

第 48 回「金融トラブル連絡調整協議会」

指定紛争解決機関における相談業務の状況等

2014 年 12 月 4 日

金融庁

総務企画局企画課金融トラブル解決制度推進室

目次

- 一般社団法人全国銀行協会 1
- 一般社団法人信託協会 9
- 一般社団法人生命保険協会 17
- 一般社団法人日本損害保険協会 29
- 一般社団法人保険オンブズマン 39
- 一般社団法人日本少額短期保険協会 47
- 特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター . . . 53
- 日本貸金業協会 59

1. 相談・苦情等の受付・処理・検証態勢

【平成26年9月末現在】

【一般社団法人全国銀行協会】			
組 織 体 制	①受付拠点・人数	相談	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全国銀行協会相談室（東京に設置。相談員15人）。 ※指定紛争解決機関である「全国銀行協会相談室」とは別に各地の銀行協会が、銀行とりひき相談所を設置・運営している（51か所）。
		苦情	同上
	②受付方法	相談	電話、来訪、封書等により受け付け、原則として電話または面談により対応。
		苦情	同上
③事務フロー		<p>受付から苦情処理手続終了まで</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 受付：相談室で受付（電話・来訪・封書等） 2. 聞き取り：相談員による相談・苦情内容の聞き取り、助言、相談と苦情との区別、苦情処理手続の案内（紛争解決手続についても言及） 3. 記録報告：相談員が「苦情・相談対応管理システム」（データベース）に相談・苦情内容を入力し、当日の相談・苦情全件の記録（以下「業務日誌」という。）を翌営業日中に、管理者へ回付し、担当役員まで報告 4. 事業者への伝達：苦情の受付日当日中に加入銀行に苦情解決を依頼 5. 申出人への説明：原則として加入銀行から申出人に対し説明 6. 事業者からの対応結果の報告：加入銀行から全銀協相談室（指定紛争解決機関）へ書面により対応結果を報告 7. 苦情対応状況のフォロー：加入銀行の対応状況および解決の有無を確認（申出状況に応じて都度確認） 8. 顧客の納得が得られない場合または苦情の申し出から2か月以上経過の場合：その旨の申し出を受けたときは、顧客に「あっせん委員会」のあっせんを受けることができる旨を説明し、紛争解決手続について顧客の意思を確認 9. 苦情処理手続終了（必要に応じて紛争解決手続への移行） 	
④相談・苦情等業務にかかる規程、マニュアル等の整備状況		<ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情・相談処理手続に関する事務マニュアル、紛争解決手続の説明に関する事務マニュアル、紛争解決手続に関する事務マニュアルおよび金融ADR業務管理全般に関する事務マニュアルを整備 	

具 体 的 な 取 り 組 み	⑤事案の内容や利用者の意向の適切な把握	<p><事案の内容を適切に把握のための工夫、取り組み></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者との対応にあたっての工夫:①後掲のヒアリング項目を可能な限りヒアリングし、聴取できなかった項目については相手方銀行から聴取、②論点の整理などのアドバイスを消費者目線で行い、初期対応において苦情解決依頼の有無を確認、③金融専門用語・略語の使用を極力避け、なるべく平易な用語により利用者に説明、④再相談・継続苦情事案については、相談者が担当相談員の交代を希望しない限り同一相談員が対応、⑤通信費の負担軽減(一般相談はナビダイヤルを導入、ローンの返済でお困りの個人には折り返し架電(カウンセリングサービス))、⑥来所相談・苦情については、必ず2名で面談し(内規および事務マニュアルに規定)、相談者の希望があれば、相談員は男性のみ・女性のみ・男性と女性の組み合わせにより対応、⑦受電対応終了時に、申出人の主張内容を復唱し確認、⑧電話録音機能を利用し、切電後に申出人の主張内容を再確認 ・利用者の問題意識把握のための工夫:事務マニュアルに聴取すべき項目を具体的に掲げ、明確に聴取 <p>→ヒアリング事項(①商品・取引種類、②商品・取引名、③契約経緯・動機、④契約時期(年月日)、⑤契約場所・商品説明を受けた場所・回数、⑥契約金額・本数、⑦購入・取引経緯、⑧損益の状況(金額・実現損・含み損の別)、⑨損失・契約内容の相違等を認識した時期、⑩顧客の年齢(年代)、⑪これまでの相手方銀行との交渉経緯、要求内容(謝罪のみ、損失補てん等の損害賠償の有無)、⑫苦情対応に当たって銀行が顧客に連絡を取る場合の希望する時間帯</p>
	⑥利用者にとって適確かつ分かり易い説明をするための工夫、取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・説明をする前に相手の状況を把握するため、傾聴から始まり、相談者のペースに合わせた受け答えを心掛ける(特に高齢者) ・金融専門用語・略語の使用を極力避け、なるべく平易な用語により説明 ・内部・外部研修で得た専門的な知識を活用し、申出人の理解度を押し量りながら説明 ・障がい者、高齢者等の場合には、親族等による申出について、最終的に本人の意思確認を行えることを前提に苦情処理手続を行う ・聴覚障がい者が来所した場合には、全銀協制定の「コミュニケーションボード」を用いるなどして、筆談により対応
	⑦相談と苦情の適切な仕分け	<ul style="list-style-type: none"> ・相談・苦情対応にあたっての心構え(相談員が相談と苦情の仕分けを具体的にどのように行っているか。):①全銀協相談室に入電したことをもって、相談者が何らかの困りごと、不満を抱いているのではないかとスタンスで臨む、②加入銀行の連絡先を単に照会された場合でも、その目的をできる限り聴取し、不満を表明されている場合には、自ら銀行に申し出るのか、銀行への苦情解決依頼を希望されるのか意向を確認する ・相談員に対する監督態勢(管理職等が事務処理の適切性を確認しているか 等):①受電対応中に苦情案件とするか判断に迷う場合には、一旦電話を保留にし、管理職(室長)への相談を義務付け、②業務日誌の回付にあたり、管理職は、本来苦情解決依頼ありとすべき苦情を苦情解決依頼なしや相談としていないかをチェックし、苦情処理手続の適切性を速やかに確認する(適宜、電話録音により確認)。
	⑧苦情処理手続への案内方法	<ul style="list-style-type: none"> ・案内のタイミング:相談者が不満を表明された時点 ・案内方法、内容(具体的な案内文言等):相談者が銀行への苦情解決依頼を希望された場合には、取引名義人本人の氏名・住所・電話番号、取引銀行名・支店名、取引内容等の個人情報(相手方銀行に伝達することについて同意を得たうえで、(入電時に名乗っているが)担当相談員名を申出人に伝え、予め担当相談室に届け出済みの相手方銀行の本店のお客さま相談窓口に出出内容および担当相談員名を伝達。

具体的な取り組み	⑨相談・苦情記録の作成、チェック	相談	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員は、事務マニュアルにおいて定められている事項(申出人の本人属性、相手方銀行名、業務分類、受付日時、受付方法、対応者名、申出内容および対応状況(時系列で記載)、解決依頼の有無、対応結果・解決等判定日等)について、聴取し、記録をしている。 ・相談・苦情の受付を行った相談員が翌営業日中に業務日誌を作成し、相談室長が内容を確認のうえ、金融ADR部長、コンプライアンス室および担当役員まで全件報告している。 ・相談室とは別部署のコンプライアンス室が、モニタリングの方法等を内規に定め、苦情取次ぎが適正に行われているか等の手続について全ての相談・苦情事案を確認している。
		苦情	<ul style="list-style-type: none"> ・相談室では、苦情に係る対応の進捗状況および対応結果について、加入銀行に対して書面または口頭により確認することを事務マニュアルに定め、加入銀行の対応状況等を適時・適確に把握している。 ・長期未解決苦情については、毎月当該苦情対応の進捗状況を加入銀行の所管部署から聴取した結果をとりまとめ、担当役員まで報告している。 ・コンプライアンス室におけるモニタリングの方法は相談と同様。
	⑩⑤～⑨に関する事後検証	相談	<ul style="list-style-type: none"> ・内部監査部門は、紛争解決等業務に対する内部監査を実施しており、相談・苦情事案に関する相談員の対応、相談室長による業務日誌の確認、役員への業務日誌の報告、コンプライアンス部門におけるモニタリングが適切に運用されているかを確認している。 ・苦情処理手続および紛争解決手続の公正・円滑な運営に関して、外部有識者から意見を聴取し、手続の改善に役立てることを目的として、外部有識者(法学者・弁護士・消費者行政機関代表)等で構成する「あっせん委員会運営懇談会」を設置している。同懇談会では、個別の相談や苦情の事後的な検証は行っていないが、業務分類別の件数や傾向を報告しており、適宜、意見をいただいている。また、今後、全銀協相談室は、相談・苦情の仕分け、苦情処理手続の案内などの業務プロセスについて説明するとともに、苦情とせず相談として取り扱った事案や苦情として受け付けたが苦情処理手続に移行しなかった事案の内訳およびその理由などについて報告することに加え、コンプライアンス部門が、上記⑨のモニタリングの態勢や状況を同懇談会に報告することを検討する。
		苦情	同上
⑪相談員の育成、研修	相談	相談	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情処理手続等を担当する職員については、以下の観点が必要であるとの認識にもとづき、中期的な研修方針を策定している。 ① 苦情を申し出た顧客から事情を十分に聴き取る等により、顧客の正当な権利を損なうことのないよう注意することが相談員に求められていること ② 公正・中立な顧客対応態勢を構築すべく、消費者目線に立って対応のできるバランスの取れた相談員を育成することが重要であること ③ 顧客からの苦情・相談に十分に対応できるよう、最新の金融商品知識、法律知識の習得が重要であること ・研修方針にもとづき、平成26年度の研修計画においては、①電話を中心とした顧客対応・電話対応の質の向上、②消費者目線に立った相談員の育成、③銀行業務に関連する専門知識の習得・法令順守の徹底を重点目標として、消費者団体等が主催する外部セミナーへの参加、顧客対応・電話対応研修や金融業務関連資格に関する通信教育の受講等のほか、内部研修を計画的に(週1回程度)実施し、知識・接遇の心構えを習得。 ・管理職等による顧客対応・電話対応についてOJT、受電モニタリングを実施。
		苦情	同上
その他	⑫その他の工夫、取り組み		

2. 相談・苦情等の動向

(表1) H22年度～25年度の相談・苦情等受付件数(総括表) (件)

	H22	H23	H24	H25	件数の増減の理由
①相談等受付件数	35,769	34,448	31,336	27,713	平成25年度は24年度と比較して、主に「加入銀行」、「銀行協会」、「証券業務(窓販)」、「デリバティブ業務」の相談件数が減少している。
②苦情受付件数	3,935	6,583	5,049	4,473	急激な円高の緩和や株式市況の回復に伴い、投資信託等のリスク商品の運用状況の改善や為替系デリバティブ取引契約の契約自体の減少により当該苦情が減少
③苦情処理手続受付件数	1,623	2,634	2,160	1,567	同上
計	39,704	41,031	36,385	32,186	

(表2) H22年度～25年度の相談等受付件数(表1①の内訳) (件)

相談等受付件数の内訳	H22	H23	H24	H25	相談等として受け付けた具体的事例
加入銀行	5,565	6,060	5,798	4,631	・インターネット専業銀行も銀行法上の銀行なのか。 ・現在は存在しない銀行名のキャッシュカードが見つかった。今は何という名称になっているのか。 ・店舗の所在地、電話番号、銀行コード等についての照会・相談。
銀行協会	7,353	5,812	4,681	3,373	・個人情報情報の開示を受けたい。どこへ連絡をすればよいのか。
預金業務	7,385	7,940	7,250	6,517	・相続預金の払戻に関して、金融庁もしくは全銀協に統一ルールはあるのか。 ・通帳、カードの紛失についての照会・相談。
貸出業務	5,983	4,723	4,490	3,847	・5年前に消費者金融からの借り入れについて過払い金返還請求を行った。今、ローンを組むことはできないのか。 ・携帯電話料金を滞納するとローンを組むことができないのか。 ・融資条件等についての照会・相談。
内国為替業務	1,204	1,270	1,218	1,226	・未成年の子の名義で10万円超の振込を現金で行いたい。どのような本人確認資料を用意すればよいのか。
手形交換	1,288	1,170	1,168	996	・不渡りになった手形がある。代金は先方から現金による回収をしたので、損失はない。手元にある手形は一般的にどうしたらいいのか。
外国為替業務	856	928	746	677	・海外の友人から日本国内の金融機関へ海外送金をするのに、IBANコードとSWIFTコードが必要と言われたが、どのようなものか。
チャネル業務	887	1,036	1,132	1,167	・振込依頼人がATMで代金を振り込んだ場合、ATMから出る取引明細は領収書になるのか。

証券業務(窓販)	395	467	359	269	・よく理解しないまま2年物の個人向け国債を購入した。2年を経過すれば、資金は全額戻るのが。
保険業務(窓販)	106	129	84	105	・銀行を通じて保険商品を契約した。住所が変わったが、銀行と保険会社のどちらへ届けばいいのか。
デリバティブ業務	217	393	123	39	・銀行で仕組預金を契約しようと思っているが、当該銀行が破たんした場合、この預金は預金保険制度の保護の対象となる預金か。
その他の銀行業務	879	952	871	848	・銀行で納税する際に手数料が取られないのはなぜか。
その他	3,651	3,568	3,416	4,018	・夫が私の通帳をヤミ金に渡してしまったことが原因で、私の名前が凍結口座名義人リストに載ってしまった。どうすればリストから抹消できるのか。
計	35,769	34,448	31,336	27,713	

(表3) H22年度～25年度の苦情受付件数(表1②の内訳)(件)

苦情受付件数の内訳	H22	H23	H24	H25	苦情として受け付けた具体的事例
加入銀行	150	326	86	144	・表4および表5の事例を参照
預金業務	1,059	1,752	1,552	1,529	・表4および表5の事例を参照
貸出業務	925	1,100	965	937	・表4および表5の事例を参照
内国為替業務	219	272	199	245	・表4および表5の事例を参照
手形交換	26	35	27	32	・表4の事例を参照
外国為替業務	111	205	161	140	・表4の事例を参照
チャンネル業務	294	457	337	347	・表4および表5の事例を参照
証券業務(窓販)	259	597	503	306	・表4および表5の事例を参照
保険業務(窓販)	146	220	209	153	・表4および表5の事例を参照
デリバティブ業務	392	1,170	554	117	・表4および表5の事例を参照
その他の銀行業務	214	245	245	241	・表4の事例を参照
その他	140	204	211	282	・表4および表5の事例を参照
計	3,935	6,583	5,049	4,473	

(表4) H22年度～25年度の苦情処理手続件数(表1③の内訳)(件)

苦情処理手続件数の内訳	H22	H23	H24	H25	苦情処理手続として受け付けた具体的事例
加入銀行	12	21	7	13	・銀行の駐車場に、銀行の利用者以外の者が自転車を止めてしまうので、銀行の利用者は駐車しにくい状態である。銀行に改善を要望しているが、全く改善されない。
預金業務	404	494	508	530	・リフォーム費用の支払のため、店頭で数百万円単位の現金を下ろそうとしたところ、高齢者であることを理由に銀行が警察に通報し、警察官から氏名・住所・施工業者等細かなことを聞かれた。非常に嫌な思いをした。 ・施設に入所している父が、私の姪の学費を出すと云っている。私が代理人として父の口座から学費を振り込もうとしたところ、銀行から断られた。親族として普通のことをするのに、なぜ謝絶されるのか。
貸出業務	297	337	309	298	・アパートローンの借換えに際し、繰上げ返済を依頼したところ、違約金を請求された。交付された契約書面には確かに違約金に関する記載があるが、口頭では説明を受けていない。納得いかない。 ・住宅ローンの一括返済をしようと、返済資金を引落口座に入金し、窓口で返済を申し出たが、約定書に返済日の2週間前に申し出る旨の規定を根拠に、申出当日の引落に応じない。なぜすぐに引き落とさないのか納得できない。
内国為替業務	54	73	52	59	・10万円を超える現金の振込をしようとしたところ、勤務先・役職・所在地・電話番号を記載するよう求められた。やりすぎではないか。 ・誤振込をしてしまい、仕向銀行を通じて被仕向銀行に状況の確認を依頼している。しかし、被仕向銀行が状況を全く教えてくれないという。誤振込先が返金を嫌がっているのか、それとも連絡が取れないのか等の状況が知りたい。
手形交換	5	8	9	9	・持参人払式小切手を店頭呈示したところ、小切手法では不要のものはずなのに、小切手の裏面に判子の押印を求められた。
外国為替業務	59	106	92	55	・20年前に銀行で購入したドル建のトラベラーズチェックを保有している。4月に円への両替手続を依頼したところ、先日から取扱いできなくなったとの回答で両替してもらえなかった。納得がいかない。
チャネル業務	116	113	126	116	・インターネットを通じて定期預金を契約したつもりが、普通預金に資金が滞留していた。私の操作ミスは認めるが、顧客が定期預金の資料を請求して口座開設をしているのだからまとまった資金が普通預金に滞留したままであれば、おかしいと思って注意喚起するのが普通ではないか。銀行へ苦情を取り次いでほしい。 ・コンビニのATMは記帳することができない。非常に不便である。コンビニATMでも記帳機能のついているATMもしくは記帳専用機を設置してほしい。

証券業務(窓販)	30	367	328	182	・定期預金が満期となり、定期預金と投資信託のセット商品を契約した。その際、具体的な年取や資産を確認された。すでに資産状況は銀行に登録されているので、納得がいかない。 ・私が高齢であることを理由に銀行が投資信託を売ってくれない。 ・県民債の購入を申し込んだところ、資産状況を尋ねられ、非常に不愉快な思いをした。
保険業務(窓販)	73	132	134	89	・銀行で一時払変額個人年金保険を契約した。契約当時の説明では、元本割れすることもあるが、株で運用しているので、上がる可能性があるとの説明を受けた。儲かると誤認するような言い方であった。現在損失が出ており、納得がいかない。
デリバティブ業務	304	867	483	89	・銀行との商品デリバティブ契約で多大な被害を被っている。オーバーヘッジを見過ごした銀行の責任があるので、紛争解決の手続きにより解決を図りたい。
その他の銀行業務	152	72	73	83	・母名義の公的年金担保融資を完済した。銀行が保管していた年金証書を父親が受取りに行ったところ、本人ではないことを理由に返却に応じてもらえなかった。
その他	117	44	39	44	・キャッシュカードを詐取されて預金を払い戻された。3つの銀行と取引があるが、一つの銀行だけ補償割合が違う。納得できない。
計	1,623	2,634	2,160	1,567	

(表5) H22年度～25年度の苦情受付件数のうち苦情処理手続が開始されなかった件数(表1②と③の差)(件)

苦情処理手続を開始しなかった件数の内訳	H22	H23	H24	H25	苦情処理手続として開始しなかった具体的事例
加入銀行	138	305	79	131	・苦情処理手続を開始しなかった理由は主に以下のとおり。 ① 相談員のアドバイスを受け、申出人自らが銀行に直接申し出る意向を示した苦情 ② 銀行匿名もしくは申出人匿名での苦情 ③ 銀行名を特定せずに銀行取引全般に対する苦情 ④ 契約当事者以外からの苦情 ・銀行員の態度等に関する苦情(②) ・銀行のATMコーナーはいつまでも明るく切電をしていないという意見(③) ・銀行窓口の営業時間を延長してほしい。土日営業するよう改善を求めたいという意見(③)
預金業務	655	1,258	1,044	999	・苦情処理手続を開始しなかった理由は「加入銀行」と同様。 ・銀行から送られてくる定期預金の満期案内について、家族に知られたくないので、送付を止めて欲しいとの申出に対して、相談員からの説明を受け、申出人自らが銀行に申し出る意向を示した苦情(①・②) ・登録している印鑑の契約者本人以外の家族からの申し出に対して、銀行から契約者本人による手続を求められたことについての本人以外からの苦情(後日、本人からの苦情申出により苦情処理手続を行う)(④)

貸出業務	628	763	656	639	・苦情処理手続を開始しなかった理由は「加入銀行」と同様。 ・貸出金利等について、銀行匿名での苦情等(②)
内国為替業務	165	199	147	186	・苦情処理手続を開始しなかった理由は「加入銀行」と同様。 ・制度自体に対する意見(犯収法等)、手数料に関する苦情等(③)
手形交換	21	27	18	23	・苦情処理手続を開始しなかった理由は「加入銀行」と同様。
外国為替業務	52	99	69	85	・苦情処理手続を開始しなかった理由は「加入銀行」と同様。
チャンネル業務	178	344	211	231	・苦情処理手続を開始しなかった理由は「加入銀行」と同様。 ・インターネットの不正送金の被害が増大し、テレビや新聞報道で注意喚起をしているが、注意を促すだけではなく、根本的なシステムを見直すべき等の苦情等(③)
証券業務(窓販)	107	230	175	124	・苦情処理手続を開始しなかった理由は「加入銀行」と同様。 ・家族等からの損失補てんを求める事案であり、契約当事者の意思を確認できない苦情等(後日契約当事者の意思を確認できた場合には、苦情処理手続を行う)(④)
保険業務(窓販)	29	88	75	64	・苦情処理手続を開始しなかった理由は「加入銀行」と同様。 ・家族等からの損失補てんや契約の解約を求める事案であり、契約当事者の意思を確認できない苦情等(後日契約当事者の意思を確認できた場合には、苦情処理手続を行う)(④)
デリバティブ業務	88	303	71	28	・苦情処理手続を開始しなかった理由は「加入銀行」と同様。 ・法人担当者からの苦情申し出で、法人における損失を求める事案であり、法人代表者の意思を確認できない苦情(後日法人代表者の意思を確認できた場合には、苦情処理手続を行う)(④)
その他の銀行業務	141	173	172	158	・苦情処理手続を開始しなかった理由は「加入銀行」と同様。
その他	110	160	172	238	・苦情処理手続を開始しなかった理由は「加入銀行」と同様。 ・高齢者の振り込め詐欺被害を防止する対策をもっとしっかり銀行の窓口にて行ってもらいたい等の意見(③)
計	2,312	3,949	2,889	2,906	

1. 相談・苦情等の受付・処理・検証態勢

【平成26年9月末現在】

【一般社団法人信託協会】			
組 織 体 制	①受付拠点・人数	相談	・受付部署 信託相談所、4名 ・拠点数 1か所、地方展開 なし
		苦情	同上
	②受付方法	相談	電話、書面、面談
		苦情	同上
③事務フロー		<p>受付から苦情処理手続終了まで</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 受付: 信託相談所で受付 2. 聞き取り: 相談員による相談内容の聞き取り、苦情と相談・照会との区別、苦情処理手続の案内 3. 記録: その日のうちに相談・苦情内容を記録し、管理者へ回付。管理者によるチェック後、他の相談員に回付 4. 事業者への伝達: 信託会社等へ苦情内容の連絡、解決依頼 5. 事業者からの状況報告: 信託会社等から指定紛争解決機関への報告 6. 申出人への説明: 信託会社等から申出人に対して対応方針を説明 7. 進捗状況確認: 信託会社等の対応状況確認(苦情状態が終了するまで、毎月1回確認)。 8. 苦情処理手続終了 	
④相談・苦情等業務にかかる規程、マニュアル等の整備状況		<p>・ 紛争解決等業務に関する信託会社等の責務、当事者間の自主的な解決を促進するため申出人と信託会社等との仲介を努めるための苦情処理手続(記録の作成・保存、苦情の申出人への説明等)等について定めた「苦情処理手続および紛争解決手続等に係る業務規程」、「同運用要領」、「苦情処理手続および紛争解決手続の事務に係る内規」を作成している。</p>	

具 体 的 な 取 り 組 み	⑤事案の内容や利用者の意向の適切な把握	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申出人の意向を把握するため、事実関係の把握のための質問以外は相談員から「それはおかしいのでは」や「お客さんのおっしゃっていることは間違っていますよ」等の意見ははさまず、「そうですか」等の相槌を打ちながら、申出人目線に立った事案内容の把握に努めている。 ・ 申出人の雰囲気にもよるが、相談員の言葉遣いは紋切り型ではなく、申出人が話しやすいように、少しでも感じた感じで応対するようにしている。 			
	⑥利用者にとって適確かつ分かり易い説明をするための工夫、取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・ 信託商品については顧客に馴染みの薄いものや、専門用語が使われるものもあることから、ホームページで、「はじめての信託」、「もっと信託」、「信託銀行とは」、「信託用語集」といった利用者の理解度に応じた説明をしているほか、「よくあるご相談(Q&A)」も開設しており、ホームページを見ながら説明することもある。 ・ インターネットの環境に無い利用者に対しては、希望に応じてパンフレットを送付し、理解を深めていただき、疑問点は別途受け付ける等の対応をしている。 			
	⑦相談と苦情の適切な仕分け	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談員は、受付けを行なう際、業務規程に基づき、申出人から信託会社等に対する不満足の見せ方があった場合には、一方的な不満の表明や信託会社等への連絡・対応の要請が無い場合であっても、すべて苦情として仕分けしている。 ・ 相談・苦情ともに、その日のうちに受付け記録を作成し、信託相談所長に提出することとなっていること、および相談員の対応状況は信託相談所長の目の届く範囲で行なわれていることから、その場でも申出内容の把握は可能であり、事務処理の正確性・適切性は受付けの都度確認している。 			
	⑧苦情処理手続への案内方法	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申出内容を把握する際、申出人から不満足の見せ方があった場合には、不満の原因となっている事柄に関して当該信託会社等から説明のための連絡を希望するか否かを確認する。 ・ 希望する場合には、申出人の連絡先等を確認した上で、当該信託会社等に苦情内容を説明し、例えば、販売担当者の説明内容、態度等に対する不満の場合には、上席者や責任のある立場の者等から然るべき対応を取る様に伝達している。 			
	⑨相談・苦情記録の作成、チェック	<table border="1"> <tr> <td>相談</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・ 受付日、相談方法(電話、来訪等の別)、担当者名、件名、相談者の種別、性別、年齢、相談・照会内容、相談員の対応内容、フリーダイヤル・代表電話の別、業務分類を記録する。 ・ 信託相談所長が作成記録に基づき、申出人の意向を正確に把握し記録しているか、適切な回答内容になっているか、苦情と相談の仕分けが正しく尾みな割れているか等を受付けの都度チェックしている。 </td> </tr> <tr> <td>苦情</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・ 受付番号、受付日、担当者名、申出人氏名、住所、電話番号、相手方信託会社等、相談方法(電話、来訪等の別)、申出内容、相談員の対応内容、信託会社等の対応内容、業務分類、苦情の原因である取引の取引日、信託会社等への苦情申出日、あっせん委員会の利用可能性、あっせん委員会の利用の有無(結果) ・ 信託相談所長が作成記録に基づき、申出人の意向を正確に把握し記録しているか、申出人の意向を踏まえて相手方信託会社等に対して迅速に対応を取るように連絡しているか、苦情と相談の仕分けが正しく行なわれているか等を受付けの都度チェックしている。 ・ 苦情処理状況については、苦情対応が終了するまで、毎月1回、当該信託会社等から対応状況報告を受けている。 </td> </tr> </table>	相談	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受付日、相談方法(電話、来訪等の別)、担当者名、件名、相談者の種別、性別、年齢、相談・照会内容、相談員の対応内容、フリーダイヤル・代表電話の別、業務分類を記録する。 ・ 信託相談所長が作成記録に基づき、申出人の意向を正確に把握し記録しているか、適切な回答内容になっているか、苦情と相談の仕分けが正しく尾みな割れているか等を受付けの都度チェックしている。 	苦情
相談	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受付日、相談方法(電話、来訪等の別)、担当者名、件名、相談者の種別、性別、年齢、相談・照会内容、相談員の対応内容、フリーダイヤル・代表電話の別、業務分類を記録する。 ・ 信託相談所長が作成記録に基づき、申出人の意向を正確に把握し記録しているか、適切な回答内容になっているか、苦情と相談の仕分けが正しく尾みな割れているか等を受付けの都度チェックしている。 				
苦情	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受付番号、受付日、担当者名、申出人氏名、住所、電話番号、相手方信託会社等、相談方法(電話、来訪等の別)、申出内容、相談員の対応内容、信託会社等の対応内容、業務分類、苦情の原因である取引の取引日、信託会社等への苦情申出日、あっせん委員会の利用可能性、あっせん委員会の利用の有無(結果) ・ 信託相談所長が作成記録に基づき、申出人の意向を正確に把握し記録しているか、申出人の意向を踏まえて相手方信託会社等に対して迅速に対応を取るように連絡しているか、苦情と相談の仕分けが正しく行なわれているか等を受付けの都度チェックしている。 ・ 苦情処理状況については、苦情対応が終了するまで、毎月1回、当該信託会社等から対応状況報告を受けている。 				

具 体 的 な 取 り 組 み	⑩⑤～⑨に関する 事後検証	相談	<ul style="list-style-type: none"> ・業務規程に基づき、信託相談所運営懇談会(苦情処理および紛争解決手続の改善のため、法律学者、消費者行政機関、消費者関連専門家、弁護士により構成)を設置し、相談・照会事例の傾向、特徴等について説明した上で、外部有識者の意見を聴取し、受付け業務の改善に役立っている。 ・また、別途の事後検証としては、外部監事による業務監査の一環として実施しているが、紛争解決業務の運営状況の適切性等を更に高めるため、今後引き続き監査内容の充実を図ることとしている。 ・相談・苦情の仕分けは、上記⑦のとおり、一義的には対応した相談員の判断によるが、当該相談員が記録した内容を受付けの都度、信託相談所長がチェックした上、最終的な仕分けとしている。苦情処理手続の案内については、上記⑧のとおり、申出内容を把握する際、申出人から不満足の説明があった場合には、不満の原因となっている事柄に関して当該信託会社等から説明のための連絡を希望するか否かを確認する。連絡を希望する場合には、申出人の連絡先等を確認した上で、当該信託会社等に苦情内容を説明し、例えば、販売担当者の説明内容、態度等に対する不満の場合には、上席者や責任のある立場の者等から然るべき対応を取る様に伝達している。 ・上記⑧のとおり、相談員は、受付けを行なう際、業務規程に基づき、申出人から信託会社等に対する不満足の説明があった場合には、一方的な不満の説明や信託会社等への連絡・対応の要請が無い場合であっても、すべて苦情として仕分けしていることから、苦情とせず相談として取り扱った事例はない。 ・苦情として受け付けたが苦情処理手続に移行しなかった事案は、年に数件あるが、申出人から事務手続に関する意見・不満の説明で相手方信託会社等に伝えなくてもいいと明言する場合(この場合、相手方信託会社等の社名をおっしゃらないことが多い)や意見・不満の内容を相手方信託会社等に伝えるだけでいいと明言する場合である。 ・なお、今後、信託相談所運営懇談会において、相談・苦情の仕分け、苦情処理手続の案内等の業務プロセス、苦情とせず相談として取り扱った事案や苦情として受け付けたが苦情処理に移行しなかった事案の内訳及びその理由等についても報告したい。
		苦情	<ul style="list-style-type: none"> ・ 信託相談所運営懇談会において、苦情案件については全件、苦情内容、信託会社等の対応状況について、苦情状態が終了するまで報告した上で、外部有識者から信託会社等の対応が適切か否か、苦情記録の分りやすさ等について意見を聴取し、苦情処理業務の改善に役立っている。 ・ 同上
そ の 他	⑪相談員の育成、 研修	相談	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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年来のベテランおよび金融機関出身者であることから、特段、電話の受け方・話し方等の研修は行っていないが、法令・制度等の改正や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等、信託相談所長がOJTにより業務知識の習得等を指導している。 ・ 申出人の意向を把握するため、事実関係の把握のための質問以外は相談員の「それはおかしいのでは」や「お客さんのおっしゃっていることは間違っていますよ」等の意見ははさまず、「そうですか」等の相槌を打ちながら、申出人目線に立った事案内容の把握に努めるよう、実際の対応を見ながら信託相談所長がOJTにより指導している。
		苦情	<ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情申出人は興奮状態の方もいることから、意向を正確に把握するため、特に、事実関係の把握のための質問以外は相談員の「それはおかしいのでは」や「お客さんのおっしゃっていることは間違っていますよ」等の意見ははさまず、「そうですか」等の相槌を打ちながら、言葉遣いもより丁寧に申出人目線に立った事案内容の把握に努めるよう、実際の対応を見ながら信託相談所長がOJTにより指導している。
そ の 他	⑫その他の工夫、取組み		<ul style="list-style-type: none"> ・ 信託会社等の連絡先、信託報酬、商品概要についての照会が多いため、一覧表を作成し、迅速に回答できるようにしている(信託報酬、商品概要については、信託会社等のホームページで確認できる範囲)。

2. 相談・苦情等の動向

(表1) H22年度～25年度の相談・苦情等受付件数(総括表) (件)

	H22	H23	H24	H25	件数の増減の理由
①相談等受付件数	765	992	945	1,405	<ul style="list-style-type: none"> 新商品の発売、制度内容の見直しによる照会の増加。 平成23年2月に「後見制度支援信託」について同年4月から取扱いを開始する予定である旨を公表したが、関係機関との調整に時間を要し、同信託の取扱いは平成24年2月より開始した。そのため平成23年2月より同信託に係る照会が増加。 平成25年4月より「教育資金贈与信託」の取扱開始。 平成25年4月より「特定贈与信託」の受益者の範囲拡大および信託財産限度額の見直し。
②苦情受付件数	32	67	54	34	投資信託等の販売時における説明内容の充実、相場環境の好転等を一因とする投資信託等への苦情の減少が主な要因。
③苦情処理手続受付件数	31	63	51	27	
計	797	1,059	999	1,439	

(表2) H22年度～25年度の相談等受付件数(表1①の内訳) (件)

相談等受付件数の内訳	H22	H23	H24	H25	相談等として受け付けた具体的事例
1. 信託業務	310	450	457	901	
(1) 金銭信託・貸付信託、財産形成信託	105	203	184	469	<ul style="list-style-type: none"> 金銭信託・貸付信託に係る照会の内、「後見制度支援信託」について知りたい等の照会は、平成22年度41%、平成23年度73%、平成24年度57%、平成25年度62%である。4年間全体では62%を占めている。 平成25年4月より取扱いを開始した「教育資金贈与信託」について知りたい等の照会は、平成25年度は21%
(2) 年金信託	14	18	14	15	<ul style="list-style-type: none"> 企業年金と投信の資産運用方法の違いを知りたい。 勤務先が倒産したら年金原資はどうなるのか。
(3) 特金・ファントラ・金外信、有価証券の信託、金銭債権の信託	5	14	18	17	<ul style="list-style-type: none"> 従業員ESOPの内容について知りたい。 従業員持株信託は合同運用特定金外信託に該当するのか。
(4) 不動産の信託(含む土地信託)	34	48	46	46	<ul style="list-style-type: none"> マンションの建替えに土地信託を利用できないか等の個別事例に関する照会が23%。 登録免許税について知りたい等の税金、会計処理に関する照会が16%。
(5) 公益信託	18	30	21	27	<ul style="list-style-type: none"> 一般公益信託と特定公益信託の違いを知りたい。 信託金の最低額を知りたい。

(6) 特定贈与信託	67	90	161	312	<ul style="list-style-type: none"> ・療育手帳保有者は受益者となれるのか等の受益者の資格に関する照会が14% ・居住用不動産を信託財産とできないのか等の受託可能財産に関する照会が9% ・給付額はどうか決めていいのか等の照会が9%、税金の取扱いに関する照会が8%
(7) その他	67	47	13	15	<ul style="list-style-type: none"> ・「著作権の信託」を取り扱っている信託銀行等を知りたい。 ・リバースモーゲージを取り扱っている信託銀行等を知りたい。
2. 併營業務	78	116	60	90	
(1) 不動産業務	3	7	4	9	<ul style="list-style-type: none"> ・信託銀行は不動産の仲介を行なうのか。
(2) 遺言・相続関連業務	43	69	43	55	<ul style="list-style-type: none"> ・遺言執行手続はどれぐらいの期間で終了するのか等の遺言執行業務に関する照会が32% ・遺産整理業務の手数料はどれぐらいか等の遺産整理業務に関する照会が9% ・遺言書には相続人の生年月日まで記載する必要があるのか等の遺言書の記載内容に関する照会が7%
(3) 証券代行業務	32	40	13	25	<ul style="list-style-type: none"> ・支払調書について知りたい。 ・支払期限を過ぎた場合の取扱いを知りたい。
(4) その他	0	0	0	1	<ul style="list-style-type: none"> ・ラップ口座で追加投資できない理由を知りたい
3. 銀行業務	86	85	86	50	<ul style="list-style-type: none"> ・定期預金の住所変更手続きを知りたい等の預金業務に関する照会が50% ・住宅ローンの利用方法を知りたい等の貸出業務が21% ・通帳に振り込まれた金銭の内容を知りたい等の為替業務が3%
4. その他	288	341	338	364	<ul style="list-style-type: none"> ・管理型信託会社の設立要件を知りたい。 ・民事信託の要件を知りたい。
5. 個人情報保護関係	3	0	4	0	<ul style="list-style-type: none"> ・委託者の情報を業務委託で他社に開示する時の留意点をまとめたものはあるか。 ・両親は個人情報の「第三者提供」に含まれるのか
計	765	992	945	1,405	

(表3)H22年度～25年度の苦情受付件数(表1②の内訳) (件)

苦情受付件数の内訳	H22	H23	H24	H25	苦情として受け付けた具体的事例
1. 信託業務	6	10	10	5	・リーマンショック時に金外信託の解約を申し出たがヘッジファンドの解約制限条項が発動された影響で一部解約してもらえない、残った財産も運用していないにもかかわらず、高額な運用報酬を支払われたという金外信託等の解約・信託報酬等に関する苦情が32%(10件)
2. 併營業務	10	22	15	18	・遺言信託の遺言執行スケジュールの説明がない、時間がかかり過ぎる、手数料が高い等の遺言信託に関する苦情が48%(31件) ・株式を購入してから決算書や配当金を受け取っていない、某信託銀行の株主総会召集通知の発送時期が他行より遅い等の証券代行業務に関する苦情が35%(23件)
3. 銀行業務	15	35	28	10	・投資信託の販売時にリスク説明が不適切であり、元本を返して欲しい、判断能力が欠如している高齢者に投資信託販売した等の投資信託の窓販に関する苦情が41%(36件) ・高齢の母親に変額個人年金信託を販売した、元本保証がついていると思って契約したら保険商品だった等の保険商品の窓販に関する苦情が13%(11件)
4. その他	1	0	1	1	・店内で紛失した書類を探してもらおうとした際の行員の態度に対する不満の表明 ・行員の態度が悪いという不満を当該金融機関に伝えて欲しいとの申出があり、当該金融機関に伝達
計	32	67	54	34	

(表4)H22年度～25年度の苦情処理手続件数(表1③の内訳) (件)

苦情処理手続件数の内訳	H22	H23	H24	H25	苦情処理手続として受け付けた具体的事例
1. 信託業務	6	10	10	3	・リーマンショック時に金外信託の解約を申し出たがヘッジファンドの解約制限条項が発動された影響で一部解約してもらえない、残った財産も運用していないにもかかわらず、高額な運用報酬を支払われたという金外信託等の解約・信託報酬等に関する苦情が32%(10件)
2. 併營業務	9	19	15	14	・遺言信託の遺言執行スケジュールの説明がない、時間がかかり過ぎる、手数料が高い等の遺言信託に関する苦情が48%(31件) ・株式を購入してから決算書や配当金を受け取っていない、某信託銀行の株主総会召集通知の発送時期が他行より遅い等の証券代行業務に関する苦情が35%(23件)

3. 銀行業務	15	34	26	10	<ul style="list-style-type: none"> ・投資信託の販売時にリスク説明が不適切であり、元本を返して欲しい、判断能力が欠如している高齢者に投資信託販売した等の投資信託の窓販に関する苦情が41%(36件) ・高齢の母親に変額個人年金信託を販売した、元本保証がついていると思って契約したら保険商品だった等の保険商品の窓販に関する苦情が13%(11件)
4. その他	1	0	0	0	<ul style="list-style-type: none"> ・店内で紛失した書類を探してもらおうとした際の行員の態度が悪いとの苦情
計	31	63	51	27	

(表5) H22年度～25年度の苦情受付件数のうち苦情処理手続が開始されなかった件数(表1②と③の差) (件)

苦情処理手続を開始しなかった件数の内訳	H22	H23	H24	H25	苦情処理手続として開始しなかった具体的事例
1. 信託業務	0	0	0	2	<ul style="list-style-type: none"> ・事務手続き等に係る意見の表明 ・商品概要説明書の記載内容に関する不満の表明
2. 併営業務	1	3	0	4	<ul style="list-style-type: none"> ・事務手続きに係る不満の表明(6件) ・事務手続きに係る不満を当該金融機関に伝えて欲しいとの申出があり、当該金融機関に伝達(2件)
3. 銀行業務	0	1	2	0	<ul style="list-style-type: none"> ・事務手続き等に係る意見の表明(2件) ・行員の知識不足等に対する意見の表明
4. その他	0	0	1	1	<ul style="list-style-type: none"> ・行員の態度が悪いという不満を当該金融機関に伝えて欲しいとの申出があり、当該金融機関に伝達
計	1	4	3	7	

1. 相談・苦情等の受付・処理・検証態勢

【平成26年9月末現在】

【一般社団法人生命保険協会】

組 織 体 制	①受付拠点・人数	相談	<ul style="list-style-type: none"> ・生命保険相談室(本部):相談員14名 ・東京除く全国53箇所の連絡所:連絡所長49名、連絡所職員65名
		苦情	同上
	②受付方法	相談	電話、書面、面談
		苦情	同上
	③事務フロー	受付から苦情処理手続終了まで	
		<p>1. 受付:生命保険相談室・連絡所で受付(電話・書面・面談)</p> <p>2. 聞き取り:相談員による申出内容の聞き取り・助言(申出内容を良く聞き取り、一般的取扱いについて十分に説明)、苦情と相談との区別、苦情処理手続・紛争解決手続の案内、他の適切なADR機関の紹介</p> <p>3. 記録:その都度、相談・苦情内容をシステムに記録、管理者による日々内容チェック(必要に応じて修正)</p> <p><以下、苦情について></p> <p>4. 苦情対応の事務フロー</p> <p>(1)申出人の申出内容に対して相談員が回答。相談員の説明で申出人が納得する場合は苦情解決。</p> <p>(2)相談員の説明で解決できなかった場合は、申出人に生保会社の窓口を紹介して生保会社との交渉を促す。</p> <p>(3)申出人と生保会社の交渉が不調に終わった場合、苦情処理手続に必要な情報を取得し、速やかに手続を開始する。<解決依頼></p> <p>* 申出人が権利者本人でない場合には、権利者本人からの申し出を依頼する。</p> <p>* 説明や謝罪のみを求める場合等、現地支社が対応すれば解決出来ると考えられる場合には、現地の苦情窓口担当者に、速やかな対応を依頼する。<連携対応></p> <p>(4)生保会社からの対応状況の報告</p> <p>* 交渉状況の進捗管理を行い、定期的に生保会社から報告を受ける。</p> <p>* システムで日々、各社の進捗状況を確認し、必要に応じて当該会社に対応督促する。</p> <p>(5)記録内容の確認</p> <p>* 入力記録について、管理職、統括相談員が日々のチェックに加え、最低1カ月に1回、入力画面で再度、全件チェック。</p> <p>(6)苦情処理手続終了の確認</p> <p>* 申出人から苦情取り下げの連絡</p> <p>* 生保会社から苦情解決の連絡</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>○苦情が解決しない場合、申出人の申出があれば紛争解決手続に移行</p>	

<p>④相談・苦情等業務にかかる規程、マニュアル等の整備状況</p>	<p>生命保険相談所のマニュアル(業務の標準化)として次のとおり整備している。</p> <p><u>「相談苦情対応基準書」</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談・苦情対応業務の基本的考え方(苦情の定義、申出人への対応方法・丁寧な窓口対応<相談員としての留意点>、受付票(記録)作成の方法など) ・苦情処理手続の手順・案内方法・留意点、他のADR機関等の案内基準・方法、紛争解決手続の案内方法・留意点 ・相談内容分類コード・苦情内容分類コード等の基準・具体的事例、資料の授受方法、紛争解決手続の内容 ・相談対応に役立つ資料・文献紹介、他のADR機関・相談機関等の連絡先一覧 <p>*「相談苦情対応基準書」については、後述⑧の手続きの見直を踏まえ、今後、見直しを行う。</p> <p><u>「相談受付システム・苦情進捗管理システムの操作手順書」</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・システム操作・入力の方法 ・手続実施記録としての申出内容等の入力方法、パターン別記載事例(申出内容・説明内容の正確かつ分かり易い記載等) ・生保会社からの進捗状況報告確認方法 <p><u>「苦情処理手続実施要領」</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・生命保険相談所と生保会社との苦情処理手続に関する具体的運営ルール <p><u>「紛争解決等業務(ADR)関係規程集」</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・当相談所所管全規程
<p>⑤事案の内容や利用者の意向の適切な把握</p>	<p>・上記④のマニュアル・規程等、OJT、研修会等を通じて以下の留意点を徹底。</p> <p>○相談・苦情対応における留意点</p> <p>(1)相談対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申出人は生命保険に関する知識が少ないことが多いので、十分な説明を行うとともに、特定の会社のみの商品・制度の説明や推奨、会社の優劣の説明は行わない。 ・生命保険商品や諸手続きについては、生保会社ごとに異なるため、一般的な取扱いについて説明し、具体的な取扱いについては、各生保会社に照会するよう依頼する。 <p>(2)苦情対応</p> <p>相談員は申出人に対して、個人情報保護に留意しつつ、交渉方法や的確な申出先を教え、申出人が生保会社との間で十分な交渉が出来るよう、交渉にあたっての助言を与えるよう心掛ける。～当事者間の交渉で解決できない場合は、後述⑧参照</p> <p><主な留意点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情については、申出人は生保会社の取扱いなどに不満を持っているため、主張を良く聞き、その論点を整理した上で、十分説明を行い、苦情の受付から解決までの経緯は必ず記録する。 ・苦情申出人自身が問題点の所在を把握していない場合があるので、相談員は苦情内容を聞きとるだけでなく、申出人に対して生保会社側の対応について、交渉窓口はどこ(誰)か、交渉相手として相応しいかを確認し、苦情の核心を明らかにするよう努める。 ・「具体的にどのような解決を希望するのか」をはっきり確認する。 など <p>* 第46回金融トラブル連絡調整協議会の議論を踏まえ、相談員に対し、苦情については、申出人に対して契約時の状況や主張をよく聞き問題点を整理すること、また、苦情処理手続、紛争解決手続を確実に案内し、申出人に以後の生保会社との交渉、当相談所の苦情処理手続、紛争解決手続への移行を妨げるような対応をしてはならない旨、口頭で徹底を図った。</p>
<p>⑥利用者にとって適確かつ分かり易い説明をするための工夫、取り組み</p>	<p>・上記⑤に加え、以下の取り組みを実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談対応業務の一助として、相談Q&A(毎月発行分+過去作成分)、生命保険文化センター発行の『生命保険・相談マニュアル』等を活用し、適確かつ分かり易い説明ができるよう管理職・統括相談員が相談員をサポート。 ・相談員・職員の研修会実施。

具
体
的
な
取
組
み

⑦ 相談と苦情の適切な
仕分け

・申出時に不満足の表明あるものは【苦情】、それ以外は【相談】。
 ・上記④「相談苦情対応基準書」掲載の『相談内容分類コード』『苦情内容分類コード』に基づき具体的仕訳を実施、また、『苦情事例集』で具体的苦情内容を徹底。
 ・【相談事案】【苦情事案】について管理職・統括相談員が日々、全件チェック。必要に応じ管理職が事務処理方法を指導・修正
 <苦情の定義>
 以下の「申出時に不満足の表明があるもの」を広く苦情と捉える。
 (1)生保会社側に疎漏があり、契約関係者等に損失・迷惑をかけたもの
 (2)生保会社側に疎漏はないが、生命保険特有の事務処理方法や生保会社の制度に原因があり、契約関係者等に損失・迷惑をかけたもの
 (3)生保会社以外に疎漏があり、契約関係者等に損失・迷惑をかけたもの
 (4)生保会社側に疎漏がなく、申出人側の誤解等から生じたもの
 (5)生命保険業界・生保会社に対する意見・提言
 ※相談のなかには、生保会社の取扱いなどについて生命保険相談所としてどう考えるか、一般的にどうか、自分の考え方は正しいかを聞いてくることが多い。こういう場合、ほとんどの申出人は生保会社の取扱いなどに不満を持っているので、上記(1)～(5)を踏まえ、内在する問題点を確認し、相談ではなく広く苦情として認識(記録)する。

⑧ 苦情処理手続への
案内方法

【苦情対応の基本スタンス】

当相談所の苦情対応は、当事者同士の話し合いにより問題を解決することをベースとしつつ、消費者と生保会社との間の交渉能力等の格差を考慮し、専門的な見地から消費者に必要な助言等を行いながら、当事者間での苦情の解決を促進することを基本スタンスとしており、具体的には、以下のように対応している。

1. 苦情処理手続の案内のタイミング

・申出人の申出内容に対して相談員が回答。併せて苦情処理手続(紛争解決手続)を案内する。
 ・相談員の説明で解決できなかった場合、申出人に生保会社の窓口を紹介し生保会社との交渉を促す。
 ・申出人と生保会社が交渉し、交渉が不調の場合に、申出人から苦情処理手続の申出があれば、手続に必要な情報を取得し、速やかに手続を開始
 * 権利者本人からの申し出が必要

2. 案内方法

・以下の苦情処理手続に必要な情報～生保会社が契約当事者および契約内容を特定するために必要な情報～をシステムで確認し、生保会社本社の苦情担当窓口宛てにシステムで手続開始依頼を行う。

- ①申出人氏名、ふりがな
- ②申出人の生年月日
- ③申出人の住所、郵便番号
- ④申出人の電話番号または携帯電話番号
- ⑤権利者本人であることの確認とその属性(契約者、被保険者、死亡保険金受取人、その他保険金受取人、給付金受取人、指定代理人、契約者等の相続人、成年後見人、その他代理人、その他)
- ⑥生保会社名
- ⑦契約者名、被保険者名
- ⑧証券番号 等

⑧苦情処理手続への案内方法

* 申出人が強く希望する場合は、生保会社との交渉状況に関わらず、初回の受付で苦情処理手続に移行
 ◎現状の苦情対応においては、申出内容について相談員が回答、解決できるものについては相談員が説明対応をし、相談員で回答し、解決できなかったものについては申出人に保険会社の窓口を紹介して保険会社との交渉を促し、申出人と保険会社の交渉が不調に終わった場合に苦情処理手続へ移行している。
 苦情処理手続を開始している件数(372件)が少ない理由としては、(ア)苦情と整理しても相談員で回答、解決できるものについては、相談員が説明し、事案を終了していること(1,487件)、(イ)苦情処理手続に移行する前に、まずは申出人に保険会社と交渉するように促しており、当該件数が多い(3,063件)。
 しかしながら、(ア)については相談員の一般的な説明で終了し、苦情処理手続に移行しておらず、(イ)については申立人が保険会社と交渉した後の状況を把握できていないケースが多い。
 したがって、個別の事情を十分に把握し、申出人の意向を踏まえ、より適切・迅速な対応を図る為、以下の取組みを行う。

今後、「金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議」報告書、金融トラブル連絡調整協議会での議論等を踏まえ、あらためて以下の点について、徹底、手続の改善を行うこととする。

- ①苦情処理にあたっては、例えば、事実の有無を争うような事案においても、苦情申出人から事情を詳しく聴取する中で解決の糸口が見出される場合もあること、また約款を形式的に適用すれば給付ができない場合であっても、募集・勧誘時等における金融機関側の説明や適合性の原則に鑑みた金融機関側の対応に問題がある場合もあること、等を踏まえ、苦情申出人から苦情に至った事情を丁寧に聞き、画一的な説明を行うことなく、個別の事情(例えば、生保会社から申出人に対して誤解を与える説明がなかったか、適切かつ十分な説明がなされていたか)を十分に把握し、申出人の主張や理由、意向を踏まえ、苦情処理手続への案内など適切に対応すること。
- ②当相談所の苦情対応をより迅速・適切に行えるよう、以下の対応をとる。
 (イ)苦情申出を受けた場合に、事情を確認のうえ、速やかに苦情処理手続を開始するための具体的方策を講じる。
 (ロ)苦情処理手続を開始しなかった案件(「取り扱う苦情が生命保険契約等に関するものでない場合」「苦情申立人が生命保険契約等契約上の権利を有しない場合」を除く)についても、その後の適切なフォローを行い、苦情申出人の意向を踏まえ、速やかに苦情処理手続に移行させることとする。
- ③上記①～②について、管理職による苦情記録の事後チェックを併せ行うこと。
- ④上記①～③については、「相談苦情対応基準書」に記載。
- ⑤上記改善策のフォロー・苦情記録の事後チェックの状況については、裁定諮問委員会(後述⑩参照)に報告する。また、「相談苦情対応基準書」に基づく業務の実施状況については、内部監査において検証を行う。

⑨相談・苦情記録の作成、チェック

相談

・以下の項目を相談システムに入力
 ●受付日
 ●申出人の氏名・年齢・性別・住所等
 ●相談内容
 ●生保会社名、支社・営業所名、代理店名、取扱担当者名
 ●対応・処理結果 等
 ・相談システムへの入力方法について相談員の照会があれば、随時、管理職、統括相談員が指導・修正。
 ・入力記録について、管理職、統括相談員が日々のチェックに加え、最低1カ月に1回、入力画面で再度、全件チェック。
 * 申出人の話をよく聞き、それを踏まえた適切な対応内容となっているかという観点から「申出内容」、相談項目等の記録内容が正しいか等の観点からその他項目についてチェック。

苦情

・上記に加え、以下の項目を相談システムに入力
 ●保険種類
 ●契約内容(契約者名・被保険者名・被保険者の性別、生年月日・受取人名)
 ●証券番号
 ●申出内容(詳細) 等
 ・システムで日々、各社の進捗状況確認し、状況変化がない場合、当該会社に対応督促。
 ・入力記録について、管理職、統括相談員が日々のチェックに加え、最低1カ月に1回、入力画面で再度、全件チェック。
 * 各社は、最低でも毎月末時点の状況を、翌月10日まで報告(システムに入力)。
 * 申出人の話をよく聞き、それを踏まえた適切な対応内容となっているかという観点から、「申出内容」、相談項目等の記録内容が正しいか等の観点からその他項目についてチェック。

⑩⑤～⑨に関する事後検証

相談

・利用者アンケートの質問項目に相談員の対応態度やアドバイスの有用度について設定しており、定期的の実施結果に対する業務検証を行い、相談員の研修等を通じてフィードバック・指導等を行っている。
 ・外部有識者で構成される裁定諮問委員会(相談所の相談対応、苦情処理手続及び紛争解決手続の公正・円滑な運営を図るため、必要に応じて勧告・提言等を実施。委員構成:5名～学者、弁護士、医師等の学識経験者及び消費者代表、協会常勤役員から相談所長が委嘱)にて、年2回、苦情処理手続の状況(相談・苦情受付件数の推移、苦情対応状況、主な受付事例)等について報告・説明を行い、委員からの意見等を踏まえ、必要に応じて業務運営の見直し改善を行う態勢としている。
 * 今後は、苦情処理手続の実施状況、相談・苦情の仕分け、苦情処理手続の案内等の業務プロセス、相談・苦情記録のチェック体制の報告、苦情とせず相談として取り扱った事案や苦情として受け付けたが苦情処理手続に移行しなかった事案の内訳及びその理由等について報告。
 ・生命保険協会の監査部門による内部監査等において、定期的に相談を含めた紛争解決等業務の実施状況・手続について、規定・ルールに基づく適切性等の検証(業務規程・業務マニュアル等に基づく業務遂行状況、研修の実施状況等について検証)を行っており、監査結果(指摘事項等)に対して再発防止策の策定・実施等の改善措置を行う態勢としている。
 相談を含めた紛争解決等業務に関して利用者から苦情申出があった場合は、生命保険協会のコンプライアンス担当部門が所管する専門委員会において対応(事情調査、苦情処理方法の審議、生命保険相談室への結果報告・改善要請)を行う態勢としている。

苦情

上記「相談」と同じ

具体的な 取り組み	⑪相談員の育成、 研修	相談	<p>「生命保険相談所における人材の採用・育成・研修方針」を策定のうえ、同方針に基づき毎年度始に「研修計画」を作成し、同計画に基づく研修を実施している。</p> <p><相談員(本部)向け研修:原則年2回実施></p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談受付システム(相談・苦情内容の適切な記録等)、苦情処理手順の手順・案内方法、他のADR機関等の案内基準・方法、各社新商品(制度)の内容、相談・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、利用者アンケート実施結果(指導を含む)、協会内部監査実施結果(指導を含む)などテーマに実施 <p><連絡所所長・職員向け研修:原則年3回実施></p> <ul style="list-style-type: none"> ・上記相談員(本部)と同じ <p><その他></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・OJT(電話対応の内容ヒアリング、システム入力内容チェック等)により管理職や統括相談員が適宜指導・育成を実施 <p><研修以外の書面等を通じた情報・知識の付与></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・苦情・紛争事例(ボイスリポート、裁定概要等)、連絡所の質問・意見等への本部回答、相談Q&Aの適宜提供 ・相談苦情対応基準書等の改正の都度、その理由等を含めた周知徹底
		苦情	上記「相談」と同じ
その他	⑫その他の工夫、 取り組み		<ul style="list-style-type: none"> ・苦情受付件数(増減等)の集計、分析、検証方法については、今後の検討課題として取り組む。

2. 相談・苦情等の動向

(表1) H22年度～25年度の相談・苦情等受付件数(総括表) (件)

	H22	H23	H24	H25	件数の増減の理由																																																							
①相談等受付件数	7,844	9,593	7,437	6,083	H23は保険料控除制度改正、東日本震災の影響で一時的に増加																																																							
②苦情受付件数	6,623	6,458	5,697	5,463	○項目別苦情受付件数の推移 ・大項目別、内容別に見ると多少の増減はあるものの概ね減少傾向																																																							
					<table border="1"> <thead> <tr> <th>【大項目】</th> <th>H22</th> <th>H23</th> <th>H24</th> <th>H25</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>新契約関係</td> <td>1,838</td> <td>1,950 (↑)</td> <td>1,780 (↓)</td> <td>1,605 (↓)</td> </tr> <tr> <td>収納関係</td> <td>634</td> <td>508 (↓)</td> <td>452 (↓)</td> <td>390 (↓)</td> </tr> <tr> <td>保全関係</td> <td>1,699</td> <td>1,641 (↓)</td> <td>1,475 (↓)</td> <td>1,456 (↓)</td> </tr> <tr> <td>保険金・給付金関係</td> <td>2,094</td> <td>1,926 (↓)</td> <td>1,625 (↓)</td> <td>1,624 (↓)</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>358</td> <td>433 (↑)</td> <td>365 (↓)</td> <td>388 (↑)</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>【内容別 * 上位項目】</th> <th>H22</th> <th>H23</th> <th>H24</th> <th>H25</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>入院等給付金不支払決定</td> <td>952</td> <td>898 (↓)</td> <td>702 (↓)</td> <td>696 (↓)</td> </tr> <tr> <td>説明不十分</td> <td>839</td> <td>964 (↑)</td> <td>764 (↓)</td> <td>693 (↓)</td> </tr> <tr> <td>解約手続</td> <td>496</td> <td>485 (↓)</td> <td>416 (↓)</td> <td>395 (↓)</td> </tr> <tr> <td>不適切な募集行為</td> <td>385</td> <td>409 (↑)</td> <td>404 (↓)</td> <td>377 (↓)</td> </tr> <tr> <td>入院等給付金支払手続</td> <td>408</td> <td>360 (↓)</td> <td>342 (↓)</td> <td>292 (↓)</td> </tr> </tbody> </table> <p>・入院等給付金支払手続、入院等給付金不支払決定の苦情減少 ⇒告知漏れの防止を強化(営業職員による告知記入帳票に関する丁寧な説明を実施、職員によるチェックの強化)した結果、正しい告知の取得が出来るようになり、契約前発病や告知義務違反等による苦情が減少 ⇒手続遅延・放置なくそう運動(会社を挙げて、手続の遅延および放置をなくすことを目的とし、お客様への訪問をはじめ、様々な取組み)を実施した結果、手続の遅延および放置が少なくなり、苦情が減少</p> <p>・説明不十分の苦情減少 ⇒新契約、転換契約の申込みがあった場合、営業職員による契約内容の説明・確認とは別に、内勤職員等が訪問もしくは電話にて契約内容の確認および意向に沿った契約となっているか再度確認するサービスを開始した結果、契約内容の誤認が少なくなり、苦情が減少 ⇒提案書類等を作成している営業教育部門を所管としWGを立ち上げ、転換時の契約確認書類等の見直しを実施。契約時、転換時の予定利率を並べるなど、変更点がわかり易くなるよう表記を変更した結果、契約者が転換契約内容を確認しやすくなり、苦情が減少</p> <p>・解約手続書類・方法の苦情減少 ⇒コールセンターに解約の申し出があった場合は、担当者訪問による手続き実施を原則とし、解約書類の郵送はかなり限定的な場合のみ実施していたが、解約手続きの遅延等による苦情が多いことを踏まえ、一定の契約期間以上の個人保険契約者で、郵送による解約手続きを希望する場合は、電話にて解約のデメリット等を説明し、解約書類は郵送するよう、契約者の希望に添える体制へ変更した結果、契約者に対して迅速に解約手続きを周知することが出来るようになり、苦情が減少</p>	【大項目】	H22	H23	H24	H25	新契約関係	1,838	1,950 (↑)	1,780 (↓)	1,605 (↓)	収納関係	634	508 (↓)	452 (↓)	390 (↓)	保全関係	1,699	1,641 (↓)	1,475 (↓)	1,456 (↓)	保険金・給付金関係	2,094	1,926 (↓)	1,625 (↓)	1,624 (↓)	その他	358	433 (↑)	365 (↓)	388 (↑)	【内容別 * 上位項目】	H22	H23	H24	H25	入院等給付金不支払決定	952	898 (↓)	702 (↓)	696 (↓)	説明不十分	839	964 (↑)	764 (↓)	693 (↓)	解約手続	496	485 (↓)	416 (↓)	395 (↓)	不適切な募集行為	385	409 (↑)	404 (↓)	377 (↓)
【大項目】	H22	H23	H24	H25																																																								
新契約関係	1,838	1,950 (↑)	1,780 (↓)	1,605 (↓)																																																								
収納関係	634	508 (↓)	452 (↓)	390 (↓)																																																								
保全関係	1,699	1,641 (↓)	1,475 (↓)	1,456 (↓)																																																								
保険金・給付金関係	2,094	1,926 (↓)	1,625 (↓)	1,624 (↓)																																																								
その他	358	433 (↑)	365 (↓)	388 (↑)																																																								
【内容別 * 上位項目】	H22	H23	H24	H25																																																								
入院等給付金不支払決定	952	898 (↓)	702 (↓)	696 (↓)																																																								
説明不十分	839	964 (↑)	764 (↓)	693 (↓)																																																								
解約手続	496	485 (↓)	416 (↓)	395 (↓)																																																								
不適切な募集行為	385	409 (↑)	404 (↓)	377 (↓)																																																								
入院等給付金支払手続	408	360 (↓)	342 (↓)	292 (↓)																																																								
③苦情処理手続受付件数	457	523	396	372	H23は金融ADR制度導入により一時的に増加。その後は苦情受付件数に連動して減少。																																																							
計	14,467	16,051	13,134	11,546																																																								

(表2) H22年度～25年度の相談等受付件数(表1①の内訳)(件)

相談等受付件数の内訳	H22	H23	H24	H25	相談等として受け付けた具体的事例
新契約関係	1,157	1,191	994	775	<ul style="list-style-type: none"> ・80歳以上の人が加入できる保険商品・保険会社はどこか。 ・医療保障を検討しているが、共済と民間生命保険とどちらがよいか。 ・精神疾患にかかっているが、保険に加入できるか。最近は無選択保険があると聞いた。
収納関係	257	295	135	162	<ul style="list-style-type: none"> ・年払、一時払い、全期前納の契約を解約した場合には、保険料の未経過分は返ってくるか。 ・復活を勧められているが、いつまでなら復活できるのか。
保全関係	1,006	1,402	1,267	1,212	<ul style="list-style-type: none"> ・生命保険や財産を、県外に嫁いだ子供にも少し分けたい。どうすればよいか。 ・今、加入している保険は10年更新型であり、見直したいので、アドバイスがほしい。 ・高齢の契約者に万が一のことがあり、意思能力がなくなった場合、どうすればよいか。
保険金給付金関係	998	984	861	725	<ul style="list-style-type: none"> ・先日、母が死亡したので、保険金請求手続について教えてほしい。 ・親が亡くなり、保険会社から書類が送られてきたが、書類をなくしてしまった。どうすればよいか。 ・これから検査入院をするが、給付金が支払われるかどうか教えてほしい。
その他	4,426	5,721	4,180	3,209	<ul style="list-style-type: none"> ・契約者本人から申し出れば、契約状況を開示してもらえるのか。契約の有無が不明な場合はどうすればよいか。 ・訪問して相談したいので、最寄りの相談所を教えてほしい。 ・先ほど、テレビで自動車の保険を紹介していたが、会社名を控えるのを忘れたので教えてほしい。
計	7,844	9,593	7,437	6,083	

(表3) H22年度～25年度の苦情受付件数(表1②の内訳) (件)

苦情受付件数の内訳	H22	H23	H24	H25	苦情として受け付けた具体的事例
新契約関係	1,838	1,950	1,780	1,605	<ul style="list-style-type: none"> ・営業職員の説明不足で、契約内容を誤解した状態で契約してしまった。契約を無効にしてほしい。 ・高齢の父が加入した保険だが、現時点で受取額が目減りしている。何とかならないか。 ・未成年の子どもの保険を申し込んだが、限度を超えていると言って断られた。何時からそうなったのか。
収納関係	634	508	452	390	<ul style="list-style-type: none"> ・保険料年払いで加入した保険を解約したが、未経過分の保険料が戻らない。 ・被保険者の死亡を通知したが、銀行口座から保険料が引き落とされた。保険金が請求されるまでは保険料を引き去るというが、納得いかない。 ・妊娠中の混乱した中で、預金口座の管理が出来ず、残高不足により失効したが、失効予告の連絡がなかった。前回は、担当者から連絡があった。
保全関係	1,699	1,641	1,475	1,456	<ul style="list-style-type: none"> ・年金が開始されるので、年金受取人を妻に変更したいと申し出た。しかし、税制適格特約が付いているため、拒否された。保険証券にも、そのようなことは書いていない。 ・10年前に、夫は終身年金に加入し、年金が開始されたが、開始後は解約出来ないことを、説明されていなかった。契約を取り消したい。 ・3社同時に解約書類を送付し、解約処理を行った。1社からは保険料が返金されたが、残りの2社からは返金されなかった。
保険金給付金関係	2,094	1,926	1,625	1,624	<ul style="list-style-type: none"> ・10年確定年金で、基本年金額50万円を2回受け取った。残り8回分を一括で受け取ると、345万円しかない。何故400万円受け取れないのか。 ・被保険者が脳内出血ののち、介護4の状態になった。障害保険金を請求しようと思うが、今の状態では本人から請求が出来ない。保険会社は、成年後見人を立てるように言うが、どうすれば良いか。 ・日帰り手術前にコールセンターに電話して病名と手術名を話したところ給付対象と言われた。ところが、実際に請求すると、支払対象外との結果で、納得できない。 ・緑内障で2週間の間をおいて左右の眼のレーザー手術を受けた。給付金を請求したが1回分の給付金しか出なかった。
その他	358	433	365	388	<ul style="list-style-type: none"> ・保険契約の内容を照会したが、本人以外には答えることは出来ないと言われた。家族の者でも答えて貰えないのか。 ・夫は転勤族であり、更新手続きなどが大変なので、アフターサービスの問題もあり、現地の営業職員を担当にして欲しいと頼んだが、応じてくれない。
計	6,623	6,458	5,697	5,463	

(表4) H22年度～25年度の苦情処理手続件数(表1③の内訳) (件)

苦情処理手続件数の内訳	H22	H23	H24	H25	苦情処理手続として受け付けた具体的事例
新契約関係	190	205	158	129	<ul style="list-style-type: none"> ・新しい担当者から勧められ、転換した。その際、転換前契約で給付のあった生存給付金は、何時引き出すことができるか聞いたところ、転換後に引き出せば良いと言われた。 ・転換後、生存給付金の引出しを申し出たが、転換後契約の下取り(転換価格)に組み入れられており、引き出せないことがわかった為、転換を取り消して、元の契約に戻してほしいと申し出。 ・上記申し出を受けて、担当者が申込の際に誤った説明をしたかどうかのポイントとなる為、申込時に担当者がどのような資料を用いて、具体的にどのような説明したのかを整理の上、当該会社の苦情対応責任者と交渉を行うよう助言した。その後、保険会社との交渉が不調に終わったとの報告があった為、苦情処理手続に移行した。
収納関係	24	37	21	21	<ul style="list-style-type: none"> ・保険料未納により、契約が失効した。復活請求手続時に、代理店担当者から3ヶ月分の保険料を支払うよう言われたが、保険会社からの請求用紙には、4ヶ月分となっていた。説明の誤りについて、話し合いを行っていたが、急性胆のう炎で入院し復活できなくなった。説明ミスにより、復活手続きが遅れたので、遡して復活し、給付金を支払ってほしいと申し出。 ・上記申し出を受けて、3ヶ月分の保険料支払いでは、復活手続きが出来なかったことを確認し、苦情処理手続に移行した。
保全関係	69	100	72	78	<ul style="list-style-type: none"> ・いつでも保険金額は変更(減額)できると説明を受け加入し、その後、減額を申し出たところ、減額は部分的な保険の解約なので解約控除があると説明を受けたが、加入時には説明はなかった。減額によって得られた解約返戻金と払込保険料の差額を返還するか、加入時に遡って契約を取消し、既払込保険料を支払ってほしいと申し出。 ・上記申し出を受けて、加入時の事情を確認したところ、加入時から減額について相談しているとのことであった為、苦情処理手続に移行した。
保険金給付金関係	172	176	138	138	<ul style="list-style-type: none"> ・脊柱管狭窄症のため、左首、肩から手首まで痺れており、治らない。物をつかむことはもとより、動かすことも困難である。約款を確認後、会社に障害給付金を請求したが、約款非該当との通知があった為、障害給付金を支払ってほしいと申し出。 ・上記申し出を受けて、当該会社の約款規定、申出人の状態を確認の上、申出のケースでは、障害給付金の支払対象にはならないと解せる旨説明したが、納得出来ないと言うことであり、苦情処理手続に移行した。
その他	2	5	7	6	<ul style="list-style-type: none"> ・17歳の時に、30年満期の養老保険に加入。先日、契約者訪問があり、新しい担当者が、突然自宅を訪問して来た。契約者である私は留守であったが、契約明細書を封入もせず、妻に手渡して行った。妻には内緒にしていた契約であり、その後、夫婦関係に齟齬を来すようになった。この為、慰謝料を支払ってほしいと申し出。 ・上記申し出を受けて、苦情処理手続に移行した。
計	457	523	396	372	

(表5) H22年度～25年度の苦情受付件数のうち苦情処理手続が開始されなかった件数(表1②と③の差) (件)

苦情処理手続を開始しなかった理由の内訳	H22	H23	H24	H25	苦情処理手続として開始しなかった具体的事例
相談所の説明で了解	2,195	2,078	1,872	1,487	<p><説明了解・苦情解決> 夫が死亡し、受取人が法定相続人になっていた。戸籍謄本を取り、子供2人とともに請求を申し出たが、夫の生れた時からの戸籍が必要だと言われ、納得出来ない旨の申し出。妻と子供2人が相続人であることは明白であるが、それ以外に相続人が居ないことも証明する必要がある旨説明し、了解を得た。</p> <p><説明了解・会社確認> 全期前納で保険料を支払ったが、保険証券には一括払保険料と書かれており、支払った保険料が印字されていないとの申し出。全期前納は払込期日が到来するまで保険料を生保会社に積み立て、期日が到来するつど保険料に充当されるので保険証券に保険料は印字されないことについて説明を行い、了解を得た。なお、保険料をいくら払っているかは相談所ではわからないので、保険会社に連絡して確認するよう、申出人に伝えた。</p> <p><説明了解・意見挿入> 保険料の口座引落日の数日前に、解約請求書を担当者に渡し、当月分の保険料は不要であることを聞いていたが、引き落とされていた旨の申し出。金融機関から保険会社に入金されていないため、保険会社に入金後返金されることを説明し、了解を得た。解約請求書を渡した際に、きちんと説明して貰いたかったとの申出があったため、当該保険会社にその旨伝えることとし、了承を得た。(その後、当該会社には連絡)</p>
生保会社と連携して対応	377	365	283	313	<p>営業担当に説明を求めたが、うまく説明が出来ず、上司を連れて来るよう言ったが、応じて貰えないので、相談所から言って貰いたい旨の申し出。説明出来る者が訪問することが良いと考え、当相談所から当該保険会社の苦情対応責任者に連絡を取り、速やかに訪問させることとした。(当該保険会社の責任者が速やかに訪問、説明し解決)</p>
相談所の説明に基づき、生保会社と継続して交渉	3,350	3,260	2,940	3,063	<p>①保険に加入したが、保険証券が届き、希望していた内容と違うことに気が付いた旨の申し出。保険会社との交渉状況を確認したところ、営業担当にしか申し出ていないとのことであり、また、募集時の状況も明確でなかったため、「設計書は交付されているか」「契約内容はどのような資料を用いてどのように説明されたか」「申出人のニーズはどのように担当者に伝えられたか」などを整理の上、加入時に具体的にこういう説明不足があったので、契約を無効にして貰いたい旨本社または支社の苦情対応責任者に申し出るよう伝えた。保険会社と交渉を行い、解決出来ないときは、改めて当相談所あて申し出るよう伝え、苦情処理手続および紛争解決手続について説明を行った。</p> <p>②母が給付金を請求したが、支払われなかった旨の申し出。不支払理由を確認したが、はっきりせず、保険会社からの通知文書の存在を聞くも、判らないと言うので、保険会社に確認し、説明を求め、それでも納得出来ないときは、受取人である母から改めて申し出ていただければ、苦情処理手続を行うことが出来る旨説明した。</p>

不調または他所申出	244	232	206	228	<p><不調> 15歳の子供を契約者として保険に加入し、15年前に10年満期を迎えていたが、保険金を受け取っていなかったため、満期保険金の受取について保険会社に申し出たところ、12年前に契約者である子供に支払済だと言われ、納得出来ない旨の申し出。満期保険金の受取人が誰であるかを確認したところ、受取人は契約者である子供だと説明があったため、保険証券・印鑑を契約者が管理し、満期金が契約者名義の口座に入金されているとすれば保険会社の手続きには問題がない旨説明したが、納得が得られず、一方的に電話を切られた。</p> <p><他所申出> 個人年金に加入しており、増額を申し出たところ、出来ないと言われたが、約款には出来ると書いてあるので、納得出来ない旨の申し出。当該会社の約款規定を確認したところ、「保険会社の定めるところによる」と記載されていたため、募集時および増額申出時の状況についても確認のうえ、当該保険会社の取扱いには問題がないと解される旨、また、経済環境の悪化から保険会社が取扱いを中止している事情を説明したが、納得せず、弁護士に相談すると言われ、電話を切られた。</p>
計	6,166	5,935	5,301	5,091	

(注)ボイスリポート(全社版・個社版)を四半期毎に作成し、会員会社宛てにフィードバック

(注)事後検証については(資料1)⑩参照

1. 相談・苦情等の受付・処理・検証態勢

【平成26年9月末現在】

【一般社団法人日本損害保険協会】			
組 織 体 制	①受付拠点・人数	相談	<ul style="list-style-type: none"> ・損害保険相談・紛争解決サポートセンター(そんぼADRセンター) ・全国10箇所のそんぼADRセンターで受付。センター東京20人、センター東京以外32人
		苦情	同上
	②受付方法	相談	電話、書面、面談
		苦情	同上
③事務フロー		<p>受付から苦情処理手続終了まで</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 受付:そんぼADRセンターで受付 2. 聞き取り:相談員による相談内容の聞き取り、論点(争点)の整理、助言、苦情と相談との区別、苦情処理手続の案内 3. 記録:その日のうちに相談・苦情内容を記録、管理者へ回付、管理者によるチェック 4. 事業者への伝達:加入保険会社へ苦情内容の連絡、解決依頼 5. 事業者からの状況報告:加入保険会社から指定紛争解決機関への事実関係報告(苦情に関し、顧客が苦情の解決の申立てを行うに至った経緯について保険会社として把握した事実関係) 6. 進捗状況確認:加入保険会社の対応状況報告(保険会社への通知日から20日、50日、90日を経過するごとの日) 7. 解決等確認:加入保険会社の解決等報告(苦情について解決した旨または訴訟に係属することとなった旨)をもとに解決と判断。 8. 終了通知の発信 9. 苦情処理手続終了 	
④相談・苦情等業務にかかる規程、マニュアル等の整備状況		<ul style="list-style-type: none"> ・ 損害保険業務等にかかる紛争解決等業務に関する業務規程(苦情処理手続および紛争解決手続の基本的事項を定めたもの) ・ 「損害保険業務等にかかる紛争解決等業務に関する業務規程」に関する細則(苦情処理手続および紛争解決手続のより実務的事項を定めたもの) ・ そんぼADRセンター利用規定(業務規程等の内容について、お客様にあらかじめ理解・承諾いただく必要のある重要事項を定めたもの) ・ そんぼADRセンターお客様対応マニュアル(相談員が知っておくべき留意事項、手順、トーク例等をまとめたもの) 等 	

⑤事案の内容や利用者の意向の適切な把握

<事案の内容を適切に把握のための工夫、取り組み>

- ・ そんぽADRセンターの「行動指針」において、「傾聴:お客様のお話をじっくりと聞き、真摯に受け止める。」を1番目に掲げ、事案の内容や利用者の意向の適切な把握の必要性を、相談員に認識させている。
- ・ 上記指針に沿った対応を行うために、お客様対応マニュアルにおいて、入電からお客様情報の聴き取り・お客様情報のDB検索までの標準的な手順をまとめ、その中で、「お客様のお話をよく聴く」「必要な情報を聴き出し、お客様の言い分を的確に聴き取る」との項目を設け、留意点として、例えば、①まずは、お客様の申出をしっかりと聴くことが大切である、②この時点でおお客様の申出が正しいものかどうかは問題にしない、③たとえ申出が正しいものでも、すぐに説明や反論はせず、とにかく話をお聴きする、といった点を掲げている。また、補足質問や逆質問により客観的事実(5W2H)の把握に努めるよう工夫している。

⑥利用者にとって適確かつ分かり易い説明をするための工夫、取り組み

- ・ そんぽADRセンターの「行動指針」において、「説明:お客様に最適な情報を正確に提供し、相談対応にあつては解決策の提示に努める(専門用語はなるべく使わない、断定的な説明を避ける、努めて冷静に対応する)。」を掲げ、利用者にとって適確かつ分かりやすい説明の必要性を、相談員に認識させている。
- ・ 上記指針に沿った対応を行うために、お客様対応マニュアルにおいて、照会内容に対して即答できない内容である場合には、いったん保留して管理者に照会したり、調べてから回答する旨を伝え、折り返し連絡することを記載し、必ず調べてから回答する習慣をつけるよう励行している。

⑦相談と苦情の適切な仕分け

- ・ 平成18年(2006年)10月から、協会から保険会社に解決を依頼したものに加え、解決依頼には至らなかったものの保険会社等の対応に「不満足」の表明があったものも「苦情」として扱っており、お客様対応マニュアルにおいて「相談の中にも苦情・不満が含まれていることから、相談対応時においてもお客様の真意を把握すること」を明記し、相談員が相談対応を聞き取る中で相談と苦情の仕分けを行っている。
- ・ 主任相談員が仕分けの状況を日々チェックするほか、本部において各地区センターの事案を年に数回サンプルチェックし、適宜指導している。
- ・ また、適宜、朝礼で啓発を行うとともに相談員研修で再度の確認を行う等して、相談員が適切な仕分けができるようにしている。

⑧苦情処理手続への案内方法

1. お客様のお話を傾聴することを通じて、必要な情報を聴き出し、お客様の意向を的確に聴き取る。
2. お客様の方で論点(争点)が明確になっていないような場合は、相談の中で必要な情報を提供しながら論点(争点)を整理する。なお、論点(争点)が明確でないときには、お客様に保険会社への問合せを促す場合もある。
3. 論点(争点)が明確になった後、申出内容や顧客の意向を踏まえ、苦情処理手続を案内する。
・業務規程上、苦情処理手続を開始しない場合としては、例えば、お客様と保険会社との間で一切の話し合いが行われていないものや訴訟が係属している請求にかかるもの等がある。

※そんぽADRセンターでは、一般的には「問合せ」や「相談」に類するものでも、お客様に不満足の間が含まれていると思われるものは、全て「苦情」として分類している。また、お客様には苦情の申出を行う権利があることを意識するとともに画一的な対応ではなくお客様の諸事情を考慮し解決につながるよう努力している。

※ 損害保険の場合は、保険金支払局面のうち、直接の契約関係にない事故の被害者からの問合せが「苦情(不満足の間)」の半数強を占めている(H25)。そのような問合せでは、お客様側に損害賠償に関する情報(知識)が十分ではない場合が多く、まずは、関係法令等の正確な情報提供からはじまり、論点を整理していくこととなる。結果として、説明によりお客様の疑問点が解消されたり、明確となった論点により、お客様から保険会社に問合せをすることとなる場合も多い。

※ 匿名による苦情等を除き、いずれの場合においても、お客様が苦情処理手続を行いたい意向があるものについては、原則として、その意向に沿った対応を行うよう努めている。お客様対応マニュアルにおいても、冒頭で「お客様からのファーストコンタクトとなる「相談対応」と「苦情処理手続」業務においては、お客様には申出を行う権利があることを念頭に置き、丁寧な対応に留意する必要がある。」と記載している。こうした対応については、主任相談員(SV)および本部が日々チェックしている。

◎「相談」「苦情」「苦情処理手続」「紛争解決手続」により、複数の手段の中から最終的にお客様の疑問・不満を解決していく対応を目指しているところ、結果として、お客様に対し「苦情処理手続」の案内をする前に、一般的な説明をして終了している場合も多い。また、お客様において論点(争点)、疑問点が明確に整理できていない場合は、まずは申出人から保険会社に連絡して論点(争点)を整理するよう促す場合も多い。しかしながら、今後は、お客様において論点(争点)が明確に整理できていない場合も含め、原則として「苦情処理手続」を案内し、論点(争点)を整理した上で申出内容およびお客様の意向をより踏まえた対応を志向していく。

◎上記に関して、次の点については、今後さらに改善・徹底していく。

- ①苦情処理にあたっては、苦情申出人から苦情に至った事情を丁寧に聞き、画一的な説明を行うことなく、個別の事情を十分に把握し、申出人の主張や理由、意向を踏まえ、苦情処理手続への案内など適切に対応する。
- ②当センターの苦情対応をより迅速・適切に行えるよう、苦情申出を受けた場合に、事情およびお客様の意向を確認のうえ、必要に応じ、速やかに苦情処理手続を開始できるよう具体的方策を講じる。
- ③上記①～②について、管理職による苦情記録の事後チェックを併せて行う。
- ④上記①～③については、マニュアルに記載する。
- ⑤上記①～④の業務プロセス及び苦情とせず相談として取り扱った事案や苦情として受け付けたが苦情処理手続に移行しなかった事案の状況(申出内容別内訳及びその理由)などについて、ADR評議会等に定期的に対応状況を報告する。
- ⑥上記①～④については、内部監査等において検証の対象とする。

具 体 的 な 取 組 み	⑨相談・苦情記録の作成、チェック	相談	<p>【記録事項】</p> <p>お客様情報(氏名、電話番号、住所、保険会社名、保険会社の担当者情報(氏名・部署・電話番号)、証券番号等)、相談・苦情内容、事故等の情報(事故日、保険会社との交渉状況、代理人の場合は氏名・当事者との関係等)</p> <p>【相談記録のチェック】</p> <p>主任相談員(SV)および本部が日々行っている。チェックのポイントは、事案の内容や利用者の意向の適切な把握や相談と苦情の適切な仕分けが可能なように、例えば、他の相談員など第三者が読んで理解できる記録となっているか、事案を簡潔に把握できるように申出・質問内容の要旨が記録されているか、そんぽADRセンターに申出を行うお客様の背景・心情の記録に努めているか、お客様の申出内容を正確に聴き取って記録しているか等である。</p>
		苦情	同上
	⑩⑤～⑨に関する事後検証	相談	<ul style="list-style-type: none"> ・ 損保協会各部門を対象とした業務監査の一環として、内部監査室がADR本部および各地区センターを対象に監査(サンプリング調査による個別事案の内容や利用者の意向の把握、適確かつ分かりやすい説明等の対応状況を含む業務遂行状況、個人情報管理状況等)を実施している。その結果は、ADR評議会(委員の過半数を外部有識者委員で構成し、理事会から権限委任を受けて、紛争解決等業務の執行に関する重要な事項を審議)および下部のADR運営委員会にも報告している。 ・ 具体的な改善例としては、相談・苦情対応を記録したお客様対応データベースのアクセス権限の管理等を定めたルール(「ADR業務の情報管理にかかる実務要領」)の改定等がある。 ・ また、自主点検として、事案のモニタリング調査により、適宜、事後検証を行い、改善を図っている。
⑪相談員の育成、研修	相談	<ul style="list-style-type: none"> ・ お客様対応研修等として、以下を実施。 1. 電話対応スキルの向上(事案の内容や利用者の意向を適切に把握できる対応能力の向上等) ○テープ診断(全相談員の対応録音テープをサンプル抽出し、応接技能を中心に外部業者による評価、フィードバックを行う)の実施(年1回:6月実施済) ○お客様対応や電話対応スキルの徹底を図るための研修の実施(年1回:7月実施済)。 ○電話対応技能検定3級の取得に向けた研修と受験(年1回:11月実施済) 2. 業務知識の向上(規程やマニュアルに沿った対応の徹底、業務知識の向上) ○損害保険に関する業務知識の取得や相談事例研究の実施(年1回:11～12月に実施予定)。 ○個々の相談員の対応録音データとデータベース入力内容について、マニュアル等に沿った対応を行っているかを確認し、結果のフィードバックを行う(年1回程度:順次実施)。 ○「はじめの一步 チャレンジシリーズ」として、クイズ形式で業務知識の再確認を実施(年6回程度:順次実施) ・ 主任相談員から、OJTを中心に担当相談員の育成、指導、教育を実施。 	
	苦情	同上	
その他	⑫その他の工夫、取り組み		

2. 相談・苦情等の動向

(表1) H22年度～25年度の相談・苦情等受付件数(総括表) (件)

	H22	H23	H24	H25	件数の増減の理由
①相談等受付件数	59,242	59,719	30,990	24,420	平成24年度からフリーダイヤルをナビダイヤルの受け付け体制に変更したことや当センターへの相談件数の大半を占める自動車・自賠責保険に関する相談および交通事故の件数が全国ベースで減少傾向にあることなどにより減少している。 【自動車・自賠責保険に関する相談の推移】 41,835件(H22)⇒39,807件(H23)⇒20,686件(H24)⇒14,918件(H25)
②苦情受付件数	18,420	18,542	12,186	12,320	平成24年度からフリーダイヤルをナビダイヤルの受け付け体制に変更したことや当センターへの苦情件数の大半を占める自動車・自賠責保険に関する苦情および交通事故の件数が全国ベースで減少傾向にあることなどにより減少している。 【自動車・自賠責保険に関する苦情の推移】 15,632件(H22)⇒14,632件(H23)⇒10,341件(H24)⇒10,321件(H25)
③苦情処理手続受付件数	1,857	2,376	2,595	2,565	苦情処理手続においては、傾聴の姿勢でお客様の声をお聴きしたうえで、同手続の説明を行いお客様の意向に沿った対応を行うよう心掛けていること等もあり、件数は増加傾向にある。
計	77,662	78,261	43,176	36,740	

(表2) H22年度～25年度の相談等受付件数(表1①の内訳)(件)

相談等受付件数の内訳	H22	H23	H24	H25	相談等として受け付けた具体的事例
契約募集(保険契約の勧誘(保険商品の説明等)や締結における段階)	3,144	4,036	2,129	2,100	<ul style="list-style-type: none"> 商品・制度関係の照会(例)「火災保険の契約者と被保険者の違いについて教えて欲しい」 加入相談(例)「地震保険に加入したい」 ※「商品・制度関係の照会」は約6割、「加入相談」は約4割である。(H25年度実績)
契約管理(保険契約の継続・変更・解約手続や契約満期案内等における段階)	1,775	3,482	1,633	1,713	<ul style="list-style-type: none"> 契約手続関係の照会(例)「加入している自動車保険をフリート契約に変更するにはどうしたらよいか」 解約手続関係の照会(例)「保険を解約したい場合はどうすればよいか」 異動手続関係の照会(例)「自動車保険の異動手続(自動車の入れ替え等)について教えて欲しい」 保険料収納関係の照会(例)「保険料の引き落としができなかった場合の処理について教えて欲しい」 ※「契約手続関係の照会」がほぼ半数を占めている。
保険金支払(保険金の支払額提示や支払手続における段階)	39,105	41,081	19,517	14,146	<ul style="list-style-type: none"> 保険金請求手続、支払関係の照会(例)「休業損害の認定の考え方について教えて欲しい」「慰謝料の一般的な考え方について教えて欲しい」 約款に関する照会(例)「約款における風災の考え方について、台風による損害は対象となるか教えて欲しい」 ※「保険金請求手続、支払関係の照会」が大多数となっている。
その他(上記以外の段階)	15,218	11,120	7,711	6,461	<ul style="list-style-type: none"> 代理店試験関係の照会(例)「受験料の払い込みについて」 代理店資格に関する照会 代理店委託契約関係の照会 協会が実施する業務に関する照会(例)「出張相談について」 協会他部門案内(例)「取材をしたい」 協会HP掲載内容に関する照会(例)「冊子を注文したい」 その他、間違い電話、切電電話等 ※「代理店試験・資格・委託契約」に関する照会は2割弱であり、「その他、間違い電話、切電電話等」が7割強を占めている。
計	59,242	59,719	30,990	24,420	

(表3) H22年度～25年度の苦情受付件数(表1②の内訳) (件)

苦情受付件数の内訳	H22	H23	H24	H25	苦情として受け付けた具体的事例
契約募集(保険契約の勧誘(保険商品の説明等)や締結における段階)	859	758	523	431	・(例)保険証券が届かない場合は、どうすればよいのか。 ・(例)地震保険は、なぜ単独での加入ができないのか。 ・(例)保険会社に照会の電話をしたところ、たらい回しにされた。
契約管理(保険契約の継続・変更・解約手続や契約満期案内等における段階)	924	950	678	824	・(例)分割保険料の未払いによる契約の解除に納得がいかない。
保険金支払(保険金の支払額提示や支払手続における段階)	15,608	15,688	10,568	10,729	・(例)過失割合の認定に不満がある。 ・(例)地震による損害は、火災保険では補償されないのか。 ・(例)保険金の支払が遅れていると感じているが、どの程度かかるものなのか。
その他(上記以外の段階)	1,029	1,146	417	336	・(例)保険会社の担当者の変更をお願いしたいがどのようにしたらよいのか。
計	18,420	18,542	12,186	12,320	

(表4) H22年度～25年度の苦情処理手続件数(表1③の内訳) (件)

苦情処理手続件数の内訳	H22	H23	H24	H25	苦情処理手続として受け付けた具体的事例
契約募集(保険契約の勧誘(保険商品の説明等)や締結における段階)	134	121	144	91	・(例)事故翌年度の自動車保険の保険料が大幅にアップしたのは、納得がいかない。
契約管理(保険契約の継続・変更・解約手続や契約満期案内等における段階)	191	201	217	244	・(例)代理店による保険料の計算誤りがあり、不満を感じた。 ・(例)解約時に代理店に等級継承の説明を訊ねたところ、理解できるような十分かつ丁寧な説明が聞けなかったことが不満である。
保険金支払(保険金の支払額提示や支払手続における段階)	1,472	1,982	2,188	2,195	・(例)自動車事故被害者の感情に配慮した対応をしてもらいたい。 ・(例)風災による保険金を早急に支払って欲しい。 ・(例)代車費用の支払いに関する保険会社の提示内容に納得がいかない。 ・(例)自動車盗難に遭い車両保険金の支払を求めたが、保険会社は拒否した。このような対応に納得できない。 ・(例)火災保険で雨漏り損害を請求したところ、鑑定人の鑑定後、免責と判断され納得がいかない。
その他(上記以外の段階)	60	72	46	35	・(例)保険会社が弁護士委任をしてきたことに納得がいかない。
計	1,857	2,376	2,595	2,565	

(表5) H22年度～25年度の苦情受付件数のうち苦情処理手続が開始されなかった件数(表1②と③の差) (件)

苦情処理手続を開始しなかった件数の内訳	H22	H23	H24	H25	苦情処理手続として開始しなかった具体的事例
契約募集(保険契約の勧誘(保険商品の説明等)や締結における段階)	725	637	379	340	「保険金支払」欄を参照
契約管理(保険契約の継続・変更・解約手続や契約満期案内等における段階)	733	749	461	580	「保険金支払」欄を参照
保険金支払(保険金の支払額提示や支払手続における段階)	14,136	13,706	8,380	8,534	<p>○そんぽADRセンターでは、「問合せ」や「相談」に類するものでも、お客様に不満足の意味が含まれていると思われるものは、全て「苦情」として分類している。また、お客様には苦情の申出を行う権利があることを意識するとともに画一的な対応ではなくお客様の諸事情を考慮し解決につながるよう努力している。</p> <p>・代理店に依頼した書類がなかなか届かない、代理店と連絡がなかなか取れないなど本社の窓口を知りたいといった問合せについては、保険会社本社のお客様対応窓口を紹介することで終話されることが多い。(20%)</p> <p>・相談員の助言・説明により、納得されて終話されるもの。(54%)</p> <p>例えば、以下の事項について保険会社から提示があったがどのように対応したら良いか分からない等として相談や照会があり、相談員の助言・説明により解消された事例や、疑問点や争点が整理されたことによりお客様ご自身が保険会社に確認や説明を求めてみることでとされた事例であり、以下の場合が該当する。</p> <p>①保険金の提示額が予想よりも下回っていた場合(「地震で建物が破損したが、保険会社から提示された地震保険金のみでは修理できない」といった不満が寄せられた場合には、地震保険は被災者の生活の安定に寄与することを目的とするものであるため、建物の実損害額を補償することはなく、建物の破損状況に応じて地震保険金額(主契約である火災保険の保険金額の30%～50%で設定)の一定割合(100%、50%または5%)が保険金として支払われる旨を説明し、お客様の疑問が解消された事例)</p> <p>②保険会社の担当者から、交通事故等による怪我の治療費の補償を終了する旨の説明を受けた場合(例えば、「整形外科で医師から症状が固定したと言われ通院を終了した。後遺障害が残ったので後遺障害保険金等の提示を受けているが、今後通いたいマッサージなどの費用は支払えないと言われた。')といった事例では、一般的に症状固定時に後遺障害保険金が支払われ、その後の治療費等は支払いの対象とならないことなどの考え方を説明し、お客様の疑問が解消された事例)</p> <p>③提示された休業損害や慰謝料の損害賠償額が予想よりも下回っていた場合(例えば、「交通事故で、1週間入院し、数日通院した。保険会社から提示された慰謝料が1日につき4,200円を基準に計算していた。思ったより低い額だが妥当な金額なのか。')といった事例では、自賠責保険の支払基準が法律に基づいて定められていることやその内容を説明し、お客様の疑問が解消された事例)</p> <p>④保険会社の担当者の対応が遅く、満足できない場合(例えば、「保険会社に事故を報告し、保険会社から受け取った保険金請求書類に記入し提出したところ、保険会社の担当者から保険金支払いまで少し時間がかかるとの連絡があった。どうしてなのか。')といった事例では、保険事故に伴う必要な調査があること、約款に支払期日の記載があることなどを説明したところ、お客様から、損害調査が必要な事情が分かったので具体的にどの程度の期間がかかるか保険会社に確認してみるとの申出があった事例)</p>

保険金支払（保険金の支払額提示
や支払手続における段階）

その他（上記以外の段階）

計

969

1,074

371

301

「保険金支払」欄を参照

16,563

16,166

9,591

9,755

・相談員の助言・説明により、パンフレット、約款、重要事項説明書、保険証券等の記載内容をあらためて確認され、終話されるもの。(1%)
 (例)一定の保険事故が発生した場合に自動車保険の割引等級がダウンすることは募集文書に明確に記載されているものであり、そのような説明に伴い、お客様の側で今一度確認した結果、納得されるような事例
 ・誤解等により不満足の原因になったものの、相談員の助言・説明を聞いて、誤解が解けたことにより終話されるもの。(4%)
 (例)地震による損害が火災保険で補償されるものと認識されていたような事例
 ・不満足の原因はあったものの、そんぽADRセンターに聞いてもらい気が済んだもの。(3%)
 (例)保険会社社員や代理店の些細な一言に立腹されたものの、第三者に訴えることができたことで納得されたような事例
 ・匿名による申出であるもの。(8%)
 ・保険金支払に関し、相談員は損害賠償の基本的な考え方、自賠責保険の請求方法・必要書類・補償内容、賠償問題の解決までの流れ、示談の進め方等は説明するが、一般論ではない法律的な具体的損害賠償金額の妥当性について相談員が説明することは原則としてできないため、日弁連などの他機関を案内するもの。なお、この場合でも、希望すれば、苦情解決手続は可能である。(11%)
 (例)相手方の保険会社から、事故の過失割合(70%対30%など)について提示を受けたが、その割合が妥当なものか確認したいとするような事例

※ 損害保険の場合は、保険金支払局面のうち、直接の契約関係にない事故の被害者からの問合せが「苦情(不満足の原因)」の半数強を占めている(H25)。そのような問合せでは、お客様側に損害賠償に関する情報(知識)が十分ではない場合が多く、まずは、関係法令等の正確な情報提供からはじまり、論点を整理していくこととなる。結果として、説明によりお客様の疑問点が解消されたり、明確となった論点により、お客様から保険会社に問合せをすることとなる場合も多い。

※ 匿名による苦情等を除き、いずれの場合においても、お客様が苦情処理手続を行いたい意向があるものについては、原則として、その意向に沿った対応を行うよう努めている。お客様対応マニュアルにおいても、冒頭で「お客様からのファーストコンタクトとなる「相談対応」と「苦情処理手続」業務においては、お客様には申出を行う権利があることを念頭に置き、丁寧な対応に留意する必要があります。」と記載している。こうした対応については、主任相談員(SV)および本部が日々チェックしている。

※ お客様対応マニュアルにおいては、クロージングにおいては「…また何かお分かりにならないことやご不明な点等ございましたら、お気軽にご連絡くださいませ。本日は、そんぽADRセンター〇〇の××が承りました。…」と案内し、次回の連絡がある前提で対応を行っている。

※ パーセンテージは、H25(4月)分から抽出したサンプル(n=352)に基づく概算数値

1. 相談・苦情等の受付・処理・検証態勢

【平成26年9月末現在】

【一般社団法人保険オンブズマン】			
組 織 体 制	①受付拠点・人数	相談	一般社団法人 保険オンブズマン 拠点数:1 東京一か所で受付。相談員:2名
		苦情	同上
	②受付方法	相談	電話、書面、メール
		苦情	同上
③事務フロー		<p>受付から苦情処理手続終了まで</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 受付:相談室で受付 2. 聞き取り: 相談員による相談内容の聞き取り、助言、苦情と相談との区別、苦情処理手続の案内(但し受付時点で苦情処理手続を行わず紛争解決手続に即刻申し立てる事案と考えられる場合はその時点で紛争解決手続もある旨を案内。 3. 記録:その日のうちに相談・苦情内容を記録。 4. 事業者への伝達:その日のうちに事業者へ苦情内容の連絡、解決依頼 5. 事業者からの状況報告:保険会社から保険オンブズマン(以下「オンブズマン」という)へ進捗状況を定期報告(申立から14日経過時、28日経過時、60日経過時) 6. 上記5の期間内に解決がなされた場合にはその時点で解決報告を受ける。 7. 60日経過後も解決されない場合は申立人へ「紛争解決手続」の説明を行う。 8. 苦情処理手続終了 	
④相談・苦情等業務にかかる規程、マニュアル等の整備状況		<p>苦情処理手続及び紛争解決手続に関する業務運営規則第4条にて「不満の表明を苦情」として定義している。不満の表明がないものを相談としている。それ以外のマニュアル等はないが、OJTにより管理職が相談員に対して、業務の手順等について指導等を行い対応している。</p>	

具 体 的 な 取 り 組 み	⑤事案の内容や利用者の意向の適切な把握	時系列的に交渉の経緯の概略を聞き取る(申立人本人も問題点の把握と整理ができる)ことにより、現状の問題点を浮き上がらせる工夫を行っている。また単に苦情の内容を聞き取ることに留まるのではなく、相談員も相談の内容を咀嚼の上、反対に「○○ということでしょうか?」というように申立人の真意をくみ取る努力を行っている。
	⑥利用者にとって適確かつ分かり易い説明をするための工夫、取り組み	マニュアルの制定は行っていないが申立人に対してできるだけ多くの情報提供等を行うべくきちんと対応している。具体的には申立人は保険知識が乏しい消費者であることを想定し(知識がある方はご自身からその旨申し出られるのでその知識の程度に合わせて)、その申立人の立場に立った視点から、平易な説明を行う努力を行っている。
	⑦相談と苦情の適切な仕分け	上記④のとおり苦情の定義を「不満の表明」として苦情として受け付ける。それ以外は原則として全件相談として受け付ける。相談として受け付けた具体的な事例は以下のとおり。 1. 基本的な保険知識の情報提供のみを要請された場合。 2. 保険会社から説明を受け、セカンドオピニオンを求めてきた場合。(慰謝料の計算方法等) 相談員に対する監督態勢は専務理事による会話内容のモニタリングによる。
	⑧苦情処理手続への案内方法	不満の表明として受付を行った時点で苦情処理手続を案内。尚、その時点で事案により、受付時に苦情処理手続を行わず紛争解決手続の申立を行うことができる旨も説明している。 現在保険会社からの回答待ち(短期)であればその回答を待って苦情処理手続に変更する。 苦情処理手続は、法に基いて当法人が受付を行い、事業者(保険会社)へ当該苦情内容を即刻通知し、その迅速な処理を求める旨を説明。また当法人は受け付けた内容につき必要な助言等を行うことも説明している。
	⑨相談・苦情記録の作成、チェック	相談 相談内容の記録 申立人に関する事項(氏名、住所、電話番号、保険証券番号、相談内容と相談員が応答した内容)、保険会社の担当者名、連絡先を記録 相談記録のチェック 相談員各自が日次に再点検し、かつ専務理事が四半期毎に再チェックしている。 苦情 苦情内容の記録 同上 苦情記録のチェック 受付記録を申立人毎に印刷物として保管。 相談員が日次で事業者からの経過報告(14日経過時、28日経過時、60日経過時)をチェックし、改めて上記⑤～⑧の視点から対応がなされているか、報告内容が不十分なものにつき即刻事業者に対し是正を求めている。かつ専務理事により上記と同様の視点にて四半期毎に再点検している。 苦情処理状況の進捗管理の方法、頻度 苦情処理手続きについては相談員が日次で事業者からの経過報告(14日経過時、28日経過時、60日経過時)をチェックし、報告内容が不十分なものにつき即刻事業者の受付窓口に対し是正を求めている。かつ専務理事にて特に受付件数と解決件数のバランスの傾向、紛争解決手続の発生頻度等につき四半期毎に再点検している。 苦情処理手続以外は事業者の受付窓口に対応要請後即刻フィードバックを指示。不十分な場合には充足を指示。

具体的な取り組み	⑩⑤～⑨に関する事後検証	相談	外部有識者に対し受付件数、内容等の報告を行い、上記⑤～⑨の視点からも検証を行う事とされている。具体的には、相談・苦情の仕分け、苦情処理手続の案内などの業務プロセスについて説明するとともに、苦情とせず相談として取り扱った事案や苦情として受け付けたが苦情処理手続に移行しなかった事案の内訳及びその理由などについて報告することを検討。内部監査等による検証は内部監査人・監事にて上記⑤～⑨の視点から実施を検討している。
		苦情	同上
	⑪相談員の育成、研修	相談	相談員に下記の業務知識を集成させ、日々対応を行う中で上記⑤～⑧の視点から、相談員(2名)相互及び専務理事によるモニタリングにて申立人に対する情報提供不足の指摘、対応方法(相談員の話し方)の指摘等を行っている。 記 (調停制度・運営)金トラ協・ADR協議会の資料の配布・説明、金融庁、隣接業界のADR機関の公表資料の配付等を行っている。 (業務知識)法令等の改正については、関係資料の配布・説明。誤嚥などの新たな課題に対しては必要に応じ相談員が外部研修に参加するとともに、図書・資料を購入し閲覧する方法で対応している(研修資料等については全相談員へ配付等により共有)。
		苦情	同上
その他	⑫その他の工夫、取り組み		

2. 相談・苦情等の動向

(表1) H22年度～25年度の相談・苦情等受付件数(総括表) (件)

	H22	H23	H24	H25	件数の増減の理由
①相談等受付件数	81	60	78	205	事業者(一部事業者は保険オンブズマンの連絡先をHPに掲載し忘れていた)のHP、インターネット等による当法人名の普及により増。H25より、苦情受付と相談受付の仕方方法の変更(苦情処理手続後に「保険会社からまだ連絡がないいつごろ保険会社から連絡がくるのか」といった単なる問い合わせは相談とする)による増加。
②苦情受付件数	363	672	669	443	H25年度はH26.1.1よりAXA社が脱退したことにより三ヶ月分はAXA社分が減少。
③苦情処理手続受付件数	215	423	390	299	同上
計	444	732	747	648	

(表2) H22年度～25年度の相談等受付件数(表1①の内訳) (件)

相談等受付件数の内訳	H22	H23	H24	H25	相談等として受け付けた具体的事例
募集	14	11	19	37	保険契約を予定しているが、当該保険会社は信用できるのか？ 保険会社が倒産した場合に現在締結している保険契約はどうなるのか？
管理	6	12	4	19	クレジット契約をしたが、口座引き落としの時期と補償期間のずれを知らずに解約を申し入れ、二カ月後でないと解約には応じられないと言われた。(クレジット契約は物品購入と同様、保険も契約と同時に補償は開始されるが、口座引き落としは二ヶ月後となることから、保険会社にとっては保険料収入があって初めて解約に応じることができる旨をご説明し、ご納得頂いた)
保険金	48	33	52	145	慰謝料について自賠責と弁護士基準の違いは何か？
その他	13	4	3	4	時効中断、契約内容登録制度(傷害保険多重契約者登録制度、自動車保険無事故等級交換制度等)、地震保険のテレビCM(地震保険のみ単品(火災保険に付帯せず)で加入できるのか？等)
計	81	60	78	205	

(表3) H22年度～25年度の苦情受付件数(表1②の内訳) (件)

苦情受付件数の内訳	H22	H23	H24	H25	苦情として受け付けた具体的事例
募集	36	79	71	51	コールセンターのオペレーターの対応が悪い。代わって対応してくれたオペレーターの対応が良かったので苦情処理手続までは望まないが、保険会社には今後このような対応を行うことのないよう十分な教育を行うよう指導して欲しい。(事業者側担当窓口にて即刻メールで連絡し、教育・指導を徹底指導するよう厳重に申しれを行った)
管理	14	36	30	16	一年間の保険契約開始前に契約のクーリングオフの申し入れを行った。ところがクーリングオフはできないと言われた。保険料はまだ支払っていない。(一年以下の契約はクーリングオフはできないが、保険料を支払っていないのであれば、契約は成立しないはずなので保険会社に対し「このまま保険料を支払わずにおいて契約は行わない」旨を申し入れるよう助言し、ご納得頂いた)
保険金	289	546	559	375	苦情処理手続にて受け付け、事業者へ通知した後も「事業者から連絡がない」、あるいは「連絡を受けたが説明の仕方が悪く理解できない」、「支払担当者の対応が悪く態度や話し方が横柄で感情的に許せない」として受け付けたもの(このように同一案件につき、同一人から複数回の苦情が寄せられる事案も多い。) (即刻電話にて事業者側窓口担当者に対し、支払担当者の上司に連絡し、謝罪を行うよう依頼している。また同日、事業者側からも、上司から謝罪を行い、お許し頂いた旨の回答を得た)
その他	24	11	9	1	連絡をくれると約束したのにそのまま放置され、いつまでも連絡が来ない。こちらから電話をすると常時話中で全く繋がらない。(即刻電話にて事業者側窓口担当者に対し、支払担当者の上司に連絡し、謝罪を行うよう依頼している。また同日、事業者側からも、上司から謝罪を行い、お許し頂いた旨の回答を得た)
計	363	672	669	443	

(表4) H22年度～25年度の苦情処理手続件数(表1③の内訳) (件)

苦情処理手続件数の内訳	H22	H23	H24	H25	苦情処理手続として受け付けた具体的事例
募集	12	38	30	29	契約し保険料相当分をコンビニ払いとし、その後は口座振替書類を送付した。ところが、保険会社より「口座振替の登録未了。ご指定口座をご確認ください」との通知があった。口座番号に誤りがなかったが念のため一ヶ月分入金しておいたが、最終的に解除通知を受けた。事情を質すと印鑑相違であることが判明した。上記のような案内文では印鑑相違であることは伝わらない。(受付後即刻是正を要請し、事業者側も是正に応じた)
管理	7	18	10	9	契約条件の変更の際、保険会社の計算ミスによるにも拘わらず強引に追加保険料の支払を迫られている。
保険金	193	363	349	261	治療費の支払を一方向的に打ち切られた。
その他	3	4	1	0	資料請求したがその後執拗に勧誘の電話が頻繁にかかってくるので、個人情報そのものを削除して欲しい。(事業者に対し個人情報保護規定に基づき削除する要請し、解決した)
計	215	423	390	299	

(表5) H22年度～25年度の苦情受付件数のうち苦情処理手続が開始されなかった件数(表1②と③の差) (件)

苦情処理手続を開始しなかった件数の内訳	H22	H23	H24	H25	苦情処理手続として開始しなかった具体的事例
募集	24	41	41	22	次年度更新を拒否されたが保険会社が更新拒否はできるのか。 (契約自由の原則により、契約者も保険会社も選択は可能である。 自賠償保険を除き保険会社に強制的な引受義務はないので、他社を選択されることをアドバイスし、ご納得頂いた)
管理	7	18	20	7	他社にて前年度契約内で事故を起こしたが、別保険会社にて「事故無」として契約更改した。その後「事故有」であることが更改後保険会社から指摘され、追加保険料の支払を求められた。それであれば更改時に何故指摘しなかったのか。納得がいかないのです。すでに契約済みの保険を遡及解約させるべきだ。(保険会社間の事故情報交換には2ヶ月程度を要する。保険会社に落ち度がなければすでに保険は有効なので、遡及解約は困難。今後について保険会社は解約に応じるはずなのでその旨を申し出た方が良い旨を助言し、ご納得頂いた。)
保険金	96	183	210	114	1. 苦情処理手続にて受け付け、事業者へ通知した後も「事業者から連絡がない」、あるいは「連絡を受けたが説明の仕方が悪く理解できない」、「支払担当者の対応が悪く態度や話し方が横柄で感情的に許せない」として受け付けたもの。 (即刻電話にて事業者側窓口担当者に対し、支払担当者の上司に連絡し、謝罪を行うよう依頼している。また同日、事業者側からも、上司から謝罪を行い、お許し頂いた旨の回答を得た) 2. 保険会社から優先道路を走行していた自分にも幾分かの過失があると主張され、不服だが取りあえず一般論として知りたいので教えて欲しい。その上で後日苦情処理手続を申し立てるかどうか決定したいとして受付。(損害賠償の考え方(過失相殺と判例)をご説明し、加えて、ご自身加入の自動車保険会社や日弁連の交通事故相談センターにもご相談されることをお奨めし、改めてご検討頂き、いつでも苦情処理手続または紛争解決手続の申立が可能である旨をご説明しご納得頂いた。)
その他	21	7	8	1	保険料控除証明が届かない。 (地震保険のみが控除対象になることに変更になったので、その他の傷害保険等について保険会社からは送付されないことをご説明し、ご納得頂いた)
計	148	249	279	144	

1. 相談・苦情等の受付・処理・検証態勢

【平成26年9月末現在】

【一般社団法人日本少額短期保険協会】

組 織 体 制	①受付拠点・人数	相談	・受付部署:ほけん相談室(室長、主任相談員2名、室員2名の計5名体制) ・拠点数:1ヶ所(全国対応)
		苦情	同上
	②受付方法	相談	電話(必要に応じ書面)
		苦情	同上
③事務フロー		<p>受付から苦情処理手続終了まで</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 受付:ほけん相談室で受付 2. 聞き取り:相談員による苦情・相談内容の聞き取り、内容に応じ助言、苦情と相談の区分、苦情処理手続の案内 3. 記録:苦情・相談内容を各受付簿に記録、苦情は個別に苦情受付票を作成 相談室の共有フォルダでデータ管理、情報共有 4. 事業者への伝達:苦情は当該事業者へ内容を連絡、解決依頼。相談は必要に応じ連絡 5. 話し合い:両当事者間で話し合い、内容に応じ両者に助言 6. 申立人への説明・確認:必要に応じて申立人への説明・確認 7. 進捗確認:事業者へ対応状況を確認(申立1ヶ月以内:随時確認、1ヶ月後:未解決分は必ず未解決の事由を確認しその後ADR申立の場合の受入れ準備等を案内) 8. 事業者より報告:苦情処理手続を終了した場合、事業者からほけん相談室へ報告 9. 苦情処理手続終了 	
④相談・苦情等業務にかかる規程、マニュアル等の整備状況		<p>・業務規程、業務フロー 業務フローは現在項目の追加、内容の見直し (項目追加:新規事業者のADR契約の締結、弁護士会等各種照会対応等、内容見直:裁定手続、終了事案の検証等)</p>	

具 体 的 な 取 組 み	⑤事案の内容や利用者の意向の適切な把握	<ul style="list-style-type: none"> ・ マニュアル等の整備:業務フローの整備・改善、トークスクリプトの整備を継続的に図り、契約者の声をより適切に吸収できるように努める。 ・ 研修・教育による室員のスキルアップ:計画的な研修の実施、外部セミナーへの参加 ・ 利用者応対にあたっての工夫:高齢者、外国人への丁寧な対応、必要に応じ親族、代理人と確認、ペット契約は契約者の心情に配慮 ・ 利用者の問題意識把握のための工夫:聞き取り内容を要約し、利用者に確認する。特に苦情は主たる不満と事業者へ何を望むのかを確認する。 	
	⑥利用者にとって適確かつ分かり易い説明をするための工夫、取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「相談室レポート」等の苦情・紛争事例、他団体の事例、新聞記事、および判例等を含め平易な言葉を用いて、利用者にとって参考となる具体的事例を示しながら、丁寧に分かり易く解説するなどし、客観的な資料・事実により説明を行う。 	
	⑦相談と苦情の適切な仕分け	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定義の明確化:利用者から不満の表明があったものは全て苦情に分類し、処理(加入金融機関等に連絡して対応を促す(匿名希望の場合は個人情報特定されない範囲で案件を伝達))する。(業務フロー) ・ 業務の監督態勢:主任相談員2名体制による毎日の相互チェックにおいては利用者の申出の内容および申出の背景や動機などについて十分聴取されたか、聴取された申出内容の共有認識面の相違はないかを利用者にも確認しているか、丁寧に平易な言葉を用いて説明がなされているかをポイントにおきつつチェックを行い利用者からの不満があったものか否かを適切に判断し、相談室会議による相談案件および苦情案件の分類について確認 	
	⑧苦情処理手続への案内方法	<ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情受付時に手続の概要と紛争解決手続を含む一連の流れを、専門用語を使った説明は行わず丁寧にかつ平易なことばを用いて分かり易く電話で説明する。 	
	⑨相談・苦情記録の作成、チェック	相談	<ul style="list-style-type: none"> ・ 記録事項:利用者の氏名、属性、事業者名、日時、相談内容、事実確認、 ・ 業務の監督態勢:主任相談員2名体制による毎日の相互チェックにおいては利用者の申出の内容および申出の背景や動機などについて十分聴取されたか、聴取された申出内容の共有認識面の相違はないかを利用者にも確認しているか、丁寧に平易な言葉を用いて説明がなされているかをポイントにおきつつチェックを行う。以上の利用者との応接力を中心に検証しつつ相談室会議による相談案件および苦情案件の分類について確認を行う。分類の適正について判断を必要とする場合には室長の承認を得る。
		苦情	<ul style="list-style-type: none"> ・ 記録事項:利用者の氏名、属性、事業者名、日時、苦情の内容、事実確認、事業者への要望 ・ 苦情記録のチェック:主任相談員2名体制による毎日の相互チェックにおいては利用者の申出の内容および申出の背景や動機などについて十分聴取されたか、聴取された申出内容の共有認識面の相違はないかを利用者にも確認しているか、丁寧に平易な言葉を用いて説明がなされているかをポイントにおきつつチェックを行う。以上の利用者との応接力を中心に検証しつつ相談室会議による相談案件および苦情案件の分類について確認を行う。分類の適正について判断を必要とする場合には室長の承認を得る。 ・ 業務の監督態勢:室長の承認、月次で毎月の理事会に解決を含め全件報告

具体的な取り組み	⑩⑤～⑨に関する事後検証	相談	<ul style="list-style-type: none"> 外部有識者による検証：平成26年7月、第1回諮問委員会を開催し、次回会議（平成27年1月頃予定）で外部有識者3名及び協会ほけん相談員の構成による個別事案の検証のポイントである、利用者の苦情の内容を十分聞いているか、苦情を申出た背景や動機が十分聴取されているか、苦情に対して丁寧に平易な言葉を用いて説明がなされているか、また相談・苦情の仕分け、苦情処理手続きの案内等の業務プロセスについて説明すると共に、苦情とせずに相談として取り扱った事案が適切かどうか（内訳及びその理由を含む）等について、報告を行う予定 内部監査等による検証：現在未実施、規程類の整備については、利用者への対応規範を含め、今後の課題と認識する。方向性としては上記⑤から⑨に記述した、利用者の申出に対して適正に業務が遂行されているかという重要な視点で検証を行って行く予定
		苦情	同上
	⑪相談員の育成、研修	相談	<ul style="list-style-type: none"> 研修・教育による室員のスキルアップ：年度計画（7回予定）に基づき、研修を実施、外部セミナーへの参加の機会を活かし、保険商品の知識の充実、業務規程の解説は具体的事例を示しつつ理解を深め、相談・苦情受付時の対応スキルの向上を図ると共に、事案検証の具体例を研修題材として用いる。
		苦情	同上
その他	⑫その他の工夫、取り組み		

2. 相談・苦情等の動向

(表1) H22年度～25年度の相談・苦情等受付件数(総括表) (件)

	H22	H23	H24	H25	件数の増減の理由
①相談等受付件数	16	173	148	113	事業者に関する相談の減少、H24より代理店からの相談の除外
②苦情受付件数	72	123	97	102	大きな変動、特筆すべき要因はないと認識
③苦情処理手続受付件数	72	123	97	102	同上
計	88	296	245	215	

(注)相談受付簿は一部件数が重複しているため、参考資料扱い。

(表2) H22年度～25年度の相談等受付件数(表1①の内訳) (件)

相談等受付件数の内訳	H22	H23	H24	H25	相談等として受け付けた具体的事例
少短制度・事業者	2	31	13	15	少額短期保険制度(セーフティネット・地震保険の有無)、事業者の信用度・内容、少短会社の設立・準備
商品・約款	2	24	30	12	商品・約款内容に関する質問・解説、特に支払い対象か否かについて。 孤独死に係る商品(家財保険の特約で没後の清掃費用を保障)の質問
契約募集	2	39	28	14	加入時の説明不足(商品内容、支払えない場合、更改時の条件)、代理店の募集資格 (H24より代理店からの募集人資格・試験等の相談を除外)
引受・契約管理	2	26	17	10	契約引受、更改契約(手続きの仕方、事業者の更改条件:特約の付保、解約(手続方法、返戻金の有無))
保険金支払	2	19	37	54	保険金支払の可否、保険金支払額、査定内容について、事故報告・請求手続の方法についての問い合わせ。
その他	6	34	23	8	間違い電話(他共済および商品に関する問い合わせ等)、誤FAX、消費者センター等他団体からの相談等
計	16	173	148	113	

(表3) H22年度～25年度の苦情受付件数(表1②の内訳) (件)

苦情受付件数の内訳	H22	H23	H24	H25	苦情として受け付けた具体的事例
契約関係	11	21	13	4	事業者の契約引受基準 代理店による商品・約款内容の説明不足に係る苦情 特に更改契約時の特約附帯に係る苦情 解約(手続方法、返戻金の有無)に係る説明不足に係る苦情
対応の不備	7	19	16	30	説明不足: 契約の際、解約時の返戻保険料の説明を受けたが、実際の返戻金は少ない。 →事業者は説明不足により誤解が生じたことを謝罪し、約款記載の返戻保険料の支払いで了解を得る。 支払遅延: 火災に遭い、現場調査も終了したが、3か月経過しても事業者から連絡がない。 →事業者より調査、査定に時間が掛かり、途中で連絡が十分でなかった等の申出があり、その後協定を行い支払われる。
支払関係	27	77	63	65	保険金支払可否: エアコンの水漏れにより家財が汚損したが、事業者より支払い対象外と言われる。 →事業者が原因はエアコンの自然劣化の故障によるものであり約款条文と無責を説明し了解を得る。 また、事故報告時、請求手続時の利用者目線での説明不足、保険金支払いまでの手順の説明不足および契約者に協力頂く事などについての説明不足に関する苦情あり。
その他	4	6	5	3	ネット申込: カルチャースクールに付帯した医療保険に加入したが、ネットで申し込みすると加算されるポイントがされなかった。加算してほしい。 →事業者より申し込みは後日FAXで行われ、ポイント加算はできないことをネットで記載しているとの説明があり、申立人の改善要望を踏まえ了解する。
計	72	123	97	102	

1. 相談・苦情等の受付・処理・検証態勢

【平成26年9月末現在】

【特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター】

組 織 体 制	①受付拠点・人数	相談	【受付拠点】 2箇所(東京事務所、大阪事務所) 【受付人数】 東京事務所12名、大阪事務所3名
		苦情	同上
	②受付方法	相談	電話(フリーダイヤル)、書面(封書、FAX、電子メール)、面談
		苦情	同上
	③事務フロー		<p>【相談の受付・処理】</p> <ol style="list-style-type: none"> 相談員が利用者から相談を受け付ける。 相談員は、当該相談に対する回答を「苦情相談記録書」(苦情相談システム)に入力し、その内容を記録する。 なお、当該相談に対応している際に、利用者から事業者に対する不満足を表明された場合には【苦情の受付・処理】に移行する。 <p>【苦情の受付・処理】</p> <ol style="list-style-type: none"> 相談員が利用者からの苦情の申出を受け付ける。具体的には、相談員は、利用者から事業者に対する不満足を表明された場合、苦情処理手続の案内を行い、事業者への取次ぎの意向を確認する。 利用者より取次ぎの意向を確認した相談員は、相手先事業者に対し苦情の取次ぎ(調査・回答依頼)を行う。 当該相手先事業者からの調査・回答内容を受領後、相談員は当該利用者に対し、その内容を申出人に説明する。 当該利用者が、相手方事業者からの調査・回答内容に納得した場合は、その時点で解決となるが、納得できず、あっせん委員の意見を仰いでみたいとの意向を示した場合は、相談員は当センターの「あっせん制度」について案内する。 当該利用者があっせんの申立てを希望された場合には、相談員は、当該利用者に対し申立書関連書類を送付する。当該書類を受け取った当該利用者は、改めて相談員からあっせん手続きの説明を受け、あっせんの申立てを行うか否かを判断する。 相談員は相手方事業者に対し、苦情の取次ぎ結果を報告する。 相談員は、当該苦情内容の経緯及び進捗状況について「苦情相談記録書」(苦情相談システム)に入力・記録する。
	④相談・苦情等業務にかかる規程、マニュアル等の整備状況		<p>相談・苦情処理対応については、金商法、監督指針、当センターの業務規程を念頭に、「相談・苦情事務処理マニュアル」に則って行っている。当センターが対象としている取引は、制度や商品性等が複雑で多岐にわたることなど個別性が強いことから、本マニュアルに沿いつつ、個々の相談に柔軟かつ的確に対応できるよう努めている。また、各相談員の対応が同質になるよう、各相談員間の情報共有(苦情相談記録書の回覧やメール等での情報共有等)や研修などを実施している。</p> <p>なお、利用者への苦情処理手続の案内方法については、後述の⑧のとおり行っているが、今後本マニュアルにおいて明確化を図ることとする。</p>

具 体 な 取 り 組 み	⑤事案の内容や利用者の意向の適切な把握	<p>まずは、相談員が先入観をもたず、利用者の話をよく聴く(傾聴)ことを心がけ、上手く話せない利用者には丁寧に言葉がけをしたり、利用者の目線に合わせるようにして話しやすい雰囲気を作る。</p> <p>また、相談員は、利用者の感情を汲み取る(受容姿勢)と同時に、法令・諸規則、取引の仕組み等に照らしながら、利用者の申出内容の全容をつかむための質問をするなど、心情的な部分と客観的な部分(理屈の部分)を整理していく。心情的な部分については理解を示しつつ、客観的な部分について、例えば、法令・諸規則、取引の仕組みに照らしてどうなのか、利用者の個性に合わせて、分かりやすい言葉や、分かりやすい例えなどを用いて、一方通行にならないよう理解を確認しながら説明・助言する。併せて、当センターの役割、苦情処理、あっせん等についても状況に合わせて説明していく。このような過程で自ずと利用者自身が意向に気づき、その意向を示してくるようになるので、相談員は、利用者の意向を更に確認・把握していくことになる。</p>	
	⑥利用者にとって適確かつ分かり易い説明をするための工夫、取り組み	<p>相談員が利用者の申し出に対し、一方的な先入観でもって対応しないよう、法令・規則改正、新たな商品・サービスなどの変化に対応した業務知識の習得、相談業務のスキル向上に努めている。相談業務のスキルにおいては、昨今の利用者の特徴や相談内容の傾向並びに高齢者の対応方法等について、相談員間で日常的に情報共有を図っている。</p>	
	⑦相談と苦情の適切な仕分け	<p>上記③に掲げたとおり、まずは、利用者からの相談を受け付けることとなるが、利用者から事業者に対する不満足を表明された場合、苦情処理手続の案内を行い、事業者への取次ぎの意向を確認する。</p> <p>また、口座名義人以外からの申出があった場合には、改めて口座名義人と連絡をとるなどにより苦情処理に移行する。例えば、口座名義人以外の親族からの申出があった場合には、当該親族からの申出を相談として受け付けるが、苦情の取次ぎを希望する場合には、口座名義人本人又は代理人による意向確認を行う必要がある旨説明し、その後本人(又は代理人)と連絡を取ることにより、苦情処理に移行する。</p> <p>なお、不満足を表明した場合であって苦情処理手続を案内したにもかかわらず、利用者が自らの名前の伝達を希望しない場合などについては、統計上、苦情件数に含めていないが、業務規程では苦情の定義を不満足の表明としていることから、今後は不満足の表明があった段階で苦情件数に含めることとする。</p>	
	⑧苦情処理手続への案内方法	<p>⑤に掲げた相談対応の結果、利用者が理解・納得して解決に至るケースもあるが、事業者に対する不満足を表明している場合は、相談員は利用者に対し苦情処理手続の案内をし、利用者の意向を確認する。その上で利用者が事業者に回答を求めたい場合には、事業者へ苦情を取り次ぐことを伝え、利用者が了承した場合は、当センターから事業者へ調査・回答を依頼し、その結果を当センターから利用者へ回答する。また、苦情取次ぎの際にはあっせんという手続があることも併せて説明する。</p>	
	⑨相談・苦情記録の作成、チェック	相談	<p>利用者からの相談内容については、担当相談員が、相談の内容、処理状況等を「苦情相談記録書」に記録(苦情相談システムに入力)している。業務部の管理職者(部長及び課長)においては、担当相談員の対応が適切に行われているかを把握するため、相談内容及び処理状況等を日々確認している。「苦情相談記録書」には、「相談・苦情事務処理マニュアル」等に従って、相談内容に応じ、ヒアリングを通じて把握した利用者属性(年齢、投資経験、これまでの投資商品の内容等)、利用者の具体的な相談内容を記録(又は追記)している。また、「苦情相談記録書」は「苦情相談システム」で管理していることから、事後検証可能な環境を整えている。さらに、センター長、業務部の管理職者(部長及び課長)において、「苦情相談記録書」の記録内容を確認し、必要に応じて相談員に進捗・対応報告を求めている。</p>
		苦情	<p>利用者からの苦情内容については、担当相談員が、苦情の内容、処理状況等を「苦情相談記録書」に記録(苦情相談システムに入力)している。利用者及び相手先事業者との交渉経緯については、その進捗状況を確認した都度、担当相談員が同システムに「追記」する形で記録しており、業務部の管理職者(部長及び課長)は、担当相談員による顧客及び相手先事業者との間における取次ぎ内容の適切性を把握するため、日々、交渉経緯又は進捗状況を確認している。「苦情相談記録書」には、「相談・苦情事務処理マニュアル」等に従って、苦情内容に応じ、ヒアリングを通じて把握した利用者属性(年齢、投資経験、これまでの投資商品の内容等)、問題が発生した時期、利用者の具体的な主張、取り次いだ相手方が認識している事実関係、それを踏まえてヒアリングした相手方の見解、相手方見解の利用者への回答、相対交渉を指示した場合はその結果、対応(解決)結果、終結日等を記録(又は追記)している。また、「苦情相談記録書」は「苦情相談システム」で管理していることから、事後検証が可能な環境を整えている。さらに、センター長、業務部の管理職者(部長及び課長)において、「苦情相談記録書」の記録内容を確認し、必要に応じて相談員に進捗・対応報告を求めている。</p>

具 体 的 な 取 り 組 み	⑩⑤～⑨に関する 事後検証	相談	<p>当センターは、加入第1種金融商品取引業者等の役職員7人及び自主規制団体の役職員又は学識経験者9人で構成されている運営審議委員会において、定款第40条に基づき紛争等解決業務の運営に関して理事会の諮問に応じ、又は理事会に対して、意見を述べている。当委員会では相談及び苦情処理の個々の検証は行っていないものの、「紛争解決等業務の動向」として、相談及び苦情処理件数及び商品別並びに分類別に区分した分析結果を提示し、直近の傾向として総括的に報告しており、当該報告に関し、委員より適宜意見や提言を受けている。また、内部監査等による検証については、非常勤監事及び委託元自主規制機関の内部監査部門による往査(会計監査及び紛争等解決業務に係る監査)を年2回受け、監査結果については、理事会及び総会において報告し、業務改善に役立てることとしている。</p> <p>紛争等解決業務に対する監査の主な内容は、(1)紛争等解決手続が事務処理要領及びマニュアルに従って実施されているか(2)紛争処理手続が標準処理期間内に終了させるよう取り組んでいるか(3)苦情相談記録書及びあっせん事案記録書は手続処理進行の都度、遅滞なく作成し、保存しているか(4)相談員の採用、資質の向上に向けた取組みは適切に行われているか(5)紛争等解決業務における文書等は、秘密保持管理規程に従って管理され、かつ点検を実施しているか等である。</p> <p>今後、内部監査においては、相談・苦情の仕分け、苦情処理手続の案内などの業務プロセスについて検証することとする。</p> <p>また、外部有識者による検証をより一層充実したものにするため、⑤～⑨に関する相談・苦情処理手続も含め、相談・苦情の仕分け、苦情処理手続の案内などの業務プロセスについて説明するとともに、苦情とせず相談として取り扱った事案や苦情として受け付けたが苦情処理手続に移行しなかった事案の内訳及びその理由などについて、外部有識者に報告し、審議の充実を図っていくこととする。</p>
		苦情	同上
	⑪相談員の育成、 研修	相談	<p>上述の⑤及び⑥を適切に遂行するために、原則毎月1回相談員研修を実施している(大阪事務所の相談員はテレビ会議システムを利用)。研修内容等は、「研修等に関する規程」に基づき、相談、苦情、あっせん申立ての受付を担当し、あっせん手続においてあっせん委員を補佐する相談員にとって必要な法令・自主規制ルールに関する知識習得や利用者との電話、面談等におけるコミュニケーション能力向上等の観点から、業務部長と総務企画部門が協議のうえテーマを決定している。また、テーマ決定のタイミングは、研修効果等を考慮し、金融商品取引に係る制度改正や相談等の受付件数等の動向等を踏まえたものとするため、年度ごとではなく適宜としている。なお、最近実施した研修のテーマは「高齢顧客に対する勧誘による販売について」、「各種ADRと申立事件」、「投資助言契約に係る相談・苦情への対応について」、「投資商品トラブルの最近の状況について」、「電話相談における『傾聴』のポイントについて」、「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針への対応について」、「総合取引所の実現に向けた枠組みの整備等について」、「社会保障・税番号(マイナンバー)制度の概要」等である。</p>
		苦情	同上
そ の 他	⑫その他の工夫、取 組み		<p>当センターの相談員は、①自主規制機関出身の元職員、②公的機関で相談業務を行っていた元相談員で消費生活相談員の資格を保有している者並びに③元金融機関出身者で構成されており、それぞれの出身によって、知識や経験、相談業務スキルが多様である。これを踏まえ、昨年12月より、相談員の知識や経験の平準化及び共有化を図り、ひいては、相談員全体のレベルアップを目指すため、事務室をフリーアドレス型に変更し、2週間をめぐり席替えを実施している。</p> <p>具体的には、相談員が前後左右席が替わることにより、それぞれ他の相談員が相談・苦情処理対応をどのように行っているのかを近くで聞くことができ、スキルを直接習得できる環境となっている。</p>

2. 相談・苦情等の動向

(表1) H22年度～25年度の相談・苦情等受付件数(総括表) (件)

	H22	H23	H24	H25	件数の増減の理由
①相談等受付件数	7,017	6,626	6,136	7,406	平成25年度は、堅調な株式市況等を背景に、売買取引に関する相談やNISAに関する相談等を中心に、前年度に比べ、大幅に増加した。
②苦情受付件数	1,190	1,530	1,152	975	平成25年度は、苦情件数は大幅に減少しているが、これは株式市況が好況であったこと、為替相場が円安傾向であったことから、保有商品の評価損が減少したこと、若しくは利益が生じたことが原因であると考えられる。
③苦情処理手続受付件数	1,190	1,530	1,152	975	
計	8,207	8,156	7,288	8,381	

(表2) H22年度～25年度の相談等受付件数(表1①の内訳) (件)

相談等受付件数の内訳	H22	H23	H24	H25	相談等として受け付けた具体的事例
取引制度等に関する相談	2,037	1,700	1,723	2,703	<ul style="list-style-type: none"> 取引制度に関する一般的な質問 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 信用取引の制度の概要や取引の留意点について ✓ FX取引の仕組みについて ✓ NISA口座に関する全般的事項 当センターのあっせん制度や取扱う事案等当センターの業務に関する質問
売買取引に関する相談	734	932	872	1,228	<ul style="list-style-type: none"> 保有株式の売却方法について インターネット取引での株式の発注方法について
勧誘に関する相談	1,081	1,485	1,481	814	<ul style="list-style-type: none"> 仕組債の勧誘を受け、購入したが、支店長と面談して当該仕組債が高リスク商品である事が分かった。解約したい。 認知症気味の父が知らない間に株式の売買をしていた。止めさせたいが証券会社にどのように手続をすればいいか。
その他	3,165	2,509	2,060	2,661	<ul style="list-style-type: none"> 入出金等の手続事務等に関する質問 投資運用、投資助言に関する質問 未公開株式(債券、ファンド)に関する質問
計	7,017	6,626	6,136	7,406	

(表3) H22年度～25年度の苦情受付件数(表1②の内訳) (件)

苦情受付件数の内訳	H22	H23	H24	H25	苦情として受け付けた具体的事例
売買取引に関する苦情	314	337	296	408	<ul style="list-style-type: none"> ・ 投資信託の売却したいが担当者が応じてくれない。FINMACから苦情を伝えて欲しい。 ・ 証券会社の担当者の勧めで何か投資商品を次々に購入したが、何を購入したか、いくら損をしているのか分からない。何も分からず、ついて行けないのでやめたい。どうしたら良いか。
勧誘に関する苦情	564	890	612	328	<ul style="list-style-type: none"> ・ 白内障や心不全また高齢でもあり、少しずつ換金して取引を止めたいのに、満期を知らせずに次の商品を強引に買わせるような勧誘を止めさせてほしい。 ・ 1週間位前に相手方担当者は、保有している仕組債を解約させて豪州ドル建て期限前償還条項付日経平均株価連動型三段階デジタルクーポン債「デンマーク地方金融公庫」を強引に購入させた。
事務処理に関する苦情	160	169	134	152	<ul style="list-style-type: none"> ・ 昨年、NISA口座を開設したが、今回、配当金を受け取ったところ課税されていた。相手方の説明は、昨年12月26日にNISA口座が解約されているとのこと。そのような覚えはない。 ・ 日経225証拠金取引(くりっく株365)で追証を入金したにもかかわらず、強制決済された。納得がいかないので調べて欲しい。
その他	152	134	110	87	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会社不満に関する苦情 ・ 商品性に関する苦情
計	1,190	1,530	1,152	975	

1. 相談・苦情等の受付・処理・検証態勢

【平成26年9月末現在】

【日本貸金業協会】			
組 織 体 制	①受付拠点・人数	相談	<ul style="list-style-type: none"> ・貸金業相談・紛争解決センター(東京本部)、各都道府県支部 ・東京本部1箇所、12名(相談受付課)、各都道府県支部47箇所63名
		苦情	<ul style="list-style-type: none"> ・貸金業相談・紛争解決センター(東京本部)、各都道府県支部 ・東京本部1箇所、6名(苦情受付課)、各都道府県支部(同上)
	②受付方法	相談	電話、書面、面談
		苦情	同上 ※支部で受付けた場合は、本部へ引き継ぐ
③事務フロー		<p>初回の受付から相談対応・苦情処理手続終了まで(概要)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 受付:全国48拠点で受付 2. 聞き取り:相談員による相談内容を聞き取り助言、情報提供等を行う。相談内容が相手方業者に対する不満足の表明であった場合は、苦情処理手続を案内し本部苦情受付課へ引継ぎを行い、苦情受付課職員は利用者から苦情内容を再聴取し苦情処理手続を説明した後、手続を開始する。 3. 記録:当日中に相談記録書又は苦情記録書を作成し、当日中に管理者は内容をチェックする。 4. 相手方業者への通知:苦情の場合は、直ちに相手方へ申立内容の事実確認等の苦情処理を行う。 5. 相手方業者からの事実確認報告:相手方から相談・紛争解決センターへの確認報告を受け、対応結果を聴取する。 6. 利用者への説明:利用者へ事実確認内容の報告を行い、苦情対応の終了について利用者の意思確認を行い、了承した場合は終了する。 7. 利用者が相談・紛争解決センターが行った苦情処理で不満が解消されない場合は、紛争解決手続について説明し、申立ての意思確認を行い、説明資料を利用者へ送付し、苦情処理手続を終了(紛争解決手続へ移行)。 	
④相談・苦情等業務にかかる規程、マニュアル等の整備状況		<p>「紛争解決等業務マニュアル」を整備し、相談、苦情、紛争についての定義、範囲、受付方法。委員会の役割、支部の業務、ヤミ金融対応、クレジット対応、他機関との連携、システムトラブル時の対応について基本対応を解説。</p> <p>その他、相談員用ガイドブックとして、電話対応、カウンセリング等、利用者の申出内容をよりよく理解するための補助的な事務手続マニュアルを整備し、利用者とのコミュニケーションツールとしている。</p>	

具 体 的 な 取 組 み	⑤事案の内容や利用者の意向の適切な把握	<p>「紛争解決等業務マニュアル」において、基本的な業務フローを解説。また、当該マニュアル内で相談⇒苦情への業務フローについて解説している他、以下①～③の相談員用ガイドブックを活用して行う研修を通して、事案の内容や利用者の意向を適切に把握するためのスキル向上を図っている。</p> <p>①相談対応ガイドブック…電話対応マナー、コミュニケーションの阻害要因の把握、カウンセリング技法等の解説 ②電話対応の基本…電話対応に特化したガイドブックで、利用者の顔が見えないことによるコミュニケーション不足を補うための注意点、利用者の話をさえぎることなく良く聴くこと、及び主訴の繰り返し等により利用者の意向(主訴)を適切に把握し確認する技法等を解説 ③苦情引継ぎ…相談受付中に利用者から貸金業務に関する不満足の表明があった場合に、苦情受付課に引継ぐ事務フロー等の解説</p>
	⑥利用者にとって適確かつ分かり易い説明をするための工夫、取り組み	<p>「紛争解決等業務マニュアル」において、基本的な業務フローを解説の上、以下①～④の相談員用ガイドブックを活用して行う研修を通して、利用者にとって適確かつ分かりやすい説明・助言等を行うための取り組みを行っている。</p> <p>①ヤミ金関連相談対応ガイドブック…ヤミ金に関わってしまった利用者にとって適切な対応を助言するための解説 ②改正貸金業法完全施行に係る相談対応の手順…業法改正に伴う変更点等を理解し利用者へ分かりやすく助言をするための解説 ③生活再建支援…多重債務に陥った利用者や浪費癖から抜け出せない利用者へのカウンセリング対応の案内、家計管理の方法を案内するための解説 ④電話対応の基本…電話対応に特化したガイドブックで、利用者の顔が見えないことによるコミュニケーション不足を補うための注意点、利用者の話をさえぎることなく良く聴くこと、及び主訴の繰り返し等により利用者の意向(主訴)を適切に把握し確認する技法等を解説</p> <p>また、相談・苦情対応のクロージングにおいて、利用者に対して、「以上の説明でご理解いただけましたか」、「他にご不明な点はございますか」と質問することにより利用者の満足度を確保している他、相談・苦情対応をモニタリングして管理職によるOJT教育に活用し利用者対応の改善に努めている。</p>
	⑦相談と苦情の適切な仕分け	<p>①情報提供・助言で終了し、貸金業務に対する不満足 of 表明がない場合は、相談として扱う。 ②利用者の相談内容を丁寧に聞くことにより主訴を把握・確認する中で、「貸金業務に対する不満足 of 表明」(苦情の定義)が認められた場合は、苦情を専門に対応する苦情受付課の相談員に引き継ぐ旨を利用者へ案内し、利用者が苦情申立することに同意すれば、その場で苦情受付課相談員に対応を代わる(又は折り返す)。 ③苦情受付課相談員は苦情処理手順について説明し、利用者個人情報を相手方に伝えて苦情申立として通知することに同意を得た後、受理をし相手方に対して事実確認・調査等を行う。 ④苦情申立として通知することに同意を得られない場合は、苦情として受理することができず、相談として記録する旨を申立人に伝え了承を得る。このケースでは、利用者が考慮期間をおいた後、改めて苦情申立を行う場合がある(今後、苦情要素がある相談事案はキーワードとして苦情要素を記録し、抽出を可能とするよう改善を行う)。</p> <p>相談受付課、苦情受付課は同室内で業務を行っており、利用者から貸金業務に関する不満足 of 表明があった際は、直ちに相談受付課⇒苦情受付課への引継ぎを行える体制であり、日常的に各課間連携の徹底を図っている。また、当日中に担当の管理職が全ての相談記録のチェックを行い、苦情が埋もれている場合には直ちに苦情事案として処理を開始できる体制となっている。</p>
	⑧苦情処理手続への案内方法	上記⑦の「②～④」に同じ

具 体 的 な 取 組 み	⑨相談・苦情記録の作成、チェック	相談	<p>相談員は相談対応終了直後に相談記録書をシステム上で作成。(記録事項は、受付年月日、相談分類、住所、氏名、生年月日、相手方業者、具体的相談内容、助言・情報提供内容等)</p> <p>全相談事案について、当日中に相談受付課担当管理職が相談内容と助言内容等について、分かりやすい説明であったか、適確な助言・情報提供であったか等をチェックしている。なお、不適切な対応があった場合は、当日中、又は翌日中に当該相談員に対して担当管理職が教育・指導している。</p>
		苦情	<p>相談員は苦情受理直後に苦情記録書をシステム上で作成し、相手方業者へ事実確認～申立人への報告を行うとともに、終了時点で苦情記録書として保存。</p> <p>(記録事項は、事件番号、受理日、苦情分類、申立人氏名、住所、生年月日、電話番号、相手方業者への個人情報開示同意、行政への情報提供同意、相手方業者の商号、住所、相談窓口電話番号、苦情の内容、処理結果、終了日、協会の担当者・管理者確認印等)</p> <p>苦情受理直後に管理職が受理内容を確認し、担当相談員との間で事実確認等の進行検討を行う。すべての事案について管理職は事実確認の開始～途中～結果～利用者への報告(手続終了同意を含む)の各時点において、担当者から報告を受け、適確な処理がなされているかのチェックを行い、詳細な対応指示を行っている。</p> <p>日次で管理職が進捗をチェックする他、週次及び月次で全事案について管理職・部署長が処理状況等を点検・管理している。</p>
	相談	<p>【第三者機関】 相談・紛争解決委員会(弁護士・消費者団体等の外部有識者8名で構成され、紛争解決等業務全般の公正・中立かつ適確な運営を確保することを目的としており、紛争解決等業務に関連する事項について協会の理事会へ意見を述べる権限を有す)に対して、半期毎に相談・苦情、及び紛争の受付から処理までの状況(フロー、プロセスを含む)をまとめて報告し、相談・苦情、及び紛争事案の件数・内容分類・処理結果等について委員会の場において詳細な報告を行っている。当該報告により紛争解決等業務の公正性・中立性・適確性について同委員会の点検を受け、承認を得ている。</p> <p>今後は、「苦情要素を含む匿名の相談事案及び苦情処理に不同意の相談事案」を検索する仕組みを構築した上で、当該事案を抽出することで相談事案の仕分けを明確にし、第三者委員会に対して相談事案の概要・内訳及び業務プロセス(その仕分けの理由及び苦情処理手続の案内等)の説明を行い、また相談事案の内訳を報告し、業務の公正性・中立性・適確性の検証を受けられるよう改善に努める。</p> <p>【内部監査】 年1回、協会所管部署による監査(主に相談・苦情対応状況の記録・保存等の事務処理関係について、「紛争解決等業務に関する規則」及び「協会内規則」沿って運営されているか等)が実施されており、指摘があった場合は、所管部署が改善を確認した後、役員へ報告され承認を得ている。</p> <p>今後については、協会内において監査を受ける立場として当センターに対するきめ細かな監査となるような提言を通じて改善に努める。</p>	
苦情	同上		
そ の 他	⑩⑤～⑨に関する事後検証	相談	<p>各年度初めに、本部相談員に対して、相談・苦情対応スキルの向上、貸金業務知識の向上等を目的とした年間の研修計画を定め(貸金業法・民法・事例研究・コンプライアンス・カウンセリング等)を実施している。また、本部・支部の相談員に対して外部調査会社に委託したミステリーコールを年1回実施し、申出内容や利用者の意向の適切な把握及び利用者にとって適確かつ分かりやすい説明をしているかの客観的検証を行っている。また、ミステリーコールの分析結果を本部・支部の全相談員及び当センター管理職へフィードバックし、相談員の対応能力向上に役立てている。なお、不適切な対応があった場合は、当日中、又は翌日中に当該相談員に対して管理職が教育・指導している。</p>
		苦情	同上
	⑪相談員の育成、研修	相談	<p>各年度初めに、本部相談員に対して、相談・苦情対応スキルの向上、貸金業務知識の向上等を目的とした年間の研修計画を定め(貸金業法・民法・事例研究・コンプライアンス・カウンセリング等)を実施している。また、本部・支部の相談員に対して外部調査会社に委託したミステリーコールを年1回実施し、申出内容や利用者の意向の適切な把握及び利用者にとって適確かつ分かりやすい説明をしているかの客観的検証を行っている。また、ミステリーコールの分析結果を本部・支部の全相談員及び当センター管理職へフィードバックし、相談員の対応能力向上に役立てている。なお、不適切な対応があった場合は、当日中、又は翌日中に当該相談員に対して管理職が教育・指導している。</p>
	⑫その他の工夫、取り組み	苦情	同上

2. 相談・苦情等の動向

(表1) H22年度～25年度の相談・苦情等受付件数(総括表) (件)

	H22	H23	H24	H25	件数の増減の理由
①相談等受付件数	46,263	42,886	39,623	35,964	貸金業法改正に伴う業者の減少及び多重債務者の減少等 ※H25年度相談事案の内、「業者の連絡先を知りたい」、「契約の内容を確認したい」、及び「貸付自粛制度についての照会」等の照会又は協会に助言を求めるものが約83%、「債務整理のための他機関の紹介」が約11%で全体の約94%と大半を占め、その他6%についても利用者からの照会や助言を求めるものである)
②苦情受付件数	352	247	117	95	貸金業法改正に伴う業者の減少、多重債務者の減少及び業者の社内態勢整備の向上等
③苦情処理手続受付件数	352	247	117	95	
計	46,615	43,133	39,740	36,059	

(表2) H22年度～25年度の相談等受付件数(表1①の内訳) (件)

相談等受付件数の内訳	H22	H23	H24	H25	相談等として受け付けた代表的な具体的事例
業者の連絡先	8,899	11,920	14,208	13,714	取引中の〇〇カードのコールセンターに電話しているが話中なので他の連絡先を知りたい ※コールセンターへ架電しているがいつも話中で通じない ⇒ 約定返済日の前後等は電話が集中し繋がりにくい状況を伝え、代表番号を案内するか架け直しをお願いしている。
融資関連	5,380	3,174	2,715	2,490	お金を借りたくて電話した。どこか協会加盟の貸金業者を紹介して欲しい
貸付自粛依頼・撤回	5,030	4,668	4,564	4,592	ギャンブル依存症の息子を貸付自粛登録させたいが手続について教えて欲しい
契約内容	4,873	7,332	6,730	5,802	支払い方法を変更したい ※返済困難になり、業者に返済を数ヶ月待ってもらおう頼んだが応じてくれない ⇒ 苦情として受付する旨を伝えるも、自分の申立であることを相手に知らせたくないと言われ苦情受理を拒絶されるケースが稀にあり、申立人が考慮期間をおいた後、改めて苦情申立を行う場合がある。
登録業者確認	4,569	3,438	2,010	1,280	〇〇社は登録がある会社ですか、申込み前に確認をしたい
過払金	3,428	1,638	977	451	〇〇社と長期取引をしているが過払い金を請求するにはどうしたら良いか ※返還額の交渉をしているが、100%の返還に応じない ⇒ 苦情として受付ける旨を伝えるも、弁護士を入れていない交渉事なので出来るところまで自分で交渉して、不調となった場合は、改めて協会に相談するとして苦情受理に至らない場合がある。
返済困難	3,008	1,724	1,268	1,084	病気や経営不振で収入が減り返済が難しくなったが、どうしたら良いか

信用情報	2,039	1,353	1,185	920	カード会社に申込みしたら断られたため自分の信用情報を確認したい
ヤミ金融・違法業者被害なし	1,340	1,183	679	870	携帯・スマホサイトで探した××社は登録がある会社ですか、手数料を先に払えと言っているので確認したい
身分証明書等の紛失等	1,061	814	576	525	免許証・保険証が入った財布を紛失したが、悪用されることが心配である
ヤミ金融・違法業者被害あり	852	790	534	567	自営業者だがFAXで届いた融資決定書により申し込むと、保証金5%を要求され振り込んだが融資が実行されず不審だ
返済義務	753	603	460	323	金融機関から借入れがある親が亡くなったが、返済の義務はあるか
金利・返済方法	473	295	176	131	〇〇カードで10万円借りたら利息はいくらですか
帳簿の開示	226	161	104	68	△△社との間のこれまでの取引状況を知りたい
自己破産・調停・民事再生手続き	156	71	44	30	自己破産と任意整理の違いを知りたい。自己破産は弁護士に依頼しなくても可能か
ダイレクトメール	80	62	71	68	取引中の××社から時々ダイレクトメールが送られてくるが迷惑なので送らないで欲しい
保証人関係	70	60	50	46	友人が融資を受けるので保証人になってくれと依頼されたが心配だ
手数料	39	43	33	20	〇〇カードのキャッシングを利用したが、利息が高いと思う
その他	3,987	3,557	3,239	2,983	個人間の融資では利息は何%取れるのか。返済してもらえない個人的貸金があるがどうしたら良いか
計	46,263	42,886	39,623	35,964	

※印の事例は、不満足表明の要素があるが相談として記録した事例

(表3) H22年度～25年度の苦情受付件数(表1②の内訳) (件)

苦情受付件数の内訳	H22	H23	H24	H25	苦情として受け付けた代表的な具体的事例
帳簿の開示	85	54	19	10	取引履歴の開示請求をしたが、開示が遅い、全部の開示をしない
取立て行為	77	46	25	16	長期にわたり請求を受けていなかったが、突然請求を受けた
契約内容	59	53	30	28	収入証明を提出しなかったところ、カードが利用できなくなった
融資関連	32	10	5	4	不動産担保ローン等で、先に調査料を支払ったが融資実行を否決された
個人情報	28	19	8	5	銀行ローン等の申込みをしたが拒絶され、個人信用情報機関から開示を受けると、以前借りた業者から異動情報が登録されている

過払金	21	19	9	5	過払い金の返還請求の際、相手方の返還提示額が計算上の額より過少である
事務処理	20	30	17	25	限度額増額の通知を受けたが実際は増額されていない
保証契約	8	0	0	0	融資を受ける金額以外に別に支払う保証会社への金額が納得できない（H23年以降は苦情申立てなし）
金利	4	0	0	0	請求を受けた利息が契約書上の利率を上回っている（H23年以降は苦情申立てなし）
広告・勧誘（詐称以外）	2	6	2	2	増額勧誘を受けて申し込んだが否決された
年金担保	1	1	0	0	融資を受ける際、年金手帳を相手方に預けさせられた（H24年以降は苦情申立てなし）
過剰貸付	0	4	0	0	相手方は詳細な収入調査を行わず年収の30%以上を貸付けた
その他	15	5	2	0	相手方業者の電話対応において、言葉遣いが悪い
計	352	247	117	95	

