

【事務局説明】高齢者・障害者事案への各指定紛争解決機関の対応等

(資料2-1)

項目	全国銀行協会	信託協会	生命保険協会	日本損害保険協会	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(FINMAC)	日本貸金業協会
I ガバナンス機能の 意思決定機関からの指示や諮問機関から提言等	「あっせん委員会運営懇談会(第三者諮問機関)」が運営態勢等を半期ごとに検証し、理事会報告。 同懇談会からは、一律ではなく、利用者の属性、事情に応じた柔軟な対応を行う様、提言があった。	なし	特段の指摘等はない。 (但し、高齢者事案への対応状況について、「相談所リポート(年1回)」等、により、理事会に報告。)	・理事会は「障がい者への対応に係る基本方針」を策定(平成28年2月) ・ADR運営委員会より「障害者差別解消法」への対応を積極的に進めるよう指示があった。(平成28年2月)	「高齢者の疾病と事故の境界と競合について見極めが困難なこともあり、今後も判例、医学会等の知識を収集し、紛争解決委員、業者に対して積極的に提供していくよう」指示があった。(平成29年10月)等	・「金融庁対応指針」等高齢者・障害者に対する対応の徹底と、業界各社に徹底する様、指示があった。(平成28年4月) ・「相談員の知識向上と障害のある方の現状を良く知り、その特性に合った対応」を取るよう、提言があった。	・あっせん会場に來られない障害者の事案において、スカイプを利用したあっせん実施の理事提案があった。 ・高齢者事案において、補佐人の同席を「認める場合」と「認めない場合」を規則化してはどうか、との有識者提案があった。	指示事項等は出ていない。
II 相談等の受付円滑化等	①受付手段の多様化 HPの苦情フォームからメール・FAX等を選択可。 ②窓口対応の向上の取組み 職員スキルアップ(専門家を講師とする研修、実務経験の情報共有) ③制度の周知 高齢者にもイメージしやすいイラストを活用した小冊子を作成中。	(現状実績がないため、利用者の声を受けて費用対効果を勘案の上、対応を考えた。)。	メール、FAX、HP上の専用フォームの利用可。 職員スキルアップ研修(障害者対応マニュアル)を本部・地方で毎年実施。 消費者行政等を介して周知。(今後の課題) 障害者支援施設や専門家等との連携。	電話・封書・来訪のみ可。(今後の課題) 他の受付手段での対応を検討 (今後の課題) 資格取得の必要性の検討。	・HPでメール受付可。 ・受電時にFAX等を案内。 高齢者申立人の家族・知人等を「連絡者」として伝達を仲介してもらう。 国民生活センター、全国の主要消費者センターに対して当法人の連絡先を提供。	・電話、来社、メール、FAX。 ・相談員が訪問等も対応可。 ・相手の話をよく聞くこと。 ・柔軟な対応を心掛ける。 ・説明内容を記載し、利用者に示し、再確認を励行。	電話・来訪・書面・メール・FAX等が可。 職員スキルアップ研修(認知症の特性)。 ・認知症サポーター認定相談員を配置。	電話相談が困難な場合、メール利用可。 言語・聴覚障害者用のコミュニケーションシートを本部窓口に配置。 有資格者の配置を今後検討。 消費者センターへのパンフ持込みによる周知を検討中。
III 職員等の指導・監督	【障害者】 障害者差別解消法の趣旨や「不当な差別的取扱い」「合理的配慮」の具体例の機関内浸透の取組み (参考) 職員等における外部資格の取得状況	・外部講師(大学教授、全盲の弁護士)による研修。 ・「合理的配慮」事例をあっせん委員間で共有等。 ユニバーサルマナー検定(8名)、サービス介助基礎検定(7名)、認知症サポーター等	・「障害者対応マニュアル」を作成し、研修を実施(28年度延べ9回)。 ・障がいのある方を講師に招き、研修、意見交換会。 ・差別的取扱いの判断目線の具体化等について今後検討。 外部の認知症サポーター研修等の受講。なお、機関独自の研修により、必要な配慮を周知・徹底。	内部研修を実施(毎年)。(29年12月「不当な差別的取扱い」等の例示も材料に) 特になし(今後の課題) 取得を検討。	法の条文をメールで回付、事務所内に法周知のポスター掲示。(今後の課題) ・金融庁対応指針に基づいた具体的な配慮の実施を周知予定。 ・今年度内に内部規程等を策定。 取得させる予定はない。	・勉強会の継続的な実施。 ・障害者雇用企業を訪問し、障害の実態等の留意点を学習。 ・「合理的配慮」等の具体的事例を共有。(今後の課題) 外部研修等による相談員の知識向上等。 認知症サポーター認定:6名中1名が取得。	・パンフレットの職員・紛争解決委員向け配布。 ・外部講師による研修(28年3月)。(今後の課題) 継続的な研修、具体的な事例紹介。 認知症サポーターの認定を受けた相談員(7名)を配置。	障害者対応マニュアルによる本部・地方研修を予定(29年度下期)。 心のバリアフリー推進員養成講座(1名)、ユニバーサルマナー検定(3名)、相談紛争解決センター(19名中4名)
IV 個別事案における手続実施	①「合理的な配慮」を要する申立人が否かの判断 ②申立人の代理人・支援者等のADR手続への立会等が「本人の意思・利益」に沿ったものとする方法 ③指定機関が申立人に、代理人等を求める場合の、本人への理由説明、納得を得る方法	申立人の特性・事情を常に意識し対応するよう、日々のミーティング等で周知。 本人の意思確認を補佐人が遮る様な言動があった際は発言を控えさせるなど本人の意思、主張を必ず確認。 家族等からの苦情申出時にも本人の意思を確認。 基本的に、機関が代理人等を徴することはない。 ただし、障害の内容等によっては、本人説明の上、家族に「説明補助者」として同席を求めるとはある。	上記内規で、「相談者・苦情の申出人の障害の状態等を勘案」するとしている。 代理人との関係等を示す書面をあっせん委員会に提出させ、判断を仰ぐ(業務規程)。 機関が申立人に代理人等を求めたことはない。 なお、求める場合には、その理由を丁寧に説明(業務規程)。	上記マニュアルで、障害の特徴を例示。配慮の必要性について、担当者間で認識を共有。 苦情処理手続上、代理人選任には申立人の本人意思確認が必要。 紛争解決手続における代理人以外の事情聴取への出席については、審査会で慎重に判断。 申立人に意思能力がないと認められる場合に限定。 なお、申立人(親族)に対しては理由を丁寧に説明。	本人の特性や理解度に応じ、明確にわかり易い言葉でゆっくり丁寧に説明。要配慮申立人の再訪を全職員に周知。 代理人の介助・支援の必要理由について、紛争解決委員の承認を経て、本人意思を確認。(今後の課題) 代理人と介助者・支援者を(ADR手続への関与度合)で峻別。 通常、指定機関側から代理人を求めることはない。	何度説明をしても理解がなされない等の場合、家族や知人等の連絡者から連絡をもらうこととしている。 基本的に申立人の意思が最優先であることを申立人へ伝え、調停審議の場では、家族、知人等を「連絡者」に位置づけ、「連絡者」には代理権がないことを調停委員が確認。 (指定機関から)積極的に申立人に対して、代理人に委任することを求めるのではなく、申立人の要望に沿った柔軟な対応を行っていく。	・相談・苦情の受電時において配慮が必要かを判断。 ・本人からの意思表示(家族等コミュニケーション支援者・介助者からの表明を含む)。 ・受電時の本人の説明力・理解力等。 相談・苦情対応(電話)で、申出人の話し方等から「配慮」が必要な者かどうかを注意する旨を職員研修で周知。 あっせん委員が事案に係る苦情処理段階からの情報や申立人の意向などから、補佐人等の事情聴取への同席・発言を許可している(「代理人」として扱っているものではない)。 機関が申立人に代理人を求めたことはない。	匿名相談であっても、申出人の年齢を確認。翌日、管理者3名が対応状況を確認。 申出人本人の意思、利益相反等について、機関事務局と紛争解決委員が提出書類等で確認を取りながら、代理人の適確性を判断。 障害者の代理人要求に際し、その必要性について丁寧にわかり易く、口頭以外の方法(筆談、コミュニケーションボード等)などを使い、十分配慮しながら理解を深める。

項目	全国銀行協会	信託協会	生命保険協会	日本損害保険協会	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(FINMAC)	日本貸金業協会	
IV 個別事案における 手続実施	④【障害者】申出人の特性を踏まえた「合理的配慮」等の実践例	・(状況により)機関相談員による往訪等を検討。 ・HPIに大活字のADR手続説明資料を掲載。今後、代筆や補助人参加を幅広く認める対応を検討。 ・一般的なコミュニケーションが困難な場合(発達障害等)、家族等補助人のサポートにより丁寧な聞き取り。サポート不可の場合、他の手段を検討。	実績なし	・質疑等は「筆談ボード」を用いながら対応。 ・ゆっくりと大きな声で繰り返し、分かりやすい言葉で話すとともに、適宜、申立人が内容を理解しているかを確認。 ・手話通訳者の同席を認める。 ・タブレット端末により自宅・施設等にて実施する。	全般的なコミュニケーションが困難(発達障害等)な事例：紛争解決委員判断で、和解案受諾書の提出期限を延長、再度申立人と面談、和解案を説明し、和解が成立。	実績なし (今後の課題) 今後の推移を見極めた上で、実態に即した運用を行う予定。	実績なし	・家族等が同行しての来訪が可能(家族以外の補助者の同行も容認)。 ・筆談ボードを用いて対応。 ・拡大鏡を貸与。	・ガイドヘルパーや家族関係者などの補助者等のサポートによる来訪を提案。 ・代理人制度・代筆を提案、読み上げ等を実施し本人に確認してもらう等を提案。
	⑤【高齢者】認知能力・記憶能力に支障のある申立人への配慮	認知症等により意思能力はないといった兆候が見受けられる場合、家族の有無を確認、家族から改めて話を伺う旨を説明。	(業務規程上、「公平不偏な態度を保持」「申出人から事情を十分に聴きとる等により申出人の正当な権利を損なうことのないように注意」)	・丁寧な説明・事情聴取。 ・親族等によるサポートを認める等柔軟な対応。 ・紛争原因発生時における判断能力を慎重に見極め等。	明確に、分かりやすい言葉で、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明しながら、本人の理解度や意思能力・行為能力の度合いを都度確認して手続を進める。	・申立用紙に記載例を丁寧に記載。 ・代理人、連絡者の制度を積極的に案内。	・ゆっくりと分かりやすい説明を心掛け、理解度を反復確認をする。内容は文書化し、確認を求める。 ・他の相談員・上席者など複数の視点で進行中の案件を検証・共有・修正。	・代理人による手続きが可能。本人の状況に応じ、補佐人の同席を求める。 ・記憶能力に支障がある者については、できるだけ丁寧に取引当時の模様を確認。	行為能力に問題が生じ、かつ本人の通常判断に問題がある場合は、ガイドヘルパー・家族関係者・補助人等の利用を提案。但し、個別事案毎に事務局・紛争解決委員と調整し判断(今後、相談ガイドブックに記載、相談員研修を予定)。
	⑥申立人自身による不利益表明(取下げ等)への対応	取下げの意思表示があった場合、その理由を本人に丁寧に確認。基本的には手続継続を勧めるが、最終的には本人の判断を尊重。	取下げ等が明らかに申出人の不利益になる場合は、取下げ等の理由を申出人に確認。	事務局担当者が理由等を丁寧に確認、必要に応じ、紛争解決委員と協議の上、対応。再度申立てが可能であること等を説明。	取下げの意思表示があった場合には、所定の様式により、取下げ理由を提出してもらう。	取下げの意図(交渉のあきらめ等)を十分に聞き出し、苦情処理手続であれば「紛争解決手続」の場を提供している旨を説明。	不利益表明の原因・背景を十分聞き取り、事情により、ほけん相談室から助言ができること、表明がどのような具体的不利益に繋がるかを時間をかけて説明を行なう。近親者や信頼できる周辺者にも相談の上、急がず意思決定をするよう助言。	取下げの申出等があった場合、あっせん委員は申立人の立場に立って、それぞれの不利益を説明。該当事例は、全てのあっせん委員が共有。	申立人の意思表示を丁寧に聞き取り、状況把握した上で、適切な対応を行う。
V 利用者の「忌憚のない声」の収集	①利用者アンケートの告知手法、項目等に係る工夫	チェックボックス選択肢と自由記載欄を設け、質問も簡潔なものにしており、イメージ図も記載。	終了時(和解、不調共に)にアンケート用紙と返信用の封筒を手交。 「手続に対する納得感」等をより直接的に把握する項目を追加。	アンケート記入者を本人に限定せず。	アンケートの添書に目的を記載し、理解を求めている。	・不調に関しては自由回答欄を設けている。 ・切手を貼付した返信用封筒を同封。	なし	申立人の特性に合わせて、趣旨を丁寧に説明し、必要に応じて相談員が電話にて回答作成のサポート、電話において直接回答を承ることも可。	申立人の特性に合わせて、代理人や親族による代筆も検討しつつ柔軟に対応し、丁寧な説明に努める。
	②金融ADR業務に対する苦情受付に係る工夫	コンプライアンス部が窓口として受け付ける態勢。(聴覚障がい者等用の入力フォーマットも別途設置)。	なし	(金融ADR部門とは別に)「苦情処理委員会」を設置し、金融ADR業務に対する苦情を受付けている。	HPIにおいて、金融ADR業務に関する苦情の受付窓口を明示・周知している。	現在HPに受付窓口案内はしていないが、当法人に総務担当を配属していることから、今後はその担当を専用窓口とし、HPへ窓口の掲載を検討中。	HP上のメールフォーム、FAX、手紙等での受け付け可能。	HP上の告知。	
VI 同種事例の再発防止	各業態の取組み(高齢者・障害者ガイドライン等)の実効性、業者・自主規制団体に重点的にフィードバックすべき事項等	販売等が、高齢者ガイドラインに沿った行内ルール等に照らして適切であったか等を検討し、改善等を求め、障害者対応については各種研修会等を開催。顧客の個別属性に応じ柔軟な対応を行うことが重要。	特になし	苦情事案の一部で「高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン」が形式的な履行となっている。 社内ルールの点検、募集人教育の徹底等を促している。等	高齢者の理解度に応じた対応が(加入業者において)できていないという苦情は見受けられない。	保険金支払い手法が高齢者特有の発生原因等(※)を把握しないまま旧態依然とした対応にならないよう監視を行ってゆく予定。 (※)事例は提出資料(P61)参照。	高齢顧客に係る勧誘・販売に関するガイドライン(日本証券業協会)に基づく勧誘・販売の実施を争点としている事例はほとんどなく、GLの実効性評価は困難。	各業者の現状の対応等を把握した結果を紛争解決委員会に報告するなどして、適正化に向けた取組等を今後検討。	
VII 証・業務評価の検証	苦情事例、紛争事例は有識者を委員とするあっせん委員会運営懇談会に全ての事案を報告しており、改善事項、指摘事項がある場合には対応している。等	年2回開催する有識者懇談会で苦情、紛争、不受理事案の全案件の内容を報告し、検証を受けている。等	毎年9月および3月、裁定諮問委員会に、高齢者からの苦情・紛争解決申立件数、高齢者の具体的な紛争事案について報告し、検証している。	不応諾事案、特別調停案の不応諾事案について、有識者諮問機関において内容を検証している。	半期に1回の運営委員会(有識者)にて紛争解決手続の終了済み全案件を検証して頂いている。(不調事案を中心)	ADR諮問委員会にて、苦情・紛争解決の結果の質量、不調・離脱諮問委員へ全案件を報告し評価いただいている。	毎年4回、運営審議委員会及び理事会で業務についての自己検証を報告し、確認いただいている。	個別事案については、紛争解決委員会に報告し手続業務の適切性の評価を受けている。	

※「金融庁対応指針」は「金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」を指す。