

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」資料3-3(-1)

	全国銀行協会 (全国銀行協会相談室)	信託協会 (信託相談所)	生命保険協会 (生命保険相談所)	日本損害保険協会 (損害保険相談・紛争解決サポートセンター)	
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) 業界「全体（全社）」の統計情報等を「全体（全社）」へ還元	○2. ①(1)に記載の消費者への情報提供資料については、全社にも還元	○「信託相談所取扱状況」（月次） ・相談・照会・苦情件数・概要等 ○「信託相談所運営懇談会の議事要旨」（半期） ・信託相談所運営懇談会の模様 ○2. ①(1)に記載の消費者への還元情報については、全社にも還元	○2. ①(1)に記載の消費者への情報提供資料については、全社にも還元	
	(2) 「個社」の統計情報・問題点等を「個社」へ還元	○苦情の具体的内容の還元（月次） ・個社に係る全事案（内容、顧客属性、年齢、対応結果等）を当該個社の各担当部門に還元 ○個社毎の統計データの還元（四半期） ・自行に対する苦情の傾向や全加入銀行中の順位等が分かる（業務分類別の四半期ごとの推移、終了事由・所要期間の比較データ等） ○個社ヒアリング・個別研修の実施（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 ・希望銀行に対して個別研修を実施	○特になし	○「ボイス・レポート（個社版）」（四半期、公表は内容別件数・推移のみ）（資3） ・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、所要期間別件数等（全社合計を併記し、容易に比較可能） ・全事案の概要（希望個社が対象） ○個社に寄せられた苦情の分析・問題点の示唆 ・当会と個社の受付苦情について比較・傾向分析 ・例えば、個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、当会が必要と判断したときは、個社との情報交換等を行う	○CRM（システム）による還元 ・個社は、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 ・これらを月次でとり纏め、システムの掲示板を通じて個社に配付
	(3) 「個社」の事例で得られた有益情報等を「全体（全社）」へ還元	○加入銀行向け研修会の実施（毎年度）（資2・3） ・毎年5都市で研修会を開催し、研修では、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、トピック事項（高齢者等対応、外貨建て保険等）を取り上げている（資料は、個社内での活用のため、研修終了後、協会よりデータで還元） ○業務ごとの苦情・相談受付状況（随時） ・業務ごと（カードローン、外貨建て保険等）に取り纏め（個社に寄せられた苦情の集計・分析等を含む）、役員会報告や通達により情報還元 ○業態代表行との情報交換（四半期） ・全銀協相談室や個社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会を実施	○個社に係る情報収集等は行っていない	○個社が受け付けた苦情情報の還元（四半期） ・個社毎の苦情内容別件数・推移 ・個人保険保有契約件数、顧客数等 ・苦情の主な事例、改善に向けた取組み等（個社HPへのリンク付）（資4） (当会HPに掲載（四半期）するほか、個社毎の苦情件数を合計した全社計の動向について個社の苦情対応責任者が集まる会議で報告（半期）)	○特徴的なADR事案（半期、30年度～） ・概ね全社に共通すると思われる課題を洗い出し、個社を集めた会議において、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 ○苦情事例（月次） ・再発防止策が全社に有益だと考えられるものを中心に10件程度を選定 ○個社が受け付けた苦情情報の還元（四半期） ・当センターおよび個社で受け付けた苦情（お客様の声）件数、申出分類別割合、件数の推移、個社の会社概要および直近決算状況、個社の苦情対応態勢（個社HPへのリンク付）（当会HPに掲載）

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」資料 3-3（-1）

	全国銀行協会 (全国銀行協会相談室)	信託協会 (信託相談所)	生命保険協会 (生命保険相談所)	日本損害保険協会 (損害保険相談・紛争解決サポートセンター)
②(①のうち、特に)金融機関経営陣(層)への伝達の確保策	○当協会の役員会へ報告(四半期) (報告は、ディスクロージャー資料の概要及びトピックをまとめた報告用資料を別途作成)	○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、理事会の場で説明(四半期)	○当会の理事会等へ報告(四半期) (「ボイス・レポート(全社版)」、「相談所レポート」(年度)を報告) ○「ボイス・レポート(個社版)」を個社の経営企画部門の役員に直接送付(四半期)	○当会の理事会へ報告(四半期) (当センターの業務実施状況全般を報告) ○「そんぼ ADR センター統計号」については、個社の経営企画役員にも報告(四半期)
③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	○紛争事案の当該銀行に対するアンケート ・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組み等について ○相談・苦情、紛争事案の内容や傾向の検証(毎月) ・当協会の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、事案の状況や長期未解決事案の増減等について確認 ○各地の消費生活センターや消費者行政機関等と情報交換会 ・銀行業務関係の苦情の受付状況等を確認し、結果を加入銀行向け研修会等で還元	○特になし (具体的な仕組みはないが、全案件を還元)	○利用者アンケート(保険会社向け)において、裁定審査会からの指摘を受けて個社において自主的に改善した事項を把握	○特になし (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みが進んできたことも要因のひとつとして考えられる)
④金融機関における商品開発、営業態勢の改善につながった事例等	○外貨預金販売時における損益シミュレーションの作成の必須化 ○投資経験等に応じて投資金額の上限をシステムチェックする仕組み ○募集時及び契約 1 週間後のアフターフォロー(顧客理解度の確認徹底の注意喚起)等	○特になし	○態勢整備 ・紛争で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・実施等 ○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 ○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、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、コンプライアンス教育等	○商品改定(固定具の定義の明確化) ・傷害による通院保険金の算定にあたり、固定具(ギプス等)の定義が不明確だったことに起因した紛争事案が複数発生し、終了通知において、定義の明確化の付言がなされたことから、当センターから個社に注意喚起を実施したところ、個社においても改善がなされた
⑤最近取り組んでいる事項	○加入銀行向け研修会の内容充実 ・個社における、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取組み事例を、事例集として還元等	○苦情・紛争の処理状況については、個社の苦情担当者へのメール送付に加え、業務委員会(個社の部長級が集まる会議)の場でも報告	○個社に還元する個社統計情報の内容の見直し(従前「代表的な苦情事例」を選定していたが、全事案を提供することとした)	○上記①(3)の「特徴的な ADR 事案に関するフィードバック」は、ADR としての機能強化の観点からの、30 年度の新規取組み事項
⑥業務改善に確実に資する仕組みとし	○個社の支店など営業の現場までフィードバック	○特になし	○現時点において、所定の機能を果たしているも	○フィードバックの質の向上(人手に頼った事

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」資料3-3(-1)

	全国銀行協会 (全国銀行協会相談室)	信託協会 (信託相談所)	生命保険協会 (生命保険相談所)	日本損害保険協会 (損害保険相談・紛争解決サポートセンター)	
ての指定機関における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）	<p>クの内容を浸透させること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特に研修内容は、末端の販売体制改善に生かせるよう具体的なものとしている <p>○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、外貨建て保険など）</p>		のと評価しており、課題は特段ない	案抽出等になっているため）と実効性を検証する仕組みの構築が課題	
⑦金融機関・業界等への要望	○特になし	○特になし	○特になし	○特になし	
2. 消費者への還元					
①消費者等への情報提供	(1) 指定機関で受け付けた苦情等の業界「全体(全社)」の統計情報等を還元	<p>○「全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況」(四半期・年次) (資1)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談・苦情の受付状況（業務分類別、代表的・特徴的案件）、紛争解決手続の状況（概要と結果（全件）、カウンセリングサービス等の実施状況、各地銀協会における相談・苦情の受付状況 ・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 <p>（当協会 HP に掲載、各地の消費生活センター、消費者行政機関等に郵送）</p>	<p>○「信託相談所取扱状況」(四半期・年次)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談・照会・苦情の概況、主な事例(資1・3) <p>○「信託相談所受付件数推移」(年次) (資4)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談・照会・苦情の業務別件数推移 <p>○「あっせん委員会の運営状況」(四半期・年次)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん手続件数(資2) <p>○「苦情処理に関する実績報告」(年次) (資5)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情・紛争の内容別件数 <p>（一部編集のうえ、当会 HP 及び会報「信託」に掲載）</p>	<p>○「ボイス・レポート(全社版)」(四半期) (資1)</p> <p>○「相談所レポート」(年次) (資2)</p> <p>○「裁定概要集」(四半期) (資5)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情の内容別・発生原因別・所要期間 別件数・割合・推移、上位苦情内容の傾向分析、申出への対応状況等 ・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、高齢者事案の件数と主な事例） ・紛争の内容別申立件数、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 <p>（当会 HP に掲載、消費生活センター・消費者団体・財務局等へ情報提供）</p>	<p>○「そんぼ ADR センター統計号」(四半期)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談・苦情の受付状況（保険種別、都道府県別件数等）、苦情事案（抜粋）・紛争事案（全件）(資1) <p>（HP 掲載）</p> <p>○「機関紙そんぼ ADR センター」(半期) (資2)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・統計情報および当センターに寄せられる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 <p>（当会 HP に掲載、消費生活センター、運転免許試験場等に紙媒体を配付）</p>
	(2) 「個社」自身で受け付けた苦情等の情報の還元	○特になし	○特になし	<p>○個社が受け付けた苦情情報の還元（四半期）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個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、改善に向けた取組み等（個社 HP へのリンク付） <p>（当会 HP に掲載）</p>	<p>○個社が受け付けた苦情の還元（四半期）(資3)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・協会および個社で受け付けたお客様の声（苦情）件数、申出分類別割合、件数の推移、個社の会社概要および直近決算状況、個社の苦情対応態勢（個社 HP へのリンク付） <p>（当会 HP に掲載）</p>
②指定機関の周知、金融 ADR 制度に係る啓発の取組み	(1) 消費者に対する直接的な啓発活動	<p>○「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 HP の充実により、周知・浸透を図る</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん手続利用者アンケートの集計分析結果を HP 掲載（25 年度） ・HP に中立的な第三者による推薦の言葉を掲載（28 年度） 	○特になし	<p>○大学の講座（含む連続講座）</p> <p>○消費者向け講演会</p> <p>○新聞（一部地方紙）へのコラム連載</p> <p>○当会の HP を通じた啓発</p> <p>（※損保協会の消費者啓発担当部門による取組み）</p>	

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」資料3-3(-1)

	全国銀行協会 (全国銀行協会相談室)	信託協会 (信託相談所)	生命保険協会 (生命保険相談所)	日本損害保険協会 (損害保険相談・紛争解決サポートセンター)
	<ul style="list-style-type: none"> 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(26～27年度、資6) 			
(2) 関係機関（消費生活センター・消費者団体・行政機関等）との連携	<ul style="list-style-type: none"> ○各地の消費生活センター・消費者行政機関等や銀行に、下記の備え置きを依頼 <ul style="list-style-type: none"> ①全銀協相談室 周知用ポスター ②同上 リーフレット ③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！」 (③は消費生活センター・消費者行政機関等用) ○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（毎年） ・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 	○特になし	<ul style="list-style-type: none"> ○個社および消費者団体等に「生命保険相談所のご案内」（パンフレット）の据え置きを依頼 ○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（29年度：127回開催）において説明なども適宜実施 	<ul style="list-style-type: none"> ○各地の消費生活センター等に「そんぽ ADR センターのご案内」（パンフレット）の据え置きを依頼 ○消費生活センターとの懇談会（意見交換会）
③最近取り組んでいる事項	<ul style="list-style-type: none"> ○消費者への周知・啓蒙施策の拡充 ・消費者向けに「銀行とトラブルになったら？全銀協 ADR で解決！」（29年度 22,000部発刊、資5）や「全銀協 ADR 運営状況レポート」（30年度 12,500部発刊、資4）（カラー化の小冊子とし、苦情・紛争事例や統計情報、利用者アンケートの結果やトピック事項について漫画を交えて掲載するなど、一般消費者を意識）を新たに作成 ・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 	○特になし	○特になし	○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指定機関が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	<ul style="list-style-type: none"> ○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、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（31年1月） 	○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	○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	○消費者目線でのフィードバック内容の充実

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」資料3-3(-2)

		保険オンブズマン	日本少額短期保険協会 (少額短期ほけん相談室)	証券・金融商品あっせん相談センター (FINMAC)	日本貸金業協会 (貸金業相談・紛争解決センター)
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と構築）					
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) 業界「全体（全社）」の統計情報等を「全体（全社）」へ還元	○2. ①(1)に記載の消費者への情報提供資料については、全社にも還元	○2. ①(1)に記載の消費者への情報提供資料については、全社にも還元	○委託元団体に対する個別テーマ別の情報提供 ・日証協等に対しトピックスの情報を提供。具体的には、事案が急増した商品に関する件数並びに紛争解決手続の進捗状況を継続的に提供 ・また、紛争件数が相対的に多い事業者についての紛争内容やあっせんでの対応姿勢なども提供 ・なお、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。同協会では、商品組成の面からの参考情報として活用 ○2. ①(1)に記載の消費者への情報提供資料については、全社にも還元	○「JFSA NEWS」での情報提供（月次）(資4) ・業界内周知事項（ADRに限らず）協会の取組み（研修等）、行政機関（金融庁）の動向、最近のトピック等）（個社限り） ○2. ①(1)に記載の消費者への情報提供資料については、全社にも還元
	(2) 「個社」の統計情報・問題点等を「個社」へ還元	○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ける「整骨院の通院」に係る支払拒否(資料) ：柔道整復師の単独施術は一律に医師の指示が必要と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 ○再発防止策において、内容が不十分であると判断した場合は問題点を指摘し、再策定を要請 ○事案を一覧化し、類型的な苦情傾向等を把握。蓄積されたデータを元に、随時事業者に指摘できる態勢	○経営者宛フィードバック（半期）(資1・2) ・個社ごとの苦情・紛争案件の事案内容と解決結果等について、全社の経営者宛へ「親展」で送付 ・当業界は異業種からの参入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理解し問題意識を持ってもらえるよう経営者に直接働きかけ ・そのまま個社での経営会議やコンプラ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）。直ちに再発防止に向けた取組みの実施を要請	○個社の研修 ・個社からの依頼に基づき、苦情・紛争事例及び問題点等に関する研修を実施（29年度実績：6社）	○「相談」「不満足の表明」および「苦情」は、毎日当センターの管理職が確認し、「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」を開催し個社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
	(3) 「個社」の事例で得られた有益情報等を「全体（全社）」へ還元	○個社が受け付けた苦情情報の還元（四半期） ・個社で受け付けた苦情件数と内訳及び元受正味保険料について情報収集のうえ還元 (当法人 HP に掲載)	○「苦情削減取組事例集」の配付 ・上記①(2)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み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よう期待	○委託元団体の日証協に対し、相談・苦情は受け付けた概要を（日次）、紛争については、日証協と金先協に終結事案全件データを共有（月次）。日証協はデータを分析し、個社へ還元（詳細は⑤参照） ○「苦情事例の概要」（四半期、資3）・「あっせん事例集」（月次、資2）及び問題等の還元	○個社のお客さま相談室室長、課長クラスとの意見交換会を定期的で開催し、個社の抱えている問題点の把握と成功事例を共有 ○苦情や不満足の表明における初期対応について「カウンセリングの手法を用いた顧客対応」としての研修を実施・提案

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」資料3-3(-2)

	保険オンブズマン	日本少額短期保険協会 (少額短期ほけん相談室)	証券・金融商品あっせん相談センター (FINMAC)	日本貸金業協会 (貸金業相談・紛争解決センター)
			<ul style="list-style-type: none"> ・日証協を通じて、個社に対し、有益な事例の事案概要・結果の他、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を指摘し、注意喚起（個社で研修資料に有効に活用） ○日証協主催の研修 <ul style="list-style-type: none"> ・講師依頼に基づき、個社の「内部管理責任者」、「営業責任者」（支店等の営業単位に配属されたコンプラ責任者）等を対象に、事例及び問題点等のフィードバック研修を実施 ・個社の各支店等において研修内容を周知し、注意喚起 	
②（①のうち、特に）金融機関経営陣（層）への伝達の確保策	○経営陣には直接の伝達を行ってはいないが、事案の多い主要会社（4社）については、再発防止態勢の報告を受けている。また、全案件を管理し、常時監視を行っており、同一の苦情は3件以上発生していないため、社内で経営陣まで行き渡った対応がされているものと認識	○上記①(2)のとおり、全社の経営者宛に直接、個社毎の苦情・紛争案件の概要等を「親展」で送付	○日証協から分析結果（下記⑤参照）を主要会議体（複数の個社の経営層も出席）に報告。また、月次等の情報還元（社内での展開）や集合研修（個社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）により、事例や問題点等が直接伝達されている	○総会（年1）、理事会（月1）及び地区協議会（毎年10箇所）において、経営陣に対し、受付状況や推移・傾向を伝達 ○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」としての研修も提案
③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	○過去に同様の苦情が発生していないかを統計的に検証。なければ改善がなされていると判断	○経営陣への直接伝達により、取組み前と比べ、苦情件数の減少及び苦情無し会社も増加	○日々の苦情相談内容を記録書で確認 ○毎月の業務委託元の団体との意見交換会において、改善状況等を確認	○個社の苦情担当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を行い、個社内の周知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
④金融機関における商品開発、営業態勢の改善につながった事例等	○保険金支払態勢の改善 ・対物事故に係る支払態勢 ・保険法上の3年時効を画一的に主張するのではなく、民法上の時効10年も参考に援用を要請し、事業者側も弾力的な運用を行うことに方針を変更	○経営トップの判断で、更新時付帯の特定疾病不担保特約について取扱いを廃止。一方、新規契約加入年齢上限の引き下げを行い、損害率の上昇を抑制し、結果的に、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	○日証協により、「誤認電話」（顧客が証券会社と間違えてFINMACに架電）の件数が多い証券会社において、HP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是正するよう要請	○「カウンセリング的手法を用いた顧客対応」研修により、個社の窓口体制の整備につながり、苦情が減少
⑤最近取り組んでいる事項	○特になし	○特になし	○データ分析による問題点等の還元（29年度～） ・日証協では、当センターから提供したデータを分析（※）し、半期ごとにその傾向や特徴を全個社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個社を訪問し、改善要請等を実施	○苦情等の分析を行った結果、ほとんどが個社における相談時の初期対応に問題があると判明したため、全社に対し、初期対応の重要性について還元

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」資料3-3(-2)

	保険オンブズマン	日本少額短期保険協会 (少額短期ほけん相談室)	証券・金融商品あっせん相談センター (FINMAC)	日本貸金業協会 (貸金業相談・紛争解決センター)
			(※商品種別と内容種別での分析、件数が増加した商品・内容の分析、口座数割合の分析、苦情の発生傾向が高い個社の分析等)	
⑥業務改善に確実に資する仕組みとしての指定機関における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	○特になし	○日証協等によるデータ分析等の結果の還元、情報交換により、業務改善に資する仕組みであると評価 ○事例集等の還元データの内容をさらに充実させることが課題	○高齢者への対応の把握と改善（相談受付のあり方（音声応答システムの操作等） ○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あるが、今後推進するうえでは、学校側の理解が大きな課題
⑦金融機関・業界等への要望	○「客観的」で「相手の立場に立った」話法の策定、研修（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いるが、「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 等	○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 ○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	○特になし	○当センターへの「誤認電話」（業者と誤認）が相談受付の40%を占める。お客様に対してサービス上不便をお掛けしているため、掲載の仕方などの修正を個社に直接出向いて経営陣へ要望する予定

2. 消費者への還元

①消費者等への情報提供	(1) 指定機関で受け付けた苦情等の業界「全体（全社）」の統計情報等を還元	○苦情処理手続（受付件数）（四半期） ○苦情の主な事例 ○紛争処理手続（終了全事案の概要）（四半期・半期） (当法人 HP に掲載)	○「ほけん相談室レポート」（半期）（資3） ・相談・苦情・紛争の件数や対応状況、苦情及び紛争の主な事例 (当会 HP に掲載、消費者・個社向けに発行)	○「相談・苦情・あっせん申立ての処理状況」（月次）（資1） ・内容別・商品別等件数 ○「相談・苦情・あっせんの状況について」（四半期・年次） ・相談・苦情・紛争解決手続の動向（内容別、個人/法人別、請求金額別、年齢別内訳） ○「あっせん・苦情・相談の実施状況」（半期、年次） ・協定事業者別、業種別、商品別、類型別、地区別件数等 ○「紛争解決手続の実施状況」（四半期） ・あっせんの動向件数、終了したあっせんの主な事例 ○「機関誌FINMAC」（半期）（資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	○「相談・苦情・紛争解決受付状況」（年次） ・受付件数、内容別件数・推移、処理結果、その他（広報活動）（資1） ○「紛争解決等業務の実施状況」（四半期） ・受付件数、主な事例（資2） ○「センターだより」（四半期）（資3） ・受付件数、対応状況、主な事例、その他）金トラ実績等） (当会 HP に掲載)
-------------	---------------------------------------	---	---	--	---

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」資料3-3(-2)

	保険オンブズマン	日本少額短期保険協会 (少額短期ほけん相談室)	証券・金融商品あっせん相談センター (FINMAC)	日本貸金業協会 (貸金業相談・紛争解決センター)	
			(当センターHPに掲載)		
	(2)「 個社 」自身で受け付けた苦情等の情報の還元	○個社が受け付けた苦情情報の還元（四半期） ・個社で受け付けた苦情件数と内訳及び元受正味保険料について情報収集のうえ還元 (当法人HPに掲載)	○特になし	○特になし	
②指定機関の周知、金融ADR制度に係る啓発の取組み	(1) 消費者に対する直接的な啓発活動	○当法人HPに「 紛争解決手続の概要 」を掲載（金融機関向けと共通）	○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	○広報活動〔新聞や雑誌への広告掲載、Web広告の実施〕（以下、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） ・雑誌『文芸春秋』への広告掲載（28、29、30年度） ・茅場町駅の電飾掲示板への広告掲載（27、28、29、30年度） ・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）	○大学の要請に基づき、学生向けへの出前講座により啓発活動を実施 (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) (当会HPに掲載、：出前講座講師派遣実績： 資5)
	(2) 関係機関（消費生活センター・消費者団体・行政機関等）との連携	○特になし	○特になし	○消費生活センター等からの依頼による市民向けの出前講座により啓発活動を実施 (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) ○消費生活センターとの連携を強化し、消費者活動の取組みを行うために、各消費生活センター相談員より意見を聴くための意見交換会を、30年6月より年2回程度開催。第2回は31年1月開催 ○定期的に、消費生活センターを訪問し寄せられている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	
③最近取り組んでいる事項	○特になし	○「 少額短期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、グラフを多用する等の工夫を凝らした	○上記②(2)のとおり、法人パンフを作成し、消費生活センター等に配布。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	○上記②(2)のとおり、消費生活センターとの連携を強化	
④指定機関が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	○特になし	○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いきたい	○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。より効果的、かつ、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	○消費者啓発の取組みとして、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を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生活センターとの連携の見直し強化を検討	