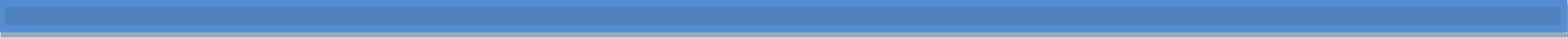


(資料 2 - 2)

第 54 回「金融トラブル連絡調整協議会」

高齢者・障害者事案への対応

【各指定紛争解決機関の提出資料】



平成 30 年 1 月 11 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	15
● 一般社団法人生命保険協会	25
● 一般社団法人日本損害保険協会	43
● 一般社団法人保険オンブズマン	54
● 一般社団法人日本少額短期保険協会	67
● 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	79
● 日本貸金業協会	89

高年齢者・障害者事案への対応

質問事項(事務局作成)	指定紛争解決機関の回答
項目	左記項目に係る回答依頼事項
<p>I. 意思決定機関等</p> <p>1. 高年齢者事案・障害者事案への対応に関連する、意思決定機関等からの指示事項(平成27年度以降のもの)</p> <p>2. 上記1. の指示事項の執行に係る、意思決定機関等への報告及び同機関による評価・改善・指示(同上)</p> <p>3. 高年齢者事案・障害者事案に関連して、有識者で構成する諮問機関による評価・提言がなされた事項とその対応(平成27年度以降のもの)</p> <p>4. 【任意記載事項】高年齢者・障害者事案の動向※を受けて、各指定機関において今後必要と考える態勢整備の方向性※※があれば回答欄に記載願います。</p> <p>※例：今後の件数増加、金融商品やサービスの多岐化・長期化による事案内容の複雑化、解決所要期間の長期化等 ※※例：人員増強、外部機関の対応ノウハウを導入し更に解決スキルをアップ、業態との連携を更に深めることで再発防止等</p>	<p>全銀協の意思決定機関(理事会)等に対して、四半期ごとに業務運営状況の実施を報告を行っており、理事会等から指示を受ける位置づけとはなっていない。</p> <p>定期的開催される理事会に全銀協ADRの運営状況(主要な相談・苦情事案および全紛争事案。紛争事案は年齢別計数を含む。)を四半期毎に報告し、情報共有を図っている。運営態勢や課題について第三者諮問機関であるあっせん委員会運営懇談会において半年ごとに検証し、その結果を理事会に報告している。</p> <p>28年度 (指摘事項) 28年4月から開設した全銀協ウェブサイト上の相談・苦情の障がい者用入力フォームが、聴覚障がい関係に限定しているように読めるので幅広く受け付ける内容に文言を修正するべきである。 (対応) 「口頭によるコミュニケーションを行うことが困難なお客さま」という文言を追加するなどウェブサイトの表現の修正を行った。</p> <p>29年度 (意見) 高年齢者や身体的な障がいを持つ者に対する対応は、非常に丁寧であると評価できる。障がい者が当事者となる事案では、個々の障がいの程度など、その人の事情によりさまざまな対応が必要となる。「過去はこうしたから、今回もこのようにする」というような一律な対応ではなく、事情に応じた柔軟な対応を行うことが重要である。1つ1つの対応事例を分析し、その内容をあっせん委員、事務局で十分に共有してほしい。 (対応) 高年齢者事案・障がい者事案について、一律な対応ではなく個人の属性や事情に応じた対応に心がけるよう、あっせん委員の分科会や内部研修において周知・情報共有を図った。</p> <p>(職員のスキルアップ・意識向上)相談室およびあっせん委員会事務局において、ユニバーサルマナー検定(現在8名)、サービス介助基礎検定(現在7名)、認知症サポーター等の取得のほか、高年齢者、障がい者対応向け研修を進めている。高年齢者・障がい者対応は個別の属性や事情に応じた柔軟な対応が求められるので、日々の実務経験における情報共有や各種研修により、相談員およびあっせん委員会事務局職員のスキルアップ・意識向上を継続していく。</p>

項目		左記項目に係る回答依頼事項		
項目	申立人の特性や事案の内容を踏まえた解決を図るための手続例等	左記手続等に係る回答依頼事項	左記のうち、金トラ協や有識者の提言等への対応事項については、「端緒となる提言等の内容・時期」	左記の手続等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
II. 所管部署等 1. 金融ADR制度・関係情報等への利用者アクセスの確保体制 (注)本項でいう「相談・照会」とは、各指定機関の金融ADR業務に関するものを指す。	(1)「指定機関HP」や「金融ADR手続を実施する施設」のバリアフリー化に係る手続 また、バリアフリーが未済・未定の場合、それに替わる機能補完を行う手続	現在、銀行会館建て替え工事による仮移転先のビルで業務を行っており、障がい者等用トイレの設置を含めバリアフリー化はなされている。2020年にさらにバリアフリー対応が進んだ新社屋へ移転予定。		【実効性評価】 現時点で大きな問題はないと考える。 【今後の課題】 今のところ問題はない。
	(2)電子メール・FAX等、利用者からの相談・照会等の受付手段の多様化を図る手続	平成28年4月に全銀協ウェブサイトにて障がい者用のコンテンツを設置し、そのなかに聴覚障がい者、口頭によるコミュニケーションが困難な者を対象とした「苦情入力フォーマット」を新設することにより、苦情・相談の受付体制を整備。希望する連絡手段(電子メール、ファクシミリ、郵送等)を選択可能とするとともに、障がいの程度や配慮を希望する事項の記入欄を設け、建設的対話ができるように工夫した。		【実効性評価】 現時点で大きな問題はないと考える。 【今後の課題】 今のところ問題はない。
	(3)特性を有する利用者からの相談・照会等に、円滑に対応するための手続 (例：高齢者・障害者対応に関する有資格者・知見者の窓口配置等)	専門家による研修や、日々の実務経験の情報共有により、相談員、事務局職員のスキルを向上させることで対応。来所ブースに音声拡張器やコミュニケーションボード、車いす等を用意。		【実効性評価】 現時点で大きな問題はないと考える。 【今後の課題】 今のところ問題はない。
	(4)上記以外で、利用者特性に配慮し、金融ADR制度へのアクセスを確保する手続 (例：高齢者支援・障害者関連団体を介した金融ADR制度の情報周知)	全銀協ADRの周知・理解促進のため、高齢者向け小冊子を作成中。高齢者にもイメージしやすいイラストを活用するとともに、音声コードの付与やカラーユニバーサルデザインに配慮(第三者機関の認証取得)する予定。		【実効性評価】 現在作成中。 【今後の課題】 今後も高齢者等への分かりやすい周知に努める。

項目		左記項目に係る回答依頼事項			
II. 所管部署等	2. 職員等の指導・監督体制	①【障害者】障害者関連法制の周知 障害者差別解消法(以下、『法』)等の趣旨や障害に関する「理解」を、指定機関職員・紛争解決委員に「促す」ための手続(例：内部研修・外部研修受講等の計画策定、啓発を図る文書配布等)	○平成28年2月「経済学で考える障害者差別～障害者差別解消法施行に向けて」をテーマに研修会実施(講師：大学教授) ○平成28年7月「対話こそ共生社会を開くカギ～障害者差別解消法の意義」をテーマに研修会実施(講師：全盲の弁護士) ○その他、各種の外部研修に参加し、内容について相談員等で情報を共有。 ○あっせん委員についても、下記③のとおり、分科会で、同法上の「合理的配慮」を実施したあっせん事例等を周知・共有している。		【実効性評価】 現時点では大きな問題はないと考える。 【今後の課題】 今のところ問題はない。
		②【障害者】「差別的取扱い」等の例示・周知 紛争解決等業務に特有の手続(例：本人聴取、和解案提示、手続の終了)の実施に際し、どの様な作為・不作為が、法に定める「不当な差別的取扱い」(第8条第1項)、「合理的配慮」(第8条第2項)や「正当な理由」に該当するのかを、「具体的に定義・例示」し、指定機関職員・紛争解決委員に周知する手続	1つ1つ例示し切れるものではないが、障がいであることをもって手続きに参加しにくいようなことがないように周知している。		【実効性評価】 現時点では大きな問題はないと考える。 【今後の課題】 今のところ問題はない。
		③【障害者】 上記①②の「理解を促進」または「周知」した事項の「浸透」状況や、同法の趣旨に沿った「解釈・運用」状況を「事後検証」するための具体的な手続(例：障害者対応の実地シミュレーション、フォローアップ研修、有識者・外部機関による評価)	平成29年5月に全ろうの申立人によるあっせん事案について実際にあっせん委員会を開催。対応状況や留意点等について相談室やあっせん委員会事務局、分科会で情報共有するとともに、第三者諮問機関に報告した。苦情段階からメール等による対応を行い、あっせんの事情聴取はプロジェクターや筆談対応等を行い、申立人からは謝意が示された。		【実効性評価】 現時点では大きな問題はないと考える。 【今後の課題】 今のところ問題はない。
		④ 高齢者・障害者事案に関する外部資格の取得状況	上記のとおり。(ユニバーサルマナー検定(現在8名)、サービス介助基礎検定(現在7名)、認知症サポーター等の取得)		【実効性評価】 現時点では大きな問題はないと考える。 【今後の課題】 今のところ問題はない。
		⑤その他			

項目		左記項目に係る回答依頼事項		
Ⅱ. 所管部署等	3. 申立人の特性※や事案内容に応じた金融ADR手続きの進行を確保する体制	①「配慮」の要否判断 金融ADR手続において、何等かの「配慮」の必要な申立人の特性を見過ごさないための工夫(例:相談・苦情等の受電時、機関等への来訪時、本人聴取時等において、「配慮」の必要性を判断するための、具体的な注意点の策定・周知)	苦情、あっせん手続のいずれにおいても、何か具体的な基準を定めるというのではなく、高齢者・障がい者に限らず、個人の属性や事情(聞き取りにくい、コミュニケーション能力の程度、障がいの程度等)を常に意識して対応するようにしており、日々のミーティングや業務において相談員、あっせん委員会事務局職員で認識共有を図っている。	【実効性評価】 現時点で大きな問題はないと考える。 【今後の課題】 今のところ問題はない。
		②苦情処理に当たる業者による「配慮」 「配慮」を要する「苦情」処理事案において、実際に苦情処理手続を行う「業者」に、適切な「配慮」を行わせるための手続(例:苦情処理の指示時や進捗管理時に指示またはフォローを行う事項の策定・周知)	例えば、ウェブサイトの障がい者用の受付窓口寄せられた苦情等について、障がいの内容から直接銀行がお伺いした方がよいと考えられる場合は、そうした対応を銀行に促すことはある。苦情対応の際に取得した配慮すべき情報は、銀行に必要に応じて連絡しており、柔軟な対応を行うよう依頼している。 一律に指示またはフォローを行う事項の策定は困難であるが、電話やメール等の対応やあっせん手続の案内方法等について配慮しつつ対応し、その顧客の属性を銀行側の方が熟知しているケースもあるため、適宜、協働しながら対応することが重要と考えている。	【実効性評価】 現時点で大きな問題はないと考える。 【今後の課題】 今のところ問題はない。
		③代理人、介助者等の立会容認 「申立人の意思や利益」に反しない形で、代理人、介助者、(コミュニケーション)支援者の手続への関与を適切に容認する手続(例:申立人の意思、代理人等※※の資格・能力、申立人との利益相反がないこと等の確認手続)	事情聴取において、同席した補佐人の家族が前面に出て発言して、本人の意思が確認できない場合には、小委員長から本人のためのあっせん手続であることから、発言を控えさせたいと、本人の意思、主張を必ず確認する運用としており、こうした運用はあっせん委員間で認識共有している。 苦情についても、本人の家族からの申出の場合は本人に代わってもらい、苦情の意思や内容が本人の意志に則したものであるかを必ず確認している。(苦情処理マニュアルに記載)	【実効性評価】 現時点で大きな問題はないと考える。 【今後の課題】 今のところ問題はない。
		④【障害者】指定機関からの代理人徴求 「代理人を求めると」自身が、「申立人に対する不当な差別的取扱い」に該当し得ることに十分な配慮を払い、「合理的な理由があって正当な目的の下に代理人を求めている」ことを申立人に説明し、理解を得るための手続	基本的に代理人・補佐人を徴求することはない。 本人に身体的・精神的な障がいがあり、1人では事情聴取を含め手続の遂行が困難な場合には、本人の身の回りのサポートとして、あるいは契約時に同席している家族がいる場合には説明補助者として同席いただくという趣旨を伝えたいと、家族等の補佐人の出席を求めることはある。	【実効性評価】 現時点で大きな問題はないと考える。 【今後の課題】 今のところ問題はない。

※認知能力・判断能力・記憶能力の衰え、視覚・聴覚障害、肢体不自由、知的・精神障害、発達障害等

※※代理人等: 成年後見人、保佐人、補助人等

項目		左記項目に係る回答依頼事項			
		<p>⑤【障害者】「合理的配慮」の内容・実施手続</p> <p>イ.) 電話による意思疎通(苦情・相談等)が困難な場合～聴覚障害等</p> <p>ロ.) 指定機関等への来訪が困難な場合～視覚障害・肢体不自由等</p> <p>ハ.) 本人聴取や文書の読み書きが困難な場合～視覚・聴覚障害等</p> <p>ニ.) 全般的なコミュニケーションが困難な場合～発達障害等</p> <p>ホ.) その他</p>	<p>以下の運用を行っており、相談員、あっせん委員会事務局職員において共有。</p> <p>イ.) 電話による意思疎通(苦情・相談等)が困難な場合～聴覚障害等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウェブサイトの障がい者用の受付窓口への入力フォーマットへの入力や、希望する連絡手段(郵送、メール、ファクシミリ)により対応している。 <p>ロ.) 指定機関等への来訪が困難な場合～視覚障害・肢体不自由等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個別の申出内容を確認のうえ電話、郵送等による書類等の授受や公的サポートを受けることの提案、家族関係者や補助人の同席が可能かどうかを確認し、申出内容によりどうしても電話による対応ができない場合には、相談員が往訪する等の対応を検討する。 <p>ハ.) 本人聴取や文書の読み書きが困難な場合～視覚・聴覚障害等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・視覚障がい者向けにウェブサイトで大活字の全銀協相談室やあっせん手続等に関する説明資料(ルビあり・なし)を掲載している。視覚障がいの場合、基本的に代筆や補助人の参加を幅広く認める対応を検討する。 <p>ニ.) 全般的なコミュニケーションが困難な場合～発達障害等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話の段階で意思能力そのものが不明である場合には、家族等の補助人によるサポートにより、丁寧な聞きとりを行い対応する。本人しかいない場合には、聞きとりだけでは不明な場合に、他の代替手段によるコミュニケーション(文書、メール)が可能かどうか、必要に応じて往訪することを含めて検討。 ・来訪の段階で意思能力そのものに疑義がある場合において、丁寧に時間をかけたヒアリングを行うものの、対応が不能なときは、家族等の補助人によるサポートをお願いする。 		<p>【実効性評価】</p> <p>現時点で大きな問題はないと考える。</p> <p>【今後の課題】</p> <p>今のところ問題はない。</p>
		<p>⑥【高齢者等】認知能力・記憶能力等に支障のある申立人に対し、利用者保護・利用者利便の確保のため、金融ADR手続上で適切な配慮を実施する手続</p>	<p>認知症等により意思能力がないといった兆候が見受けられる場合には、ご家族の有無を確認し、家族から改めて話を伺う旨を説明する。</p>		<p>【実効性評価】</p> <p>現時点では大きな問題はないと考え</p> <p>【今後の課題】</p> <p>今のところ問題はない。</p>
		<p>⑦申立人自身による不利益表明への対応 申立人から「自身の不利益」に繋がりがかわない意思表示(例：申立の取下げ)があった場合、その不利益について説明し、理解を得た上で、当該意思表示を受入れる手続</p>	<p>申立の取下げが必ずしも本人の不利益とはなるものではないが、取下理由を丁寧に確認したうえで、基本的にはADRの手続き継続を勧めているが、最終的には本人の判断を尊重する運用としている。</p>		<p>【実効性評価】</p> <p>現時点で大きな問題はないと考える。</p> <p>【今後の課題】</p> <p>今のところ問題はない。</p>
		<p>⑧その他、金融ADR手続上の困難性への対応</p>			

項目		左記項目に係る回答依頼事項			
II. 所管部署等	4. 利用者アンケートや(金融ADR業務に対する)相談・苦情受付を通じ、特性を有する申立人の「声」を収集する体制	①「(アンケートの)趣旨への理解・協力」を促進するための手続(例:特性を踏まえた告知手法の工夫、回答作成時のサポート等)	アンケートの趣旨を前文で記載するとともに、選択肢と自由記載欄を設けて回答しやすくする工夫を行っている。 なお、現状の書式は自由記載欄以外は、チェックボックスで回答する方式で、高齢者、障がい者に限らず誰もが分かりやすいように質問も簡潔なものにしており、イメージ図も記載して極力理解しやすいようにしている。そのため、高齢者、障がい者に特別な手当は必要ないものとなっている。 アンケートに照会先を明記しているが、回答の仕方について照会を受けたことはない。		【実効性評価】 現時点で大きな問題はないと考える。 【今後の課題】 今のところ問題はない。
		②金融ADR業務の改善に繋げるために、利用者アンケートの内容を見直す手続(例:上記1. や3. の各項目の取組に対する評価項目を盛り込む等)	現状の利用者アンケートは、上記3. を含め、幅広く評価に関する意見を記載できるものとなっている。高齢者・障がい者対応は、事情聴取会場の設定場所(自宅近くの公民館等)を含め、個別の属性や事情を勘案し本人の希望にできるだけ寄り添った柔軟な運用を行っており、これまで問題指摘事項は寄せられていない。 高齢者・障がい者対応について具体的な評価項目(例:聴覚障がい者に対して、「丁寧かつ大きな声で話していたかどうか」等)をすべて書き切れるものではないし、評価項目も一部のものに過ぎないものとなるため、そのような機械的・画一的評価は実態把握には適さないと考える。		【実効性評価】 現時点で大きな問題はないと考える。 【今後の課題】 今のところ問題はない。
		③(金融ADR業務に対する)相談・苦情を積極的に受け付ける手続(例:受付窓口の明示・周知、金融ADR担当部署からの窓口分離)	相談苦情業務や紛争解決業務の手続等に関する異議、意見等については、コンプライアンス部が窓口として受け付ける態勢としている(聴覚障がい者等用の入力フォーマットも別途設置)。		【実効性評価】 現時点で大きな問題はないと考える。 【今後の課題】 今のところ大きな問題はない。

項目	左記項目に係る回答依頼事項
<p>II. 所管部署</p> <p>5. 高齢者・障害者事案の発生原因を分析・フィードバックし再発防止に資する体制</p>	<p>(高齢者の苦情事案の特徴・苦情発生理由)</p> <p>① 保険業務(窓販)(平成29年度上期39件中29件(74%)) (理由)老後の資金運用、相続対策としてのニーズ。特に満期まで保有することで元本保証される商品が多く、預金的な意味合いで購入するケースが多い。</p> <p>② 証券業務(窓販)(平成29年度上期27件中21件(78%)) (理由)退職金等の余裕資金について、定期預金の金利よりも高い利回りの商品に興味をもつ者が多い。</p> <p>①高齢者・障害者事案の特徴※・発生原因(※例:金融商品やサービス別でみた構成比の偏り)</p> <p>(1)①②いずれも元本割れリスクに係る銀行の説明が不十分であるとの苦情が多い。これは高齢者は保険商品であっても定期預金と同じような商品であると誤解する機会が多いことや、投資信託の場合には、元本割れリスクがわからないことに加え、リスクがあることがわかっていても銀行が販売するので大丈夫であるといった思い込みをもつことが多いことが要因と思われる。</p> <p>(2)本人以外の親族からの苦情が比較的多い。 ・高齢者がリスク商品を購入した後、元本割れの損失等に気づいた親族が中心となり苦情を申し出るケースが多い。このような場合、相談員は真に本人が不満足を表明しているのかを確認するため、成年後見人がいる場合を除き、必ず口座名義人本人の意向を確認している。(業務分類をみると投資信託、保険等のリスク商品が多い)</p> <p>(障がい者) 平成28年度では、預金業務の苦情が比較的多く、解約や払戻しの手続に関するものが主である。</p> <p>②高齢者・障害者取引の適正化に向けた各業態の取組(各種ガイドライン等)の概要と、それらに対する(指定機関の)実効性評価</p> <p>各銀行では高齢者ガイドラインに沿った行内ルール等を定めており、販売態勢としてはそれらのルールに則って販売をしている。あつせん委員会では、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、不適切な点があれば、指摘して改善等を求めている。障がい者対応については全銀協として各種研修会等を開催して障害者差別解消法等への対応を促している。</p> <p>③上記①～②を踏まえ、業者・自主規制団体に重点的にフィードバックすべきと考える事項と、その実績</p> <p>高齢者、障がい者対応は一律ではなく個別属性に応じて柔軟な対応を行うことが重要と考えている。①契約能力が低下している高齢者に対して真に適合する商品であるかの検証、②契約時以降の丁寧なアフターフォロー、③個別属性に応じた対応の充分性等について、研修会であつせん委員会の指摘事項や考え方を含めて留意すべき事項を纏めて還元し、改善を促している。</p>

項目		左記項目に係る回答依頼事項	
II. 所管部署等	6. 高齢者・障害者事案への対応の適切性に係る検証・評価	④その他	
		<p>① 定量的データの分析※を通じた評価を行う手続 (※の例:「(苦情処理の)解決率」「(紛争解決手続への)移行率」「(紛争解決の)和解率」「(苦情処理・紛争解決の)所要期間」等の指標について、高齢者・障害者事案と全事案との間の乖離幅とその原因を分析)</p> <p>(1) 苦情処理手続における解決率 ・高齢者の場合、業務分類として投資信託、保険等のリスク商品にかかる事案が多く、損失補てんを求める申出が多いことから、紛争解決手続に移行する割合は高くなる傾向にある。その分、苦情処理手続における解決率が数字的には若干下がっている。 ・ただし、これは一要因に過ぎず、解決率は高齢者であるか否かというよりは、苦情内容、個人の属性に大きく左右されることに留意する必要がある。</p> <p>(2) 苦情処理手続における所要期間 ・全体の傾向と高齢者(60歳以上)の傾向を比較すると、高齢者の方が、長期の事案(「3月以上6月未満」および「6月以上」)の占める割合がやや大きい傾向にある。 ・ただし、この傾向は高齢者という以外の要因(苦情内容、個人の属性)に大きく左右されるため、高齢者であることのみをもってすべからず所要期間が長期になるとまではいえないと史料する。</p> <p>(長期化する理由) ・高齢者の方が記憶力の低下等により、銀行や全銀協相談室の説明内容を失念してしまい、同様の説明を繰り返して行わなければならないケース ・病気等で入院してしまい連絡がとれないケース</p> <p>(3) 紛争解決手続における和解率・所要期間 ・全体の傾向と高齢者の傾向に、大きな差異はない。</p> <p>※障がい者については、全体の傾向との間に、特に差異は見られない。</p>	<p>【実効性評価】 現時点で大きな問題はないと考える。</p> <p>【今後の課題】 今のところ大きな問題はない。</p>
		<p>② 個別事案の分析を通じた、業務の適切性の評価(例:不受理事案・不調事案・離脱事案の内容を検証し、上記3.の各項目に照らし問題はなかったかを確認等)を行う手続</p> <p>高齢者・障がい者にかぎらず、苦情事例、紛争事例は内部(コンプライアンス部)でモニタリングを行うとともに、毎月の役員、担当部長を含めた運営会議で状況を報告している。また、外部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。</p>	<p>【実効性評価】 現時点で大きな問題はないと考える。</p> <p>【今後の課題】 今のところ大きな問題はない。</p>

項目		左記項目に係る回答依頼事項			
		③上記4. <u>利用者アンケート、相談・苦情の内容分析を通じた評価を行う手続</u>	利用者アンケートにおいて不満な点が寄せられた場合には、高齢者・障がい者のみならず、全て内容を検証したうえで、運営会議に報告し、改善の要否等について検討する。ただし、高齢者・障がい者については事前に属性や事情に応じた対応をとっているため、これまで高齢や障害を理由に不自由な点があった等の意見は寄せられていない。		【実効性評価】 現時点で大きな問題はないと考える。 【今後の課題】 今のところ大きな問題はない。
		④有識者や外部機関の知見を活用した評価(例：上記①～③の分析結果を伝え提言・評価を受ける)を行う手続	あっせん委員会運営懇談会に報告し、手続き内容の検証を受けている。これまで特段大きな問題はないとの評価を受けている。		【実効性評価】 現時点で大きな問題はないと考える。 【今後の課題】 今のところ大きな問題はない。
		⑤上記①～④の評価結果を踏まえ、PDCAサイクル活用等により、 <u>業務体制や業務運営を適宜見直すための手続</u>	上記のとおり、要改善事項等がみられた場合には、速やかに対応することとしている。		【実効性評価】 現時点で大きな問題はないと考える。 【今後の課題】 今のところ大きな問題はない。
		⑥ その他			【実効性評価】 現時点で大きな問題はないと考える。 【今後の課題】 今のところ大きな問題はない。

第1表 高齢者事案

1. 高齢者の苦情処理手続等		【】内は全体の件数		
		平成27年度	平成28年度	平成29年度上期
苦情処理手続受付件数		221件【412件】	302件【542件】	88件【165件】
苦情処理手続終結件数		175件【310件】	305件【566件】	113件【202件】
内 訳	解決件数	70件【154件】	122件【281件】	45件【109件】
	不調件数 (内、紛争解決手続移行件数)	105件(37件)【156件(48件)】	183件(83件)【285件(108件)】	68件(24件)【93件(30件)】
苦 情 処 理 手 続 の 所 要 期 間	1月未満	71件【142件】	104件【198件】	35件【69件】
	1月以上 3月未満	53件【97件】	88件【181件】	35件【58件】
	3月以上 6月未満	43件【62件】	91件【145件】	28件【53件】
	6月以上	8件【9件】	22件【42件】	15件【22件】
高齢者からの相談・苦情の事例(特徴・傾向を踏まえた2～3事例)				
<p>○相談 (年齢) 90歳台 (申出内容) 私(妻)は、90歳台の夫と二人暮らしである。私と夫が銀行に定期預金をしているが、何かあった際には、定期預金を解約する必要がある。娘が代わりに定期預金を解約することができるか。</p>		<p>○苦情 (年齢) 70歳台 (申出内容) 預金を払い戻そうとしたところ、振り込め詐欺のおそれがあるため、本人確認に時間が取られた。また、警察官を呼ばれ、店頭において使用用途を細かく聞かれ、不快であった。対応として問題である。 ⇒ 銀行から改めて説明をして納得して解決</p> <p>(年齢) 70歳台 (申出内容) 通帳の記帳をしばらくしていなかったが、最近記帳したところ、あったはずの預金が無くなっていった。銀行に確認したところ、既に払い戻されているということであるが、払い戻した記憶はない。 ⇒ 銀行から説明をして納得して解決するも時間が経つと忘れてしまい再申出</p>		

2. 高齢者の紛争解決手続		【】内は全体の件数		
		平成27年度	平成28年度	平成29年度上期
不受理件数		19件【29件】	11件【16件】	2件【5件】
紛争解決手続受付件数		73件【103件】	117件【176件】	42件【58件】
紛争解決手続終結件数		64件【95件】	110件【154件】	47件【78件】
内 訳	和解件数 (特別調停案によるものも含む)	25件【34件】	48件【65件】	25件【45件】
	不調件数	39件【61件】	62件【89件】	22件【33件】
紛 争 解 決 手 続 の 所 要 期 間	1月未満	0件【0件】	1件【1件】	0件【0件】
	1月以上 3月未満	20件【29件】	17件【23件】	2件【5件】
	3月以上 6月未満	18件【31件】	41件【60件】	20件【30件】
	6月以上	26件【35件】	51件【70件】	25件【43件】

高齢者からの紛争解決手続の事例(特徴・傾向を踏まえた2～3事例)

○投資信託

(年齢)

90歳台

(属性)

歩行困難。老人ホーム入居者。

(申出内容)

相手方銀行の担当者から執拗な勧誘を受けて投資信託を購入したが、相手方銀行の説明不足により、商品内容や元本割リスクが理解できなかった。損失補てんを求める。

⇒ より丁寧な説明を行うべきであったこと、リスク資産比率が高いこと指摘し、和解。

【高齢者への配慮した事項】

- ・ あっせん委員が老人ホームまで出張。
- ・ 代理人弁護士のほか、補佐人(親族)の同席を認め、適宜フォローさせながら、事情聴取を実施。

○保険商品

(年齢)

70歳台

(属性)

高齢でリウマチを患っており長距離の移動が困難歩行困難。

(申出内容)

相手方銀行の担当者から保険を購入したが、10年後の満期まで保有すれば一時払保険料よりも殖えて戻ってくるとの説明を受けたことから、本件商品に元本割れリスクがあるとは思っていなかったが、実際には10年後の満期時に一括受取を選択した場合には損失が発生することが判明した。

⇒ 相手方銀行に対して、①申立人の投資意向等の確認および②年金受取総額保証に係る説明が不十分であると疑われることを指摘し、和解。

【高齢者への配慮した事項】

- ・ あっせん委員が申立人の居住地の近隣まで出張し、公共施設の会議室であっせん委員会(事情聴取)を開催。
- ・ 申立人の希望を容れ、申立人の夫を補佐人として事情聴取に同席させることを認めた。

※ 消費生活センターとの連携事例

第1表 障害者事案

1. 障害者の苦情処理手続等		【】内は全体の件数		
		平成27年度	平成28年度	平成29年度上期
苦情処理手続受付件数		●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
苦情処理手続終結件数		●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
内 訳	解決件数	●件【●件】	障害者であることの個々の証明をとることができないため、件数把握はできません。	
	不調件数 (内、紛争解決手続移行件数)	●件(●件)【●件(●件)】		
苦 情 処 理 手 続 の 所 要 期 間	1月未満	●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
	1月以上 3月未満	●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
	3月以上 6月未満	●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
	6月以上	●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
障害者からの相談・苦情の事例(特徴・傾向を踏まえた2～3事例)				
<p>○相談 (障害の内容) 聴覚障がい(PCの利用は不得手) (申出内容:来所による相談受付) 複数の銀行で預金口座を保有していたが、合併や銀行名の変更などで当該銀行が現在、どうなっているのか分からないので、教えてほしい。 ⇒筆談等により相談内容を確認したうえで、現在の銀行名支店名を案内。なお、来所以外にも書面送付による相談も可能な旨、案内。</p>		<p>○苦情 (障害の内容) 四肢障がい(電動車椅子利用者) (申出内容:障がい者専用メールにより苦情受付) 店舗の入り口の段差が少なくなり、電動車椅子でも当該支店に出向くことができるようになった。可能であれば段差をなくしてほしい。 ⇒申出内容を銀行へ伝達。</p> <p>(障害の内容) 精神的疾患 (申出内容:障がい者専用メールにより苦情受付) 預金口座を解約したいが、事情により人と話すことが難しい。私の事情を銀行に伝えて、メールで連絡するよう、言ってほしい。 ⇒銀行に事情を説明したうえで、申出人にメールで連絡するよう伝達。</p>		

2. 障害者の紛争解決手続		【】内は全体の件数		
		平成27年度	平成28年度	平成29年度上期
不受理件数		●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
紛争解決手続受付件数		●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
紛争解決手続終結件数		●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
内 訳	和解件数 (特別調停案によるものも含む)	●件【●件】	障害者であることの個々の証明をとることができないため、件数把握はできません。	●件【●件】
	不調件数	●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
紛 争 解 決 手 続 の 所 要 期 間	1月未満	●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
	1月以上 3月未満	●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
	3月以上 6月未満	●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
	6月以上	●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
障害者からの紛争解決手続の事例(特徴・傾向を踏まえた2～3事例)				
<p>○投資信託 (障害の内容) 聴覚障がい (申出内容) 相手方銀行で投資信託の購入するなどしたが、当時の説明等に不十分な点があったことから、投資信託について生じた損失の補てんを求める。 【配慮した事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事情聴取に先立って行う書面による照会を通常よりも詳細な内容とし、事情聴取時の面談によるやりとりにかかる申立人の負担軽減を図った。 ・ 事情聴取当日においても、筆談やホワイトボードによるやり取りを基本とし、パソコンやプロジェクター等のツールを活用することによって申立人の負担軽減を図った。 				

高齢者・障害者事案への対応

質問事項(事務局作成)		指定紛争解決機関の回答			
項目		左記項目に係る回答依頼事項			
I. 意思決定機関等	1. 高齢者事案・障害者事案への対応に関連する、意思決定機関等からの指示事項(平成27年度以降のもの)	左記「指示」の実施時期:なし。 指示の内容:なし。			
	2. 上記1. の指示事項の執行に係る、意思決定機関等への報告及び同機関による評価・改善・指示(同上)	左記「報告」「評価・改善」の実施時期・頻度:なし。 「報告」「評価・改善」の概要:なし。			
	3. 高齢者事案・障害者事案に関連して、有識者で構成する諮問機関による評価・提言がなされた事項とその対応(平成27年度以降のもの)	左記「評価・提言」「対応」の実施時期:なし。 それらの概要:なし。			
	4. 【任意記載事項】高齢者・障害者事案の動向※を受けて、各指定機関において今後必要と考える態勢整備の方向性※※があれば回答欄に記載願います。 ※例:今後の件数増加、金融商品やサービスの多岐化・長期化による事案内容の複雑化、解決所要期間の長期化等 ※※例:人員増強、外部機関の対応ノウハウを導入し更に解決スキルをアップ、業態との連携を更に深めることで再発防止等	各指定機関の認識・方向性(あれば)を自由に記載:なし。			
項目	申立人の特性や事案の内容を踏まえた解決を図るための手続例等	左記手続等に係る回答依頼事項	左記のうち、金トラ協や有識者の提言等への対応事項については、「端緒となる提言等の内容・時期」	左記の手続等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等	
II. 所管部署等	1. 金融ADR制度・関係情報等への利用者アクセスの確保体制 (注)本項でいう「相談・照会」とは、各指定機関の金融ADR業務に関するものを指す。	(1)「指定機関HP」や「金融ADR手続を実施する施設」のバリアフリー化に係る手続 また、バリアフリーが未済・未定の場合、それに替わる機能補完を行う手続	左記手続の実施(予定)時期:HPについては、字体を大きくしたり、ルビをふる等の改訂を29年度中に行う予定。バリアフリーについては、事務局が賃貸ビルの1階であり、段差等はない造り等になっている。 左記手続の概要(計画・実績含む):なし。	なし。	【実効性評価】特になし。 【今後の課題】なし。
		(2)電子メール・FAX等、利用者からの相談・照会等の受付手段の多様化を図る手続	左記手続の実施時期:なし。 左記手続の概要(計画含む):なし。	なし。	【実効性評価】なし。 【今後の課題】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、対応を考えたい。

項目		左記項目に係る回答依頼事項			
		(3)特性を有する利用者からの相談・照会等に、円滑に対応するための手続 (例:高齢者・障害者対応に関する有資格者・知見者の窓口配置等)	左記手続の実施時期:なし。 左記手続の概要(計画含む):なし。	なし。	【実効性評価】なし。 【今後の課題】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、対応を考えたい。
		(4)上記以外で、利用者特性に配慮し、金融ADR制度へのアクセスを確保する手続 (例:高齢者支援・障害者関連団体を介した金融ADR制度の情報周知)	左記手続の実施時期:なし。 左記手続の概要(計画含む):なし。	なし。	【実効性評価】なし。 【今後の課題】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、対応を考えたい。
II. 所管部署等	2. 職員等の指導・監督体制	①【障害者】障害者関連法制の周知 障害者差別解消法(以下、「法」)等の趣旨や障害に関する「理解」を、指定機関職員・紛争解決委員に「促す」ための手続 (例:内部研修・外部研修受講等の計画策定、啓発を図る文書配布等)	左記手続の実施計画、時期、頻度:「障害者差別解消に関する内規」を平成28年3月15日から適用している。 左記手続の実施概要:「金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別解消の推進に関する対応指針」を踏まえ、障がい者の相談・苦情、紛争解決手続の受付等の態勢を規定。 平成28年3月に上記内規の趣旨説明を相談員向けに実施。	なし。	【実効性評価】特になし。 【今後の課題】特になし。
		②【障害者】「差別的取扱い」等の例示・周知 紛争解決等業務に特有の手続(例:本人聴取、和解案提示、手続の終了)の実施に際し、どの様な作為・不作為が、法に定める「不当な差別的取扱い」(第8条第1項)、「合理的配慮」(第8条第2項)や「正当な理由」に該当するのかを、「具体的に定義・例示」し、指定機関職員・紛争解決委員に周知する手続	左記手続の実施時期:平成28年3月15日 左記手続の実施手段(左記「定義・周知」のための内部規程、内部通達等の名称):「障害者差別解消に関する内規」 左記手続の実施概要:「金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別解消の推進に関する対応指針」を踏まえ、障がい者の相談・苦情、紛争解決手続の受付等態勢を規定。 平成28年3月に上記内規の趣旨説明を相談員向けに実施。 また、内閣府作成の「障害者差別解消法【合理的配慮の提供等事例集】平成29年11月)」を相談員に回覧の上、机上に備置している。	なし。	【実効性評価】特になし。 【今後の課題】紛争解決委員に対しては周知していないことから、今後、周知を図ることとしたい。
		③【障害者】 上記①②の「理解を促進」または「周知」した事項の「浸透」状況や、同法の趣旨に沿った「解釈・運用」状況を「事後検証」するための具体的な手続(例:障害者対応の実地シミュレーション、フォローアップ研修、有識者・外部機関による評価)	左記手続の実施時期、頻度:なし。 左記手続の実施手段(左記「事後検証」のための内部規程、内部通達等の名称):なし。 左記手続の実施概要:なし。	なし。	【実効性評価】なし。 【今後の課題】費用対効果を勘案の上、対応を考えたい。
		④ 高齢者・障害者事案に関する外部資格の取得状況	左記手続の実施時期:なし。 左記資格の取得済対象者数・役職・全体に占める構成比:なし。 左記手続の実施概要:なし。	なし。	【実効性評価】なし。 【今後の課題】費用対効果を勘案の上、対応を考えたい。
		⑤その他			

項目		左記項目に係る回答依頼事項			
II. 所管部署等	3. 申立人の特性※ や事案内容に応じた金融ADR手続きの進行を確保する体制	①「配慮」の要否判断 金融ADR手続において、何等かの「配慮」の必要な申立人の特性を見逃さないための工夫(例:相談・苦情等の受電時、機関等への来訪時、本人聴取時等において、「配慮」の必要性を判断するための、具体的な注意点の策定・周知)	左記「配慮」の要否を判断する手順:下記内規により、「相談者・苦情の申出人の障害の状態等を勘案」することとなっている。 左記手続の文書化(内部規程・通達等の名称)・周知手段:「障害者差別解消に関する内規」	なし。	【実効性評価】特になし。 【今後の課題】特になし。
		②苦情処理に当たる業者による「配慮」 「配慮」を要する「苦情」処理事案において、実際に苦情処理手続を行う「業者」に、適切な「配慮」を行わせるための手続(例:苦情処理の指示時や進捗管理時に指示またはフォローを行う事項の策定・周知)	左記手続の実施手段(内部規程、通達等):「苦情処理手続および紛争解決手続等に係る業務規程」 左記手続の実施概要:「信託会社等は、協会が行う紛争解決等業務に進んで協力する」と規定。 なお、加入業者に苦情解決を依頼する際に、申立人に障害がある旨を通知し、適切な対応を要請する。	なし。	【実効性評価】特になし。 【今後の課題】特になし。
		③代理人、介助者等の立会容認 「申立人の意思や利益」に反しない形で、代理人、介助者、(コミュニケーション)支援者の手続への関与を適切に容認する手続(例:申立人の意思、代理人等※の資格・能力、申立人との利益相反がないこと等の確認手続)	左記手続の実施手段(内部規程、通達等):「苦情処理手続および紛争解決手続等に係る業務規程」および「苦情処理手続および紛争解決手続等に係る運用要領」 左記手続の実施概要:(業務規程)苦情の申出人およびあっせんの申立て人の範囲の中で、代理人を規定。(運用要領)あっせん委員会への出席で、当事者または関係者(あっせん委員会の指定する者。)は代理人等とともに出席する場合には、その旨を記載した所定の書面および当事者または関係者との関係を示す資料を提出し、あっせん委員会の判断を仰がなければならないと規定。	なし。	【実効性評価】特になし。 【今後の課題】特になし。
	※認知能力・判断能力・記憶能力の衰え、視覚・聴覚障害、肢体不自由、知的・精神障害、発達障害等				

項目		左記項目に係る回答依頼事項		
<p>※※代理人等:成年後見人、保佐人、補助人等</p>	<p>④【障害者】指定機関からの代理人徴求「代理人を求めること」自体が、「申立人に対する不当な差別的取扱い」に該当し得ることに十分な配慮を払い、「合理的な理由があって正当な目的の下に代理人を求めている」ことを申立人に説明し、理解を得るための手続</p>	<p>左記手続の実施手段(内部規程、通達等):「苦情処理手続および紛争解決手続に係る業務規程」および「苦情処理手続および紛争解決手続に係る運用要領」 左記手続の実施概要:(業務規程)苦情の申出人およびあつせんの申立て人の範囲で代理人を規定。あつせんでは、あつせん委員会が取引の名義人本人の意思を確認のうえ、適当と認めた場合に限り受け入れることとしている。また、当事者は、原則として自ら出席しなければならないが、あつせん委員会が相当と認めた場合には、その代理人を出席させ、または代理人もしくは保佐人とともに出席することができると規定している。(運用要領)あつせん委員会への出席で、当事者または関係者(あつせん委員会の指定する者。)は代理人等とともに出席する場合には、その旨を記載した所定の書面および当事者または関係者との関係を示す資料を提出し、あつせん委員会の判断を仰がなければならないとしている。 また、機関が申立人に代理人等を求めたことはないが、業務規程に基づき代理人を求める場合には、その理由を丁寧に説明することになる。</p>	なし。	<p>【実効性評価】特になし。 【今後の課題】特になし。</p>
	<p>⑤【障害者】「合理的配慮」の内容・実施手続 イ.)電話による意思疎通(苦情・相談等)が困難な場合～聴覚障害等 ロ.)指定機関等への来訪が困難な場合～視覚障害・肢体不自由等 ハ.)本人聴取や文書の読み書きが困難な場合～視覚・聴覚障害等 ニ.)全般的なコミュニケーションが困難な場合～発達障害等 ホ.)その他</p>	<p>左記手続の実施手段(内部規程、通達等):「障害者差別解消に関する内規」 左記手続の実施概要:相談・苦情の受付方法として、「相談者・苦情の申出人の障害の状況等を勘案し、筆談による申出内容の把握、関係書類の代筆、代読、制度案内・申立書の拡大コピーサービス等柔軟に対応する。」、紛争解決手続きの受付対応としては「職員は、筆談、拡大文字、展示等を通じたコミュニケーションを図る手段(手話通訳者、要約筆記者、盲ろう通訳者等を介するものを含む。)を通じて、あつせん申立書の作成に助力する。申出人に代理人がいない場合には、代理人の選任、家族による支援、公共機関等からの支援者派遣等を提案する。」こと等を規定。</p>	なし。 なし。 なし。 なし。	<p>【実効性評価】特になし。 【今後の課題】特になし。</p>

項目		左記項目に係る回答依頼事項			
		⑥【高齢者等】認知能力・記憶能力等に支障のある申立人に対し、利用者保護・利用者利便の確保のため、金融ADR手続上で適切な配慮を実施する手続	左記手続の実施手段(内部規程、通達等):「苦情処理手続および紛争解決手続等に係る業務規程」 左記手続の実施概要:「信託相談所は、苦情の受付およびその対応にあたっては、常に公平不偏な態度を保持するとともに、苦情の申出人から事情を十分聴き取る等により、当該申出人の正当な権利を損なうことのないように注意する。」と規定。	なし。	【実効性評価】特になし。 【今後の課題】特になし。
		⑦申立人自身による不利益表明への対応 申立人から「自身の不利益」に繋がりがかねない意思表示(例:申立の取下げ)があった場合、その不利益について説明し、理解を得た上で、当該意思表示を受入れる手続	左記手続の実施手段(内部規程、通達等):なし。 左記手続の実施概要:業務規程で、あっせん取下書を提出することによりいつでも取り下げができることを一種の権利として規定しており、また、取り下げ自体が不利益に繋がるのか否かの判断を完全に出来るわけではないことから、左記の手続きは採っていない。ただし、明らかに不利益になる場合には、取り下げの書類受付時に理由等を確認することになると思う。	なし。	【実効性評価】特になし。 【今後の課題】特になし。
		⑧その他、金融ADR手続上の困難性への対応	なし。		
II. 所管部署等	4. 利用者アンケートや(金融ADR業務に対する)相談・苦情受付を通じ、特性を有する申立人の「声」を収集する体制	①「(アンケートの)趣旨への理解・協力」を促進するための手続(例:特性を踏まえた告知手法の工夫、回答作成時のサポート等)	左記手続の実施手段(内部規程、通達等):なし。 左記手続の実施概要:あっせん委員会の流れの説明時にアンケートのお願いと趣旨説明をするとともに、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している。	なし。	【実効性評価】アンケートの回収率は高いと思われる。 【今後の課題】特になし。
		②金融ADR業務の改善に繋げるために、利用者アンケートの内容を見直す手続(例:上記1. や3. の各項目の取組に対する評価項目を盛り込む等)	左記手続の実施手段(内部規程、通達等):平成28年8月11日、専務理事決裁 左記手続の実施概要:「手続に対する納得感」、「指定機関に対する信頼感」をより直接的に把握するための質問項目を追加	なし。	【実効性評価】利用者の納得感、信頼感を把握できるようになった。 【今後の課題】特になし。
		③(金融ADR業務に対する)相談・苦情を積極的に受け付ける手続(例:受付窓口の明示・周知、金融ADR担当部署からの窓口分離)	左記手続の実施手段(内部規程、通達等):なし。 左記手続の実施概要:なし。	なし。	【実効性評価】なし。 【今後の課題】なし。
II. 所管部署	5. 高齢者・障害者事案の発生原因を分析・フィードバックし再発防止に資する体制	①高齢者・障害者事案の特徴※・発生原因(※例:金融商品やサービス別でみた構成比の偏り) ②高齢者・障害者取引の適正化に向けた各業態の取組(各種ガイドライン等)の概要と、それらに対する(指定機関の)実効性評価 ③上記①～②を踏まえ、業者・自主規制団体に重点的にフィードバックすべきと考える事項と、その実績 ④その他	高齢者だからという特別な傾向はない。障害者事案は案件なし。 適正化すべき事例がないことから、特になし。 フィードバックすべき事項がないことから、特になし。		

項目		左記項目に係る回答依頼事項		
II. 所管部署等 6. 高齢者・障害者事案への対応の適切性に係る検証・評価	① 定量的データの分析※を通じた評価を行う手続 (※の例:「(苦情処理の)解決率」「(紛争解決手続への)移行率」「(紛争解決の)和解率」「(苦情処理・紛争解決の)所要期間」等の指標について、高齢者・障害者事案と全事案との間の乖離幅とその原因を分析)	左記手続の実施手段(内部規程、通達等)、実施頻度:「苦情処理手続および紛争解決手続等に係る業務規程」 左記手続の実施概要:もともと高齢者顧客が多く、また障害者事案はないため、分析していない。	なし。	【実効性評価】なし。 【今後の課題】案件が増加した場合には、分析を検討する。
	② 個別事案の分析を通じた、業務の適切性の評価(例:不受理事案・不調事案・離脱事案の内容を検証し、上記3.の各項目に照らし問題はなかったかを確認等)を行う手続	左記手続の実施手段(内部規程、通達等)、実施頻度:「苦情処理手続および紛争解決手続等に係る業務規程」に基づき、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。 左記手続の実施概要(業務改善に繋がった事例、または繋げる必要がある事例の内容を含む):なし。	なし。	【実効性評価】なし。 【今後の課題】なし。
	③ 上記4. 利用者アンケート、相談・苦情の内容分析を通じた評価を行う手続	左記手続の実施手段(内部規程、通達等)、実施頻度:「苦情処理手続および紛争解決手続等に係る業務規程」 左記手続の実施概要:年1回、信託相談所運営懇談会で利用者アンケートの内容を分析、報告。	なし。	【実効性評価】なし。 【今後の課題】なし。
	④ 有識者や外部機関の知見を活用した評価(例:上記①～③の分析結果を伝え提言・評価を受ける)を行う手続	左記手続の実施手段(内部規程、通達等)、実施頻度:「苦情処理手続および紛争解決手続等に係る業務規程」 左記手続の実施概要:②、③については年2回、信託相談所運営懇談会に報告。	なし。	【実効性評価】なし。 【今後の課題】なし。
	⑤ 上記①～④の評価結果を踏まえ、PDCAサイクル活用等により、業務体制や業務運営を適宜見直すための手続	左記手続の実施手段(内部規程、通達等)、実施頻度:「苦情処理手続および紛争解決手続等に係る業務規程」 左記手続の実施概要:年2回、信託相談所運営懇談会の模様を理事会等に報告。	なし。	【実効性評価】なし。 【今後の課題】なし。
	⑥ その他	特になし。	なし。	【実効性評価】なし。 【今後の課題】なし。

第1表 高齢者事案

1. 高齢者の苦情処理手続等		【】内は全体の件数		
		平成27年度	平成28年度	平成29年度上期
苦情処理手続受付件数		17件【25件】	9件【21件】	6件【6件】
苦情処理手続終結件数		17件【25件】	9件【21件】	2件【2件】
内訳	解決件数	15件【23件】	6件【16件】	1件【1件】
	不調件数 (内、紛争解決手続移行件数)	2件(1件)【2件(1件)】	3件(1件)【5件(2件)】	1件(0件)【1件(0件)】
苦情処理手続の 所要期間	1月未満	3件【7件】	0件【0件】	0件【0件】
	1月以上 3月未満	6件【9件】	3件【7件】	1件【1件】
	3月以上 6月未満	6件【7件】	4件【10件】	1件【1件】
	6月以上	2件【2件】	2件【4件】	0件【0件】
高齢者からの相談・苦情の事例(特徴・傾向を踏まえた2～3事例)				
<p>○相談 (年齢)70歳代 (申出内容)83歳で、要介護「1」の方がいるが、浪費傾向があるので、何か適した商品はないか。 (年齢)70歳代 (申出内容)家庭裁判所から、後見制度支援信託を契約するようにとの案内があった。複数の銀行と契約することは可能なのか。 (年齢)70歳代 (申出内容)銀行と特定贈与信託の相談をしたところ、契約直後から定額支給を開始すると言われたが、当面は必要ないので何とかならないか。</p>		<p>○苦情 (年齢)68歳 (申出内容)保有する株を売却した覚えがないので、株を返却して欲しい。 (年齢)65歳 (申出内容)昭和60年償還日の貸付信託受益証券を確認したところ、残高がないと言われたので、払出記録を見せてほしいと依頼したが、10年以上前の書類は保管していないと言われた。 (年齢)75歳 (申出内容)孫のために教育金贈与信託を契約したが、残高がほとんど引き出されており、教育資金目的の領収書が少ないことが分かった。銀行は払出時に領収書のチェックをしないのか。</p>		

2. 高齢者の紛争解決手続		【】内は全体の件数		
		平成27年度	平成28年度	平成29年度上期
不受理件数		0件【0件】	1件【1件】	0件【0件】
紛争解決手続受付件数		2件【2件】	2件【2件】	1件【1件】
紛争解決手続最終結案件数		2件【2件】	2件【2件】	1件【1件】
内訳	和解件数 (特別調停案によるものも含む)	1件【1件】	1件【1件】	0件【0件】
	不調件数	1件【1件】	1件【1件】	1件【1件】
紛争解決手続の 所要期間	1月未満	0件【0件】	1件【1件】	0件【0件】
	1月以上 3月未満	1件【1件】	1件【1件】	1件【1件】
	3月以上 6月未満	1件【1件】	0件【0件】	0件【0件】
	6月以上	0件【0件】	0件【0件】	0件【0件】
高齢者からの紛争解決手続の事例(特徴・傾向を踏まえた2～3事例)				
<p>(年齢)74歳 (申出内容)財形年金信託の実際の年金支払総額と年金支払時の予定されていた年金支払総額の差額が出た理由の説明と差額を請求するもの。 (主張内容)実際の年金支払額が、当初の年金支払予定総額を下回る可能性があることは、財形の規定、連絡書面からも明らかであり、その差額を補償すべき責任は負っていない。 (結果)打切り</p> <p>(年齢)85歳、76歳(夫婦) (申出内容)信託契約の一方的な解約迫ったほか、運用指図に対して放置し、損害を与えたことから、他の信託会社等と新たに契約を対決する費用、信託報酬の返却等を求める。 (主張内容)業務縮小のため、信託契約の終了と信託財産の移管先については真摯に協議してきたものであり、一方的な解約を迫ったものではない。運用指図に対して放置し、損害を与えたという点についても、指示に従い適切に行なっており、信託報酬の返却等には応じられない。 (結果)運用については相手方に落度があったとはいえないものの、そもそも相手方の事情から本件信託契約の解除を申し出たこと等を勧告し、申立人が他社に信託等を設定する費用を相手方が負担する等のあっせん案を提示し、和解成立。</p> <p>(年齢)65歳 (申出内容)遺言信託の申込み時に香港の銀行口座が取り扱えない事実を明らかにしないまま2回に亘り書類を取得させた。香港の銀行口座を取り扱えないのならば契約する意思は無かったので、書類取得にかかった費用を返還して欲しい。 (主張内容)香港口座を取り扱えないことは説明し、理解した上で、取り扱うことが出来る財産について遺言信託を利用したいと述べていた。書類の取得も自らの意思で行ったものである。 (結果)事実経緯の詳細や、最初の費用支出はともかく、2回目の支出については相手方の対応如何によっては発生を避けられた可能性が高いと思量されることから、1回目の費用は申立人の負担とし、2回目の費用負担は相手方が負担するあっせん案を提示し、和解成立。</p>				

第1表 障害者事案

1. 障害者の苦情処理手続等		【】内は全体の件数		
		平成27年度	平成28年度	平成29年度上期
苦情処理手続受付件数		0件【0件】	0件【0件】	0件【0件】
苦情処理手続終結件数		0件【0件】	0件【0件】	0件【0件】
内 訳	解決件数	事例なし		0件【0件】
	不調件数 (内、紛争解決手続移行件数)	0件【0件】	0件【0件】	0件【0件】
苦 情 処 理 手 続 の 所 要 期 間	1月未満	0件【0件】	0件【0件】	0件【0件】
	1月以上 3月未満	0件【0件】	0件【0件】	0件【0件】
	3月以上 6月未満	0件【0件】	0件【0件】	0件【0件】
	6月以上	0件【0件】	0件【0件】	0件【0件】
障害者からの相談・苦情の事例(特徴・傾向を踏まえた2～3事例)				
○相談 (年齢) 事例なし (申出内容) 事例なし		○苦情 (年齢) 事例なし (申出内容) 事例なし		

2. 障害者の紛争解決手続		【】内は全体の件数		
		平成27年度	平成28年度	平成29年度上期
不受理件数		0件【0件】	0件【0件】	0件【0件】
紛争解決手続受付件数		0件【0件】	0件【0件】	0件【0件】
紛争解決手続終結件数		0件【0件】	0件【0件】	0件【0件】
内 訳	和解件数 (特別調停案によるものも含む)	事例なし		0件【0件】
	不調件数	0件【0件】	0件【0件】	0件【0件】
紛 争 解 決 手 続 の 所 要 期 間	1月未満	0件【0件】	0件【0件】	0件【0件】
	1月以上 3月未満	0件【0件】	0件【0件】	0件【0件】
	3月以上 6月未満	0件【0件】	0件【0件】	0件【0件】
	6月以上	0件【0件】	0件【0件】	0件【0件】
障害者からの紛争解決手続の事例(特徴・傾向を踏まえた2～3事例)				
(年齢) 事例なし				
(申出内容) 事例なし				
(主張内容) 事例なし				

高齢者・障害者事案への対応

質問事項(事務局作成)	指定紛争解決機関の回答
項目	左記項目に係る回答依頼事項
<p>I. 意思決定機関等</p> <p>1. 高齢者事案・障害者事案への対応に関連する、<u>意思決定機関等からの指示事項</u>(平成27年度以降のもの)</p> <p>2. 上記1. の指示事項の執行に係る、<u>意思決定機関等への報告及び同機関による評価・改善・指示</u>(同上)</p> <p>3. 高齢者事案・障害者事案に関連して、<u>有識者で構成する諮問機関による評価・提言</u>がなされた事項とその対応(平成27年度以降のもの)</p>	<p>左記「指示」の実施時期：— 指示の内容：—</p> <p>1. 生命保険相談所における高齢者事案への対応状況について、「相談所リポート(毎年7月)」、「ボイスリポート(四半期毎)」により、理事会に報告している。</p> <p>2. 現時点において、理事会から高齢者事案・障害者事案についての特段の指摘はない。</p> <p>左記「報告」「評価・改善」の実施時期・頻度：— 「報告」「評価・改善」の概要：—</p> <p>1. 上記1. の報告を実施している。</p> <p>2. 現時点において、理事会から改善・指示はない。</p> <p>左記「評価・提言」「対応」の実施時期：毎年9月および3月 それらの概要： ・外部有識者の委員で構成される諮問機関(裁定諮問委員会)に対して、高齢者からの苦情・紛争申立への対応(注1)や、紛争解決手続において高齢者が申立人になっている事案を紹介している。委員からは、「(募集時のトラブルを減らすには)判断がしっかりできる方を同席させる対応が必要」との指摘等があり、この指摘については、保険会社にフィードバックを実施した。 ・また、障がい者からの苦情・紛争申立への対応(注2)について報告を行っているが、特段の指摘はない。</p> <p>(注1)高齢者からの苦情・紛争申立への対応は次のとおり</p> <p>○相談・苦情対応上の留意・配慮事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申出人の状況(視力低下、認知・理解力の低下等)を踏まえ、申出内容をより丁寧に聴取。 ・申立人が内容を理解しているかを確認するなど、意思疎通を一層丁寧に実施。 ・会社に対して解決依頼を行う際には、申出人の理解状況等も含めて会社に伝え、それを踏まえた対応を要請。 <p>○紛争解決対応上の留意・配慮事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務局担当者による丁寧な説明・紛争解決委員による、より丁寧な事情聴取の実施。 ・個別の事情を踏まえ、権利者本人以外の親族等によるサポートを認める等柔軟な対応を実施。 ・契約時に判断能力がなかったことを理由として申立てがあった事案については、高齢者の判断能力は急激に衰える場合もあることを考慮しつつ、紛争原因発生時における判断能力を慎重に見極め。 <p>(注2)障がい者からの苦情・紛争申立への対応は次のとおり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「障害者対応マニュアル」の作成・配布。個別事情を十分に踏まえ、十分に配慮した対応を実施。 ・協会HPの生命保険相談所のページに「障がいのあるお客さまへ」を設け、専用ダイヤル・専用受付フォームの情報提供を実施。 ・本部相談室・各連絡所に拡大鏡・筆談ボードを配備。 ・相談員および裁定審査会委員を対象とした研修会を開催。

項目		左記項目に係る回答依頼事項		
<p>4. 【任意記載事項】高齢者・障害者事案の動向※を受けて、各指定機関において今後必要と考える態勢整備の方向性※※があれば回答欄に記載願います。</p> <p>※例：今後の件数増加、金融商品やサービスの多岐化・長期化による事案内容の複雑化、解決所要期間の長期化等 ※※例：人員増強、外部機関の対応ノウハウを導入し更に解決スキルをアップ、業態との連携を更に深めることで再発防止等</p>		<p>各指定機関の認識・方向性(あれば)を自由に記載： 開示可能な関連資料があれば、参考添付。</p> <p>・相談所で受け付けた高齢者の現況の共有を図るため、「相談所リポート」および「ボイスリポート」に苦情項目別受付件数と発生原因別受付件数(平成26年4月より高齢者苦情データ収集)を掲載するとともに、高齢者からの苦情申出事例を掲載している。同リポートについては、理事会・委員会を通じ会員会社の経営層に報告・周知し、同様の事例の未然防止に向け、社内ルールの点検、募集人教育の徹底を通じた実効性のある対応を促しており、今後も継続して実施する。 ・裁定審査委員と各社との研修会において、高齢者からの申立事案を解説し、再発防止に向け保険会社等が配慮すべき事項を具体的に指摘している。今後も同研修会を定期的に開催し、会員会社に対して再発防止に向けた対応を促すこととする。</p>		
項目	申立人の特性や事案の内容を踏まえた解決を図るための手続例等	左記手続等に係る回答依頼事項	左記のうち、金トラ協や有識者の提言等への対応事項については、「端緒となる提言等の内容・時期」	左記の手続等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
<p>II. 所管部署等</p> <p>1. 金融ADR制度・関係情報等への利用者アクセスの確保体制</p> <p>(注)本項でいう「相談・照会」とは、各指</p>	<p>(1)「指定機関HP」や「金融ADR手続を実施する施設」のバリアフリー化に係る手続 また、バリアフリーが未済・未定の場合、それに替わる機能補完を行う手続</p>	<p>左記手続の実施(予定)時期：下記のとおり 左記手続の概要(計画・実績含む) 【苦情処理手続】 ①HP上に障がいのあるお客さま向けの専用ページを開設し、専用の電話番号による受付、HP上の専用フォームによる受付を行っている。そのほか、FAXや電子メールでの受付・連絡も含めて、申立人の状況を踏まえて対応している。(平成28年8月) ②書面(パンフレットや申込書等の関係書類)の確認等を行う場合は、拡大鏡(相談所本部・全連絡所に配備済)を貸与する。または、書面を拡大コピーする。(平成28年3月) ③筆談ボード(相談所本部・全連絡所に配備済)を用いながら対応する。(平成28年3月) ④車椅子使用者について、来訪スペースまで動線を確保している。(従前より) 【紛争解決手続】 ・申立人の状況を踏まえて、補佐人の選任(従前より)やタブレット端末を使用した申立人宅での事情聴取(平成27年)の実施など個別に対応している。</p>	<p>・特になし。</p>	<p>【実効性評価】 ・左記のとおり対応しているが、障がいのある方から更なる対応を求められていないことから、実効性に問題はない。</p> <p>【今後の課題】 特になし。</p>
	<p>(2)電子メール・FAX等、利用者からの相談・照会等の受付手段の多様化を図る手続</p>	<p>左記手続の実施時期：平成28年度 左記手続の概要(計画含む)： ・HP上に障がいのあるお客さま向けのページを開設し、専用の電話番号による受付、HP上の専用フォームによる受付を開始している。そのほか、FAXや電子メールでの受付・連絡も含めて、申立人の状況を踏まえて対応している。(平成28年8月)</p>	<p>・特になし。</p>	<p>【実効性評価】 ・左記のとおり対応しているが、障がいのある方から更なる対応を求められていないことから、実効性に問題はない。</p> <p>【今後の課題】 ・特になし。</p>

項目		左記項目に係る回答依頼事項		
定機関の金融ADR業務に関するものを指す。	(3)特性を有する利用者からの相談・照会等に、円滑に対応するための手続 (例:高齢者・障害者対応に関する有資格者・知見者の窓口配置等)	左記手続の実施時期:平成28年度 左記手続の概要(計画含む): ・生命保険相談所において、相談員、事務局担当者および紛争解決委員が、円滑に障がいの特性を踏まえた対応ができるように、以下を実施している。 ①生命保険相談所において、「障害者対応マニュアル」を作成し、配布した。(平成28年8月) ②障がい者対応についての研修を、本部および地方において毎年実施している。(平成28年度:延べ9回) ③研修の一環として、障がいのある方を講師に招き、配慮すべき事項や要望等について、意見交換会を実施した(相談員、事務局担当者、紛争解決委員が出席)。(平成28年6月) なお、一部の職員は所定の障害者サポーター講習を受講済み。	・特になし。	【実効性評価】 ・左記のとおり対応しているが、障がいのある方から更なる対応を求められていないことから、実効性に問題はない。 【今後の課題】 ・特になし。
	(4)上記以外で、利用者特性に配慮し、金融ADR制度へのアクセスを確保する手続 (例:高齢者支援・障害者関連団体を介した金融ADR制度の情報周知)	左記手続の実施時期: 左記手続の概要(計画含む): ・インターネットや消費者行政等を介して周知を図っている。	・特になし。	【実効性評価】 ・左記のとおり。 【今後の課題】 ・障がい者を支援する施設や専門家等との連携。
Ⅱ. 所管部署等	①【障害者】障害者関連法制の周知 障害者差別解消法(以下、『法』)等の趣旨や障害に関する「理解」を、指定機関職員・紛争解決委員に「促す」ための手続 (例:内部研修・外部研修受講等の計画策定、啓発を図る文書配布等)	左記手続の実実施計画、時期、頻度:平成28年度 左記手続の実実施概要: ・生命保険相談所において、相談員、事務局担当者および紛争解決委員が、法の趣旨等を踏まえ、円滑に障がいの特性を踏まえた対応ができるように、以下を実施している。 ①生命保険相談所において、「障害者対応マニュアル」を作成し、配布した。(平成28年8月) ②障がい者対応についての研修を、本部および地方において毎年実施している。(平成28年度:延べ9回) ③研修の一環として、障がいのある方を講師に招き、配慮すべき事項や要望等について、意見交換会を実施した(相談員、事務局担当者、紛争解決委員が出席)。(平成28年6月)	・特になし。	【実効性評価】 ・左記のとおり対応しているが、障がいのある方から更なる対応を求められていないことから、実効性に問題はない。 【今後の課題】 ・特になし。

項目		左記項目に係る回答依頼事項		
2. 職員等の指導・監督体制	②【障害者】「差別的取扱い」等の例示・周知 紛争解決等業務に特有の手続(例:本人聴取、和解案提示、手続の終了)の実施に際し、どの様な作為・不作為が、法に定める「不当な差別的取扱い」(第8条第1項)、「合理的配慮」(第8条第2項)や「正当な理由」に該当するのかを、「具体的に定義・例示」し、指定機関職員・紛争解決委員に周知する手続	左記手続の実施時期:平成28年8月 左記手続の実施手段(左記「定義・周知」のための内部規程、内部通達等の名称):障害者対応マニュアル 左記手続の実施概要: ・「障害者対応マニュアル」において、以下を記載し、事務局担当者および紛争解決委員に周知している。 ①「障害者差別解消法」の目的・概要 ②「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」の概要 ③障害の種類毎の特性・特徴の解説、電話および対面の場面における対応の心得や必要な配慮(個別ニーズ・合理的配慮) ※なお、不当な差別的取扱いの判断基準は、「正当な理由なく、障害者を、相談苦情・紛争対応の各場面において、障害者でない者より不利に扱うこと」としている。 ④障害者から申し出があった場合の対応フロー	・特になし。	【実効性評価】 ・左記のとおり対応しているが、障がいのある方から更なる対応を求められていないことから、実効性に問題はない。 【今後の課題】 ・特になし。
	③【障害者】 上記①②の「理解を促進」または「周知」した事項の「浸透」状況や、同法の趣旨に沿った「解釈・運用」状況を「事後検証」するための具体的な手続(例:障害者対応の実地シミュレーション、フォローアップ研修、有識者・外部機関による評価)	左記手続の実施時期、頻度:随時 左記手続の実施手段(左記「事後検証」のための内部規程、内部通達等の名称):管理職等による事後検証、フォローアップ研修、第三者機関による検証 左記手続の実施概要: ・管理職等による手続実施記録の確認等を通じて、苦情処理手続き・紛争解決手続における対応状況(申立人の障がいの有無、合理的配慮の実施状況等)の事後検証を行っている。 ・事後検証を踏まえ、必要な対応が必要な場合には、研修会において周知・徹底を図ることとしている。 ・そのほか、利用者アンケート結果の定期的な検証を行っている。 ・外部有識者の委員で構成される諮問機関(裁定諮問委員会)に対して、対応内容を報告し、検証を行っている。	・特になし。	【実効性評価】 ・左記のとおり対応しているが、障がいのある方から更なる対応を求められていないこと、諮問機関から指摘を受けていないことから、実効性に問題はない。 【今後の課題】 ・特になし。
	④ 高齢者・障害者事案に関する外部資格の取得状況	左記手続の実施時期:— 左記資格の取得済対象者数・役職・全体に占める構成比:— 左記手続の実施概要: ・相談員および事務局職員等を対象とした研修会(独自に開催する研修のほか、外部の認知症サポーター研修など)・意見交換会を開催し、高齢者・障がいのある方への配慮を徹底している。	・特になし。	【実効性評価】 ・左記のとおり対応しているが、障がいのある方から更なる対応を求められていないことから、実効性に問題はない。 【今後の課題】 ・高齢者や障がいのある方への対応に特化した、より専門的・実践的な研修を今後も継続することとする。
	⑤その他	・特になし。	・特になし。	

項目		左記項目に係る回答依頼事項			
II. 所管部署等	<p>3. 申立人の特性※ や事案内容に応じた金融ADR手続きの進行を確保する体制</p> <p>※認知能力・判断能力・記憶能力の衰え、視覚・聴覚障害、肢体不自由、知的・精神障害、発達障害等</p>	<p>①「配慮」の要否判断 金融ADR手続において、何等かの「配慮」の必要な申立人の特性を見過ごさないための工夫(例:相談・苦情等の受電時、機関等への来訪時、本人聴取時等において、「配慮」の必要性を判断するための、具体的な注意点の策定・周知)</p>	<p>左記「配慮」の要否を判断する手順: ・「障害者対応マニュアル」に、障がいの特徴を例示することにより、申立人の特性の見落としを防止している。 ・苦情処理手続において、配慮の必要性が判明した場合には、紛争解決手続への移行に際して、担当者間で配慮の必要性が共有される。 左記手続の文書化(内部規程・通達等の名称)・周知手段: ・「障害者対応マニュアル」を相談員、事務局担当者へ配布することにより周知を図っている。</p>	<p>・特になし。</p>	<p>【実効性評価】 ・左記のとおり対応しているが、利用者から障がいの見落としを原因とする申出等はなされていないことから、実効性に問題はない。</p> <p>【今後の課題】 ・特になし。</p>
		<p>②苦情処理に当たる業者による「配慮」 「配慮」を要する「苦情」処理事案において、実際に苦情処理手続を行う「業者」に、適切な「配慮」を行わせるための手続(例:苦情処理の指示時や進捗管理時に指示またはフォローを行う事項の策定・周知)</p>	<p>左記手続の実施手段(内部規程、通達等): ・規程等には定めていないが、以下のとおり、苦情処理手続を行う会員会社に適切な配慮を求めることとしている。 左記手続の実施概要: ・会員会社に対して、苦情解決の依頼を行う際に、申出人の理解状況等も含めて伝え、それを踏まえた対応を要請している。(なお、苦情解決の依頼を行うシステムを通じて、会員会社には、当該苦情の申立人に障がいがある旨が通知される仕組みになっている。)</p>	<p>・特になし。</p>	<p>【実効性評価】 ・利用者から会員会社による配慮不足に関する申出はなく、会員会社からも連絡内容の不足等に関する申出はない。</p> <p>【今後の課題】 ・特になし。</p>
		<p>③代理人、介助者等の立会容認 「申立人の意思や利益」に反しない形で、代理人、介助者、(コミュニケーション)支援者の手続への関与を適切に容認する手続(例:申立人の意思、代理人等※の資格・能力、申立人との利益相反がないこと等の確認手続)</p>	<p>左記手続の実施手段(内部規程、通達等): ・「相談苦情対応マニュアル」に記載 左記手続の実施概要: 【苦情処理手続】 ・手続は権利者本人の意思を確認して行うこととしている。 ・補佐人等については、規程上定めはないが、特に制限はしていない。 ・法定代理人および状況により家族からの申出を認めることがある。 【紛争解決手続】 ・補佐人等については、規程上定めはないが、特に制限はしていない。ただし、事情聴取の同席および発言については、紛争解決委員が必要性・適切性等を個別に判断している。 ・代理人については、法定代理人および弁護士以外の場合、申出を受け、紛争解決委員が必要性・適切性を個別に判断している。</p>	<p>・特になし。</p>	<p>【実効性評価】 ・代理人、補佐人等の同席を認めており、特段の問題は発生していない。</p> <p>【今後の課題】 ・特になし。</p>

項目		左記項目に係る回答依頼事項	
※※代理人等：成年後見人、保佐人、補助人等	④【障害者】指定機関からの代理人徴求「代理人を求めること」自体が、「申立人に対する不当な差別的取扱い」に該当し得ることに十分な配慮を払い、「合理的な理由があって正当な目的の下に代理人を求めている」ことを申立人に説明し、理解を得るための手続	左記手続の実施手段（内部規程、通達等）： ・規程上定めはないが、実態として対応している。 左記手続の実施概要： ・上記③のとおり、申立人の要請に基づき代理人を認めている。 ・指定機関から代理人を求める場合は、申立人に意思能力がないと認められる場合に限定される。なお、申立人（親族）に対しては理由を丁寧に説明している。 ・申立人に意思能力がない場合の代理人は成年後見人等の法定代理人としている。	・特になし。 【実効性評価】 ・指定機関から代理人を求める場合は限定的であり、かつ求める場合にはその理由を丁寧に説明している。 【今後の課題】 ・特になし。
	⑤【障害者】「合理的配慮」の内容・実施手続 イ.)電話による意思疎通(苦情・相談等)が困難な場合～聴覚障害等	左記手続の実施手段（内部規程、通達等）：「障害者対応マニュアル」に記載 左記手続の実施概要： イ.)～ニ.)共通 【苦情処理手続】 ・申出人の個別事情を十分に踏まえ、十分に配慮した対応を実施する。必要に応じて、補佐人等を認めている。 ・補佐人等については、規程上定めはないが、必要に応じて適宜選任を促す。 ・状況により家族からの申出を認めることがある。 【紛争解決手続】 ・申立人の個別事情を十分に踏まえ、十分に配慮した対応を実施する。必要に応じて、補佐人等を認めている。 ・補佐人等については、規程上定めはないが、特に制限はしていない。ただし、事情聴取の同席については、申出を受け、紛争解決委員が個別に判断している。 ・代理人については、法定代理人および弁護士以外の場合、申出を受け、紛争解決委員が個別に判断している。 <事情聴取時> ・書面による質問を行う。(ハ.を除く) ・電話会議により実施する。(イ.を除く) ・タブレット端末により自宅・施設等にて実施する。 ・必要がある場合には、補佐人等の同席を認める。 イ.) 【苦情処理手続】 ・HP上の専用フォーム、FAXや電子メールでの受付、連絡も含めて対応する。 <来訪時> ・適宜、パンフレットやHP等の該当部分を明示しつつ、質疑等は、「筆談ボード」を用いながら対応する。 【紛争解決手続】 ・申立人との連絡は文書により対応する。 <事情聴取時> ・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する等、意思疎通を丁寧に進行。 ・手話通訳者の同席を認め、また必要に応じ、事情聴取の概要について申立人にフィードバックする。	・特になし。

項目		左記項目に係る回答依頼事項			
		<p>ロ.)指定機関等への来訪が困難な場合 ～視覚障害・肢体不自由等</p>	<p>ロ.) 【苦情処理手続】 ・電話、FAX、電子メールでの受付、連絡も含めて対応する。 ＜来訪時＞ ・来訪スペースまでの移動を適宜手助けする。 ・車椅子使用者について、来訪スペースまでの動線を確保する。 【紛争解決手続】 ・電話、FAXや電子メールでの受付、連絡も含めて対応する。 ＜事情聴取時＞ ・書面の説明等を行う場合は、事務局にて補助するとともに内容を読み上げる。 ・タブレット端末により自宅・施設等にて実施する。 ・車椅子使用者について、来訪スペースまでの動線を確保する。</p>	<p>・特になし。</p>	
		<p>ハ.)本人聴取や文書の読み書きが困難な場合 ～視覚・聴覚障害等</p>	<p>ハ.) 【苦情処理手続】 ・ゆっくりと大きな声で繰り返し話すとともに、適宜、相談者が内容を理解しているかを確認する等、意思疎通を丁寧に行う。 ・専門用語をできる限り使わず、分かりやすい言葉で説明する。 ＜来訪時＞ ・書面(パンフレットや申込書等の関係書類)の確認等を行う場合は、拡大鏡を貸与する。または、書面を拡大コピーする。 ・書面の説明等を行う場合は、該当箇所を読み上げる。 ・適宜、パンフレットやHP等の該当部分を明示しつつ、質疑等は、「筆談ボード」を用いながら対応する。 【紛争解決手続】 ・申立人との連絡は文書が基本であるが、電話、FAXや電子メールでの受付、連絡も含めて対応する。 ＜事情聴取時＞ ・書面の説明等を行う場合は、事務局にて補助するとともに内容を読み上げる。 ・書面の確認等を行う場合は、拡大鏡を貸与する。または、書面を拡大コピーする。 ・書面の説明等を行う場合は、読み上げる。 ・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する等、意思疎通を丁寧に行う。 ・手話通訳者の同席を認め、また必要に応じ、事情聴取の概要について申立人にフィードバックする。 ・「筆談ボード」を用いながら対応する。</p>	<p>・特になし。</p>	

項目		左記項目に係る回答依頼事項			
		<p>二.)一般的なコミュニケーションが困難な場合～発達障害等</p> <p>ホ.)その他</p>	<p>二.)</p> <p>【苦情処理手続】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申出人の個別事情を十分に踏まえ、十分に配慮した対応を実施する。 ・話を途中で遮らずに、タイミングを見計らって申出内容を確認する。 ・短い文章で、ゆっくり、ていねいに、繰り返し説明する。 ・成人の場合は、子ども扱いしないようにする。 <p><来訪時></p> <ul style="list-style-type: none"> ・口頭での説明の理解が難しい方には、筆談ボード等を用いて説明のポイントをメモ書きする。その際、できるだけ平易な表現・説明を心掛ける。 <p>【紛争解決手続】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申立人の個別事情を十分に踏まえ、十分に配慮した対応を実施する。 ・話を途中で遮らずに、タイミングを見計らって申出内容を確認する。 ・短い文章で、ゆっくり、ていねいに、繰り返し説明する。 ・成人の場合は、子ども扱いしないようにする。 <p><事情聴取時></p> <ul style="list-style-type: none"> ・口頭での説明の理解が難しい方には、筆談ボード等を用いて説明のポイントをメモ書きする。その際、できるだけ平易な表現・説明を心掛ける。 	<p>・特になし。</p>	
		<p>⑥【高齢者等】認知能力・記憶能力等に支障のある申立人に対し、利用者保護・利用者利便の確保のため、金融ADR手続上で適切な配慮を実施する手続</p>	<p>左記手続の実施手段(内部規程、通達等):「相談苦情対応マニュアル」や研修資料に記載</p> <p>左記手続の実施概要:</p> <p>【苦情処理手続】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申出人の状況(視力低下、認知・理解力の低下等)を踏まえ、申出内容をより丁寧に聴取している。 ・申立人が内容を理解しているかを確認するなど、意思疎通を一層丁寧に実施している。 <p>【紛争解決手続】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務局担当者による丁寧な説明・紛争解決委員による、より丁寧な事情聴取を実施している。 ・個別の事情を踏まえ、権利者本人以外の親族等によるサポートを認める等柔軟な対応を実施している。 ・契約時に判断能力がなかったことを理由として申立てがあった事案については、高齢者の判断能力は急激に衰える場合もあることを考慮しつつ、紛争原因発生時における判断能力を慎重に見極めている。 	<p>・特になし。</p>	<p>【実効性評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申立人等より、生命保険相談室の対応が不十分であることを理由とした申出はないことから、実効性に問題はない。 <p>【今後の課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特になし。

項目		左記項目に係る回答依頼事項			
		⑦申立人自身による不利益表明への対応 申立人から「自身の不利益」に繋がりが ない意思表示(例:申立の取下げ)が あった場合、その不利益について説明し、 理解を得た上で、当該意思表示を受入れ る手続	左記手続の実施手段(内部規程、通達等):業務規程・運営要領 左記手続の実施概要: ・申立人から自身の不利益となる可能性のある申出があった場合には、事務局担当者が理由等を丁寧に確認し、必要に応じて、紛争解決委員と協議のうえ、対応を行っている。 ・たとえば、申立の取下げの申出があった場合には、担当者において取下げ理由を確認し、再度申立てが可能であることの説明等を行ったうえで、理由を付した書面の提出を求め、意思の確認を行っている。さらに、書面の提出を受けたのち、紛争解決委員と協議をし、申立人への更なる説明の必要性等を協議し、必要な対応を行っている。	・特になし。	【実効性評価】 ・左記のとおり実施しており、実効性に問題は無い。 【今後の課題】 ・特になし。
		⑧その他、金融ADR手続上の困難性への対応	・特になし。	・特になし。	
II. 所管部署等	4. 利用者アンケートや(金融ADR業務に対する)相談・苦情受付を通じ、特性を有する申立人の「声」を収集する体制	①「(アンケートの)趣旨への理解・協力」を促進するための手続(例:特性を踏まえた告知手法の工夫、回答作成時のサポート等)	左記手続の実施手段(内部規程、通達等): 左記手続の実施概要: ・アンケートの記入者を本人に限定していない。 ・特性を有する申立人については、手続を実施する際にその都度、申立人の意向・利便性を確認しており、その過程で申し出のあったご意見等については、事後検証を行い、適宜、業務改善に活かすこととしている。	・特になし。	【実効性評価】 ・申立人等より、生命保険相談室の対応が不十分であることを理由とした申出はないことから、実効性に問題は無い。 【今後の課題】 ・特になし。
		②金融ADR業務の改善に繋げるために、利用者アンケートの内容を見直す手続(例:上記1.や3.の各項目の取組に対する評価項目を盛り込む等)	左記手続の実施手段(内部規程、通達等): 左記手続の実施概要: ・アンケート内容については、適宜見直しを行い、実施している。	・特になし。	【実効性評価】 ・左記のとおり実施している。 【今後の課題】 ・特になし。
		③(金融ADR業務に対する)相談・苦情を積極的に受付ける手続(例:受付窓口の明示・周知、金融ADR担当部署からの窓口分離)	左記手続の実施手段(内部規程、通達等):業務規程に規定 左記手続の実施概要: ①苦情処理手続または紛争解決手続を直接担う実務部門とは別に、苦情処理委員会を設置し、(金融ADR業務に対する)苦情を受け付けている。 ②上記については業務規程に定め、HP上で公表している。 ③金融ADR業務に対する苦情があれば、適宜、上記手続を案内している。 ④なお、①の対応結果については、有識者の委員で構成される諮問機関(裁定諮問委員会)に報告し、意見をj得ている。	・特になし。	【実効性評価】 ・左記のとおり適切に対応している。 【今後の課題】 ・特になし。

項目		左記項目に係る回答依頼事項
II. 所管部署	5. 高齢者・障害者事案の発生原因を分析・フィードバックし再発防止に資する体制	<p>①高齢者・障害者事案の特徴※・発生原因 (※例：金融商品やサービス別でみた構成比の偏り)</p> <p><苦情> ・平成28年度に生命保険相談所が受け付け、苦情対象となった生命保険契約のうち、契約者の年齢が把握できた件数は、1,162件であり、契約者の年齢が70歳以上の件数は、329件(約28.3%)である。 ・高齢者の苦情内容を苦情項目別で見ると、「新契約関係」に関する苦情が43.8%となっており、全年齢層(31.9%)よりも割合が高くなっている。 ・高齢者の苦情内容を苦情発生原因別で見ると、「代理店」を発生原因とする苦情が31.6%となっており、全年齢層(16.5%)よりも割合が高くなっている。</p> <p><紛争> ・平成28年度に紛争解決手続の申立人のうち、申立時の年齢が70歳以上の件数は、22.8%である。 ・高齢者の申立内容を申立内容別で見ると、「新契約関係」に関する申立が50.6%となっており、苦情申立件数と同様、全年齢層(40.0%)よりも割合が高くなっている。</p>
		<p>②高齢者・障害者取引の適正化に向けた各業態の取組(各種ガイドライン等)の概要と、それらに対する(指定機関の)実効性評価</p> <p>○「高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン」(平成26年10月24日制定) ・本ガイドラインは、会員各社が高齢者顧客の保険加入時、契約継続時、手続発生時・手続時等における適切な対応を行うための参考のために供するため、高齢者顧客の保護に係る留意点やサービスの充実の視点等についてまとめたものである。 ・例えば、加入時の「高齢者の特性等に配慮したきめ細かな取組みおよびトラブルの未然防止・早期発見に資する取組み」として、以下を例示している。 ー親族の同席 ー複数の募集人による保険募集 ー複数回の保険募集機会の設定 ー高齢者の意向に沿った商品内容等であることの確認 ・本ガイドラインで定める高齢者ルールについては、一部に形式的な履行となっており、苦情となっているケースもある。この点については、裁定審査会委員と各社との研修会において、紛争解決委員から、具体的な事例を解説したうえで、「高齢者ルールの趣旨を踏まえた実効的な履行が重要である」との指摘をする等、再発防止に向けた対応を行っている。</p>
		<p>③上記①～②を踏まえ、<u>業者・自主規制団体に重点的にフィードバックすべきと考える事項と、その実績</u></p> <p>・会員会社における高齢者対応の実効性を確保するため、引き続き、相談所で受け付けた高齢者に関する苦情・紛争の動向、原因分析等についてフィードバックする必要があると考えている。 ・現在、「相談所レポート」(年1回)および「ボイスレポート」(4半期毎)に苦情項目別受付件数と発生原因別受付件数(平成26年4月より高齢者苦情データ収集)を掲載するとともに、高齢者からの苦情申出事例を掲載している。 ・同レポートについては、理事会・委員会を通じ会員会社の経営層に報告・周知し、同様の事例の未然防止に向け、社内ルールの点検、募集人教育の徹底を通じた実効性のある対応を促しており、今後も継続して実施する。 ・また、紛争解決手続が終了したすべての事案について、「裁定概要集」(4半期毎)に、申立内容や審理結果(和解理由を含む)などを掲載している。</p>
		<p>④その他</p> <p>—</p>

II. 所管部署等	項目	左記項目に係る回答依頼事項	【実効性評価】 ・左記のとおり実施しているが、障がい者に焦点を当てた定量的な評価・分析は行っていない。 【今後の課題】 ・障がい者に焦点を当てた評価・分析について検討する。 ・そのうえで、有識者の委員で構成される諮問機関(裁定諮問委員会)において報告・検証することを検討する。
6. 高齢者・障害者事案への対応の適切性に係る検証・評価	① 定量的データの分析※を通じた評価を行う手続 (※の例:「(苦情処理の)解決率」「(紛争解決手続への)移行率」「(紛争解決の)和解率」「(苦情処理・紛争解決の)所要期間」等の指標について、高齢者・障害者事案と全事案との間の乖離幅とその原因を分析)	左記手続の実施手段(内部規程、通達等)、実施頻度:適宜 左記手続の実施概要: ・高齢者事案については、内部で分析・検証を行っている。 ・障がい者事案(障がいがあると判明した事案または特別な配慮を行った事案)については、個別に検証を行っている。	【実効性評価】 ・左記のとおり実施しているが、障がい者に焦点を当てた定量的な評価・分析は行っていない。 【今後の課題】 ・障がい者に焦点を当てた評価・分析について検討する。 ・そのうえで、有識者の委員で構成される諮問機関(裁定諮問委員会)において報告・検証することを検討する。
	② 個別事案の分析を通じた、業務の適切性の評価(例:不受理事案・不調事案・離脱事案の内容を検証し、上記3.の各項目に照らし問題はなかったかを確認等)を行う手続	左記手続の実施手段(内部規程、通達等)、実施頻度:毎年9月および3月 左記手続の実施概要(業務改善に繋がった事例、または繋げる必要がある事例の内容を含む): ・有識者の委員で構成される諮問機関(裁定諮問委員会)に、高齢者からの苦情申出件数・紛争解決申立件数などの動向および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。	【実効性評価】 ・左記のとおり実施しているが、障がい者に焦点を当てた検証は行っていない。 【今後の課題】 ・障がい者事案に焦点を絞った検証を行うことを検討する。 ・そのうえで、有識者の委員で構成される諮問機関(裁定諮問委員会)において報告・検証することを検討する。
	③ 上記4. 利用者アンケート、相談・苦情の内容分析を通じた評価を行う手続	左記手続の実施手段(内部規程、通達等)、実施頻度:適宜 左記手続の実施概要: ・日常的に事務局等へ申出のあった苦情やご意見は、適宜、業務改善に活かすよう努めている。 ・アンケートの回答内容については、定量的に傾向を把握するとともに、具体的な意見等については、事務局や紛争解決委員において対応を検討している。	【実効性評価】 ・左記のとおり実施しており、実効性には問題ない。 【今後の課題】 ・特になし。
	④ 有識者や外部機関の知見を活用した評価(例:上記①～③の分析結果を伝え提言・評価を受ける)を行う手続	左記手続の実施手段(内部規程、通達等)、実施頻度:毎年9月および3月 左記手続の実施概要: ・有識者の委員で構成される諮問機関(裁定諮問委員会)に、アンケート結果およびそれを踏まえた対応、高齢者・障がい者への対応について報告を行い、検証を受けている。	【実効性評価】 ・左記のとおり実施しているが、障がい者に焦点を当てた定量的な評価・分析結果の報告は行っていない。 【今後の課題】 ・裁定諮問委員会において障がい者に焦点を当てた定量的なデータの分析などを報告し、検証を受けることを検討する。

項目		左記項目に係る回答依頼事項		
		⑤上記①～④の評価結果を踏まえ、PDCAサイクル活用等により、業務体制や業務運営を適宜見直すための手続	左記手続の実施手段(内部規程、通達等)、実施頻度:毎年9月および3月 左記手続の実施概要: ・利用者からの意見・要望や有識者の委員で構成される諮問機関(裁定諮問委員会)における意見を踏まえ、適宜、裁定審査会の運営や事務局における業務体制の見直しを行うこととしている。 ・また、意見の内容や対応状況については、相談所レポートで公表している。	【実効性評価】 ・左記のとおり実施しており、実効性に問題はない。 【今後の課題】 ・特になし。
		⑥ その他	—	【実効性評価】 【今後の課題】

第1表 高齢者事案

1. 高齢者の苦情処理手続等		【】内は全体の件数		
		平成27年度	平成28年度	平成29年度上期
苦情処理手続受付件数		205件【1,012件】	236件【1,037件】	104件【530件】
苦情処理手続終結件数		254件【966件】	215件【930件】	112件【524件】
内 訳	解決件数	152件【576件】	108件【517件】	69件【298件】
	不調件数 (内、紛争解決手続移行件数)	102件(86件)【390件(300件)】	107件(88件)【413件(326件)】	43件(38件)【226件(193件)】
苦 情 処 理 手 続 の 所 要 期 間	1月未満	90件【332件】	64件【289件】	34件【157件】
	1月以上 3月未満	87件【310件】	64件【307件】	47件【182件】
	3月以上 6月未満	58件【264件】	70件【256件】	21件【144件】
	6月以上	19件【60件】	17件【78件】	10件【41件】
高齢者からの相談・苦情の事例(特徴・傾向を踏まえた2～3事例)				
<p>○相談 (年齢) 79歳 (申出内容) 書類の整理をしていたら、保険証券が出てきた。現在その契約がどうなっているのか調べたい。</p> <p>(年齢) 80歳 (申出内容) ドル建ての変額年金保険に加入し、昨年から年金を受け取っているが、為替の影響を受け、受取年金額が目減りしている。今解約するべきか相談したい。</p>		<p>○苦情 (年齢) 84歳 (申出内容) 貯蓄型保険と思って終身保険に加入したが、保険証券を見ると、契約内容が違っていた。保険会社に申し出ると、解約するしかないとの説明で、その場合は保険料が2カ月分戻らないとのことだが、既払込保険料全額を返してほしい。 ⇒家族からの申出のため、契約者本人とも相談のうえ、保険会社に契約の経緯等の詳細を直接確認し、その交渉状況を踏まえ、必要に応じ、当相談所に再度電話いただくこととなった。</p> <p>(年齢) 74歳 (申出内容) 10年前に、銀行で勤められて変額年金保険に加入した。年金が開始されるが、一時金を請求したところ、元金(既払込保険料)に満たない。保険会社に問い合わせたところ、15年の年金で受け取った場合は、元金を上回ると説明があった。しかし、加入時には、「増加する」としか説明を受けておらず、変額型との説明は聞いていなかった。元金を返して欲しい。 ⇒保険会社に解決依頼したものの、回答は変わらず、申出人に紛争解決手続をあらためて案内したところ、裁定申立となった。</p>		

2. 高齢者の紛争解決手続		【】内は全体の件数		
		平成27年度	平成28年度	平成29年度上期
不受理件数		5件【13件】	2件【7件】	0件【3件】
紛争解決手続受付件数		75件【312件】	81件【355件】	36件【203件】
紛争解決手続終結件数		58件【239件】	65件【315件】	36件【162件】
内 訳	和解件数 (特別調停案によるものも含む)	20件【81件】	26件【103件】	9件【45件】
	不調件数	38件【158件】	39件【212件】	27件【117件】
紛 争 解 決 手 続 の 所 要 期 間	1月未満	8件【20件】	4件【10件】	0件【6件】
	1月以上 3月未満	19件【56件】	12件【59件】	3件【24件】
	3月以上 6月未満	23件【119件】	38件【165件】	26件【93件】
	6月以上	8件【44件】	11件【81件】	7件【39件】

高齢者からの紛争解決手続の事例(特徴・傾向を踏まえた2～3事例)

【事例①】

(年齢)

77歳

(申出内容)

契約時、元本割れのリスクを認識していなかったこと等を理由に、契約の取消しを求めて申立のあったもの。

(主張内容)

・申立人：積立利率金利連動型年金(米ドル建)について、次の理由により、契約を取り消してほしい。①元本割れのリスクを認識していなかった。②2人の子に年金を引き継ぐことを希望していたが、継続年金受取人として1人しか指定できないことを後日知った。③外貨での据置きについての説明がないまま、為替ターゲットレートを勝手に設定された。④金融商品の購入経験がないのに、意向確認書兼適合性確認書において、購入経験があるようにチェックさせられた。

・保険会社：次の理由により、申立人の請求に応じることはできない。①募集人は、申立人の意向に即した商品を提案し、募集資料を交付して商品内容・重要事項等の説明を行った。②申立人は、継続年金受取人は後から決めればよいとあって、契約時に指定しなかった。③申立人には為替に関する一般的な知識があった。

(裁定結果)

・募集人は各種リスクを含めて契約内容について一通りの説明を行っていたことが認められることから、契約の取消しを認めることはできないが、以下のとおり、募集人の対応に不適切な点が認められることから、本件は和解により解決を図ることが相当であると判断し、和解により解決した。

①募集人は、所属する募集代理店が定める高齢者対応ルールを形式的には履行していたが、以下の点を踏まえると契約を急ぎ過ぎた感があり、ルールの趣旨が尽くされていなかった。

②申立人の契約目的に鑑みると、募集人は、リスクの程度が異なる複数の商品を提案して申立人の選択に委ねるべきだったが、リスクの高い本商品だけを提案した。

③募集人は、申立人が意向確認書兼適合性確認書を記入するにあたり、金融商品の購入経験があるという回答をするよう誘導した。

④募集人は、申込手続の後、その場で、保険料の原資調達のため、申立人が相続していた株式、投資信託等の解約手続を進めた。

【事例②】

(年齢)

79歳

(申出内容)

約款の無催告失効条項は無効であるとして、保険契約の失効の取消しを求めて申立のあったもの。

(主張内容)

・申立人：ガン保険について、次の理由により、失効を取り消してほしい。①本件契約が失効することについて、十分な注意喚起や失効回避努力がされていない。②解約返戻金を保険料不足分に充当しないのは不当である。③失効するという通知は受けていない。

・保険会社：次の理由により、申立人の請求に応じることはできない。①募集人は申立人を訪問してわかりやすい督促をしている。②自動振替貸付制度のない本件契約に関して、失効回避の努力をするなど十分な対応をしている。

(裁定結果)

・本件契約は失効したと認められるが、以下のとおり、和解により解決を図るのが相当であると判断し、和解により解決した。

①募集人は、申立人を訪問し、「保険料が引き落とされなかった。期日までに入金しないと大変なことになる」旨を伝えしたが、この際、「失効する」という表現を用いて明確に説明していない。

②本件契約は自動振替貸付等の救済手段がなく失効してしまう契約であることについて注意を喚起し、引き落とすまでに入金の間合わない場合は、銀行振込による支払手段もあることを説明するなど、適切な助言をしていれば失効は防げていた可能性がある。

③申立人が、失効後に本件口座に入金したことからすると、申立人は募集人の訪問の趣旨に応じて対応をとる意思はあったものの、期日までに払込みをしない場合の法的効果について十分な認識を持っていなかったものと推認される。

④一般的な助言義務は保険会社にも募集人にも認めることはできないが、申立人と募集人が親族関係にあるため複数の取引を継続してきたこと、募集人は、日頃から申立人宅を訪れ保険の提案やアドバイスを継続的にしてきたこと、募集人は申立人が79歳と高齢でがん手術を受け自宅療養中であり、失効した場合、がん保険を改めて契約することが困難であることを認識していたことなどを考慮すると、失効を回避するための助言や対応があつてしかるべきであった。

第1表 障害者事案

1. 障害者の苦情処理手続等		【】内は全体の件数		
		平成27年度	平成28年度	平成29年度上期
苦情処理手続受付件数		N.A.【1,012件】	N.A.【1,037件】	N.A.【530件】
苦情処理手続最終結案件数		N.A.【966件】	N.A.【930件】	N.A.【524件】
内 訳	解決件数	N.A.【576件】	N.A.【517件】	N.A.【298件】
	不調件数 (内、紛争解決手続移行件数)	N.A.【390件(300件)】	N.A.【413件(326件)】	N.A.【226件(193件)】
苦 情 処 理 手 続 の 所 要 期 間	1月未満	N.A.【332件】	N.A.【289件】	N.A.【157件】
	1月以上 3月未満	N.A.【310件】	N.A.【307件】	N.A.【182件】
	3月以上 6月未満	N.A.【264件】	N.A.【256件】	N.A.【144件】
	6月以上	N.A.【60件】	N.A.【78件】	N.A.【41件】
<p>※苦情受付段階において申出人の障がいの有無を確認することは不可能であるため、件数は不明。 ※苦情処理手続受付のうち、障がい者であるという申出があったものまたは申出内容から申出人が障がい者であることが判明した件数： 平成27年度：N. A.、平成28年度：22件、平成29年度上期11件</p>				
障害者からの相談・苦情の事例(特徴・傾向を踏まえた2～3事例)				
○相談 (年齢)60歳 (申出内容)障害3級の手帳を持っているが、死亡・入院の保険に加入出来るか。 (年齢)不詳 (申出内容)目が不自由なので、給付金請求書類を書くことが出来ない。どうすれば良いか。		○苦情 (年齢)54歳 (申出内容)5年前の工作中的の事故で、腰椎圧迫骨折となり、入院したが、その後障害が残り、給付金を請求したが、不支払である。 (年齢)61歳 (申出内容)7年前に自宅の階段から落ち、手術を受けたが、右下肢の用を全く永久に失ってしまったので、給付金を請求したが、不支払である。		

2. 障害者の紛争解決手続		【】内は全体の件数		
		平成27年度	平成28年度	平成29年度上期
不受理件数		N.A.【13件】	N.A.【7件】	N.A.【3件】
紛争解決手続受付件数		N.A.【312件】	N.A.【355件】	N.A.【203件】
紛争解決手続終結件数		N.A.【239件】	N.A.【315件】	N.A.【162件】
内訳	和解件数 (特別調停案によるものも含む)	N.A.【81件】	N.A.【103件】	N.A.【45件】
	不調件数	N.A.【158件】	N.A.【212件】	N.A.【117件】
紛争解決手続の 所要期間	1月未満	N.A.【20件】	N.A.【10件】	N.A.【6件】
	1月以上 3月未満	N.A.【56件】	N.A.【59件】	N.A.【24件】
	3月以上 6月未満	N.A.【119件】	N.A.【165件】	N.A.【93件】
	6月以上	N.A.【44件】	N.A.【81件】	N.A.【39件】
<p>※紛争解決手続の申立段階において、申立人の障がいの有無を確認することは不可能であるため、件数は不明。 ※紛争解決手続受付のうち、障がい者として特別の配慮を行った件数：平成27年度：3件、平成28年度：1件、平成29年度上期：3件</p>				

障害者からの紛争解決手続の事例(特徴・傾向を踏まえた2～3事例)

(年齢)
 ・39歳
 (申出内容)
 ・がん保険について、責任開始日から90日間の不担保期間があることの説明を受けていなかったこと等を理由に、ガン診断給付金の支払いを求めて申立てのあったもの。
 (主張内容)【現在審理中】
 ・申立人：がん保険について、次の理由により、契約に基づきガン診断給付金を支払ってほしい。①責任開始日から90日間の不担保期間があるとの説明を受けていなかった、②不担保期間について理解ができなかった理由として、申立人は耳が不自由であり、筆談では申立人が理解できる十分な説明を受けられなかった。
 (障がい者に配慮した個別対応)
 ・申立人は、聴覚障がいを有していることから、手話通訳者(申立人が手配)を介しての事情聴取を実施した。その際、円滑な事情聴取を実施するため、あらかじめ手話通訳者に対して質問項目を提示するなどの配慮を行った。

(年齢)
 ・84歳
 (申出内容)
 ・外貨建て保険について、募集行為は法令等に違反していること等を理由に、保険契約の無効を求めて申立てのあったもの。
 (主張内容)【現在審理中】
 ・申立人：外貨建て保険について、次の理由等により、契約を無効とし、保険料を返還してほしい。①申立人は為替・外貨建て取引等の知識はなく、片耳が不自由であるにも関わらず、親族の同席なく契約を締結させた(適合性違反)、②パンフレット等説明資料は提示されず、口頭による優良な商品との説明しか行われていない、③元本保証がないことや手数料についての説明がなされてない、等。
 (障がい者に配慮した個別対応)
 ・申立人は「慢性腎不全による腎機能障害(透析)(1級)」と診断されており、かつ高齢であることから、申立人本人が手続きを行うことは困難であると判断し、子供を代理人として選任することを認めた。
 ・また、外出することが困難であるとの申し出を受けたことから、裁定審査会では、事務局担当者を申立人の自宅に派遣し、タブレット端末を利用した事情聴取を行った。

高齢者・障害者事案への対応

質問事項(事務局作成)		指定紛争解決機関の回答		
項目		左記項目に係る回答依頼事項		
I. 意思決定機関等	1. 高齢者事案・障害者事案への対応に関連する、 <u>意思決定機関等からの指示事項</u> (平成27年度以降のもの)	損保協会理事会において「障がい者への対応に係る基本方針」が策定(平成28年2月) ADR運営委員会において「障害者差別解消法」への対応を積極的に進めるよう指示(H28年2月)		
	2. 上記1. の指示事項の執行に係る、 <u>意思決定機関等への報告及び同機関による評価・改善・指示</u> (同上)	H28年2月のADR運営委員会の指示を踏まえ、H28年10月に障害者からの相談・苦情等に的確に対応するために、相談員集合研修において必要な研修を実施した旨、報告(H28年11月)		
	3. 高齢者事案・障害者事案に関連して、 <u>有識者で構成する諮問機関による評価・提言</u> がなされた事項とその対応(平成27年度以降のもの)	特になし		
	4. 【任意記載事項】高齢者・障害者事案の動向※を受けて、各指定機関において今後必要と考える態勢整備の方向性※※があれば回答欄に記載願います。 ※例：今後の件数増加、金融商品やサービスの多岐化・長期化による事案内容の複雑化、解決所要期間の長期化等 ※※例：人員増強、外部機関の対応ノウハウを導入し更に解決スキルをアップ、業態との連携を更に深めることで再発防止等			
項目	申立人の特性や事案の内容を踏まえた解決を図るための手続例等	左記手続等に係る回答依頼事項	左記のうち、金トラ協や有識者の提言等への対応事項については、「端緒となる提言等の内容・時期」	左記の手続等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
II. 所管部署等	(1)「指定機関HP」や「金融ADR手続を実施する施設」のバリアフリー化に係る手続 また、バリアフリーが未済・未定の場合、それに替わる機能補完を行う手続	【指定機関HP】 文字サイズを調節できる機能の導入。 読上げソフトで認識されやすい構造。(読み上げ機能は付加されていない) 【金融ADR手続を実施する施設】 2013年3月に移転し、バリアフリー化を実施(車椅子での動線の確保、障害者用トイレ設置等)。	特になし	【実効性評価】 施設のバリアフリー化の実効性は確保できていると考える。 【今後の課題】 指定機関HPのバリアフリー化は、協会本体との連携も必要であり、要検討。

項目		左記項目に係る回答依頼事項		
1. 金融ADR制度・関係情報等への利用者アクセスの確保体制 (注)本項でいう「相談・照会」とは、各指定機関の金融ADR業務に関するものを指す。	(2) 電子メール・FAX等、利用者からの相談・照会等の受付手段の多様化を図る手続	利用者からの相談・照会等は、電話・文書(封書)・来訪で受け付けている。	特になし	【実効性評価】 現時点では、特段問題なく運営されていると考える。 【今後の課題】 現在、実施していない受付手段での対応の必要性の検討。
	(3) 特性を有する利用者からの相談・照会等に、円滑に対応するための手続 (例：高齢者・障害者対応に関する有資格者・知見者の窓口配置等)	来訪相談においては、2名で対応している。		【実効性評価】 現時点では、特段問題なく運営されていると考える。 【今後の課題】 高齢者・障害者対応に関する資格取得の必要性の検討。
	(4) 上記以外で、利用者特性に配慮し、金融ADR制度へのアクセスを確保する手続 (例：高齢者支援・障害者関連団体を介した金融ADR制度の情報周知)	高齢者・障害者に限らず、交通事故に関連する相談・苦情が多いため、消費者行政機関や交通事故相談窓口を通じ、ポスター・パンフレットの掲示・設置を行い、金融ADR制度へのアクセスを確保している。		【実効性評価】 消費者行政機関や交通事故相談窓口等を通じた相談・照会もあり、現時点では、特段問題なく運営されている。 【今後の課題】 特になし。
II. 所管部署等	①【障害者】障害者関連法制の周知 障害者差別解消法(以下、『法』)等の趣旨や障害に関する「理解」を、指定機関職員・紛争解決委員に「促す」ための手続 (例：内部研修・外部研修受講等の計画策定、啓発を図る文書配布等)	障害者差別解消法に関連する理解を促進するための内部研修を実施(毎年) →H28年10月、H29年10月実施、H29年12月予定	第50回金トラ協において障害者差別解消法への対応として積極的な取り組みを求めるご意見(H27年12月) ADR運営委員会において上記意見を踏まえ、積極的に進めるよう指示(H28年2月)	【実効性評価】 浸透状況や解釈・運用状況の事後検証ができていない。 【今後の課題】 継続的な理解促進(人事異動や紛争解決委員の追加等への対応も含む)。事後検証するための態勢整備。
	②【障害者】「差別的取扱い」等の例示・周知 紛争解決等業務に特有の手続(例：本人聴取、和解案提示、手続の終了)の実施に際し、どの様な作為・不作為が、法に定める「不当な差別的取扱い」(第8条第1項)、「合理的配慮」(第8条第2項)や「正当な理由」に該当するのかを、「具体的に定義・例示」し、指定機関職員・紛争解決委員に周知する手続	上記内部研修において周知(毎年) →H28年10月、H29年10月の研修では、「不当な差別的取扱い」「合理的配慮」について説明。 H29年12月の研修では、ADR業務における「不当な差別的取扱い」「合理的配慮」を例示する予定。		【実効性評価】 浸透状況や解釈・運用状況の事後検証ができていない。 【今後の課題】 継続的な理解促進(人事異動者紛争解決委員の追加等への対応も含む)。事後検証するための態勢整備。

項目		左記項目に係る回答依頼事項		
II. 所管部署等	2. 職員等の指導・監督体制	③【障害者】 上記①②の「理解を促進」または「周知」した事項の「浸透」状況や、同法の趣旨に沿った「解釈・運用」状況を「事後検証」するための具体的な手続(例：障害者対応の実地シミュレーション、フォローアップ研修、有識者・外部機関による評価)	対応できていない。	【実効性評価】 【今後の課題】 事後検証するための態勢整備。
		④ 高齢者・障害者事案に関する外部資格の取得状況	特になし	【実効性評価】 【今後の課題】 外部資格取得の検討。
		⑤その他		
	3. 申立人の特性※や事案内容に応じた金融ADR手続きの進行を確保する体制	①「配慮」の要否判断 金融ADR手続において、何等かの「配慮」が必要な申立人の特性を見逃さないための工夫(例：相談・苦情等の受電時、機関等への来訪時、本人聴取時等において、「配慮」の必要性を判断するための、具体的な注意点の策定・周知)	障害者差別解消法への理解を促進するための研修を実施している。 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するなどの対応を取るよう研修で周知している。 要配慮申立人が再訪する場合には、当日の朝礼等で周知し、全職員が配慮できるように周知している。	【実効性評価】 現時点では、特段問題なく運営されていると考える。 【今後の課題】 研修内容のアップデート。
		②苦情処理に当たる業者による「配慮」 「配慮」を要する「苦情」処理事案において、実際に苦情処理手続を行う「業者」に、適切な「配慮」を行わせるための手続(例：苦情処理の指示時や進捗管理時に指示またはフォローを行う事項の策定・周知)	苦情処理手続において、配慮が必要と思われる場合(例：事故後に精神不安定になったという発言等)には、申出内容にその旨を記載し、保険会社に対しても情報共有している。	【実効性評価】 現時点では、特段問題なく運営されていると考える。 【今後の課題】 特になし。

項目		左記項目に係る回答依頼事項	
<p>※認知能力・判断能力・記憶能力の衰え、視覚・聴覚障害、肢体不自由、知的・精神障害、発達障害等</p> <p>※※代理人等：成年後見人、保佐人、補助人等</p>	<p>③代理人、介助者等の立会容認 「申立人の意思や利益」に反しない形で、代理人、介助者、(コミュニケーション)支援者の手続への関与を適切に容認する手続 (例：申立人の意思、代理人等※※の資格・能力、申立人との利益相反がないこと等の確認手続)</p>	<p>代理人または付添人(関係人)の立会については、申立人から所定の様式を提出してもらい、紛争解決委員の承認を持って出席できる態勢としている。 →申立人ご本人が紛争解決手続の対応ができない理由や代理人の介助・支援を必要とする理由などを記入した代理人申請書、委任状(紛争解決手続に関する申立人の一切の権限(和解に基づく金銭の受領を除く)を委任)を取り付け、紛争解決委員の承認を必要とし、本人意思に基づくものであることを確認している。</p>	<p>【実効性評価】 現時点では、特段問題なく運営されていると考える。</p> <p>【今後の課題】 有識者諮問機関において検証した結果、代理人と介助者・支援者の峻別は必要との考え方が示されたため、改めて整理・検討を行う予定。</p>
	<p>④【障害者】指定機関からの代理人徴求 「代理人を求めると」自体が、「申立人に対する不当な差別的取扱い」に該当し得ることに十分な配慮を払い、「合理的な理由」があつて正当な目的の下に代理人を求めていることを申立人に説明し、理解を得るための手続</p>	<p>通常、指定機関側から代理人を求めるとは行っていない。</p>	<p>【実効性評価】 現時点では、特段問題なく運営されていると考える。</p> <p>【今後の課題】 特になし。</p>
	<p>⑤【障害者】「合理的配慮」の内容・実施手続 イ.)電話による意思疎通(苦情・相談等)が困難な場合～聴覚障害等 ロ.)指定機関等への来訪が困難な場合～視覚障害・肢体不自由等 ハ.)本人聴取や文書の読み書きが困難な場合～視覚・聴覚障害等 ニ.)一般的なコミュニケーションが困難な場合～発達障害等 ホ.)その他</p>	<p>イ.)来訪、文書(封書)による対応を行うほか、場合により筆談を行いながら手続を進める等の対応が考えられる。 ロ.)電話、文書(封書)での対応の可否等も確認する。 ハ.)代理人による対応の可否等を確認する。 ニ.)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薦める。対応の中で、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ながら進める。</p>	<p>【実効性評価】 イ.)～ハ.)の事例はなく、ニ.)の事案に対しては、現時点では、特段問題なく運営されていると考える。(事例：紛争解決委員の判断で、和解案受諾書の提出期限を延長し、再度申立人と面談のうえ和解案の説明を行い和解が成立した。)</p> <p>【今後の課題】 特になし。</p>
	<p>⑥【高齢者等】認知能力・記憶能力等に支障のある申立人に対し、利用者保護・利用者利便の確保のため、金融ADR手続上で適切な配慮を実施する手続</p>	<p>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。</p>	<p>【実効性評価】 現時点では、特段問題なく運営されていると考える。</p> <p>【今後の課題】 特になし。</p>

項目		左記項目に係る回答依頼事項		
		<p>⑦申立人自身による不利益表明への対応 申立人から「自身の不利益」に繋がりがかねない意思表示(例：申立の取下げ)があった場合、その不利益について説明し、理解を得た上で、当該意思表示を受入れる手続</p> <p>⑧その他、金融ADR手続上の困難性への対応</p>	<p>申立人から取下げ等の意思表示があった場合には、取下げ理由を確認し、記録を残すこととしている。 →苦情処理手続において、相談員に対し、取下げの意思表示があった場合には、SV(主任相談員)が苦情取下げの理由に該当すると判断した上で取下げを行う。 また、紛争解決手続において、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。</p>	<p>【実効性評価】 現時点では、特段問題なく運営されていると考える。</p> <p>【今後の課題】 特になし。</p>
II. 所管部署等	4. 利用者アンケートや(金融ADR業務に対する)相談・苦情受付を通じ、特性を有する申立人の「声」を収集する体制	<p>①「(アンケートの)趣旨への理解・協力」を促進するための手続(例：特性を踏まえた告知手法の工夫、回答作成時のサポート等)</p> <p>②金融ADR業務の改善に繋げるために、利用者アンケートの内容を見直す手続(例：上記1. や3. の各項目の取組に対する評価項目を盛り込む等)</p> <p>③(金融ADR業務に対する)相談・苦情を積極的に受け付ける手続(例：受付窓口の明示・周知、金融ADR担当部署からの窓口分離)</p>	<p>アンケートの添書に業務改善に役立てることを目的としている旨を記載し、理解を求めている。</p> <p>アンケート内容の見直しを検討中。</p> <p>指定機関HPにおいて、受付窓口(「そんぽADRセンターの業務に関する苦情のお申出先」)を明示・周知している。</p>	<p>【実効性評価】 現時点では、特段問題なく運営されていると考える。</p> <p>【今後の課題】 アンケートの点検。</p> <p>【実効性評価】 現時点では、特段問題なく運営されていると考える。</p> <p>【今後の課題】 業務改善に繋がられるアンケート項目の設定。</p> <p>【実効性評価】 現時点では、特段問題なく運営されていると考える。</p> <p>【今後の課題】 特になし。</p>
II. 所管部署	5. 高齢者・障害者事案の発生原因を分析・フィードバックし再発防止に資する体制	<p>①高齢者・障害者事案の特徴※・発生原因(※例：金融商品やサービス別でみた構成比の偏り)</p> <p>②高齢者・障害者取引の適正化に向けた各業態の取組(各種ガイドライン等)の概要と、それらに対する(指定機関の)実効性評価</p> <p>③上記①～②を踏まえ、業者・自主規制団体に重点的にフィードバックすべきと考える事項と、その実績</p> <p>④その他</p>	<p>全体傾向と高齢者の傾向で大きな差異はないが、加齢に伴い以下のような傾向・特徴が見取れる。 ・高齢者の転倒や自動車運転に起因する傷害事故(自動車保険、傷害保険)の請求にかかる相談が見受けられる。 ・高齢に伴う傷害保険等の契約継続、治療期間が若年者と比較して相対的に長期に亘ることにより治療期間にかかる保険会社との交渉に関する相談も見受けられる。</p> <p>「高齢者に対する保険募集のガイドライン」を策定しており、高齢者に対する適正募集として、親族等の同席や複数人での対応などが例示されている。 高齢者の契約時の苦情において、理解度に応じた対応ができていないという苦情は見受けられない。</p> <p>高齢者・障害者関連で特徴的な事例があればフィードバックすべきと考える。</p>	

項目		左記項目に係る回答依頼事項			
II. 所管部署等	6. 高齢者・障害者事案への対応の適切性に係る検証・評価	① 定量的データの分析※を通じた評価を行う手続 (※の例：「(苦情処理の)解決率」「(紛争解決手続への)移行率」「(紛争解決の)和解率」「(苦情処理・紛争解決の)所要期間」等の指標について、高齢者・障害者事案と全事案との間の乖離幅とその原因を分析)	全体傾向と高齢者の傾向で大きな差異はない(※)ため、全体傾向の評価で分析している。 (※) 苦情処理の解決率：【全体】83%、【高齢者】80% 紛争解決の和解率：【全体】39%、【高齢者】38% ※数値は、すべて、H27年度～H29年度上期の合計値		【実効性評価】 現時点では、特段問題なく運営されていると考える。 【今後の課題】 特になし。
		② 個別事案の分析を通じた、業務の適切性の評価(例：不受理事案・不調事案・離脱事案の内容を検証し、上記3.の各項目に照らし問題はなかったかを確認等)を行う手続	高齢者・障害者の事例に限らず、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。		【実効性評価】 現時点では、特段問題なく運営されていると考える。 【今後の課題】 高齢者・障害者の事例に限らず、より柔軟な紛争解決に向けた取り組みとして、不応諾事案、特別調停案の不応諾事案等を中心に有識者諮問機関における検証を実施する。
		③ 上記4. 利用者アンケート、相談・苦情の内容分析を通じた評価を行う手続	紛争解決事案に対しては、アンケートを実施。 当該回答結果は、紛争解決委員と共有し、集約結果は、有識者諮問機関においても共有している。		【実効性評価】 現時点では、特段問題なく運営されていると考える。 【今後の課題】 高齢者・障害者に関する課題が判明した場合には、それを踏まえた分析をしていくことが必要。
		④ 有識者や外部機関の知見を活用した評価(例：上記①～③の分析結果を伝え提言・評価を受ける)を行う手続	上記①～③の分析結果を有識者諮問機関において報告し、評価を受けている。		【実効性評価】 特段問題なく運営されている。 【今後の課題】 特になし。
		⑤ 上記①～④の評価結果を踏まえ、PDCAサイクル活用等により、業務体制や業務運営を適宜見直すための手続	高齢者・障害者の事例に限らず、有識者諮問機関における提言に対しては適宜検討を行い、実施状況を報告している。		【実効性評価】 特段問題なく運営されている。 【今後の課題】 特になし。
		⑥ その他			【実効性評価】 【今後の課題】

第1表 高齢者事案

1. 高齢者の苦情処理手続等		【】内は全体の件数		
		平成27年度	平成28年度	平成29年度上期
苦情処理手続受付件数		111件【4,620件】	69件【4,412件】	33件【1,898件】
苦情処理手続終結件数		123件【4,373件】	76件【4,408件】	35件【1,986件】
内 訳	解決件数	93件【3,705件】	52件【3,742件】	27件【1,712件】
	不調件数 (内、紛争解決手続移行件数)	30件(14件)【668件(253件)】	24件(7件)【666件(240件)】	8件(5件)【274件(96件)】
苦 情 処 理 手 続 の 所 要 期 間	1月未満	23件【1,141件】	13件【1,127件】	10件【505件】
	1月以上 3月未満	56件【1,754件】	23件【1,632件】	15件【763件】
	3月以上 6月未満	24件【752件】	18件【738件】	6件【331件】
	6月以上	20件【726件】	22件【911件】	4件【387件】
高齢者からの相談・苦情の事例(特徴・傾向を踏まえた2～3事例)				
○相談 (年齢) 64歳 (申出内容) コンビニエンスストアの駐車場で、前方から来た車と接触し、ケガをした。昨年まではアルバイトをしていたが、今は年金生活で家事を担っている。休業損害はどうなるのか。		○苦情 (年齢) 77歳 (申出内容) 申出人が信号待ちをしているときに相手車両に追突された。事故後、会社を退職したが、退職理由が事故以外となっていたため、休業補償が打ち切られてしまった。事故の影響により就職活動もできず、失業手当や慰謝料の後日の支払いでは遅いため、早期支払いを求める。(苦情解決手続により、保険会社から慰謝料の先払いを実施し、解決)		

2. 高齢者の紛争解決手続		【】内は全体の件数		
		平成27年度	平成28年度	平成29年度上期
不受理件数		0件【0件】	0件【0件】	0件【0件】
紛争解決手続受付件数		160件【529件】	143件【503件】	85件【216件】
紛争解決手続終結件数		144件【504件】	170件【533件】	79件【241件】
内 訳	和解件数 (特別調停案によるものも含む)	55件【185件】	64件【215件】	32件【99件】
	不調件数	81件【295件】	97件【290件】	47件【142件】
紛 争 解 決 手 続 の 所 要 期 間	1月未満	2件【6件】	3件【5件】	0件【2件】
	1月以上 3月未満	19件【95件】	31件【104件】	25件【55件】
	3月以上 6月未満	83件【238件】	90件【272件】	37件【123件】
	6月以上	40件【165件】	46件【152件】	17件【61件】

高齢者からの紛争解決手続の事例(特徴・傾向を踏まえた2～3事例)

【事例1】

(年齢) 70代

(申出内容)

申立人は、就寝中に大腿骨を骨折し、入院したため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は、本件事故時点の申立人の身体の状態が本件骨折に影響していると判断し、請求額の一部しか認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

(主張内容)

保険会社は、①本件骨折には、本件事故発生時点における申立人の身体の状態(素因)が大きく影響しているものの、申立人に極力有利に判断して素因減額60%で提案していること、②保険会社の説明が不十分であった点については謝罪したが、申立人から認定内容を含めて理解を得ることができず、双方の主張が平行線になっていること等について主張した。これに対して申立人は、①保険会社の説明に納得がいかないこと、②前回の保険金支払時等に今後の保険金減額の可能性に関する説明を受けていないこと等を主張し、反論した。当事者双方から提出された資料等とともに第三者の専門家の意見を踏まえて検討した結果、本件骨折に対する入院保険金としては、本件事故時点の申立人の既往症が影響した割合60%を減額した40%に相当する金額を認めることに合理性があることを確認した。このため、保険会社は申立人に対して保険会社が支払可能とした保険金を支払う旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【事例2】

(年齢) 80代

(申出内容)

申立人は、町内会の防火夜警で歩いていた際に躓いて転倒し、入院および通院の治療を受けたため、傷害保険に基づく保険金の支払を求めたところ、保険会社は、請求した保険金の一部しか支払対象と認めなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

(主張内容)

保険会社は、①申立人の歩行状態が悪化し、平常の生活ができない状況になった原因は、全身衰弱の影響と考えられ、本件事故による打撲の直接の結果ではないこと、②入院日数については、顧問医に照会した結果、打撲捻挫の一般的な入院日数を認定し、通院日数については、申立人の事故後の歩行状態の悪化及び平常の生活ができない状態となっていることから、打撲の一般的な治療期間を通院日数として認定した旨を主張しつつも、本紛争解決手続において、互譲の精神に基づき解決を図るべく、保険会社が先に認定している総治療期間中の実入院日数を入院保険金認定期間とするよう見直し、追加保険金を支払うことを提案した。これに対し、申立人は、保険会社による本件提案に応じられない旨反論した。当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、保険会社が認定する本件事故による申立人の入院日数および通院日数の妥当性に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては紛争の当事者間に和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

第1表 障害者事案

1. 障害者の苦情処理手続等		【】内は全体の件数		
		平成27年度	平成28年度	平成29年度上期
苦情処理手続受付件数		●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
苦情処理手続終結件数		●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
内訳	解決件数	●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
	不調件数 (内、紛争解決手続移行件数)	●件(●件)【●件(●件)】	障害者に関するデータ抽出ができない	
苦情処理手続の 所要期間	1月未満	●件【●件】		
	1月以上 3月未満	●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
	3月以上 6月未満	●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
	6月以上	●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
障害者からの相談・苦情の事例(特徴・傾向を踏まえた2～3事例)				
○相談 (年齢) 不明 (申出内容) 発達障害の持病を持ち、障害者認定もされている。最近、自動車免許を取得したが、発達障害を保険会社に伝えておかないと、何か問題は生じるのか。		○苦情 (年齢) 不明 (申出内容) 職場で適応障害を発症し、会社を休職した。勤務先で「団体長期傷害所得補償保険」を契約していたため、保険金請求をしたところ、支払対象に該当しないと言われた。かかりつけの病院で、発達障害のADHDの診断を受け、先天性であることが後でわかったが、精神障害担保特約も付帯されており、休職の原因は適応障害であるため、保険金の支払を求める。		

2. 障害者の紛争解決手続		【】内は全体の件数		
		平成27年度	平成28年度	平成29年度上期
不受理件数		●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
紛争解決手続受付件数		●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
紛争解決手続終結件数		●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
内 訳	和解件数 (特別調停案によるものも含む)	●件【●件】	障害者に関するデータ抽出ができない	
	不調件数	●件【●件】		
紛 争 解 決 手 続 の 所 要 期 間	1月未満	●件【●件】		
	1月以上 3月未満	●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
	3月以上 6月未満	●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
	6月以上	●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
障害者からの紛争解決手続の事例(特徴・傾向を踏まえた2～3事例)				
<p>視覚障害者や聴覚障害者からの紛争解決手続の事例はない。 なお、車椅子等を利用している申立人からの紛争解決手続の事例はあるが、交通事故等に起因して傷害を負った方からの申立である。</p>				

高齢者・障害者事案への対応

質問事項(事務局作成)		指定紛争解決機関の回答
項目		左記項目に係る回答依頼事項
I. 意思決定機関等	1. 高齢者事案・障害者事案への対応に関連する、 <u>意思決定機関等からの指示事項(平成27年度以降のもの)</u>	<p>左記「指示」の実施時期：平成29年10月26日 指示の内容： ・高齢者に対して十二分な援助を行うよう指示を受けた。 ・障害者に対して従来より当法人はホームページにメールアドレスを掲載し、障害者はもとより、広く受付の門戸を設けていることを報告し了承を受けた。</p>
	2. 上記1. の指示事項の執行に係る、 <u>意思決定機関等への報告及び同機関による評価・改善・指示(同上)</u>	<p>左記「報告」「評価・改善」の実施時期・頻度：平成29年10月26日 「報告」「評価・改善」の概要： 報告 紛争解決手続 29年度上期における高齢者の受付案件(2件)、終了案件(5件)について報告した。受付案件については2件とも傷害保険金請求事案(但し1件は自転車 個人賠償保険の被害者が高齢者)。終了事案については5件中4件(内1件は募集)が傷害保険に関する案件であることを説明。左記3件の傷害保険金請求事案についてはそのいずれもが高齢者特有である、浴室内溺死、頭部打撲(易出血性薬を服用していたことによる素因競合)等 疾病と競合する事案に関する有無責が争いとなった旨を報告した。 評価・改善指示 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を受けた。</p>
	3. 高齢者事案・障害者事案に関連して、 <u>有識者で構成する諮問機関による評価・提言がなされた事項とその対応(平成27年度以降のもの)</u>	<p>左記「報告」「評価・改善」の実施時期：平成29年10月31日 報告 紛争解決手続 29年度上期における高齢者の受付案件(2件)、終了案件(5件)について報告した。受付案件については2件とも傷害保険金請求事案(但し1件は自転車 個人賠償保険の被害者が高齢者)。終了事案については5件中4件(内1件は募集)が傷害保険に関する案件であることを説明。左記3件の傷害保険金請求事案についてはそのいずれもが高齢者特有である、浴室内溺死、頭部打撲(易出血性薬を服用していたことによる素因競合)等 疾病と競合する事案に関する有無責が争いとなった旨を報告した。 評価・改善指示 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すること、また、特別調停案を提案決定するにあたっては訴訟リスクを前置とせず、まずは当該審議内容が特別調停案を提案すべきかどうかを見極め、積極的に提案するよう指示を受けた。</p>
	4. 【任意記載事項】 <u>高齢者・障害者事案の動向※を受けて、各指定機関において今後必要と考える態勢整備の方向性※があれば回答欄に記載願います。</u> ※例：今後の件数増加、金融商品やサービスの多岐化・長期化による事案内容の複雑化、解決所要期間の長期化等 ※※例：人員増強、外部機関の対応ノウハウを導入し更に解決スキルをアップ、業態との連携を更に深めることで再発防止等	<p>各指定機関の認識・方向性(あれば)を自由に記載： 現態勢で対応可能と考えるが、高齢者・障害者等の受付件数の増減については現時点では予想が困難であることから、今後は月毎に件数、内容分析を行った上で充分の態勢の整備等を検討する予定。</p>

項目		左記項目に係る回答依頼事項		
項目	申立人の特性や事案の内容を踏まえた解決を図るための手続例等		左記のうち、金トラ協や有識者の提言等への対応事項については、「端緒となる提言等の内容・時期」	左記の手続等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
II. 所管部署等 1. 金融ADR制度・関係情報等への利用者アクセスの確保体制 (注)本項でいう「相談・照会」とは、各指定機関の金融ADR業務に関するものを指す。	(1)「指定機関HP」や「金融ADR手続を実施する施設」のバリアフリー化に係る手続 また、バリアフリーが未済・未定の場合、それに替わる機能補完を行う手続	左記手続の実施(予定)時期: 実施済み(但し読み上げ機能はない) 左記手続の概要(計画・実績含む): 当法人ホームページに申立人の制限(障害者のみといった)なくメールアドレスを掲載。 また、電話で受け付けた際にFAX等を案内、柔軟に対応している。		【実効性評価】 時間制限のない電子メール・FAXが有効に活用されている。 【今後の課題】 特になし。
	(2) 電子メール・FAX等、利用者からの相談・照会等の受付手段の多様化を図る手続	左記手続の実施時期:実施済(電子メール・FAX) 当法人ホームページに申立人の制限(障害者のみといった)なくメールアドレスを掲載。 また、電話で受け付けた際にFAX等を案内、柔軟に対応している。		【実効性評価】 時間制限のない電子メール・FAXが有効に活用されている。 【今後の課題】特になし。
	(3)特性を有する利用者からの相談・照会等に、円滑に対応するための手続 (例:高齢者・障害者対応に関する有資格者・知見者の窓口配置等)	左記手続の実施時期:実施済み 左記手続の概要(計画含む): 障害者対応に関する有資格者・知見者の窓口配置は行っていない。高齢者や障害者等については家族、知人等を「連絡者」という位置づけで苦情受けを行う方針であり、また実際に職員にもそのように指導している。家族も存在しない独居者で公的・私的援助機関により支援の申出があれば、上記と同様「連絡者」(※)という位置づけで対応を行っている。 (※)連絡者の定義:単なる伝達役(コミュニケーション支援者)であって、申立人及び当法人の双方から意思決定の権限を付与されていない者。(規定では制定していない) 例えば、高齢者による紛争解決手続実施申立がなされた場合に、息子が窓口(連絡者)となって申立人本人の意思を調停委員会へ伝達し、反対に調停委員会の見解を申立人本人へ伝達して頂き、最終的には代申立人が決定を下すといったあくまでも伝達者の範囲を越えない役割を担って頂くことを想定している。連絡者を設けることによって、「代理人指名はしたくないが、言語能力に若干衰えが生じていることから、調停委員との間の会話だけは連絡者に行って欲しい」といった申立人の要望に柔軟に対応することが可能となる。和解が成立した場合の和解案受諾書には申立人本人(高齢者、障害者等)が署名、捺印することになる。		【実効性評価】 ・高齢者について 高齢者ゆえの理解力不足、声音の弱さ等により申立人に発信力の不足が感じられた時点で介助者からご連絡頂くことも可能であることをこちらから積極的に働きかけている。 ・障害者について 過去に本人及びその援助者から援助の申出を受けた実績はないが、左記の方針通り窓口をできるだけ大きく開けて対応していく所存。 【今後の課題】特になし。

項目		左記項目に係る回答依頼事項		
		(4) 上記以外で、利用者特性に配慮し、金融ADR制度へのアクセスを確保する手続(例：高齢者支援・障害者関連団体を介した金融ADR制度の情報周知)	左記手続の実施時期：年1回 左記手続の概要(計画含む)：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。	【実効性評価】特になし。 【今後の課題】特になし。
II. 所管部署等	2. 職員等の指導・監督体制	①【障害者】障害者関連法制の周知 障害者差別解消法(以下、『法』)等の趣旨や障害に関する「理解」を、指定機関職員・紛争解決委員に「促す」ための手続(例：内部研修・外部研修受講等の計画策定、啓発を図る文書配布等)	左記手続の実施計画、時期、頻度： 左記手続の実施概要： ・役職員について 法の条文をメールで回付すると共に、事務所に内閣府作成のポスター(「障害者差別解消法」)を常時貼り出しておき、法の存在と意義を周知徹底するよう図っている。 ・紛争解決委員について 法の条文をメールで回付し、法の存在と意義を周知徹底するよう図っている。	【実効性評価】現状通り。 【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。
		②【障害者】「差別的取扱い」等の例示・周知 紛争解決等業務に特有の手続(例：本人聴取、和解案提示、手続の終了)の実施に際し、 <u>どの様な作為・不作為が、法に定める「不当な差別的取扱い」(第8条第1項)、「合理的配慮」(第8条第2項)や「正当な理由」に該当するのかを、「具体的に定義・例示」し、指定機関職員・紛争解決委員に周知する手続</u>	左記手続の実施時期：年度内に策定の予定 左記手続の実施手段(左記「定義・周知」のための内部規程、内部通達等の名称)：同上 左記手続の実施概要：同上	【実効性評価】同上。 【今後の課題】同上。
		③【障害者】 上記①②の「理解を促進」または「周知」した事項の「浸透」状況や、同法の趣旨に沿った「解釈・運用」状況を「事後検証」するための具体的な手続(例：障害者対応の実地シミュレーション、フォローアップ研修、有識者・外部機関による評価)	左記手続の実施時期、頻度：年度内に策定の予定 左記手続の実施手段(左記「事後検証」のための内部規程、内部通達等の名称)：同上 左記手続の実施概要：同上	【実効性評価】同上。 【今後の課題】同上。
		④ 高齢者・障害者事案に関する外部資格の取得状況	左記手続の実施時期：資格を取得させる予定はない。 左記資格の取得済対象者数・役職・全体に占める構成比：なし 左記手続の実施概要：なし	【実効性評価】同上。 【今後の課題】同上。
		⑤その他		

項目		左記項目に係る回答依頼事項			
II. 所管部署等	3. 申立人の特性※ や事案内容に応じた金融ADR手続きの進行を確保する体制	①「配慮」の要否判断 金融ADR手続において、何等かの「配慮」の必要な申立人の特性を見過ごさないための工夫(例:相談・苦情等の受電時、機関等への来訪時、本人聴取時等)において、「配慮」の必要性を判断するための、具体的な注意点の策定・周知)	左記「配慮」の要否を判断する手順: 何度も同様の説明をしても理解がなされない場合や相談員の声音が聞き取れない、または申立人の声音が弱く相談員が聞き取れない場合等、本人だけではご自身の考え方を当方へ伝える力が不足していると判断された場合には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。 左記手続の文書化(内部規程・通達等の名称)・周知手段: 相談員が2名と少数であることもあり徹底が容易なことから文書化は行っていない。今後順次整備する予定		【実効性評価】現状通り。 【今後の課題】特になし。
		②苦情処理に当たる業者による「配慮」「配慮」を要する「苦情」処理事案において、実際に苦情処理手続を行う「業者」に、適切な「配慮」を行わせるための手続(例:苦情処理の指示時や進捗管理時に指示またはフォローを行う事項の策定・周知)	左記手続の実施手段(内部規程、通達等): 受付個票を業者へ送付する際にメールまたは電話で以下の注意点を伝達。 左記手続の実施概要:何度も同様の説明をしても理解がなされない場合や相談員の声音が聞き取れない、または申立人の声音が弱く相談員が聞き取れない場合等、本人だけではご自身の考え方が当方へ伝える力が不足していると判断された場合には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。		【実効性評価】問題点はない。 【今後の課題】特になし。

項目		左記項目に係る回答依頼事項		
<p>※認知能力・判断能力・記憶能力の衰え、視覚・聴覚障害、肢体不自由、知的・精神障害、発達障害等</p>	<p>③代理人、介助者等の立会容認 「申立人の意思や利益」に反しない形で、代理人、介助者、(コミュニケーション)支援者の手続への関与を適切に容認する手続(例：申立人の意思、代理人等※※の資格・能力、申立人との利益相反がないこと等の確認手続)</p>	<p>左記手続の実施手段(内部規程、通達等)： 左記手続の実施概要：家族、知人等を「連絡者」という位置づけで苦情受け付けを行う方針であり、また実際に職員にもそのように指導している。家族も存在しない独居者で公的・私的援助機関により支援の申出があれば、上記と同様「連絡者」という位置づけで対応を行っている。(※)</p> <p>(※)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、当法人規則に該当しない方でも「連絡者」として申立てを受け入れることは可能である旨を説明している。</p> <p>よって ①紛争解決手続実施申立書には申立人本人に加え、「連絡者」として氏名、住所、連絡先等を記載してもらうことも可能であることを案内している。 尚、調停審議の場では「連絡者」には代理権がないことを調停委員が確認した上で、連絡者と会話をする。 ②あくまでも連絡者という位置付であることから、和解案受諾書の署名捺印等当事者に利益が及ぶものだけではなく、通常の文書についても申立人本人へ送付することによって不利益を及ぼさない措置を取っている。 ③現状では、高齢者(障害者からの申立はない)の近親者(下記記載の(2))からの連絡が圧倒的に多い。その際、近親者が「代理人」となるか「連絡者」となるかその性格と違いを申立人本人及び近親者に説明している。よって当法人から主導的に連絡者を設定する誘導等を行ってはいない。 (注)当法人規則第8条(代理人による申立) (1)法定代理人、(2)3親等以内の親族、(3)6親等以内の同居の親族、(4)前各号に掲げる者の他、運営委員会が相当と認めたる者。</p>		<p>【実効性評価】問題点はない。</p> <p>【今後の課題】特になし。</p>
	<p>④【障害者】指定機関からの代理人徴求 「代理人を求めると」自体が、「申立人に対する不当な差別的取扱い」に該当得ることに十分な配慮を払い、「合理的な理由がある正当な目的の下に代理人を求めている」ことを申立人に説明し、理解を得るための手続</p>	<p>左記手続の実施手段(内部規程、通達等)： 左記手続の実施概要：代理人(当法人に規定された)指定を望まない場合には、代理人ではなく「連絡者」という位置づけで対応することも可能である旨を案内する予定。(※)</p> <p>(※)上記③と同様、あくまでも申立人の意思を尊重することを主眼とした扱いとする。よって当法人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ゆく予定である。つまり、法律上の代理人だけではなく、要請があれば「連絡者(市役所のヘルパー等)」を設定してもらうことにより、コミュニケーションだけ(意思決定は申立人本人)の介助に専念してもらう機会を設けることを検討している。</p>		<p>【実効性評価】実績がない。</p> <p>【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。</p>
<p>※※代理人等：成年後見人、保佐人、補助人等</p>				

項目		左記項目に係る回答依頼事項	
	<p>⑤【障害者】「合理的配慮」の内容・実施手続 イ.)電話による意思疎通(苦情・相談等)が困難な場合～聴覚障害等</p> <p>ロ.)指定機関等への来訪が困難な場合～視覚障害・肢体不自由等</p> <p>ハ.)本人聴取や文書の読み書きが困難な場合～視覚・聴覚障害等</p> <p>ニ.)全般的なコミュニケーションが困難な場合～発達障害等</p> <p>ホ.)その他</p>	<p>左記手続の実施手段(内部規程、通達等): 左記手続の実施概要:上記④と同様柔軟な対応(※)を行う予定。</p> <p>(※)柔軟な対応として、「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方針」を参照。</p>	<p>【実効性評価】実績がない。</p> <p>【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。</p>
	<p>⑥【高齢者等】認知能力・記憶能力等に支障のある申立人に対し、利用者保護・利用者利便の確保のため、金融ADR手続上で適切な配慮を実施する手続</p>	<p>左記手続の実施手段(内部規程、通達等): 左記手続の実施概要:申立用紙を送付する際に記載例を丁寧に記載し、本人に負担をかけない工夫をしている。また、本人から申出がない場合でも代理人や連絡者を設けていることを積極的に案内している。</p>	<p>【実効性評価】現状通り。</p> <p>【今後の課題】特になし。</p>
	<p>⑦申立人自身による不利益表明への対応 申立人から「自身の不利益」に繋がりがかねない意思表示(例:申立の取下げ)があった場合、その不利益について説明し、理解を得た上で、当該意思表示を受入れる手続</p>	<p>左記手続の実施手段(内部規程、通達等): 左記手続の実施概要:取下げの意図(交渉のあきらめ等)を十分に聞き出し、苦情処理手続の段階で単なる「あきらめ」であれば「紛争解決手続」の場を提供している旨を説明している。 尚、当法人の規則では「取り下げ」を受けの基準を極めて限定しており、役員による恣意的な「取り下げ」誘導は行っていない。 業務運営規則第18条 2 本法人は、前項の規定にかかわらず、当該申立てが次の各号のいずれかに掲げるものである場合には、苦情処理手続を開始しない。 ① 正当な権利又は権限を有しておらず、濫用的な申立てと認められるもの ② 法令に違反し又は公序良俗に反するもの ③ 不当な目的である又は社会的な公正性を欠くと認められるもの ④ 主要な事項について虚偽が認められるもの ⑤ 契約関係者と事業者との間で一切の話し合いが行われていないもの ⑥ 紛争解決手続の実施の申立てのあったもの ⑦ 訴訟が係属している請求にかかるもの又は他の相談機関等において紛争解決手続に相当する手続が開始されているもの若しくは当該手続が終了したもの ⑧ 訴訟において裁判が確定した又は民事調停において調停が成立した請求にかかるもの ⑨ 第21条の規定に基づき苦情処理手続を終了したものについて、正当な理由なく申立てをしているもの ⑩ 明らかに時効が成立していると認められるもの ⑪ 反社会的勢力であると認められる者によるもの</p>	<p>【実効性評価】現状通り。</p> <p>【今後の課題】特になし。</p>
<p>⑧その他、金融ADR手続上の困難性への対応</p>			

項目		左記項目に係る回答依頼事項		
II. 所管部署等	4. 利用者アンケートや(金融ADR業務に対する)相談・苦情受付を通じ、特性を有する申立人の「声」を収集する体制	①「(アンケートの)趣旨への理解・協力」を促進するための手続(例:特性を踏まえた告知手法の工夫、回答作成時のサポート等)	左記手続の実施手段(内部規程、通達等): 左記手続の実施概要: アンケートの質問事項には回答選択方式と自由回答欄を混合して設定している。特に不調に関しては自由回答欄を設けて意見表明を行い易くする工夫をしている。また、和解案、不調案を問わず通知を出状する際にアンケート用紙と切手を貼付した返信用封筒を同封し、容易に回答できるようご案内している。	【実効性評価】現状通り。 【今後の課題】和解案についての回収率は90%と高率であるが、不調案件については回収率が極めて低いことから、不調に対するアンケート回答率を如何に上昇させるか工夫が必要である。
		②金融ADR業務の改善に繋げるために、利用者アンケートの内容を見直す手続(例:上記1.や3.の各項目の取組に対する評価項目を盛り込む等)	左記手続の実施手段(内部規程、通達等):半期に1回 左記手続の実施概要:運営委員会に内容を報告しているが、29年7月に実施した運営委員会において、事業者に対して当該アンケートの内容をフィードバックするよう指示を受けた。これに従い、アンケート項目の欄に「保険会社へ当該内容を通知することに同意する」という項目を追加し、同意された場合には当該事業者へフィードバックを行っている。 なお、今後は設問項目の読みやすさ(字の大きさ、質問自体の難易度、)、調停委員による質問の仕方(早口になっていないか、専門用語を使用していないか、等、金融庁の対応方針等も参考に取り入れ、具体的な設問項目を設定し、有識者に諮った上で設定してゆく予定。	【実効性評価】現状では問題がない。 【今後の課題】不調通知を送達した場合の低い回収率を改善する方を研究する。
		③(金融ADR業務に対する)相談・苦情を積極的に受付ける手続(例:受付窓口の明示・周知、金融ADR担当部署からの窓口分離)	左記手続の実施手段(内部規程、通達等):「保険オンブズマンに対する苦情」として記録票を設置 左記手続の実施概要: 現在HPにて受付窓口は案内していないが、当法人に総務担当者を配属していることから、今後はその担当者を専任窓口とし、HPへ窓口の掲載を検討中。	【実効性評価】実態としては正確に記録されていることから現状としては問題はない。 【今後の課題】左記の内容にて検討を行ってゆく予定。

項目		左記項目に係る回答依頼事項			
II. 所管部署	5. 高齢者・障害者事案の発生原因を分析・フィードバックし再発防止に資する体制	① 高齢者・障害者事案の特徴※・発生原因 (※例: 金融商品やサービス別でみた構成比の偏り)	左記に係る指定機関の認識・既存の取り纏めデータ等 四半期毎に類型(募集、保険金、管理)別、終了の事由(解決、不調等)、終了期間、保険種目別(傷害・自動車等)、保険会社別、苦情種目別(有・無責、素因減額等)について、65才以上の高齢者とそれ以下の若年者とに分類、分析し、高齢者(現状は障害者の受付実績がない)特有の偏差(※)がないかを確認し、事業者にフィードバックを行い、原因を指摘している。 (※)高齢者特有の偏差とは、例えば29年度上期における高齢者に関する紛争解決手続終了案件は5件中4件が傷害保険となっている。これに対し、高齢者以外の件数(5件)については傷害保険、自動車保険、火災保険に均等な申立がなされている。		
		② 高齢者・障害者取引の適正化に向けた各業態の取組(各種ガイドライン等)の概要と、それらに対する(指定機関の)実効性評価	当法人にて受け付ける個別苦情・紛争案件につき、その内容を随時確認しているが、改正保険業法の施行に伴い、募集文書や販売手法については法に則した内容となっていることを確認できている。また、当法人主要4社における四半期定期会合によれば、シニア向け保険料のより適切な設定に向けて、今後は年齢階層を細分化した保険金支払い実績に基づき保険料設定を行っていく案を考慮中とのことであった。		
		③ 上記①～②を踏まえ、業者・自主規制団体に重点的にフィードバックすべきと考える事項と、その実績	募集行為は概ね法に則した説明等がなされているが、事業者の保険金支払い手法が高齢者特有の発生原因等を必ずしも把握しないままの対応となっている傾向がある。高齢者特有とは、例えば転倒により大腿骨を骨折し長期入院の結果免疫能力が減少した結果肺炎によって死亡することが例として考えられる。若壮年者であれば骨癒合や入院期間が高齢者よりも短期間で済むことから、免疫能力の復活(運動不足の解消)が早く、肺炎により死亡には至らないケースが多い。ところが、事業者は高齢者の特異性を必ずしも充分には把握せず、若壮年者の場合と同様な扱いとし、骨折から肺炎によって死亡とはならないと結論づけてしまう例があり、紛争解決手続に発展する場合がある。今後は高齢者特有の保険金支払い手法と知識の集積を行うことが望ましい。		
		④ その他			
II. 所管部署等	① 定量的データの分析※を通じた評価を行う手続 (※の例: 「(苦情処理の)解決率」「(紛争解決手続への)移行率」「(紛争解決の)和解率」「(苦情処理・紛争解決の)所要期間」等の指標について、高齢者・障害者事案と全事案との間の乖離幅とその原因を分析)	左記手続の実施手段(内部規程、通達等)、実施頻度: 規定は設けていないが四半期に一回行っている。 左記手続の実施概要: 四半期毎に類型(募集、保険金、管理)別、終了の事由(解決、不調等)、終了期間、保険種目別(傷害・自動車等)、保険会社別、苦情種目別(有・無責、素因減額等)について、65才以上の高齢者とそれ以下の若年者とに分類、分析し、高齢者(現状は障害者の受付実績がない)特有の偏差がないかを確認し、事業者に高齢者特有の問題点を指摘している。特に傷害保険における有無責事案において、例えば、骨折による長期入院に伴い免疫力の低下による肺炎を原因とする死亡等は、若壮年者では発生する可能性が低いが、高齢者には珍しい事案ではないことから、賠償案件とは違い、シニア傷害保険として販売する以上、事故が発生した場合にも特有の死亡経緯と原因分析は重要であることを指摘している。		【実効性評価】 苦情処理手続については前年同期(154件)とほぼ同数(当期は153件)だが、紛争解決手続については前年同期(14件)よりも減少(当期は10件)している。 【今後の課題】 特になし。	

項目		左記項目に係る回答依頼事項		
6. 高齢者・障害者 事案への対応の適切性に係る検証・評価	② 個別事案の分析を通じた、業務の適切性の評価(例：不受理事案・不調事案・離脱事案の内容を検証し、上記3.の各項目に照らし問題はなかったかを確認等)を行う手続	左記手続の実施手段(内部規程、通達等)、実施頻度：年2回 運営委員会にて検証 左記手続の実施概要(業務改善に繋がった事例、または繋げる必要がある事例の内容を含む)：半期に一回開催される運営委員会(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。特に不調事案を中心に特別調停の提示の可能性につき検討が加えられ必要に応じ将来に向けた適切な措置が図られる。		【実効性評価】 特に不調事案の検証を中心に行われており、できる限り和解に向けた努力を継続するよう調停委員へ指示がなされている。 【今後の課題】 今後とも各個別事案を多角的に検証し、運営委員会の方針に従って和解に向けた努力を継続するよう全調停委員へ周知徹底を図って行く予定。
	③上記4. 利用者アンケート、相談・苦情の内容分析を通じた評価を行う手続	左記手続の実施手段(内部規程、通達等)、実施頻度：左記手続の実施概要：受領した全アンケートを半期毎に運営委員会(有識者会議)へ報告し、検証頂いている。		【実効性評価】和解事案に関する好評価回答が90%を占め、また不調であっても「感謝」の回答を受領している。但し事業者自体の対応については和解、不調を問わず厳しい評価となることが多い。当該内容は業者へフィードバックしている。 【今後の課題】 今後は業者にフィードバックしたアンケート内容について業者に再発防止策の策定を求める必要があるか運営委員会へ諮問する予定。
	④有識者や外部機関の知見を活用した評価(例：上記①～③の分析結果を伝え提言・評価を受ける)を行う手続	左記手続の実施手段(内部規程、通達等)、実施頻度：左記手続の実施概要：高齢者については保険種目(傷害)に大きな偏りがみられることから、特に紛争解決手続については特別調停の積極的な運用を行うよう助言を得た。		【実効性評価】 特別調停を含め迅速な解決に向け調停委員会に対して積極的な運営を行うよう要請している。 【今後の課題】 「有識者からは判例や学会HP、インターネットに公表されている事例研究等を行うことにより、高齢者の特性に起因した紛争の解決の一助となる上での慎重な審議を要請されている。」
	⑤上記①～④の評価結果を踏まえ、PDCAサイクル活用等により、業務体制や業務運営を適宜見直すための手続	左記手続の実施手段(内部規程、通達等)、実施頻度：常時 左記手続の実施概要：相談員2名が常時上記内容を心掛けつつ、理事会、運営委員会、専務理事によるチェック体制のもとでPDCAを実践している。		【実効性評価】 現状に問題はない。 【今後の課題】特になし。
	⑥ その他			【実効性評価】 【今後の課題】

第1表 高齢者事案

1. 高齢者の苦情処理手続等		【】内は全体の件数		
		平成27年度	平成28年度	平成29年度上期
苦情処理手続受付件数		38件【260件】	54件【310件】	27件【153件】
苦情処理手続終結件数		30件【242件】	54件【312件】	25件【148件】
内訳	解決件数	21件【164件】	31件【181件】	12件【67件】
	不調件数 (内、紛争解決手続移行件数)	9件(7件)【73件(17件)】	20件(2件)【120件(6件)】	10件(3件)【60件(11件)】
苦情処理手続の 所要期間	1月未満	13件【119件】	25件【134件】	10件【45件】
	1月以上 3月未満	15件【103件】	20件【132件】	11件【76件】
	3月以上 6月未満	2件【19件】	9件【46件】	4件【25件】
	6月以上	0件【1件】	0件【0件】	0件【2件】
高齢者からの相談・苦情の事例(特徴・傾向を踏まえた2～3事例)				
○相談 (年齢) (申出内容) 契約更改謝絶事案についての相談。具体的には、傷害保険契約に関し、特に保険期間10年の契約の場合、10年前は高齢ではなかったが、満期がきた時点で高齢となり、他の保険会社で高齢者契約の引き受け手がない。今後どうすれば良いのかという相談。		○苦情 (年齢) (申出内容) 「シニア向けの傷害保険」と販売する一方で、実際に事故が発生した場合には高齢者特有の体力の低下等を考慮に入れずに有無責の結論を出す傾向が見られる。例えば高齢者の場合は転倒により骨折したことから長期入院に発展し、体力の低下から免疫力も弱まり、結果として肺炎により死亡する例が見られるが、このような高齢者特有の事情に十分な配慮が行われないまま「骨折と肺炎による死亡とは直接の因果関係がない」として若壮年者と同様な扱いを行うことがあり、苦情へ発展する傾向がある。		

2. 高齢者の紛争解決手続		【】内は全体の件数		
		平成27年度	平成28年度	平成29年度上期
不受理件数		0件【0件】	0件【1件】	0件【0件】
紛争解決手続受付件数		5件【24件】	16件【32件】	2件【10件】
紛争解決手続終結件数		6件【19件】	9件【31件】	5件【13件】
内訳	和解件数 (特別調停案によるものも含む)	5件【9件】	7件【13件】	4件【10件】
	不調件数	1件【9件】	2件【13件】	1件【3件】
紛争解決手続の 所要期間	1月未満	0件【0件】	0件【1件】	0件【0件】
	1月以上 3月未満	0件【7件】	1件【10件】	1件【3件】
	3月以上 6月未満	4件【10件】	6件【13件】	3件【8件】
	6月以上	2件【2件】	2件【7件】	1件【2件】
高齢者からの紛争解決手続の事例(特徴・傾向を踏まえた2～3事例)				
<p>1. (年齢) 83才(被保険者) ・(申出内容) 被保険者の死亡保険金である1000万円及びその他入院、通院保険金等の支払いを求める。 ・(主張内容) 傷害保険の法人契約者である申立人は、被保険者が頭部を打撲したことにより死亡に至ったとして、死亡保険金である1000万円及びその他入院、通院保険金等の支払いを請求。 事業者は、死亡診断書には病死(右脳出血による肺炎)との記載があり、また、受傷してから出血するまで約一週間が経過しており初診時と6日後の午前中のCT画像には外傷所見が認められていないことから、転倒が原因で「脳出血」を起こした可能性は限りなく低いと主張した。 申立人は、被保険者が椅子式マッサージ機にもたれていたところ、椅子ごと後方へ転倒したことから頭部を打撲したことにより右前頭葉皮質下出血を招いた結果死亡に至ったとし、あくまで転倒を原因とする脳損傷による死亡であると主張して申立。</p> <p>2. (年齢) 88才(被保険者) (申出内容) 被保険者の死亡保険金として2,000,000円の支払いを求める。 (主張内容) 被保険者が浴室において死亡したことにより、法定相続人である申立人が傷害保険契約に基づき死亡保険金として2,000,000円の支払いを請求。 事業者は、被保険者の既往疾患である慢性硬膜下血腫が死亡原因であるとして保険金支払いを拒絶。 申立人は被保険者が前々日に庭で転倒した際に頭部(顔)を強打し内出血していたことがあったことから、本件の死亡は前々日の転倒事故が原因であると主張して申立。</p>				

第1表 障害者事案

1. 障害者の苦情処理手続等		【】内は全体の件数		
		平成27年度	平成28年度	平成29年度上期
苦情処理手続受付件数		0件【260件】	1件【310件】	0件【153件】
苦情処理手続終結件数		0件【242件】	1件【312件】	0件【148件】
内訳	解決件数	0件【164件】	0件【181件】	0件【67件】
	不調件数 (内、紛争解決手続移行件数)	0件(0件)【73件(2件)】	1件(1件)【120件(6件)】	0件(0件)【60件(11件)】
苦情処理手続の 所要期間	1月未満	0件【119件】	1件【134件】	0件【45件】
	1月以上 3月未満	0件【103件】	0件【132件】	0件【76件】
	3月以上 6月未満	0件【19件】	0件【46件】	0件【25件】
	6月以上	0件【1件】	0件【0件】	0件【2件】
障害者からの相談・苦情の事例(特徴・傾向を踏まえた2~3事例)				
○相談 なし (年齢) (申出内容)		○苦情 (年齢) 43 (申出内容) 足に障害がある方からの申立であった(平成28年度)。しかし、電話による会話、申立書の作成等には支障がなく、かつ申立の内容は家財の盗難に関する火災(家財)保険金請求に関するものであったことから、障害が障壁となって保険金請求が妨げられた案件ではない。よって実際には該当の申立案件は皆無であったと理解している。		

2. 障害者の紛争解決手続		【】内は全体の件数		
		平成27年度	平成28年度	平成29年度上期
不受理件数		0件【0件】	0件【1件】	0件【0件】
紛争解決手続受付件数		0件【24件】	1件【32件】	0件【10件】
紛争解決手続終結件数		0件【19件】	1件【31件】	0件【13件】
内 訳	和解件数 (特別調停案によるものも含む)	0件(0件)【9件(0件)】	0件(0件)【13件(0件)】	0件【10件】
	不調件数	0件【9件】	1件【13件】	0件【3件】
紛 争 解 決 手 続 の 所 要 期 間	1月未満	0件【0件】	0件【1件】	0件【0件】
	1月以上 3月未満	0件【7件】	1件【10件】	0件【3件】
	3月以上 6月未満	0件【10件】	0件【13件】	0件【8件】
	6月以上	0件【2件】	0件【7件】	0件【2件】
障害者からの紛争解決手続の事例(特徴・傾向を踏まえた2~3事例)				
(年齢) 43				
(申出内容) 足に障害がある方からの申立であった(平成28年度)。しかし、電話による会話、申立書の作成等には支障がなく、かつ申立の内容は家財の盗難に関する火災(家財)保険金請求に関するものであったことから、障害が障壁となって保険金請求が妨げられた案件ではない。よって実際には該当の申立案件は皆無であったと理解している。				
(主張内容)				

高齢者・障害者事案への対応

質問事項(事務局作成)		指定紛争解決機関の回答	
項目		左記項目に係る回答依頼事項	
I. 意思決定機関等	1. 高齢者事案・障害者事案への対応に関連する、意思決定機関等からの指示事項(平成27年度以降のもの)	左記「指示」の実施時期：H28.4 指示の内容：「保険会社向け総合監督指針」、「少額短期保険業者向け監督指針」及び、H28.4施行障害者差別解消法に向けた「金融庁所管事業分野における対応指針」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こと。	
	2. 上記1. の指示事項の執行に係る、意思決定機関等への報告及び同機関による評価・改善・指示(同上)	左記「報告」「評価・改善」の実施時期・頻度：H28.4 「報告」「評価・改善」の概要：各種通達による周知、苦情相談対応ガイドの改訂、理事会、各種委員会や部会等における徹底と意見交換を通じ広く周知する事に努めている。これらの動きは適宜理事会報告がなされた承されている。	
	3. 高齢者事案・障害者事案に関連して、有識者で構成する諮問機関による評価・提言がなされた事項とその対応(平成27年度以降のもの)	左記「評価・提言」「対応」の実施時期：H28.7、H29.9 それらの概要： ・相談員(2名)及び担当者(代表1名)がパソナハートフル社を見学・訪問し、障害者の実態とコミュニケーションの取り方、対応上の留意点を学んだ。なお、その内容は、朝礼時報告の他、担当者(代表者)が他の担当者2名に渉外記録を元に具体的に状況報告をして共有化している。 ・ADR諮問委員会にて、委員より高齢者対応・障害者対応の現状を問われ上記に沿った報告をした。委員からは「方向性は良い。今まで事例の無い障害者対応につき、まずは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すべし」との指示をいただいた。	
	4. 【任意記載事項】高齢者・障害者事案の動向※を受けて、各指定機関において今後必要と考える態勢整備の方向性※※があれば回答欄に記載願います。 ※例：今後の件数増加、金融商品やサービスの多岐化・長期化による事案内容の複雑化、解決所要期間の長期化等 ※※例：人員増強、外部機関の対応ノウハウを導入し更に解決スキルをアップ、業態との連携を更に深めることで再発防止等	他機関や消費者関連団体と積極的に意見交換を行い、まずは情報収集を行っていく。 また、相談員同士で、事例の共有化を図っていき、協会として統一された対応ができるように方向づけしている。	
項目	申立人の特性や事案の内容を踏まえた解決を図るための手続例等	左記手続等に係る回答依頼事項	左記のうち、金トラ協や有識者の提言等への対応事項については、「端緒となる提言等の内容・時期」 左記の手続等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
II. 所管部署等	(1)「指定機関HP」や「金融ADR手続を実施する施設」のバリアフリー化に係る手続 また、バリアフリーが未済・未定の場合、それに替わる機能補完を行う手続	左記手続の実施(予定)時期：現段階で予定なし。 左記手続の概要(計画・実績含む)： 当機関は小規模団体のため、施設等のバリアフリー化は困難である。なお、申立人の特性に合わせ、相談員が訪問等を行い、臨機応変に対応できる態勢を整えている。	【実効性評価】なし。 【今後の課題】なし。

項目		左記項目に係る回答依頼事項		
1. 金融ADR制度・関係情報等への利用者アクセスの確保体制 (注)本項でいう「相談・照会」とは、各指定機関の金融ADR業務に関するものを指す。	(2) 電子メール・FAX等、利用者からの相談・照会等の受付手段の多様化を図る手続	左記手続の実施時期：既に実施している。 左記手続の概要(計画含む)：電話のみだけでなく、メール・FAX、来社、また必要に応じて相談員が訪問等を行なえるよう、臨機応変に対応できる態勢を整えている。	-	【実効性評価】 現段階で問題なく運営できる態勢を整えている 【今後の課題】 なし。
	(3) 特性を有する利用者からの相談・照会等に、円滑に対応するための手続 (例：高齢者・障害者対応に関する有資格者・知見者の窓口配置等)	左記手続の実施時期：既に実施している。 左記手続の概要(計画含む)：相手の話をよく聞き、利用者の特性にあった対応を相談員全員が出来るようにしている。また、説明した内容を記載したものを利用者に示し再確認を行なうなどし、対応を行なっている。(相談員のスキルアップ向上で対応)	-	【実効性評価】 現段階で問題なく運営できる態勢を整えている。 【今後の課題】 障害者対応については、知識向上が必要。
	(4) 上記以外で、利用者特性に配慮し、金融ADR制度へのアクセスを確保する手続 (例：高齢者支援・障害者関連団体を介した金融ADR制度の情報周知)	左記手続の実施時期：既に実施している。 左記手続の概要(計画含む)：関連団体へは直接周知は行っていないが、「ほけん相談室レポート」にて様々な方がADR制度を利用しやすいようHP上に記載をしている。	-	【実効性評価】 現段階で問題なく運営できる態勢を整えている。 【今後の課題】 現段階ではなし。
II. 所管部署等	①【障害者】障害者関連法制の周知 障害者差別解消法(以下、「法」)等の趣旨や障害に関する「理解」を、指定機関職員・紛争解決委員に「促す」ための手続 (例：内部研修・外部研修受講等の計画策定、啓発を図る文書配布等)	左記手続の実施計画、時期、頻度：28年度より継続的に開催。 左記手続の実施概要： ・ほけん相談室内での勉強会を継続的に実施している。(解消法のポイント資料、金融庁所管事業分野における対応指針等) ・障害者雇用企業(パソナハートフル)を見学訪問し、障害の実態とコミュニケーションを取る上での留意点等を学習した。 ・29年度は、相談員同士で2週間に一度打ち合わせを設けて情報共有化を行っている。	-	【実効性評価】 現段階で問題なく運営できていると考える。 【今後の課題】 相談員の知識向上の為、外部研修等の受講が必要である。
	②【障害者】「差別的取扱い」等の例示・周知 紛争解決等業務に特有の手続(例：本人聴取、和解案提示、手続の終了)の実施に際し、どの様な作為・不作為が、法に定める「不当な差別的取扱い」(第8条第1項)、「合理的配慮」(第8条第2項)や「正当な理由」に該当するのかを、「具体的に定義・例示」し、指定機関職員・紛争解決委員に周知する手続	左記手続の実施時期：既に実施している。 左記手続の実施手段(左記「定義・周知」のための内部規程、内部通達等の名称)：勉強会を継続実施。 左記手続の実施概要：対応指針の資料を用いて、「不当な差別的取扱い」「合理的配慮」「正当な理由」の具体的事例を共有し知識を深めた。	-	【実効性評価】 現段階で問題なく運営できる態勢を整えている。 【今後の課題】 なし。

項目		左記項目に係る回答依頼事項		
II. 所管部署等	2. 職員等の指導・監督体制	③【障害者】 上記①②の「理解を促進」または「周知」した事項の「浸透」状況や、同法の趣旨に沿った「解釈・運用」状況を「事後検証」するための具体的な手続(例：障害者対応の実地シミュレーション、フォローアップ研修、有識者・外部機関による評価)	左記手続の実施時期、頻度：H28.7障害者雇用企業への見学訪問。 左記手続の実施手段(左記「事後検証」のための内部規程、内部通達等の名称)：明文規定は無い。H29.9ADR諮問委員会に現状報告し、今後もより一層の向上指示をいただいた。	【実効性評価】 現段階で問題なく運営できる態勢を整えている。 【今後の課題】 なし。
		④ 高齢者・障害者事案に関する外部資格の取得状況	左記手続の実施時期：H29.10 認知症サポーター認定 左記資格の取得済対象者数・役職・全体に占める構成比：6名中1名が取得。 左記手続の実施概要：東京都中央区日本橋公会堂にて実施。	【実効性評価】 なし。 【今後の課題】 まずは資格について情報収集をした上で、取得を検討していく。
		⑤その他		
	3. 申立人の特性※や事案内容に応じた金融ADR手続きの進行を確保する体制	①「配慮」の要否判断 金融ADR手続において、何等かの「配慮」の必要な申立人の特性を見逃さないための工夫(例：相談・苦情等の受電時、機関等への来訪時、本人聴取時等において、「配慮」の必要性を判断するための、具体的な注意点の策定・周知)	左記「配慮」の要否を判断する手順： ・相談・苦情の受電時(※)において配慮が必要かを判断する。 ・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 左記手続の文書化(内部規程・通達等の名称)・周知手段：相談員間で打ち合わせ等で共有を行っている。 (※)受電時等の具体的なチェックポイント ①聴力が弱い方、相手の話の理解が難しい方→ゆっくり分かりやすい言葉で、理解出来るまで繰り返し説明を行う。 ②質問に的確な回答が出来ない方→何度か同じ質問を行い、同じ回答が出てくるか、全く一定しないか、確認をする。一定しない場合は、次回相談員が訪問にて対応を行う。 ③電話での対応が困難→次回相談員訪問にて切替え、対応を行う。	【実効性評価】 現段階で問題なく運営できる態勢を整えている。 【今後の課題】 なし。
		②苦情処理に当たる業者による「配慮」 「配慮」を要する「苦情」処理事案において、実際に苦情処理手続を行う「業者」に、適切な「配慮」を行わせるための手続(例：苦情処理の指示時や進捗管理時に指示またはフォローを行う事項の策定・周知)	左記手続の実施手段(内部規程、通達等)：苦情票へ申出人の情報を詳細に記載。 左記手続の実施概要：苦情処理手続時に業者に苦情票を送付し、本人の状況と共に合理的配慮の実施を要望する。(本人同意のもと)	【実効性評価】 現段階で問題なく運営できる態勢を整えている。 【今後の課題】 なし。
		③代理人、介助者等の立会容認 「申立人の意思や利益」に反しない形で、代理人、介助者、(コミュニケーション)支援者の手続への関与を適切に容認する手続(例：申立人の意思、代理人等※※の資格・能力、申立人との利益相反がないこと等の確認手続)	左記手続の実施手段(内部規程、通達等)：電話等にて確認。 左記手続の実施概要：本人との関係、代理人としての資格や能力の確認を行う。	【実効性評価】 現段階で問題なく運営できている。 【今後の課題】 なし。
※認知能力・判断能力・記憶能力の衰え、視覚・聴覚障害、肢体不自由、知的・精神障害、発達障害等				

項目		左記項目に係る回答依頼事項	
<p>※※代理人等：成年後見人、保佐人、補助人等</p>	<p>④【障害者】指定機関からの代理人徴求「代理人を定めること」自体が、「申立人に対する不当な差別的取扱い」に該当し得ることに十分な配慮を払い、「合理的な理由があつて正当な目的の下に代理人を求めている」ことを申立人に説明し、理解を得るための手続</p>	<p>左記手続の実施手段（内部規程、通達等）：受電時にて説明。（※） 左記手続の実施概要：左記のようなケースはまだ0である。今後あった際は、相談員が申出人に理解を得やすい様ゆくり分かりやすく説明を行う。</p> <p>（※）下記手続を共有化 ①相談当初は、受電時であることから本人が「自力で状況説明及び相談員の話を理解できる」と強く主張する場合は、無理強いをせず本人の意思を尊重する。 ②次回以降、相談員が訪問し2～3度面談し、本人の理解状況を観察し、本人と相談して理解を得た上で代理人を立てる。</p>	<p>【実効性評価】 左記のようなケースはまだ無い。</p> <p>【今後の課題】 なし。</p>
	<p>⑤【障害者】「合理的配慮」の内容・実施手続</p> <p>イ.) 電話による意思疎通(苦情・相談等)が困難な場合～聴覚障害等</p> <p>ロ.) 指定機関等への来訪が困難な場合～視覚障害・肢体不自由等</p> <p>ハ.) 本人聴取や文書の読み書きが困難な場合～視覚・聴覚障害等</p> <p>ニ.) 全般的なコミュニケーションが困難な場合～発達障害等</p> <p>ホ.) その他</p>	<p>イ) 左記手続の実施手段（内部規程、通達等）：内部規程等は無し。 左記手続の実施概要：FAXやメール、郵送等で対応し、必要に応じて相談員が訪問し、筆談を行うなどして聞き取りを行い、苦情内容を記録・確認する。</p> <p>ロ) 左記手続の実施手段（内部規程、通達等）：内部規程等は無し。 左記手続の実施概要：相談員が訪問し、資料の読上げ等を行うなどして聞き取りを行い、苦情内容を記録・確認する。金融機関が提出した書類については、相談員が訪問の上、読上げを行い、内容を伝え、要望・質問等があれば、相談員が記録する。</p> <p>ハ) 左記手続の実施手段（内部規程、通達等）：内部規程等は無し。 左記手続の実施概要：いずれの場合も状況に応じて、相談員が訪問し柔軟に対応を行う。</p> <p>ニ) 左記手続の実施手段（内部規程、通達等）：内部規定等は無し。 左記手続の実施概要： ・複数の相談員で対応、理解ができるようゆっくりと丁寧な口調で説明等を行い、理解度も併せて反復確認をする。 ・本人の同意を得て家族等コミュニケーション支援者や介助者の同席を求める。また、その日の確認内容は文書化して、本人と家族の確認を求める。</p>	<p>【実効性評価】 左記のようなケースはまだ無い。</p> <p>【今後の課題】 今後他機関、消費者団体等と情報交換や事例収集を行い、理解を深める必要がある。</p>

項目		左記項目に係る回答依頼事項	
	⑥【高齢者等】認知能力・記憶能力等に支障のある申立人に対し、利用者保護・利用者利便の確保のため、金融ADR手続上で適切な配慮を実施する手続	<p>左記手続の実施手段(内部規程、通達等):内部規定等はないが、以下項目を共有フォルダ内のADR手続ファイルにて、「高齢者・障害者対応の留意点」という項目を作って注意喚起している。</p> <p>左記手続の実施概要:</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ゆっくりと分かりやすい説明を心掛けて理解度を反復確認をする。内容は文書化して確認を求める。 ・丁寧な対応を行なうと共に、相談員・紛争解決委員間で解釈・対応に差異が生じる事を防止するため、各案件の対応後他の相談員・上席者など複数の視点で進行中の案件を検証・共有・修正を定期的に行う。 	<p>【実効性評価】 現段階で問題なく運営できている。</p> <p>【今後の課題】 なし。</p>
	⑦申立人自身による不利益表明への対応 申立人から「自身の不利益」に繋がりがわからない意思表示(例:申立の取下げ)があった場合、その不利益について説明し、理解を得た上で、当該意思表示を受入れる手続	<p>左記手続の実施手段(内部規程、通達等):内部規定等はないが、下記項目を共有フォルダ内のADR手続ファイルにて、「高齢者・障害者対応の留意点」という項目を作って注意喚起している。</p> <p>左記手続の実施概要:申立人自身による不利益表明がある場合において表明の原因・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へも相談の上、急がず意思決定をするよう助言する。</p>	<p>【実効性評価】 現段階で問題なく運営できている。</p> <p>【今後の課題】 なし。</p>
	⑧その他、金融ADR手続上の困難性への対応	<p>協会の中立・公正性を保ちつつ金融ADR手続上の支障となる特性を理解したうえ解決支援の提案を行なう。</p>	<p>【実効性評価】 現段階で問題なく運営できている。</p> <p>【今後の課題】 弁護士など公正な第三者立ち合いの上書面作成の事務的支援を行なうなども検討視野に入れる。</p>

項目		左記項目に係る回答依頼事項			
II. 所管部署等	4. 利用者アンケートや(金融ADR業務に対する)相談・苦情受付を通じ、特性を有する申立人の「声」を収集する体制	①「(アンケートの)趣旨への理解・協力」を促進するための手続(例:特性を踏まえた告知手法の工夫、回答作成時のサポート等)	左記手続の実施手段(内部規程、通達等):内部規定等は無し。 左記手続の実施概要:申立人の特性に合わせ、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を行ったり、あるいは電話において直接回答を承ることも可として、柔軟に対応可能な運営方法を取り、アンケート回答への協力を促進している。	-	【実効性評価】 現段階では問題なく運営できている。 【今後の課題】 なし。
		②金融ADR業務の改善に繋げるために、利用者アンケートの内容を見直す手続(例:上記1.や3.の各項目の取組に対する評価項目を盛り込む等)	左記手続の実施手段(内部規程、通達等):内部規定等は無し。 左記手続の実施概要:諮問委員会には全アンケートを開示し検証頂いている。さらに手続面・信頼性・公正性における利用者の意思・意見が関連に得られるよう柔軟に設問の改編を検討する。 (H28.1にアンケート内容を見直しを実施済)	-	【実効性評価】 現段階では問題なく運営できている。 【今後の課題】 協会内部の検討及び諮問委員会の意見を積極的に取り入れる。
		③(金融ADR業務に対する)相談・苦情を積極的に受け付ける手続(例:受付窓口の明示・周知、金融ADR担当部署からの窓口分離)	左記手続の実施手段(内部規程、通達等):業務規程第44条に記載。 左記手続の実施概要:当該規程において、ADR業務について苦情を受け付ける調査部会を設置している旨が記載されており、併せて協会HPにも消費者向けに案内を行っている。	-	【実効性評価】 現段階では問題なく運営できている。 【今後の課題】 なし。
II. 所管部署	5. 高齢者・障害者事案の発生原因を分析・フィードバックし再発防止に資する体制	①高齢者・障害者事案の特徴※・発生原因(※例:金融商品やサービス別でみた構成比の偏り)	苦情における高齢者事案の比率は全体件数の16%、保険分野ごとの特性は見られなかった。紛争事案は、家財保険と生命保険のみであるが、必ずしも高齢者事案が紛争案件に直結するわけではない。 障害者事案については、実績なし。		
		②高齢者・障害者取引の適正化に向けた各業態の取組(各種ガイドライン等)の概要と、それらに対する(指定機関の)実効性評価	指定機関としてのガイドラインは作成していないが、高齢者対応については、委員会や保険種目別部会等で議題として取り上げ、具体的事例(高齢者からの苦情等の実態)を示して、傘下会社が高齢者一人一人に合わせた対応を行っていただくよう、周知徹底している。 ただし、実効性については不明瞭であるため、今後調査の必要性がある。		
		③上記①～②を踏まえ、業者・自主規制団体に重点的にフィードバックすべきと考える事項と、その実績	高齢者事案について、原因・経過・特徴等を詳細に業者に情報提供を行うことにより、業者により丁寧な対応を要請する。		
		④その他			

項目		左記項目に係る回答依頼事項			
II. 所管部署等	6. 高齢者・障害者事案への対応の適切性に係る検証・評価	① 定量的データの分析※を通じた評価を行う手続 (※の例: 「(苦情処理の)解決率」「(紛争解決手続への)移行率」「(紛争解決の)和解率」「(苦情処理・紛争解決の)所要期間」等の指標について、高齢者・障害者事案と全事案との間の乖離幅とその原因を分析)	左記手続の実施手段(内部規程、通達等)、実施頻度: 半期に一度、件数集計時に実施。 左記手続の実施概要: 上期と下期に「ほけん相談室レポート」発行時に事案全体の分析を行っている。	2014年度ADR諮問委員会発足時より、データ分析を行っている。	【実効性評価】 なし。 【今後の課題】 今後、高齢者事案と全事案との乖離幅を深く分析していきたい。
		② 個別事案の分析を通じた、業務の適切性の評価(例: 不受理事案・不調事案・離脱事案の内容を検証し、上記3. の各項目に照らし問題はなかったかを確認等)を行う手続	左記手続の実施手段(内部規程、通達等)、実施頻度: 半期に一度、分析を実施。 左記手続の実施概要(業務改善に繋がった事例、または繋げる必要がある事例の内容を含む): ADR諮問委員会にて、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。	2014年度ADR諮問委員会発足時より、データ分析を行っている。	【実効性評価】 現段階で問題なく運営できている。 【今後の課題】 高齢者事案、障害者事案に特化しての評価は行っていないが、今後はより細かく分析し、評価いただく必要がある。
		③ 上記4. 利用者アンケート、相談・苦情の内容分析を通じた評価を行う手続	左記手続の実施手段(内部規程、通達等)、実施頻度: 半期に一度、分析を実施。 左記手続の実施概要: 分析した苦情内容やアンケート結果について、ADR諮問委員会にて評価いただいている。	2015年12月金トラ協での対応事項となっており、当該時期より。	【実効性評価】 現段階で問題なく運営できている。 【今後の課題】 なし。
		④ 有識者や外部機関の知見を活用した評価(例: 上記①～③の分析結果を伝え提言・評価を受ける)を行う手続	左記手続の実施手段(内部規程、通達等)、実施頻度: 半期に一度、ADR諮問委員会開催時。 左記手続の実施概要: 分析した結果をADR諮問委員会に評価を頂いている。	-	【実効性評価】 現段階で問題なく運営できている。 【今後の課題】 なし。
		⑤ 上記①～④の評価結果を踏まえ、PDCAサイクル活用等により、業務体制や業務運営を適宜見直すための手続	左記手続の実施手段(内部規程、通達等)、実施頻度: 半期に一度、実施。 左記手続の実施概要: 諮問委員会において、協会が実際に対応・収束した苦情・紛争解決の結果の質量を検証頂いており指摘を頂いた事項は対応策を策定し実行している。例としてアンケートの設問改編、苦情案件を経営トップへ直接情報提供し個社の苦情対応に資することを継続している。また新たな顧問医師を設け紛争解決案件に専門家の所見を取り入れ裁定審議をより緻密に行う体制を取っている。		【実効性評価】 現段階では問題なく運営できている。 【今後の課題】 今後の諮問委員会の意見を参考にする。
		⑥ その他			【実効性評価】 【今後の課題】

第1表 高齢者事案

1. 高齢者の苦情処理手続等		【】内は全体の件数		
		平成27年度	平成28年度	平成29年度上期
苦情処理手続受付件数		7件【91件】	7件【80件】	7件【45件】
苦情処理手続終結件数		4件【93件】	8件【79件】	5件【45件】
内訳	解決件数	2件【71件】	1件【48件】	1件【27件】
	不調件数 (内、紛争解決手続移行件数)	2件(2件)【22件(6件)】	7件(7件)【31件(24件)】	4件(4件)【18件(12件)】
苦情処理手続の 所要期間	1月未満	1件【40件】	0件【25件】	2件【18件】
	1月以上 3月未満	3件【29件】	6件【35件】	2件【17件】
	3月以上 6月未満	0件【17件】	1件【13件】	1件【6件】
	6月以上	0件【7件】	1件【6件】	0件【4件】
高齢者からの相談・苦情の事例(特徴・傾向を踏まえた2～3事例)				
<p>○相談</p> <p>例1(年齢) 60代 (申出内容) 自転車での事故で被害に遭った。賠償の仕組み、保険金(賠償金)の請求の方法を相談したい。</p> <p>例2(年齢) 70代 (申出内容) ある少短会社の高齢者向け医療保険への加入を検討している。聞いた事の無い会社名だがきちんと運営されているのか。</p>		<p>○苦情</p> <p>例1(60代) (申出内容) マンションのオーナーが所有する入居個室から漏水があり、階下の個室部分に被害が生じた。加害入居者の保険会社から鑑定人が来て調査し、所有個室及び階下に対する賠償の提示があったが、要求額と隔たりがある。認定の根拠の説明が十分に理解できない。説明を求めているが返事がない。</p> <p>例2(60代) (申出内容) 保険加入時に降圧剤を処方されている事を告げた。加入後3年たって、救急で病院に搬送され心筋梗塞と診断され手術入院した。保険金を請求したところ、加入前の高血圧症は心筋梗塞と因果関係があるので、保険金は支払われれないと言われた。納得できない。</p>		

2. 高齢者の紛争解決手続		【】内は全体の件数		
		平成27年度	平成28年度	平成29年度上期
不受理件数		0件【0件】	0件【0件】	0件【0件】
紛争解決手続受付件数		4件【6件】	8件【24件】	4件【12件】
紛争解決手続終結件数		3件【7件】	9件【24件】	2件【10件】
内 訳	和解件数 (特別調停案によるものも含む)	0件【3件】	3件【11件】	1件【4件】
	不調件数	3件【4件】	6件【13件】	1件【6件】
紛 争 解 決 手 続 の 所 要 期 間	1月未満	1件【1件】	1件【4件】	0件【1件】
	1月以上 3月未満	1件【2件】	5件【9件】	2件【8件】
	3月以上 6月未満	1件【3件】	3件【8件】	0件【1件】
	6月以上	0件【1件】	0件【3件】	0件【0件】

高齢者からの紛争解決手続の事例(特徴・傾向を踏まえた2～3事例)

【事例1】

(年齢)

69才

(申出内容)

申立人は追突事故に遭い、整形外科病院にて頸部捻挫と診断され5月から7月に渡り50日間通院。当該通院の給付金を請求し9日分相当の保険金が振り込まれていたが納得がいかず、業者に説明を求めたところ、社内基準により判断したとして、それ以上の説明がなかったため不服である。

(主張内容)

業者は本契約の場合は「傷害を被り、その直接の結果として、平常の業務に従事すること又は平常の生活に支障が生じた事」の該当性が問題で、本件の場合には最初の整形外科の診断書に全治約5日と記載されている。6月以降の通院については本人の愁訴のみで他覚所見がない。申立人は6月頃には平常な業務及び生活がされていた。従って5月中の通院日数9日間が妥当である。

(結果)

裁定委員会は、両当事者から提出された担当医師の所見、および業者が申立人に記載を依頼し申立人が記載し業者に提出した「健康状況確認票」を吟味のうえ審議。業者の9日間の認定の根拠は妥当性を欠いているといわざるを得ない。一方、通院給付金の支払い条件としては、通院をしたという事実のみならず、「平常の業務に従事すること又は平常の生活に支障が生じた」という事実の存在が必要であることから、申立人が要求しているように通院実日数50日の全てを補償の対象とする事が相当か否かは慎重な検討が必要となる。そこでADR手続の精神に則り、早急な和解的解決を図る事が妥当と思われ、具体的には6月1日～6月30日までの21日分を、既に支払われた9日分に追加して支払うことを、裁定案として提示した。

【事例2】

(年齢)

65才

(申出内容)

自宅に保管していた現金と財布、ブレスレット等の盗難被害に遭い、保険金請求を行うも盗難事故の証拠がなく支払い不可と業者より文書が届いた。所轄警察署にも届けており、業者の対応に納得がいかない。

(主張内容)

業者の主張：事故受付時の申立人からの申告、保険金請求時の回答書、更に聞き取り時の回答内容によると、自宅を不在にしていた時間、損害を発見した日時、被害品の金額等につき、それぞれの申告や報告の中で変遷があり、一貫性がない。また、ドアに鍵をかけずに買い物に出かけ、帰宅した際にドアおよび室内に何らの変化もなく、この間に当該建物に第三者が侵入し、金品を持ち去った痕跡が全く確認できない。従って、盗難による被害があったと認める事はできない。

(結果)

申立人の説明・主張は一貫しておらず不自然な変遷があり、居室に第三者が侵入した事を推認させる状況は特段顕出されておらず、第三者が盗難被害品その他の物品を持ち去ったと合理的に推認させる資料も一切提出されていない。よって、本件事故に関しては、これが事実であると合理的に確認できず、業者に保険金の支払いを求めることは困難であることから、裁定手続を終了した。

第1表 障害者事案

1. 障害者の苦情処理手続等		【】内は全体の件数		
		平成27年度	平成28年度	平成29年度上期
苦情処理手続受付件数		0件【91件】	0件【80件】	0件【45件】
苦情処理手続終結件数		0件【93件】	0件【79件】	0件【45件】
内 訳	解決件数	0件【71件】	0件【61件】	0件【27件】
	不調件数 (内、紛争解決手続移行件数)	0件(0件)【22件(0件)】	0件(0件)【19件(0件)】	0件(0件)【18件(12件)】
苦 情 処 理 手 続 の 所 要 期 間	1月未満	0件【40件】	0件【25件】	0件【18件】
	1月以上 3月未満	0件【29件】	0件【35件】	0件【17件】
	3月以上 6月未満	0件【17件】	0件【13件】	0件【6件】
	6月以上	0件【7件】	0件【6件】	0件【4件】
障害者からの相談・苦情の事例(特徴・傾向を踏まえた2～3事例)				
○相談 (年齢) (申出内容) ※事例なし		○苦情 (年齢) (申出内容) ※事例なし		

2. 障害者の紛争解決手続		【】内は全体の件数		
		平成27年度	平成28年度	平成29年度上期
不受理件数		0件【0件】	0件【0件】	0件【0件】
紛争解決手続受付件数		0件【6件】	0件【24件】	0件【12件】
紛争解決手続終結件数		0件【7件】	0件【24件】	0件【10件】
内 訳	和解件数 (特別調停案によるものも含む)	0件(0件)【0件】	事例なし	
	不調件数	0件【4件】	0件【13件】	0件【6件】
紛 争 解 決 手 続 の 所 要 期 間	1月未満	0件【1件】	0件【4件】	0件【1件】
	1月以上 3月未満	0件【2件】	0件【9件】	0件【8件】
	3月以上 6月未満	0件【3件】	0件【8件】	0件【1件】
	6月以上	0件【1件】	0件【3件】	0件【0件】
障害者からの紛争解決手続の事例(特徴・傾向を踏まえた2～3事例)				
(年齢)				
(申出内容)				
(主張内容)				
※事例無し				

高年齢者・障害者事案への対応

質問事項(事務局作成)	指定紛争解決機関の回答
項目	左記項目に係る回答依頼事項
<p>I. 意思決定機関等</p> <p>1. 高年齢者事案・障害者事案への対応に関連する、意思決定機関等からの指示事項(平成27年度以降のもの)</p> <p>2. 上記1. の指示事項の執行に係る、意思決定機関等への報告及び同機関による評価・改善・指示(同上)</p> <p>3. 高年齢者事案・障害者事案に関連して、有識者で構成する諮問機関による評価・提言がなされた事項とその対応(平成27年度以降のもの)</p> <p>4. 【任意記載事項】高年齢者・障害者事案の動向※を受けて、各指定機関において今後必要と考える態勢整備の方向性※※があれば回答欄に記載願います。</p> <p>※例：今後の件数増加、金融商品やサービスの多岐化・長期化による事案内容の複雑化、解決所要期間の長期化等 ※※例：人員増強、外部機関の対応ノウハウを導入し更に解決スキルをアップ、業態との連携を更に深めることで再発防止等</p>	<p>「指示」の実施時期： 指示ではないが、平成29年6月14日開催の理事会において理事(1名)から提案があった。 提案の内容： 将来的には、障がい者があっせん会場に来れない場合にはスカイプを利用してあっせんを実施することを検討してはどうか。</p> <p>左記「報告」「評価・改善」の実施時期・頻度： 理事会は毎年3月、6月、11月に定例開催されている。上記提案については現在検討中であるが、平成30年3月あるいは6月の理事会で検討状況又は検討結果を報告したいと考えている。 「報告」「評価・改善」の概要：なし</p> <p>左記「評価・提言」「対応」の実施時期： 平成28年11月 それらの概要： 高年齢者事案のあっせんの場に補佐人(代理人ではない。あっせん委員の了解のもと発言が認められる者である。)の同席を認める場合、認めない場合を規則化してはどうか旨の意見があった。これに対しては、申立人本人の意向と補佐人の意向とが必ずしも一致していない場合もあり、同席を認める場合を特定するような一律的な規則化は難しい面がある旨を回答した。</p> <p>各指定機関の認識・方向性(あれば)を自由に記載： 開示可能な関連資料があれば、参考添付。</p>

項目		左記項目に係る回答依頼事項			
項目	申立人の特性や事案の内容を踏まえた解決を図るための手続例等	左記手続等に係る回答依頼事項	左記のうち、金トラ協や有識者の提言等への対応事項については、「端緒となる提言等の内容・時期」	左記の手続等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等	
Ⅱ. 所管部署等	1. 金融ADR制度・関係情報等への利用者アクセスの確保体制 (注)本項でいう「相談・照会」とは、各指定機関の金融ADR業務に関するものを指す。	(1)「指定機関HP」や「金融ADR手続を実施する施設」のバリアフリー化に係る手続 また、バリアフリーが未済・未定の場合、それに替わる機能補完を行う手続	左記手続の実施(予定)時期： 平成28年4月 左記手続の概要(計画・実績含む)： 東京事務所内(あっせん会場)に歩行がしやすくなるように、また車椅子での往来がしやすくなるように廊下に手すりを設置するとともに、車椅子対応のトイレ設備を利用できるようにした。さらに、目の不自由な方がHPの内容を理解できるようにHPIに音声読み上げ機能を付加した。	なし	【実効性評価】利用者にとって便利になった。 【今後の課題】スカイプを利用したあっせん開催の実現について検討する。
		(2)電子メール・FAX等、利用者からの相談・照会等の受付手段の多様化を図る手続	左記手続の実施時期： 平成22年1月(当センター業務開始時) 左記手続の概要(計画含む)： 電話での受け付けのほか、書面での受け付け、電子メールでの受け付け、FAXでの受け付け、来訪での受け付けに対応している。	なし	【実効性評価】利用者にとって便利である。 【今後の課題】なし
		(3)特性を有する利用者からの相談・照会等に、円滑に対応するための手続 (例：高齢者・障害者対応に関する有資格者・知見者の窓口配置等)	左記手続の実施時期： 平成25年11月 左記手続の概要(計画含む)： (修正)認知症についての研修を実施済み。認知症サポーター認定を受けた相談員を配置。	なし	【実効性評価】 【今後の課題】より一層、高齢者、障がい者の特性に応じた対応に努める。
		(4)上記以外で、利用者特性に配慮し、金融ADR制度へのアクセスを確保する手続 (例：高齢者支援・障害者関連団体を介した金融ADR制度の情報周知)	左記手続の実施時期：なし 左記手続の概要(計画含む)：なし	なし	【実効性評価】 【今後の課題】より一層、高齢者、障がい者への効果的な情報周知について検討する。
Ⅱ. 所管部署等	①【障害者】障害者関連法制の周知 障害者差別解消法(以下、「法」)等の趣旨や障害に関する「理解」を、指定機関職員・紛争解決委員に「促す」ための手続 (例：内部研修・外部研修受講等の計画策定、啓発を図る文書配布等)	左記手続の実施計画、時期、頻度： 平成28年3月、1回 左記手続の実施概要： 障がい者差別解消法の内容について理解してもらうため、パンフレットを各職員に配付し、外部講師を招いて職員向けの研修を実施した。また、あっせん委員にも障がい者差別解消法のパンフレットを配付し、周知した。	なし	【実効性評価】職員の理解が深まった。 【今後の課題】今後、職員及びあっせん委員への周知を継続的に行うことを検討する。	

項目		左記項目に係る回答依頼事項			
II. 所管部署等	2. 職員等の指導・監督体制	②【障害者】「差別的取扱い」等の例示・周知 紛争解決等業務に特有の手続(例:本人聴取、和解案提示、手続の終了)の実施に際し、どの様な作為・不作為が、法に定める「不当な差別的取扱い」(第8条第1項)、「合理的配慮」(第8条第2項)や「正当な理由」に該当するのかを、「具体的に定義・例示」し、指定機関職員・紛争解決委員に周知する手続	左記手続の実施時期: 平成28年3月 左記手続の実施手段(左記「定義・周知」のための内部規程、内部通達等の名称): パンフレットの配付 左記手続の実施概要: 研修で配付したパンフレットには障がい者差別解消法に基づく一般的な「不当な差別的取扱い」、「合理的配慮」や「正当な理由」についての考え方や例示がしめされており、それによって周知している。	なし	【実効性評価】周知された。 【今後の課題】今後継続して、パンフレットを利用して研修を行い、具体的な事例を紹介し合うようなことで理解を深めることを検討する。
		③【障害者】 上記①②の「理解を促進」または「周知」した事項の「浸透」状況や、同法の趣旨に沿った「解釈・運用」状況を「事後検証」するための具体的な手続(例:障害者対応の実地シミュレーション、フォローアップ研修、有識者・外部機関による評価)	左記手続の実施時期、頻度: その都度 左記手続の実施手段(左記「事後検証」のための内部規程、内部通達等の名称): 苦情相談記録書、あっせんの記録書の検証 左記手続の実施概要: 個々の相談、苦情、あっせんともにその都度記録書を作成している。そして、その記録書はすべて社内の管理職者、役員、特別顧問が内容を確認し、検証している。	なし	【実効性評価】事後検証できている。 【今後の課題】引き続き、記録書による検証をしっかりとやっていく。
		④ 高齢者・障害者事案に関する外部資格の取得状況	左記手続の実施時期: 平成25年11月 左記資格の取得済対象者数・役職・全体に占める構成比: 対象者数7名、相談員、58%(12名中7名) 左記手続の実施概要: (修正)認知症サポーターの認定を受けた相談員(7名)を配置。	なし	【実効性評価】なし 【今後の課題】なし
		⑤その他	なし	なし	
		①「配慮」の要否判断 金融ADR手続において、何等かの「配慮」の必要な申立人の特性を見逃さないための工夫(例:相談・苦情等の受電時、機関等への来訪時、本人聴取時等において、「配慮」の必要性を判断するための、具体的な注意点の策定・周知)	左記「配慮」の要否を判断する手順: 相談、苦情処理対応は電話で行うことがほとんどであり、申出者との会話の中で申出者の状況に注意しながら聴く。特に、申出者の話し方などから高齢や障がいから「配慮」が必要な者かどうかを注意して、その都度対応している。 左記手続の文書化(内部規程・通達等の名称)・周知手段: 職員への研修で周知している。	なし	【実効性評価】浸透している。(本年8月以降、9月、11月の3回の研修で周知した。) 【今後の課題】なし
②苦情処理に当たる業者による「配慮」 「配慮」を要する「苦情」処理事案において、実際に苦情処理手続を行う「業者」に、適切な「配慮」を行わせるための手続(例:苦情処理の指示時や進捗管理時に指示またはフォローを行う事項の策定・周知)	左記手続の実施手段(内部規程、通達等):必要に応じて業者に伝達する。 左記手続の実施概要: 規程の有無にかかわらず、苦情申出者に障がいがあることがわかった場合、必要に応じてそのこと(障がいの状況、対応方法の助言など)を業者に伝える。	なし	【実効性評価】伝達できている。 【今後の課題】なし		
	※認知能力・判断能				

項目		左記項目に係る回答依頼事項		
<p>力・記憶能力の衰え、視覚・聴覚障害、肢体不自由、知的・精神障害、発達障害等</p> <p>※※代理人等：成年後見人、保佐人、補助人等</p>	<p>③代理人、介助者等の立会容認 「申立人の意思や利益」に反しない形で、代理人、介助者、(コミュニケーション)支援者の手続への関与を適切に容認する手続(例：申立人の意思、代理人等※※の資格・能力、申立人との利益相反がないこと等の確認手続)</p>	<p>左記手続の実施手段(内部規程、通達等)：業務規程第36条により、あっせん委員の判断で補佐人等が事情聴取に同席することを認めている。 左記手続の実施概要： 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判断し、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)。</p>	なし	<p>【実効性評価】適切に対応している。 【今後の課題】引き続き研修を通じて、あっせん委員間で、補佐人の同席を認めるケース、認めないケースについての理解・認識を共有する。</p>
	<p>④【障害者】指定機関からの代理人徴求 「代理人を求めると」自体が、「申立人に対する不当な差別的取扱い」に該当し得ることに十分な配慮を払い、「合理的な理由」があつて正当な目的の下に代理人を求めていることを申立人に説明し、理解を得るための手続</p>	<p>左記手続の実施手段(内部規程、通達等)：なし 左記手続の実施概要： 当センターから申立人に代理人を求めたことはない。</p>	なし	<p>【実効性評価】なし 【今後の課題】なし</p>
	<p>⑤【障害者】「合理的配慮」の内容・実施手続 イ.)電話による意思疎通(苦情・相談等)が困難な場合～聴覚障害等 ロ.)指定機関等への来訪が困難な場合～視覚障害・肢体不自由等 ハ.)本人聴取や文書の読み書きが困難な場合～視覚・聴覚障害等 ニ.)一般的なコミュニケーションが困難な場合～発達障害等 ホ.)その他</p>	<p>左記手続の実施手段(内部規程、通達等)：内部規程なし 左記手続の実施概要： イ)書面での対応(郵便、メール、FAX)での対応が可能。 ロ)ご家族等と同行しての来訪を受けることが可能。 ハ)代理人による手続きが可能。また、筆談ボードの利用、拡大鏡の利用を可能としている。 ニ)代理人による手続きが可能。補佐人の同席が可能。</p>	なし なし なし なし なし	<p>【実効性評価】可能なことは行っている。 【今後の課題】スカイプを利用したあっせんの実施について検討する。</p>
	<p>⑥【高齢者等】認知能力・記憶能力等に支障のある申立人に対し、利用者保護・利用者利便の確保のため、金融ADR手続上で適切な配慮を実施する手続</p>	<p>左記手続の実施手段(内部規程、通達等)：内部規程なし 左記手続の実施概要： 代理人による手続きが可能。また、本人の状況に応じて補佐人の同席を認めることがある。行為の具体例としては、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しながら話しを進めるといった配慮を行う。</p>	なし	<p>【実効性評価】可能な配慮はしている。 【今後の課題】障がい者に対する合理的配慮を施す場合で代理人等の本人以外の者があっせん手続きに介入する場合の本人の意思確認をどのように実施するかについて検討する。</p>
	<p>⑦申立人自身による不利益表明への対応 申立人から「自身の不利益」に繋がりがかわない意思表示(例：申立の取下げ)があつた場合、その不利益について説明し、理解を得た上で、当該意思表示を受入れる手続</p>	<p>左記手続の実施手段(内部規程、通達等)：内部規程なし 左記手続の実施概要： あっせんにおいては、あっせんの取下げなどを主張する申立人もいるので、あっせん委員は申立人の立場に立って状況に応じてその不利益を説明している。このような説明については規程化しているわけではないが、そうした事例をあっせん業務研究会などですべてのあっせん委員が情報共有している。</p>	なし	<p>【実効性評価】対応している。 【今後の課題】なし</p>

項目		左記項目に係る回答依頼事項			
		⑧その他、金融ADR手続上の困難性への対応	なし	なし	
II. 所管部署等	4. 利用者アンケートや(金融ADR業務に対する)相談・苦情受付を通じ、特性を有する申立人の「声」を収集する体制	①「(アンケートの)趣旨への理解・協力」を促進するための手続(例:特性を踏まえた告知手法の工夫、回答作成時のサポート等)	左記手続の実施手段(内部規程、通達等):内部規程なし 左記手続の実施概要: なし	なし	【実効性評価】必要に応じて対応している。 【今後の課題】今後、障がい者の特性に応じたサポートについて検討する(例えば、目が不自由な利用者に口頭で質問する対応が可能かなどを検討する)。
		②金融ADR業務の改善に繋げるために、利用者アンケートの内容を見直す手続(例:上記1.や3.の各項目の取組に対する評価項目を盛り込む等)	左記手続の実施手段(内部規程、通達等):内部規程なし 左記手続の実施概要: あっせんの会場環境など障がい者からの意見が出やすくなるような質問にする。具体的には、アンケートの中にある自由に意見を記載する箇所にバリアフリーなどの面でのご意見もお願いしたい旨を明示することを予定している。	なし	【実効性評価】対応している。 【今後の課題】なし
		③(金融ADR業務に対する)相談・苦情を積極的に受け付ける手続(例:受付窓口の明示・周知、金融ADR担当部署からの窓口分離)	左記手続の実施手段(内部規程、通達等):内部規程なし 左記手続の実施概要:メールでの受け付けは当センターのホームページ上に「業務・運営に関するご意見」のメールフォームを設けており、簡便にご意見を提出していただけるようにしている。さらに、FAX、手紙といった多様な方法で受け付けることが可能。	なし	【実効性評価】可能な対応はしている。 【今後の課題】今後、利用ニーズのある方々が当センターHPを閲覧しやすくなるような効果的な工夫を検討する。
II. 所管部署	5. 高齢者・障害者事案の発生原因を分析・フィードバックし再発防止に資する体制	①高齢者・障害者事案の特徴※・発生原因(※例:金融商品やサービス別でみた構成比の偏り)	左記に係る指定機関の認識・既存の取り纏めデータ等: 平成29年度上半期(4月～9月)に終結したあっせんの申立人のうち高齢者(75歳以上)の割合は33.8%であった。特徴・偏りについての事象は見られなかった。		
		②高齢者・障害者取引の適正化に向けた各業態の取組(各種ガイドライン等)の概要と、それらに対する(指定機関の)実効性評価	左記に係る指定機関の認識・既存の取り纏めデータ等: 証券取引に関し日本証券業協会が高齢顧客に係る勧誘・販売に関するガイドラインを制定しており、役席者による事前承認行為や勧誘の翌日以降の受注といったことをガイドラインとして示している。高齢者ガイドラインに基づく勧誘・販売の実施を争点としている事例はほとんどないため、ガイドラインの実効性をあっせん事例から評価し、断言することは困難である。		
		③上記①～②を踏まえ、業者・自主規制団体に重点的にフィードバックすべきと考える事項と、その実績	左記に係る指定機関の認識・既存の取り纏めデータ等: 自主規制団体に対して提供する相談・苦情・あっせんの情報の中に申出者の年齢をできるだけ含めるように努めている。また、業者に対して毎月提供する「あっせん事例集」、3か月ごとに提供する「苦情事例の概要」には高齢者の事案を盛り込んで、申出者の属性、事案の概要、当事者の主張、あっせん委員の見解、苦情・あっせんの結果、留意すべき事項を取りまとめている。これらは業者によっては自社内の研修資料として活用されている。		

項目		左記項目に係る回答依頼事項			
		④その他	なし		
II. 所管部署等	6. 高齢者・障害者事案への対応の適切性に係る検証・評価	① 定量的データの分析※を通じた評価を行う手続 (※の例:「(苦情処理)の解決率」「(紛争解決手続への)移行率」「(紛争解決)の和解率」「(苦情処理・紛争解決)の所要期間」等の指標について、高齢者・障害者事案と全事案との間の乖離幅とその原因を分析)	左記手続の実施手段(内部規程、通達等)、実施頻度: 内部規程なし 左記手続の実施概要: 四半期ごとに高齢者の苦情事案、あっせん事案の件数を計測し、過去の実績と比較している。	なし	【実効性評価】傾向がわかる。 【今後の課題】なし
		② 個別事案の分析を通じた、業務の適切性の評価(例: 不受理事案・不調事案・離脱事案の内容を検証し、上記3. の各項目に照らし問題はなかったかを確認等)を行う手続	左記手続の実施手段(内部規程、通達等)、実施頻度: 内部規程なし 左記手続の実施概要(業務改善に繋がった事例、または繋げる必要がある事例の内容を含む): あっせん事案、苦情処理事案の記録書を検証している。	なし	【実効性評価】検証できている。 【今後の課題】今後もしっかりと検証に努める。
		③ 上記4. 利用者アンケート、相談・苦情の内容分析を通じた評価を行う手続	左記手続の実施手段(内部規程、通達等)、実施頻度: 毎年4回 左記手続の実施概要: 運営審議委員会及び理事会にアンケート結果を報告している。	なし	【実効性評価】しっかりと検証してもらっている。 【今後の課題】なし
		④ 有識者や外部機関の知見を活用した評価(例: 上記①～③の分析結果を伝え提言・評価を受ける)を行う手続	左記手続の実施手段(内部規程、通達等)、実施頻度: 毎年4回 左記手続の実施概要: 運営審議委員会及び理事会に高齢者事案への対応、障がい者事案への対応を報告している。	なし	【実効性評価】しっかりと検証してもらっている。 【今後の課題】なし
		⑤ 上記①～④の評価結果を踏まえ、PDCAサイクル活用等により、業務体制や業務運営を適宜見直すための手続	左記手続の実施手段(内部規程、通達等)、実施頻度: 毎年4回 左記手続の実施概要: 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。そこでの意見を踏まえ、業務運営等の改善を行っている。	なし	【実効性評価】しっかりと検証してもらっている。 【今後の課題】なし
		⑥ その他	なし	なし	【実効性評価】 【今後の課題】

第1表 高齢者事案

1. 高齢者の苦情処理手続等		【】内は全体の件数		
		平成27年度	平成28年度	平成29年度上期
苦情処理手続受付件数		434件【1132件】	412件【1008件】	181件【376件】
苦情処理手続終結件数		413件【1104件】	436件【1036件】	161件【369件】
内 訳	解決件数	335件【972件】	347件【893件】	122件【306件】
	不調件数 (内、紛争解決手続移行件数)	78件(74件)【132件(130件)】	89件(89件)【143件(143件)】	39件(39件)【63件(63件)】
苦 情 処 理 手 続 の 所 要 期 間	1月未満	318件【895件】	304件【783件】	117件【291件】
	1月以上 3月未満	73件【164件】	111件【205件】	35件【65件】
	3月以上 6月未満	18件【36件】	18件【43件】	9件【13件】
	6月以上	4件【9件】	3件【5件】	0件【0件】
高齢者からの相談・苦情の事例(特徴・傾向を踏まえた2～3事例)				
<p>○相談 事例1. (年齢) 90歳代前半 (申出内容) 20年前に保有の投資信託を売却してほしいと言ったのに売却してくれなかったため、現在損失となっている。ホームに入るために資金が必要であるが、損失を返してもらうことはできるか。</p> <p>事例2. (年齢) 80歳代前半 (申出内容) 中小の証券会社で信用取引をしているが、大手証券会社は年齢を理由に信用取引を断られた。80歳を過ぎても元気で判断能力もある者もいるにも関わらず一律に年齢で取引を制限するのはおかしくないか。80歳を超えると信用取引ができない理由について教えてほしい。</p>		<p>○苦情 事例1. (年齢) 80歳代後半 (申出内容) 担当者を信用して色々な取引をしていたが、10年前から認知症を患っているため、損失が出ているかどうか分らない。家族が心配しているので、調査を求めたい。(併せて息子からも同様の申出があり、勧誘時に家族の同席を求められていなかったことに対する苦情が寄せられた。)</p> <p>事例2. (年齢) 80歳代前半 (申出内容) 先日、償還を迎える外国債券から別の外国債券への乗換えを勧誘され、応諾せず検討することにした。2日後に断りの電話をしたところ、既に無断で乗換えられていたことが判った。相手方に苦情を言ったが、担当者も上席者もきちんと対応しない。(相手方に取次いだ結果、何回も説明を受け、購入の意思をはっきり述べていることが通話録音で確認され、無断ではなかったことが判明した。)</p>		

2. 高齢者の紛争解決手続		【】内は全体の件数		
		平成27年度	平成28年度	平成29年度上期
不受理件数		0件【0件】	0件【0件】	0件【0件】
紛争解決手続受付件数		83件【131件】	73件【143件】	23件【63件】
紛争解決手続終結件数		69件【118件】	95件【142件】	44件【70件】
内訳	和解件数 (特別調停案によるものも含む)	35件【57件】	46件【70件】	19件【38件】
	不調件数	30件【54件】	43件【61件】	24件【30件】
紛争解決手続の 所要期間	1月未満	1件【2件】	0件【1件】	2件【2件】
	1月以上 3月未満	48件【83件】	62件【92件】	28件【41件】
	3月以上 6月未満	20件【33件】	32件【48件】	14件【27件】
	6月以上	0件【0件】	1件【1件】	0件【0件】
高齢者からの紛争解決手続の事例(特徴・傾向を踏まえた2～3事例)				
<p>事例1. (年齢) 90歳代前半</p> <p>(申出内容) 申立人が高齢であるが、被申立人担当者より、複雑な仕組みでリスクの高い金融商品への乗換えを勧誘され、言われるがままに取引したところ、損失を被った。よって、適合性原則違反を理由に、被申立人に対して約700万円の損害賠償を求める。</p> <p>(主張内容) 1年前、被申立人担当者の訪問を受け、保有していた外国債券数銘柄の売却と投資信託の買付を勧誘され、申立人は言われるがままに当該取引に応じ、その後約2ヵ月間、保有の投資信託や外国債券を売却して投資信託を買うよう勧められ、言われるがままに数銘柄の売買に応じたところ、約700万円の損失が発生した。 高齢者で耳がよく聞こえず考える力も衰えていた高齢者に対し、このような金融商品の売買を繰り返させたことは適合性原則違反である。</p>				

第1表 障害者事案

1. 障害者の苦情処理手続等		【】内は全体の件数		
		平成27年度	平成28年度	平成29年度上期
苦情処理手続受付件数		●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
苦情処理手続終結件数		●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
内訳	解決件数	●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
	不調件数 (内、紛争解決手続移行件数)	●件(●件)	●件(●件)	●件(●件)
苦情処理手続の 所要期間		1月未満	●件【●件】	●件【●件】
		1月以上 3月未満	●件【●件】	●件【●件】
		3月以上 6月未満	●件【●件】	●件【●件】
		6月以上	●件【●件】	●件【●件】
障害者からの相談・苦情の事例(特徴・傾向を踏まえた2～3事例)				
○相談 (年齢) 不明 (申出内容) 聴覚障害者よりFAXによる相談。保有銘柄の配当金の税金、マイナンバーの提出、他社への株式移管について教えてほしい。		○苦情 (年齢) 不明 (申出内容) 精神障害者。数年前に特別マル優枠を使い非課税で購入した社債を、この度、別の社債に乗り換えた。当然非課税になっていると思っていたが、課税扱いになっていた。相手方証券会社の確認不足であるので、責任を問いたい。		

2. 障害者の紛争解決手続		【】内は全体の件数		
		平成27年度	平成28年度	平成29年度上期
不受理件数		●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
紛争解決手続受付件数		●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
紛争解決手続終結件数		●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
内 訳	和解件数 (特別調停案によるものも含む)	件数把握不可		●件【●件】
	不調件数	●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
紛争解決手続の 所要期間	1月未満	●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
	1月以上 3月未満	●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
	3月以上 6月未満	●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
	6月以上	●件【●件】	●件【●件】	●件【●件】
障害者からの紛争解決手続の事例(特徴・傾向を踏まえた2～3事例)				
<p>○あっせん事例 (年齢) 90歳代後半</p> <p>(申出内容) 被申立人担当者からの一方的な勧誘により、手数料についての説明も受けることなく、申立人が意図しない株式の売買を同担当者主導で繰り返され、損失を被った。高齢の申立人に対する過当売買であり、発生した損失約1,300万円の賠償を求める。</p> <p>(主張内容) 被申立人担当者は、判断能力も衰え、耳の間こえも悪い高齢者に対して、顧客の信頼を悪用して、一方的で執拗な電話勧誘により、2年間に約400回の過量な株式の売買を行わせた。その結果、約400万円の損失と約900万円の手数料が発生した。被申立人は手数料等の説明が不十分であり、被申立人の高齢者取引に対するガイドラインの遵守及び牽制機能がなく、悪意性が感じられる。</p> <p>* 申立人は聴覚の衰えのほか身体障害(車椅子利用)があった。本事例においては聴覚の衰えも紛争の一因にはなるものの、どちらかという高齢者の特徴・傾向が現れている事案である。申立人の主な障害である身体障害については、特に本件紛争の発生原因とはなっていないと思われる。 あっせんは、日本証券業協会地区協会(地方)の会議室で開催されたが、控室の準備等において車椅子での往来に配慮したり、申立人の状況に応じ柔軟な対応をとった。</p>				

高年齢者・障害者事案への対応

質問事項(事務局作成)		指定紛争解決機関の回答		
項目		左記項目に係る回答依頼事項		
I. 意思決定機関等	1. 高年齢者事案・障害者事案への対応に関連する、意思決定機関等からの指示事項(平成27年度以降のもの)	左記「指示」の実施時期：→ 紛争解決委員会より特に高年齢者・障害者に対する指示事項はでていない。 指示の内容：		
	2. 上記1. の指示事項の執行に係る、意思決定機関等への報告及び同機関による評価・改善・指示(同上)	左記「報告」「評価・改善」の実施時期・頻度：→ 提言・報告はありません。 「報告」「評価・改善」の概要：		
	3. 高年齢者事案・障害者事案に関連して、有識者で構成する諮問機関による評価・提言がなされた事項とその対応(平成27年度以降のもの)	左記「評価・提言」「対応」の実施時期：→ 提言・報告はありません。 それらの概要：		
	4. 【任意記載事項】高年齢者・障害者事案の動向※を受けて、各指定機関において今後必要と考える態勢整備の方向性※※があれば回答欄に記載願います。 ※例：今後の件数増加、金融商品やサービスの多岐化・長期化による事案内容の複雑化、解決所要期間の長期化等 ※※例：人員増強、外部機関の対応ノウハウを導入し更に解決スキルをアップ、業態との連携を更に深めることで再発防止等	従来匿名の相談者が多かったため、年齢などの聴取はしていなかったが、本年の8月より、匿名の相談に対しても、可能な限り年齢を確認するよう取り組んでいる。年齢が取得できたうちの約2割が高年齢である事が判明した。現段階の貸金業界での高年齢等の問題としては次の2点である。 ①自動音声応答の操作ができない相談者の対応方法。 ②高年齢者の入院などで家族からの問合せに対する対応方法。 【対応方法】 ①に関しては操作の状況を確認したうえで、業者に連絡し業者から相談者へ返電戴くように対応に努めている。 ②に関しては、契約者が入院などで電話対応もできない状態の場合、個人情報理由に相談が進展しない事案がでている。当協会より個々の業者に対して現状を踏まえた配慮ある対応を依頼して解決に努めている。今後業者に対しての周知等を図っていきたい。本年度中に業者との意見交換会の開催を検討しておりその中で意見聴取を予定している。		
項目	申立人の特性や事案の内容を踏まえた解決を図るための手続例等	左記手続等に係る回答依頼事項	左記のうち、金トラ協や有識者の提言等への対応事項については、「端緒となる提言等の内容・時期」	左記の手続等に係る実効性評価、及び指定機関が認識する今後の課題等
II. 所管部署等	(1)「指定機関HP」や「金融ADR手続を実施する施設」のバリアフリーに係る手続 また、バリアフリーが未済・未定の場合、それに替わる機能補完を行う手続	各支部のバリアフリー化の調査については全て終了している。 現状は賃貸物件がほとんどで、施設の変更については、オーナーの同意が貰えず困難である。今後、移転等の場合はバリアフリー化を考慮した対応を検討する。	特になし	【実効性評価】 現段階での取り組みは問題ないと考えている。 【今後の課題】 移転時の物件調査時にバリアフリーを必須項目とした調査結果を検討する。

項目		左記項目に係る回答依頼事項		
1. 金融ADR制度・関係情報等への利用者アクセスの確保体制 (注)本項でいう「相談・照会」とは、各指定機関の金融ADR業務に関するものを指す。	(2) 電子メール・FAX等、利用者からの相談・照会等の受付手段の多様化を図る手続	平成29年4月から当協会HPにおいて、言語・聴覚障害などで電話相談が困難な方に対してメールでの相談対応を受け付ける環境を整え開始している。一般向けの相談については電話対応のみでメール対応していない。これ以上の多様化は今後検討予定としている。	特になし	【実効性評価】 現段階での取り組みは問題ないと考えている。現状のままでよいか今後相談状況を見て判断していく。紛争解決委員会には報告済みである。 【今後の課題】 今後多様化について検討予定
	(3) 特性を有する利用者からの相談・照会等に、円滑に対応するための手続 (例：高齢者・障害者対応に関する有資格者・知見者の窓口配置等)	言語・聴覚障害者用のコミュニケーションシートをガイドとともに平成29年11月に各支部窓口に配置し円滑に対応するための窓口体制を整備した。有資格者の配置については、本部より実施し、支部については今後検討予定。	特になし	【実効性評価】 相談を円滑に進める処置としては十分と考えているが人員的な配置は今後検討している。 【今後の課題】 支部の有資格者配置は今後検討。
	(4) 上記以外で、利用者特性に配慮し、金融ADR制度へのアクセスを確保する手続 (例：高齢者支援・障害者関連団体を紹介した金融ADR制度の情報周知)	左記手続の実施時期： 随時実施予定 左記手続の概要(計画含む)： 消費者センター訪問時に改定したパンフレットなどを利用し特性に配慮した取り組みについて情報周知を検討している。関西地区においては、障害者施設などからの依頼により当協会より「障害者向けのお金の使い方」など研修を実施した実績があり今後要請が見込めるので金融ADR制度の周知を行っていきたい。	特になし	【実効性評価】 現状可能な団体への周知には努めている。下記の実績の中から、団体の横のつながりで広がりを見せており、結果は出ている。 【今後の課題】 特に考えていない(実績) 消費者センター以外への団体等について具体的に * 社会福祉法人であい共生舎 テーマ：障害のある方に向けてのはなし 対象者：同施設訓練生25名 * 社会福祉法人大阪市障害福祉・スポーツ協会 テーマ：金融トラブルに巻き込まれないために 対象者：訓練生65名(訓練生とは就職内定の障害者が45名 教師が20名) 平成30年1月大阪枚方で同様の施設にて講演予定 (ADR制度について周知済み)

項目		左記項目に係る回答依頼事項		
II. 所管部署等 2. 職員等の指導・監督体制	①【障害者】障害者関連法制の周知 障害者差別解消法(以下、『法』)等の趣旨や障害に関する「理解」を、指定機関職員・紛争解決委員に「促す」ための手続(例：内部研修・外部研修受講等の計画策定、啓発を図る文書配布等)	【内部研修】 本部職員に対しては、年間研修計画に基づき平成29年度下期に、平成29年4月1日作成した障害者対応マニュアルに基づいて実施予定としている。支部職員に対しても、各事務長より同様の研修を予定している。 【外部研修】 神奈川県「心のバリアフリー推進員養成講座」本部職員受講済 「ユニバーサルマナー検定」本部管理者受講済み。本年12月、来年1月受講予定である。 紛争解決委員会へも状況を報告し、紛争解決委員への周知も図る。	特になし	【実効性評価】 研修計画に基づき計画しているので十分と考えている。障害者向けマニュアル整備と研修実績については、本年9月の第4回紛争解決委員会へ報告しており特段の指摘などは受けていない。 【今後の課題】 定期的な研修の開催を年間研修計画で実施し、理解度を深めていきたい。また、紛争解決委員会へも状況を報告し、紛争解決委員への周知も図っていきたい。
	②【障害者】「差別的取扱い」等の例示・周知 紛争解決等業務に特有の手続(例：本人聴取、和解案提示、手続の終了)の実施に際し、どの様な作為・不作為が、法に定める「不当な差別的取扱い」(第8条第1項)、「合理的配慮」(第8条第2項)や「正当な理由」に該当するのかを、「具体的に定義・例示」し、指定機関職員・紛争解決委員に周知する手続	【左記手続の実施時期】 随時 【左記手続の実施手段(左記「定義・周知」のための内部規程、内部通達等の名称)】 障害者対応マニュアル：コミュニケーションシート 【左記手続の実施概要】 障害者マニュアル、コミュニケーションシートなどを使い「不当な差別的取扱い」「合理的配慮」「正当な理由」に該当するのかを、「具体的に定義・例示」し内部研修にて職員に周知する。紛争解決委員には別途周知方法を検討する。	特になし	【実効性評価】 現段階では研修未実施である。 【今後の課題】 紛争解決委員への周知方法を検討
	③【障害者】 上記①②の「理解を促進」または「周知」した事項の「浸透」状況や、同法の趣旨に沿った「解釈・運用」状況を「事後検証」するための具体的な手続(例：障害者対応の実地シミュレーション、フォローアップ研修、有識者・外部機関による評価)	【左記手続の実施時期、頻度】 障害者対応に関する研修は未実施。平成29年度下期より実施し、今後は、年1回程度を予定している。 【左記手続の実施手段(左記「事後検証」のための内部規程、内部通達等の名称)】 事業計画の「年間研修計画」にて半期終了時点で進捗状況を事後検証を実施する。 【左記手続の実施概要】 相談内容については日々管理者がチェックし、解釈、運用状況はフォローアップし適切に運用されているかを確認していく。	特になし	【実効性評価】 現段階の取り組みは問題ないと判断している。本年9月の第4回紛争解決委員会へ報告しているが特に指摘を受けていない。 【今後の課題】 フォローアップした結果を職員にフィードバックする体制整備。
	④ 高齢者・障害者事案に関する外部資格の取得状況	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名取得済み。	特になし	【実効性評価】 現段階での取り組みは問題ないと判断している。 【今後の課題】 特になし
	⑤その他			

項目		左記項目に係る回答依頼事項		
II. 所管部署等 3. 申立人の特性※や事案内容に応じた金融ADR手続きの進行を確保する体制 ※認知能力・判断能力・記憶能力の衰え、視覚・聴覚障害、肢体不自由、知的・精神障害、発達障害等 ※※代理人等：成年後見人、保佐人、補助人等	①「配慮」の要否判断 金融ADR手続において、何等かの「配慮」の必要な申立人の特性を見逃さないための工夫(例：相談・苦情等の受電時、機関等への来訪時、本人聴取時等において、「配慮」の必要性を判断するための、具体的な注意点の策定・周知)	【左記「配慮」の要否を判断する手順】 高齢者の対応として匿名の相談内容でも聴取時に年齢を確認し、相談内容を入力。翌日管理者3名による適切に対応できているか確認し見過ごさないように対応している。 【左記手続の文書化(内部規程・通達等の名称)・周知手段】 現状は文書化していない。毎週の夕礼にて事例紹介し周知を図っている。	特になし	【実効性評価】 現段階の取り組みは問題ないと判断している。 【今後の課題】 文書化されていないので相談手引書(作成中)に具体的な注意点等を記載予定。
	②苦情処理に当たる業者による「配慮」「配慮」を要する「苦情」処理事案において、実際に苦情処理手続を行う「業者」に、適切な「配慮」を行わせるための手続(例：苦情処理の指示時や進捗管理時に指示またはフォローを行う事項の策定・周知)	【左記手続の実施手段(内部規程、通達等)】 規定通達は実施していない。 【左記手続の実施概要】 現状は、配慮を要する相談や苦情事案の場合、苦情の事実確認の依頼などの時、申立人へ対して「配慮」が必要な状況を業者に詳細に伝え対応をお願いしている。	特になし	【実効性評価】 現在実施していない。 【今後の課題】 各社の対応状況の現状把握が必要と考えている。本年下期に、業者との意見交換会を計画している。
	③代理人、介助者等の立会容認 「申立人の意思や利益」に反しない形で、代理人、介助者、(コミュニケーション)支援者の手続への関与を適切に容認する手続(例：申立人の意思、代理人等※※の資格・能力、申立人との利益相反がないこと等の確認手続)	【左記手続の実施手段(内部規程、通達等)】 紛争解決業務に関する規則第38条において代理人を規定している 左記手続の実施概要： 申立人の意思、利益相反・第三者の確認などについて、事務局と紛争解決委員が提出書類などで確認を取りながら、聴聞までに代理人として認めるかを紛争解決委員決定する。	特になし	【実効性評価】 現状規定どおりで運用しており特に問題は無いと判断している。 【今後の課題】 現状では特になし。
	④【障害者】指定機関からの代理人徴求 「代理人を求めること」自体が、「申立人に対する不当な差別的取扱い」に該当し得ることに十分な配慮を払い、「合理的な理由があって正当な目的の下に代理人を求めている」ことを申立人に説明し、理解を得るための手続	【左記手続の実施手段(内部規程、通達等)】 紛争解決業務に関する規則第38条において代理人を規定している。 【左記手続の実施概要】 障害者への代理人要求に際しては、その必要性について丁寧に判りやすく、口頭以外に方法(筆談、コミュニケーションボード)などを使い十分配慮しながら理解を求める。(障害者対応マニュアルに十分配慮するよう記載している。)	特になし	【実効性評価】 現状規定どおりで運用しており特に問題は無いと判断している。 【今後の課題】 現状では特になし

項目		左記項目に係る回答依頼事項		
	<p>⑤【障害者】「合理的配慮」の内容・実施手続</p> <p>イ.) 電話による意思疎通(苦情・相談等)が困難な場合～聴覚障害等</p> <p>ロ.) 指定機関等への来訪が困難な場合～視覚障害・肢体不自由等</p> <p>ハ.) 本人聴取や文書の読み書きが困難な場合～視覚・聴覚障害等</p> <p>ニ.) 一般的なコミュニケーションが困難な場合～発達障害等</p> <p>ホ.) その他</p>	<p>【左記手続の実施手段(内部規程、通達等)】 障害者対応マニュアル:コミュニケーションシートについて平成29年10月26日全職員へ通知</p> <p>【左記手続の実施概要】 イ)メールによる相談・苦情を受け付ける。(平成29年度4月1日より協会のホームページにより相談・苦情対応を掲載) ロ)個別の相談内容を確認のうえ、郵送やその他のサポートを受けることを提案するがどうしても電話対応できない場合は、ガイドヘルパーや、家族関係者などの補助人等の利用による来訪を提案する。 ハ)代理人制度・代筆を提案し読み上げ等を実施し本人自身に内容を確認してもらうなどを提案する。 ニ)行為能力に問題が生じた場合、通常判断ができるときに本人に理解を求め、通常判断に問題がある場合などは、代理人・ガイドヘルパー・家族関係者・補助人などの利用を提案するが、範囲については限定せずその都度委員と調整し対応する</p>	特になし	<p>【実効性評価】 現段階の取り組みで問題ないと考えている。</p> <p>【今後の課題】 今後発生する相談事例などを都度研修等に活用し、合理的配慮について理解を高める体制づくりが課題であると考えている</p>
	<p>⑥【高齢者等】認知能力・記憶能力等に支障のある申立人に対し、利用者保護・利用者利便の確保のため、金融ADR手続上で適切な配慮を実施する手続</p>	<p>【左記手続の実施手段(内部規程、通達等)】 高齢者等に限定した規定などはない。今後、相談ガイドブックへ追加掲載検討中</p> <p>【左記手続の実施概要】 行為能力に問題が生じた場合、通常判断ができるときに本人に理解を求め、通常判断に問題がある場合などは、代理人・ガイドヘルパー・家族関係者・補助人などの利用を提案するが、範囲については限定せずその都度委員と調整し対応する</p>	特になし	<p>【実効性評価】 現段階では規定していない。</p> <p>【今後の課題】 相談ガイドブックに記載後、相談員へ対する研修計画</p>
	<p>⑦申立人自身による不利益表明への対応 申立人から「自身の不利益」に繋がりがわからない意思表示(例:申立の取下げ)があった場合、その不利益について説明し、理解を得た上で、当該意思表示を受入れる手続</p>	<p>【左記手続の実施手段(内部規程、通達等)】 規定していない</p> <p>【左記手続の実施概要】 苦情処理の段階から申立人からの意思表示については、丁寧に聞き取り、状況把握したうえで状況に応じては、紛争解決の手続きがあることを説明する。紛争解決においても同様に説明し状況把握したら紛争解決委員に報告し適切な対応していく。</p>	特になし	<p>【実効性評価】 現段階では規定していない。</p> <p>【今後の課題】 該当事例を踏まえたうえで規定も含め検討する。</p>
	<p>⑧その他、金融ADR手続上の困難性への対応</p>	<p>都度委員と調整し対応する</p>	特になし	

項目		左記項目に係る回答依頼事項			
II. 所管部署等	4. 利用者アンケートや(金融ADR業務に対する)相談・苦情受付を通じ、特性を有する申立人の「声」を収集する体制	①「(アンケートの)趣旨への理解・協力」を促進するための手続(例:特性を踏まえた告知手法の工夫、回答作成時のサポート等)	【左記手続の実施手段(内部規程、通達等)】 規定していない 【左記手続の実施概要】 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。	特になし	【実効性評価】 特規定していないが今後の事案で検討 【今後の課題】 該当事例を参考にしつつ告知手法を工夫やサポートを検討していく。
		②金融ADR業務の改善に繋げるために、利用者アンケートの内容を見直す手続(例:上記1.や3.の各項目の取組に対する評価項目を盛り込む等)	【左記手続の実施手段(内部規程、通達等)】 規定していない 【左記手続の実施概要】 申立人、代理人などより特性に応じたアンケートに対する要望があれば柔軟な対応で手続の見直しは可能である。	特になし	【実効性評価】 現段階では規定していない。 【今後の課題】 今後要望に基づき検討していく。
		③(金融ADR業務に対する)相談・苦情を積極的に受付ける手続(例:受付窓口の明示・周知、金融ADR担当部署からの窓口分離)	【左記手続の実施手段(内部規程、通達等)】 規定していない。 【左記手続の実施概要】 HP上の告知以外に、改定中のパンフレットなどへ障害者等への受付の告知を実施予定。	特になし	【実効性評価】 現段階では規定していない。 【今後の課題】 特になし。
II. 所管部署	5. 高齢者・障害者事案の発生原因を分析・フィードバックし再発防止に資する体制	①高齢者・障害者事案の特徴※・発生原因(※例:金融商品やサービス別でみた構成比の偏り)	第12回の金融ADR連絡協議会の資料でも報告したが、当協会への相談については、約90%が匿名の相談であり、従来は年齢確認など行っていなかったが、本年8月以降匿名の相談でも年齢確認を実施している。今後は、年齢別の相談内容の実態も把握されるので高齢者事案についても丁寧に対応できる体制整備に努めている。その中で、高齢者事案として①音声応答に操作不能②病気等で入院により開示などの手続き不能により親族とトラブルになるケースが出てきている。商品的な特徴はない。		
		②高齢者・障害者取引の適正化に向けた各業態の取組(各種ガイドライン等)の概要と、それらに対する(指定機関の)実効性評価	各業者の現状の対応等の現状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むけた取組等を今後検討する予定。		
		③上記①～②を踏まえ、業者・自主規制団体に重点的にフィードバックすべきと考える事項と、その実績	協会にて発行している、JFSAニュース、季刊誌、センターで発行している機関紙などにおいて高齢者の事例等はフィードバックし周知していく予定である。また、相談紛争解決センターで発行する年次報告において相談の年齢別相談内容等の分析データについてもフィードバックする予定である。		
		④その他	特になし		
II. 所管部署等		① 定量的データの分析※を通じた評価を行う手続(※の例:「(苦情処理の)解決率」「(紛争解決手続への)移行率」「(紛争解決の)和解率」「(苦情処理・紛争解決の)所要期間」等の指標について、高齢者・障害者事案と全事案との間の乖離幅とその原因を分析)	【左記手続の実施手段(内部規程、通達等)、実施頻度】 紛争解決業務規則117条において紛争解決業務の実施状況の公表にて規定している。 【左記手続の実施概要】 会員管理システムを利用し一般相談・多重債務相談・苦情・紛争ごと分析している。高齢者・障害者についても分析を予定している。	特になし	【実効性評価】 高齢者、障害者のデータ分析を始めている。 【今後の課題】 高齢者・障害者については、紛争解決委員会に報告し評価を求める予定である。

項目		左記項目に係る回答依頼事項		
6. 高齢者・障害者 事案への対応の適切 性に係る検証・評価	② 個別事案の分析を通じた、業務の適切性の評価(例：不受理事案・不調事案・離脱事案の内容を検証し、上記3. の各項目に照らし問題はなかったかを確認等)を行う手続	【左記手続の実施手段(内部規程、通達等)、実施頻度】 年2回程度 【左記手続の実施概要(業務改善に繋がった事例、または繋げる必要がある事例の内容を含む)】 個別事案については、紛争解決委員会の報告し手続業務の適切性の評価を受けているので特性を踏まえた事案についても同様に報告する。	特になし	【実効性評価】 現段階での取り組みは問題はないと考えている。 【今後の課題】 特性を踏まえた事案についての対応に問題はないかを報告の予定である。
	③ 上記4. 利用者アンケート、相談・苦情の内容分析を通じた評価を行う手続	【左記手続の実施手段(内部規程、通達等)、実施頻度】 年1回 【左記手続の実施概要】 利用者アンケートの分析結果については紛争解決委員会に報告し評価を受けている。	特になし	【実効性評価】 現段階での取り組みは問題はないと考えている。 【今後の課題】 特性を有する相談者等に対するアンケートについては今後内容も臨機応変に見直して評価を受けていく。
	④ 有識者や外部機関の知見を活用した評価(例：上記①～③の分析結果を伝え提言・評価を受ける)を行う手続	【左記手続の実施手段(内部規程、通達等)、実施頻度】 年1回 【左記手続の実施概要】 紛争解決業務の分析を実施し、年次報告として取りまとめ紛争解決委員会に報告し評価を受けている。	特になし	【実効性評価】 現段階での取り組みは問題はないと考えている。 【今後の課題】 特になし
	⑤ 上記①～④の評価結果を踏まえ、PDCAサイクル活用等により、業務体制や業務運営を適宜見直すための手続	【左記手続の実施手段(内部規程、通達等)、実施頻度】 特に規定していない 【左記手続の実施概要】 Ⅱ-1-(1)などの調査結果などを踏まえ紛争解決委員会に状況を報告をしたうえで適切な業務再生・業務運営を見直しを検討する。	特になし	【実効性評価】 現状では規定していない。 【今後の課題】 調査結果などを報告し見直しが必要であるか検討していく。
	⑥ その他	特になし	特になし	【実効性評価】特になし 【今後の課題】特になし

第1表 高齢者事案

1. 高齢者の苦情処理手続等		【】内は全体の件数		
		平成27年度	平成28年度	平成29年度上期
苦情処理手続受付件数		13件【137件】	5件【73件】	3件【20件】
苦情処理手続終結件数		11件【129件】	8件【80件】	3件【21件】
内 訳	解決件数	10件【115件】	2件【64件】	3件【18件】
	不調件数 (内、紛争解決手続移行件数)	1件(0件)【14件(6件)】	6件(5件)【16件(10件)】	0件(0件)【3件(3件)】
苦 情 処 理 手 続 の 所 要 期 間	1月未満	9件【108件】	3件【54件】	2件【14件】
	1月以上 3月未満	1件【11件】	3件【14件】	1件【5件】
	3月以上 6月未満	0件【5件】	2件【10件】	0件【2件】
	6月以上	1件【5件】	0件【2件】	0件【0件】
高齢者からの相談・苦情の事例(特徴・傾向を踏まえた2～3事例)				
<p>①相談 (年齢)契約者82歳の家族カード妻より相談 (申出内容)現在病気(骨髄異形成症候群)で入院中。家族カード3枚カード所有3枚解約したい。夫は命を落とす可能性有、電話できない状態である。契約者が対応できないのでどうしたら良いか。 →業者に状況を説明し対応依頼。、奥様の申出により解約処理を実施。</p> <p>②相談 (年齢)79歳女性 (申出内容)すでに支払いが終了していたと思っていたが、身に覚えのない請求が来たので業者に連絡しているが音声応答で操作ができず繋がらない。 →操作ができないとの申出のため、業者側より折り返しの対応を説明し業者側へ引継ぎ対応。</p> <p>③相談 (年齢)76歳女性 (申出内容)キャッシング利用したが、返済額がいくらになるか確認しようと思い1時間ほど音声に従い悪戦苦闘しているがうまくいかない。操作の方法教えて欲しい →操作の方法をゆっくり丁寧に説明し理解しているか確認し再度操作を序言。その後協会へ操作ができたとお礼の連絡頂いた。</p>		<p>○苦情 (年齢)67歳男性 (申出内容)所得証明の送付案内が届いた時に、提出が必要か確認をしたところ、『貸金業法で所得証明の提出が必要であり、提出しなければ借りれなくなる』と一方的に言われた。相手方としては説明する義務があるのではないかと。今回再度確認したが、『私では判らない』と言われ何が分からない。新サービスを利用したいが、所得証明の提出について納得いかない。 →途上与信において貸付残高と他社利用の残高合計が100万円を超えたので、業法で定められた所得証明の提出案内を求めているが、契約時にも所得証明に関する書類は渡していることを申立人の記憶が曖昧となっている。当初の説明も丁寧にすべきであったが、今回の案内のことしか説明せず丁寧に説明が不足していたことが原因と思われる。業者に対して初期対応時の申出内容を丁寧に聞き取り対応するように助言した。</p>		

2. 高齢者の紛争解決手続		【】内は全体の件数		
		平成27年度	平成28年度	平成29年度上期
不受理件数		0件【0件】	0件【0件】	0件【0件】
紛争解決手続受付件数		1件【20件】	6件【17件】	1件【10件】
紛争解決手続終結件数		2件【13件】	7件【26件】	1件【11件】
内 訳	和解件数 (特別調停案によるものも含む)	0件【6件】	3件【12件】	0件【6件】
	不調件数	2件【7件】	4件【14件】	1件【5件】
紛 争 解 決 手 続 の 要 期 間	1月未満	0件【0件】	0件【0件】	0件【0件】
	1月以上 3月未満	0件【4件】	2件【8件】	1件【8件】
	3月以上 6月未満	0件【5件】	4件【11件】	0件【3件】
	6月以上	2件【4件】	1件【7件】	0件【0件】
高齢者からの紛争解決手続の事例(特徴・傾向を踏まえた2～3事例)				
<p>(年齢) 74歳</p> <p>(申出内容) 申立人名義のカード3枚に係る各契約の契約書一式の写し、利用明細書一式、過払い金明細一式の提出を求める。</p> <p>(主張内容) 申立人は、取引明細について、裁判のときに相手方が出してくれなかったため、申立人が書記官からアドバイスを受けて、相手方に対する書面で、貸金業法に基づき履歴の提出を求めた結果、1ヵ月後に提出されたものであり、履歴の提出がなぜ迅速にできないのかを調べてもらうため、今回、申立をしたものである、および履歴の一部に不正確な点があるとの内容。これに対し紛争解決委員は、①裁判時に書証が迅速に提出されないことはよいことではないが、それを本件手続の対象とすることはできないこと、②取引履歴の記載内容が誤っているとの点についても、それを前提に和解が成立し、その有効性を確認する判決が確定している以上、本件手続でそれを検討する事はできないこと、を説明した上、聴聞を本日で終了する旨伝え、和解見込みがないものとして規則91条1項2号により終了する旨を決定した。</p>				

第1表 障害者事案

1. 障害者の苦情処理手続等		【】内は全体の件数		
		平成27年度	平成28年度	平成29年度上期
苦情処理手続受付件数		0件【0件】	0件【0件】	0件【0件】
苦情処理手続終結件数		0件【0件】	0件【0件】	0件【0件】
内 訳	解決件数	0件【0件】	0件【0件】	0件【0件】
	不調件数 (内、紛争解決手続移行件数)	0件(0件)【0件(0件)】	0件(0件)【0件(0件)】	0件(0件)【0件(0件)】
苦 情 処 理 手 続 の 所 要 期 間	1月未満	0件【0件】	0件【0件】	0件【件】
	1月以上 3月未満	0件【0件】	0件【0件】	0件【件】
	3月以上 6月未満	0件【0件】	0件【件】	0件【件】
	6月以上	0件【0件】	0件【件】	0件【件】
障害者からの相談・苦情の事例(特徴・傾向を踏まえた2～3事例)				
○相談 (年齢) 50代 (申出内容) 貸付自粛制利用を言語障害者より相談。行政を介し、NPO団体職員で手話ができる人を同行され手続きをしたいとのことであったので承諾。同行人へ手話で伝えるとともに、声にも出してもらい説明内容が間違いなく手話を通じて本人へ説明されているか当協会職員が確認しながら手続きを進めた。		○苦情 (年齢) 該当事案なし (申出内容)		

2. 障害者の紛争解決手続		【】内は全体の件数		
		平成27年度	平成28年度	平成29年度上期
不受理件数		0件【0件】	0件【0件】	0件【0件】
紛争解決手続受付件数		0件【0件】	0件【0件】	0件【0件】
紛争解決手続終結件数		0件【0件】	該当事案なし	
内 訳	和解件数 (特別調停案によるものも含む)	0件【0件】		
	不調件数	0件【0件】	0件【0件】	0件【0件】
紛 争 解 決 手 続 の 所 要 期 間	1月未満	0件【0件】	0件【0件】	0件【0件】
	1月以上 3月未満	0件【0件】	0件【0件】	0件【0件】
	3月以上 6月未満	0件【0件】	0件【0件】	0件【0件】
	6月以上	0件【0件】	0件【0件】	0件【0件】
障害者からの紛争解決手続の事例(特徴・傾向を踏まえた2～3事例)				
(年齢)				
(申出内容)				
該当事案なし				
(主張内容)				