

利用者からの信頼を向上させるための対応(1/2)

資料2 (資料3、4より作成)

		全国銀行協会	信託協会(計数は業務開始から27年上期まで)	生命保険協会	日本損害保険協会	
紛争解決手続の運営	平成27年度上半期の状況	<p>終結件数(申立当初、金融機関が請求に応じられないとしたもの) 86件(81件)</p> <p>紛争解決委員の考え方・見解を示し和解を促したもの 47件</p> <p>和解案を提示したものの(提示率) 47件(55%)</p> <p>和解したもの(和解率) 39件(45%)</p> <p>補足説明 ●紛争解決手続終結86件のうち、不受理が22件(全体の26%) (資料3参照)</p>	<p>8件(7件)</p> <p>5件</p> <p>5件(63%)</p> <p>5件(63%)</p>	<p>109件(100件)</p> <p>38件</p> <p>43件(39%)</p> <p>34件(31%)</p> <p>●個別事情の丁寧な聴取や主張・意向の十分な把握に取り組み、苦情処理手続の案内の徹底を図ったことから、27年度上半期では苦情処理手続受付件数が増加。これに伴い「苦情」から「紛争」に移行する件数も増加し、紛争解決手続受付件数が増加。(資料1-3参照) ●金融機関側の答弁書が「申立人の請求に応じられない」(100件)となっていたもののうち、34件について生保会社の対応の不十分さを指摘し、特別調停案を提示。(資料3参照) ●一方でうち52件について「和解による解決の見込みなし(申立内容に理由がない)」として手続を終了。(資料3参照)</p>	<p>216件(193件)</p> <p>50件</p> <p>110件(51%)</p> <p>87件(40%)</p> <p>●相談者等からの丁寧な聴取、その意向に沿った対応に心掛け、苦情処理手続の案内の徹底を図ったことから、27年度上半期では苦情処理手続受付件数が増加。これに伴い「苦情」から「紛争」に移行する件数も増加し、紛争解決手続受付件数が増加。(資料1-3参照) ●当初双方の主張が対立したケース(193件)のうち、損保会社側の譲歩により和解案を提示できたものが約4分の1。 ●面談、事情聴取を十分実施できておらず、当事者間の主張の隔たりが大きかったまま終了(打切り)となっているものが多い(打切り97件中面談、事情聴取を行っていないものが86件)</p>	
	今後の対応	<p>●あっせん委員会分科会において、「先例や商品・サービスの種類、トラブルの種類にとらわれることなく、個々の案件毎の争点・論点を的確に把握し紛争解決手続により解決を図る可能性があれば、受理する」ことを確認した。</p> <p>●不受理のあり方を外部有識者で構成される運営懇談会等で検討する。</p> <p>●上記を踏まえ、利用者アンケートの対象者の範囲についても検証する。</p>		<p>●第49回金融トラブル連絡調整協議会で報告した改善策を実施していく。</p> <p>●全ての案件について事情聴取を案内し、本人が希望しない場合を除き実施。</p> <p>●法令や約款に重きを置くことなく、個別事情の把握に努め、それらを反映・考慮した積極的な和解提案を行う。</p> <p>●事案審理の際の考慮すべき事項をとりまとめたチェックリストを作成。</p>	<p>●第49回金融トラブル連絡調整協議会で報告した改善策を実施していく。</p> <p>●有識者会議報告書の考え方に沿い、基本的に面談を実施し、紛争の原因・背景等の確認。</p> <p>●紛争解決手続を終了する際に、再度の意見聴取の意向確認を行うことをADR評議会に諮る。</p> <p>●事実認定が困難な事案であっても、和解に向けた努力を行う。</p>	
	事後的な検証・評価等	回収状況等(27年度上半期)	【回収率】52.5%(不調事案31.8%) 【回収率の向上策】外部有識者による運営懇談会にて検討	【回収率】100%(不調事案なし) 【回収率の向上策】特に予定なし	【回収率】63.6%(不調事案43.3%) 【回収率の向上策】依頼文書の工夫、設問形式の見直し等	【回収率】33%(不調事案22%) 【回収率の向上策】依頼文書の工夫、設問等の追加・改善等
		中立性・公正性に関するアンケート項目	●下記項目を追加 「あっせん委員会は、弁護士、消費者問題専門家、金融業務等に係る有識者(いずれも個別の銀行と利害関係を有しない第三者)で構成しており、中立・公正な立場からの審理に努めておりますが、『あっせん委員』の対応は信頼・納得できるものでしたか。」	●下記項目の追加 「信託相談所およびあっせん委員会に対する満足感および不満を感じた理由」 「信頼のおける対応および信頼をおけないと感じた理由」	●従来より下記項目が存在 「裁定審査会の委員構成・審理手続について中立性・公正性の面から問題はなかったか」	●従来より下記項目が存在 「手続実施委員はお申立内容に利害関係がなく、かつ専門的な地域・経験を有する弁護士、消費生活相談員、学識経験者で構成され、中立・公正な立場から審議に努めておりますが、手続全般についてお聞かせください。」
		上記項目についての回答結果	27年10月に設置のため回答なし	設置後のアンケート実施なし	●特に問題なかった【26年度61%(和解事案71%、不調事案46%)】	●【平成26年度】中立・公正であった33%(不調事案0%)、おおむね中立公正であった29%(同18%)、やや中立・公正でなかった10%(同9%)、中立・公正でなかった28%(同73%)
アンケート結果を踏まえた今後の対応		●新たに追加した質問項目を含め、結果や意見について自ら検証するとともに外部有識者に報告し、その意見を伺った上で改善策を検討・実施していく	●新たに追加した質問項目を含め、結果や意見について自ら検証するとともに外部有識者に報告し、その意見を伺った上で改善策を検討・実施していく	●結果や意見について自ら検証するとともに外部有識者に報告し、その意見を伺った上で改善策を検討・実施していく ●第49回金融トラブル連絡調整協議会で表明した改善策の実施	●結果や意見について自ら検証するとともに外部有識者に報告し、その意見を伺った上で改善策を検討・実施していく ●第49回金融トラブル連絡調整協議会で表明した改善策の実施	
利用者アンケートの公表状況と今後の対応		●年度ごとにすべての質問項目の回答結果(割合)・回収率(不調事案の回収率を含む)を公表 ⇒新たに追加した質問項目を含め、全質問項目ごとの和解・不調事案の回答状況 ・具体的意見を外部有識者に報告の上、原則として公表 ・改善策についても公表	●公表なし ⇒回収率(併せて不調事案の回収率) ⇒新たに追加した質問項目を含め、全質問項目ごとの和解・不調事案の回答状況 ・具体的意見を外部有識者に報告の上、原則として公表 ・改善策についても公表	●回収状況(不調事案からの回収状況を含む)、主な項目についての回答状況等を公表 ⇒これまで公表しなかった項目を含め各項目の回答結果及びそれを踏まえた改善策の公表 ・具体的意見については選択式の結果とともに外部有識者に報告の上、原則として公表 ・改善策についても公表	●回収率の状況(不調事案の回収状況を含む)、設問及び回答結果等を公表 ⇒回答結果を公表(和解事案、不調事案それぞれの状況も公表) ・自由意見については、上記回答結果とともに、外部有識者に報告の上、原則として公表(28年の上半期から公表予定) ・改善策についても公表	
外部有識者による検証・評価	報告状況【①相談等を受け付けた場合の対応】 【②苦情処理手続】 【③紛争解決手続】	①相談、苦情、苦情処理手続受付等件数 ②苦情処理手続による解決割合、解決平均所要時間等 ③面談実施状況、和解案提示状況、和解率、和解不成立等の理由別状況、利用者アンケートの結果等	①相談・照会の受付件数と業務別件数等 ②苦情受付件数と苦情処理手続受付件数と全事案の概要等 ③紛争解決手続の全事案の概要等	①相談、苦情、苦情処理手続受付件数等 ②苦情処理手続の所要時間、対応状況等 ③事情聴取実施状況、和解案提示状況、和解率、和解不成立等の理由別状況、利用者アンケートの結果等	①相談、苦情、苦情処理手続受付等件数等 ②苦情処理手続の所要時間、対応状況等 ③和解案提示状況、和解不成立等の理由別状況、和解率、利用者アンケートの結果等	
	今後の報告	①・相談事例別の件数・構成割合を整理したもの ・苦情処理手続に移行しなかった理由別の件数・構成割合 ②苦情処理手続に関して利用者に対する助言が必要と考えられるケース又は利用者から助言を求められたケース、利用者に対する助言、金融機関への働きかけについて全体の状況、実態が分かる計数等	①・相談の内容を類型化し、その件数、構成割合を整理したもの ・苦情処理手続に移行しなかったものの原因・理由を整理し、その件数、構成割合 ②苦情処理手続に関して利用者に対する助言、金融機関への働きかけについて全体の状況、実態が分かる計数	①・相談の内容を類型化し、その件数、構成割合を整理したもの ・苦情処理手続に移行しなかったものの中で相談所の説明で了解となるものが多いことから、原因・理由を整理し、その件数、構成割合 ②交渉能力の格差等の是正のためにどのように働きかけたのか、申立人に対するサポート状況(利用者に対する助言、金融機関への働きかけについて全体の状況、実態が分かる計数等) ③第49回金融トラブル連絡調整協議会の場で報告した改善策の実施状況	①・相談の内容を類型化し、件数および構成割合を整理したもの ・苦情処理手続に移行しなかったものの理由を整理し、件数および構成割合 ②・利用者に対する助言が必要と考えられるケースまたは利用者から助言を求められたケース、利用者に対する助言、金融機関への働きかけについて全体の状況、実態が分かる計数等 ③第49回金融トラブル連絡調整協議会の場で報告した改善策の実施状況	
	公表状況	●提言・指摘事項、問題提起があった場合にはこれらを公表 ⇒検証・評価の内容(検証項目・検証ポイント等)、検証・評価の結果、検証・評価の結果を踏まえた改善策について公表	●公表なし ⇒検証・評価の内容(検証項目・検証ポイント等)、検証・評価の結果、検証・評価の結果を踏まえた改善策について公表	●外部有識者からいただいた意見、それを踏まえて実施する改善策等を公表 ⇒検証・評価の内容(検証項目・検証ポイント等)、検証・評価の結果、検証・評価の結果を踏まえた改善策について、引き続き公表していく	●公表なし ⇒検証・評価の内容(検証項目・検証ポイント等)、検証・評価の結果、検証・評価の結果を踏まえた改善策について、引き続き公表していく	

利用者からの信頼を向上させるための対応(2/2)

資料2

(資料3、4より作成)

		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
紛争解決手続の運営	平成27年度上半期の状況	<p>最終件数 (申立当初、金融機関が請求に応じられないとしたもの)</p> <p>9件(9件)</p> <p>紛争解決委員の考え方・見解を示し和解を促したもの</p> <p>6件</p> <p>和解案を提示したものの(提示率)</p> <p>6件(67%)</p> <p>和解したもの(和解率)</p> <p>3件(33%)</p> <p>補足説明</p>	<p>4件(4件)</p> <p>3件</p> <p>3件(75%)</p> <p>3件(75%)</p>	<p>41件(32件)</p> <p>33件</p> <p>33件(80%)</p> <p>22件(54%)</p> <p>●「申立人の請求には応じられない」という答弁書に対して和解案を提示したものの(24件)、金融機関が応じられないとするものが一定程度(10件)存在する。</p>	<p>7件(5件)</p> <p>3件</p> <p>3件(43%)</p> <p>3件(43%)</p>
	今後の対応	●有識者からの評価・指示・助言等も踏まえ、意見の乖離＝即刻不調」という結論を道きだすのではなく、別の視点から問題点を再検証する(新たな譲歩案＝和解案はないか等)等の取組みを強化していく。		●必ずしも裁判のような厳密な証拠調べや事実認定は行わず、面談・事情聴取等を通じ、解決の糸口を探り、実情・実態に則した簡易・迅速・柔軟な解決を目指していることにつき、業務委託元である自主規制機関が開催する金融機関の役員等を対象とした会議等の場においても、FINMACの理事よりADRの趣旨を説明し、理解を求めていく。	●終了事案全件について和解に向けた調整・働きかけが十分であったか自己検証を行い、その結果について外部有識者の検証・評価を受ける。
	回収状況等(27年度上半期)	【回収率】55.6%(不調事案33.3%) 【回収率の向上策】アンケート項目の増設	【回収率】0%(回収待ち1件) 【回収率の向上策】電話によるフォローと聞き取りを実施	【回収率】62.5%(不調事案48.8%)【26年度10月～27年9月末】 【回収率の向上策】「項目を見直したアンケート」による結果の状況を見て、今後、アンケート項目に関して追加・変更を考える	【回収率】28.6%(不調事案0%) 【回収率の向上策】アンケート項目の変更等の改善に努める
	中立性・公正性に関するアンケート項目	●下記項目を追加 ・「紛争解決委員の中立・公正性」 ・「不成立(不調)」の場合の納得性	●下記項目の追加予定 「少額短期ほけん相談室」は紛争解決に当たって中立・公正に対応してくれると期待しましたか ・申立から解決までの裁定プロセスにおいて、「少額短期ほけん相談室」は公平・中立性を保っていたと思われませんか ・裁定委員や相談員の対応から裁定委員や相談員が信頼に足ると感じましたか ・「少額短期ほけん相談室」の対応や紛争解決手続きに満足されましたか	●下記項目を追加 ・FINMAC事務局の対応を含め、その他意見等がありましたらお聞かせ下さい(公正中立かつ納得感ある紛争解決に努め、指定紛争解決機関としての信頼の一層の向上を図っていく観点から、ご意見等がございましたら、あわせてお聞かせください)	●下記項目を追加 ・「紛争解決委員や事務局職員の手続の進行は中立・公正でしたか」
	上記項目についての回答結果	27年10月に設置のため回答なし	未設置のため回答なし	設置後の集計なし	27年10月に設置のため回答なし
事後的な検証・評価等	アンケート結果を踏まえた今後の対応	●新たに追加した質問項目を含め、結果や意見について自ら検証するとともに外部有識者に報告し、その意見を伺った上で改善策を検討・実施していく	●新たに追加した質問項目を含め、結果や意見について自ら検証するとともに外部有識者に報告し、その意見を伺った上で改善策を検討・実施していく	●文言を追加したアンケートの回答結果を分析し、自ら検証するとともに、外部有識者に報告し、その意見を伺ったうえで、必要に応じて改善策を検討・実施	●新たに追加した質問項目を含め、結果や意見について自ら検証するとともに外部有識者に報告し、その意見を伺った上で改善策を検討・実施していく
	利用者アンケートの公表状況と今後の対応	●公表なし ⇒回収率(併せて不調事案の回収率) ・新たに追加した質問項目を含め、全質問項目ごとの和解・不調事案の回答状況 ・具体的意見を外部有識者に報告の上、原則として公表 ・改善策についても公表	●公表なし ⇒回収率(併せて不調事案の回収率) ・新たに追加した質問項目を含め、全質問項目ごとの和解・不調事案の回答状況 ・具体的意見を外部有識者に報告の上、原則として公表 ・改善策についても公表	●アンケート結果及び改善策、回収率等を公表 ⇒新たに追加した質問項目を含め、全質問項目ごとの和解・不調事案の回答状況 ・具体的意見を外部有識者に報告の上、原則として公表 ・改善策についても公表	●公表なし ⇒回収率(併せて不調事案の回収率) ・新たに追加した質問項目を含め、全質問項目ごとの和解・不調事案の回答状況 ・具体的意見を外部有識者に報告の上、原則として公表 ・改善策についても公表
	報告状況 【①相談を受け付けた場合の対応】 【②苦情処理手続】 【③紛争解決手続】	①、②相談、苦情、苦情処理手続受付状況等の件数 ③面談件数、和解率及び和解不成立等の理由別状況	①相談、苦情、苦情処理手続受付状況等の件数 ・個別相談事案の相談内容等を記載した一覧表にて報告 ②所要時間、処理件数等の内訳 ③面談件数、和解案提示状況、和解率、和解不成立等の理由別状況	①相談、苦情、苦情処理手続受付等件数等 ②対応フロー、事例等 ③和解率、利用者アンケートの結果等	①相談、苦情処理手続受付等件数等 ②苦情処理手続の内容別分類等 ③面談の実施状況、和解案提示状況、和解率、利用者アンケートの結果等
今後の報告	①・相談を類型化し件数・構成割合を整理したもの ・苦情処理手続に移行されなかった理由別の件数・構成割合 ②交渉能力の格差等的是正のための対応、顧客の納得を得られる解決のための対応、迅速かつ公正な解決のための対応の具体的内容を類型別に整理した一覧表を作成し報告 ③・申立ての状況(申立て件数、申立内容別の内訳など) ・結果の状況(処理件数、全体の和解件数・和解率、申立内容別の和解件数・和解率、所要期間など) ・面談・事情聴取の目的、実施状況等	①・相談の内容を類型化し、その件数、構成割合を整理したもの ・苦情処理手続に移行しなかったものの原因・理由を整理し、その件数、構成割合等 ②苦情処理手続に関して利用者に対する助言、金融機関への働きかけについて全体の状況、実態が分かる計数等 ③紛争解決手続について、和解案提案状況、和解率、和解不成立等の理由別状況を計数等	①相談の内容を類型化し、その件数、構成割合を整理したもの ②申立人に対するサポート状況(利用者に対する助言、金融機関への働きかけについて全体の状況、実態が分かる計数等) ③事例、面談の実施状況、和解に向けた努力の状況等	①・相談の内容を類型化し、件数および構成割合を整理したもの ・苦情処理手続に移行しなかったものの理由を整理し、件数および構成割合 ②所要日数のとりまとめ結果、長期を要した事案、処理結果に申立人が納得しなかった事案の自己検証結果を報告 ③各検証ポイント(中立性・公平性の確保、和解に向けた努力の十分性、納得感・信頼感を得るための対応の十分性など)を踏まえた説明と自己検証結果を報告	
公表状況	●公表なし ⇒検証・評価の内容(検証項目・検証ポイント等)、検証・評価の結果、検証・評価の結果を踏まえた改善策について公表	●公表なし ⇒検証・評価の内容(検証項目・検証ポイント等)、検証・評価の結果、検証・評価の結果を踏まえた改善策について公表	●議事録の公表 ⇒検証・評価の内容(検証項目・検証ポイント等)、検証・評価の結果、検証・評価の結果を踏まえた改善策について、公表	●公表なし ⇒検証・評価の内容(検証項目・検証ポイント等)、検証・評価の結果、検証・評価の結果を踏まえた改善策について、公表	