

迅速かつ誠実な苦情処理手続に向けた指定紛争解決機関の役割(資料2-2等を踏まえ事務局作成)

(資料2-1)

質問項目 (迅速・誠実な苦情処理書 のための手続・工夫等)	全国銀行協会	信託協会	生命保険協会	日本損害保険協会	保険オンブズマン	日本少額短期保険協会	証券・金融商品あっせん相談センター	日本貸金業協会
1. 業者側の体制把握、連携等	・手続実施基本契約の締結時 ・業者の合併・事業譲渡時等 ・苦情事案の報告受領時等 ・業者(業態代表行)との会合時	・手続実施基本契約の締結手続時	・手続実施基本契約の締結手続時 ・年1回のアンケート(顧客対応部署、業務内容、人員等)実施時 ・苦情件数増加や長期事案の増加等を受けた業者ヒアリング時	・手続実施基本契約の締結手続時 ・業者との意見交換会時	・個別の苦情の受付時 ・業者との定期ミーティングやヒアリング時 ・利用者からの苦情発生時等	・新規参入業者の登録打合せ時 ・協会内の委員会・部会(家財部会、生保部会等)で苦情をテーマとする場合にアンケートを実施 等	・業者毎の苦情対応連絡窓口の情報収集	・苦情事案の発生時 ・各協会員との意見交換会(今後、年3回程度を予定)の席 ・新規業者にもADR制度を説明
2. どの様に業者に事案処理を求めるのか。 (1) 相談員等への周知手続 ① 業者・顧客間の情報量・交渉力格差を是正するための、「助言」「事情調査等」	・相手方銀行との交渉材料や一般的な対応事例を紹介 ・金融知識、専門用語等について、顧客に分かりやすく説明	・顧客に誤認がある場合は、その旨を説明	苦情内容(個別事情、顧客側の主張、業者側から受けた説明や交渉状況等)を丁寧に聞き取り(事情調査等)、必要な助言を行っている。	「申出をよく聴く」、「必要な情報を的確に聴き取る」中で、論点(争点)を整理し、申出人の意向を踏まえたアドバイスを実施。	事情聴取を行い、必要な場合には事業者に対して事情調査(契約内容等)を行った上で申出人に助言を行う。	探索質問や確認質問を交え申出人の主張構成を確認。中立・公正な立場を遵守し、申出人にとって有利・不利関係ないよう助言を行う。	(申出人への説明:「解決できない場合がある」「相談員は顧客の代理人になれない」等) 〔課題点〕 今後、顧客への「助言」及び「事情調査」に係る手順をマニュアルに盛り込み周知。	支部受付の申出内容を本部が極力時系列で再確認し、業者に(顧客対応の)録音内容を確認させる等により事情調査。
② 顧客が求める「解決」の内容把握	できるだけ具体的な要求内容(謝罪を求めるのか、損失補てんを求めるのか等)等を聴取。	受付時に確認。			時系列で問題の発生状況や事実関係を聴取することにより正確な問題点の所在を把握する。	申出人に「何が不満か」を、確認質問を交ながら、必要に応じて何回かに亘って聞き出す。		受付時にカウンセリング的技法※を使い申出内容を確認。担当課長、センター長も再確認。※信頼関係構築、解決への動機付向上等に着目した技法
③ 指定機関への「再相談」や「紛争解決申立」が可能である旨の顧客説明	・業者対応に不満等の場合は再度連絡してほしいことや、あっせん委員会が利用可能であることを適宜説明	業者対応に不満がある場合、受付時に、紛争解決の申立てが可能であることを顧客に説明。	・業者との交渉で解決に至らない場合は、再度連絡いただきたい旨を顧客に案内。	・申出人へはハガキで(紛争解決含む)ADRの手続フローを案内 ・必要に応じて再相談・紛争解決手続の申立も可能である旨説明。	業者対応に不満や疑問等があれば常時受け付ける旨を説明。「紛争解決手続」は損害が確定していれば申立て可能と説明。	・業者対応に不合理と感じた点があれば再度相談するよう説明。 ・苦情申出時に、紛争申立制度がある旨説明。	必要に応じ、紛争処理制度の説明及び顧客意向の確認 〔課題点〕 ・業者見解に不満がある場合、再相談も可能であることを顧客に説明する旨をマニュアルに盛り込み周知。	申出受付時に、業者対応に不満であればADR手続きが可能と案内。
④ 業者に対する苦情内容の通知	・上記①、上記②の内容を電話により伝達し、苦情原因を踏まえた対応を要請。	電話にて連絡	専用のシステムにより、業者の所管部門に対して通知を行う。なお、業者は必ず毎日システムを確認。	システムDBを業者と共有し、苦情処理手続があった旨メール通知。	電子メールによる。	苦情受付内容を「苦情受付票」に記載し、伝達している。	必要に応じ、業者に相対交渉を指示。	申出の当日中に電話により通知。
⑤ 何を以て苦情事案の「終了」「解決」とみるのか。	・顧客または業者に解決を確認 ・顧客に最終回答後、相当期間が経過したとき 等	終了・解決については業者からの報告によるが、終了報告の内容については確認。	・申出人が納得して不満が解消 ・業者報告上の「解決」は、顧客側の反応を含めて把握。	判断ポイント(申出人の了解、保険金の支払、1ヶ月以上連絡が無い等)をマニュアル化し、主任相談員が判断。	申出人の本質的な不満(保険金算定金額等)を事業者に把握させ、そこに至れば「解決」等	業者確認のほか、申出人にも納得したかを直接確認。	申出人または業者に確認。申出人と1か月以上連絡が取れない場合等。	事実確認の結果を申出人へ通知し、申出人の意思確認をして、判断。
(2) 前項各号の手続の適切性をどのように検証	・相談員対応のDB化のほか、業務日誌等をコンプライアンス部門、担当役員等に回付し、相談員の対応内容に問題ないか等を確認。	受付記録を作成し、相談所長等が定期的(月に1回)に確認(業者が誠実に対応しているか等)。	管理者が日々全件確認するとともに、1か月ごとにも別の管理者が全件精査している。	協会監査部門における内部監査の他、本部による業務点検(年1回)で、適切性の確認を受ける。(システムデータや録音データ等を使用)	一覧表に苦情の内容、問題の内容、提出された再発防止策を記載し、常時観察。	定期ミーティングで、相談室室長(管理職)に個別事案の対応状況・結果を相談員から報告を行い、確認。	「苦情・相談記録書」を、全相談員及び業務部門・総務部門の管理職者等が確認。	月次会議で管理職は、同様事案、同一業者事案の反復発生の有無等をチェック。
【問題事例】	相談員が喧嘩腰、申出人の話を傾聴しようとしていない、紛争解決手続による解決見込みが低いかなのような説明等	—	—	—	—	—	—	同一業者の「開示申請」に係る苦情事案が反復発生。
(3) 上記問題事例等を踏まえた改善取り組み	・相談員全員が日々のミーティングで問題事例を共有。 ・電話対応、相談員研修を強化。	—	—	—	3.(3)参照	—	—	業者に開示請求の遅延要因を報告させ、改善を求めた。

質問項目 (迅速・誠実な苦情処理書のための手続・工夫等)	全国銀行協会	信託協会	生命保険協会	日本損害保険協会	保険オンブズマン	日本少額短期保険協会	証券・金融商品あっせん相談センター	日本貸金業協会
3. 業者に処理を求めた後 (1) 相談員等に周知している手続内容 ① 業者に求める経過報告、終了報告等	・終了時の「苦情対応報告」 ・長期事案・複雑な事案については、必要に応じて中間報告を書面で求めている。	定期的(月に1回)に経過確認し、終了した場合は、処理結果、対応内容等を含む「苦情処理報告」を提出させる。	専用システムにより進捗確認。全事案の月末状況報告(業者見解、事実関係、具体的な進捗状況等)も業者から徴求。	「解決等報告」(解決したときまたは訴訟に係属することとなったとき、遅滞なく) 「事実関係報告」(苦情処理手続開始から遅滞なく) 「対応状況報告」(・通知日から20日、50日を経過する日。・通知日から90日を経過するごとの日)	受付後14日、28日、60日に経過報告	・電話・メールでの経過報告 ・「調査中」名目で悪戯に長期化させない様、フォロー	具体的手順について定めなし。  〔課題点〕 ・業者からの交渉結果報告等が適切になされる様、フォロー手順をマニュアルに盛り込み周知。	事実確認は原則、当日回答。経過報告を求め具体的に「何が不明」なのかの報告を求め長期化を回避。  業者の初期対応の問題(苦情内容の確認不足等)対応として、カウンセリング的手法を用いた顧客対応研修を提案等。
② 処理の長期化等、何等かのトリガー事象が発生した場合、指定機関・業者はどうか対応	・毎月初めに長期化事案一覧を各相談員に配付し、対応状況をフォローさせる。 ・業者にも苦情事案を月次還元等。	(長期化等については、理由があることから、特に、対応を促すようなことはしていない)	苦情処理手続移行後、1か月が経過しても解決しない場合、顧客に連絡し、紛争処理手続への移行に係る意思確認を行う。	・業者報告※の都度、主任相談員がその内容をチェック ※事実関係報告、対応状況報告、解決等報告	同種の苦情が短期間で頻発した場合に業者に再発防止策を策定要請	相談員による業者へのコールアウトを徹底し対応状況確認(申出人へ迅速に対応しているか)を実施。		
(2)「誠実かつ迅速な苦情処理対応」がなされたか否かの事後検証	・業者の「苦情対応報告」を確認。 ・長期未解決事案(60日以上経過)は、業者対応等を担当役員、運営会議まで報告等	・外部有識者会合に年2回苦情処理状況を報告、意見聴取等運営会議まで報告等	不適切な対応が確認された場合には、業者に対して、状況および原因を確認するとともに、再発防止を求めている。	同様の苦情が頻発した場合における、業者の社内チェック体制を、苦情受付段階で検証している。		相談室室長が定期ミーティングで個別事例への相談員の対応状況を確認。	相談員が処理状況を記録した「苦情・相談記録書」を、全相談員及び業務部門・総務部門の管理職者等が確認。	管理職経由で終了事案を役員に週次報告しチェックを受ける。(経過日数、業者及び協会担当者の対応状況の妥当性など)
(3) 前項に係る問題事例等	○苦情処理手続が長期に亘る ○苦情処理終了後、業者から「苦情対応報告」が長期間提出されない →事案管理の徹底等により対応。	—	○業者側の顧客への対応や報告に通常より時間がかかっているが、その理由が不明確であった →個別の指導により改善。	—	○事故損害額の判明時に保険使用の有無を判断したいとの契約者の意向を事業者側が失念し、修理許可(同様事例が頻発) →オンブズマンから、重大な問題と指摘し、事業者に改善措置を取らせた。 ○業者側が消滅時効期間(3年)経過を理由に無責を主張。 →オンブズマンから、顧問弁護士照会等により慎重な対応を要請。	○「約款に書いてある」と言いながら、その内容を顧客に明らかにせず。 ○顧客に約した担当者からのコールバックを行わず。 →当機関として、業者の役員等と事実確認と今後の対応を協議	—	○業者初期対応の問題(説明不足、申出人の話を聞かない等)対応として、カウンセリング的手法を用いた顧客対応研修を提案等(再掲)
4. 【資料B】関連 (1) 苦情処理に長期(目途として3か月超)を要する主な理由。	○裁判手続が併行しているなど要因は様々 ○業者の回答後、顧客の反応確認に時間を要する事案 ※相続預金事案、口座凍結などの金融犯罪関係、銀行に対し執拗に詫言状を求めもの、など。 →全銀協より処理期間短縮化を業者に周知・要請。	○実質的に3か月以内に解決しているが、業者が一定期間様子見た結果、3か月超となったもの。	○関係者(退職した営業職員、関連医療機関等)との面談設定や(業者の)社内決裁に一定の時間がかかっている例が見受けられる。	○自動車保険。事故被害者からの申立事案で損害状況、原因調査、責任割合の話し合い等に時間を要する。	○業者担当者の知識不足(時効関係)から、オンブズマンの事情調査に時間を要した。	○手続途中で申出人と連絡がつかなくなった。 ○事実確認等の調査に時間を要した。	○顧客意向により、あっせん書類送付、制度説明をするも連絡が無い。 ○業者見解を申出人に回答したが、その後もたびたび執拗に苦情を申出等。	○カード不正利用事案(海外等)における事実確認に時間を要した。 ○紛争解決申立希望後、申立人よりの書類提出がされなかった。
(2) 苦情処理に長期(3か月超)を要したものの、紛争解決手続で3か月以内に処理完結となった事案(B表の赤枠)がある場合は、それらの事案において、早期に紛争解決手続に移行できなかった理由。(苦情処理手続と紛争解決手続の連携)	○預金の存在確認や手数料の妥当性など紛争解決手続に馴染まない(不受理)事案	(該当なし)	(申出人の意向があった場合に紛争処理手続への移行が妨げられることはなく、早期に移行できなかった理由はない。)	(紛争解決手続の申立書回収をご提出いただくまでに時間を要し、苦情処理期間が長期となる事案等)	(入院保険金請求事案で、業者からの医療照会に主治医・申出人が応じず苦情処理が長期化するも、紛争解決手続移行後に入院理由の不合理性が判明し短期間で不調終了。)	○苦情処理手続中に申立人が死亡し配偶者が一時的中断を要請 ○空き巣被害による保険金請求事案で、複数関係者への申出人説明の整合性確認に時間を要した等。	○あっせん利用に係る顧客検討に時間を要した。 ○苦情処理段階での事実関係調査、確認に長時間を要した。(損失金額等)。	○家族カード含むクレジットカード等の不正利用事案で、家族への事情説明・申立て受理等に時間を要した。
5. 迅速性・誠実性に問題がある業者への対応(業者名公表、当局報告等)	業者が業務規程等に従わない場合は契約を解除し、そのことを公表することができる旨、手続実施基本契約に規定。	業者が業務規程不遵守の際は事情聴取の上、理事会に報告し、必要に応じ改善措置の要請や事案概要の公表等を行う旨規定。	業務規程に反する業者の行為が判明した場合は、業者名等の公表を検討(検討実例なし)	手続実施基本契約上の義務不履行のような事象が発生した場合は、ADR運営委員会およびADR評議会においてその内容を検証することになる。 なお、該当する事案はこれまでにない。	1. 和解成立後、業者が、申立人が不足書類(原戸籍謄本等)を提出するまで和解内容(保険金支払)を履行しないと回答 →業者名公表を検討。事案の報告を受けた(業者の)役員からの指示により支払いがなされ解決。 2. 紛争解決の申立意向を有する業者に、他のADR機関への申立の有無を問い合わせるも、業者側は個人情報の保護を理由に情報提供(回答)を拒絶。 →業者名公表を検討。最終的に業者が手続実施基本契約等に基づく情報提供の義務を理解し、情報を提供したことから解決。	・調査期間が長い、苦情事案を放置等の場合は理事会報告・協議の上、当局報告(報告該当1件)	必要に応じ、当該業者から事情を聴取し、運営審議委員会に報告。同委員会が業者に正当な理由がないと判断したときは、当該業者の商号等を公表し、改善を求める。	・手続実施基本契約の解除に係る規定は設けているが、該当するような事案は発生していない。