

相談員の研修及び紛争解決委員の情報共有等の状況(1/2)

【平成26年3月末現在】

		全国銀行協会	信託協会	生命保険協会	日本損害保険協会
相談員の研修等	研修方針、研修計画の策定等	●中期的な研修方針を策定し、研修の基本方針、具体的な研修方法、単年度毎の研修計画等を制定。 ●相談員の研修計画は、重点目標(※)や具体的な研修内容を検討したうえで策定。 (※)「電話を中心とした顧客対応・電話対応の質の向上」、「消費者目線に立った相談員の育成」、「銀行業務に関連する専門知識の習得・法令遵守の徹底」。	●苦情処理手続の実施等を担当する職員は、信託業務等に関する基礎的な知識を有する採用20年来のベテラン及び金融機関出身者であることから、新商品が発売された場合には、商品概要に係る情報共有を行うことで足りている。また、証券代行や不動産業務等専門的な業務知識の習得はOJTで行っている。 ●具体的な研修計画は策定していないが、必要に応じ(法令・制度等の改正時、新商品発売時など)研修、OJTにより業務知識の習得等を行うこととしている。	●「生命保険相談所における人材の採用・育成・研修方針」を策定のうち、同方針に基づき毎年度始に「研修計画」(対象者の職制毎の研修内容)を作成し同計画に基づく研修を実施。 ＜育成・研修方針の骨子＞ ・採用後、着任前に、対象者の職制に応じて「業務規程」、「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」、「服務倫理規程」、「相談・苦情対応基準書(同基準書の参考資料を含む)」等を手交し、紛争解決等業務に係る研修を実施する。 ・着任日以降は、対象者の職制に応じて、過去の苦情、紛争事例について、受付システム(データベース)の内容等を確認しながら、金融ADRを取り巻く環境の変化および生保業界の動向等を踏まえ、実務に即した研修を定期的に実施する(その他OJTによる指導・育成)。	●業務規程等の規程・規則やお客様対応基本方針及び行動指針に則した対応に必要な業務知識やスキルを身に付けるため、年間計画を策定して各種研修を実施。 ●「主任相談員」、「相談員」毎に分類して研修を実施。
	研修の実施状況①【専門知識(法令・制度、商品等)】	●協会内の関連部署の職員等を講師とし、専門知識(金融商品、銀行業務、法律知識等)に関する研修を実施(平成25年度は22回実施)。 ●外部の消費生活コンサルタント養成講座、消費生活専門相談員養成講座等を受講。 ●適宜、相談員が外部研修等に参加(研修内容を全相談員にフィードバックし共有化)。 ●FP技能士、金融窓口サービス技能士については通信教育を受講。	●全国消費生活相談員協会の「公開シンポジウム『なくそう！消費者事故』」、日本相続学会第一回研究大会における「『円満かつ円滑な相続』とは」等の外部セミナー等に参加した記録・資料を部内回覧。 ●新商品である「教育資金贈与信託」について、実際の問合せ事例をベースにしたQ&Aを作成。 ●証券代行や不動産業務等の専門的な業務知識の習得は実際に受け付けた相談・苦情の報告を相談員間で確認する等のOJTを行っている。	＜相談員(本部)向け研修：原則年2回実施＞ ・受付システム(相談・苦情内容の適正な記録等)、苦情処理手続、各社新商品(制度)の内容、苦情・紛争事例、協会内部規程・相談苦情対応基準書等(改正内容等の徹底)、金融ADRおよび生保業界の動向、利用者アンケート結果(業務改善指導)などをテーマに実施。 ＜全国53箇所設置の連絡所職員向け研修：原則年3回実施＞ ・上記と同じ。 ＜その他＞ ・研修会資料や内容等については、本部・連絡所の相談員・職員等全体で共有化。 ・外部機関による研修会への参加、外部講師による研修会も実施(研修テーマの例：金融関係紛争事例研究、高齢者苦情への対応など)。	＜主任相談員向け研修＞ ・主任相談員定例会議(原則、月1回開催。平成25年度：9回開催、主な内容：主任相談員用マニュアル等の改定概要、具体的事例に関する意見交換)。 ・主任相談員集合研修(原則、年2回開催。平成25年度：2回開催、主な内容：反社会的勢力対応の心得と実務(講演)、各地区における取組み状況報告(注力事項等))。 ＜相談員向け研修＞ ・苦情・相談事例研究集合研修(年1回3グループ程度に分けて同内容で実施)。 ＜主任相談員及び相談員向け研修＞ ・外部研修機関主催の業務知識研修等に参加(平成25年度：26講座に延べ49名が参加)。
	研修の実施状況②【対応技能(電話対応等)】	●OJTにより管理職等が適宜指導を実施。 ●電話対応に関する基本的な対応等に関する外部講師によるセミナーを受講。 ●電話対応における留意事項、スキル、相談員の特性に応じた対応等に関する研修を実施。	●OJTにより信託相談所長が指導。	●上記「研修の実施状況①」の中で実施(利用者アンケート結果の事例等により指導)。 ●OJTにより管理職や統括相談員が適宜指導。	＜相談員向け研修＞ ・お客様対応基準徹底研修(年1回)。 ・対応記録テープの診断研修(年2回)。 ・電話応対技能検定試験受験事前研修(年1回、10名程度ずつ研修を受講、資格試験を受験)。 ＜主任相談員及び相談員向け研修＞ ・外部研修機関主催の電話応対技能研修等に参加(平成25年度：1講座3名が参加)。
	その他	●相談室職員間の情報共有等を図るために、毎日業務終了時、打合せを実施。 ●相談対応および説明等に関する各種マニュアルを作成し、相談員に配付。	●受け付けた相談・苦情報告は、全相談員が相互に確認し、不明点等はその場で、ディスカッションしている。	●上記研修以外では書面等を通じて情報・知識を随時付与。 ①日頃の相談苦情対応業務に役立つ業界動向トピック(法令改正、制度改正、新商品、協会ガイドライン等)に関する情報提供。 ②苦情・紛争事例(ボイスリポート、裁定概要等)、「連絡所の声」への本部回答・相談Q&Aの適宜提供。 ③「相談・苦情対応基準書」等の改正の都度、その理由等を含め周知徹底。	●地区センター毎に配置した主任相談員が、各相談員の業務が適切に行われているかをモニタリング等を通じて適宜確認し、指導を実施。 ●全国の主任相談員が均質な対応を行うよう、本部が適宜確認し、指導を実施。 ●お客様対応マニュアルを作成して配付。 ●反社会的勢力対応マニュアルを作成し、ADR業務に従事する全職員を対象に研修を実施(テレビ会議利用)。
紛争解決委員の情報共有等	紛争解決委員の構成等	弁護士、消費生活専門相談員等、協会職員	弁護士、消費生活専門相談員、協会職員	弁護士、消費生活専門相談員、協会生命保険相談室職員(協会のプロパー職員)	弁護士、消費生活専門相談員等、学識者(法学部教授等)
	紛争解決委員の情報共有、意見交換等	●個別事案や紛争解決手続上の検討課題についてあっせん委員間の意見交換会を実施(平成25年度は3回開催)。 ●上記意見交換会の内容をあっせん委員にフィードバック。 ●あっせん案、和解契約書を定期的にあっせん委員にフィードバック。 ●他の指定紛争解決機関(FINMAC、生命保険協会)と紛争解決委員同士の意見交換会を実施(紛争解決事例の紹介等)。	●全あっせん委員に対して、あっせん委員会への参加の有無に係わらず、全てのあっせん結果の報告を行っている。 ●あっせん委員会には信託協会の職員が委員として参加していることから、過去のあっせん結果等を必要に応じて説明することにより、あっせん委員の目線合わせを行っている。 ●あっせん期間中に事務局が得た情報については、担当委員に報告するとともに、必要がある場合には、意見交換を行っている。	●全体会(全委員参加、月1回開催)の場を活用して情報共有、意見交換等を実施。 ①担当部会で審議した裁定案について、全体会で最終審議を行い決議(部会間のバランス確保)。 ②部会で審議中の案件について審理方向性(手続方法、和解内容等)の相談(部会間のバランス確保)。 ③重要裁判事例や課題となっているテーマ等について、同種案件の今後の裁定手続に関する情報。 ④手続に係る運用ルールの作成・変更、部会毎の審理状況(所要期間、終了件数等)に関する情報。 ⑤利用者アンケート結果、協会の作成物(ボイスリポート、協会ガイドライン等)に関する情報。 ⑥ADR関係(有識者会議報告書、指定機関向け監督指針、金トラ協の開催状況等)、裁定諮問委員会や他ADR機関との意見交換等に関する情報。 ●その他全体会開催を待たず緊急性のある事項は、全委員にメールで照会、情報提供を適宜実施。	＜交通事故による損害賠償金に起因する紛争事案を担当する紛争解決委員を対象＞ ・紛争解決委員全員を対象とする全体会議を年1～2回程度開催し、今後の紛争解決手続を実施するにあたり参考になると思われる事案等について意見交換及び情報共有を実施。 ＜損害保険契約に起因する紛争事案を担当する紛争解決委員を対象＞ ・紛争解決手続実施場所(東京、大阪)毎に当該地域の紛争解決委員を対象とした全体会議をそれぞれ年1回程度、また、東京と大阪の紛争解決委員の代表者を対象とした会議を年1回程度開催し、今後の紛争解決手続を実施するにあたり参考になると思われる事案等について意見交換及び情報共有を実施。
	その他(知識の習得等)	●あっせん委員会があっせん委員として留意すべき事項等を取りまとめた手引書、あっせん委員会の指摘事項資料を作成し、あっせん委員に配付。		●生命保険関連の書籍、文献、資料の適宜配付。	●交通事故に起因する人身障害に関する医療知識向上のため、紛争解決委員に当協会医研センターが実施する医療研修を案内し、同研修への参加を勧奨(平成25年度：2講座に延べ23名が参加)。 ●金融ADR制度に関する参考資料として、「詳説金融ADR制度」(商事法務)を配付。

相談員の研修及び紛争解決委員の情報共有等の状況(2/2)

資料2

【平成26年3月末現在】

		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
相談員の研修等	研修方針、研修計画の策定等	●具体的な研修計画の策定はないが、必要に応じ(法令・制度等の改正時、判例が話題になったときなど)研修等を行う。	●毎年、年度末に、次年度の「ほけん相談室年度計画」を作成し、その中で研修内容・時期等を決定する。 ●研修は、定例の研修として業務知識の向上(法令、各種商品・約款等)、基本的業務の再確認・見直しおよび事例検証等を行っている。 ●必要に応じて重要な問題やタイムリーなテーマについて研修を行っている(法令・制度等の改訂内容や反社対応等)。	●毎月1回、相談員全員を対象として研修を実施(大阪事務所の職員は、テレビ会議システムを利用して受講)。 ●利用者からの相談に迅速かつ適切に対応するため、年間計画は策定せず、金融商品取引に係る制度改革及び相談件数の状況等を踏まえ、相談業務に関し実効性・即効性のあるテーマについて研修を実施している。	●前年度末に翌年度の相談員研修計画(研修内容・スケジュール等)を策定。 ●研修計画による基本研修の他、適宜、必要な研修を実施。
	研修の実施状況①【専門知識(法令・制度、商品等)】	●協会役員によりOJTにて指導。 ●必要に応じ相談員が外部研修(※)に参加(研修資料等については全相談員へ配付等により共有)。 (※)損害保険事業総合研究所主催 ①「スポーツ事故の法的責任と保険」 ②「保険商品の販売勧誘のあり方に関する検討」 ③「賠償責任保険」 ④「保険法立法時の想定と異なる現状と規制の動向について」 ⑤「損害保険の外來性要件と誤嚥事故」など	●平成25年度は期中で人員変更があったため、11月、3月に相談員を対象に、基本業務および各種商品・約款、事例対応等について研修を実施した(講師は相談室長(専務理事))。 ●相談室打ち合わせ等を通じ、適宜保険商品の知識習得、相談事案・裁定事案の実務検証等を行った。 ●外部のADR関連会議や他の金融業界団体との会議での論議内容を、相談室内で共有し相談員の業務向上を図った。	●主に委託元自主規制機関の担当者を講師として、各機関が所管する自主規制規則や制度の改正について研修を実施。 【参考】平成25年度の研修実施状況(()内は開催月及び講師) ・「日本版ISAの拡充及び公社債等の課税方式の見直しを中心とする平成25年度税制改正大綱の概要について」(4月:日証協) ・「『特別調停案』が提示された場合の対応について」(5月:内部研修) ・「投資信託のトータルリターン通知制度の導入について」(6月:日証協) ・「『新規・成長企業へのリスクマネー供給に関する検討懇談会』における議論の整理について」(7月:日証協) ・「最近の自主ルールの動きについて」(9月:金先協) ・「高齢顧客に対する勧誘による販売について」(10月:日証協) ・「認知症の高齢者対応(認知症サポーター養成講座)」(11月:中央区お年寄り相談センター) ・「投資助言契約に係る相談・苦情への対応について」(12月:投資顧問協) ・「26年度税制改正について(NISAの拡充等)」(1月:日証協) ・「投資商品トラブルの最近の状況について」(2月:日証協未公開株通報センター) ・「他のADRの紛争解決について」(3月:当センター紛争解決委員)	＜本部・支部相談員を対象＞ ・コンプライアンスについての研修:協会顧問弁護士が講師。 ＜本部相談員を対象＞ ・相談事例研究(ロールプレイング):管理職が講師。 ・業法関連事例についての研修:管理職が講師。 ・カウセリング実務研修(生活再建支援等):認定心理士等の資格保有職員が講師。 ・クレジットカード(割賦販売法)についての研修:クレジット実務経験者が講師。 ・裁判手続中の相談者対応研修:裁判所書記官経験者が講師。 ・紛争解決等業務に関する規則(業務規程)についての研修:裁判所書記官経験者が講師。
	研修の実施状況②【応対技能(電話対応等)】	●協会役員によりOJTにて指導。 ●電話応対について、当機関で採用する相談員は、採用以前に相談業務等に従事していることから、基礎的な研修は行っていない。	●電話対応については、相談室長(専務理事)のOJTにより適宜指導を行い、業務向上を図った。	●当センターの信頼性向上のため、相談員の相談・苦情にかかる電話対応のスキルアップを行い、相談員の資質向上に努めている。 →他業態のお客様室長を講師に招き、利用者からの相談・苦情への対応に関する研修の実施(平成22年10月、11月実施) →電話対応に関するDVD研修や、グループミーティングの実施(平成23年6月～8月実施) →相談員の電話対応を外部の専門家が客観的に評価する「電話対応調査」(ミステリーコール)の実施(平成23年8月実施)	＜本部・支部相談員を対象＞ ・外部調査会社のミステリーコールによる応対評価を受け、結果をフィードバックしている。 ・毎日のOJT研修(相談記録及び通話内容のチェック等による改善指導):管理職が担当。 ＜本部相談員を対象＞ ・相談対応話法等についての研修:消費生活アドバイザー等の資格保有相談員が講師。
	その他		●情報共有等のため定期的に相談室内で会議を実施している。 ●業務マニュアルの整備をすすめており、平成26年度中に完成予定。	●相談員と紛争解決委員間の一層の連携及び情報共有を図るため、意見交換会を実施(昨年度は東京、大阪で年1回ずつ実施)。 ●相談員における専門知識の増強並びに新任紛争解決委員との連携を図るため、新任紛争解決委員を講師に招き、相談業務に有効な法律に関する研修を実施(適宜実施)。 ●あっせん手続を適切に遂行するため、相談員に対し「あっせん手続事務処理要領」を作成、配付。	●情報共有のために週次の朝礼、月次の会議を本部相談員を対象に実施。 ●紛争解決等業務マニュアルを基本とする他、以下のガイドブック等を本部・支部相談員に配付。 ①相談員のための改正貸金業法に係る相談対応の手引き ②相談対応ガイドブック(応対技法) ③ヤミ金関連相談ガイドブック
紛争解決委員の情報共有等	紛争解決委員の構成等	弁護士、消費生活専門相談員等、外部の保険専門家(保険会社OB)	弁護士、消費生活専門相談員、学識経験者(経営学教授)、協会職員	弁護士	弁護士
	紛争解決委員の情報共有、意見交換等	●調停委員会は3名の紛争解決委員で構成するが、各事案毎に選任するので調停委員会の構成は異なることとなり、それぞれが過去に担当した事案の経験に基づき紛争解決委員相互の情報交換が行われている。 ●紛争解決委員の他に特定の補佐弁護士が補助するため出席しており、過去の事例などの情報を委員へ提供している。	●現状は事例が少ないことから、裁定委員会や事前打ち合わせ等の場を活用して、紛争案件の原因分析、傾向等について意見交換及び情報交換を実施。	●金融証券取引に関する判例のうち、金融商品取引の適合性及び説明義務等に関する判例を「判例要覧」として取りまとめ、全紛争解決委員に配付(平成25年7月、平成26年1月)。 →判例要覧は毎年作成し、紛争解決委員に配付する予定。 ●全国銀行協会の紛争解決委員と当センターの紛争解決委員との意見交換会を開催(平成25年11月)。 →当日の資料及び議事要旨については、全紛争解決委員に回付。 →本意見交換会は、今後も継続して開催する。 ●当センターホームページ上に公表している「紛争解決手続事例」を全紛争解決委員に送付(随時)。	●諮問機動的な立場にある相談・紛争解決委員会において、委員会委員と全紛争解決委員間で意見交換を行っている。(不定期) ●合議事案において、全紛争解決委員間で情報・意識等を共有。 ●季刊誌への紛争解決委員による寄稿を通じて情報共有・共通認識を図っている。
	その他(知識の習得等)	●随時、情報を配付(判例、法令、出版、セミナー等)。 ●外部研修への参加(費用当機関負担)。 ●書籍の無償配付・貸出。	●新たな判例等について、各委員と協会において互換性のある情報提供を継続的に行っている。 ●紛争解決委員のマニュアルを作成し、メンバーに配付予定。	●日本証券業協会等の自主規制機関における規則改正のうち、紛争解決業務上参考となる改正について紛争解決委員に周知(随時)。 ●毎月、日本証券業協会協会員向けに作成、公表している「あっせん事例集」のうち、参考となる和解事例を抽出し、冊子としてとりまとめ、全紛争解決委員に配付(平成24年3月及び平成26年1月)。	●全紛争解決委員が弁護士であるため、知識習得のための研修は特に行っていないが、その他の参考となる情報について事務局が適宜、参考情報として提供。