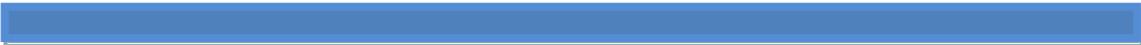


第 56 回「金融トラブル連絡調整協議会」

金融機関・業界の業務改善に資する取組み
（フィードバックが改善に確実に活かされるための仕組みの構築）と消費者への還元

（各指定紛争解決機関の提出資料）



平成 31 年 2 月 8 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 7
- 一般社団法人生命保険協会 10
- 一般社団法人日本損害保険協会 16
- 一般社団法人保険オンブズマン 20
- 一般社団法人日本少額短期保険協会 25
- 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 29
- 日本貸金業協会 34

1. 金融機関・業界の業務改善に資する取組み（フィードバックが改善に確実に活かされるための仕組みの構築）

① 金融機関・業界への情報・問題点等のフィードバックの現状

※ 以下の点を踏まえて、フィードバックの種類ごとに、回答を作成、サンプルを提出願います。

- ・フィードバックする情報の種類
- ・フィードバックする情報の頻度（年次、四半期毎、月次、随時、その他）
- ・フィードバック先（全金融機関、個別金融機関）
- ・一般公表の有無（ウェブサイトへの掲載の有無）
- ・個別金融機関にフィードバックしている場合、個別金融機関に寄せられる苦情等について、情報収集し、把握しているか。また、情報の分析、問題点の示唆等を行っているか（双方向あるいは深度あるものになっているか）。
- ・個別金融機関にフィードバックしていない場合、その理由は何か。
- ・伝達ルート（ex. 年 10 回開催される〇〇〇会議の場で担当者（課長クラス）に）
- ・その他、特筆すべき事項

【全加入銀行に対する還元施策】

○ディスクロージャー資料の還元等（四半期・年次）

- ・当該期（四半期および年度）の相談・苦情、紛争の処理状況等について取りまとめ、定例の役員会で報告するとともに、全加入銀行に対して通達を发出。
- ・相談・苦情の状況については、トピック事項や事例情報を多く盛り込み、業務分類別の四半期毎の推移も一目で分かるよう工夫している。
- ・紛争事例については、四半期毎にディスクロージャー資料と併せて全事案を還元。
- ・内容の詳細は資料 1 を参照。

○加入銀行向け研修会の実施（毎年度）

- ・全銀協相談室やあっせん委員会での事案処理を踏まえ、業務上留意すべき点について、毎年度全国 5 都市で、全加入銀行を対象に研修会を実施。研修会資料（資料 2、資料 3 参照）は、銀行内展開や研修資料にしやすいよう電子データにより全加入銀行に還元。
- ・研修会では、苦情・相談事例やあっせん委員会の指摘事項、消費生活センター等との情報交換会の模様を報告するほか、トピック事項（例：高齢者・障がい者対応、外貨建て保険 等）を適宜取り上げる等、内容を工夫している。

【個別行に対する還元施策】

○苦情の具体的内容の還元（月次）

- ・当該銀行に係る全ての苦情を苦情等担当部門に月次で還元。
- ・還元内容：苦情の具体的内容、顧客属性、年齢、解決依頼の有無、対応結果等。

○個別行毎の苦情の統計データの還元（四半期毎）

- ・ 自行に対する苦情の傾向や全加入銀行での順位等が分かる統計データ（業務分類別の苦情件数の四半期ごとの推移、苦情件数の全加入銀行中の順位、苦情の終了事由・所要期間の計数の比較データ等）を、全加入銀行の苦情等担当部門に四半期毎に還元。

【その他】

○個別行ヒアリング・研修の実施（随時）

- ・ 同種の苦情が特定の銀行に継続して発生している場合や増加した場合等には、個別にヒアリングを行い、対応状況をフォロー。
- ・ 加入銀行向け研修会のほかに、希望銀行に対して個別研修を行い、意見交換等を実施。

○業態代表行との情報交換（四半期毎）

- ・ 全銀協相談室や個別行で対応に苦慮した苦情事例や取組事例等について、情報交換の会合を実施。

○業務ごとの苦情・相談受付状況の還元（随時）

- ・ 必要に応じて業務ごと（例：カードローン、外貨建て保険等）の苦情・相談状況等（個別行に寄せられた苦情の集計・分析等を含む）を取り纏め、役員会報告や通達により情報還元を実施。

②（①のうち、特に）金融機関経営陣（層）への伝達の確保策

※ 以下の点を踏まえて、フィードバックの種類ごとに、回答を作成、サンプルを提出願います。

- ・ 経営陣（層）への伝達の有無
- ・ 有りの場合、伝達の方法、工夫等
（ex. 月1回開催される〇〇〇会議の場で配付、役員親展で送付等）
- ・ 無しの場合、その理由は何か

○ディスクロージャー資料の役員会への報告

- ・ ディスクロージャー資料を四半期毎の定例役員会で報告。報告にあたっては、概要・トピックをまとめた報告用資料を別途作成して説明。

③（①, ②を通じ）最近取り組んでいる事項等

○ディスクロージャー資料の見直し（平成29年度第1四半期分以降）

- ・ 図表を多用するなどビジュアル的に分かりやすくするとともに、統計数値にかかる説明などの情報量を増加させた（資料1参照）。

○加入銀行向け研修会の内容充実

- ・ 本年度（平成30年度）は、各加入銀行から報告を受けた、あっせん委員会からの指摘を踏まえて改善した販売体制等の取組み事例を取りまとめ、事例集として還元した（資料3参照）。

- ・トピック事項（例：高齢者・障がい者対応、外貨建て保険等）について取りまとめた資料を毎年度作成するなど（資料2参照）、時宜を得た還元を実施。

④ フィードバックの実効性等を検証（問題点の改善状況を確認）する仕組み

○苦情・紛争事案終了時の報告

- ・個別の苦情対応について、当該銀行から対応最終時等に苦情対応報告の提出を受け、対応結果等をフォロー。

○紛争事案の当該銀行に対するアンケートの実施

- ・紛争事案について、相手方となった銀行に対して、あっせん委員会からの指摘を踏まえた販売体制等の改善取り組み等について、アンケートを実施。

○個別行ヒアリング・研修の実施（随時）

- ・概要は上記①のとおり。

○相談・苦情、紛争事案の内容や傾向の検証

- ・毎月、担当役員や関係部門長等が出席する「全銀協金融 ADR 運営会議」において、相談・苦情、紛争事案の状況や、長期未解決事案の増減等について、確認等を行っている。

○各地の消費生活センターや消費者行政機関等との情報交換会の実施

- ・各地の消費生活センターや消費者行政機関等との情報交換会等を実施し、銀行業務関係の苦情の受付状況等を確認し、その結果を加入銀行向け研修会等で加入銀行に還元している。
- ・複数の消費生活センターから、銀行業務関係の苦情が減少している旨の説明を受けている。（上記情報交換会では消費者向け啓発活動も併せて行っている。）

⑤ 金融機関の商品開発、営業態勢の改善等につながった事例

○各加入銀行におけるあっせん委員会からの指摘を踏まえて改善した販売体制等の改善取り組み事例集として取りまとめ（資料3参照）

- a. 妻が夫の投資信託の代理取引を行った事例で、夫の意思の確認を行っていないことをあっせん委員から指摘されたことを受け、投資信託総合取引申込書の「受付」欄を「面前自署確認者」へ変更することにより販売担当者に注意を促すようにした。
- b. 外貨預金について、「投資経験が乏しい顧客に対して、円高が進んで元本割れが生じる場合に発生しうる損失額について丁寧に説明するべき」とのあっせん委員の指摘を踏まえ、外貨預金の説明にあたり為替相場が変動した場合の損益シミュレーションの作成を必須化。

⑥ 業務改善に確実に資する仕組みとしての評価と認識する課題（改善を図ろうとする際の障害等を含む）

○支店など営業の現場までフィードバックの内容を浸透させること

- ・本部の管理・統括部門のみならず、実際の営業現場に浸透させることが重要。
- ・特に加入銀行向け研修会の内容・資料は、末端の営業現場における販売体制改善に生かせるよう具体的なものとするなど工夫している。研修会後のアンケートでは、「参考となる事例が多い」「事例が具体的である」といった回答が多く寄せられている。

○ADR 担当部門以外との内部連携

- ・ADR 担当部門以外の業務推進部門や事務企画・管理部門と連携し、銀行業務や事務の改善、金融犯罪防止等に取り組むことが重要と考える。(例、カードローン、外貨建て保険、振込め詐欺防止対応など)

⑦ 金融機関・業界等に要望しておきたいこと

2. 消費者の啓発に有用な取組み（各指定機関からのフィードバックを通じた金融機関・業界の取組みを含む。）

① 消費者等への情報提供（ディスクロージャー）

※ 以下の点を踏まえて、情報提供の種類ごとに、回答を作成、サンプルを提出願います。

（金融機関向けのものとは共通の場合は、その旨を記載願います。）

- ・提供する情報の種類（統計及び傾向分析、個別案件情報、その他）
- ・情報提供の頻度（年次、四半期毎、月次、随時）
- ・個別案件の公表の範囲（全件・一部代表的な案件のみ）
- ・情報提供の方法（各機関のウェブサイト、その他）
- ・その他、特筆すべき事項

○ディスクロージャー資料の一般公表等（四半期・年次）

- ・内容は、加入銀行向けのものとは共通（【資料A】および資料1参照）。
- ・相談・苦情案件は代表的・特徴的な事案を掲載。紛争案件は全件掲載。
- ・ウェブサイトで一般に公表しているほか、各地の消費生活センターや消費者行政機関等にも郵送している。
- ・【上記1.】のとおり、平成29年度第1四半期分以降、分かりやすさ向上のために、内容等の見直しを実施した。

○「全銀協 ADR 運営状況レポート」の新規作成（年次（予定））

- ・平成30年9月に新規作成（平成29年度分）（資料4）。
- ・ディスクロージャー資料の記載内容をカラー化した小冊子とし、代表的な相談・苦情・

紛争事案や統計資料を掲載するとともに、あっせん委員会の利用者アンケートの結果やトピック事項を漫画を交えて掲載するなど、一般消費者を意識したものとした。

- ・障がい者の利便性向上のため音声認識コードやユニバーサルデザインにも配慮した。
- ・消費者への啓発や中立性・公正性の周知の観点から、各地の消費生活センターや消費者行政機関等に送付したほか、電子データをウェブサイトで閲覧可能とした。

② 消費者への啓発の取組みの現状

※ 以下の点を踏まえて、取組みの内容ごとに、回答を作成、サンプルを提出願います。

(金融機関向けのもの共通の場合は、その旨を記載願います。)

- ・取組みの内容(情報として提供する場合には、その種類、提供頻度・方法等を含む)
- ・その他、特筆すべき事項

○消費者への直接的な啓発活動(随時)

- ・各地の消費生活センター・消費者行政機関等や銀行に、各種媒体(全銀協相談室の周知用ポスター・リーフレット、全銀協 ADR 運営状況レポート(資料4)、消費者向け小冊子「銀行とトラブルになったら?全銀協 ADR で解決!」(資料5))の備置等を依頼し、全銀協 ADR の理解促進や主な苦情・紛争案件の周知を実施している。

○各地の消費生活センターや消費者行政機関等を通じた啓発活動

- ・各地の消費生活センターや消費者行政機関等との情報交換会等を実施し、全銀協 ADR の周知・理解促進を図っている。

③ (①, ②を通じ) 最近取り組んでいる事項等

○「ADR」という手続きが必ずしも一般的でないことや、中立・公正性への不安の声があることを踏まえ、カラー刷り小冊子・DVD動画の作成やウェブサイトの充実に加え、各地消費生活センター等との情報交換会の開催等により、周知・浸透を図っている。

- ・あっせん手続利用者に対するアンケートの集計分析結果をウェブサイトに掲載(平成25年度)
- ・ウェブサイトに中立的な第三者による推薦の言葉を掲載(平成28年度)
- ・金融商品販売時における注意喚起動画DVD・小冊子「あんしん一郎君が案内するこれで安心!金融商品のご購入」を作成・配付 28,000部(平成26~27年度。資料6)
- ・消費者向け小冊子「銀行とトラブルになったら?全銀協 ADR で解決!」を作成・配布 22,000部(平成29年度、資料5)
- ・消費者向け小冊子「全銀協 ADR 運営状況レポート」を作成・配付 12,500部(平成30年度、資料4)
- ・各地の消費生活センター等との情報交換会の開催(毎年)

④ 評価と認識する課題、あるいは、将来改善を検討したいと考えている事柄等

○中立・公正性の一層の周知

- ・各地の消費生活センター等との情報交換会などの継続的な実施や、各種媒体を利用した周知啓蒙の実施等による、中立・公正性の一層の周知の実施。

○外国語による相談・苦情対応

- ・政府の「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策（検討の方向性）」や、訪日・在住外国人の増加等を踏まえ、外国語での相談受付対応の実施（平成31年1月）。

1. 金融機関・業界の業務改善に資する取組み（フィードバックが改善に確実に活かされるための仕組みの構築）

①金融機関・業界への情報・問題点等のフィードバックの現状

※ 以下の点を踏まえて、フィードバックの種類ごとに、回答を作成、サンプルを提出願います。

- ・フィードバックする情報の種類
- ・フィードバックする情報の頻度（年次、四半期毎、月次、随時、その他）
⇒フィードバックしている情報の種類・頻度については次のとおりである。
 - ・信託相談所取扱状況（月次）
 - ・苦情処理状況（四半期毎、年次）
 - ・あっせん委員会運営状況（四半期毎、年次）
 - ・信託相談所運営懇談会の模様（年2回）
- ・フィードバック先（全金融機関、個別金融機関）
⇒フィードバック先は、いずれも全金融機関に実施している。
- ・一般公表の有無（ウェブサイトへの掲載の有無）
⇒上記のうち、「苦情処理状況」、「あっせん委員会運営状況」については、掲載用に編集したうえで、ウェブサイト、会報「信託」にて一般公表しており、その他については一般公表していない。
- ・個別金融機関にフィードバックしている場合、個別金融機関に寄せられる苦情等について、情報収集し、把握しているか。また、情報の分析、問題点の示唆等を行っているか（双方向あるいは深度あるものになっているか）。
⇒・個別金融機関にフィードバックしているが、情報収集等は行っていない。
- ・個別金融機関にフィードバックしていない場合、その理由は何か。
- ・伝達ルート（ex. 年10回開催される〇〇〇会議の場で担当者（課長クラス）に）
⇒・理事会（社長クラス）、一般委員会（常務取締役、常務執行役員クラス）、業務委員会（役職の定めは特にない）、月次の報告メール（役職の定めは特にない）等にて伝達している。
- ・その他、特筆すべき事項
⇒特になし。

② (①のうち、特に) 金融機関経営陣(層)への伝達の確保策

※ 以下の点を踏まえて、フィードバックの種類ごとに、回答を作成、サンプルを提出願います。

- ・ 経営陣(層)への伝達の有無
- ・ 有りの場合、伝達の方法、工夫等
(ex. 月1回開催される〇〇〇会議の場で配付、役員親展で送付等)
⇒ 経営陣(社長)には半期毎に開催される外部有識者で構成する信託相談所運営懇談会の報告時にポイントとなる案件を説明。
- ・ 経営担当役員(専務)には四半期毎に開催される理事会の場で説明
- ・ 無しの場合、その理由は何か

③ (①, ②を通じ) 最近取り組んでいる事項等

⇒ 「苦情処理状況」および「あっせん委員会運営状況」の情報伝達については、これまでは、お客様相談室等の担当者へ直接メールにて伝達していたが、経営を含めて他の部署にも広く周知するため、毎月開催される業務連絡会の場でも報告することとした。

④ フィードバックの実効性等を検証(問題点の改善状況を確認)する仕組み

⇒ 具体的な仕組みはないが、全案件を還元している。

⑤ 金融機関の商品開発、営業態勢の改善等につながった事例

⇒ 把握できず。

⑥ 業務改善に確実に資する仕組みとしての評価と認識する課題(改善を図ろうとする際の障害等を含む)

⇒ 特になし。

⑦ 金融機関・業界等に要望しておきたいこと

⇒ 特になし。

2. 消費者の啓発に有用な取組み(各指定機関からのフィードバックを通じた金融機関・業界の取組みを含む。)

① 消費者等への情報提供(ディスクロージャー)

※ 以下の点を踏まえて、情報提供の種類ごとに、回答を作成、サンプルを提出願います。

(金融機関向けのものとは共通の場合は、その旨を記載願います。)

- ・提供する情報の種類(統計及び傾向分析、個別案件情報、その他)
- ・情報提供の頻度(年次、四半期毎、月次、随時)

⇒フィードバックしている情報の種類・頻度については次のとおりである。

- ・苦情処理状況(四半期毎、年次)※
- ・あっせん委員会運営状況(四半期毎、年次)※

※いずれも金融機関向けのものとは共通

- ・個別案件の公表の範囲(全件・一部代表的な案件のみ)

⇒一部代表的な案件のみ

- ・情報提供の方法(各機関のウェブサイト、その他)

⇒ウェブサイト、会報「信託」にて提供。

- ・その他、特筆すべき事項

⇒特になし。

② 消費者への啓発の取組みの現状

※ 以下の点を踏まえて、取組みの内容ごとに、回答を作成、サンプルを提出願います。

(金融機関向けのものとは共通の場合は、その旨を記載願います。)

- ・取組みの内容(情報として提供する場合には、その種類、提供頻度・方法等を含む)

⇒特になし。

- ・その他、特筆すべき事項

⇒特になし。

③ (①, ②を通じ) 最近取り組んでいる事項等

⇒特になし。

④ 評価と認識する課題、あるいは、将来改善を検討したいと考えている事柄等

⇒信託業界全体に共通する事案が発生した場合には、消費者への啓発の実施についても検討したい。

1. 金融機関・業界の業務改善に資する取組み（フィードバックが改善に確実に活かされるための仕組みの構築）

①金融機関・業界への情報・問題点等のフィードバックの現状

○苦情等の再発・拡大防止および未然防止の観点から、当会で受付・分析した苦情等をフィードバックしている。

a. 当会が受け付けた苦情（全社合計）

(ア) フィードバックする情報の種類

- ・苦情の内容別・発生原因別件数・割合・推移、上位苦情内容の傾向分析、苦情申出への対応状況、苦情処理手続実施状況、手続所要期間別件数等
- ・その他特徴的なデータ（乗合代理店や金融機関代理店を原因とする苦情および高齢者の苦情件数および主な事例）

(イ) フィードバックする情報の頻度

- ・四半期毎（ボイス・レポート（全社版））、年次（相談所レポート）

(ウ) フィードバック先

- ・全生命保険会社

(エ) 一般公開の有無

- ・ウェブサイトへの掲載（ボイス・レポート（全社版）、相談所レポート）

※関係機関（消費生活センター・消費者団体・財務局・財務事務所等）への提供や消費者行政・団体、マスコミとの意見交換会（2017年度：計127回開催）において説明なども適宜実施。

(オ) 伝達ルート

- ・四半期毎に協会の理事会（各社代表者）、各社経営企画部門の役員・管理職で構成される委員会、その他関係委員会、苦情対応責任者で構成される会議等で報告。

b. 当会が受け付けた苦情（個別会社の苦情情報）

(ア) フィードバックする情報の種類

- ・苦情の内容別・発生原因別件数・割合・推移、苦情処理手続実施状況、手続所要期間別件数等
- ・すべての苦情の概要（フィードバックを希望する会社のみ提供）
※なお、フィードバックに際しては、全社合計を併記し、容易に比較可能としている。

(イ) フィードバックする情報の頻度

- ・四半期毎（ボイス・レポート（個社版））

(ウ) フィードバック先

- ・当該生命保険会社

(エ) 一般公開の有無

- ・ ウェブサイトへの掲載（苦情の内容別件数・推移を掲載）

(オ) 個別金融機関に寄せられる苦情の分析・問題点の示唆

- ・ すべての生命保険会社について、当会に寄せられた苦情と当該生命保険会社が受け付けた苦情について比較・傾向分析を行い、例えば、当該生命保険会社が受け付けた苦情が減少しているにもかかわらず、当会が受け付けた苦情が増加している場合、特定の苦情項目の件数の増減が著しい場合など、当会生命保険相談室が必要と判断したときは、当該生命保険会社との情報交換等を行うなど、適切な状況把握と原因分析、問題点の改善に向けたフィードバックに努めている。

(カ) 伝達ルート

- ・ 四半期毎に各社担当役員および各社苦情対応責任者に送付。

c. 個別会社が受け付けた苦情

(ア) フィードバックする情報の種類

- ・ 苦情の内容別・発生原因別件数・割合・推移、上位苦情内容の傾向分析等

(イ) フィードバックする情報の頻度

- ・ 半期毎

(ウ) フィードバック先

- ・ 全生命保険会社

(エ) 一般公表の有無

- ・ ウェブサイトへの掲載（四半期毎）。
 - － 会社毎の苦情内容別件数・推移
 - － 個人保険保有契約件数、お客さま数等
 - － 苦情の主な事例、改善に向けた取組み等（各社ウェブサイトへのリンク）

(オ) 伝達ルート

- ・ 苦情対応責任者の会議で報告（半期毎）。

d. 当会における紛争解決手続

(ア) フィードバックする情報の種類

- ・ 申立内容別申立件数、裁定結果別・申立内容別終了件数、審理期間別件数、暦年推移等
- ・ 原則としてすべての個別事案について、事案の概要、当事者の主張、裁定手続・結果等

(イ) フィードバックする情報の頻度

- ・ 四半期毎（ボイス・レポート（全社版）、裁定概要集）
- ・ 年次（相談所レポート）

(ウ) フィードバック先

- ・ 全生命保険会社

(エ) 一般公表の有無

- ・ ウェブサイトへの掲載（ボイス・レポート（全社版）、裁定概要集、相談所レポート）

※関係機関（消費生活センター・消費者団体・財務局・財務事務所等）への提供や消費者行政・団体、マスコミとの意見交換会（2017年度：計127回開催）において説明なども適宜実施。

(オ)伝達ルート

- ・ボイス・レポート（全社版）・相談所レポートは、a. (オ)のとおり。
- ・裁定概要集は、四半期毎に各社苦情対応責任者に送付。
- ・裁定審査会委員と各社担当者との研修会を開催し、具体的な裁定事案について解説を行い、審査会の審理スタンスの説明、業務改善に向けた提言等を行っている（年2回）。

② (①のうち、特に) 金融機関経営陣(層)への伝達の確保策

(ア)経営陣(層)への伝達の有無

- ・経営陣(層)へ伝達している。

(イ)伝達の方法・工夫

- ・全社へフィードバックする情報（ボイス・レポート（全社版）、相談所レポート）については、当会理事会（各社代表者で構成）のほか各社経営企画部門の役員で構成する会議における定例報告事項とし、直接経営層に届く仕組みとしている。
- ・ボイス・レポート（個社版）については、上記各社役員に直接送付している。
- ・業務規程において、当会生命保険相談室は、相談所に対して申出のあった苦情等を分析し、特定の会社の苦情等の発生状況等について特に必要と認めた場合には、当会常勤役員に対し、当該特定の会社に係る状況を報告することとしており、当該報告を受けた当会常勤役員は、当該特定の会社の担当役員または代表者に対し、文書または口頭により注意喚起または改善の勧告を行うことができる旨の定めをおいている。

③ (①, ②を通じ) 最近取り組んでいる事項等

- ・「b. 当会が受け付けた苦情（個別会社別の苦情情報）」のフィードバック内容の見直しを実施（平成29年度第3四半期より実施済）。

<見直しの内容>

- ーボイス・レポート（個社版）のうち「主な苦情申出状況および内訳」（個別苦情の概要）については、各社の苦情等対応態勢整備・確立の観点からみた必要性を踏まえ、希望する会社に提供することとした。
- ー上記「内訳」に関する情報は、従前「代表的な苦情事例」を選定・抜粋したうえで提供していたが、見直し後は対象期間（当該四半期）において当会が受け付けた全事案を提供することとし、提供する情報の範囲を拡大した。

④フィードバックの実効性等を検証（問題点の改善状況を確認）する仕組み

- ・定期的実施する利用者アンケート（保険会社向け）において、裁定審査会からのフ

フィードバックを受けて生命保険各社において自主的に改善した事項をヒアリングすることとしている。

⑤金融機関の商品開発、営業態勢の改善等につながった事例

○上記④に記載した「フィードバックの活用状況」に関するアンケート調査における主な回答例は、以下のとおり。

(7) 態勢整備

- ・「ボイス・レポート（個社版）」に掲載された事案について、自社で解決できなかった理由を分析し、自社で解決できるような体制を構築。
- ・裁定審査会において和解となった事案を分析し、苦情段階での柔軟な対応を検討・実施
- ・過去、審査会から和解勧告を受けた事案と同種の事案については、早期の解決を図るため、社内で柔軟な対応を実施

(イ) 帳票改訂

- ・顧客あて通知文書の明確化、募集文書・研修資料の改善
- ・不利益事項の説明態勢を強化するための報告書を作成

(ウ) 教育・研修

- ・募集の場面で発生しているお客さまの声を関係部門と共有するほか、統括部門で研修資料に活用
- ・不適正募集の苦情発生状況を分析、苦情事例を踏まえたコンプライアンス教育を実施

⑥業務改善に確実に資する仕組みとしての評価と認識する課題（改善を図ろうとする際の障害等を含む）

- ・現時点において、所定の機能を果たしているものと評価しており、課題は特段ない。

⑦金融機関・業界等に要望しておきたいこと

- ・特になし。

2. 消費者の啓発に有用な取組み（各指定機関からのフィードバックを通じた金融機関・業界の取組みを含む。）

① 消費者等への情報提供（ディスクロージャー）

a. 当社が受け付けた苦情（全社合計）

(7) フィードバックする情報の種類

- ・苦情の内容別・発生原因別件数・割合・推移、上位苦情内容の傾向分析、苦情申出への対応状況、苦情処理手続実施状況、手続所要期間別件数等

- ・その他特徴的なデータ（乗合代理店や金融機関代理店を原因とする苦情および高齢者の苦情件数および主な事例）

(イ) フィードバックする情報の頻度

- ・四半期毎（ボイス・レポート（全社版））、年次（相談所レポート）

(ウ) 個別案件の公表の範囲

- ・代表的な苦情事例をプライバシーに十分配慮した形で公表

(エ) 情報提供の方法

- ・ウェブサイトへの掲載

※関係機関（消費生活センター・消費者団体・財務局・財務事務所等）への提供や消費者行政・団体、マスコミとの意見交換会（2017年度：計127回開催）において説明なども適宜実施。

b. 当社が受け付けた苦情（個別会社の苦情情報）

(ア) フィードバックする情報の種類

- ・苦情の内容別件数・推移等

(イ) フィードバックする情報の頻度

- ・四半期毎

(ウ) 個別案件の公表の範囲

- ・具体的な事案は公表していない。

(エ) 情報提供の方法

- ・ウェブサイトへの掲載

c. 個別会社が受け付けた苦情

(ア) フィードバックする情報の種類

- ・会社毎の苦情の内容別件数・推移
- ・個人保険保有契約件数、お客さま数等
- ・苦情の主な事例、改善に向けた取り組み等（各社ウェブサイトへのリンク）

(イ) フィードバックする情報の頻度

- ・四半期毎

(ウ) 個別案件の公表の範囲

- ・苦情の主な事例を公表

(エ) 情報提供の方法

- ・ウェブサイトへの掲載

d. 当社における紛争解決手続

(ア) フィードバックする情報の種類

- ・申立内容別申立件数、裁定結果別・申立内容別終了件数、審理期間別件数、暦年推移等
- ・原則としてすべての個別事案について、事案の概要、当事者の主張、裁定手続・結果等

(イ) フィードバックする情報の頻度

- ・ 四半期毎（ボイス・レポート（全社版）、裁定概要集）
- ・ 年次（相談所レポート）

(ウ) 個別案件の公表の範囲

- ・ 審理が終了した原則としてすべての事案

(エ) 情報提供の方法

- ・ ウェブサイトへの掲載

※関係機関（消費生活センター・消費者団体・財務局・財務事務所等）への提供や消費者行政・団体、マスコミとの意見交換会（2017年度：計127回開催）において説明なども適宜実施。

② 消費者への啓発の取組みの現状

- ・ 上記①のとおり、苦情処理手続・紛争解決手続についての情報提供を行っている。
※消費者に対してはウェブサイトによる情報提供を実施（利用者アンケート結果を含む）
※関係機関（消費生活センター・消費者団体・財務局・財務事務所等）への提供や消費者行政・団体、マスコミとの意見交換会（2017年度：計127回開催）において説明なども適宜実施。
- ・ また、「生命保険相談所のご案内」（パンフレット）を作成し、各社および消費者団体等を通じて消費者に苦情処理手続・紛争解決手続についての周知を図っている。
- ・ 苦情解決に向け保険会社と申出人との間の情報の非対称性を踏まえ、申出人に対して必要な情報提供・アドバイスを行っている。

③ (①, ②を通じ) 最近取り組んでいる事項等

- ・ 特になし。

④ 評価と認識する課題、あるいは、将来改善を検討したいと考えている事柄等

- ・ 指定紛争解決機関として直ちに課題と認識する事項はない。

1. 金融機関・業界の業務改善に資する取組み（フィードバックが改善に確実に活かされるための仕組みの構築）

①金融機関・業界への情報・問題点等のフィードバックの現状

1. ADR センターで受け付けた苦情・紛争等に関する統計情報

フィードバック頻度	: 随時/月次/四半期
フィードバック先	: 全金融機関（手続実施基本契約締結会社全社）
一般公表の有無	: 四半期毎に発行する「そんぽ ADR センター統計号」を損保協会ホームページで公表。
個社へのフィードバック	: 全社合計値のみならず個社別のデータについてもフィードバック。 全社合計値については、保険種目別、受付累計別等の複数種類の統計情報をフィードバック。当該数値を用いて、全体としての傾向を提示。
伝達ルート	: CRM システム（詳細は「その他」参照） 各保険会社を集めた会議
その他（特筆すべき事項）	: 各保険会社は、当センターの CRM（顧客情報管理）システムの登録データに関する統計情報を速報値として随時閲覧可能。 これらの情報を月次でとりまとめ、CRM システムの掲示板機能を通じて個社に配付。

<添付資料>

【資料 1】そんぽ ADR センター統計号（抜粋）

2. 特徴的な ADR 事案に関するフィードバック

フィードバック頻度	: 半期
フィードバック先	: 全金融機関（手続実施基本契約締結会社全社）
一般公表の有無	: 公表していない
個社へのフィードバック	: 個社には個別事案として苦情・紛争対応を求め、この中から、概ね全社に共通すると思われる課題を洗い出し全社にフィードバックを行っている。
伝達ルート	: 各保険会社を集めた会議
その他（特筆すべき事項）	: 特徴的な苦情・紛争事案について、その発生原因を分

析し、有識者の意見を踏まえて改善指摘等を行う。
2018年度から取り組み開始。

3. 苦情事例に関するフィードバック

- フィードバック頻度 : 月次
- フィードバック先 : 全金融機関（手続実施基本契約締結会社全社）
- 一般公表の有無 : 公表していない（「その他」事項参照）
- 個社へのフィードバック : 同一情報を全社にフィードバック
事案選定にあたっては、再発防止策が全社に有益だと考えられるものを中心にピックアップしている。
- その他（特筆すべき事項） : 当センターで受け付けた苦情事案の中から特に各保険会社に通知したい事案（10件程度）を選定し、毎月フィードバックしている。
四半期毎公表している「そんぽADRセンター統計号」では本項目記載の事案の一部を原因および再発防止策も含め紹介している。

②（①のうち、特に）金融機関経営陣（層）への伝達の確保策

1. ADRセンターで受け付けた苦情・紛争等に関する統計情報

- 伝達の有無 : あり
- 伝達方法 : 定期的に行われる理事会で四半期毎の統計情報等を報告
また「そんぽADRセンター統計号」については経営企画担当役員にも発行の都度報告
- その他 : 理事会への報告では、そんぽADRセンターの業務実施状況全般を報告している。

③（①、②を通じ）最近取り組んでいる事項等

「特徴的なADR事案に関するフィードバック」についてはADRとしての機能強化の観点から2018年度から新規取り組みとして開始。

④フィードバックの実効性等を検証（問題点の改善状況を確認）する仕組み

苦情件数は減少傾向にある。交通事故の減少等により、自動車保険の苦情が減少したことも要因であるが、お客様の声をふまえた各損害保険会社における取組が進んできたことも要因のひとつとして考えられる。

⑤金融機関の商品開発、営業態勢の改善等につながった事例

傷害による通院保険金の算定にあたり、固定具（ギプス等）の定義が不明確であったことに起因した紛争事案が複数件発生し、定義の明確化に付言した終了通知が出されたことから、各保険会社に注意喚起を実施した。各保険会社においても固定具の定義を明確化する商品改定が行われた。

⑥業務改善に確実に資する仕組みとしての評価と認識する課題（改善を図ろうとする際の障害等を含む）

【認識する課題】

フィードバックの質の向上（人手に頼った事案抽出等になっているため）
フィードバックの実効性を検証する仕組みの構築

⑦金融機関・業界等に要望しておきたいこと

特になし

2. 消費者の啓発に有用な取組み（各指定機関からのフィードバックを通じた金融機関・業界の取組みを含む。）

①消費者等への情報提供（ディスクロージャー）

1. ADRセンターで受け付けた苦情・紛争等に関する統計情報

提供する情報 : 統計情報および苦情事案（抜粋）・紛争事案（全部）
情報提供の頻度 : 四半期
情報提供の方法 : 損保協会ホームページへの掲載

<添付資料>

【資料1】 そんぽ ADR センター統計号（抜粋）

2. ADRセンター機関紙

提供する情報 : 統計情報および当センターに寄せられるご相談の中で周知したい事項をイラストやQ & A等を用い平易な形式でまとめたもの
情報提供の頻度 : 半期
情報提供の方法 : 損保協会ホームページへの掲載、
全国の消費生活相談センターや運転免許試験場等へ

の紙媒体の配付

<添付資料>

【資料2】機関紙

3. 会員会社に対する「お客様の声（苦情）」とこれを受けた取り組み

提供する情報	: 損保協会および各社で受け付けたお客様の声（苦情）件数、当該件数の申出分類別割合、当該件数の推移、各社の会社概要および直近決算状況 各社の苦情対応態勢（各社ホームページへのリンク）
情報提供の頻度	: 四半期
情報提供の方法	: 損保協会ホームページへの掲載

【資料3】会員会社に対する「お客様の声（苦情）」とこれを受けた取り組み
（ホームページ掲載イメージ）

② 消費者への啓発の取組みの現状

- ・ 大学講座（含む連続講座）
- ・ 消費者向講演会
- ・ 消費生活センターとの懇談会（意見交換会）
- ・ 新聞（一部地方紙）へのコラム連載
- ・ ウェブサイトを通じた啓発

※損保協会の消費者啓発担当部門による取組み

③ (①, ②を通じ) 最近取り組んでいる事項等

機関紙において当センターで受け付けた事案を紹介するようにした

④ 評価と認識する課題、あるいは、将来改善を検討したいと考えている事柄等

消費者目線でのフィードバック内容の充実

指定紛争解決機関名：保険オンブズマン

1. 金融機関・業界の業務改善に資する取組み（フィードバックが改善に確実に活かされるための仕組みの構築）

①金融機関・業界への情報・問題点等のフィードバックの現状

※ 以下の点を踏まえて、フィードバックの種類ごとに、回答を作成、サンプルを提出願います。

・フィードバックする情報の種類

苦情処理手続

1. 苦情受付時に事業者側の対応に疑義があると判断される場合は個別に即時確認

例：交通事故賠償や傷害保険金請求において「整骨院の通院」は整形外科医の承諾・指示がないことを理由に支払いを拒否する。

：柔道整復師の単独施術は一律に医師の指示が必要と規定されていないことから、どのような説明がなされているのか（「応急手当を除き脱臼または骨折の場合は同意が必要だがその他は有資格者であれば同意不要」等）

2. 解決、不調、移行（紛争解決手続へ）等による終了時に再発防止策を事業者に策定してもらっているが、同策では改善すべき内容が不十分であると思われる場合は問題点を指摘し、再策定を要請する。

3. 再発防止策と適切な管轄部署の把握

苦情処理手続

例：上記 1. について当初は当該関係部署内における周知徹底を図るとして回答されたが、国内の複数部署で同様の対応がなされたことから、保険金支払いを統括する部門からの回答を要請した。

・フィードバックする情報の頻度

苦情処理手続：個別案件受付時及び四半期毎

紛争解決手続：終了済み全案件を四半期または半期毎にフィードバック

・個別金融機関にフィードバックしている場合、個別金融機関に寄せられる苦情等について、情報収集し、把握しているか。また、情報の分析、問題点の示唆等を行っているか（双方向あるいは深度あるものになっているか）。

当法人にて受け付けた案件はE X C E Lにより一覧表にして全件登録。そこには種目別（自動車、傷害等）、類型別（保険金、募集、管理等）、類型内容別（有無責、支払遅延、更改忘れ等）のカテゴリーを設定し、傾向を把握する手段を講じるとともに、同種同一苦情内容も同一一覧表に掲示し、いつ、同種、同様の苦情を受付けたのかを一覧できる仕組みを構築している。これにより、典型的な苦情の傾向把握と複数回の同一苦情を瞬時に把握し、適時適宜事業者に指摘できる態勢を構築している。

・伝達ルート
各社の連絡担当者（主としてお客様相談室）

・その他、特筆すべき事項
なし。

②（①のうち、特に）金融機関経営陣（層）への伝達の確保策

※ 以下の点を踏まえて、フィードバックの種類ごとに、回答を作成、サンプルを提出願います。

当法人から事業者の経営陣には直接の伝達を行ってはいないが、案件の多い4社の再発防止態勢につき以下のとおり報告を受けている。また、当法人では全苦情、紛争案件を一覧EXCEL表にて管理を行っており、同一、同種の苦情は着色を行い、常時監視を行っているが、現状としては3件以上同一、同種案件の苦情は発生していないことから、経営陣まで行き渡った再発防止の管理態勢が整備されていると考えられる。

A社：「お客様の声対応委員会（コンプライアンス統括部の担当役員を長とする）」にて全苦情を検証。複数回に渡る同様の苦情、苦情内容の改善余地が大幅におおきいものなどを拾い挙げて全役員会へ提案。改善策を策定してゆく態勢。

B社：お客様相談室が受け付けた全苦情（オンブズマン経由を含む）を週2回のペースで全役員へ生情報として報告。その後社内にて設置している「お客様満足（CS）向上会議」にて内容を分析し、分析結果を当該役員会へ報告し、改善指示が出される。

C社：

1. 保険金支払に関する苦情はお客様の声室および損害サービス統括部において全件検証した上で、保険金支払管理小委員会へ上程され、審議がなされる。審議された内容は上部委員会の保険金支払審査委員会より経営会議へ報告している。苦情件数の推移や分析結果等については、「お客様の声検証委員会」にも報告している。

2. 保険金以外（募集・管理等）については、「お客様の声検証委員会」にて検証を実施し、経営会議に報告している。

加えて、独立させた「コンプライアンス委員会」や「募集文書管理小委員会」においても必要に応じて苦情情報の共有を図り適切性の検証を行い経営会議に報告がなされる。

D社：お客様相談室、保険金支払統括部、営業本部にて受け付けられた全苦情をデータベースに登録。お客様相談室及び上記2部門の「お客様の声管理責任者」をメンバーとする「VOC運営会議」を毎月開催し、分析と改善策を策定。改善策を役員会へ報告。また、VOC運営会議は必要に応じて管理部門（コンプライアンス部、商品管理本部等）とも情報共有を行う。

・ 経営陣(層)への伝達の有無

当法人から事業者の経営陣には直接の伝達を行ってはいない。

・ 無しの場合、その理由は何か

当法人では過去に受け付けた同様の苦情が発生していないかを統計的に検証しており、現状では同種の苦情が複数回(3回以上)に渡って発生(受付)していないことから、各社において役員会まで報告がなされることによる改善がなされていると思われる。

よって、当法人から事業者の経営陣には直接の伝達を行ってはいない。しかし、今後、苦情の性質や件数等により、当該苦情が役員会等へ正しく報告がなされず、改善策が策定されていないと判断される場合には代表者に対して実態報告がなされているのかどうかの問い合わせを行うことは視野に入れている。

③ (①, ②を通じ) 最近取り組んでいる事項等

なし。

④ フィードバックの実効性等を検証(問題点の改善状況を確認)する仕組み

過去に受け付けた同様の苦情が発生していないかを統計的に検証
発生(受付)していなければ改善がなされていると判断。

⑤ 金融機関の商品開発、営業態勢の改善等につながった事例

保険金支払態勢

- 対物事故：少額の場合は支払い前に通知を要請したが、事前通知なく支払ってしまった。

紛争解決手続に発展したものが複数に渡ったことから、直近の和解勧告案には調停委員会より警告(再発した場合には特別調停を最初から提案する等)を事業者へ発した結果、保険金支払い部門へ周知徹底がなされ、同様の苦情発生は皆無となった。

- 地震保険金請求：事故日より7年が経過した後に地震保険金請求が行われた事案。

事業者側担当者は電話口にて保険法上の3年時効を伝えた。申立人は他社契約している隣家が他社から保険金を受領しており、当該社だけ時効を援用するのは画一的であると主張。

同種の苦情が3件同一事業者事案で入電。

当法人からは画一的に3年を主張するのではなく民法第166条及び第167条(時効10年)も参考にした援用を行うことを検討するよう要請。

事業者側も弾力的な運用を行うことに方針を変更し、その後同種の苦情は皆無となった。

⑥業務改善に確実に資する仕組みとしての評価と認識する課題（改善を図ろうとする際の障害等を含む）

課題はない。

⑦金融機関・業界等に要望しておきたいこと

客観的な話法の策定、研修の実施（特に保険金支払部門）

- 保険金請求者に「内規である」と回答する担当者があるが、「内規」という表現は保険会社の勝手な都合と解釈されかねない。

例えば、傷害保険における後遺障害等級認定で約款に詳細な等級の記載がない場合「内規」という表現ではなく、「公表されている等級表（自賠責、労災等）を準用した」といった話法の工夫と研修が必要と思われる。

- 傷害保険における素因競合による既往症との減額事案において、〇〇%を減額すると請求者に回答するが、その根拠はと尋ねられると、担当者は「弊社顧問医の見解」と回答することから、顧問医は保険会社側の医師であり保険会社の勝手な論理であるとして苦情になる。そのような話法を改め、例えば「請求者の主治医の見解（もちろん主治医に対する調査を行うことが前提）」であると回答すれば、説得力は格段に上がる。

つまり、「客観的」で「相手の立場に立った」話法の策定、研修を実施して頂くことを要望したい。

2. 消費者の啓発に有用な取組み（各指定機関からのフィードバックを通じた金融機関・業界の取組みを含む。）

① 消費者等への情報提供（ディスクロージャー）

※ 以下の点を踏まえて、情報提供の種類ごとに、回答を作成、サンプルを提出願います。

（金融機関向けのものと同通の場合は、その旨を記載願います。）

金融機関向けと共通

- ・ 提供する情報の種類（紛争解決手続に関する終了案件の概要）
- ・ 情報提供の頻度（半年次）
- ・ 個別案件の公表の範囲（全件）
- ・ 情報提供の方法（当法人のウェブサイト）

② 消費者への啓発の取組みの現状

※ 以下の点を踏まえて、取組みの内容ごとに、回答を作成、サンプルを提出願います。

（金融機関向けのものと同通の場合は、その旨を記載願います。）

・ 取組みの内容（情報として提供する場合には、その種類、提供頻度・方法等を含む）
金融機関向けと共通
当法人ホームページに「紛争解決手続の概要」を掲載

③（①, ②を通じ）最近取り組んでいる事項等
なし。

④ 評価と認識する課題、あるいは、将来改善を検討したいと考えている事柄等
なし。

指定紛争解決機関名：日本少額短期保険協会

1. 金融機関・業界の業務改善に資する取組み（フィードバックが改善に確実に活かされるための仕組みの構築）

①金融機関・業界への情報・問題点等のフィードバックの現状

※ 以下の点を踏まえて、フィードバックの種類ごとに、回答を作成、サンプルを提出願います。

【フィードバックする情報の種類】

＜会員会社へのフィードバック取組み＞

①経営者宛フィードバック [資料1参照](#)

・当相談室にて受付けた会員会社個社ごとの苦情・紛争案件の事案内容と解決結果について、全少額短期保険会社の経営者宛へ「親展」で情報提供。

・当業界は異業種からの参入業者が半数を占めており、保険業者として求められる顧客対応レベルと

自社の現状についてしっかり理解し問題意識を持って頂くよう経営者に直接働きかけをする取組み

を行っている。

・当該資料はそのまま各社での経営会議やコンプライアンス委員会等で活用できる内容（①該当会社の

業界平均の件数データ②惹起した事案の具体内容と問題点）にしており、ただちに再発防止に向けた取組みを実施するよう要請している。

②「苦情削減取組事例集」の配布 [資料2参照](#)

・協会消費者委員会にて「苦情削減に向けた改善取組事例集」を作成し、全会員会社へ配布。

・苦情削減に向けた取組みを共有することで改善へ繋げていく目的。

－①のフィードバックを通して、該当会社が具体的改善策を検討するにあたり、改善効果のあった

他社の取組事例を参考にすることにより、迅速な改善策の策定実施が可能となることを期待。

苦情処理手続、紛争解決手続案件は、全件該当会社にフィードバックしている。

【フィードバックする情報の頻度（年次、四半期毎、月次、随時、その他）】

＜会員会社へのフィードバック頻度＞

①経営者宛フィードバックは年2回（上期・下期）行っている。

②「苦情削減に向けた改善取組事例集」を提供。

－会員各社から顧客苦情を契機に業務取扱いを変更した結果、同種の苦情が減少した事例を収集し

たもの。

【フィードバック先（全金融機関、個別金融機関）】

①については、各少額短期保険会社の経営者宛、②については会員会社の経営者・実務担当者宛に行っている。

【一般公表の有無（ウェブサイトへの掲載の有無）】

①、②は個社の業務改善実施のための参考情報であるため、一般公表は行っていない。

【個別金融機関にフィードバックしている場合、個別金融機関に寄せられる苦情等について、情報収集し、把握しているか。また、情報の分析、問題点の示唆等を行っているか（双方向あるいは深度あるものになっているか）。】

個別業者の苦情等の収集は行っていないが、当相談室にて受付けた各業者分の苦情については分析を行っている。

【伝達ルート（ex. 年10回開催される〇〇〇会議の場で担当者（課長クラス）に）】

①は各少額短期保険会社の経営者宛に郵送にて、②全会員会社宛にメールで配信を行っている。

・その他、特筆すべき事項

特になし

②（①のうち、特に）金融機関経営陣（層）への伝達の確保策

【経営陣（層）への伝達の有無】

苦情発生した少短業者の代表者宛に受付苦情案件の情報（具体申出内容、対応内容）を提供している。

【伝達の方法、工夫等】

半期に1度、全ての少額短期保険会社の代表者宛に「親展」で、郵送にて情報提供を行っている。

苦情発生があった少短業者へは、具体案件についての対応内容と問題点を分析した結果を記載して提供をしている。それと併せて、業界全体の動向の分かる苦情発生件数や商品別、発生原因別等の資料も添付し、改善への理解を求めている。

苦情発生のなかった少短業者へも、上記と同様業界傾向の分かる資料を提供している。

③（①、②を通じ）最近取り組んでいる事項等

特になし。

④フィードバックの実効性等を検証（問題点の改善状況を確認）する仕組み

各少短業者の経営トップへのフィードバックの実効性は、2015年度より実施をしているが、取組み当初と比べると、苦情無しของบริษัทが増加（改善）してきており、当相談室からの発信効果があると考えられる。

	苦情件数（業界全体）	苦情無し会社数	対前年同期比増減
2015年上期	51件	83社中58社	-
2015年下期	40件	86社中58社	-
2016年上期	39件	87社中71社	+13社
2016年下期	41件	89社中66社	+8社
2017年上期	45件	95社中66社	-5社
2017年下期	27件	98社中82社	+16社
2018年上期	38件	98社中76社	+10社

・趨勢的には①業界の年間苦情総件数は減少してきている。②苦情無し会社数も対前年同期比で増加（改善）傾向にある。

⑤金融機関の商品開発、営業態勢の改善等につながった事例

某ペット保険少短業者において、「更新時付帯されている特定疾病不担保特約についての苦情」が多かったが、経営トップの判断で、特定疾病不担保特約については取扱いを取りやめた。一方、新規契約加入年齢上限の引き下げを行い（満12歳未満まで→満9歳未満まで）、損害率の上昇を抑制した。

これらの取組みを行った結果、当該業者内の苦情件数が大幅に減少。コールセンターや商品関連部門での苦情対応に要する時間の減少で、業務の円滑化も進んだ。

⑥業務改善に確実に資する仕組みとしての評価と認識する課題（改善を図ろうとする際の障害等を含む）

特になし。

⑦金融機関・業界等に要望しておきたいこと

①苦情の実態、深刻さを顧客対応部門の中に滞留せず、商品部門や経営陣にストレートに伝わる仕組みを自社内で構築すること。

②経営トップが苦情の根因除去に熱意を示し、「顧客本位の業務運営」を会社内に徹底させること。

2. 消費者の啓発に有用な取組み（各指定機関からのフィードバックを通じた金融機関・業界の取組みを含む。）

① 消費者等への情報提供（ディスクロージャー）

※ 以下の点を踏まえて、情報提供の種類ごとに、回答を作成、サンプルを提出願います。
（金融機関向けのものと同通の場合は、その旨を記載願います。）

【提供する情報の種類（統計及び傾向分析、個別案件情報、その他）】

「ほけん相談室レポート」を消費者・業者向けに発行している。（資料3参照）

相談・苦情・紛争解決手続の受付件数や対応状況、代表的な苦情・紛争案件を記載している。

【情報提供の頻度（年次、四半期毎、月次、随時）】

半期に1度（5月、10月）

【個別案件の公表の範囲（全件・一部代表的な案件のみ）】

苦情・紛争案件共に一部の代表的な案件のみを公表している。

【情報提供の方法（各機関のウェブサイト、その他）】

当相談室のホームページ上にて公開。少額短期保険会社には全社に配信。

【その他、特筆すべき事項】

なし。

② 消費者への啓発の取組みの現状

※ 以下の点を踏まえて、取組みの内容ごとに、回答を作成、サンプルを提出願います。
（金融機関向けのものと同通の場合は、その旨を記載願います。）

【取組みの内容（情報として提供する場合には、その種類、提供頻度・方法等を含む）】

・現時点では、消費者向けの広宣パンフの作成・配布等の取組み対応には至っていない。
・当協会 HP において「相談・苦情・紛争解決等業務と解決の流れ」を掲載。また、少額短期保険会社の

HP にて ADR 機関としての「ほけん相談室」への連絡先を掲載。

【その他、特筆すべき事項】

③ (①, ②を通じ) 最近取り組んでいる事項等

「ほけん相談室レポート」について、消費者の立場から見てより視覚的に理解されやすい様に、グラフを多様する等の工夫を実施した。

④ 評価と認識する課題、あるいは、将来改善を検討したいと考えている事柄等

他機関の工夫等を参考にして消費者に必要な情報が届けられるよう業務改善を行ってきたい。

指定紛争解決機関名：証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC）

1. 金融機関・業界の業務改善に資する取組み（フィードバックが改善に確実に活かされるための仕組みの構築）

①融機関・業界への情報・問題点等のフィードバックの現状

- 相談・苦情処理手続・紛争解決手続に係るデータの提供
 - (1) 日次、月次でのデータ提供
 - ・日次で日本証券業協会に対し、前営業日に受付けた相談・苦情の概要を提供。
 - ・月次で日本証券業協会及び金融先物取引業協会に対し、前月に受付けた相談・苦情のデータ及び前月に終結した紛争解決手続のデータを全件提供。
 - (2) データ分析による問題点等のフィードバック
 - ・日本証券業協会では上記データを分析し、半年ごとに、全体的な苦情の傾向や特徴を全協会員にフィードバックし注意喚起を促すとともに、個別の金融商品や行為規制で苦情が目立つ協会員個社を訪問し、情報をフィードバックして注意喚起、改善指導を行っている。（分析内容の詳細は下記③で詳述する）
- 相談・苦情処理手続・紛争解決手続の処理状況に係る報告
 - ・月次で日本証券業協会の協会員に対し日本証券業協会を通じて「あっせん・苦情・相談処理状況」を提供。資料 1
 - ・四半期、上半期、年次で日本証券業協会の協会員に対し日本証券業協会を通じて「あっせん・苦情・相談処理状況」を提供。
- 事例及び参考情報の提供
 - (1) 苦情事例、紛争解決事例及び問題等のフィードバック
 - ・月次であっせん事例及び参考情報（「あっせん事例集」）を日本証券業協会の協会員に対し日本証券業協会を通じて提供。資料 2
 - ・四半期毎に苦情事例及び参考情報（「苦情事例の概要」）を日本証券業協会の協会員に対し日本証券業協会を通じて提供。資料 3
 - ・四半期毎に主なあっせん事例（「あっせん状況」）を日本証券業協会の協会員に対し日本証券業協会を通じて提供。
 - (2) フィードバックを受けた事業者側における取組み
 - ・あっせん事例集、苦情事例の概要は、(イ)トラブルとなった取引の内容、(ロ)顧客、事業者双方の主張、(ハ)紛争解決委員の見解とあっせんの結果を記載したうえで、この事例から学ぶべき営業活動上又は内部管理上のポイントなどを指摘し、注意喚起を行うものである。
 - ・これらのフィードバックを受けて、多くの協会員ではこれらを研修材料として社内研修を実施し、業務改善に取り組んでおり、業界内で有効に活用されている。
- 集合研修における苦情事例、紛争解決事例及び問題点等のフィードバック
 - (1) 自主規制機関（日証協）主催の集合研修

研修講師の依頼があり、集合研修で苦情事例、紛争解決事例及び問題点等のフィードバックを行っている。

〔平成 29 年度実績〕

- ・ 内部管理責任者研修（東京会場：136 名）
- ・ 内部管理統括責任者・同補助責任者合同研修（東京会場(2 回)：103 名と 86 名)
- ・ 内部管理統括責任者・同補助責任者合同研修（大阪会場：63 名）
- ・ 内部管理統括責任者・同補助責任者合同研修（名古屋会場：23 名）
- ・ 営業責任者・内部管理責任者合同研修（東北会場：15 名）
- ・ 営業責任者・内部管理責任者合同研修（四国会場：55 名）

「内部管理責任者」、「営業責任者」は協会員各社の支店等の営業単位に配属されたコンプライアンスの責任者であり、上記研修を受講して、各支店等において研修内容を周知し、注意喚起を行っている。

(2) 協会員個社の社内研修

個別の協会員から研修講師の依頼があり、当該協会員の社内研修で苦情事例、紛争解決事例及び問題点等のフィードバックを行っている。

〔平成 29 年度実績〕

- ・ 協会員 6 社（6 回）から研修講師の依頼があった。

➤ 個別テーマ別の情報提供

・ 随時、委託元団体（日本証券業協会及び金融先物取引業協会）に対しトピックス的情報を提供している。具体的には、苦情、紛争が急増した商品に関する苦情件数やあっせん件数の状況並びに紛争解決手続きの進捗状況を継続的に提供している。また、紛争件数が相対的に多い事業者（個社）についての紛争内容やあっせんでの対応姿勢などについての情報を提供している。

・ なお、指定 ADR 機関としてではないが、委託元団体である投資信託協会からの依頼を受けて、毎月、苦情や紛争の対象となった投資信託の個別商品名を提供している。これを受け同協会では、投資信託の商品組成の面からの参考情報として活用している。

② (①のうち、特に) 金融機関経営陣(層)への伝達の確保策

➤ データ分析による問題点等のフィードバック

・ 日本証券業協会では上記データ分析の結果を主要会議体に報告するとともに、全協会員に周知している。主要会議体には複数の協会員の経営層が出席しており、経営層に伝達されている。

➤ 苦情事例、紛争解決事例及び問題等のフィードバック

・ 「苦情事例の概要」、「あっせん事例集」は、協会員の経営層にも伝達されており、実際に協会員の経営層の方からこれらの情報が役立っている旨の話を聞いている。また、これらが協会員に提供されると当センターに内容に関する質問などが寄せられることから、各協会員において活用されていることが伺える。

- 集合研修における苦情事例、紛争解決事例及び問題点等のフィードバック
 - ・上記の集合研修で、「内部管理統括責任者・同補助責任者合同研修」では、協会の内部管理統括責任者（内部管理を統括する代表取締役）が出席（受講義務がある）しており苦情事例、紛争解決事例及び問題点等が直接フィードバックされている。
 - ・協会員個社の社内研修においても当該会社のコンプライアンスを統括している経営層の者が出席しているので、同様に直接フィードバックされている。

③ (①, ②を通じ) 最近取り組んでいる事項等

- データ分析による問題点等のフィードバック
 - ・日本証券業協会では平成 29 年度から新たな取組みとして、当センターから提供した苦情相談のデータを分析し、半年ごとに全体的な苦情の傾向や特徴を全協会員にフィードバックし注意喚起を促すとともに、個別の金融商品や行為規制で苦情が目立つ協会員個社を訪問し、情報をフィードバックして注意喚起、改善要請を行っている。
 - ・分析の視点（概要）
 - (イ) ヒートマップ・・・商品種別×内容種別のマトリクスから当年度の傾向、前年度から増減などを分析
 - (ロ) ヒートエリアの分析・・・苦情相談件数が増加した商品・内容について、増加要因を分析
 - (ハ) 各社の苦情相談の件数・割合(口座数割合)の分析・・・件数や口座数ベースの割合を分析
 - (ニ) 件数・割合が多い会社の傾向分析・・・苦情相談の多い商品や苦情内容を含めた事例をピックアップして分析
 - (ホ) 個別テーマの分析・・・苦情相談を商品、内容、顧客属性の観点から特徴的なテーマ（「仕組債」、「新興国通貨建て」、「高齢顧客」など）をピックアップしてそれらの傾向や苦情相談事例を分析
 - (ヘ) 証券会社との誤認電話
 - ・フィードバック（概要）

日本証券業協会では主要会議体（協会員の経営層も出席）で分析結果を報告するとともに、業界全体にフィードバックしている。

また、分析の結果特徴的な会社については他社との比較や苦情相談の傾向などについてフィードバックを実施し、個別テーマに関して集中が見られる会社に対してもその傾向を踏まえてフィードバックを実施し、業務を改善・向上するうえでの参考とするように要請している。

④ フィードバックの実効性等を検証（問題点の改善状況を確認）する仕組み

- 「あっせん事例集」や「苦情事例の概要」で提供した参考情報に関しては、日々の苦情相談内容を記録書で確認することにより検証する。
- 毎月、業務委託元の団体との情報交換会を行っており、その際に改善状況等について確認している。

⑤金融機関の商品開発、営業態勢の改善等につながった事例

- 日本証券業協会からの業務改善要請を受けて各証券会社が該当する問題点等の改善に取り組んでいる。目に見える形で改善が図られた事例としては、顧客がFINMACに証券会社と間違えて架電してくるいわゆる「誤認電話」の件数が多い証券会社において、ホームページ上や契約締結前交付書面における自社の連絡先の記載方法を顧客に分りやすいものにしたたり、顧客からの問合せ等を受け付ける窓口の電話回線を増やすなどの見直しを行った。これにより誤認電話が減少してきている。

⑥業務改善に確実に資する仕組みとしての評価と認識する課題（改善を図ろうとする際の障害等を含む）

- 日本証券業協会及び金融先物取引業協会においては、提供データを基に分析を行い特定の個社にフィードバックを実施し、改善を指導したり、改善するうえでの参考とされるよう要請している。実際に事業者から業務改善を行ったとの報告を受けたり、両協会とも情報交換を行っている。業務改善に資する仕組みであると評価しており、特定の個社に対する苦情の減少にもつながった。
- 課題としては、当センターが提供している「あっせん事例集」や「苦情事例の概要」の内容をさらに充実させ、協会員にとってより一層の業務改善に資するものになるよう引き続き努力することである。

⑦金融機関・業界等に要望しておきたいこと

- 特になし。

2. 消費者の啓発に有用な取組み（各指定機関からのフィードバックを通じた金融機関・業界の取組みを含む。）

① 消費者等への情報提供（ディスクロージャー）

- 統計及び傾向分析について
 - ・「あっせん・苦情・相談の実施概況」を上半期と年次でHPに公表。
 - ・「相談・苦情・あっせん申立ての処理状況」（月次件数）を毎月HPに公表するとともに

に、「相談・苦情・あっせんの状況について」（相談・苦情・紛争解決手続の動向）を四半期毎にHPに公表。

- 個別事例の情報提供
 - ・「紛争解決手続（あっせん）の実施状況」（申立人及び被申立人の主張と紛争解決委員の見解等紛争解決手続結果の概況）を四半期毎にHPに掲載。
- 機関誌による情報提供
 - ・「機関誌FINMAC」を半期毎にHPに掲載。・・・資料4
統計情報及び当センターにおける取組みや個々のあっせん委員や相談員が執筆したコラムなどを掲載。

② 消費者への啓発の取組みの現状

- 消費生活センターに法人パンフレットを配布・・・資料5
- 消費生活センター・消費者団体等との意見交換・講師派遣
 - ・国民生活センター等との意見交換
 - ・全国消費生活相談員協会における消費生活相談員研修に講師派遣
- 広報活動〔新聞や雑誌への広告掲載、Web 広告の実施〕
〔広報活動の実績〕
 - ・新聞への広告掲載（28年度：地方新聞社24紙に掲載）
 - ・雑誌『文芸春秋』への広告掲載（28年度、29年度及び30年度に実施）
 - ・茅場町駅の電飾掲示板への広告掲載（27年度、28年度、29年度及び30年度に実施）
 - ・Yahoo、Google（Web）の検索エンジンによるリスティング広告（29年度）
 - ・日経電子版（Web）のバナー広告（29年度）

③ ①、②を通じ最近取り組んで事項等

- 法人パンフレットを作成し、消費生活センター等に配布した。いわゆる会社案内的なものであるが、広く外部の方々に啓発するツールとして様々な形で利用している。
- 新たな広報活動〔地方新聞や雑誌への広告掲載、Web 広告の実施〕による周知活動を実施した。

④ 評価と認識する課題、あるいは、将来改善を検討したいと考えている事柄等

- FINMAC の存在や取組みはまだまだ一般的には知られていないのではないかと評価している。より効果的に、かつ、より効率的に知らしめるための方策を継続して検討していく。

1. 金融機関・業界の業務改善に資する取組み（フィードバックが改善に確実に活かされるための仕組みの構築）

①金融機関・業界への情報・問題点等のフィードバックの現状

※ 以下の点を踏まえて、フィードバックの種類ごとに、回答を作成、サンプルを提出願います。

・フィードバックする情報の種類

- ・相談センターにおける、相談・苦情・紛争解決の受付状況、年度別推移。および、その他、紛争解決センターにおける取り組み状況。
- ・相談・苦情・紛争の代表的事例。

・フィードバックする情報の頻度（年次、四半期毎、月次、随時、その他）

- ・年次→相談・苦情・紛争解決の受付状況
- ・四半期→四半期報告、センターだより
- ・月次→JFSA NEWS（協会員向け）

（資料 1～4）

<https://www.j-fsa.or.jp/doc/personal/statistics/acceptance/h29.pdf>（年次報告）

https://www.j-fsa.or.jp/doc/personal/statistics/enforcement/h30_firsthalf.pdf（四半期報告）

<https://www.j-fsa.or.jp/doc/moneylender/publications/letter/vol31.pdf>（センターだより）

https://www.j-fsa.or.jp/doc/moneylender/member/message/jfsa_news/vol129s.pdf（JFSA NEWS）

・フィードバック先（全金融機関、個別金融機関）

- ・協会加盟の貸金業者及び非会員の貸金業者

・一般公表の有無（ウェブサイトへの掲載の有無）

・「年次報告」、「四半期報告」、「センターだより」等にて紛争解決センターに寄せられる相談・苦情・紛争の相談区分別件数の推移や特定事案の内容を一般向けにもホームページにて公表している。

・個別金融機関にフィードバックしている場合、個別金融機関に寄せられる苦情等について、情報収集し、把握しているか。また、情報の分析、問題点の示唆等を行っているか（双方向あるいは深度あるものになっているか）。

- ・当協会に寄せられる貸金業務に対する「相談」「不満足の表明」および「苦情」は、

毎日管理職が確認し、「適切な対応をしているか、何が要因で不満足の表明や苦情の申立てになったか」「特定の内容」「特定の業者」等の分析をするとともに、「不満足の表明」については、毎週、複数の管理職で「判定会」を開催し業者の対応を確認したうえで、状況に応じては業者に対して直接ヒヤリングなどの事実確認を実施し、問題点を分析してフィードバックの資料としている。

・伝達ルート (ex. 年 10 回開催される〇〇〇会議の場で担当者 (課長クラス) に)

・ヒヤリング等が必要と認められたものは、日々電話にて相談対応等について直接伝達している。また、お客様相談室室長、課長クラスの意見交換会 (平成 30 年 1 月より開始) を定期的に開催し、その場において事例などを公表すると共に各業者が抱えている問題点や成功事例などを共有し再発防止につなげている。

② (①のうち、特に) 金融機関経営陣(層)への伝達の確保策

※ 以下の点を踏まえて、フィードバックの種類ごとに、回答を作成、サンプルを提出願います。

・経営陣(層)への伝達の有無、

・有

・有りの場合、伝達の方法、工夫等

(ex. 月 1 回開催される〇〇〇会議の場で配付、役員親展で送付等)

・年 1 回の総会、月 1 回の理事会、その他各分野ごとの委員会、また各地域においては、毎年全国 10 箇所で開催されている地区協議会の場において、経営陣に対し相談・苦情・紛争解決受付状況の資料をもとに、年度別推移や傾向について伝達している。また、苦情や不満足の表明などの初期対応について「カウンセリング的手法を用いた顧客対応」として資料を作成し研修の提案なども実施している。

③ (①, ②を通じ) 最近取り組んでいる事項等

過去の「不満足の表明」「苦情」などの分析を行った結果、ほとんどが相談時の初期対応に問題があると思われたので、当センター発行の「センターだより」にて、ADR 機関としての取り組みや初期相談対応の重要性についてフィードバックをすると共に、非協会員向けに対しても初期対応の重要性を案内した「カウンセリング的手法を用いた顧客対応」について具体的な個々の対応方法をテーマごとに数回にわけて掲載し案内した。

④フィードバックの実効性等を検証（問題点の改善状況を確認）する仕組み

平成30年1月より、各協会の苦情を直接担当する部署の責任者と定期的に会議をもち、フィードバックしている内容の確認、各業者の相談・苦情に対する周知の状況を確認するとともに問題点の改善状況などの確認検証を実施している。

⑤金融機関の商品開発、営業態勢の改善等につながった事例

苦情内容を分析の結果、大きな要因のひとつに、各貸金業者の窓口体制（初期対応）に問題があることが判明したので、お客様との初期対応についての具体的な対応をテーマごとにわけて判りやすくした「カウンセリング手法を用いた顧客対応」についての資料を作成すると共に、社員研修等への出前講座を実施した。また、協会本部にて各社の職員向けの集合研修を実施し、窓口体制の整備に努めた。結果として、窓口体制の整備につながり、苦情の減少に繋がった。

（資料5）

<https://www.j-fsa.or.jp/personal/lecturer/result/index.php> （出前講座講師派遣実績）

⑥業務改善に確実に資する仕組みとしての評価と認識する課題（改善を図ろうとする際の障害等を含む）

高齢者、障害者、成人年齢引き下げに伴う若年層等への各業者の対応と課題の把握。特に高齢化社会における、相談受付のあり方として、音声応答システムの操作が出来ないなどの高齢者への対応の把握と改善。

他に、職業訓練事業で知的障害者等の就労移行行程終了予定者を対象とする就職後の社会生活上の金銭管理学習を目的とした研修会を試験的に実施して一定の効果は出ているが、今後推進するうえでは、学校側の理解が大きな課題となると考えている。

⑦金融機関・業界等に要望しておきたいこと

各業者が契約する指定紛争解決機関のHPや印刷物への掲載方法により相談者が、業者と誤認して当協会に電話してくる「誤認電話」が相談受付の約40%を占めている。掛け直しを依頼するなどお客様に対してサービス上不便をおかけしているため、掲載の仕方などの修正を各業者に直接出向いて経営陣へ要望をする予定である。

2. 消費者の啓発に有用な取組み（各指定機関からのフィードバックを通じた金融機関・業界の取組みを含む。）

① 消費者等への情報提供（ディスクロージャー）

※ 以下の点を踏まえて、情報提供の種類ごとに、回答を作成、サンプルを提出願います。

（金融機関向けのものと同通の場合は、その旨を記載願います。）

- ・提供する情報の種類（統計及び傾向分析、個別案件情報、その他）

【上記テーマと同様】

- ・相談センターにおける、相談・苦情・紛争解決の受付状況、年度別推移。および、その他、紛争解決センターにおける取組み状況。
- ・相談・苦情・紛争の代表的事例。

- ・情報提供の頻度（年次、四半期毎、月次、随時）

- ・年次→相談・苦情・紛争解決の受付状況
- ・四半期→四半期報告、センターだより
（資料1～3）

<https://www.j-fsa.or.jp/doc/personal/statistics/acceptance/h29.pdf> （年次報告）

https://www.j-fsa.or.jp/doc/personal/statistics/enforcement/h30_firsthalf.pdf （四半期報告）

<https://www.j-fsa.or.jp/doc/moneylender/publications/letter/vol31.pdf>
（センターだより）

- ・個別案件の公表の範囲（全件・一部代表的な案件のみ）

- ・苦情・紛争については一部代表的な案件のみを公表している。

- ・情報提供の方法（各機関のウェブサイト、その他）

- ・年次報告、四半期報告、センターだより全ての情報をホームページにて紛争解決センターに寄せられる相談・苦情・紛争の相談区分別件数の推移や特定事案の内容を一般向けにも公表している。

② 消費者への啓発の取組みの現状

※ 以下の点を踏まえて、取組みの内容ごとに、回答を作成、サンプルを提出願います。

（金融機関向けのものと同通の場合は、その旨を記載願います。）

- ・取組みの内容（情報として提供する場合には、その種類、提供頻度・方法等を含む）

- ・消費者センター等からの要請による市民向けの出前講座により啓発活動を実施している。

内容については、ローンクレジット、お金の管理、家計管理など

- ・大学の要請に基づいて、学生向けへの出前講座により啓発活動を実施している。

出前講座の内容については、多重債務の現状、金融トラブル事例ソーシャル・レンディングなど

(資料5)

<https://www.j-fsa.or.jp/personal/lecturer/result/index.php> (出前講座講師派遣実績)

③ (①, ②を通じ) 最近取り組んでいる事項

- ・消費者センターとの連携を強化し、消費者活動の取り組みを行うために、各消費者センター相談員より意見を聴くための意見交換会を年2回ほど開催することとした。
(平成30年6月第1回目を実施し、今回は平成31年1月2回目を実施。)
- ・定期的に、消費者センターを訪問し寄せられている消費者からの相談内容の把握と共に、消費者向けの出前講座等の案内を実施。

④ 評価と認識する課題、あるいは、将来改善を検討したいと考えている事柄等

- ・消費者啓発の取り組みとして、若年層に対する金融教育活動について、大学生はもとより高校生までも範囲として行うと共に、高齢者及び障害者に対する啓発活動なども消費者センターとの連携の見直し強化を検討している。