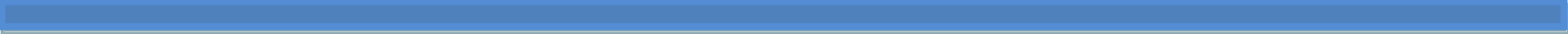


(資料 2)

第 52 回「金融トラブル連絡調整協議会」

トラブルの未然防止のためのフィードバック
【各指定紛争解決機関の提出資料】



平成 29 年 2 月 22 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	4
● 一般社団法人生命保険協会	5
● 一般社団法人日本損害保険協会	8
● 一般社団法人保険オンブズマン	11
● 一般社団法人日本少額短期保険協会	13
● 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	15
● 日本貸金業協会	17

【第52回金融トラブル連絡調整協議会】「トラブルの未然防止のためのフィードバック」

項 目	基本的な考え方、現状の取り扱い	ADR機関指定後の改定内容・改定理由 (過去の金融トラブル連絡調整協議会の提言等に基づき改定等は、その旨を表示)	指定機関として認識する課題点
<p>(1) 還元データの範囲(注)・項目・内容</p> <p>(注)例えば、①すべての苦情・紛争、②申出人が業者名を開示しなかった(または業者取次を希望しなかった)苦情事案を除く、③(保険業について)兼合代理店に係る苦情事案を除く、等。</p>	<p>(1)基本的な考え方 苦情・紛争の未然・再発防止を目的として、幅広く、実効性のある情報還元を努めている。</p> <p>(2)範囲 ① 苦情は、銀行名が特定されている全ての苦情(申出人が伝達希望しない場合を除く)。 ② 紛争は申立てられた全ての紛争終結事案。</p> <p>(3)項目・内容 ① 苦情 苦情内容、業務分類、発生原因、顧客属性、年齢、解決依頼の有無、対応結果、苦情受付件数(業務別含む)順位、終了状況等の統計データ、苦情受付件数の全加入銀行中の順位、終了までの所要日数分布等 ② 紛争 申立件数、推移、業務分類別件数・構成比、年齢層、終結件数、終結するまでの所要期間別件数、全紛争事案概要(申立人の属性・当事者の主張内容・あっせん手続の結果)、あっせん委員会の指摘事項</p>	<p>(1)基本的な情報還元態勢は指定の前後で変わっていない。左記のとおり単なる情報提供にとどまらず、実効性のあるフィードバックを行う態勢整備に努めている。 (2)ディスクロージャーについては、外部有識者を委員とするあっせん委員会運営懇談会等の意見を踏まえ、情報充実の観点から以下の内容を追加した。 ① 苦情処理手続における終了事由別件数・終了までの所要期間別件数 ② 紛争処理手続の終了までの所要期間別件数、申立人年齢層別件数等申立件数、推移、業務分類別件数・構成比、年齢層</p>	<p>現状として特段の課題はないと考えている。</p>
<p>(2) 還元データ(苦情、紛争)の具体的な発生原因 (「(業者が)何を改善すれば苦情・紛争の未然防止に繋がるのか」の分析状況・結果(平成28年度上半期分を例に回答願います。))</p>	<p>(1)苦情 発生原因として、預金業務、貸付業務については、経営方針・与信方針にかかるものが多く、証券業務(窓販)、保険業務(窓販)にかかるリスク商品についての苦情では説明態勢に関する苦情が多い。</p> <p>(2)紛争 証券業務(窓販)、保険業務(窓販)で全体の約6割を占めている。主として元本割れリスクについての説明を聞いていない、理解していないといった説明不足を要因とする紛争が多い。</p>	<p>特になし</p>	<p>同上</p>
<p>(3) 還元先(業界団体、個別業者、関連団体(他の紛争解決指定機関等))</p>	<p>(1)全加入銀行 (2)国民生活センター、消費生活センター (3)他団体(意見交換時において還元) 全国消費生活相談員協会、FINMAC、生命保険協会、全国信用金庫協会、最高裁判所(司法研修所)、日本弁護士連合会、日本司法支援センター等</p>	<p>消費者へADRの周知啓蒙を充実させる観点から平成27年第4四半期分から、新たに国民生活センターや消費生活センターにディスクロージャーを書面で送付することとした。</p>	<p>同上</p>

<p>(4) 還元先のどのレベル(経営陣、担当役員、担当部署等)でのデータ活用を想定しているか。また、想定したレベル(特に経営陣)でのデータ活用を促すため、指定機関として、どのような工夫をしているのか。</p>	<p>(1)加入銀行の情報還元範囲 加入銀行については、各支店(営業担当)担当者から、本部担当部署、担当役員(頭取含む)までを想定 (2)ディスクロージャーについては、書面送付だけではなく全銀協の定例会合(担当者から役員・頭取級まで)において、ポイントとなる特徴的事項、傾向等を説明している。</p>	<p>特になし</p>	<p>同上</p>
<p>1 (5) 還元頻度(月次、四半期毎、半期毎等)</p>	<p>① ディスクロージャー(四半期ごと)により苦情・紛争関係のデータを還元(電子データを還元・HPでも公表)。 ⇒ 業務分類別件数、相談・苦情事例、全紛争事案の概要等 ② 苦情事例報告(電子データにより苦情があった全加入銀行に個別に還元、毎月ごと)⇒個別苦情事案の還元 ③ 苦情受付・処状況(電子データにより全加入銀行に個別に還元、各四半期)⇒苦情受付件数(業務別含む)順位や終了状況等の統計データ ④ あっせん案(書面)の送付(個別業者のみ、都度)⇒あっせん委員会からの指摘内容等 ⑤ 加入銀行向けの研修会等による資料提供(書面により配付、求めに応じて電子データを提供、年1回)⇒あっせん委員会からの指摘事項等を類型化して取りまとめ</p>	<p>同上</p>	<p>同上</p>
<p>(6) (個別の問題業者等に個別データを還元している場合)還元先業者・還元データの選定手法</p>	<p>業務対応等に懸念を有する銀行は存在しない。</p>	<p>—</p>	<p>同上</p>
<p>(7) 還元手法(HP上での公開、機関紙送付、関係者との定例・随時ミーティング等)</p>	<p>上記(5)参照</p>	<p>特になし</p>	<p>同上</p>

<p>2</p>	<p>上記1. のデータ還元が、トラブル未然防止について実効性あるものとなっているのかをフォローしている場合、具体的なフォローの手法・結果如何。</p> <p>(例えば、業者毎・種別毎の苦情件数の動向、トラブルが多発している商品・業務におけるルール変更など、業者の改善に向けた具体的なレスポンス)</p>	<p>① 利用者アンケート 実際に、紛争解決等手続きを行った加入銀行に対してアンケートを行い、あっせん委員会からの指摘事項等を受けて、取り組んだ対応(行内マニュアルや運用方法の見直し、行内研修、よりわかりやすい説明書への改善等)を項目として質問しており、よい事例については研修会等で説明している。</p> <p>② 個別ヒアリング・研修 同一の苦情が特定の銀行に継続して生じている場合または増加した場合等には個別にヒアリングを行い、要因や対応状況をフォローしている。加入銀行全体を対象にしたADR研修会のほかに、希望のある銀行に対しては個別研修を行い、あっせん委員会における指摘事項への対応や個別銀行の販売態勢に関して意見交換を行い、苦情・相談の未然防止につながるようフォローを行っている。</p>	<p>左記の取組みを実施。</p>	<p>同上</p>
<p>3</p>	<p>上記1. 2. を通じ、指定機関として認識する課題点及び改善の方向性</p>	<p>現時点では問題・課題事項はないと認識している。関係機関との情報交換等も行いながら、引き続き実効性のあるフィードバックに努めてまいりたい。</p>	<p>—</p>	<p>同上</p>

【第52回金融トラブル連絡調整協議会】「トラブルの未然防止のためのフィードバック」

項目	基本的な考え方、現状の取り扱い	ADR機関指定後の改定内容・改定理由 (過去の金融トラブル連絡調整協議会の提言等に基づく改定等は、その旨を表示)	指定機関として認識する課題点
1 (1) 還元データの範囲(注)・項目・内容 (注)例えば、①すべての苦情・紛争、②申出人が業者名を開示しなかった(または業者取次を希望しなかった)苦情事案を除く、③(保険業について)乗合代理店に係る苦情事案を除く、等。	すべての苦情・紛争。	特にない。	特にない
(2) 還元データ(苦情、紛争)の具体的な発生原因 (「(業者が)何を改善すれば苦情・紛争の未然防止に繋がるのか」の分析状況・結果(平成28年度上半期分を例に回答願います。))	苦情・紛争の内容は個別性が強く、件数も少ないため、具体的な発生原因の分析等は行っていない。	特にない。	特にない
(3) 還元先(業界団体、個別業者、関連団体(他の紛争解決指定機関等))	個別業者。	特にない。	特にない
(4) 還元先のどのレベル(経営陣、担当役員、担当部署等)でのデータ活用を想定しているか。また、想定したレベル(特に経営陣)でのデータ活用を促すため、指定機関として、どのような工夫をしているのか。	経営陣(社長)、経営担当役員(専務・常務)、経営担当部長、相談担当部署。経営陣に対しては、外部有識者で構成する信託相談所運営懇談会の報告時にポイントとなる案件を説明。	特にない。	特にない
(5) 還元頻度(月次、四半期毎、半期毎等)	経営陣は半期毎、経営担当役員は四半期毎、担当部長・相談担当部署は月次。	特にない。	特にない
(6) (個別の問題業者等に個別データを還元している場合)還元先業者・還元データの選定手法	問題業者と認識する事案がないため、行なっていない。	特にない。	特にない
(7) 還元手法(HP上での公開、機関紙送付、関係者との定例・随時ミーティング等)	HP、会報「信託」で公開。	特にない。	特にない
2 上記1. のデータ還元が、トラブル未然防止について実効性あるものとなっているのかをフォローしている場合、具体的なフォローの手法・結果如何。 (例えば、業者毎・種別毎の苦情件数の動向、トラブルが多発している商品・業務におけるルール変更など、業者の改善に向けた具体的なレスポンス)	具体的な検証は行なっていないが、全案件を還元していることから、自社の対応改善・未然防止策の策定等の際の参考になっていると思料。	特にない。	特にない
3 上記1. 2. を通じ、指定機関として認識する課題点及び改善の方向性	業界全体に共通する事案が発生した場合や一部の個別業者に苦情等が頻発するような場合には、還元方法等の改善を検討したい。	特にない。	特にない

【第52回金融トラブル連絡調整協議会】「トラブルの未然防止のためのフィードバック」

項 目	基本的な考え方、現状の取り扱い	ADR機関指定後の改定内容・改定理由 (過去の金融トラブル連絡調整協議会の提言等に基づく改定等は、その旨を表示)	指定機関として認識する課題点
<p>(1) 還元データの範囲(注)・項目・内容</p> <p>(注)例えば、①すべての苦情・紛争、②申出人が業者名を開示しなかった(または業者取次を希望しなかった)苦情事案を除く、③(保険業について)乗合代理店に係る苦情事案を除く、等。</p>	<p>*すべての苦情、紛争について、予防・早期発見を促す観点から、以下のとおりフィードバックしている。</p> <p>[苦情] 苦情内容別・発生原因別の件数、割合、推移、上位苦情内容の傾向分析、苦情申出への対応状況、苦情処理手続(解決依頼件数)の対応状況、手続所要期間別件数 等</p> <p>[紛争] 裁定申立内容別申立件数、裁定結果別・申立内容別終了件数・審理期間別件数、暦年推移、その他、裁定手続が終了した、原則としてすべての事案について、事案の概要、当事者の主張、裁定手続・結果等</p> <p>*さらに、苦情については、保険会社(個社)に対して、苦情内容別の件数・割合、上位苦情内容の傾向分析、苦情事例について、全社との比較を個別にフィードバックしている。 ・【苦情内容別】:新契約関係[全社●件(●%) / A社●件(●%)]等</p>	<p>[苦情] *以下の内容を新規にフィードバックしている(平成27年4月受付分より) ・乗合代理店を原因とする苦情件数、主な事例 ・高齢者の苦情件数、主な事例 *以下の内容について、全社との比較を新規にフィードバックしている(平成26年4月受付分より) ・発生原因別の件数、苦情処理手続(解決依頼案件)の対応状況、手続所要期間別件数 -【発生原因別】:制度・事務[全社●件(●%) / A社●件(●%)]等 -【対応状況】:解決[全社●件(●%) / A社●件(●%)]等 -【手続所要期間別件数】:1週間以内[全社●件(●%) / A社●件(●%)]等</p> <p>*理由 ・乗合代理店に起因する苦情について注視するため ・保険契約者の高齢化を見据え、相談所で受け付けた高齢者苦情の現況の共有化を行うため ・苦情、紛争の予防・早期発見の実効性確保のため</p>	<p>・保険種類別(保障内容別)での分析を検討</p>
<p>(2) 還元データ(苦情、紛争)の具体的な発生原因(「(業者が)何を改善すれば苦情・紛争の未然防止に繋がるのか」の分析状況・結果(平成28年度上半期分を例に回答願います。))</p>	<p>[苦情] ・各苦情項目について、発生原因(営業職員、代理店、その他の職員、制度・事務、契約者等)別分析、還元をしている。 <平成28年度上半期> -営業職員 919件、38.0% -代理店 401件、16.6% -その他の職員 115件、4.8% -制度・事務 967件、40.0% -契約者等 18件、0.7% ※それぞれの発生原因の苦情項目別件数も還元</p> <p>[紛争] ・裁定事案をフィードバックする際に、特に和解事案については、和解に至った経緯(例えば、和解を相当と認めた保険会社側の不適切な取扱い等)を明示している。 ・裁定概要として、以下の項目を記載している。 -事案の概要 -申立人の主張 -保険会社の主張 -裁定の概要(裁定手続、裁定結果) (裁定結果において、和解に至った経緯を記載。)</p>	<p>[苦情] *以下の内容を新規に情報収集・フィードバックしている。 ・乗合代理店を原因とする苦情件数、主な事例 ・高齢者苦情に絞った発生原因の分析 *理由 ・乗合代理店に起因する苦情について注視するため ・保険契約者の高齢化を見据え、相談所で受け付けた高齢者苦情の現況の共有化を行うため</p> <p>[紛争] *和解内容の傾向として和解類型毎の件数を新規に公表(平成28年度第2四半期より実施済) *理由 ・外部有識者の指摘を踏まえ、情報提供を充実するため</p>	<p>[苦情] ・保険種類別(保障内容別)での分析を検討</p>

1	<p>(3) 還元先(業界団体、個別業者、関連団体(他の紛争解決指定機関等))</p>	<p>* 還元先 ・一般消費者又は生命保険契約者等 ・保険会社(協会の理事会・関係委員会、保険会社の代表者・担当役員・苦情対応部門責任者・担当者等) ・関係機関(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) ・裁定諮問委員会(委員の構成は、法律学者1名、弁護士1名、医学専門家1名、消費者問題専門家1名、協会常勤役員1名)</p>	-	<p>・特になし</p>
	<p>(4) 還元先のどのレベル(経営陣、担当役員、担当部署等)でのデータ活用を想定しているか。また、想定したレベル(特に経営陣)でのデータ活用を促すため、指定機関として、どのような工夫をしているのか。</p>	<p>[レベル感] ・会員会社の経営・業務改善に資するよう、保険会社の代表者・担当役員、苦情対応部門責任者・担当者、各レベルでのデータ活用を想定。 [工夫] ・協会理事会(各社代表者で構成)において報告を行うほか、各社担当役員が出席する委員会や苦情対応部門責任者が出席する会議等においても報告を行っている。</p>	<p>・苦情、紛争の予防・早期発見の実効性確保の観点から、前記(1)のとおり、保険会社(個社)に対して、発生原因別の件数、苦情処理手続(解決依頼案件)の対応状況、手続所要期間別件数について、全社との比較を新規にフィードバックしている。</p>	<p>・後述3のとおり</p>
	<p>(5) 還元頻度(月次、四半期毎、半期毎等)</p>	<p>・苦情・紛争に関するデータの各社還元頻度は、四半期毎。 ・相談所内部(本部相談室・連絡所)あてには月次で苦情・相談受付状況をフィードバックしている。 ・裁定諮問委員会あてには年2回報告。</p>	-	<p>・特になし</p>
	<p>(6) (個別の問題業者等に個別データを還元している場合)還元先業者・還元データの選定手法</p>	<p>・全ての業者に個別データ(苦情件数・事例、発生原因別件数、苦情処理手続件数等)をフィードバックしている。 ・業務規程において、生命保険相談室は、相談所に対して申出のあった苦情等を分析し、特定の会社の苦情等の発生状況等について特に必要と認めた場合には、協会常勤役員に対し、当該特定の会社に係る状況を報告することとしており、当該報告を受けた協会常勤役員は、当該特定の会社の担当役員または代表者に対し、文書または口頭により注意喚起または改善の勧告を行うことができる旨定めている。</p>	-	<p>・特になし</p>

1	<p>(7) 還元手法(HP上での公開、機関紙送付、関係者との定例・随時ミーティング等)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・会員会社への還元 <ul style="list-style-type: none"> －ボイス・レポート(四半期)、裁定概要(四半期)および相談所レポート(年次)を理事会において報告を行うとともに、担当役員・担当者の会議において説明を行っている。 ・各社支社担当者への還元 <ul style="list-style-type: none"> －各都道府県において開催される顧客担当責任者研修会(年間約30都道府県で実施)において、苦情処理手続・紛争解決手続の状況等を説明している。 ・消費者等への還元 <ul style="list-style-type: none"> －ボイス・レポート、裁定概要、相談所レポートを協会HPにおいて公表している。 ・消費者行政・団体、マスコミへの還元 <ul style="list-style-type: none"> －消費者行政・団体、マスコミとの意見交換会(全国で開催)において、苦情処理手続・紛争解決手続の状況等を説明している。 ・裁定諮問委員会 <ul style="list-style-type: none"> －苦情処理手続・紛争解決手続の状況等を説明し、意見等を頂いている。 	-	<p>・特になし</p>
2	<p>上記1. のデータ還元が、トラブル未然防止について実効性あるものとなっているのかをフォローしている場合、具体的なフォローの手法・結果如何。</p> <p>(例えば、業者毎・種別毎の苦情件数の動向、トラブルが多発している商品・業務におけるルール変更など、業者の改善に向けた具体的なレスポンス)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ボイス・レポートや裁定概要の公表により、苦情事例および裁定事案の共有が図られ、各社の苦情対応を後押ししている。 ・裁定審査会委員との研修会の実施後アンケートにおいて、相手の理解度に合わせた説明や資料交付の重要性について再認識した等の声もある。 ・各社における苦情対応体制の高度化に寄与し、協会での苦情受付件数は減少傾向にある。 ・後述3のとおり、更なる改善を検討していく予定。 	/	/
3	<p>上記1. 2. を通じ、指定機関として認識する課題点及び改善の方向性</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・各保険会社において、フィードバックしたデータをどのように活用し、またそれをもとにどのような業務改善を行っているか等について把握・共有することを検討予定。 ・保険種類別(保障内容別)での分析を検討予定。 	/	/

【第52回金融トラブル連絡調整協議会】「トラブルの未然防止のためのフィードバック」

項 目	基本的な考え方、現状の取り扱い	ADR機関指定後の改定内容・改定理由 (過去の金融トラブル連絡調整協議会の提言等に基づく改定等は、その旨を表示)	指定機関として認識する課題点
<p>(1) 還元データの範囲(注)・項目・内容 (注)例えば、①すべての苦情・紛争、②申出人が業者名を開示しなかった(または業者取次を希望しなかった)苦情事案を除く、③(保険業について)乗合代理店に係る苦情事案を除く、等。</p>	<p>【基本的な考え方】 ○個別業者へ還元するデータの範囲： ・全件(統計数字) ○項目： ・受付件数推移、手続終了状況、事案概要 等 ○内容： (苦情処理手続)保険種類別、苦情局面別、申出内容別、終了事由別、所要期間別、手続方法別の件数・構成比、主な事案の概要 等 (紛争解決手続)保険種類別、手続区分別、紛争局面別、終了事由別、所要期間別、所要回数別の件数・構成比、全事案の概要 等</p> <p>【現状の取り扱い】 ○各種件数および事案概要(「そんぽADRセンター統計号」)等をフィードバック ア 保険種類別：自動車保険、火災保険、傷害保険、新種・海上保険、その他 イ 局面別<苦情・紛争>：契約募集、契約管理、保険金支払、その他 ウ 申出内容別<苦情>：契約引受、接客態度、手続遅延等、説明不足等、不適正手続、提示内容、支払可否、保険金関連、その他 等</p>	<p>○指定後、フィードバックの内容、頻度等を拡充 ※ 指定前は、苦情・紛争の受付状況、事例等を簡潔に公表(苦情：四半期、紛争：年1回)。</p>	<p>○フィードバックの内容が多岐に亘っており、必要なデータの質や量(追加・絞込み)等について、個別保険会社の状況等も参考にし、検討していく必要があると考えている。</p>
<p>(2) 還元データ(苦情、紛争)の具体的な発生原因(「(業者が)何を改善すれば苦情・紛争の未然防止に繋がるのか」の分析状況・結果(平成28年度上半期分を例に回答願います。))</p>	<p>【基本的な考え方】 ○損保の場合には、自動車保険の保険金支払がトラブルの発生原因になることが多い。この点が認識できるよう苦情等の保険種類および局面に着目</p> <p>【現状の取り扱い】 ○「そんぽADRセンター統計号」において、保険種類別、苦情(紛争)局面別等の推移(件数・構成比等)をフィードバック ○統計号におけるフィードバック(例)平成28年度上半期分(苦情処理手続の例) ・前年度データおよび四半期毎の推移を掲載 ア 保険種類別 自動車 80.8%、火災 8.8%、傷害 4.3%、新種・海上 5.5%、その他 0.6% イ 苦情局面別 契約募集 5.0%、契約管理 6.7%、保険金支払 87.6%、その他 0.7% ウ 申出内容別 契約引受 1.6%、接客態度 14.7%、手続遅延等 16.7%、説明不足等 10.2%、不適正手続 8.6%、提示内容 31.2%、支払可否 10.8%、保険金関連 5.4%、その他 0.7%</p>	<p>○上記(1)参照</p>	<p>○上記(1)参照</p>

<p>(3) 還元先(業界団体、個別業者、関連団体(他の紛争解決指定機関等))</p>	<p>【基本的な考え方】 ○公表も含め(「そんぼADRセンター統計号」等)、可能な限り広く還元 ○個別保険会社ごとのデータは、個別保険会社に還元</p> <p>【現状の取り扱い】 ○上記(1)参照</p>	<p>○上記(1)参照</p>	<p>○上記(1)参照</p>
<p>(4) 還元先のどのレベル(経営陣、担当役員、担当部署等)でのデータ活用を想定しているか。また、想定したレベル(特に経営陣)でのデータ活用を促すため、指定機関として、どのような工夫をしているのか。</p>	<p>【基本的な考え方】 ○概括的な状況は、経営陣までの周知、活用等を想定 ○各階層において必要と考えられるデータをフィードバック ○事案概要等は、可能な限り、明瞭・簡潔に記載する工夫</p> <p>【現状の取り扱い】 ○各階層において必要と考えられるデータをフィードバック (例)理事会:業務概要等、役員クラス:「そんぼADRセンター統計号」を配付</p>	<p>○上記(1)参照</p>	<p>○上記(1)参照</p>
<p>(5) 還元頻度(月次、四半期毎、半期毎等)</p>	<p>【基本的な考え方】 ○フィードバック内容により、必要な還元頻度を考慮</p> <p>【現状の取り扱い】 ○フィードバック内容により、頻度は異なる。 (例)月次:各種分析データ、四半期毎:「そんぼADRセンター統計号」、ホームページ統計</p>	<p>○上記(1)参照 ○例えば、紛争事案(概要)のフィードバックは、頻度を増加(年1回→四半期毎)</p>	<p>○上記(1)参照</p>
<p>(6) (個別の問題業者等に個別データを還元している場合)還元先業者・還元データの選定手法</p>	<p>【基本的な考え方】【現状の取り扱い】 ○業務対応等に懸念を有する場合には、個別に保険会社と対応 ○還元データは、外部有識者が参画する会合においても報告、過不足等を判断</p>	<p>○左記参照</p>	<p>○上記(1)参照</p>

1

	<p>(7) 還元手法(HP上での公開、機関紙送付、関係者との定例・随時ミーティング等)</p>	<p>【基本的な考え方】【現状の取り扱い】 ○フィードバック内容により、還元手法は異なっている。 (例)ホームページ:「そんぽADRセンター統計号」、定例会合:会社別データ、配信:各種分析データ</p>	<p>○左記参照</p>	<p>○上記(1)参照</p>
<p>2</p>	<p>上記1. のデータ還元が、トラブル未然防止について実効性あるものとなっているのかをフォローしている場合、具体的なフォローの手法・結果如何。 (例えば、業者毎・種別毎の苦情件数の動向、トラブルが多発している商品・業務におけるルール変更など、業者の改善に向けた具体的なレスポンス)</p>	<p>【基本的な考え方】 ○還元データは、定例会合でフィードバックし席上を含め確認願うとともに、外部有識者が参画する会合においても報告し、実効性を確保</p> <p>【現状の取り扱い】 ○還元データは、外部有識者が参画する会合においても報告、懸念点を把握 ○個別保険会社については、定例会合等で、直接フィードバックし、課題等があれば、適宜、対応 ○紛争解決委員による問題提起等があれば、定例会合等において報告、共有 ○各保険会社から報告のあった改善状況、再発防止策等は、統計号において共有している。 (具体例) ・保険会社の拠点で勉強会を開催 ・熊本地震の際、保険会社の対策本部で、寄せられた苦情等の情報共有等 ・代理店説明にかかる苦情事案への対応として、保険会社においてダブルチェック等を指導 等 ○上記のとおり、フィードバックを元に業者対応がなされ、実効性が確保されていると考える。</p>	<p>○左記参照</p>	<p>○上記(1)参照</p>
<p>3</p>	<p>上記1. 2. を通じ、指定機関として認識する課題点及び改善の方向性</p>	<p>○フィードバックの内容が多岐に亘っており、必要なデータの質や量(追加・絞込み)等について、個別保険会社の状況等も参考にすると等し、検討していく必要があると考えている。</p>	<p>—</p>	<p>—</p>

【第52回金融トラブル連絡調整協議会】「トラブルの未然防止のためのフィードバック」

項目	基本的な考え方、現状の取り扱い	ADR機関指定後の改定内容・改定理由 (過去の金融トラブル連絡調整協議会の提言等に基づく改定等は、その旨を表示)	指定機関として認識する課題点
<p>(1) 還元データの範囲(注)・項目・内容</p> <p>(注)例えば、①すべての苦情・紛争、②申出人が業者名を開示しなかった(または業者取次を希望しなかった)苦情事案を除く全ての苦情・紛争、③(保険業について)乗合代理店に係る苦情事案を除く、等。</p>	<p>申出人が業者名を開示しなかった(または業者取次を希望しなかった)苦情事案を除く全ての苦情・紛争</p>	<p>—</p>	<p>匿名または業者名開示を希望しない案件以外の不満の表明は理由の如何を問わず還元データとしているので課題はない。</p>
<p>(2) 還元データ(苦情、紛争)の具体的な発生原因(「(業者が)何を改善すれば苦情・紛争の未然防止に繋がるのか」の分析状況・結果(平成28年度上半期分を例に回答願います。))</p>	<p>苦情は保険金に関するものが約85%を占めている。その内自動車(被害者)が43%、傷害(契約者)が21%、自動車(契約者)が17%と保険金の81%を占めている。また紛争は保険金に関するものが約80%を占めている。その内傷害(契約者)が47%、火災(契約者)が21%、自動車(契約者)が11%と保険金の79%を占め、苦情とは反比例して自動車(被害者)は5%と極めて少ない。よって苦情・紛争別に問題点を業者に提示し、苦情については自動車(被害者)、紛争については傷害(契約者)に対する対応につき問題点を指摘している。</p>	<p>—</p>	<p>下記3.に記載のとおり各社データベースと緊密な連携をとりデータの提供を行い、また改善報告を得る過程を通してPDCAサイクルを構築してゆく予定。</p>
<p>(3) 還元先(業界団体、個別業者、関連団体(他の紛争解決指定機関等))</p>	<p>当法人HPにて受付データを類別(募集・管理・保険金)加工の上公表。 また苦情受付時に個別業者に対して具体的な個別苦情を提供している。</p>	<p>—</p>	<p>当法人HPにて受付データを類別(募集・管理・保険金)加工の上公表。 また苦情受付時に個別業者に対して具体的な個別苦情を提供している。</p>
<p>(4) 還元先のどのレベル(経営陣、担当役員、担当部署等)でのデータ活用を想定しているか。また、想定したレベル(特に経営陣)でのデータ活用を促すため、指定機関として、どのような工夫をしているのか。</p>	<p>現状は各社窓口(お客様相談室)責任者による主要四社ミーティングの場にてデータ還元を行っているが、その後の取り扱いは各社に委ねていた。</p>	<p>—</p>	<p>下記3.に記載のとおり、役員(経営陣)までのデータ活用を要請していく予定。</p>
<p>(5) 還元頻度(月次、四半期毎、半期毎等)</p>	<p>四半期(主要四社)</p>	<p>—</p>	<p>四半期(主要四社)。今後(当四半期以降)は加えて個社特有の問題があれば随時還元を行っていく予定。</p>

【保険オンブズマン】

1	<p>(6) (個別の問題業者等に個別データを還元している場合)還元先業者・還元データの選定手法</p>	<p>現状は行っていない。</p>	<p>—</p>	<p>当年度下半期より実施予定。 具体的な手法: 当方の一覧受付記録簿に具体的な苦情内容の概要を記載。三回以上同内容の苦情が発生した場合の各個社を監視し、当該個社と随時ミーティングを行うことを計画</p>
2	<p>(7) 還元手法 (HP上での公開、機関紙送付、関係者との定例・随時ミーティング等)</p>	<p>HP上で公開、四半期毎の定例ミーティング</p>	<p>—</p>	<p>HP上で公開、四半期毎の定例ミーティングに加え個社との随時ミーティングを実施する予定。</p>
3	<p>上記1. のデータ還元が、トラブル未然防止について実効性あるものとなっているのかをフォローしている場合、具体的なフォローの手法・結果如何。 (例えば、業者毎・種別毎の苦情件数の動向、トラブルが多発している商品・業務におけるルール変更など、業者の改善に向けた具体的なレスポンス)</p>	<p>現状では、商品毎(自動車、傷害等)、類別毎(募集、管理、保険金)毎の苦情件数の動向について四半期ミーティング(主要四社合同)の場で発表しているが、個社別に問題点を示して社内改善に向けた努力についてレスポンスを求めてこなかった。</p>	<p>—</p>	<p>今後は四半期ミーティング(主要四社合同)の場に加え、個社別に随時ミーティングを実施し商品毎(自動車、傷害等)、類別毎(募集、管理、保険金)の傾向頻度率等を示して上で社内改善に向けた努力についてレスポンスを求めていく予定。</p>
3	<p>上記1. 2. を通じ、指定機関として認識する課題点及び改善の方向性</p>			<p>各社はそれぞれ固有の苦情のデータベースを保持しており、全ての苦情(オンブズマン経由の苦情を含む)をお客様相談室が一括して集約し各部門にフィードバックを行うと共に役員(経営陣)報告を行い改善提案を行っている。また各部門からもその提案に基づきお客様相談室へ改善結果報告が行われている。 しかし、問題は個社の苦情再発防止態勢及び策定作業にある。例をあげるとオンブズマンが受け付けた苦情としては自動車被害者からの苦情として、保険会社による治療費の一方的な打ち切りが多数を占めるが、保険会社が自社にて受けた苦情内容は社員の対応、態度が悪いといった案件が多数を占めるという場合、保険会社は総括的に件数と内容に多いものから再発防止策を講じていくことになる。よってその場合はオンブズマンの苦情再発防止策は自ずと後回しになる。よって今後はそのような態勢を取っている業者については苦情受付ソースとしてオンブズマンからのソースは別分類仕分の態勢をとるよう働きかけを行い、その中でオンブズマンから分析、分類した苦情の内容と頻度率のデータ提供を行うと共に再発防止策のフィードバックを要請する態勢を構築する予定。</p>

【第52回金融トラブル連絡調整協議会】「トラブルの未然防止のためのフィードバック」

項 目	基本的な考え方、現状の取り扱い	ADR機関指定後の改定内容・改定理由 (過去の金融トラブル連絡調整協議会の提言等に 基づく改定等は、その旨を表示)	指定機関として認識する課題点
(1) 還元データの範囲(注)・項目・内容 (注)例えば、①すべての苦情・紛争、②申出人が業者名を開示しなかった(または業者取次を希望しなかった)苦情事案を除く、③(保険業について)兼合代理店に係る苦情事案を除く、等。	申出人からの苦情・紛争は全件、該当業者分のみを業者に情報提供。 個別事案ごとに、苦情内容、当機関での初期対応内容、終了事由、苦情発生原因を記載。 追加情報として、商品種目別の保有件数に対する苦情・紛争発生割合(当該業者の苦情・紛争発生割合が、少短業界全体と比較多いか少ないかを確認する趣旨)を記載、当該情報は全業者に提供。	2015年8月に開催されたADR諮問委員会より、「協会から経営トップに対して、苦情分析データの情報提供を行い、改善指導をしていく事が必要である」との助言を受け、同年10月より各業者へフィードバックを行っている。	特になし
(2) 還元データ(苦情、紛争)の具体的な発生原因 (「(業者が)何を改善すれば苦情・紛争の未然防止に繋がるのか」の分析状況・結果(平成28年度上半期分を例に回答願います。))	28年度の苦情の種類別では「保険金支払関係」が全体の60%を占めている。その中でも「保険金支払額」において件数が昨年同期と比べてほぼ半減しており、これが全体での苦情の減少に寄与している。一方、「保険金支払可否及びその他の支払査定関連」はほぼ横ばいであり、業者の事故調査に係る契約者への協力要請、状況説明等きめ細かいコミュニケーションが不足している事の改善が必要とされている。	同上	業者の経営陣及び苦情担当者への、指定機関としてのフォローをより充実させる必要がある。
(3) 還元先(業界団体、個別業者、関連団体(他の紛争解決指定機関等))	個別業者(当協会の会員会社である少額短期保険業者へ還元。)	同上	特になし
(4) 還元先のどのレベル(経営陣、担当役員、担当部署等)でのデータ活用を想定しているか。また、想定したレベル(特に経営陣)でのデータ活用を促すため、指定機関として、どのような工夫をしているのか。	業者代表者宛にデータ提供を行い、代表者・取締役等の経営陣から顧客対応部署等に改善指導を行っていただく事を想定している。苦情の多い業者については、経営陣がその状況を認識し、改善に努め真摯な顧客対応を行っていただきたい為、代表者宛に直接送付をしている次第である。少短協会の会員会社(少短業者)へは、経営陣においてデータを活用いただくよう、保険種目別部会等においてアナウンスしている。	同上	今後、よりデータ活用を促す為に、個社ごとに対前年同期比の項目を入れて件数動向の提供を行っていきたい。 また、苦情の多い業者については、個別に対応を考えていきたい。
(5) 還元頻度(月次、四半期毎、半期毎等)	個別業者への還元は半期毎に行っており、2015年10月から現在まで運用されている。(2016年5月、11月)	同上	苦情件数が急増した個別業者については、半期毎では無く、現状運用より高い頻度でフィードバックする必要があると認識する。
(6) (個別の問題業者等に個別データを還元している場合)還元先業者・還元データの選定手法	苦情有の業者には当該データを提供し、無しの業者には業界全体の状況データを送付している。	同上	特になし
(7) 還元手法(HP上での公開、機関紙送付、関係者との定例・随時ミーティング等)	全体の件数等は「ほけん相談室レポート」にてHP上で一般公開をしている。 業者毎の個別案件の還元手法は、業者代表者宛に郵送にて送付を行っている。	同上	苦情件数が急増または依然として多い業者については、経営陣を含めた関係者と面談を行い、状況を把握しアドバイスをしていながら改善を促したい。

【日本少額短期保険協会】

2	<p>上記1. のデータ還元が、トラブル未然防止について実効性あるものとなっているのかをフォローしている場合、具体的なフォローの手法・結果如何。</p> <p>(例えば、業者毎・種別毎の苦情件数の動向、トラブルが多発している商品・業務におけるルール変更など、業者の改善に向けた具体的なレスポンス)</p>	<p>当機関において、半期毎に業者別・保険種目別の苦情件数を一覧にして動向をチェックしている。結果、前年度に苦情が多発した業者の件数が、今年度において半減した結果となった。</p>		<p>今後は、個社ごとに対前年同期比の項目を入れて、件数動向を提供し注意喚起を行っていきたい。</p>
3	<p>上記1. 2. を通じ、指定機関として認識する課題点及び改善の方向性</p>	<p>業者経営トップに提供した情報が、トップから実務担当者にどう伝わるのか、どの程度活用されているのか等、フィードバックの有効性を確認し効果を高めていくことが重要である。</p>		<p>①苦情惹起の未然防止として、業者の保険金支払担当者の知識向上が重要となり、今後はセミナー等の実施を検討していきたい。 ②現在各業者にフィードバックしている情報項目に、個社ごとの対前年同期比を入れて、件数動向を提供し注意喚起を行っていきたい。</p>

【第52回金融トラブル連絡調整協議会】「トラブルの未然防止のためのフィードバック」

項 目	基本的な考え方、現状の取り扱い	ADR機関指定後の改定内容・改定理由 (過去の金融トラブル連絡調整協議会の提言等に 基づく改定等は、その旨を表示)	指定機関として認識する課題点
(1) 還元データの範囲(注)・項目・内容 (注)例えば、①すべての苦情・紛争、②申出人が業者名を開示しなかった(または業者取次を希望しなかった)苦情事案を除く、③(保険業について)乗合代理店に係る苦情事案を除く、等。	自主規制機関を通じた還元を前提としており、基本的には可能な範囲でできるだけデータを還元し、活用していただくべきであると考えている。実際に還元するデータは受け付けた相談・苦情・紛争の全件を対象とし、項目・内容は、個人情報を除く全てのデータをその範囲としている。	なし	なし
(2) 還元データ(苦情、紛争)の具体的な発生原因 (「(業者が)何を改善すれば苦情・紛争の未然防止に繋がるのか」の分析状況・結果(平成28年度上半期分を例に回答願います。))	苦情・紛争の具体的な発生原因を分析し、未然防止に繋がる留意事項などを還元することは大事なことであると認識している。実際には、苦情事案や紛争事案の中からピックアップして、当該事案の概要や苦情・紛争解決手続きの結果と併せ当該事案の分析を踏まえた再発防止のための留意事項等をまとめ、個別業者への注意喚起情報として委託元である自主規制機関に提供し、自主規制機関から会員通知システムを通して、会員(個別業者)に還元している。28年度上半期は「あっせん事例集」(毎月)を6回、「苦情事例の概要」(四半期毎)を2回、還元している。	なし	現時点では特にはないが、今後も委託元である自主規制機関と連携しつつ、トラブルの未然防止に役立つ情報の充実に努めていく。
1 (3) 還元先(業界団体、個別業者、関連団体(他の紛争解決指定機関等))	基本的には、自主規制機関(日本証券業協会及び金融先物取引業協会)からの委託を受けている関係から、委託元である自主規制機関が還元先となるが、これらの自主規制機関を通じて、傘下の会員である個別業者に還元している。 なお、第二種金融商品取引業協会、日本投資顧問業協会、投資信託協会及びその傘下の会員(個別業者)についても同様の方法で還元している。	なし	なし
(4) 還元先のどのレベル(経営陣、担当役員、担当部署等)でのデータ活用を想定しているか。また、想定したレベル(特に経営陣)でのデータ活用を促すため、指定機関として、どのような工夫をしているのか。	全社レベルでの活用を想定しており、経営陣・担当役員・担当部署等といった特定のレベルでのデータ活用を想定していない。	なし	なし
(5) 還元頻度(月次、四半期毎、半期毎等)	還元データの種類・目的により、日次、月次、四半期、半期、年次ベースで定期的に行っている。また、不定期に委託元である自主規制機関からの依頼があり、その依頼を受けて随時還元する場合もある。	日次のデータの還元(当日の苦情、相談事案の概要を日々還元)を追加した。自主規制機関からの要請による。	なし
(6) (個別の問題業者等に個別データを還元している場合)還元先業者・還元データの選定手法	還元先は自主規制機関であり、基本的には該当するようなデータ還元は行っていない。	なし	なし

【証券・金融商品あっせん相談センター】

1	(7) 還元手法(HP上での公開、機関紙送付、関係者との定例・随時ミーティング等)	還元データの種類・目的により、(イ)電子メールでの還元、(ロ)関係者との定例・随時ミーティングでの還元、(ハ)自主規制機関主催の研修での還元を行っている。なお、広く一般にも情報を周知するために当センターのHP上での公表も行っている。	なし	なし
2	<p>上記1. のデータ還元が、トラブル未然防止について実効性あるものとなっているのかをフォローしている場合、具体的なフォローの手法・結果如何。</p> <p>(例えば、業者毎・種別毎の苦情件数の動向、トラブルが多発している商品・業務におけるルール変更など、業者の改善に向けた具体的なレスポンス)</p>	<p>・個人情報に係るデータを除き、可能な限り詳細なデータを還元しており、各委託元である自主規制機関においてトラブルの未然防止のための施策等を検討する材料としては実効性のあるものとなっていると認識している。</p> <p>・また、1. (2)で記載した「あっせん事例集」「苦情事例の概要」については、個別業者から当センターに内容照会があること、また「社内研修等でも利用している」あるいは「大変役立っている」旨を聞くことから、そのようなレスポンスに鑑みると、当センターからのフィードバックが個別業者においても活用され、実効性のあるものとなっていると認識している。</p>		
3	上記1. 2. を通じ、指定機関として認識する課題点及び改善の方向性	より一層、情報連携を密にすることにより、各自主規制機関及び各自主規制機関を通じた個別業者へのフィードバックを充実させる方向で取り組んでいく。		

【第52回金融トラブル連絡調整協議会】「トラブルの未然防止のためのフィードバック」

項 目	基本的な考え方、現状の取り扱い	ADR機関指定後の改定内容・改定理由 (過去の金融トラブル連絡調整協議会の提言等に 基づく改定等は、その旨を表示)	指定機関として認識する課題点
(1) 還元データの範囲(注)・項目・内容 (注)例えば、①すべての苦情・紛争、②申出人が業者名を開示しなかった(または業者取次を希望しなかった)苦情事案を除く、③(保険業について)乗合代理店に係る苦情事案を除く、等。	すべての苦情・紛争事案から典型的な事案を抽出し、申立ての概要、処理結果、発生原因を還元している。	平成23年2月より類型別件数を還元。平成25年3月より現在の還元方法に改定。	特になし。
(2) 還元データ(苦情、紛争)の具体的な発生原因 (「(業者が)何を改善すれば苦情・紛争の未然防止に繋がるのか」の分析状況・結果(平成28年度上半期分を例に回答願います。))	苦情全件について原因を分析している。契約条項やマニュアルに基づいた画一的な対応への不満が原因となっているものが多く、顧客の理解度や債務者の置かれている状況等に配慮した対応の徹底が未然防止に繋がるものと考え。	該当なし。	特になし。
(3) 還元先(業界団体、個別業者、関連団体(他の紛争解決指定機関等))	業界団体及び個別業者のほか、相互連携の観点から金融庁利用者相談室、国民生活センター、主要消費生活センターなどにも還元している。	該当なし。	特になし。
1 (4) 還元先のどのレベル(経営陣、担当役員、担当部署等)でのデータ活用を想定しているか。また、想定したレベル(特に経営陣)でのデータ活用を促すため、指定機関として、どのような工夫をしているのか。	経営陣から担当部署までデータが活用されることを想定している。なお、還元データを掲載している機関紙の冒頭で苦情発生時の未然防止に活用するよう要請している。	該当なし。	主要貸金業者について還元データの活用状況や顧客対応の改善状況を把握する。
(5) 還元頻度(月次、四半期毎、半期毎等)	四半期に一度還元している。	該当なし。	特になし。
(6) (個別の問題業者等に個別データを還元している場合)還元先業者・還元データの選定手法	該当なし。	該当なし。	特になし。
(7) 還元手法(HP上での公開、機関紙送付、関係者との定例・随時ミーティング等)	機関紙の送付とHP上で公開。	該当なし。	貸金業者を対象とした業務研修会や関係者とのミーティング等の場を活用する。
2 上記1. のデータ還元が、トラブル未然防止について実効性あるものとなっているのかをフォローしている場合、具体的なフォローの手法・結果如何。 (例えば、業者毎・種別毎の苦情件数の動向、トラブルが多発している商品・業務におけるルール変更など、業者の改善に向けた具体的なレスポンス)	毎月、業者別、苦情内容別、原因別にとりまとめて発生状況をチェックしている。平成28年度上期の苦情件数は前年度同期に比べ大幅に減少しているものの、フィードバックの効果によるものかは確認できていない。	該当なし。	主要貸金業者について還元データの活用状況や顧客対応の改善状況を把握する。
3 上記1. 2. を通じ、指定機関として認識する課題点及び改善の方向性	更なる詳細な原因分析を行うとともに未然防止への取組み例を合わせて示すなど、具体的にわかりやすくフィードバックする	該当なし。	苦情の半分を占める「事務処理」と「回収業務」について、重点的にトラブルの未然防止に向けた啓発を強化する。