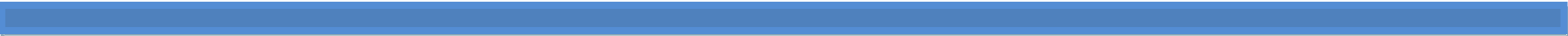


第 50 回「金融トラブル連絡調整協議会」

利用者からの信頼を向上させるための対応
【各指定紛争解決機関の提出資料】



平成 27 年 12 月 4 日

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	6
● 一般社団法人生命保険協会	10
● 一般社団法人日本損害保険協会	18
● 一般社団法人保険オンブズマン	24
● 一般社団法人日本少額短期保険協会	29
● 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	33
● 日本貸金業協会	40

【利用者からの信頼を向上させるための対応】

	現状	今後の対応
①「紛争解決手続の運営状況」 (手続の実効性確保)	○手続の実効性確保の状況 ・資料3による集計・分析結果(特徴等) ①答弁書において、「申立人の請求には応じられない」とある場合でも、あっせん委員会による指摘・説得等により、和解に至るケースが多い(27年度上半期:42.0%)。 ②紛争解決委員の対応として、適格性の審査の結果、適格性がなく、不受理となる事案が一定数ある(27年度上半期:25.6%)。 ・上記の原因、背景、理由 ①について ・あっせん委員会では申立書、答弁書の表記だけで判断せず、双方から提出された書証、主張内容、事情内容、双方の互譲のスタンス、レベル感を判断したうえ、説得等を行い、①のように和解に至るケースが多い。 ・和解案を提示するも和解が不成立となった事案では、あっせん委員会が提示した和解案を申立人が受諾しないケースが4件、金融機関が受諾しないケースが4件となっている。 ②について 現金過不足、相当程度過去の取引事案等の事実確認が著しく困難なものの、融資態度等事柄の性質上紛争解決手続の利用が適当ではない等、業務規程の不受理事由に該当するものは一定程度存在している。	・あっせん委員会運営懇談会(以下「運営懇談会」という。)の外部有識者委員から、不受理事案が多いとの指摘(「②-2 外部有識者による検証・評価」参照)があったことを踏まえ、平成27年7月および10月あっせん委員会分科会において、事例の検証、意見交換を行った。 その結果、先例や商品・サービスの種類、トラブルの類型にとらわれることなく、個々の案件毎に、争点・論点を的確に把握し、解決のため確認、検討すべき事項が何なのかを十分に整理した上で、①案件の性格・内容が紛争解決手続の対象として不適当なものではなく、かつ②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。 ・7月、10月のあっせん委員分科会に続き、不受理のあり方(「②-2 外部有識者による検証・評価の実施状況」の記載内容参照)を次回の12月開催の運営懇談会等で検討する。併せて、現在、不受理案件はアンケートの対象となっていないが、上記不受理のあり方の議論を踏まえ、同懇談会において利用者アンケートの対象者の範囲についても検討する。
②「事後的な検証・評価」 ②-1 利用者アンケートの実施状況	○申立人のうちアンケート対象者の範囲 ・あっせん委員会において、事情聴取を実施した申立人(顧客)(事情聴取を実施していない事案(不受理、事情聴取前の取下げ等)は除く)。 ○申立人からの回収状況 ・回収率(うち不調事案の回収率) ・27年度上半期における利用者アンケートの回収率は、全体52.5%(61件中32件)、うち和解事案は64.1%(39件中25件)、不調事案は31.8%(22件中7件)。 ・26年度における利用者アンケートの回収率は、全体63.4%(164件中104件)、うち和解事案70.7%(99件中70件)、不調事案52.3%(65件中34件)	○アンケート対象者の見直し ・上記のとおり、運営懇談会における利用者アンケートの対象に関する意見等を踏まえ、検討する。 ○アンケート回収率の向上策 ・利用者アンケートは、回答を選択肢としたり、返送用の住所等を印刷した封筒を同封して、郵送費用も当機関が負担するなど、利用者の負担感を極力減じる配慮をしたうえで実施している。改善策の一例として無記名による回答ができるようにするなどが考えられるが、回収率の現状の評価、回収率を向上させる施策等について次回の12月開催の運営懇談会で検討を行う予定である。

②「事後的な検証・評価等」 ②－１ 利用者アンケートの実施状況	<u>○アンケート項目の内容と結果</u> ・「<u>手続に関する納得感</u>」、「<u>指定機関に関する信頼性</u>」など手続の中立性・公正性、実効性を問うアンケート項目 ・27年10月以降、あっせん委員の対応について、信頼性・納得性を直接的に把握するための質問項目（※）を追加して実施。 ※質問項目：「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。」 ・<u>上記項目に関する申立人からの回答結果・内容（うち不調事案の回答結果・内容）</u> ・27年10月から上記質問項目を利用者アンケートに追加した。回答結果等は今後集計予定。 <u>○上記結果を踏まえて実施した利用者からの信頼向上のための改善策</u> ・27年10月から上記質問項目を利用者アンケートに追加したところであり、現時点では特になし。 <u>○上記アンケート結果及び改善策の公表状況</u> ・27年10月から上記質問項目を利用者アンケートに追加したところであり、現時点では結果等については未公表（年度ごとにすべての質問項目の回答結果（割合）及び全体の回収率（不調事案の回収率を含む）等を公表している）。	<u>○アンケート項目の充実</u> ・左記のアンケート項目を追加した利用者アンケートを27年10月に実施。当面はその結果を運営懇談会等に報告するなどし、必要に応じて、アンケート項目の充実を検討する。 <u>○利用者からの信頼向上のための改善策</u> ・新たに追加した質問項目の回答結果を含め、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。 <u>○アンケート結果及び改善策の公表</u> ・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を公表。また、具体的意見を外部有識者に報告の上、原則として公表。（結果を28年度上半期に公表予定）改善策についても公表。
---	--	--

②ー２ 外部有識者による検証・評価の実施状況	○「相談等を受け付けた場合の対応」に関する検証・評価 ・現状を示すものとして報告した計数等(26年度の状況) (相談と苦情との計数の乖離状況、苦情受付件数と苦情処理手続受付件数との乖離状況、その他) ※以下の記載内容はいずれも27年6月に開催した運営懇談会における報告、指摘内容等。 ・相談(銀行業務等の照会・助言等)、苦情(不満の表明があるもの)の定義 ・仕分けの基準(【相談と苦情】顧客から不満の表明があるか【苦情処理手続への意向】解決依頼があるか) ・業務分類別の苦情処理手続に移行しなかった主な理由(顧客が匿名を希望したため、相談員のアドバイスを受け、顧客が自ら銀行に申し出る意向を示したため、銀行名を特定せずに銀行取引全般の苦情であるため、契約当事者以外の者からの申出のため。) ・22年度から26年度の業務分類別の相談・苦情(解決依頼あり・解決依頼なし別)件数、主な具体的事例(以下の計数はいずれも26年度。報告した主な事例を記載。) 【相談件数】16,018 ・加入銀行(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)、預金業務(通帳、カード紛失の照会・相談)、貸出業務(融資条件に関する相談)等 【苦情件数(解決依頼あり・なし合計)】3,771(報告した主な事例は以下参照) 【苦情件数(解決依頼あり)】1,097 ・預金業務(母が危篤であるが、母名義の口座の払戻しに本人確認が必要との対応への苦情)、証券業務(窓販)(投資信託を購入する際に具体的な年収や資産を確認された。すでに銀行に登録されているのに確認されて納得できない)等 【苦情件数(解決依頼なし)】2,674 ・加入銀行(銀行員の態度に関する苦情で顧客側が匿名の場合)、貸出業務(金利に関する銀行名匿名の苦情)、デリバティブ業務(法人の代表取締役の意思が確認できない場合)等 ・検証・評価結果 ・外部有識者委員からは特段の問題指摘等はなし。 ・上記結果を踏まえた改善策 —	○左記の検証・評価の結果を踏まえこれから実施する改善策 ・相談・苦情の対応については、特段の意見等はなかったことから、具体的な改善策は予定していない。引き続き、運営懇談会による検証等を行い、提言・指摘等があれば、改善策を検討する。 ○検証・評価の方法、内容に関する改善策 ・引き続き、左記に記載した計数および態勢等について、運営懇談会に報告を行う。 ・主な相談事例別の件数・構成割合については、次回運営懇談会において報告予定。 ・苦情処理手続に移行されなかった理由別の件数・構成割合は、次回の運営懇談会に報告予定。 ・外部有識者委員からの要請、全銀協相談室における受付フロー、処理態勢等の改善実施、件数・内容に特徴的な変化が生じた場合などには、計数等の必要な情報提供を行い、運営懇談会において検証・評価を実施予定。
-------------------------------	--	--

②ー２ 外部有識者による検証・評価
の実施状況

○「苦情処理手続」に関する検証・評価

・現状を示すものとして報告した計数等(26年度の状況)

(交渉能力の格差等の是正のための対応、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)

・解決依頼のある苦情の解決件数(1,197件中594件)・解決割合(51%)、苦情処理手続の平均所要期間(2.6ヵ月)

・利用者アンケートの結果(26年度)

(質問)苦情の申出に対する全銀協相談員の対応

(回答)親切丁寧だった:66%、どちらかといえば親切・丁寧だった:15%、どちらともいえない:10%、どちらかといえば親切・丁寧ではなかった:3%、親切・丁寧ではなかった:6%

(質問)全銀協相談室(あっせん委員会事務局)が行う一連の手続全般に係る対応

(回答)親切丁寧だった:62%、どちらかといえば親切・丁寧だった:17%、どちらともいえない:13%、どちらかといえば親切・丁寧ではなかった:2%、親切・丁寧ではなかった:7%

・交渉能力の格差等の是正のための対応

必要に応じて利用者に助言(銀行の一般的な対応、銀行取引に関する知見、手続の見通し等)を行っていること

・迅速かつ公正な解決のための対応

加入銀行が迅速に苦情の対応を行っているか確認していること

・顧客の納得を得られる解決のための対応

申出人からの情報で不十分な場合には銀行から事情を十分把握し、必要に応じて申出人に情報を伝達する

・検証・評価結果

・外部有識者委員からは特段問題指摘等はなし。

・上記結果を踏まえた改善策

—

○左記の検証・評価の結果を踏まえこれから実施する改善策

・上記と同様。

○検証・評価の方法、内容に関する改善策

・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を報告する。

②ー２ 外部有識者による検証・評価
の実施状況

○「紛争解決手続」に関する検証・評価

・現状を示すものとして報告した計数等(26年度の状況)

(面談の実施状況、和解に向けた調整・働きかけの状況、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、その他)

○全般について(以下の計数はいずれも26年度)

・全紛争事案の概要(結果:和解97件、あっせん案不受諾2件、特別調停案不受諾1件、取下げ16件、打ち切り57件、不受理36件)

・手続終了事由(和解率(46%))

・不受理率(17.2%)等)

・事情聴取実施率(77.5%)

・平均所要期間(5.7ヵ月)

○不調事案について

・事案の概要・不調となった理由(【不受理】事実認定困難17件、経営方針に関するもの9件、手続の利用が適当ではない4件等、【打ち切り】事実認定困難・指摘困難41件、申立人あっせん原案不応諾13件等)

・当事者別の面談実施状況(回数)(申立人:0回11件、1回0件、2回54件、3回7件、2回2件、5回以上2件、相手方銀行も同数)

・和解に向けた事前調整の回数(口頭によるあっせん案の提示等)の回数(0回9件、1回3件、2回46件、3回15件、4回2件、5回以上1件)

・利用者アンケートにおける「納得感」の有無の件数(不調事案限定)(有8件、無9件、未回答46件)

・特別調停案の提示・検討状況(提示1件、検討なし75件)

○利用者アンケートの結果(回収率63%(和解事案71%、不調事案52%)および回答結果(あっせん委員に関する質問事項・結果は以下のとおり)

【利用者アンケート】

(質問)あっせん委員の説明(事情聴取の進め方、あっせん結果に係る説明等

(回答)わかりやすかった:42、どちらかといえば分かりやすかった:24%、どちらともいえない:12%、どちらかといえば分かりにくかった:11%、分かりにくかった:12%

・検証・評価結果

・運営懇談会において、適格性審査で「不受理」として早期にあっせん手続を終結させた方が申立人のためになるのか、あるいは「不受理」とせずすべての事案についてあっせん委員が直接申立人から事情を聴くことが、満足度の向上につながるという見方もあるがどのように考えるべきか、との問題提起があった。

・上記結果を踏まえた改善策

・次回の運営懇談会(12月下旬開催予定)において、適格性審査について、継続検討予定。

○外部有識者の検証・評価結果と改善策の公表状況

・提言・指摘事項、問題提起があった場合には全銀協ウェブサイトにおいてその内容、対応策を公表している(上記問題提起も公表済)。

なお、外部有識者の検証・評価結果は公表していない。

○左記の検証・評価の結果を踏まえこれから実施する改善策

・左記のとおり、運営懇談会において、適格性審査のあり方について問題提起があり、引き続き、次回の運営懇談会で検討予定。

※不受理事案への対応は「①「紛争解決手続の運営状況」(手続の実効性確保)」の「今後の対応」参照

○検証・評価の方法、内容に関する改善策

・引き続き、左記に記載した計数および態勢等について、運営懇談会に報告を行う。

・外部有識者委員からの要請、あっせん委員会事務局における受付フロー、処理態勢等の改善実施、あっせん委員会における特徴的な事案への具体的な和解に向けた取り組みなどについて、件数・内容に特徴的な変化が生じた場合などにおいては、計数等の必要な情報提供を行い、運営懇談会において検証・評価を実施予定。

○外部有識者による検証・評価結果と改善策の公表についての改善策

・現在、運営懇談会による検証・評価の結果、特段の提言・指摘事項がない場合には、その旨を公表していないが、今後、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する。

【利用者からの信頼を向上させるための対応】

	現状	今後の対応
①「紛争解決手続の運営状況」 (手続の実効性確保)	○手続の実効性確保の状況 ・資料3による集計・分析結果(特徴等) ・金融機関側が「申立人の請求には応じられない」とするものが7件あり、うち、金融機関に対し紛争解決委員の考え方・見解に基づく和解案を提示し、和解が成立したものが4件、一定の譲歩の姿勢があり、金融機関に対し紛争解決委員の考え方・見解に基づく和解案を提示し、和解が成立したものが1件である。 ・上記の原因、背景、理由 ・あっせん委員会では、申立人および金融機関双方の主張等の事情聴取を行った上で、あっせん委員の考え方・見解をまとめ、双方に当該考え方・見解を説明。 ・その結果、例えば、申立人が納得出来ない場合には、金融機関にその理由等を説明し、金融機関の譲歩の可能性を探り、譲歩の可能性がない場合には、更に申立人にその旨を説明し、改めて双方に歩み寄りの可能性・条件の有無を照会。 ・負担割合等で歩み寄りの可能性があると判断した場合には、申立人および金融機関に対して歩み寄りの条件を探る作業を行っている。 ・この結果、実質的に紛争解決手続を実施した案件については、全件和解が成立している。	
②「事後的な検証・評価」 ②-1 利用者アンケートの実施状況	○申立人のうちアンケート対象者の範囲 申立人全員(不受理、打ち切り案件を除く、平成23年10月より実施) ○申立人からの回収状況 ・回収率(うち不調事案の回収率) 100%(不調事案なし)(アンケート開始以降、対象となっている先は全件回収)	○アンケート対象者の見直し ・特に予定はない。 ○アンケート回収率の向上策 ・特に予定はない。

②「事後的な検証・評価等」 ②ー1 利用者アンケートの実施状況	○アンケート項目の内容と結果 ・「手続に関する納得感」、「指定機関に関する信頼性」など手続の中立性・公正性、実効性を問うアンケート項目 ・平成23年10月より、「手続に関する納得感」など手続の中立性・公正性・実効性を確認するため、「手続等の説明の分かりやすさ」、「あっせん委員会でのあっせんの提案内容・理由等の分かりやすさ」、「あっせん委員会の対応の誠実・丁寧度」等を項目としてアンケートを実施。 ・平成27年度より、手続の中立性・公正性をより明確に確認するため、「指定機関に対する信頼性」に関する「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足を感じた理由」、「指定紛争解決機関としての信頼性」と「信頼のおける対応および信頼をおけないと感じた理由」等の項目と内容記載欄を追加。 ・上記項目に関する申立人からの回答結果・内容(うち不調事案の回答結果・内容) ・これまでに回収した4件(不調事案なし)では、「手続等の説明の分かりやすさ」…分かりやすかったが25%、どちらかと言えば分かりやすかったが50%、どちらともいえないが25% 「あっせん委員会での質問、あっせんの提案内容・理由等の分かりやすさ」…分かりやすかったが25%、どちらかと言えば分かりやすかったが75% 「あっせん委員会の対応の誠実・丁寧度」…誠実・丁寧だった50%、どちらかと言えば誠実・丁寧だった25%、どちらともいえない25% ・「手続の冒頭にあっせん委員の自己紹介があればよかった」というご意見あり(平成24年3月受付案件)。 (新たな項目の追加後、あっせん案件がないため、改正後のアンケートは実施していない。) ○上記結果を踏まえて実施した利用者からの信頼向上のための改善策 ・「手続の冒頭にあっせん委員の自己紹介があればよかった」との意見を踏まえ、次にあっせん委員会が開催された平成25年1月受付案件から、あっせん委員会の冒頭に、あっせん委員の属性を紹介するようにした。 ○上記アンケート結果及び改善策の公表状況 ・回収数が4件と少ないため、アンケート結果は公表していない。	○アンケート項目の充実 ・特に予定はない。 ○利用者からの信頼向上のための改善策 ・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。 ○アンケート結果及び改善策の公表 ・回収率(併せて不調事案の回収率)。また、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を公表。また、具体的意見を外部有識者に報告の上、公表予定。改善策についても公表予定。
--	--	--

②ー２ 外部有識者による検証・評価の実施状況	○「相談等を受け付けた場合の対応」に関する検証・評価 ・現状を示すものとして報告した計数等(26年度の状況) (相談と苦情との計数の乖離状況、苦情受付件数と苦情処理手続受付件数との乖離状況、その他) ・相談・照会の受付件数 1,131件(26年4月から12月、対前年同期比+98件) ・相談・照会の業務別の4年間の推移および主な内容 信託業務 901件、併営業務 90件、銀行業務 50件、その他 364件(25年度) ・苦情の受付件数 16件(26年4月から12月、対前年同期比 ▲7件) ・苦情の業務別の4年間の推移おもな内容 信託業務 5件、併営業務 18件、銀行業務 10件(25年度) ・苦情受付件数と苦情処理手続受付計数との乖離状況・苦情処理手続が開始されなかった全案件の概要(平成25年度) 苦情受付件数のうち苦情処理手続が開始されなかった計数 信託業務 2件、併営業務 4件、銀行業務 0件(苦情処理手続が開始されなかった事例としては、事務手続き等に係る意見・不満の表明、不満の内容を当該金融機関に伝えて欲しいとの申出等) ・検証・評価結果 ・相談等の受付件数が増加しているが、態勢が不十分にならないように注意すること。 ・上記結果を踏まえた改善策 ・なし。	○左記の検証・評価の結果を踏まえこれから実施する改善策 ・特に予定はない。 ○検証・評価の方法、内容に関する改善策 ・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を報告する。 ・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・構成割合を報告する。
-------------------------------	---	---

②ー２ 外部有識者による検証・評価の実施状況	○「苦情処理手続」に関する検証・評価 ・現状を示すものとして報告した計数等(26年度の状況) (交渉能力の格差等の是正のための対応、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) ・第48回「金融トラブル連絡調整協議会」で報告した当協会の資料に基づき、相談・苦情等の受付・処理・検証態勢を報告 ・個別の苦情の対応状況(全案件)を報告。 ・検証・評価結果 ・投信等の苦情が減少しているが、相場が下落するとこれらの苦情も増加すると思われるが、態勢が不十分にならないように注意すること。 ・上記結果を踏まえた改善策 ・なし。 ○「紛争解決手続」に関する検証・評価 ・現状を示すものとして報告した計数等(26年度の状況) (面談の実施状況、和解に向けた調整・働きかけの状況、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、その他) ・平成26年度の新規受付けは1件であるが、適格性の審査で申立内容に理由がない案件(具体的な被害がない)として不受理となったことから、面談、和解に向けた調整等は行なっていない。したがって、あっせん申立事案の概要(申立人の申出内容、相手方信託銀行等の見解)とあっせん手続の結果を報告。 ・検証・評価結果 なし。 ・上記結果を踏まえた改善策 なし。 ○外部有識者の検証・評価結果と改善状況の公表状況 ・公表していない。	○外部有識者による検証・評価結果と改善策の公表についての改善策 ・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、実態が分かる計数を報告。 ○外部有識者の検証・評価結果と改善策の公表についての改善 ・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する。

【利用者からの信頼を向上させるための対応】

	現状	今後の対応
①「紛争解決手続の運営状況」 (手続の実効性確保)	○手続の実効性確保の状況 ・資料3による集計・分析結果(特徴等) ・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) ・終結事案109件に対し、答弁書は「請求に応じられない」とするものが大半。 ・「請求に応じられないケース」(100件)について、うち34件について生保会社の対応の不十分さ等を指摘し、特別調停案を提示。 ・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。 ・「生保会社側が一定の譲歩の姿勢を示したケース」(9件)のうち5件について、紛争解決委員が妥当と判断のうえ生保会社の提案(申立人の請求内容の認容)の受入余地(可否)を申立人に照会し、その結果和解が成立。 ・上記の原因、背景、理由 ・「和解による解決の見込みなし」が多いが、平成27年6月までは、事情聴取(面談)を実施していない事案もあり、より柔軟な解決の糸口となる個別事情の把握が十分でなかったこと、法令や約款に重きを置いていたため、事情聴取で把握した個別事情を踏まえた柔軟な和解による解決の取組みが十分でなかったことが原因と考える。 ・特別調停案を提示したもののうち不成立9件のうち8件は申立人が受諾しなかったケースである。 ※手続の実効性確保のための取組として、平成27年7月より、右記「紛争解決手続に係る改善対応」を実施している。	○第49回金融トラブル連絡調整協議会の場でご報告のとおり、紛争解決手続に係る改善対応として、以下の対応について、紛争解決委員が全ての委員で構成される裁定審査会全体会において確認のうえ、平成27年7月より実施している。 ・全ての案件について、申立て時に事情聴取(面談)実施の目的を明示のうえ、事情聴取の実施について案内し、申立人が事情聴取の実施を希望しない場合以外は事情聴取を実施する。また、事情聴取の実施を希望しない申立人についても、審理開始後、両当事者の主張や事実関係が明白でない場合は、裁定審査会委員の判断により、事情聴取を実施する場合があることを案内する。また、申立て時に事情聴取を希望しなかった場合であっても、その後の審理手続中に申立人から事情聴取の希望があった場合には、事情聴取を実施する。 ・ADRの趣旨を踏まえ、法令や約款に重きを置くことなく、積極的に事情聴取を実施することにより、より柔軟な解決の糸口となる個別事情(保険会社側の不適切な対応等)や事案の内容に応じ受入れ可能な和解内容等の把握に努め、それらを反映・考慮した積極的な和解提案を行っていく。 ・併せて、事案審理の際に考慮すべき事項をとりまとめた「チェックリスト」を作成し、事案毎に委員が同リストに基づき考慮すべき事項を確認することで、より柔軟な解決に向けた対応の確実な実施を図っていく。 ・上記の取組みを今後も確実に実施していくことにより、当事者間の和解に向けて努力していく。また、同取組みが利用者に理解いただけるよう当会ADRの和解提案に向けた考え方(審理スタンス等)についてHP上に公表を図っていく。(平成26年度版「相談所リポート」には上記改善対応について掲載済み)
②「事後的な検証・評価」 ②-1 利用者アンケートの実施状況	○申立人のうちアンケート対象者の範囲 ・不調事案を含む紛争解決手続を終了した申立人(但し、申立て不受理、申立て取下げとなった事案等は除く) ○申立人からの回収状況(回収率) ・(平成26年度実施分)全事案47.9%(和解事案89.5%、不調事案28.9%) ・(平成27年度上半期実施分)全事案63.6%(和解事案88.0%、不調事案43.3%)	○アンケート対象者の見直し ・引続き、左記対象者に対しアンケートを実施していく。 ○アンケート回収率の向上策 ・不調事案の回収率が低いことから、アンケート依頼文書の工夫(丁寧なお願い等)、匿名での回答を可とすることや回答し易い設問形式に見直すなど回収率向上策について検討していく。

②「事後的な検証・評価等」
②-1 利用者アンケートの実施状況

○アンケート項目の内容と結果

・「手続に関する納得感」、「指定機関に関する信頼性」など手続の中立性・公正性、実効性を問うアンケート項目

＜「手続に関する納得感」に係るアンケート項目＞

(ア)「事情聴取(面談)の実施方法について」

(イ)「事情聴取(面談)の不実施について」

(ウ)「裁定書の記載内容について」

＜「指定機関に関する信頼性」に係るアンケート項目＞

(エ)「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」

(オ)「自分の知り合いが保険会社とトラブルになった場合の相談所の紹介」

・上記項目に関する申立人からの回答結果・内容(うち不調事案の回答結果・内容)

(ア)「事情聴取(面談)の実施方法」:特に問題なかった【26年度53%(和解事案67%、不調事案40%)、27年度上期39%(和解事案40%、不調事案38%)】

→(和解事案)事情聴取は初めてであり、緊張したので、開始前に実際の実施方法等を教えてほしいかった。

→(不調事案)提出書類は当然目を通してと思うが、こちらの意図を汲み取ってくれなかった。

(イ)「事情聴取(面談)の不実施について」:事情聴取(面談)を実施してほしいかった【26年度50%(和解事案17%、不調事案64%)、27年度上期36%(和解事案57%、不調事案0%)】

→(和解事案)事情聴取は、申立人の不満の焦点を把握するために役立つ、書面では十分に説明できない面もあるので、実施してほしい。

→(不調事案)時間を要してもいいので、事情聴取を実施してほしいかった。

(ウ)「裁定書の記載内容」:分かり易かった・どちらかというと分かり易かった【26年度42%(和解事案45%、不調事案38%)、27年度上期43%(和解事案36%、不調事案54%)】

→(和解事案)専門用語もあり、裁定書は素人に分かり易く書いてほしい。

→(不調事案)保険会社側の主張を採用し、理解困難であった。

○アンケート項目の充実

・継続的に、左記アンケート項目についてアンケートを実施していくことで、回答結果等の推移・変遷を分析のうえ、定期的に業務検証を行い業務改善に繋げていく。併せて、分析結果を踏まえ、利用者の手続・運営への信頼感についての評価等を正確に把握すべくアンケート項目の充実を必要に応じて検討する。

○利用者からの信頼向上のための改善策

・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の場でご報告した、紛争解決手続に係る改善対応(上記①「今後の対応」参照)を実施していく。

○アンケート結果及び改善策の公表

・これまで公表していなかった、アンケート項目(「事情聴取(面談)の不実施について」「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」「自分の知り合いが保険会社とトラブルになった場合の相談所の紹介」)を含め各項目の回答結果(和解事案、不調事案それぞれの状況を含む)及びそれを踏まえた改善策についても全て公表していく。

・具体的意見については新たに追加した質問項目を含め、選択式の結果とともに外部有識者に報告の上、原則として公表し、改善策についても公表する。

②「事後的な検証・評価等」
②-1 利用者アンケートの実施状況

(エ)「裁定審査会の委員構成・審理手続について中立・公平性の面から問題はなかったか」:特に問題なかった【26年度61%(和解事案71%、不調事案46%)、27年度上期69%(和解事案73%、不調事案61%)】

→(和解事案)委員は保険会社にとって有利な人材をそろえていると思っていたが誤解であったようだ。

→(不調事案)特に何もしてくれなかった印象である。会社はプロであり、素人の申立人とはそもそも公平ではないのではないのか。

(オ)「自分の知り合いが保険会社とトラブルになった場合の相談所の紹介」:紹介してもよい【26年度40%(和解事案50%、不調事案25%)、27年度上期60%(和解事案73%、不調事案38%)】

→(和解事案)全体的に親切であったし、費用もかからないので紹介してもよい。

→(不調事案)時間もかかり希望どおりの結果にならなかったなので、紹介しない。

○上記結果を踏まえて実施した利用者からの信頼向上のための改善策

(ア)平成26年11月より、被聴取者に事前に配布する「事情聴取の留意事項」を作成し、当日実施前に実施方法等をあらためて周知することにした。

(イ)平成27年7月より、利用者の手続への納得感を踏まえ、当事者の主張・事情等をより一層把握するため、事情聴取(面談)を希望しない方以外は実施していくこととした。

(ウ)平成26年9月より、裁定書において、専門用語の使用をできるだけ控え、専門用語には注記を入れるなど、より一層分かり易い記載内容とした。

(エ)平成26年11月より、裁定審査会委員が個別の生命保険会社と利害関係を有しない中立・公正な第三者であることを「裁定審査会ご利用の手引き」や協会HPで明確にした。

(オ)平成27年7月より、利用者の信頼性向上に向けた取組み(事情聴取(面談)の原則全事案実施、ADRの趣旨を踏まえ法令や約款に重きを置くことのない個別事情把握にもとづく積極的な和解提案の実施)を実施していくこととした。

○上記アンケート結果及び改善策の公表状況

・協会ホームページにて、年1回作成の「相談所リポート」および「裁定審査会の利用者に対するアンケート調査結果」として、実施状況(和解事案・不調事案別の回収状況)、主なアンケート項目毎の回答状況、業務改善の契機となった意見等、意見等を踏まえ実施した改善内容)について、過去3年度分を掲載している。ただし、「事情聴取(面談)の不実施について」「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」「自分の知り合いが保険会社とトラブルになった場合の相談所の紹介」のアンケート項目の回答状況は公表していない。

・なお、「相談所リポート」は、全国の消費生活センター、消費者団体、法テラス、財務局・財務事務所、関係ADR機関等に配布している。

②ー２ 外部有識者による検証・評価
の実施状況

○「相談等を受け付けた場合の対応」に関する検証・評価

※平成27年9月に開催した裁定諮問委員会の状況を以下に記載。

・現状を示すものとして報告した計数等

(相談と苦情との計数の乖離状況、苦情受付件数と苦情処理手続受付件数との乖離状況、その他)

(ア)相談と苦情との計数の乖離状況等

* 四半期別・年度別件数推移

	25年度	26年度	27年度 第1四半期
相談	6,083件	6,067件	—
苦情	5,463件	5,186件	1,214件

* 相談内容別受付件数

	25年度	26年度
隣接業界	996件・16.4%	882件・13.5%
保険金・給付金	725件・11.9%	742件・12.2%

* 年度別内容別件数・占率推移

〔苦情〕

	25年度	26年度	27年度 第1四半期
保険金・給付金関係	1,624件・29.7%	1,582件・30.5%	324件・26.7%
新契約関係	1,605件・29.4%	1,540件・29.7%	400件・32.9%

* 年度別発生原因別件数・占率推移

〔苦情〕

	25年度	26年度	27年度 第1四半期
制度・事務	2,642件・48.4%	2,480件・47.8%	537件・44.2%
営業職員	1,927件・35.3%	1,852件・35.7%	456件・37.6%

○左記の検証・評価の結果を踏まえこれから実施する改善策

・左記「上記結果を踏まえた改善策」と同じ

○検証・評価の方法、内容に関する改善策

・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を報告し、相談と苦情の仕分けが適切に行われているか評価・検証していただく。

・苦情処理手続に移行しなかったものの理由を整理しその件数、構成割合を報告する。また、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、構成割合を報告する。これらにより苦情処理手続へ適切に案内されているか評価・検証をしていただく。

②－２ 外部有識者による検証・評価
の実施状況

- (イ) 苦情受付件数と苦情処理手続受付件数との乖離状況
 * 月別苦情受付件数・苦情処理手続受付件数・苦情処理手続割合

	25年12月	27年1月	27年7月
月別苦情受付件数	421件	386件	332件
苦情処理手続受付件数	29件	58件	106件
苦情処理手続割合	6.9%	15.0%	31.9%

- * 苦情内容別の典型的事例や苦情段階で解決した事例
 に関する相談員の助言や説明内容

- (ウ) 相談及び苦情の定義、仕分けの基準
 ・ 申出内容に不満足の見解があった場合は苦情として取扱う。

- (エ) なぜ苦情を申し立てたのに、苦情処理手続に移行しなかったのか(依頼しなかったのか)

- ・ 苦情処理手続に移行しない事由として以下を報告
 - (a) 申出人が解決依頼を希望しない
 - (b) 氏名・連絡先は明らかであるが、保険会社名や契約者名等の必要最低限の情報が取得できない
 - (c) 権利者本人からの申出でない
 - (d) 匿名又は連絡先が不明
 - (e) 個別苦情の解決ではない(意見表明を含む)
 - (f) 苦情処理手続を案内のうえ相談所の説明で了解
- ・ 上記事由別件数
 報告なし

・ 検証・評価結果

< 外部有識者による意見等 >

・ 「昨年12月の苦情処理手続に係る改善対応以降、苦情受付件数のうち苦情処理手続移行割合が約5倍も上昇しているとのことだが、何が大きく変わったのか。」とのご質問をいただき、「昨年12月からは苦情処理手続の案内を確実に行うとともに、申出人の意向を確認のうえ同手続に速やかに移行させる取扱いとしている。」旨を説明し、改善対応についてご理解いただいた。

・ 「積極的に苦情処理手続を案内しても、紛争解決手続に移行して結局希望どおりの解決に至らなければ、申出人にとってかえって大きな不満となるケースもあるだろうから、そのような点についてもご留意いただきたい。」とのご意見をいただいた。

・ 上記結果を踏まえた改善策

・ 平成26年12月より実施している、積極的な苦情処理手続の案内、同手続への移行等を内容とする苦情処理手続に係る改善対応を確実に実施していく。

②ー２ 外部有識者による検証・評価の実施状況

○「苦情処理手続」に関する検証・評価

※平成27年9月に開催した裁定諮問委員会の状況を以下に記載。

・現状を示すものとして報告した計数等

(交渉能力の格差等の是正のための対応、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)

(ア)交渉能力の格差等の是正のための対応・顧客の納得を得られる解決のための対応

・報告なし

(イ)迅速かつ公正な解決のための対応

* 苦情処理手続開始後の会社への対応(基本スケジュール、進捗管理・対応督促)

・基本スケジュールに基づき、苦情処理手続開始後の対応(苦情処理手続を開始して「3営業日以内目途」に、申出人に対し、相談所から対応依頼があったこと、今後の対応予定について報告すること 等)を生保会社に求めている。

・システム上でも、進捗管理・対応督促をより確実に行う為の仕組みを構築している。

・手続所要期間別件数

	25年度	26年度
申出から1ヵ月以内に解決	51件	62件
申出から3ヵ月以内に解決	198件	254件

・苦情処理手続(解決依頼案件)の対応状況

	25年度	26年度
当事者間で解決済	100件	125件
裁定審査会の申立用紙を送付	244件	275件

・検証・評価結果

<外部有識者による意見等>

・特になし

・上記結果を踏まえた改善策

・特になし

○左記の検証・評価の結果を踏まえこれから実施する改善策

・特になし

○検証・評価の方法、内容に関する改善策

・第49回金融トラブル連絡調整協議会(指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針等)への対応状況)の場でご報告した【今後の対応】(検証・評価の方法、内容に関する改善内容)にもとづく対応を、左記のとおり本年9月の裁定諮問委員会で報告しており、今後も、裁定諮問委員会については、検証・評価機関として実効性のある運営を図っていく。

・新たに、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、申出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)について報告を行う。

<報告の具体例>

* 助言を行うケース

・利用者から助言を求められる場合や保険会社側の苦情対応経過・対応結果報告を受けて、申出人の主張が保険会社に伝わっていない等、申出人への助言等が必要と認めた場合。

* 主な助言内容

・申出人に対し、保険会社にどのような方法で(争点にかかる主張方法等)、どのような説明(回答等)、対応(一定期日までの報告等)を求めれば良いか等。

* 助言の実施頻度

・手続の過程で、利用者から助言を求められた場合や申出人への助言等が必要と認めた場合に助言を実施している。

②ー2 外部有識者による検証・評価の実施状況

○「紛争解決手続」に関する検証・評価
 ※平成27年9月に開催した裁定諮問委員会の状況を以下に記載。
 ・現状を示すものとして報告した計数等
 (面談の実施状況、和解に向けた調整・働きかけの状況、和解案提案状況、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、その他)

(ア)事情聴取(面談)の実施状況

25年度	26年度	27年度第1四半期
158回・51%	200回・60%	60回・69%

(イ)和解に向けた取り組み状況

・平成27年7月より、紛争解決手続に係る改善対応(事情聴取(面談)の全事案実施、ADRの趣旨を踏まえ法令や約款に重きを置くことのない個別事情把握にもとづく積極的な和解提案の実施)に取り組んでいること。

(ウ)和解案提示状況、和解率

25年度	26年度	27年度第1四半期
60件・28%	56件・24%	18件・33%

・指定紛争解決機関別の和解状況(金トラ協配布資料)

(エ)和解不成立等の理由別状況

	25年度	26年度	27年度第1四半期
和解見込みなし	100件	103件	22件
裁定打切り	24件	20件	3件
申立不受理	8件	4件	1件
申立取下げ	2件	6件	1件

(オ)利用者アンケートの結果

・平成26年度分および平成27年4月～8月分の実施状況(上記②ー1参照)

(カ)その他

・裁定手続の流れ(審理プロセス)
 ・申立件数増加や事情聴取全事案実施に伴う裁定審査会運営体制の強化(2部会増設等)
 ・裁定審査会委員の人選(人選要件、人選手続、委員構成、審議体制等)
 ・苦情処理委員会の処理態勢(運営方法、受付件数、処理結果を踏まえた業務改善内容)
 ・裁定審査会委員による不調事案を含む紛争事例(審理手続、審理結果に至った理由等)の説明

○左記の検証・評価の結果を踏まえこれから実施する改善策

・左記「上記結果を踏まえた改善策」と同じ

○検証・評価の方法、内容に関する改善策

・第49回金融トラブル連絡調整協議会(指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針等)への対応状況)の場でご報告した【今後の対応】(検証・評価の方法、内容に関する改善内容)について、左記のとおり本年9月の裁定諮問委員会で報告した。今後も外部有識者に改善内容の実施状況(事情聴取の実施状況、和解案の提示状況等を計数で示し)を報告し、裁定諮問委員会で検証・評価をしていただく。

②ー２ 外部有識者による検証・評価
の実施状況

・検証・評価結果

＜外部有識者による意見等＞

・「世の中が金融業界横並びに見るのは、ある程度やむを得ず、和解率が
他業界ADRに比べ低いという点も一定の評価を受ける要因になりやすい。
改善対応は今までの柔軟な解決に向けた取組みの延長線上の流れがさら
に促進されたものと理解する。」と改善対応について評価いただいた。

・「申立人等への全件事情聴取（面談）実施は、個別事情の把握の他、申立
人に言いたいことを言わせるという納得感の面もある。」と評価いただいた。

・「消費者にとって、法令や約款に重きを置かず、委員に募集状況などを事
情聴取の場できっちり聞いてもらうのは有難いことである。一方、そのような
ADRのスタンスを消費者に手厚くすることで、消費者のモラルハザードに繋
がるようなことになっていけないとも考える。」とのご意見をいただいた。

・上記結果を踏まえた改善策

・平成27年7月より実施している、紛争解決手続に係る改善対応（上記①
「今後の対応」参照）を確実に実施していく。

○外部有識者の検証・評価結果と改善状況の公表状況

・裁定諮問委員会にて委員からいただいたご意見、意見を踏まえて実施す
る改善対応等について公表している。

○外部有識者による検証・評価結果と改善策の公表についての改善策

・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、引続き公表する。

【利用者からの信頼を向上させるための対応】

	現状	今後の対応
①「紛争解決手続の運営状況」 (手続の実効性確保)	○手続の実効性確保の状況 ・資料3による集計・分析結果(特徴等) ・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) ①27年度上期の紛争解決手続終結件数216件についてみると、利用者からの申立(主張)内容に対して、損保会社側が応じられないとするものが193件と圧倒的に多い。 ②こうした損保会社側の姿勢に対して、紛争解決委員は87件について和解案を提示する一方で、それを上回る97件(50.3%)が手続打ち切りとなっている。 ・上記の原因、背景、理由 ①紛争解決手続では、当事者双方から主張、反論を書面で提出させているが、その際、「和解の方向性に関する意見」の記載も求めており、そうした中で、損保会社側が譲歩の姿勢を示す場合が一定程度あり、当初双方の主張が対立したケースの約4分の1については、損保会社側の譲歩により和解案を提示できている。 ②当事者双方から主張、反論の提出を求めているが、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いたまま終了(打ち切り)となっているものが多い(打ち切り97件中面談・事情聴取を行っていないもの86件)。 ③なお、交通事故の賠償責任に関する事案については、損保会社側において紛争解決手続で解決しようとする姿勢がみられ、こうしたものが23件となっている。	※前回(第49回)の金トラ協で表明した下記の改善策について取り組んでいく ①今後は、有識者会議報告書の考え方に沿い、早急に態勢を整備し、基本的に面談を実施していくこととする。 現在の取り組みとしては、平成27年7月に審査会を増加(現在6審査会→8審査会)し、紛争解決委員も増員するとともに、紛争解決委員のスケジュールもこれまで月2回であったのを月3回に増やす(平成27年7月から実施)。 ②紛争解決手続を終了するにあたっては、手続を終了する旨及びその理由を伝えるとともに、申立人の納得感に資するよう、申立人の意向を確認し再度意見を述べたいということであれば、再度意見聴取を行うことをADR評議会に諮る(第1回目 平成27年7月実施、第2回目 平成28年1月実施予定)。 ③事実認定が困難な事案について i 面談等を通じ、両者の主張を確認し、紛争の原因・背景等を確認していく。 ii 事実認定が困難な事案であっても、和解による解決が望まれるケースもあるため、和解に向けた努力等を行う。 iii 事実認定に関するトラブルが多い商品については、保険商品に課題がある可能性もあることから、保険会社に対してフィードバックしていく。 ④和解に向けた努力について i 今後、上記のとおり面談を実施し、面談等を通じ、和解に向けた調整、働きかけを実施していくこととする。 ii 紛争解決委員に対して、(ア)当事者に対し必要な資料の提出を求めることができること、(イ)独自の和解案を提示することができること、を改めて周知し、徹底させる。 (③、④については平成27年7月に当センターから紛争解決委員に周知済み)
②「事後的な検証・評価」 ②-1 利用者アンケートの実施状況	○申立人のうちアンケート対象者の範囲 ⇒対象者:紛争解決手続を終了(和解成立・不調等)したすべての事案における申立人。 ○申立人からの回収状況 ・回収率(うち不調事案の回収率) ⇒回収率(申立人):【平成26年度】全体30%、成立56%、不調15%、その他(取下げ等)34%、【平成27年度上半期】全体33%、成立48%、不調22%、その他(取下げ等)44%	○アンケート対象者の見直し 特になし。 ○アンケート回収率の向上策 ※切手貼付不要の返信用封筒を同封したり、記名をしたくない方は匿名可とするなど、回収に努めている。しかしながら、依然として回収率、特に不調事案についての回収率が低いことから、今後は、紛争解決手続運営の改善や信頼性を高めることといったアンケートの目的を明確にするなど、アンケート送付状の内容等を工夫するほか、設問等の追加・改善を行い、回収率の向上を図っていく。

②「事後的な検証・評価等」
②-1 利用者アンケートの実施状況

○アンケート項目の内容と結果

・「手続に関する納得感」、「指定機関に関する信頼性」など手続の中立性・公正性、実効性を問うアンケート項目
・上記項目に関する申立人からの回答結果・内容(うち不調事案の回答結果・内容)

①設問:「面談の進め方について、いかがでしたか。」

②回答(申立人):

【平成26年度】とてもよかった43%(不調事案0%)、よかった45%(同0%)、あまりよくなかった10%(同100%)、よくなかった2%(同0%)

○上記を選択した理由(自由回答:主なもの)「問題点をプロの目から整理してくれた」「想像していたよりは私(申立人)の立場に寄り添って進行してくれた」「質問に答えるだけでほとんどの時間を費やした」

【平成27年度上半期】とてもよかった37%(不調事案25%)、よかった52%(同25%)、あまりよくなかった4%(同25%)、よくなかった7%(同25%)

①設問:「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。」

②回答(申立人):

【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%)

○アンケート項目の充実

※左記の中立・公正性にかかる設問を昨年度に新設した(平成26年11月)ため、当該設問に係る回答結果を検証し、アンケート回収率の向上策も踏まえつつ、設問等の改善・追加を検討する。

○利用者からの信頼向上のための改善策

・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。

・前回(第49回)の金トラ協で表明した改善策について、取り組んでいく。

②「事後的な検証・評価等」
②－１ 利用者アンケートの実施状況

○上記を選択した理由(自由回答:主なもの)「現実的な解決策を示して頂いたと思っている」「専門的な知識、経験を有する弁護士であったため、相場観などを含め情報が充実しており、信頼して話をすることができた」「面談の場を設定いただき良かった」「手続の進捗状況が分かりにくい。解決までの様子が少しでも申立人に分かるようにして欲しい。」「申立書の記載に不安を感じた。」「手続が事務的、分かりにくい。」「申立人が理論立てて申立書を記載するのは難しいのではないか。」、その他ADR機関に対する不満の表明の旨の意見。
【平成27年度上半期】中立・公正であった40%(不調事案14%)、おおむね中立公正であった25%(同18%)、やや中立・公正でなかった15%(同9%)、中立・公正でなかった21%(同59%)

○上記結果を踏まえて実施した利用者からの信頼向上のための改善策
「手続の進捗状況が分かりにくい。解決までの様子が少しでも申立人に分かるようにして欲しい。」「申立書の記載に不安を感じた。」との意見等や不調事案においては「手続が事務的、分かりにくい。」といった意見があることから、これらの意見等を踏まえ、手続きの流れや申立書の記入例を分かりやすく記載した『紛争解決手続のご利用の手引き』を作成した。

○上記アンケート結果及び改善策の公表状況

※回収率の状況(不調事案の回収状況を含む)、回答の設問および結果(自由回答については主なもの)をホームページ、機関紙等で公表している(平成26年度まで)(和解事案、不調事案毎の区別は行っていない)。

○アンケート結果及び改善策の公表

- ・選択式の回答結果すべてを公表(和解事案、不調事案それぞれの状況を含む)
- ・自由意見については、選択式の回答結果とともに、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。

②ー2 外部有識者による検証・評価の実施状況	○「相談等を受け付けた場合の対応」に関する検証・評価 ・現状を示すものとして報告した計数等(26年度の状況) (相談と苦情との計数の乖離状況、苦情受付件数と苦情処理手続受付件数との乖離状況、その他) ①相談と苦情の定義(相談:損害保険の手続や損害保険に関する一般的な照会等、苦情:損害保険会社に対する不満足の表明) ②相談等を受け付けた場合の事務フロー ③苦情処理手続に移行しなかった事案の主な理由 ④相談・苦情の状況 相談件数(24,635件)、苦情受付件数(11,924件)、苦情処理手続受付件数(3,120件)および苦情処理手続への移行件数「苦情処理手続(受付件数)/苦情件数(受付件数)」の月別推移について報告 H26.12月:268件(29%)、H27.1月:323件(31%)、2月:320件(31%)、3月:384件(34%)、4月:428件(46%)、5月:365件(41%)、6月:486件(48%) ※なお、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、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、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たことを説明し、理解を得た。 ・検証・評価結果 特になし。 ・上記結果を踏まえた改善策 特になし。	○左記の検証・評価の結果を踏まえこれから実施する改善策 特になし。 ○検証・評価の方法、内容に関する改善策 ※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を報告し、相談と苦情の仕分けが適切に行われているかの評価・検証を行っていた。 ※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を報告することにより、苦情処理手続へ適切に案内されているかの評価・検証を行っていた。
-------------------------------	---	---

②ー２ 外部有識者による検証・評価
の実施状況

○「苦情処理手続」に関する検証・評価

・現状を示すものとして報告した計数等(26年度の状況)

(交渉能力の格差等の是正のための対応、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)

①交渉能力の格差等の是正のための対応(申出人の知識等に則して適宜、保険や手続等に関する助言を行っている。)、迅速かつ公正な解決のための対応(損保会社と接続したシステムにより対応は相互確認し、会社への通知日から20日、50日、以後90日ごとの状況を本部が確認している。)

②苦情処理手続の事務フロー

③苦情処理手続の状況

- ・苦情処理手続の受付件数(3,120件)、終了件数(2,848件)及び推移
- ・苦情処理手続の対応完了率(終了件数/受付件数、91.3%)
- ・苦情処理手続の終了事由別内訳(不開始7件(0.2%)、解決2,318件(81.4%)、件、紛争移行242件(8.5%)、不調243件(8.5%)、その他39件(1.4%))
- ・苦情処理手続の受付件数(会社別) 等

・検証・評価結果

特になし。

・上記結果を踏まえた改善策

特になし。

○左記の検証・評価の結果を踏まえこれから実施する改善策特になし。

○検証・評価の方法、内容に関する改善策

※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を報告する。

②ー2 外部有識者による検証・評価の実施状況	○「紛争解決手続」に関する検証・評価 ・現状を示すものとして報告した計数等(26年度の状況) (面談の実施状況、和解に向けた調整・働きかけの状況、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、その他) ①和解案提示状況 ②積極的な和解案の提示 ③紛争解決手続の状況 和解不成立等の理由別状況(紛争解決手続終了件数489件、和解件数162件、和解案を提示したが不受諾69件、和解案を提示しなかった件数226件、一方の離脱27件、その他5件)、和解率(33%)、利用者アンケートの結果、その他) ④利用者アンケートの結果 上記「②ー1利用者アンケートの実施状況」参照 ・検証・評価結果 ※紛争解決手続において、今後は、有識者会議報告書の考え方に沿い、早急に態勢を整備し、基本的に面談を実施していくこととすることについて、一定の評価をいただいた。 ・上記結果を踏まえた改善策 特になし。 ○外部有識者の検証・評価結果と改善状況の公表状況 特段公表はしていない	○左記の検証・評価の結果を踏まえこれから実施する改善策 ※前回(第49回)の金トラ協で表明した下記の改善策について取り組んでいく ①今後は、有識者会議報告書の考え方に沿い、早急に態勢を整備し、基本的に面談を実施していくこととする。 現在の取り組みとしては、平成27年7月に審査会を増加(現在6審査会→8審査会)し、紛争解決委員も増員するとともに、紛争解決委員のスケジュールもこれまで月2回であったのを月3回に増やす予定。(平成27年7月から実施) ②紛争解決手続を終了するにあたっては、手続を終了する旨及びその理由を伝えるとともに、申立人の納得感に資するよう、申立人の意向を確認し再度意見を述べたいということであれば、再度意見聴取を行うことをADR評議会に諮る(第1回目 平成27年7月実施、第2回目 平成28年1月実施予定)。 ③事実認定が困難な事案について i 面談等を通じ、両者の主張を確認し、紛争の原因・背景等を確認していく。 ii 事実認定が困難な事案であっても、和解による解決が望まれるケースもあるため、和解に向けた努力等を行う。 iii 事実認定に関するトラブルが多い商品については、保険商品に課題がある可能性もあることから、保険会社に対してフィードバックしていく。 ④和解に向けた努力について i 今後、上記のとおり面談を実施し、面談等を通じ、和解に向けた調整、働きかけを実施していくこととする。 ii 紛争解決委員に対して、(ア)当事者に対し必要な資料の提出を求めることができること、(イ)独自の和解案を提示することができること、を改めて周知し、徹底させる。 (③、④については平成27年7月に当センターから紛争解決委員に周知済み) ○検証・評価の方法、内容に関する改善策 ※面談の実施状況、和解に向けた調整・働きかけの状況、和解不成立等の理由別状況についても計数等を含め報告し検証・評価をしていただく。 ○外部有識者による検証・評価結果と改善策の公表についての改善策 ※今後、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する。
-------------------------------	--	--

【利用者からの信頼を向上させるための対応】

	現状	今後の対応
①「紛争解決手続の運営状況」 (手続の実効性確保)	○手続の実効性確保の状況 ・資料3による集計・分析結果(特徴等) 金融機関からの答弁書「申立人の請求には応じられない」9件のうち6件は委員の考え方・見解を示して、3件和解に至っている。 ・上記の原因、背景、理由 各調停審議において補佐弁護士を起用、いままでの金トラ協、ADR協議会にて議論されている問題点を当該補佐弁護士と事務局にて情報共有し、審議に臨んだ場合にも、「意見の乖離＝即刻不調」という結論を道きだすのではなく、特別調停の考え方を再度調停員にその場で伝えたり、別の視点から本件の問題点を再検証する(新たな譲歩案＝和解案はないか等)方途を探すべく導いて頂いている。また有識者からの見解(判例にとらわれないADRとしての柔軟な考え方に基づく判断)も各審議の場に提供すると共に、消費者の視点に立った柔軟な解決＝保険金、損害賠償金といった型にはまった用語ではなく「和解金」といった双方が受け入れやすい用語を用いた和解案の作成を促す努力を行っている。	今後は有識者からの評価・指示・助言等も踏まえ、左記の内容を強化していく。
②「事後的な検証・評価」 ②－1 利用者アンケートの実施状況	○申立人のうちアンケート対象者の範囲 全申立人(うち不受理案を除く) ○申立人からの回収状況平成27年上期 (回収件数: 和解: 3件、不調: 2件) ・回収率: 55.6% (うち不調事案の回収率) 不調件数: 6件 回収件数: 2件 回収率: 33.3% 平成26年度 申立人件数(24件)の内不受理1件を除く23件に発送: 和解: 7件、不調: 16件 ○申立人からの回収状況 (回収件数: 和解: 7件、不調: 4件 計11件) ・回収率: 47.8% (うち不調事案の回収率) 不調件数: 16件 回収件数: 4件 回収率: 25%	○アンケート対象者の見直し 従来とおり全申立人を対象とする(但し「不受理案件＝手続を実施していない」を除く)ことから見直しは行わない。 ○アンケート回収率の向上策 アンケート項目の増設 1. 紛争解決委員の中立・公正性 2. 「不成立(不調)」の場合の納得性。

②「事後的な検証・評価等」 ②ー1 利用者アンケートの実施状況	○アンケート項目の内容と結果 ・「<u>手続に関する納得感</u>」、「<u>指定機関に関する信頼性</u>」など手続の中立性・公正性、実効性を問うアンケート項目 平成26年度(上記23件)及び平成27年度上期分(上記9件)については具体的な内容ではなく、従来のアンケート項目である「満足度」という項目にて回答を依頼。 ・<u>上記項目に関する申立人からの回答結果・内容(うち不調事案の回答結果・内容)</u> <u>平成27年度上期</u> 和解3件について:「満足:2件、どちらかといえば満足:1件」との回答結果であった。 不調2件について:1件はどちらかといえば満足(コメントとして「論点が別ならどうだったのか」:保険金受取人の資格が争点とされたが、実は事故ではなく疾病の調査不足を問うべきだった、、、etc)、1件は満足と回答(特別調停案を提示し同時にアンケートを同封したことによる。結果として相手方が訴訟提起したことにより不調となった事案) 平成26年度 和解7件について:満足:5件、どちらかといえば満足:2件との回答結果であった。 和解のコメント:「公正・中立であった」、「話をよく聞いてくれた」、「わかりやすく説明してくれた」、「主張がおおむね7割認定され満足(譲り合いの精神から)」 不調4件について:不満足2件、どちらかといえば不満足2件との回答であった。 不満足のコメント:「調停委員の方が仰ることも充分理解できるのですが、申立人のお話をもう少し聞いて頂きたかったです。こうした事例の解決に力を注いで頂くのも又後進への解決の糸口になると思います。」 <u>○上記結果を踏まえて実施した利用者からの信頼向上のための改善策</u> 特段、実施しなかった。 <u>○上記アンケート結果及び改善策の公表状況</u> 特段、実施しなかった。	○アンケート項目の充実 下期(2015年10月1日以降終了分)より以下のアンケート項目(内容)を増設した。 ・紛争解決委員の中立・公正性。 ・「不成立(不調)」の場合の納得性。 ○利用者からの信頼向上のための改善策 ・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、意見を伺った上で改善策を検討・実施していく。 ○アンケート結果及び改善策の公表 2015年第3四半期内に以下の内容を公表すべく準備中 ・回収率の状況(併せて不調事案の回収状況) ・新たに追加した質問項目を含め、選択式のものは結果を全て公表(和解事案、不調事案それぞれの状況を含む) ・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 ・実施した改善策についても公表
--	---	--

②ー２ 外部有識者による検証・評価の実施状況	平成27年7月8日 運営委員会(外部有識者会議)実施 以下の内容を報告 ○「相談等を受け付けた場合の対応」に関する検証・評価 ・現状を示すものとして報告した計数等(26年度の状況) (相談と苦情との計数の乖離状況、苦情受付件数と苦情処理手続受付件数との乖離状況、その他) 平成26年度受付状況 相談:194件 苦情:59件 苦情処理手続:264件 「相談及び苦情の定義」、「仕分の基準」、「なぜ苦情を申し立てたのに苦情処理手続に移行しなかったのか」については個別案件の検証はなされていない。但し、相談とは「不満の表明」以外と厳格に定義していること、また少しでも「不満の表明」があれば「苦情処理手続」へ移行する旨を説明している。また、苦情59件は苦情処理手続を行った後に保険会社から連絡がないといったいわば催促の連絡であったことから苦情処理手続に仕分けせず苦情として仕分を行った旨を報告。 ・検証・評価結果 特段の指摘はなされなかった。 ・上記結果を踏まえた改善策 自主的な改善策として平成27年度については以下を実施済。 ・苦情処理手続以外の苦情(「対応」)について 上記を「対応」として扱っているが、受付当初は対応扱いとしても結局保険会社からの対応報告が遅延したり、交渉が長期化することもあり、苦情処理手続に変更した例があった。よって「対応」はあくまでも保険会社から即刻説明がなされ、その場で申立人が理解、納得したものと定義づけを行うこととした。それ以外は「苦情処理手続」として取り扱う。	○左記の検証・評価の結果を踏まえこれから実施する改善策 ○検証・評価の方法、内容に関する改善策 次回運営委員会(有識者による検証)には 1. 相談と苦情の計数の乖離状況(相談の内容を類型化し整理したものを報告し、相談と苦情の仕分けが適切に行われているか評価・検証していただく) 2. 苦情受付件数と苦情処理手続受付件数との乖離状況(苦情処理手続に移行しなかったものの理由を件数等で整理して、苦情処理手続へ適切に案内されているか評価・検証をしていただく) につき実態報告を行う予定。 また、個別案件を全件検証して頂くのではなく、保険種目別(自動車、傷害等)、申立人別(契約者、被害者等)、申立内容別(治療費打ち切り、無責、素因減額等)に仕分けを行った傾向一覧表を作成し、有識者に検証して頂く(保険会社にも同様の一覧表を提示する)ことを検討している。
-------------------------------	--	--

②ー２ 外部有識者による検証・評価
の実施状況

○「苦情処理手続」に関する検証・評価

・現状を示すものとして報告した計数等(26年度の状況)
 (交渉能力の格差等の是正のための対応、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)
 上記の項目について個別的、具体的には報告していない。

平成26年度受付件数:264件

尚、特徴的な例として以下を説明した

「交渉能力の格差等の是正」のため

保険会社が支払い拒否と同時に一方的に弁護士に委任したことについて恐怖を感じる(アマチュアとプロでは交渉に歯が立たない)といった申立に対し、当法人の紛争解決手続はいつでも申立ることが、できかつ両者共に弁護士を代理人にすることはできないので安心するよう助言。かつ当方の苦情処理手続(支払を求める)と並行して、申立人も弁護士とは電話で交渉することを止め、自分の主張を文書で弁護士に回答することにより立場を同じにできる＝論点整理ができ、相手が弁護士という恐怖を払拭できることを助言している。

「業者の誠実かつ迅速な対応の確保のためのはたらきかけの状況」について

オンブズマンからも遅延・放置等の問題点を保険会社に指摘し即刻苦情解消につき解消を促すと同時に、申立人側から相手方に対し、期限を区切って文書を出すことを助言している等。

・検証・評価結果

指摘なし。

・上記結果を踏まえた改善策

特に改善提案、指摘はなかった。

○検証・評価の方法内容に関する改善策

個別案件を全件検証して頂くのではなく、交渉能力の格差等の是正のための対応、顧客の納得を得られる解決の為の対応、迅速かつ公正な解決のための対応をカテゴリー別とし、またマトリックスとして、保険種目別(自動車、傷害等)、申立人別(契約者、被害者等)、申立内容別(治療費打ち切り、無責、素因減額等)に仕分けを行った傾向一覧表を作成し、有識者に検証して頂く(保険会社にも同様の一覧表を提示する)ことを検討している。

②ー２ 外部有識者による検証・評価の実施状況	○「紛争解決手続」に関する検証・評価 ・現状を示すものとして報告した計数等(26年度の状況) (面談の実施状況、和解に向けた調整・働きかけの状況、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、その他) 平成26年終結件数:24件(申立受付件数は1件は不受理) 面談件数:0件。但し平成27年度に入り、手続用紙を送付する際に全件面談希望を聞いている旨を報告 和解率及び和解不成立等の理由別状況:終了全件数である24件の事例を全て提示した。和解:7件、不調:16件である旨を報告。但し不調事案には不正請求関係(同一事故現場、他社二重請求、家財盗難時の購入を証明するとして購入先と結託した虚偽の領収書の提出等)申立と思われる案件が6件含まれていたこと等も説明を加えた。 利用者アンケートの結果:24件中8件の回答(但し1件は不受理案件としたことから23件に対して発送) 和解案件:6件、不調案件:2件 ・検証・評価結果 約款解釈については調停委員会の判断に厳格な傾向がみられるが、有識者としての見解は「保険オンブズマンだからこそ判例等がない場合でも理屈付けなしで判断してもよいのではないか」という指摘があった。 ・上記結果を踏まえた改善策 約款解釈については事務局よりできる限りの情報提供を調停委員会に提供し、他社の動向、実際の運用状況等判例に表れてこない最新の解釈傾向をもとに判断を依頼することとした。 ○外部有識者の検証・評価結果と改善状況の公表状況 外部有識者による検証・評価結果は全く公表はしなかった。	○検証・評価の方法、内容に関する改善策 H27年度第三4半期中に当機関のHPに以下の項目を加えて掲載する予定であり、それを一覧にして有識者に対する検証項目として頂くことを検討している。 (1)紛争解決手続の全体像(分析結果)①申立ての状況(申立て件数、申立内容別の内訳、全体の不受理件数・不受理率、申立内容別の不受理件数・不受理率など) (2)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)②申立不受理となった主な原因・理由(「どのようなケースが受理されないのか」)③面談・事情聴取の目的、実施状況④業者側に問題点があった場合の指摘状況(指摘内容、指摘件数など)⑤解決に向けた「ADR機関(紛争解決委員)自身の判断・見解・考え方」の提示状況(判断・見解・考え方の内容、その提示状況)(⑦とは別)⑥和解に向けた調整、働きかけの状況⑦和解案の提示状況⑧和解成立となった主な理由、和解不成立となった主な理由(「どのようなケースであれば解決できるのか」) ○外部有識者による検証・評価結果と改善策の公表についての改善策 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を予定。次回(2016年2月を予定)有識者会議(運営委員会)に諮問し、ご審議頂く予定。
-------------------------------	--	---

【利用者からの信頼を向上させるための対応】

	現状	今後の対応
①「紛争解決手続の運営状況」 (手続の実効性確保)	○手続の実効性確保の状況 ・資料3による集計・分析結果(特徴等) 保険会社が申立人の請求(要求)には応じられない件数が4件で、保険会社に対し紛争解決委員の考え方・見解を示して和解を促したものが3件あり、全て和解が成立している。このうち、1件は裁定委員会開催により和解案を提示した。なお、1件は申立人が離脱(申立の取り下げ)したものである。 (注)裁定委員会とは、紛争解決のために相談員、弁護士、消費者委員、学識経験者、により構成される組織。手続実施委員(裁定委員会の一部のメンバー2名以上)による和解案の提示ができない場合には裁定委員会が開催され裁定委員全員による裁定が行われる。 ・上記の原因、背景、理由 紛争解決委員は、申立人および保険会社双方から申立書・答弁書に記載されていない意見・考え方を聴取しており、そこで得られた情報を和解案提示に役立てている。	
②「事後的な検証・評価」 ②-1 利用者アンケートの実施状況	○申立人のうちアンケート対象者の範囲 不受理および離脱のケースを除いた申立人全員を対象 ○申立人からの回収状況 ・回収率(うち不調事案の回収率) 27年度上半期対象3事例につき 回答は 0 件、回答待ち 1件 支払額未確定のため未送付 1件(確定後送付予定) 26年度については、適格性無し案件のため、実施を行っていない。	○アンケート対象者の見直し 該当なし ○アンケート回収率の向上策 現在は郵送による発送および回収であるが、今後郵送での回収ができなかった場合は、電話によるフォローと聞き取りを実施していく。

②「事後的な検証・評価等」 ②－１ 利用者アンケートの実施状況	○アンケート項目の内容と結果 ・「<u>手続に関する納得感</u>」、「<u>指定機関に関する信頼性</u>」など手続の中立性・公正性、実効性を問うアンケート項目 今まで、納得感・信頼性と言った手続の中立性・公平性を直接問う項目は無かった ・<u>上記項目に関する申立人からの回答結果・内容(うち不調事案の回答結果・内容)</u> 該当なし ○<u>上記結果を踏まえて実施した利用者からの信頼向上のための改善策</u> 該当なし ○<u>上記アンケート結果及び改善策の公表状況</u> 現状は対象件数と回収件数が少ないため公表していない。	○アンケート項目の充実 27年度下半期から下記設問を加える ・「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 (はい、どちらともいえない、いいえ) ・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(保たれていた、どちらかといえば保たれていた、どちらかといえば保たれていない、保たれていない) ・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(裁定結果とは別に)(信頼に足ると感じた、どちらともいえない、信頼に足ると感じなかった) ・「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(満足している、どちらともいえない、不満足である) ○<u>利用者からの信頼向上のための改善策</u> ・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実施していく。 ○<u>アンケート結果及び改善策の公表</u> 今後、以下につき「ほけん相談室レポート」で公表していく 対象件数および回収率、不調事案の回収率、新たに追加した質問項目を含め、選択式アンケート項目別全結果(和解事案、不調事案、それぞれの状況を含む) また、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の検証・評価機関に報告の上、原則として公表、改善策も公表する。
②－２ 外部有識者による検証・評価の実施状況	○「<u>相談等を受け付けた場合の対応</u>」に関する検証・評価 ・<u>現状を示すものとして報告した計数等(26年度の状況)</u> (相談と苦情との計数の乖離状況、苦情受付件数と苦情処理手続受付件数との乖離状況、その他) ・相談件数は82件、苦情件数は100件と相談と苦情はほぼ同数で大きな乖離は無い。 ・苦情受付件数と苦情処理手続き開始の割合:100%(毎年100%、27年上半期100%) ・苦情として受け付けた件数は100件、苦情処理件数(既済件数)は98件と大きな乖離は無い。 *苦情として取扱うべきものが相談として処理されていないかを、個別相談事案の受付日・相談者名・相談内容・相談員の対応を記載した相談一覧表を示して報告を実施した。 ・<u>検証・評価結果</u> 相談と苦情の件数は拮抗しており、乖離は無い。 ・<u>上記結果を踏まえた改善策</u> 該当なし	○<u>左記の検証・評価の結果を踏まえこれから実施する改善策</u> 相談員は、相談が苦情に移行する可能性があることを踏まえ、特に相談の受付を行う際には相談内容を念入りに聴取し、苦情が相談として仕分けされないよう注意をする。 また相談員は、相談として受付けた事案につき、記録・情報管理を行うと共に苦情が相談と仕分けされ続けることがないように定期的に相談記録を予防的に点検・合議する。 ○<u>検証・評価の方法、内容に関する改善策</u> 和解に至らなかったケース(裁定不適格、取り下げ等)についても、理由・経緯につき説明する。 ・苦情受付案件の具体的処理経過説明については暫時件数を増やしていく(当面商品別にそれぞれ3件ずつとする)。 ・苦情として取り扱うべきものが相談として処理されていないかどうかに関して、苦情にあたらないことが明確になるように相談内容を類型化し、その件数・構成割合を報告をする。 ・今後苦情と苦情処理手続件数に乖離が発生した場合、苦情処理手続へ移行しなかった事例に関して、理由別の件数・構成割合を整理して報告をする。 ・苦情処理手続について、交渉能力の格差等のは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)について報告をする。 ・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で示して報告をする。

②ー２ 外部有識者による検証・評価
の実施状況

○「苦情処理手続」に関する検証・評価

・現状を示すものとして報告した計数等(26年度の状況)

(交渉能力の格差等の是正のための対応、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)

*交渉能力の格差等の是正のために申立ての内容が保険約款等とどのように関わっているかを現実即して具体的に申立人に説明し、申立が合理的か否か、裏付けとなる証拠の必要性等のアドバイスをを行っていることなどを報告した。

・苦情処理件数98件の内訳は、解決が81件(82%)、移行が9件(9%)、その他8件(8%)。

・解決までに要した時間は3月未満が82件(84%)2013年度は96件(96%)とやや長期化の傾向がある。

・検証・評価結果

家財・賠償、生命医療、ペット保険の事案につきそれぞれ1件ずつ具体的に双方主張及び経過、収束の内容を説明し、特に問題点の指摘はなかった。

・上記結果を踏まえた改善策

問題点の指摘はなかったが、独自の取り組みとして、協会は、苦情発生原因を苦情票別欄に記載する事で、苦情を分かり易く分類し事業者の苦情対応改善の情報提供のデータ作成を行う。

○「紛争解決手続」に関する検証・評価

・現状を示すものとして報告した計数等(26年度の状況)

(面談の実施状況、和解に向けた調整・働きかけの状況、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、その他)

*外部有識者には面談の実施状況をはじめ、弁護士・専門家の意見の収集、双方への和解意向・希望条件の聞き取りといった和解に向けた努力の状況、今後実施する利用者アンケートの具体的な内容について報告を行った。

26年度紛争受付件数 9件

商品別件数 家財賠償 2件、生保/医療 4件、ペット 3件

紛争原因別件数 契約関連 2件、顧客対応不備 1件、保険金支払い 5件、他 1件

面談実施件数 3件

和解案提示 2件(和解2件)

和解に至らなかったケース:裁定不適格5件、取り下げ 2件

事案の説明については直近の該当案件3件の経緯を説明した。

1件は裁定による解決。

2件は裁定前の和解斡旋により双方合意し収束に至った。

②－２ 外部有識者による検証・評価
の実施状況

・検証・評価結果

事業者が重過失を主張する場合は、十分な現場検証と事実把握を行ったうえで行うべきである。

ペット保険など告知義務違反により無責を主張するような場合は事業者は医療調査を十分に行なった上で、対応を行う必要がある。

・上記結果を踏まえた改善策

苦情申し出の段階から、和解の可能性の追求と和解案提示に向けて、情報の収集と提供を行う。

協会は、告知義務違反による契約解除・保険金支払い拒否及び保険金支払い拒否に際し事業者が一定の調査精度を持っているか、調査内容を予断なく点検しているか、社内検討を経て合理的な証拠に基づく判断を行っているか、について判断をし、双方に是正を求めたり説明を行なうことで和解への導入を行うようにする。

○外部有識者の検証・評価結果と改善策の公表状況

公表は行っていない。

○外部有識者による検証・評価結果と改善策の公表についての改善

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する。

【利用者からの信頼を向上させるための対応】

	現状	今後の対応
①「紛争解決手続の運営状況」 (手続の実効性確保)	○手続の実効性確保の状況 ・資料3による集計・分析結果(特徴等) ・紛争解決手続の41件のうち、32件について、金融機関の答弁は申立人の請求に応じられないとするものである。 ・この32件のうち、24件については金融機関の問題点、対応の不十分さを指摘し、和解を促している。 ・ただし、24件中、和解不成立となったものが11件ある。 ・また、金融機関が譲歩の姿勢を示している9件についても、紛争解決委員としての考え方、見解に基づき和解案を提示し和解が成立している。 ・上記の原因、背景、理由 ①金融機関の答弁書において、「申立人の請求には応じられない」としている事案についても、紛争解決委員は、出来る限り、金融機関側に何らかの問題があり、その問題に基づき、譲歩できる部分はないかと、解決の糸口をさぐる努力を重ねている。 ②紛争解決委員は、あっせん期日前に金融機関側に資料等を徴求したり、あっせん期日当日に申立人と被申立人より複数回入れ替わって事情聴取を行い、見解を述べて、各々より意見等を聴きながら、和解に向けた努力を重ねている。 ③FINMACで扱う紛争は金融商品取引に係る紛争であることから、その解決においては、金商法39条(損失補てん禁止)の遵守も求められる。そのため、理由なく和解金を支払う解決は同規定に反する恐れがあることから、和解する事案においては、必ず、紛争解決委員が見解を示している。 ・和解案を示したが不成立となった事案(11件)について (不成立となった主な原因、背景、理由) ・紛争解決委員の和解案に対して、申立人が一歩も譲らなかった事案(1件) ・紛争解決委員が双方に事情聴取等を行い、被申立人に対し和解解決を促したが、被申立人が応じる余地が全くないとして一歩も譲らなかった事案(4件) ・紛争解決委員が和解解決を促したが、被申立人が裁判所の判決を得ないと払えないとのことで応じなかった事案(3件) ・紛争解決委員が問題点を指摘して和解解決を促したが、被申立人は指摘された問題点については全く落ち度がないと回答し、和解に応じなかった事案(2件) ・紛争解決委員の和解案に対して、被申立人が金銭的に受諾しなかった事案(1件) ・双方に歩み寄りの可能性・条件を照会した事案(5件)について (不成立となった主な原因、背景、理由) ・請求金額が高額で、申立人代理人弁護士が訴訟を前提とした証拠集め等を目的として申立てたと思われる事案(1件) ・申立人が証拠書類の偽造を主張する等、あっせんにおいては検証が不可能である事案(1件)	・FINMACのADR(紛争解決手続)は、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(「ADRの趣旨」)につき、普段から、業務委託元である自主規制機関が開催する金融機関向け(対象者:役員、営業部門及び内部管理部門の担当者)の研修の場に年数回業務部門の役席者(部長等)を講師として派遣し、金融機関に対し説明し、理解を求めているところであるが、引き続き、こうした対応を続けていくとともに、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、理解を求めていくこととする。

②「事後的な検証・評価」 ②-1 利用者アンケートの実施状況	○<u>申立人のうちアンケート対象者の範囲</u> ・アンケートの対象者は、申立人側は申立人又は申立人代理人である。 (申立人側のアンケート対象者については、申立人代理人は申立人を代理していることから、どちらか1通としている。なお、あっせんの申立てを取下げた事案はアンケートの対象外としている。) ○<u>申立人からの回収状況</u> ・<u>回収率(うち不調事案の回収率)</u> 1. 平成25年10月1日から平成26年9月30日まで ・回収率: 58% (うち不調事案の回収率: 44%) 2. 平成26年10月1日から平成27年9月30日まで ・回収率: 62.5% (うち不調事案の回収率: 48.8%)	○<u>アンケート対象者の見直し</u> ・現行通り継続したい。 ○<u>アンケート回収率の向上策</u> ①アンケート用紙は「調印済み和解契約書」又は「打切り通知」を送付する時に同封しているが、その際にアンケートご協力のお願いの依頼文と切手を添付した返信用封筒を同封している。 ②アンケートについては、あっせん期日終了時に事務局よりアンケートの協力をお願いしているところであるが、引き続き、アンケートの趣旨を御理解いただきアンケートの協力依頼を行うこととしたい。 ③アンケートの回収については上記①及び②の対応を引き続き行っていくとともに、平成27年9月24日より実施している「項目を見直したアンケート」によるアンケート結果の状況を見て、今後、アンケート項目に関して追加・変更を考えていきたい。
②「事後的な検証・評価等」 ②-1 利用者アンケートの実施状況	○<u>アンケート項目の内容と結果</u> ・「<u>手続に関する納得感</u>」、「<u>指定機関に関する信頼性</u>」など手続の中立性・公正性、実効性を問うアンケート項目 ・「あっせんの期間について」、「あっせん委員による事情聴取について」、「あっせん委員による説明について」、5段階評価のチェック項目を設けている。さらに、これらの項目で低い評価にチェックされた場合は、そのように思われた点について、思ったこと、意見等を自由に記載していただけるように自由記載欄を設けている。 ・<u>上記項目に関する申立人からの回答結果・内容(うち不調事案の回答結果・内容)</u> 1. 平成25年10月1日から平成26年9月30日まで ・あっせん委員による事情聴取について 「大変よく聞いてくれた」「よく聞いてくれた」: 75% (うち不調事案: 63.9%) ・あっせん委員による説明について 「大変わかりやすかった」「わかりやすかった」: 75.5% (うち不調事案: 63.9%) ・ご意見・ご要望(和解事案及び不調事案) ①「和解案について、相手方の申出金額からスタートした」②「双方の主張を十分に聴かぬうちに賠償割合の提示があった」③1回だけのあっせんで打切りが早いと感じた」 2. 平成26年10月1日から平成27年9月30日まで(今後公表予定) ・あっせん委員による事情聴取について 「大変よく聞いてくれた」「よく聞いてくれた」: 76.4% (うち不調事案: 69.2%) ・あっせん委員による説明について 「大変わかりやすかった」「わかりやすかった」: 74.6% (うち不調事案: 71.1%)	○<u>アンケート項目の充実</u> ・現行の自由記述欄に1項目を括弧書きで注記し、利用者の意見を出しやすい形式とした。 ・具体的には、アンケートの既存の項目「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)」を追加し、平成27年9月24日以降に終結したあっせん事案より実施している。 ○<u>利用者からの信頼向上のための改善策</u> ・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、実施する。 ○<u>アンケート結果及び改善策の公表</u> ・引き続き、アンケート調査の事後検証を行い、その結果を機関紙及びHP(機関紙をHPに掲載)に公表する。公表内容は、アンケートの実施状況、アンケートの回収状況(うち不調事案の回収状況も含め)、各項目毎のアンケート調査の回答結果(和解事案、不調事案、各々の状況を含む)、寄せられたご意見・ご要望に対する対応状況(改善策)についてであるが、新たに追加した質問項目を含め、選択式のものは、結果を全て公表し、具体的意見については、選択式の結果とともに、運営審議委員会に報告し検証・評価のうえ公表する。改善策についても公表。

②「事後的な検証・評価等」
②-1 利用者アンケートの実施状況

・ご意見・ご要望（和解事案及び不調事案）

①「中立の立場はわかるが、素人と場数を踏んだ業者との差を埋める努力をもう少ししてほしい。」②「双方の言い分が根本的に矛盾している場合、大事なことに限ってさらに事情を聴くなどしてほしい。」③「原状回復のための損害額算定方法について、最初の段階で示してほしい。」

○上記結果を踏まえて実施した利用者からの信頼向上のための改善策

・あっせん業務研究会において、議題に取り上げ、以下のとおり、対応方針を示した。

上記の「1. 平成25年10月1日から平成26年9月30日まで」の「ご意見・ご要望」のうち①と②に対しては、「紛争の原因となった勧誘時等の様々な事情や交渉の経緯、紛争の争点などを総合的に考慮したうえで、十分かつ適切な事情聴取を行うとともに、事案に応じて適切な和解案の提示の仕方を工夫するなど、適切な和解案の提示の仕方を工夫するなど、適切な紛争解決を図るため、引き続き努力していくこととする。」との対応方針を、③に対しては、「あっせん終結までの期間については、迅速な解決・終結への期待と納得感のある解決・終結への期待の両方の要素を考慮しながら、事案に応じて適切な運営を図ることとする。」との対応方針を決め、また、「2. 平成26年10月1日から平成27年9月30日まで」の「ご意見・ご要望」のうち①及び②に対しては、「投資者顧客と金融機関との間の立場の差等にも十分配慮しつつ、個々の事情に応じて公正かつ納得感ある紛争解決を図るため、引き続き努力していくこととする。」との対応方針を、③に対しては、「損害額算定方法について、類似事例も参照しながら、丁寧な説明に努めることとする。」との対応方針を決めた。

※あっせん業務研究会とは、紛争解決手続の中立性・公正性を確保し、利用者からの納得感・信頼感が一層得られるようにすることを目的として、全あっせん委員を対象として、年1回東京会場と大阪会場で開催している。

・不調事案における意見・要望については今後も分析を行い、次回以降の運営審議委員会に報告・検証したうえ、あっせん業務研究会において、改善策・対応方針を示していくこととする。

②「事後的な検証・評価等」 ②ー1 利用者アンケートの実施状況	○上記アンケート結果及び改善策の公表状況 ・アンケート結果及び改善策は、機関紙及びHPIにおいて公表している。また、直近のアンケートの調査は平成27年9月末締めであることから、その結果及び改善策は、次回の運営審議委員会に報告後、平成27年度中に機関紙及びHPIにおいて公表する予定である。(なお、不調事案のアンケート結果の各項目ごとの割合は現在公表していない。いただいた意見・要望については、各項目ごとに和解事案、不調事案ともに、業務運営の参考になるものを公表している。)	
②ー2 外部有識者による検証・評価の実施状況	○「相談等を受け付けた場合の対応」に関する検証・評価 ・現状を示すものとして報告した計数等(26年度の状況) (相談と苦情との計数の乖離状況、苦情受付件数と苦情処理手続受付件数との乖離状況、その他) ・平成27年6月に開催した運営審議委員会(外部有識者が委員)において、以下の報告を行った。 ・平成24年度(6,136件)、平成25年度(7,406件)及び平成26年度(9,065件)の相談件数。(相談件数は指定第一種金融商品取引業以外の業者も含む) ・相談対応の流れ(事務フロー) ・相談の具体的な事例 ・相談員に対する研修の実施状況 ・なお、「苦情としたが、苦情処理手続へ移行しなかった事案の理由、理由別の件数・構成割合」並びに「苦情として取り扱うべきものが相談として処理されていないか」についての報告は実施していない。	○左記の検証・評価の結果を踏まえこれから実施する改善策 ・前回の運営審議委員会においては、特段の意見はなかったところであるが、引き続き、同委員会による検証・評価を受け、今後、指摘された問題点があれば、改善等について検討を行うこととする。 ○検証・評価の方法、内容に関する改善策 ・引き続き、運営審議委員会において、計数並びに運営態勢に関する報告を行い、業務の適切性について検証・評価を受ける予定である。 ・なお、「苦情としたが、苦情処理手続へ移行しなかった事案の理由、理由別の件数・構成割合」については、まず、次回以降の運営審議委員会において報告を実施することとし、「苦情として取り扱うべきものが相談として処理されていないか」については、相談の内容を類型化して、類型別の件数・構成割合を次回以降の運営審議委員会において報告を実施することとする。

②ー２ 外部有識者による検証・評価
の実施状況

・検証・評価結果

(平成27年6月に開催した運営審議委員会における質疑応答)

・ 相談件数が増えたのは、新規に金融商品取引に参入する人が増えたことによるのか。それとも、別の要因があるのか。

⇒ 商品性に関する相談や契約締結前交付書面制度以外の取引制度に関する相談は、新規投資家の方が中心だと思う。既存の投資家からも、「契約締結前交付書面が送られてきたが、どのように対応したらよいか」といった相談が増えているが、総じて、新規参入の投資家からの相談が増えていると思う。

・ 勧誘に関する相談が結構あるようだが、これについて何か特殊要因はあるか。

⇒ 実際取引を行っている人(口座名義人)ではない方、つまり、親族や消費者センターからの相談が相談件数に含まれている。また、「不満足の表明」という形ではなく、例えば、「証券会社から勧誘の電話が頻繁にかかってくるが、どのように対応したらよいか」といった申出内容も勧誘に関する「相談」として整理し、この場合、「証券会社の内部管理責任者などに対して明確に現状や要望を伝えてはいかがか」といったアドバイスを行っている。

・ 例えば、特定の業者による問題がある勧誘行為に対し、相談の段階ではその業者に対し、フィードバックはしないのか。

⇒ 個社別のフィードバックは行っていないが、業務委託元である自主規制機関に対しては、個人情報等の固有名詞を伏せて報告している。

・ 以上の質疑応答はあったが、運営審議委員による問題指摘は無い。

・上記結果を踏まえた改善策

・該当なし

②ー２ 外部有識者による検証・評価
の実施状況

○「苦情処理手続」に関する検証・評価

・現状を示すものとして報告した計数等(26年度の状況)

(交渉能力の格差等の是正のための対応、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)

- ・平成27年6月に開催した運営審議委員会において、以下の報告を行った。
- ・平成24年度(892件)、平成25年度(861件)及び平成26年度(580件)の苦情受付件数
- ・苦情処理対応の流れ(事務フロー)
- ・苦情の具体的な事例
- ・相談と苦情の適切な仕分け等について
- ・なお「交渉能力の格差等の是正のための働きかけ、申出者に対するサポート状況」、並びに「業者の誠実かつ迅速な対応の確保のための働きかけの状況」についての報告は実施していない。

・検証・評価結果

- ・運営審議委員会による特段の意見並びに問題指摘は無い。

・上記結果を踏まえた改善策

- ・該当無し

○「紛争解決手続」に関する検証・評価

・現状を示すものとして報告した計数等(26年度の状況)

(面談の実施状況、和解に向けた調整・働きかけの状況、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、その他)

- ・平成27年6月に開催した運営審議委員会(外部有識者が委員)において、以下の報告を行った。
- ・平成24年度(161件)、平成25年度(116件)及び平成26年度(101件)のあっせん申立て件数。
- ・あっせん手続きの流れ(事務フロー)
- ・あっせん開催場所(都道府県別)
- ・平成26年度のあっせん申立て事案の受理件数(和解59件、不調41件、和解率59.0%)及び平均開催回数(1.2回)並びに平均所要期間(91.9日)
- ・利用者アンケートの調査結果
- ・「面談の実施状況」「和解不成立事案の理由」「和解に向けた努力の状況」についての報告は実施していない。

○左記の検証・評価の結果を踏まえ、これから実施する改善策

- ・上記と同様

○検証・評価の方法、内容に関する改善策

- ・「交渉能力の格差等の是正のための働きかけ、申出者に対するサポート状況」、「業者の誠実かつ迅速な対応の確保のための働きかけの状況」については、次回以降の運営審議委員会において、働きかけやサポートの状況がわかるよう類型化し、全体の状況、実態が分かる計数等を示して報告する予定である。

○検証・評価の方法、内容に関する改善策

- ・引き続き運営審議委員会において、計数並びに運営態勢に関する報告を行い、紛争解決業務の適切性について検証、評価を受ける予定であるが、今後は、計数だけでなく、あっせん事案を報告し、あっせん委員の見解及び対応状況等を示して検証、評価を実施することとする。(あっせん事案の報告には和解不成立事案の理由も含む。)
- ・「面談の実施状況」、「和解に向けた努力の状況」については、次回以降の運営審議委員会において報告する予定である。

②ー２ 外部有識者による検証・評価の実施状況	・<u>検証・評価結果</u> (平成27年6月に開催した運営審議委員会における質疑応答) ・地区においてあっせん委員が足りない場合や適任者がいない場合、あっせん委員数が多い東京地区や大阪地区のあっせん委員が出張することはあるのか。⇒ 申立人側が、例えば親族がいる地区でのあっせん期日開催を希望する場合などに、他の地区のあっせん委員に出張をお願いしたこともあり、個別の事情に応じ弾力的に対応している。 ・利用者アンケートの回答集計について感想を述べる。「あっせん委員による説明」について「大変わかりやすかった」(38.1%)、「あっせん委員による事情聴取」について「大変よく聞いてくれた」(40.5%)と、各々5段階評価で最上位の評価割合が最多である。一般的なアンケート回答の傾向として、5段階のうち上から3番目か4番目の回答が多くを占めやすいことを考えると、これらの結果はかなり評価できる結果ではないか。その一方、「あっせん終結までの期間」については、利用者の方々がかかなり高い期待をお持ちのようだ。というのも、あっせんの平均所要期間は91.9日であり、これは私としてはかなり短いという気がするが、アンケートの回答では「ふつう」が多い(58.3%)ということは、多少はいわゆる「期待ギャップ」があると思われる。「事情をよく聞いてほしい、丁寧に説明してほしい」という要請と、「短期間で終結してほしい」という要請の二律背反があると思うが、あっせん手続を利用する方に、平均的にどの程度の手続期間を要するかを知ってもらうことも意味があると思う。 ・以上の質疑応答はあったが、運営審議委員による問題指摘は無い。 ・<u>上記結果を踏まえた改善策</u> ・該当なし ○外部有識者の検証・評価結果と改善状況の公表状況 ・HPに運営審議委員会の議事録を掲載している。	○外部有識者による検証・評価結果と改善策の公表についての改善策 ・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て改善策について公表する。
-------------------------------	--	---

【利用者からの信頼を向上させるための対応】

	現状	今後の対応
①「紛争解決手続の運営状況」 (手続の実効性確保)	○手続の実効性確保の状況 ・資料3による集計・分析結果(特徴等) 答弁書の段階で「申立人の請求には応じられない」5件とされたものでも紛争解決委員の考え方・見解を示しているものが2件ある。 ・上記の原因、背景、理由 答弁書で申立人の請求に応じられないとした5件については全て聴聞を実施しており、うち2件は紛争解決委員が相手方に一定の譲歩を求めて和解成立及び手続外で解決、1件は紛争解決委員が申立人に主張は法的に認めがたいことを説明のうえ、双方に歩み寄りを求めて和解成立、2件は申立人が紛争解決委員の説明・助言に応じず持論を展開、180日が経過したため規程により打ち切りとなった。 また、答弁書で一定の譲歩の姿勢のあった2件については、1件は第1回聴聞期日前に紛争解決を弁護士に委任したとのことから取下書提出、1件は11回にわたり聴聞を実施し、準備書面の提出等により双方の歩み寄りを図り和解成立となった。	・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。
②「事後的な検証・評価」 ②-1 利用者アンケートの実施状況	○申立人のうちアンケート調査の範囲 ・全ての手続終了事案(取下げ事案を含む)の申立人に対して実施。 ○申立人からの回収状況 平成26年度回収率 = 53.8%(内、和解以外50%) 平成27年度上期回収率 = 28.6%(内、和解以外 0%)	○アンケート対象者の見直し ・見直しは予定していない。 ○アンケート回収率の向上策 ・アンケートへの回答・提出をお願いするに当たり、手続きの中立・公平性や実効性について問題を把握して改善につなげるとのアンケートの趣旨を丁寧に説明して協力を求める。 ・不調事案の申立人に対しては、これをより丁寧に説明して協力を求める。 また、回収率を向上させるためにアンケート項目の変更等の改善に努める。

②「事後的な検証・評価等」 ②-1 利用者アンケートの実施状況	<u>○アンケート項目の内容と結果</u> ・「<u>手続に関する納得感</u>」、「<u>指定機関に関する信頼性</u>」など手続の中立性・公正性、実効性を問うアンケート項目 イ. 紛争解決委員の質問や説明→「分かりやすかった」、「普通」、「分かりにくかった」 ロ. 全般的な感想など自由記載 ・<u>上記項目に関する申立人からの回答結果・内容(うち不調事案の回答結果・内容)</u> イ. 「分かりやすかった」=100%(0%)、「普通」=0%(0%)、「分かりにくかった」=0%(0%) ロ. 自由記載欄に回答2人。内容は「特殊な事案に柔軟に対応していただき感謝する。」、「事件発生時にこの制度を知っていればもっと良かった。」というもの。 <u>○上記結果を踏まえて実施した利用者からの信頼向上のための改善策</u> ・アンケート結果からは中立性・公平性に係る利用者の認識把握が困難なことから、平成27年10月より、中立性・公正性について、「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」及び「本アンケートの回答について後ほど事務局より電話等でご照会することについてさしつかえありませんか」(具体的に掘り下げる目的)との項目を追加した。 <u>○上記アンケート結果及び改善策の公表状況</u> ・公表していない。(アンケート様式のみ公表)	<u>○アンケート項目の充実</u> ・今後、手続に関する納得感、指定紛争解決機関への信頼性についても利用者の認識が把握できるよう、具体的に分かりやすい質問について検討したい。 <u>○利用者からの信頼向上のための改善策</u> ・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実施していく。 ・アンケート結果では「分かりやすかった」が100%であったといえども、以前に「普通」との回答もあったことなどから、①手続実施の各プロセスにおいて紛争解決委員と事務局が共同して裁判手続との違い、手続の進捗状況を利用者が理解できるよう十分に説明する、②紛争解決委員が手続に関する考え方を利用者に示す際は分かりやすく説明し利用者の理解に努めることについて、紛争解決委員候補と事務局との意見交換会を開催して改善策を検討する。 <u>○アンケート結果及び改善策の公表</u> ・回収率、不調事案の回収率の状況、選択式アンケートの結果(和解事案・不調事案それぞれの状況を含む)について公表する。 具体的意見については新たに追加した質問項目を含め、選択式アンケート結果とともに外部有識者に報告の上、検証・評価を受けて原則公表する。 また、アンケート結果を踏まえた改善策も公表する。
--	--	---

②ー２ 外部有識者による検証・評価の実施状況	○「相談等を受け付けた場合の対応」に関する検証・評価 ・現状を示すものとして報告した計数等(26年度の状況) (相談と苦情との計数の乖離状況、苦情受付件数と苦情処理手続受付件数との乖離状況、その他) 相談については、受付件数34,294件と相談内容別分類ごとの件数、対応結果ごとの件数を報告しているが、相談件数と苦情件数が乖離している状況、理由、苦情要素を含む相談に対する苦情処理手続の案内が適切に行われているか及び苦情として取扱うべきものが相談として処理されていないかについて、特段の報告は行っていない。 なお、苦情としたものは全て苦情処理手続に移行しており、該当事例の有無は報告していない。 ・検証・評価結果 検証・評価は受けていない。 ・上記結果を踏まえた改善策 特になし。 ○「苦情処理手続」に関する検証・評価 ・現状を示すものとして報告した計数等(26年度の状況) (交渉能力の格差等の是正のための対応、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) 苦情受付件数94件と苦情内容別分類ごとの件数を報告している。 ・検証・評価結果 交渉能力の格差等の是正のための対応、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については報告しておらず、検証・評価は受けていない。 ・上記結果を踏まえた改善策	○左記の検証・評価の結果を踏まえこれから実施する改善策 特になし。 ○検証・評価の方法、内容に関する改善策 苦情要素を含む相談への対応状況及び相談と苦情の仕分けの適切性について、外部有識者に報告、検証・評価を受ける。 具体的には、外部有識者に対し、相談受付件数と苦情受付件数の乖離について、相談内容の詳細分析資料や苦情処理マニュアル等を用いて説明のうえ、苦情要素を含む相談事案の抽出状況(相談内容を類型化して整理したもの等を示し)や自己検証の結果を報告し、相談と苦情の仕分けの適切性について検証・評価を受ける。 ○左記の検証・評価の結果を踏まえこれから実施する改善策 特になし。 ○検証・評価の方法、内容に関する改善策 外部有識者に対し、苦情原因、処理結果、手続終了までの所要日数のとおりまとめ結果及び処理に長期を要した事案や処理結果に申立人が納得しなかった事案に係る検証ポイント(交渉能力の格差等の是正のための対応、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)を踏まえた自己検証結果を報告して検証・評価を受ける。
-------------------------------	---	--

②-2 外部有識者による検証・評価
の実施状況

○「紛争解決手続」に関する検証・評価

・現状を示すものとして報告した計数等(26年度の状況)

(面談の実施状況、和解に向けた調整・働きかけの状況、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、その他)

・手続終了事案全件(16件)について、事案毎の詳細及び全体の和解率を報告している。

・面談の実施状況 ----- 終了事案全件それぞれの面談回数(和解見込みなしとして終了した4件は延べ11回、取下書提出により終了した4件については3件について延べ5回)を報告。

・和解不成立事案の理由・件数 ----- 和解の見込みなしとして終了した4件は全て双方の主張や事実認識に相当な開きがあり譲歩を引き出すことが困難である旨を報告。また、取下書提出により終了した4件については、手続外で実質和解(3件)及び聴聞結果を受け入れて取下書の提出となった旨を報告。

・和解に向けた努力の状況 ----- 紛争解決委員が双方に対して資料の追加提出を求めたり、歩み寄りを促す等を行ったこと等を報告。

・利用者アンケートの結果 ----- 回収率(67.6%。内訳:申立人52.9%、相手方82.4%)及び以下の回答結果を報告。

①手続に関する職員の説明は分かりやすかったか→分かりやすかった=86%、

②手続に関する職員の対応は丁寧だったか→丁寧だった=96%、

③聴聞における紛争解決委員の質問や説明は分かりやすかったか→分かりやすかった=81%、

④聴聞における紛争解決委員の対応は丁寧だったか→丁寧だった=80%、

⑤手続費用をどのように感じたか→普通=55%、安い=25%、高い=20%、

⑥申立から初回の聴聞までの期間をどのように感じたか→普通=82%、早い=12%、遅い=6%、

⑦手続開始から終了までの期間をどのように感じたか→普通=63%、短い=23%、長い=14%

・検証・評価結果

特段の意見等は受けていない。

・上記結果を踏まえた改善策

特になし。

○外部有識者の検証・評価結果と改善策の公表状況
公表していない。

○左記の検証・評価の結果を踏まえこれから実施する改善策
該当なし。

○検証・評価の方法、内容に関する改善策

現在、外部有識者に対する手続実施状況の報告においては、検証ポイントを示していないが、今後、的確な検証・評価を受けるために十分な情報提供を行う。

具体的には、外部有識者に対し、事案ごとの手続き実施状況の詳細報告するに当たり、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を行い、外部有識者からの指摘等を受けながら検証・評価の方法、内容の改善に努める。

○外部有識者の検証・評価結果と改善策の公表についての改善策

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する。