

金融機関利用者から指定ADR機関へのアクセス手段の現況【苦情(相談)申出・対応】

資料3-4

		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
本 部	来所	有(平日9:00~17:00)	有(平日9:00~17:15)	有(平日9:00~17:00)	有(平日9:15~17:00)	—	有(平日9:00~17:00)	有(平日9:00~17:00)	有(平日9:00~17:00)
	TEL受付	有(平日9:00~17:00)	有(平日9:00~17:15)	有(平日9:00~17:00)	有(平日9:15~17:00)	有(平日9:00~12:00および13:00~17:00)	有(平日9:00~17:00)	有(平日9:00~17:00)	有(平日9:00~17:00)
	FAX受付	聴覚の障がいや言語障がいなどにより口頭による会話を行うことが困難な利用者のみ「有」(初回の申出については、当協会ウェブサイトの専用の申出フォームから受付)	有	—	—	—	有	有	有
	郵送受付	有	有	有	有	有	有	有	有
	メール受付	聴覚の障がいや言語障がいなどにより口頭による会話を行うことが困難な利用者のみ「有」(初回の申出については、当協会ウェブサイトの専用の申出フォームから受付)	—	—	—	—	有	—	当協会のホームページより障がいのみの対応
	メール折返し	聴覚の障がいや言語障がいなどにより口頭による会話を行うことが困難な利用者のみ「有」(FAX可)	—	障がいのみの対応(平日9:00~17:00)	—	有(平日9:00~12:00および13:00~17:00)	有(平日9:00~17:00)	—	有(平日9:00~17:00)
	TEL折返し	有(平日9:00~17:00)	有(平日9:00~17:15)	有(平日9:00~17:00)	有(平日9:15~17:00) ※郵送受付の場合	有(平日9:00~12:00および13:00~17:00)	有(平日9:00~17:00)	有(平日9:00~17:00)	有(平日9:00~17:00)
	テレビ会議	—	—	—	—	—	—	—	—
	電話会議	—	—	—	—	—	—	有(平日9:00~17:00)	—
	上記以外の手段	・当協会ウェブサイトの専用の申出フォームから受付(対象は聴覚の障がいや言語障がいなどにより口頭による会話を行うことが困難な利用者のみ)	—	当協会のWebサイト上の専用フォーマットから申出を受け付けている(障がいのみの対応)。	—	—	当法人ウェブサイトの申出フォームから受付	身障者等からの申出については、必要に応じ相談員が自宅訪問をすることがある。	当センターのホームページの申出フォームから受付
指定機関側での対応体制	<p>・相談員10名(消費生活専門相談員有資格者:1名、消費生活アドバイザー有資格者:3名、消費生活コンサルタント有資格者:5名。複数の資格を取得している相談員あり)が電話対応を行っている。</p> <p>(相談員10名のうち3名は、下記「カウンセリングサービス」のカウンセラーを兼務。以上、令和元年12月1日時点の情報)</p> <p>・電話以外では、書面(郵送)による申し出を受け付けている。</p> <p>・聴覚の障がいや言語障がいなどにより口頭による会話を行うことが困難な利用者については、電話や書面のほか、当協会ウェブサイトの専用申出フォーム、メール、FAXでもアクセス可能なよう体制整備済み。</p> <p>・苦情申出内容を金融機関に伝達後、当協会は、申出人と金融機関のやり取りに係る対応結果について、当該金融機関から報告を求めている。</p> <p>・当事者とのやりとり・対応結果は、すべて専用のデータベースに入力。入力内容については役席者等が確認。</p> <p>・20~50代(サラリーマン層)の利用が多い、個人顧客を対象とした「カウンセリングサービス」については、週2日は午後7時まで実施している。</p>	<p>相談員3名(金融機関出身者2名、消費者機関出身者1名)が専任で電話対応を行い、全員受電中の場合には、兼務職員が受電し対応。兼務職員も受電中の場合は他部署の職員が利用者の連絡先、希望時間等を確認して相談員から架電。</p> <p>ウェブ上は電話および来所により相談を受け付ける旨記載しているが、郵送、FAXにより連絡があった場合にも対応している。</p> <p>苦情申出内容を金融機関に伝達後、対応結果について金融機関から報告を受け。</p> <p>対応結果は、すべてデータベース(ワードファイル、エクセルファイル)に入力、適宜上席者が対応状況について確認。</p>	<p>相談員3~8名(曜日・時間帯により異なる)が専任で電話および来所での対応。</p> <p>電話・来所以外では郵送による受付を行っている。</p> <p>障がいの場合、電話、来所および郵送のほかには当協会のWebサイト上の専用フォーマットでの受付を行っている。</p> <p>受け付けた苦情内容、関係文書はシステム上で管理し、保険会社への苦情申出内容の伝達および保険会社からの報告の受理もシステム上で行う。このように申出人・保険会社とのやりとりはすべてシステムに入力し、進捗を管理している。</p>	<p>東京の拠点では、計12名が主に電話による相談・苦情(苦情解決手続きを含む)の受付を実施。</p> <p>【電話】ナビダイヤルおよび各拠点毎の直通番号の2種類を用意。ナビダイヤルについては、発信地域により最寄りの拠点に優先的に着信するように制御。空きがない場合は他の地域の相談員に自動的に振り分け。拠点直通電話については、当該番号の拠点に最優先で着信するように制御。当該拠点で対応できない場合はナビダイヤルと同様の仕様で制御している。</p> <p>【文書】文書による受付も実施。文書受領後、内容を確認し、詳細な事情などをヒアリングする必要がある場合には、電話でヒアリングを行う運用としている。</p> <p>【面談】相談者に東京の拠点にお越しいただき、面談形式で相談対応を行う来訪相談(事前予約制)を実施。また、出張相談(事前予約制)も受け付けている。</p>	<p>苦情取扱者が専任で電話対応を行っている。苦情取扱者が受電中の場合には、事務担当者が利用者の連絡先、希望時間等を確認のうえ、苦情取扱者から改めて架電し受付を完了。電話以外では、郵送、FAX、ウェブサイトからの受付。</p> <p>受付完了後は当法人規則に従い、苦情申出内容を事業者に伝達し迅速な処理を求めている。</p> <p>また、全件の一覧表(受付日、申立人名、事業者名、紹介元、商品、類型および類型内容、年齢、個人・法人の別、申立方法など)を作成することにより、案件毎の期日管理の徹底に努めている。</p>	<p>相談員2名(保険会社損害調査部門、業務部門出身者)が出勤日を調整し専任で電話対応を行ない、相談員が受電中の場合には、一次受付者が利用者の連絡先、希望時間等を確認して相談員から架電。</p> <p>電話以外では、郵送、FAX、メールから受付。電話による接触が難しい場合には、接触手段毎に連絡対応が可能な時間を確認し対応を行っている。苦情申出内容を業者に伝えた上で対応要請し、対応経緯、結果等について業者から報告を電話またはメールで受けている。</p> <p>対応結果は、すべてデータベース(word、excelファイル)に入力、翌営業日に相談室(上席者を含む)で対応状況について確認。</p>	<p>相談員10名が専任で電話対応を行っている。相談員は証券会社出身者、消費者センター出身者などである。</p> <p>電話以外では当センターのホームページの申出フォーム、FAX、郵送、来所で受付している。申出フォームでは当センターからの架電希望の曜日、時間帯をフォーム上で求めているので、その希望に沿って架電している。</p> <p>苦情内容を事業者に伝達し、その後当該事業者から回答を受けて、その回答を申出者に伝えている。(事案によっては事業者から直接申出者に回答するケースもある。その場合には事業者から報告を受けている。)</p> <p>苦情、相談の申出内容、対応結果はすべて入力し、データベース化している。翌営業日に全役職員(役員、管理職を含む)に展開し、対応状況について確認している。</p>	<p>相談受付課(11名)で相談の初期受付の対応を実施している。貸金業者への不満足表明・苦情などは、苦情・紛争受付課(4名)に引き継ぎ対応している。相談者の状況によっては折り返しなどの希望であれば時間を聴き取り対応している。</p> <p>電話以外の対応については、郵送・FAXなどの対応を実施しており、当協会の営業時間にアクセスできない方へホームページで周知している。</p> <p>受付後の対応は、電話を基本としているが連絡を取れない場合は、郵送メールなど可能な手段で柔軟な対応に努めている。</p> <p>(苦情)</p> <p>苦情申し出については、申出内容を丁寧に確認した後、業者にその旨を伝えて事実確認の調査を依頼し、その結果の報告を受けている。</p> <p>貸金業者からの報告を相談者にフィードバックした上で、当事者間の話し合いが必要な場合は、相談者の同意の下実施している。対応結果については、専用のシステムに入力して管理している。</p>	

金融機関利用者から指定ADR機関へのアクセス手段の現況【苦情(相談)申出・対応】

資料3-4

		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
地方拠点	来所	—	—	有(平日9:00~17:00)	有(平日9:15~17:00)	—	—	大阪事務所 有(平日9:00~17:00)	有(平日 9:30~17:30)
	TEL受付	—	—	有(平日9:00~17:00)	有(平日9:15~17:00)	—	—	大阪事務所 有(平日9:00~17:00)	有(平日 9:30~17:30)
	FAX受付	—	—	—	—	—	—	大阪事務所 有	有
	郵送受付	—	—	有	有	—	—	大阪事務所 有	有
	メール受付	—	—	—	—	—	—	—	—
	メール折返し	—	—	—	—	—	—	—	—
	TEL折返し	—	—	有(平日9:00~17:00)	有(平日9:15~17:00) ※郵送受付の場合	—	—	大阪事務所 有(平日9:00~17:00)	有(平日 9:30~17:30)
	テレビ会議	—	—	—	—	—	—	—	—
	電話会議	—	—	—	—	—	—	大阪事務所 有(平日9:00~17:00)	—
	上記以外の手段	—	—	—	—	—	—	当センターのホームページの申出フォームから受付(24時間)	—
指定機関側での対応体制	当協会に支部(地方拠点)はないが、次のとおり対応。 ・当協会とは別に、各地の銀行協会が運営する「銀行とりひき相談所」で相談・苦情の受付・対応を行っている。 ・苦情の申出人が、全銀協相談室の苦情処理手続(およびあっせん委員会の紛争解決手続)を希望する場合には、当該案件を全銀協に取り次ぐ等の対応をしている。	地方拠点においては常駐する職員はおらず、苦情(相談)業務は行わない。	東京を除く各道府県に連絡所50か所を設け、電話、来所および郵送で対応。相談員不在時等はテープを流し、本部に転送している。 受け付けた苦情内容、関係文書はシステム上で管理している。連絡所から保険会社への苦情申出内容の伝達は、電話および郵送により行う。保険会社からの報告の受理は電話および郵送により行い、内容をシステムに記録している。このように申出人・保険会社とのやりとりはすべてシステムに入力し、進捗を管理している。	札幌、仙台、金沢、名古屋、大阪、広島、高松、福岡、那覇の9か所で計22名が主に電話による相談・苦情(苦情解決手続を含む)の受付を実施。 【電話】ナビダイヤルおよび各拠点毎の直通番号の2種類を用意。ナビダイヤルについては、発信地域により最寄りの拠点に優先的に着信するように制御。空きがない場合は他の地域の相談員に自動的に振り分け。拠点直通電話については、当該番号の拠点に最優先で着信するように制御。当該拠点で対応できない場合はナビダイヤルと同様の仕様で制御している。 【文書】文書による受付も実施。文書受領後、内容を確認し、詳細な事情などをヒアリングする必要がある場合には、電話でヒアリングを行う運用としている。 【面談】相談者に各拠点にお越しいただき、面談形式で相談対応を行う来訪相談(事前予約制)を全拠点で実施。また、出張相談(事前予約制)も各拠点で受け付けている。	当法人事務所(東京都)にて一括して対応している。	—	大阪事務所では相談員3名が専任で電話対応を行っている。相談員は証券会社の出身者である。 大阪事務所でも東京事務所と同様の業務体制を整備している。 大阪事務所は大阪地区、北陸地区、中国地区を担当地域としている。それ以外の地域は東京事務所が担当している。	常勤支部13支部と特例支部34支部の業務体制となっている。(資料編(資料9)) 特例支部には、常勤職員はおらず、各エリアごとに常勤支部が月1回~2回程度開設している。通常の電話・郵送については、本部相談センター並びに常勤支部に転送される体制となっており来所希望の場合は、特例支部の開設日に合わせて来所の予約を取っている。支部では一般的な相談は受け付けているが、難解な相談・業者への不満足表明・苦情・紛争などについては、本部相談センターに引き継ぐ事となっている。	

金融機関利用者から指定ADR機関へのアクセス手段の現況【紛争解決申出・対応】

資料3-4

	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
来所	有(平日9:00~17:00)	有(平日9:00~17:15)	有(平日9:00~17:00)	有(平日9:15~17:00)(面談時)	有(平日9:00~12:00および13:00~17:00)	有(平日9:00~17:00)	有(平日9:00~17:00)(あっせん申立書作成などに関する問い合わせ、相談)	有(平日9:00~17:00)
TEL受付	【各種照会】有(平日9:00~17:00)	有(平日9:00~17:15)	有(平日9:00~17:00)(申立に係る照会)	有(平日9:15~17:00)(紛争申立書類作成に関する問い合わせ窓口)	有(平日9:00~12:00および13:00~17:00)	有(平日9:00~17:00)	有(平日9:00~17:00)(あっせん申立書作成などに関する問い合わせ、相談)	有(平日9:00~17:00)
FAX受付	【各種照会】聴覚の障がいや言語障がいなどにより口頭による会話を行うことが困難な利用者のみ「有」	有	—	—	有	有	有(あっせん申立書作成などに関する問い合わせ、相談)	有
郵送受付	有	有	有	有	有	有	有(あっせん申立書による申出のみ)	有
メール受付	【各種照会】聴覚の障がいや言語障がいなどにより口頭による会話を行うことが困難な利用者のみ「有」	—	—	—	有	有	—	有(当協会のホームページより障がい者のみ対応)
メール折返し	【各種照会】聴覚の障がいや言語障がいなどにより口頭による会話を行うことが困難な利用者のみ「有」	—	—	—	有(平日9:00~12:00および13:00~17:00)	有(平日9:00~17:00)	—	有(平日9:00~17:00)
TEL折返し	【各種照会】有(平日9:00~17:00)	有(平日9:00~17:15)	有(平日9:00~17:00)	有(平日9:15~17:00)(事務関連事項に関する連絡)	有(平日9:00~12:00および13:00~17:00)	有(平日9:00~17:00)	有(平日9:00~17:00)(あっせん申立書作成などに関する問い合わせ、相談への対応)	有(平日9:00~17:00)
テレビ会議	【事情聴取】有(平日9:00~17:00)	—	有(平日9:00~17:00)	有(平日9:15~17:00)(その他の地方拠点にお越しの申立人との面談)	—	—	—	—
電話会議	【事情聴取】有(平日9:00~17:00) WEB会議(タブレット端末)を併用	有(平日9:00~17:15)	有(平日9:00~17:00)	—	有(平日9:00~12:00および13:00~17:00)	—	—	受付後の聴聞については、来所以外は電話会議にて実施。
上記以外の手段	【各種照会】当協会ウェブサイトの専用申出フォームから受付(対象は聴覚の障がいや言語障がいなどにより口頭による会話を行うことが困難な利用者のみ)	—	—	—	—	—	身障者等からの申立に対しては、必要に応じ自宅等訪問の上、申立書類書き方等につき、丁寧な説明を行う。	—
指定機関側での対応体制	<p><申出段階> ・手続書面の提出が必要(原則として郵送)。</p> <p><事情聴取> ・東京を含む9箇所(東京以外)で事前事情聴取を実施(東京以外ではTV会議を併用)。 ・上記9箇所以外では、顧客についてはWEB会議(タブレット端末を利用)により、事情聴取を実施することが可能。 ・直近2年の利用実績は次のとおり。 TV会議…平成30年度:50件、平成29年度:27件 電話会議(WEB会議を併用)…平成30年度:29件、平成29年度:37件</p> <p><各種照会> ・多くの利用者が電話でアクセスしてきているが、書面(郵送)によるアクセスも可能。</p> <p>・聴覚の障がいや言語障がいなどにより口頭によるコミュニケーションを行うことが困難な利用者は、Eメール、FAXでもアクセス可能(実績あり)。</p>	<p>トラブルがなかなか解決しない(原則として2か月以上にわたり苦情の解決が図られていない)場合、あっせん委員会を利用できる旨ウェブ上に掲載。 利用者があっせんによる解決を希望する場合は、正式には押印の上、書面(あっせん申立書)の送付が必須。あっせん申立書等の様式はウェブ上に掲載。 申立受理後、弁護士2名を含むあっせん委員4名を選出して対応。 利用者の居所が東京以外の場合には、テレビ会議、電話会議にて対応可能とする方向で現在検討中。 利用実績は年数程度。</p>	<p>利用者が紛争解決手続による解決を希望する場合は、所定の様式による書面(申立書)の送付を必須としている。なお、申立書の作成にあたっては、記入例等を記載したサポート資料を送付する他、電話・来所での相談に応じている。 申立受理後は、弁護士1名を含む紛争解決委員3名が書面および事情聴取による審理を行っている。なお、事情聴取の実施にあたっては、利用者の居所が東京以外の場合、各道府県50か所の連絡所におけるテレビ会議の案内を行っている。また、高齢者や障がい者等の場合には、事情に応じ、タブレットを利用した事情聴取等の案内もしている。その他、申立人の事情を踏まえ、電話会議による事情聴取も実施。</p>	<p>・紛争解決手続については、基本的に東京と大阪の2か所で実施(一般紛争)。ただし、交通賠償に関する紛争(交通賠償紛争)および地震保険紛争(地震紛争)については東京でのみ実施。 ・紛争解決手続は書面での受付のみ。申立書面は東京1か所で郵送により受付し、紛争の種類および申立人の方の居住地により、東京と大阪に事案を振り分ける。 その後の書面のやり取りは、直接事案担当拠点にて受け付ける。 ・紛争申立書類の作成に関する問い合わせ等については、東京に専任スタッフ3名を配置し、電話にて受付している。 ・申立受理後、一般紛争については、弁護士・消費者代表(消費生活相談員等)・学識経験者の3名を紛争解決委員に選任し、事案対応にあたる。なお、交通賠償紛争および地震紛争については、弁護士1名を紛争解決委員に選任し、事案対応にあたる。 ・面談形式での意見聴取を行う場合は、東京または大阪の拠点に訪れたことが基本となるが、居住地の最寄りの拠点にお越しいただくことで、TV会議システムを利用した意見聴取も可能である。</p>	<p>申立人が紛争による解決を希望する場合は、正式には書面の送付が必要となる。当法人は原則として苦情処理手続の前置主義をとっている。まずは、苦情処理手続の実施を行うが申立人が紛争解決手続を希望する場合は、いつでも申出を頂ければ、案内書面を送付することの説明を行っている。 受付手段は文書としているが、当法人から申立用紙を送付後、申立人が完成した原稿を一旦メールまたはFAXを用いて当法人へ送付してもらい、書式の不備等の有無を確認後に郵送を依頼している。申立受理後、紛争解決委員計3名により調停審議を実施する。 その際、申立人には電話会議の案内を行うが、面談の希望があれば調停委員がその可否を審議し、対応している。</p>	<p>利用者が紛争解決手続を希望する場合は、申立書類一式の提出が必要である。当機関では苦情処理手続を経たからの手続となるため、紛争解決手続への移行の申立意思は苦情申出の際と同様に電話や郵送、メール、FAXにて受け付ける流れとなる。その後、当機関から申立書類一式を送付する。申立書類一式を受領後、弁護士と消費生活専門相談員等から裁定委員を選任し裁定委員会を構成して対応する。 なお、当機関は地方拠点は無いが、紛争解決手続は書面のやり取りがメインのため(申立人との連絡事項は電話、郵送、メールでも行っている)、対応できるエリアに限定はない。</p>	<p>利用者が紛争解決(あっせん)を希望する場合には、所定の「あっせん申立書」を当センターに提出する。それ以外の方法(口頭など)では受け付けていない。 あっせん申立書は、その紛争を担当する紛争解決委員(あっせん委員)を選出し、当該あっせん委員が受理する。受理後に申立人、事業者とのあっせん期日の日程調整、開催場所の調整を行う。 あっせんは原則として全国50箇所(各都道府県庁の所在地、北海道は札幌のほか旭川、函館、釧路を含む)で開催することとしており、申立人の居住地の都道府県庁の所在地が開催地となる。さらに、申立人の個別事情により都道府県庁の所在地以外で開催することがある。 あっせんの事案概要及び結果等についてはすべて入力し、データベース化している。あっせんの議事録も作成し、関係役職員(役員、管理職を含む)及び特別顧問が閲覧し、対応状況について確認している。</p>	<p>相談者が、紛争解決を希望する場合、紛争受付課に引き継ぐことになっている。 引き継ぐパターンとしては、上記アクセス手段で苦情から引き継ぐパターンと紛争受付課へダイレクトに申出があるパターンがある。 ダイレクトの場合、双方の意見の食い違いなどが多くみられるので、申出内容の事実確認を貸金業者へ必ず実施している。 受理後の聴聞については、基本的には、当協会からの架電を基本としているが、相談者の状況を配慮して柔軟な対応を行っている。利用者が遠方の場合、電話会議を用いている。また過去に海外居住の相談者に、スカイプを利用し対応したケースもあった。 受理及び聴聞対応結果については、相談苦情同様に、専用のシステムに入力管理している。</p>

金融機関利用者から指定ADR機関へのアクセス手段の現況【紛争解決申出・対応】

資料3-4

	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
地方拠点	来所	—	—	—	有(平日9:15~17:00) (面談時)	—	有(平日9:00~17:00) (あっせん申立書作成などに関する 問い合わせ、相談)	有(平日 9:30~17:30)
	TEL受付	—	—	—	—	—	有(平日9:00~17:00) (あっせん申立書作成などに関する 問い合わせ、相談)	有(平日 9:30~17:30)
	FAX受付	—	—	—	—	—	有 (あっせん申立書作成などに関する 問い合わせ、相談)	有
	郵送受付	—	—	—	—	—	有(あっせん申立書による申出のみ)	有
	メール受付	—	—	—	—	—	—	—
	メール折返し	—	—	—	—	—	—	—
	TEL折返し	—	—	—	—	—	有(平日9:00~17:00) (あっせん申立書作成などに関する 問い合わせ、相談への対応)	有(平日 9:30~17:30)
	テレビ会議	【事情聴取】有(平日9:00~17:00)	—	有(平日9:00~17:00)	有(平日9:15~17:00) ※全地方拠点で対応	—	—	—
	電話会議	【事情聴取】有(平日9:00~17:00) WEB会議(タブレット端末)を併用	—	—	—	—	—	—
	上記以外の手段	—	—	—	—	—	—	スカイプ
指定機関側での 対応体制	当協会に支部(地方拠点)はないが、 次のとおり対応。 <申出段階> ・手続書面の提出先は本部(東京)。 <事情聴取> ・東京以外の8箇所では各地の銀行 協会の会議室で、面前での事情聴取 を実施(東京以外はTV会議を併用)。 ・東京および上記8箇所以外では、顧 客についてはWEB会議(タブレット端 末を利用)により、事情聴取を実施す ることが可能。 <各種照会> ・問合せ先は本部(東京)。	東京以外でのあっせん委員会につ いては、職員が出張し、東京の拠点と の電話会議により対応している。	紛争解決手続きは、本部(東京)に て行っているため、地方拠点では、テ レビ会議を利用した事情聴取を行っ ている。	紛争解決手続きの意見聴取時に、申 立人の最寄りの拠点(札幌、仙台、金 沢、名古屋、広島、高松、福岡、那 覇)において、TV会議を利用した意見 聴取を実施している。	当法人(東京都)にて調停を実施。 調停委員会は以下の方法にて事情 聴取を行う。 1.申立人及び事業者との間で電話会 議方式を用いる方法。 2.面談 ①申立人または事業者から要請があ る場合。 ②調停委員会から出席を求める場 合。 ③調停委員会が出張する場合(申立 人が遠隔地で旅行が困難な場合)。	—	大阪事務所でも東京事務所と同様 の業務体制を整備している。 東京事務所と大阪事務所の担当地 域の分担は苦情相談と同様である。	各常勤支部で、申立て等があった 場合は、支部から本部相談センター にすべて引き継ぐことになっている。 その後の対応については、上記本部 に引き継いで対応している。