

## 各金融ADR機関の『利用者利便性向上に向けたアンケート』の実施状況

機関名 報告項目	全国銀行協会	信託協会	生命保険協会	日本損害保険協会
実施概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>●開始時期は平成23年10月。</li> <li>●実施目的は紛争解決手続の改善。</li> <li>●実施対象は紛争事案において和解に至った事案の当事者双方。(銀行側は月1回依頼)</li> <li>●実施内容は、全銀協相談室を知ったきっかけ、相談員の対応、申立書等の記載の負担感、あっせん委員の対応、所要期間、一連の手続に関する満足度等。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●開始時期は平成23年10月。</li> <li>●実施目的は紛争解決手続の改善。</li> <li>●実施対象は紛争事案において和解に至った事案の当事者双方。(今後は不調事案についても実施する方向で検討。)</li> <li>●実施内容は信託相談所を知ったきっかけ、HPの内容、相談員及びあっせん委員の対応、所要期間等。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●開始時期は平成24年4月。</li> <li>●実施目的は紛争解決手続の改善及び裁定審査会の周知施策等の参考のため。</li> <li>●実施対象は紛争事案において和解に至った事案の申立人。(保険会社には、別途意見交換の場を設定。)</li> <li>●実施内容は手続面に関する設問を中心とする。(アンケート様式は資料3-4を参照)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●開始時期は平成24年4月。</li> <li>●実施目的は紛争解決手続の改善及び効果的な周知方法のための参考。</li> <li>●実施対象は紛争事案において和解に至った事案の申立人。(運用状況を踏まえつつ範囲の拡大についても検討。)</li> <li>●実施内容は手続面に関する設問を中心とする。(アンケート様式は資料3-4を参照)</li> </ul>
実施状況・改善事項等	<ul style="list-style-type: none"> <li>●回収状況は対象事案361件に対し、申立人からの回答が255件であった(回収率:71%)。[平成24年5月21日時点]</li> <li>●申立人の主な意見は評価・謝意等が175件(71%)、不満・意見・要望等が30件(12%)。(詳細は資料3-2を参照)</li> <li>●意見等を踏まえた改善事項は、事情聴取の過程においてあっせん委員が説明した事項や申立人からの手続照会等に関して、改めて事務局から、より丁寧かつ分かりやすい表現を用いて説明を行うよう徹底したことなど。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●回収状況は対象事案1件に対し、申立人からの回答が1件であった(回収率:100%)。[平成24年5月31日時点]</li> <li>●申立人からは、あっせん委員の対応が誠実で、内容も分かり易いとの評価があった一方で、申立てから和解に至るまで思ったよりも時間を要したとの不満もあった。</li> <li>●意見等を踏まえた改善事項は、申立人に対し手続期間を含めた紛争解決手続に係る申立時の説明をより一層徹底することとしたことなど。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●回収状況は対象事案6件に対し、申立人からの回答が5件であった(回収率:83%)。[平成24年5月18日時点]</li> <li>●申立人の主な意見は評価・謝意等が半数以上を占めた一方で、不満・意見・要望等(「書面作成に負担を感じた。」等)も相当数あった。</li> <li>●意見等を踏まえた改善事項は、従前から検討していた記入要領、紛争申立書及び記入例の見直し・改訂を行ったことなど。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●回収状況は対象事案19件に対し、申立人からの回答が8件であった(回収率:42%)。[平成24年5月18日時点]</li> <li>●申立人の主な意見は評価・謝意等が4件(50%)、不満・意見・要望等が2件(25%)であった。</li> </ul>
今後の進め方	<ul style="list-style-type: none"> <li>●今後はこれまでの回答結果を踏まえ、設問項目の有意性等を検証し、設問項目の見直しや対象事案の拡大等の検討を行う予定。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●今後は信託相談所の対応については逐次改善を検討し、あっせん委員会の対応についてはデータがある程度蓄積した段階で集計し、委員にフィードバックを行う予定。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●今後は調査期間(半年程度を想定)を設け、集計等を行い、必要に応じて業務改善等の検討、設問内容の見直し、対象事案の拡大等の検討を行う予定。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●今後は一定期間ごとに集計等を行い、必要に応じて業務改善や設問内容の見直し等を検討する。</li> </ul>
機関名 報告項目	保険オンブズマン	日本少額短期保険協会	証券・金融商品 あっせん相談センター	日本貸金業協会
実施概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>●開始時期は平成24年度内の予定。(紛争事案がアンケートに足る数となった段階で実施。)</li> <li>●実施目的は業務運営改善のための参考資料。</li> <li>●実施対象は手続きの終了した紛争事案に係る全ての申立人。</li> <li>●実施内容は他の機関のアンケートを参考に、今後運営委員会において検討を行う予定。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●開始時期は平成24年4月。</li> <li>●実施目的は裁定委員会の運営等の参考。</li> <li>●実施対象は紛争事案における当事者双方。</li> <li>●実施内容は少額短期ほけん相談室を知ったきっかけ、HPの内容、相談員及び裁定委員の対応、所要時間、満足度等。(アンケート様式は資料3-4を参照)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●開始時期は平成23年9月。</li> <li>●実施目的は紛争解決手続の改善等。</li> <li>●実施対象は紛争事案において終結(和解・不調等)した事案の当事者双方及び事案を担当した相談員。</li> <li>●実施内容は事務局及びあっせん委員の対応、所要期間等。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●アンケート形式ではないが、平成22年10月以降、紛争において終結(和解・不調等)した事案等の申立人について、口頭で満足度の確認を実施。</li> <li>●毎年、外部専門会社に依頼し、電話相談等に係るブラインド調査を実施。</li> </ul>
実施状況・改善事項等	<ul style="list-style-type: none"> <li>●平成24年5月31日現在では未実施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●平成24年5月31日時点では対象事案はない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●回収状況は対象事案303件に対し、申立人からの回答が142件(回収率:47%)。[平成24年5月31日時点]</li> <li>●申立人の主な意見は評価・謝意等が46件(32%)、不満・意見・要望等が32件(23%)であった。(詳細は資料3-3を参照)</li> <li>●意見等を踏まえた改善事項は、あっせん時の申立人と金融機関の控え室を分けるよう徹底したことや苦情処理対応をより一層丁寧に実施するよう徹底したことなど。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●紛争申立人の主な意見は評価・謝意等が6件(60%)、不満・意見・要望等が4件(40%)であった。[対象期間:平成22年10月1日～24年5月31日]</li> <li>●聴取した申出人の意見は、相談・紛争解決委員会に報告し、必要に応じて事務局の業務改善の参考とするとともに、紛争解決委員にもフィードバックを行う。</li> <li>●ブラインド調査の結果を踏まえ、相談員への電話対応研修を実施し、より丁寧な電話対応を行うよう徹底した。</li> </ul>
今後の進め方	<p>—————</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●今後は調査期間を半年程度に設定し集計等を行い、必要に応じて業務改善等の検討を行う。また、併せて質問内容等の見直しの検討も行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●今後はデータの蓄積がある程度進んだ段階で集計し、各あっせん委員にフィードバックを行う予定。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●今後は紛争終結事案の当事者双方に、紛争解決委員の対応、所要期間、聴聞環境等について、手続改善を目的としたアンケート調査を実施することを検討。</li> </ul>

※ 本資料は、各金融ADR機関からの報告に基づき、金融庁で作成。[平成24年5月31日現在]

