

各指定紛争解決機関提出資料
(迅速・円滑な紛争解決手続の提供に向けた取組・工夫)

令和3年6月 11 日

金融庁

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	8
● 一般社団法人生命保険協会	14
● 一般社団法人日本損害保険協会	23
● 一般社団法人保険オンブズマン	30
● 一般社団法人日本少額短期保険協会	36
● 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	42
● 日本貸金業協会	49

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	全国銀行協会
<p>1. 紛争解決手続における標準処理期間について。 (1) 標準処理期間の定め ○月</p>	<p>6～8か月程度</p>
<p>(2) 標準処理期間の定義（例：○○(作成)に要する期間、始期・終期のイベント基準）と設定理由（業務規程の規定内容等）</p>	<p>申立てから適格性審査まで：2か月程度 適格性審査から事情聴取まで：2か月程度 和解契約締結の調印まで：2か月程度</p> <p>・標準処理期間に関連する期間として、業務規程26条において、「申立てを受理したときから原則として4か月以内にあっせん案の策定等を行う」と定めている。</p>
<p>(3) 標準処理期間の利用者、金融機関、紛争解決委員に対する伝達内容及び伝達方法</p>	<p>【利用者】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「2.」および「3.」に記載のように、手続きの進捗の都度、書面および口頭で伝達している。 <p>【金融機関】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者と同等の内容を同様に伝達している。 <p>【紛争解決委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員就任時に、あっせん手続の概要と併せて標準処理期間も説明している。また、個別事案の手続を進める際に、あっせん委員会事務局から今後のスケジュールを都度連絡している。
<p>(4) 標準処理期間は、①裁定案・あっせん案の提示までの期間であるのか、②手続終結（終結の具体的内容にも言及）までの期間であるのか、を明示。あわせて、①の場合には案提示後の手続終結までの期間の進捗管理、②の場合には案提示から手続終結までの段階に応じた進捗管理について、その有無・方法・工夫、課題と今後の取組。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・（2）に記載のとおり、（1）で回答した期間は「申立から和解契約締結の調印まで」を想定しているため、②に該当する。 ・期間内に手続を進捗させるため、あっせん事案の進捗等のステータスを入力するプログラム（EXCELベース）を活用し、毎週、あっせん委員会事務局内で定例打合せを実施して、手続の進捗状況を管理している。 ・上記対応によりあっせん委員会事務局内において事案毎の進捗状況は適切に管理・共有されていると認識しているため、今後も同様の対応を継続していく。

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	全国銀行協会
<p>2. 紛争解決手続の仕組み・進め方・所要期間（標準処理期間）等に関する、入口段階(手続開始前)における利用者への説明について、現状の取組、今後の対応方針(相談・苦情段階における紛争解決手続の案内・見通し等の適切な説明に対する確認体制と現状評価、今後の対応を含む)。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が紛争解決手続利用の意向を表明した段階で、全銀協相談室から利用者に対し、紛争解決手続の開始から終了に至るまでの標準的な進行に関する事項等を記載した説明資料を交付し、手続の説明を一律で行っている（業務規程第24条2項・3項）。その際、相談室の相談員は、必要とされる事項を不足なく利用者へ案内できるよう、チェックシートを用いて説明している。 ・なお、全銀協相談室では、あっせん手続を利用する可能性が高い利用者に対して、「銀行との話し合いで納得がいかない場合には、再度相談室にご連絡いただきたい」とお伝えし、利用者適切にあっせん手続を案内することを徹底している。 ・上記手続の説明は、相談員と利用者とのやり取りを含め、内部管理用に構築した苦情データベースシステムを用いて電磁的に記録・保存しており、記録内容を所管部門内のほかコンプライアンス部門・担当役員に回付することで、相談員が適切な説明を実施していることを事後的に検証している。 ・また、全銀協ウェブサイトに掲載しているパンフレット（利用者に申立てに関する説明資料等を郵送する際にも添付）やFAQにおいて、利用者に対し、手続の期間を「6～8か月程度」である旨を案内している。 ・上記の対応により利用者に対する説明等は適切に行われていると認識しているため、今後も同様の対応を継続していく。
<p>3. 紛争解決手続のどの段階にあるのか、終結等までさらにどの程度の時間を要するのかなど、手続途上での現状と見通しに関する利用者への説明について、現状の取組、今後の対応方針。(当該仕組みが用意あるいは十分活用されない場合、利用者は、手続開始前に受けた説明に戻ってこれに拠ることとなる。))</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・紛争解決手続の進捗の都度、あっせん委員会事務局から利用者（申立人）に対し、今後の手続や期間に関する案内をしている。 ・また、利用者から質問があれば、適宜、あっせん委員会事務局から回答しており、手続のどの段階にいるのか等、利用者に対する説明等は十分に行われていると認識しているため、今後も同様の対応を継続していく。

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	全国銀行協会
<p>4. 紛争解決手続の事情聴取における、利用者等の説明・主張を十分に把握するための取組・工夫。面談等において、再度の面談要請あるいは和解案の論拠となる証拠書類等に関する説明要請への対応における取組・工夫。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事情聴取に先立ち、提出を受けた申立書及び答弁書を踏まえ、適合性の確認状況や商品説明の実施及び説明に対する顧客の理解状況の判断の基礎となる情報（申立人の保有金融資産額や投資経験の有無、取引時の業者とのやりとり等）などに関して当事者に照会事項として提示し（業務規程26条5項）、事情聴取までに回答書の提出を受け、その回答を委員間で共有している。また、事情聴取当日は、提出書面の主張内容等を補足確認するかたちで、さらに追加質問等を行い、委員相互間においても補完し合いながら、あっせん案検討を効果的に行えるよう対応している ・上記のとおり、全銀協の紛争解決手続は、簡易・迅速性を実現するため、適格性審査の結果、受理を決定した場合には、照会事項を送付し、回答してもらったうえで、原則として1回の事情聴取によって和解案の提示をするという運用を行っており、1回の事情聴取においては、申立人・相手方銀行双方から数時間をかけて事情聴取を行っている。なお、こうした事情聴取当日のスケジュール等を含む対応に関しては、事情聴取日程調整を行う際に、事務局担当者から当事者（特に申立人）に対し説明を行っている。 ・和解案（あっせん案）の原案は、事情聴取の場で口頭で提示し、その趣旨等についてあっせん委員から説明を行っている。その場で利用者から質問等を受け付け、適宜あっせん委員から回答している。
<p>5. 紛争解決手続案件の増加による対応体制への負担増大の際に、迅速・的確な処理を確保していく観点も踏まえて、行ってきた方策、今後の対応方針。（新型コロナウイルスの拡大以前あるいは以降を念頭。）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・各小委員会（※）に配点する事案数を均等にすることで負担を軽減している。 ・さらに申立があった都度、適格性審査の手続日程を考慮して、同一期間に同一合議に手続が集中することがないように担当合議を決定している。例えば、地方合議で広域を対応しているケースでは、同一期間に適格性審査が集中してしまうなど支障が生じる可能性がある場合には、ウェブ会議システムを利用して東京合議で担当することも検討することとしている。 <p>（※）設置している小委員会の地域・数は以下のとおり。 東京：7小委員会、大阪：2小委員会 札幌・仙台・名古屋・広島・高松・福岡：各1小委員会</p>
<p>6. 紛争解決手続の対象事案が特に著しく特定の時期に増加した状況下において、手続の終結・和解（裁定）に至らせるべく、これまで実際に行ってきた工夫・取組。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・過去に為替デリバティブに係る申立てが著増した際には、原則毎月1回開催している小委員会とは別に、デリバティブ専門小委員会を設置して対応した。 ・また、為替デリバティブに係る申立書の様式を定型化し、事例を類型化することで、迅速に手続きが進行するよう工夫した。

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	全国銀行協会
<p>7. 「紛争解決業務」の「終結」に要した期間別の、件数・構成比等（参考計数Aを参照）により、その特徴・傾向、背景・要因等(以下「分析」と言う)</p> <p>(1) 令和2年度～平成28年度を対象とした分析（和解状況（率）との関係を含む）。</p> <p>(2) 令和2年度と前年度を対象とした分析（分析においては、新型コロナによる側面（利用者側事情、貴機関体制面等）、新型コロナにはよらない側面の別にも言及）。</p>	<p>(1) 標準処理期間（6月未満）内に事案が終結している割合は、45%～70%程度で推移している。和解の場合はあっせん案の作成や和解契約書の締結など事務手続にも時間を要することから、一般的には、和解率が高くなると手続終結までに要する時間も長期化する傾向にある。</p> <p>(2) 令和2年度および令和元年度ともに、標準処理期間（6月未満）内に事案が終結している割合は、45～47%程度であった。</p> <p>令和2年度については、新型コロナウイルス感染拡大を受け、申立人や銀行が事情聴取延期を希望したこと、および緊急事態宣言発令期間中（令和2年4～5月）は事情聴取を延期した（ただし、解除（5月26日）前の5月12日から再開）ことにより、終結までに時間を要したことが、処理期間が6か月以上となった要因として挙げられる。また、令和元年度において、処理期間が6か月以上となった主な要因としては、申立人都合で事情聴取が延期されたことや、事情聴取の日程調整に時間を要したこと、適格性審査や事情聴取を複数回実施したことが挙げられる。なお、「10.」に記載のとおり、これらの要因は、令和2年度においても見られるものである。</p>
<p>8. 紛争解決手続における担当（紛争解決委員等）毎（一組・人）の平均処理件数、平均処理期間、和解率（参考計数Aを参照）等を踏まえ、迅速かつ十分な事情聴取等による納得感のある紛争解決手続を図っていく観点からの、体制面の現状評価と課題、今後の方策。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・参考計表Aのとおり、あっせん委員会の1小委員会（1合議）当たりの処理件数は10件前後、平均処理期間（月数）は、令和元年度を除いて6か月未満であり、あっせん委員会の現状の体制は適正であると考え。 ・また、和解率は34.9%から51.3%と年度によって幅がある。和解率は、個別事案の性質等によっても変動するものであるが、和解に至らない場合であっても、「4.」で説明したとおり、申立人・相手方双方にとって納得感のある紛争解決手続となるよう、書面・証拠書類の提出依頼、事情聴取等により、利用者の主張を十分に把握するように努めている。 ・今後も引き続き、利用者の主張を十分に把握するとともに、迅速かつ円滑な紛争解決手続を実施する。
<p>9. 紛争解決手続が長期間となった場合の、①利用者側、②金融機関側、③事務局・あっせん裁定側、それぞれへの影響。（利用者等から紛争解決手続後に期間についての意見が寄せられていればそれを踏まえつつ、あわせて、意見の概要・活用状況にも言及。）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者側にとっての影響としては、事案解決までの時間が長期化することで精神的負担が継続することが挙げられる。また、あっせん委員会事務局・あっせん裁定側、金融機関側に共通する影響としては、長期にわたり事案を管理する負担が増大する点が挙げられる。 ・利用者に事後的に提出いただいているアンケートにおいて、「相談してから解決に至るまで時間を要した」等の意見が寄せられることがあるため、利用者には、あっせん手続案内時や各手続が進捗する都度、今後の詳しいスケジュールを伝えることとしている。 ・一方で、提出書類の細部にまで目を通してのことや、双方の主張やあっせん委員会の判断などを記載したあっせん案が作成されることなど、丁寧に手続が進められていることを評価する意見も寄せられている。

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	全国銀行協会
<p>10. 令和2年度の紛争解決手続の処理期間の状況（参考計数Bを参照）を概観したうえで評価しつつ、紛争解決手続が長期間となった事案(6か月以上)の長期化事由を分析し、長期化に至らせないための現状の取組、今後の対応方針。</p>	<p>・参考計表Bのとおり、令和2年度において、処理期間が6か月未満となった件数は73件、また、6か月以上となった件数は87件であり、そのうち、6か月以内にあっせん案を提示している件数は48件、提示していない件数は39件である。</p> <p>・6か月以内にあっせん案を提示している案件については、和解契約書の調印手続きを郵送等によって行うため終了までの時間を要したものであるが、全件処理期間（240日）内で終結している。</p> <p>・6か月以内にあっせん案を提示していない案件に関しては以下のとおり。</p> <p>①新型コロナウイルス等により、申立人・相手方の意向や事務局判断により事情聴取期日を延期したこと等が最も主要な長期化要因である。このような事案に関しては、申立人の状況に配慮しつつ、手続が長期化しないようあっせん委員会事務局で定期的にフォローしている。例えば、体調不良や新型コロナウイルスの影響で事情聴取への出席が困難であると申し出があった場合は、申立人自宅付近の会場で事情聴取を開催することを提案している。申立人が死亡した場合は、相続人にあっせん手続を継続するか意向を確認している。商品の解約が前提となる和解の場合、申立人の解約手続の期限を定めて長期化することを防いでいる。</p> <p>②利用者の意向を十分に把握して手続を進められるように配慮して対応する結果、手続期間が若干長くなることがある。例えば、申立人の請求趣旨が不明確であったり、当事者間で問題認識や事実認識に大きな隔たりがある場合は、苦情処理段階において丁寧にヒアリングをして記録化することや、適格性審査にあたり慎重を期すため照会状のやりとりを行うことで争点や事実をできる限り明らかとなるよう配慮している。また、1回目の事情聴取では紛争の核心となる事実の確認ができず、事情聴取を複数回実施している場合があり、2回目の事情聴取を開催する場合、事前に当事者双方に追加書類の提出を求めて事実関係の確認を行うことで、再度（3回目以降の）事情聴取を開催することがないように調整している。</p> <p>③なお、申立のタイミングや期日の設定タイミングにより、あっせん案の提示まで6か月以上を要した案件が複数件あるが、いずれも全銀協の想定する処理期間（240日）内で終結している。</p>

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	全国銀行協会
<p>11.紛争解決手続において、十分な事情聴取・関係書類確認等を行いつつ迅速に和解（裁定）案を提示し利用者等の納得感を得て手続を終結させる上で、有用な手続管理のあり方、今後の方策。（例えば、標準処理期間等を意識するあまりに事情聴取・関係書類確認等が不十分となることを防ぐための方策、関係書類等の提出遅延等による時間経過を防止するための方策等）。</p>	<p>・答弁書や主張書面等の書面・証拠書類の提出、あっせん案への諾否確認、和解契約書の調印に当たっては、円滑に紛争解決手続が進行するよう、これまでの実績などを踏まえ、検討に必要な期間を確保しながら、提出期限を明示している。一方で、処理期間も意識しながら、申立人等の個別事情も踏まえ、適宜期限を延長するなど、柔軟に対応している。</p> <p>・また、「4.」に記載のとおり、事情聴取に先立ち、提出を受けた申立書及び答弁書を踏まえ、適合性の確認状況や商品説明の実施及び説明に対する顧客の理解状況の判断の基礎となる情報等を当事者に照会すること等を通じ、効率的に当事者の主張を把握し、原則として1回の事情聴取によって和解案を提示することとしている。</p>
<p>12. 紛争解決手続事案の迅速かつ納得感のある処理に向けた方策・取組について、処理期間管理のあり方、手続担当（紛争解決委員等）の体制面、長期化事案の事由等を踏まえた、今後の体制等の工夫、処理対応の方向性。（新型コロナの拡大以降も見据えつつ、かつ、和解・手続終結の底上げの観点にも言及。）</p>	<p>・2021年3月1日付けで「苦情処理手続および紛争解決手続等の実施に関する業務規程」および「同運営要領」を改正・施行し、従前、押印や郵送を前提としていたあっせん委員会関係書類について、押印不要・ペーパーレスの取扱いを可能とした。これに伴い、書類提出にかかる時間が短縮できることとなった。</p> <p>・また、事情聴取開催に関しては、2020年10月に運用を開始したウェブ会議システムは、iPad端末を複数配置することにより同時に多拠点間で事情聴取を実施することが可能となった。これにより事情聴取を柔軟に実施することが可能となり、かつ、「10.」にも記載のとおり、申立人等の意向により事情聴取の期日が延期されることが長期化の一因であったが、高齢者や持病を持っている方等に対しても自宅近くの施設での事情聴取を案内することができるため、事案が滞留することなく円滑に処理できている。</p> <p>・引き続き、上記取組みを継続するとともに、今後も柔軟にあっせん手続を行うこととする。</p>

A 紛争解決業務に係る所要期間等の計数の年度別推移【指定機関名：全国銀行協会】

参考計数

対象期間と計数	令和2年度(速報値)	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
(1)終結件数	160	179	152	159	175
(2)終結までの期間別件数(構成比)					
1月未満	1	0	0	0	1
1月以上～3月未満	27	28	34	24	27
3月以上～6月未満	45	57	68	54	67
6月以上～	87	94	50	81	80
(3)処理期間内外の件数(構成比)(※)					
標準処理期間(6月)内	45.6%	47.5%	67.1%	49.1%	54.3%
標準処理期間(6月)外	54.4%	52.5%	32.9%	50.9%	45.7%
(4)平均処理期間(月数)	5.9	6.1	5.5	5.6	5.7
(5)紛争解決手続担当の組数又は人数	15	15	15	15	15
(6)紛争解決手続担当(紛争解決委員等)の一人組(合議制)又は一人(単独制)当たりの処理件数(紛争解決手続終結件数/組数又は人数)	10.7	11.9	10.1	10.6	11.7
(7)和解率(%)	51.3%	48.6%	34.9%	50.9%	45.7%
うち処理期間6月未満での和解率(%)	11.0%	8.2%	4.9%	7.7%	8.4%
うち処理期間6月以上での和解率(%)	85.1%	85.1%	96.0%	92.6%	90.0%

※)標準処理期間内外に、規定上の処理(あっせん、裁定案提示又はあっせん等終結)がなされた件数(構成比)。

B 令和2年度の紛争解決手続の処理期間の状況

◆6ヶ月未満の件数 73件(8件)	
(1)標準処理期間(6ヶ月)内にあっせん等案を提示している場合 9件(8件)	(2)標準処理期間(6ヶ月)内にあっせん等案を提示していない場合 64件(0件)
◆6ヶ月以上の件数 87件(74件)	
(3)標準処理期間(6ヶ月)内にあっせん等案を提示している場合 48件(45件)	(4)標準処理期間(6ヶ月)内にあっせん等案を提示していない場合 39件(29件)
主な事由等	主な事由等
和解契約書の調印手続きを郵送等によって行うため時間を要したもの(処理期間(240日)内で終結)	申立人の期日延期の申出
申立人のあっせん案の諾否確認に時間を要したもの	緊急事態宣言による期日延期
	金融機関のあっせん原案不応諾により事情聴取を2回実施
	特段の遅延事由はなく、処理期間(240日)内で終結

※)括弧内の件数は、和解件数。

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	一般社団法人信託協会
<p>1. 紛争解決手続における標準処理期間について。 (1) 標準処理期間の定め ○月</p>	<p>標準処理期間の定めは、「4か月」である。</p>
<p>(2) 標準処理期間の定義（例：○○(作成)に要する期間、始期・終期のイベント基準）と設定理由（業務規程の規定内容等）</p>	<p><標準処理期間の定義> 申立てを受理したときから原則として4か月以内にあっせん案の策定等を行う。</p> <p><設定理由（業務規程の規定内容等）></p> <ul style="list-style-type: none"> ・申出人からの申立書とそれに対する信託会社等からの答弁書を受領した場合または信託会社等からの申立書とこれに対する相手方からの同意の意思を確認した場合には、あっせん委員会はすみやかに申立てに係る適格性の審査を行う。（信託相談所は、必要に応じて当事者から提出を受けた書類に基づいて当該申立て事案に関する争点の事前整理を行い、適格性の審査の参考に供することができる。この事前整理にあたって、必要に応じ、当事者双方のプライバシーに配慮しつつ、協会関係部門や信託会社等の関係部門等の意見を求めることができる。） ・適格性の審査の結果、あっせん委員会があっせんの申立てを受理したときは、当事者双方に対してその旨を書面により通知するとともに、信託会社等が作成した答弁書の写しを申出人に対して送付する。 ・あっせん委員会から受理の通知を受けた申出人および信託会社等は、あっせん委員会からの求めに応じ、申立ての趣旨に対する主張書面ならびに当該主張に関する資料および証拠書類等がある場合にはその原本または写しを遅滞なく提出しなければならない。（信託会社等は、あっせん委員から資料および証拠書類等の提出を求められたときは、正当な理由なく、これを拒否してはならない。） ・あっせん委員会は、申立てを受理したときから原則として4か月以内にあっせん案の策定等を行う。
<p>(3) 標準処理期間の利用者、金融機関、紛争解決委員に対する伝達内容及び伝達方法</p>	<p>標準処理期間に関する説明は、紛争解決手続の開始から、期日、終了に当たっての手続の進め方と合わせて、あっせん申立ての意思を利用者が表明した時、電話または書面により利用者全員に対して行っている。</p> <p>なお、金融機関および紛争解決委員に対しても、あっせんの申立てがあったことを連絡する際に、電話または書面により標準処理期間に関する説明も合わせて行っている。</p>

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	一般社団法人信託協会
<p>(4) 標準処理期間は、①裁定案・あっせん案の提示までの期間であるのか、②手続終結（終結の具体的内容にも言及）までの期間であるのか、を明示。あわせて、①の場合には案提示後の手続終結までの期間の進捗管理、②の場合には案提示から手続終結までの段階に応じた進捗管理について、その有無・方法・工夫、課題と今後の取組。</p>	<p>標準処理期間は、あっせん申立ての受理から、あっせん案の提示迄の期間としている。</p> <p>また、あっせん案提示後の手続終結までの期間の進捗管理については、特に具体的な方法は定めていないが、当協会の場合には、あっせん事案の件数が少ないことから、個別にフォローすることができており、これまで、特段支障が生じたこともない。</p>
<p>2. 紛争解決手続の仕組み・進め方・所要期間（標準処理期間）等に関する、入口段階(手続開始前)における利用者への説明について、現状の取組、今後の対応方針(相談・苦情段階における紛争解決手続の案内・見通し等の適切な説明に対する確認体制と現状評価、今後の対応を含む)。</p>	<p>利用者が紛争解決手続利用の意向を表明した段階で、信託相談所から利用者に対し、事案手数料に関する事項や、開始から終了に至るまでの標準的な進行に関する事項等を記載した説明資料を交付し、手続の説明を行っている（業務規程第22条2項・3項）。</p> <p>また、信託協会ウェブサイトに掲載しているパンフレット※（利用者に申立てに関する説明資料等を郵送する際にも添付）やFAQにおいて、利用者に対し、紛争解決手続の流れにつき案内している。</p> <p>手続の過程においても、あっせん委員会事務局から利用者に対し、今後の手続や期間に関する案内を行っているほか、顧客から質問が寄せられた場合は、適宜回答している。</p> <p>※信託協会ウェブサイト：信託相談所パンフレット https://www.shintaku-kyokai.or.jp/consultation/issue.html</p> <p>※FAQ：信託相談所によくある質問とその回答 https://www.shintaku-kyokai.or.jp/consultation/qanda.html</p> <p>さらに、相談・苦情段階における紛争解決手続の案内・見通し等については、規程上、苦情の申出人から、申し出から2か月以上にわたり苦情の解決が図られていないとする旨の申し出を受けたときは、協会の紛争解決手続の利用が可能であることを説明し、利用申し込みに関する当該申出人の意思を確認することとなっている（業務規程第13条1項）。このように、規程上は、苦情の申出人から、「申し出を受けたとき」に協会の紛争解決手続の利用が可能であることを説明することなどが規定されているが、個々の事案によっては、公正中立な立場から、あっせん委員会による解決を図ることが適切であると判断される場合もあると考えられるため、そのような場合については、苦情の申出人からの申し出を待たず、適宜、相談員の判断に基づき説明を行うなど、柔軟に対応していくこととしたい。</p>

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	一般社団法人信託協会
<p>3. 紛争解決手続のどの段階にあるのか、終結等までさらにどの程度の時間を要するのかなど、手続途上での現状と見通しに関する利用者への説明について、現状の取組、今後の対応方針。(当該仕組みが用意あるいは十分活用されない場合、利用者は、手続開始前に受けた説明に戻ってこれに拠ることとなるところ。)</p>	<p>現状、利用者に対する手続途上での現状と見通しに関する説明については、実態として、あっせん委員会の際に、あっせん委員から当事者に対して、その都度行われているため、特段問題は生じていないと考えている。ただし、今後は、あっせん委員から当事者に対する手続途上での現状と見通しに関する説明が行われない場合に備え、あらかじめ、あっせん委員に対し、進行上、利用者に対する手続途上での現状と見通しに関する説明を行うことを明示的に求める運用としたい。</p>
<p>4. 紛争解決手続の事情聴取における、利用者等の説明・主張を十分に把握するための取組・工夫。面談等において、再度の面談要請あるいは和解案の論拠となる証拠書類等に関する説明要請への対応における取組・工夫。</p>	<p>苦情の段階から利用者の主張を十分に把握するよう努めている。このため、苦情の段階で解決に至らず、あっせんの申立てが行われた場合においても、申立人の主張については十分に理解できていることが通常であり、特に面談による事情聴取を行う必要性を感じたことはない。</p> <p>上述の通り、これまで利用者に対して面談による事情聴取の必要性を感じたことはなく、そのような面談を実施したことがないので、利用者から事情説明のための面談要請を再度受けたこともない。また、利用者から和解案の論拠となった証拠書類等に関する説明を要請されたこともない。</p>
<p>5. 紛争解決手続案件の増加による対応体制への負担増大の際に、迅速・的確な処理を確保していく観点も踏まえて、行ってきた方策、今後の対応方針。(新型コロナウイルスの拡大以前あるいは以降を念頭。)</p>	<p>令和2年度の紛争解決委員一人当たりの紛争解決手続処理件数の平均は1回程度であり、近年も同様である。また、あっせん事案は、基本的に標準処理期間内に処理できており、特に滞りもないことから、妥当な水準であると考えている。</p>
<p>6. 紛争解決手続の対象事案が特に著しく特定の時期に増加した状況下において、手続の終結・和解(裁定)に至らせるべく、これまで実際に行ってきた工夫・取組。</p>	<p>もともと、あっせん事案の件数が少ないこともあり、過去に特別な取り組みを要するほど特定の時期に紛争解決手続対象事案が著しく増加したことはなかったため、そうした状況下で実際に行った工夫・取組に該当するものはない。</p>

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	一般社団法人信託協会
<p>7. 「紛争解決業務」の「終結」に要した期間別での、件数・構成比等（参考計数Aを参照）により、その特徴・傾向、背景・要因等(以下「分析」と言う)</p> <p>(1) 令和2年度～平成28年度を対象とした分析（和解状況（率）との関係を含む）。</p> <p>(2) 令和2年度と前年度を対象とした分析（分析においては、新型コロナによる側面（利用者側事情、貴機関体制面等）、新型コロナにはよらない側面の別にも言及）。</p>	<p>当機関では、あっせんの申立てを受理したときから、原則として4か月以内にあっせん案の策定等を行うこととなっているが、ここ5年の終結までの期間においては、原則どおり対応できている。なお、ここ5年の間に受理した5件の紛争のうち、2件が和解をもって終結している。</p> <p>令和2年度上期と前年度同期の計数を比較しても、概ね前年並みであり、特に苦情・紛争が増加している傾向はない。なお、当機関には、これまで新型コロナに起因する相談・苦情等はほとんど寄せられていないが、令和2年度下期以降、緊急事態宣言を受けて、申出人があっせん委員会の期日延期を要望される事案があり、期日延期に応じた。</p>
<p>8. 紛争解決手続における担当（紛争解決委員等）毎（一組・人）の平均処理件数、平均処理期間、和解率（参考計数Aを参照）等を踏まえ、迅速かつ十分な事情聴取等による納得感のある紛争解決手続を図っていく観点からの、体制面の現状評価と課題、今後の方策。</p>	<p>令和2年度の紛争解決委員一人当たりの紛争解決手続処理件数の平均は1回程度であり、近年も同様である。また、あっせん事案は、基本的に標準処理期間内に処理できており、特に滞りもないことから妥当な水準であると考えている。</p>
<p>9. 紛争解決手続が長期間となった場合の、①利用者側、②金融機関側、③事務局・あっせん裁定側、それぞれへの影響。（利用者等から紛争解決手続後に期間についての意見が寄せられていればそれを踏まえつつ、あわせて、意見の概要・活用状況にも言及。）</p>	<p>あっせん裁定側、金融機関側、利用者側のいずれからでも、紛争解決手続きの長期化に伴う問題点等の指摘はなく、事務局としても、現状は特に大きな問題点はないと考えている。</p>

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	一般社団法人信託協会
<p>10. 令和2年度の紛争解決手続の処理期間の状況（参考計数Bを参照）を概観したうえで評価しつつ、紛争解決手続が長期間となった事案(6か月以上)の長期化事由を分析し、長期化に至らせないための現状の取組、今後の対応方針。</p>	<p>令和2年度に終結した事案は1件で、標準処理期間内に処理され、和解に至っている。ただし、新型コロナの拡大により、申立人の希望であっせん委員会の期日が延期となるケースが生じている。あっせん委員会は、Webで開催することが可能な体制にはなっているが、申立人がWeb開催に消極的であることが多く、今後、そのような場合には、標準処理期間内に紛争を処理することが難しくなるケースも出てくるのが考えられる。</p> <p>これまで紛争解決が長期化した案件を見ると、例えば、申立人が和解契約書の文言の細部に至るまで徹底的に拘られたことから、その調整に時間を要したケースなど、個別的な要因によるやむを得ない事情がある場合であったため、現在のところ特に長期化を防ぐために取っている方法はない。</p>
<p>11. 紛争解決手続において、十分な事情聴取・関係書類確認等を行いつつ迅速に和解（裁定）案を提示し利用者等の納得感を得て手続を終結させる上で、有用な手続管理のあり方、今後の方策。（例えば、標準処理期間等を意識するあまりに事情聴取・関係書類確認等が不十分となることを防ぐための方策、関係書類等の提出遅延等による時間経過を防止するための方策等）。</p>	<p>あっせん委員会の際に、利用者等の主張を十分にヒアリングする時間を確保すること。また、実態上、あっせん委員から当事者に対して、手続途上での現状と見通しに関する説明が都度行われているが、この際、当事者が次回以降のスケジュールを明確に見通せるように配慮すること。また、次回のあっせん委員会開催などに向けて、当事者が行うべき事項があれば、可能な限り、それに期限を設けること。あっせん委員から当事者に対する手続途上での現状と見通しに関する説明が行われない場合に備え、進行上、それを確保するとともに、例えば、当事者から関係書類を提出してもらった場合には、その提出期限を明確に設けることを進行上確保することとし、期限を守らない場合には速やかに督促できるようにすること。</p>
<p>12. 紛争解決手続事案の迅速かつ納得感のある処理に向けた方策・取組について、処理期間管理のあり方、手続担当（紛争解決委員等）の体制面、長期化事案の事由等を踏まえた、今後の体制等の工夫、処理対応の方向性。（新型コロナの拡大以降も見据えつつ、かつ、和解・手続終結の底上げの観点にも言及。）</p>	<p>緊急事態宣言により、あっせん委員会の開催を延期した事案もあったことから、申立人が希望するかどうかにもよるが、あっせん委員会のWeb開催も具体的に視野に入れ、具体的な運営につきあらかじめ検討しておくこととした。また、新型コロナの拡大以降においても、特に申立人が遠隔地に居住しているなどの理由から、あっせん委員会のWeb開催を希望する場合も想定されるため、十分な準備を整えておくこととしたい。和解・手続終結の底上げの観点からは、あっせん委員会を開催する都度、進行上、申立人・相手方とも互譲の精神に基づき解決を図るよう要請することとしたい。</p>

A 紛争解決業務に係る所要期間等の計数の年度別推移【指定機関名：一般社団法人信託協会】

参考計数

対象期間と計数	令和2年度(速報値)	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
(1)終結件数	1	2	1	0	1
(2)終結までの期間別件数(構成比)					
1月未満	0	1	0	0	0
1月以上～3月未満	0	1	0	0	0
3月以上～6月未満	1	0	1	0	1
6月以上～	0	0	0	0	0
(3)処理期間内外の件数(構成比)(※)					
標準処理期間(4ヶ月)内	1	0	1	0	1
標準処理期間(4ヶ月)外	0	0	0	0	0
(4)平均処理期間(月数)	2.7	0	1.2	0	2.3
(5)紛争解決手続担当の組数又は人数	12	13	13	13	13
(6)紛争解決手続担当(紛争解決委員等)の一人組(合議制)又は一人(単独制)当たりの処理件数(紛争解決手続終結件数/組数又は人数)	0.08	0.15	0.07	0	0.07
(7)和解率(%)	100	0	100	0	0
うち処理期間6月未満での和解率(%)	100	0	100	0	0
うち処理期間6月以上での和解率(%)	0	0	0	0	0

※)標準処理期間内外に、規定上の処理(あっせん、裁定案提示又はあっせん等終結)がなされた件数(構成比)。

B 令和2年度の紛争解決手続の処理期間の状況

◆6ヶ月未満の件数 1件(1件)	
(1)標準処理期間(4ヶ月)内にあっせん等案を提示している場合 1件(1件)	(2)標準処理期間(4ヶ月)内にあっせん等案を提示していない場合 0件(0件)
◆6ヶ月以上の件数 0件(0件)	
(3)標準処理期間(4ヶ月)内にあっせん等案を提示している場合 0件(0件)	(4)標準処理期間(4ヶ月)内にあっせん等案を提示していない場合 0件(0件)
主な事由等	主な事由等

※)括弧内の件数は、和解件数。

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	生命保険協会
<p>1. 紛争解決手続における標準処理期間について。 (1) 標準処理期間の定め ○月</p>	<p>原則4カ月以内</p>
<p>(2) 標準処理期間の定義（例：○○(作成)に要する期間、始期・終期のイベント基準）と設定理由（業務規程の規定内容等）</p>	<p>○定義 裁定開始決定時を始期、裁定手続終了日を終期としている。</p> <p>○理由 業務規程において、「審査会は、（相手方保険会社から答弁書など）の提出があった後、速やかに裁定を開始するか否かを決定する」としている。保険会社から訴訟手続等により解決を図りたい旨の申出があった場合には、審査会においてその可否を判断することとしているため、単に書類が提出されたのみならず、審査会が裁定手続を開始する旨を決定することを裁定開始の要件としている。</p>
<p>(3) 標準処理期間の利用者、金融機関、紛争解決委員に対する伝達内容及び伝達方法</p>	<p>○利用者 裁定申立書用紙を送付する際に、手続の開始から終了に至るまでの流れなどを簡潔にまとめた「『裁定審査会』ご利用の手引き」「『裁定申立書』作成・提出にあたって」を一律に同封し、その中で手続期間（業務規程に定める標準処理期間ではなく、実際の平均処理期間として「平均すると約5カ月」と記載）について説明している。その他、当会のホームページでも「生命保険相談所における紛争解決（裁定）手続について」「裁定審査会に関するQ&A」として、説明を掲載している。また、苦情対応時を含め、利用者から個別の問い合わせを受けた場合には、相談員および担当者より、口頭で、業務規程に基づく標準処理期間と実際の平均処理期間の説明をしている。</p> <p>○金融機関 手続実施基本契約締結時に、業務規程をもって伝達しているが、毎年2回開催している裁定審査会委員による全生命保険会社の苦情・紛争対応部門の職員に対する研修会の場でも、必要に応じて、業務規程に基づく標準処理期間や処理期間の現状を伝達し、標準処理期間を意識した答弁書や審理に必要な証拠資料の迅速な提出等、迅速な審理への協力を依頼している。また、全生命保険会社が集まる定例会議の場でも、適宜同様の依頼をしている。</p> <p>○紛争解決委員 全委員が集まる全体会において、年2回、半期ごとに、審理状況（審理結果および和解提案率など）の確認を行っており、その際に、標準処理期間及び審理スタンスの確認なども行っている。</p>

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	生命保険協会
<p>(4) 標準処理期間は、①裁定案・あっせん案の提示までの期間であるのか、②手続終結（終結の具体的内容にも言及）までの期間であるのか、を明示。あわせて、①の場合には案提示後の手続終結までの期間の進捗管理、②の場合には案提示から手続終結までの段階に応じた進捗管理について、その有無・方法・工夫、課題と今後の取組。</p>	<p>標準処理期間の終期は、以下の通りとしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> －和解契約書を締結した場合 和解契約締結日が終期 －和解案を提示するも、当事者のいずれかが受諾しなかった場合 受諾しない旨の回答日が終期 －和解による解決の見込みがなく、裁定手続を終了した場合 裁定結果の提示を行った日が終期 －裁定手続を打ち切る場合 打ち切りを通知した日が終期 <p>すべての事案管理は、上記の手続終結まで、事案ごとに進捗管理表を作成する方法により行っている。進捗管理表は、手続中の書面のやり取りや事情聴取の実施など、すべての手続を一覧にして管理しているもので、事務局だけでなく、部会開催ごとに紛争解決委員を含めて事案の状況確認を行い、手続疎漏・遅延を防止する体制としている。今後も、引き続き現在の体制を適切に継続していく。</p>
<p>2. 紛争解決手続の仕組み・進め方・所要期間（標準処理期間）等に関する、入口段階(手続開始前)における利用者への説明について、現状の取組、今後の対応方針（相談・苦情段階における紛争解決手続の案内・見通し等の適切な説明に対する確認体制と現状評価、今後の対応を含む。）。</p>	<p>○現状の取組</p> <p>相談・苦情段階においては、苦情処理手続の案内後、次のステップの説明が求められた場合、あるいは必要と判断した場合に紛争解決手続について案内を行っている。紛争解決手続の案内のタイミングは、申出時の利用者の状況や申出内容を踏まえて判断している。相談員の対応はすべてシステムに記録しており、チェックを専門とする担当者が全件チェックをしている。</p> <p>その後、利用者から紛争解決手続への移行意思が示された後には、利用者に対して裁定申立書用紙を送付する際に、一律に送付している「『裁定審査会』ご利用の手引き」「『裁定申立書』作成・提出にあたって」において、手続の開始から終了に至るまでの流れ、裁定申立書の作成例、請求内容ごとの証拠書類例を記載し説明している。また、「お問い合わせ先」として事務局の電話番号などを記載しており、利用者から個別の問い合わせを受けた場合には、担当者より口頭で説明している。</p> <p>なお、利用者アンケートにおいて、担当者からのアドバイスの有用度について確認しており、その内容を担当者へフィードバックしている。</p> <p>○今後の対応方針</p> <p>引き続き、上記取組を適切に行う。</p>

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	生命保険協会
<p>3. 紛争解決手続のどの段階にあるのか、終結等までさらにどの程度の時間を要するのかなど、手続途上での現状と見通しに関する利用者への説明について、現状の取組、今後の対応方針。(当該仕組みが用意あるいは十分活用されない場合、利用者は、手続開始前に受けた説明に戻ってこれに拠ることとなるところ。)</p>	<p>○現状の取組 利用者から手続中の途上説明を求める問い合わせを受けた場合には、担当者が、その時点での可能な範囲で、審理の状況や今後予定している手続などについて回答している。また、利用者アンケートにおいて「手続の進捗状況を教えてほしかった」との意見もあったことから、一定期間、申立人に対して何ら手続に関するやりとりを行っていない場合には、事務局より、電話もしくは書面にて審理の状況を報告している。</p> <p>○今後の対応方針 引き続き、上記取組を適切に行う。</p>
<p>4. 紛争解決手続の事情聴取における、利用者等の説明・主張を十分に把握するための取組・工夫。面談等において、再度の面談要請あるいは和解案の論拠となる証拠書類等に関する説明要請への対応における取組・工夫。</p>	<p>○説明・主張を十分に把握するための取組・工夫 事情聴取は、利用者が希望しない場合を除き、原則として全事案で実施しており、東京もしくは最寄りの地方連絡所（全国50か所）を会場として、直接もしくはテレビ会議システムを通して行っている。事情聴取においては、紛争解決委員から質問するほか、必ず自由発言の時間を設けることとしており、十分に自己の主張を尽くせるよう配慮している。</p> <p>○再度の面談要請への対応における取組・工夫 利用者から再度の面談要請があった場合は、個別事案ごとにその必要性を紛争解決委員が判断し、必要と判断した場合に実施している。ただし、上記の通り、事情聴取において、主張を十分に確認していることから、再度の面談要請は稀である。</p> <p>○和解案の論拠となる証拠書類等に関する説明要請への対応における取組・工夫 裁定審査会は裁定型を採用していることから、審理結果は裁定書として両当事者に提示しており、その中で、双方の主張の整理、認定した事実、和解の理由などについて、双方から提出された証拠書類や事情聴取での陳述を引用しながら説明している。</p>

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	生命保険協会
<p>5. 紛争解決手続案件の増加による対応体制への負担増大の際に、迅速・的確な処理を確保していく観点も踏まえて、行ってきた方策、今後の対応方針。（新型コロナの拡大以前あるいは以降を念頭。）</p>	<p>○行ってきた方策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・部会の増設 裁定審査会発足以降、平成16年9月に2部会、平成18年7月に3部会、平成21年9月に4部会、平成28年1月に6部会、平成29年10月に7部会に増設し、事案審理体制の強化を図ってきた。 ・臨時部会の開催 裁定審査会の部会は、原則として、月2回開催としているが、必要に応じて臨時部会を開催し、事案の審理を進めてきた。新型コロナの拡大以降では、最も迅速かつ柔軟な対応が可能ということもあり、臨時部会の開催を主な方策として、案件増加や手続遅延に対応した。 ・テレビ会議機器の導入および追加 地方在住の申立人の利便性向上を目的に、当会の地方連絡所で事情聴取を行うことのできるテレビ会議機器を平成21年3月に導入したが、その後、申立事案の増加を受けテレビ会議機器を追加し、現在では合計11台を備えている。追加導入によって、地方連絡所での事情聴取の日程調整がより容易になった。 ・補佐弁護士制度の導入 事務局体制を強化する目的で、事案の事前整理や裁定書素案作成を担当する補佐弁護士制度を平成23年4月に導入した。各部会に1名補佐弁護士を配置している。 ・保険会社が作成する答弁書提出の際の証拠書類の例示 迅速な審理を行うため、答弁書の提出を求めるにあたり、答弁書に記載した事実や主張を客観的に証明する証拠書類について、申立人の請求内容に応じて例示し、可能な限り、答弁書を提出するタイミングですべて提出するよう要請している。 <p>○今後の対応方針</p> <p>引き続き、状況に応じて上記方策などの対応を検討する。</p>
<p>6. 紛争解決手続の対象事案が特に著しく特定の時期に増加した状況下において、手続の終結・和解（裁定）に至らせるべく、これまで実際に行ってきた工夫・取組。</p>	<p>○臨時部会の開催</p> <p>上記5.に記載の通り、臨時部会の開催は最も迅速かつ柔軟な対応が可能な方策であることから、特定の時期に案件が増加した場合には、臨時部会を開催することで、手続の遅延を防止するよう工夫してきた。</p>

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	生命保険協会
<p>7. 「紛争解決業務」の「終結」に要した期間別の、件数・構成比等（参考計数Aを参照）により、その特徴・傾向、背景・要因等(以下「分析」と言う)</p> <p>(1) 令和2年度～平成28年度を対象とした分析（和解状況（率）との関係を含む）。</p> <p>(2) 令和2年度と前年度を対象とした分析（分析においては、新型コロナによる側面（利用者側事情、貴機関体制面等）、新型コロナにはよらない側面の別にも言及）。</p>	<p>(1)平成27年度から平成29年度にかけての申立件数の増加（平成26年度194件、平成27年度312件、平成28年度355件、平成29年度375件）により、平成29年度には標準処理期間内の終結割合が32%にまで減少したが、平成28年1月の部会増設（4部会→6部会）、平成29年10月の部会増設（6部会→7部会）により、平成30年度には40%程度にまで増加した。期間別で見ると、年度で若干の変動幅はあるものの、6か月未満で終結している割合は概ね65%前後で推移している。平成28年度から令和2年度までは、申立人が希望しない場合を除き、原則全事案について事情聴取を実施し、解決の糸口となる個別事情の把握に努めるという審理スタンスは変更していないため、和解率は概ね30%程度で推移している。</p> <p>(2)令和2年度の終結件数は350件で、前年度と比較して35件増加した。期間別で見ると、6か月未満で終結している割合は令和2年度は67%と前年度の76%より減少している。また、和解率も令和2年度は30%で前年度の37%より減少している。しかしながら、6か月未満の割合、和解率とも平成30年度以前と比較すると概ね同水準を維持しており、かつ、終結件数が前年度より増加したことは、緊急事態宣言により、4月～5月の部会期日および事情聴取を延期したものの、6月～9月にかけて、各部会で毎月1回ずつの臨時部会を開催した結果と考える。</p>
<p>8. 紛争解決手続における担当（紛争解決委員等）毎（一組・人）の平均処理件数、平均処理期間、和解率（参考計数Aを参照）等を踏まえ、迅速かつ十分な事情聴取等による納得感のある紛争解決手続を図っていく観点からの、体制面の現状評価と課題、今後の方策。</p>	<p>平均処理件数は一部会あたり概ね年間約50件、平均処理期間は平成29年度・平成30年度には5.5か月であったものの、直近2年は5.1か月と短縮、和解率は概ね30%超で推移している。平均処理期間や和解率の状況や推移については、年に2回、第三者機関である裁定諮問委員会に対して報告しており、これまで裁定諮問委員会委員からは、「裁定型であれば事実確認のためある程度の時間がかかることはやむを得ない」「短期間で処理できるのであればそれが望ましいが、調べを尽くせる部分は尽くしたうえで結論を出すことにより満足感を得られる」として、一定の時間をかけてでも丁寧な審理を行うべきとの意見が示されている。一方、全終了事案の申立人に対して行っている利用者アンケートにおいて、終了までの所要時間に関し、「どちらかといえば長かった」「思ったよりも時間がかかった」という意見が一定数あることから、事案審理の進捗に遅延などが生じた場合には、通常の部会に加えて臨時部会を開催することを検討するなど、適切な対応を行うよう努めていく。</p>

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	生命保険協会
<p>9. 紛争解決手続が長期間となった場合の、①利用者側、②金融機関側、③事務局・あっせん裁定側、それぞれへの影響。(利用者等から紛争解決手続後に期間についての意見が寄せられていればそれを踏まえつつ、あわせて、意見の概要・活用状況にも言及。)</p>	<p>①利用者側 裁判外紛争解決手続の特徴の一つである、簡易迅速というメリットが損なわれる。また、手続が長期化することにより、精神的な負担も長期化する。上記8.に記載の通り、利用者アンケートにおいて「どちらかといえば長かった」「思ったよりも時間がかかった」という意見が一定数あることから、事案審理の進捗に遅延などが生じた場合は、通常の部会に加えて臨時部会を開催して、審理が滞ることのないよう努めている。</p> <p>②金融機関側 裁判外紛争解決手続の特徴の一つである、簡易迅速というメリットが損なわれる。</p> <p>③事務局・あっせん裁定側 手続の長期化は、継続事案が増加することにつながり、日々の新規受付により事務局の管理する新規事案が増加している中で、業務負荷、事務の煩雑化につながる。また、長期化に伴い増幅した利用者側・金融機関側の不満に対する対応も必要となる場合が生じる。</p>
<p>10. 令和2年度の紛争解決手続の処理期間の状況(参考計数Bを参照)を概観したうえで評価しつつ、紛争解決手続が長期間となった事案(6か月以上)の長期化事由を分析し、長期化に至らせないための現状の取組、今後の対応方針。</p>	<p>○令和2年度の紛争解決手続の処理期間の状況の評価</p> <ul style="list-style-type: none"> ・6か月未満の件数は235件(48件)、6か月以上の件数は115件(56件)と、6か月以上要した長期間事案が全体の約33%を占め、和解事案では約54%が長期化事案であった。 ・標準処理期間(4か月)内にあっせん等案を提示している場合、6か月未満の件数は149件(28件)、6か月以上の件数は2件(1件)と、6か月未満に終結する場合がほとんどである。あっせん案を提示する場合、その諾否の回答期限は原則2週間以内と設定しているため、4か月未満にあっせん案を提示した場合には、その後和解契約締結手続を経ても概ね6か月以内に終結する。 ・標準処理期間(4か月)内にあっせん案等を提示していない場合、6か月未満の件数は86件(20件)、6か月以上の件数は113件(55件)と、6か月以上要するものが半数以上である。上記1.(4)記載の通り、和解の場合は和解契約締結日が終期となるため、4か月超6か月未満にあっせん案を提示した場合でも、提示のタイミングによっては処理期間が6か月を超える。 <p>○紛争解決手続が長期間となった事案(6か月以上)の長期化事由の分析</p> <ul style="list-style-type: none"> ・標準処理期間(4か月)内にあっせん等案を提示している事案の2件(1件)は、①申立人が和解案に対する態度を長期間保留、②申立人の利害関係者が多数存在し、和解契約書の作成に時間を要した、といった申立人側の事由によって長期化したものであった。

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	生命保険協会
	<p>・標準処理期間（4か月）内にあっせん案等を提示していない事案の113件（55件）は、個別には様々な事由によるが、主には、①緊急事態宣言による部会期日および事情聴取を延期、②申立人もしくは金融機関の主張書面・証拠・和解案の諾否回答等の提出遅延、③主張整理、証拠資料や医事記録の取り寄せ等、丁寧かつ慎重な審理の実施、といった事由によって長期化した。</p> <p>○長期化に至らせないための現状の取組、今後の対応方針</p> <p>①緊急事態宣言による部会期日および事情聴取の延期について</p> <p>・令和2年度前半の緊急事態宣言の際は、4～5月の部会開催を延期し、6～9月に臨時部会を開催して対応した。令和2年度後半の緊急事態宣言時は、通常通り部会を開催したため、臨時部会を開催して対応することはなかった。</p> <p>・今後も、緊急事態宣言に限らず、審理状況を踏まえて柔軟に臨時部会を開催し、審理の遅延を防止する。</p> <p>②主張書面・証拠・和解案諾否回答等の提出遅延について</p> <p>・回答期限の明示のほか、個別事情を踏まえた期限管理の徹底を引き続き行う。</p> <p>・必要書類の提出遅延が発生しないよう、申立人・金融機関の両方への案内・説明の徹底を継続する（「『裁定審査会』ご利用の手引き」「『裁定申立書』作成・提出にあたって」や答弁書作成依頼時の案内による説明のほか、問い合わせがあった場合の口頭での説明）。</p> <p>③丁寧かつ慎重な審理について</p> <p>・個別事情を踏まえた納得感のある解決を図るため、丁寧かつ慎重な審理を継続する。</p> <p>・一方、上記①および②の対応を行うことで、柔軟かつ効率的な審理を進める。</p>
<p>11.紛争解決手続において、十分な事情聴取・関係書類確認等を行いつつ迅速に和解（裁定）案を提示し利用者等の納得感を得て手続を終結させる上で、有用な手続管理のあり方、今後の方策。（例えば、標準処理期間等を意識するあまりに事情聴取・関係書類確認等が不十分となることを防ぐための方策、関係書類等の提出遅延等による時間経過を防止するための方策等）。</p>	<p>事情聴取は原則として全事案で実施しており、その際には、上記4.に記載した通り、紛争解決委員から質問するほか、必ず自由発言の時間を設け、十分に自己の主張を尽くせるよう配慮している。なお、申立人・保険会社から主張書面の提出があった場合には、必ず反論の機会を与えている。</p> <p>また、申立人においては裁定申立書の提出、生命保険会社においては答弁書の提出時点といった当初の段階で、手持ちの証拠資料を可能な限りすべて提出するよう、申立人に対しては「『裁定申立書』作成・提出にあたって」において、保険会社には答弁書の提出を要請する際に証拠資料を例示しており、必要な書類の確認を手続早期のうちに漏れなく行うことができ、かつ手続開始後の資料の追加提出要請が最小限となるよう努めている。</p>

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	生命保険協会
<p>12. 紛争解決手続事案の迅速かつ納得感のある処理に向けた方策・取組について、処理期間管理のあり方、手続担当（紛争解決委員等）の体制面、長期化事案の事由等を踏まえた、今後の体制等の工夫、処理対応の方向性。（新型コロナの拡大以降も見据えつつ、かつ、和解・手続終結の底上げの観点にも言及。）</p>	<p>処理期間については、今後も半期ごとに全体会で確認するほか、裁定諮問委員会に状況報告を行うことで検証を受けることとする。審理期間が著しく延びるような状況になった場合には、臨時部会の開催のほか、部会増設などの体制強化を検討する。一方、個別事情を踏まえた柔軟な解決を行うという基本的な審理スタンスは変更せず、引き続き、原則として全事案で事情聴取を実施するなど、丁寧な審理を継続する。</p>

A 紛争解決業務に係る所要期間等の計数の年度別推移【指定機関名：生命保険協会】

参考計数

対象期間と計数	令和2年度(速報値)	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
(1)終結件数	350	315	368	358	315
(2)終結までの期間別件数(構成比)					
1月未満	17(5%)	9(3%)	6(2%)	9(3%)	10(3%)
1月以上～3月未満	57(16%)	58(18%)	70(19%)	43(12%)	59(19%)
3月以上～6月未満	161(46%)	172(55%)	159(43%)	185(52%)	165(52%)
6月以上～	115(33%)	76(24%)	133(36%)	121(34%)	81(26%)
(3)処理期間内外の件数(構成比)(※)					
標準処理期間(4か月)内	135(39%)	147(47%)	146(40%)	115(32%)	135(43%)
標準処理期間(4か月)外	215(61%)	168(53%)	222(60%)	243(68%)	180(57%)
(4)平均処理期間(月数)	5.1	5.1	5.5	5.5	4.7
(5)紛争解決手続担当の組数又は人数	7組	7組	7組	7組	6組
(6)紛争解決手続担当(紛争解決委員等)の一人組(合議制)又は一人(単独制)当たりの処理件数(紛争解決手続終結件数/組数又は人数)	50件	45件	52.6件	51.1件	52.5件
(7)和解率(%)	30%	37%	30%	31%	33%
うち処理期間6月未満での和解率(%)	20%	30%	20%	19%	27%
うち処理期間6月以上での和解率(%)	49%	58%	48%	55%	48%

※)標準処理期間内外に、規定上の処理(あっせん、裁定案提示又はあっせん等終結)がなされた件数(構成比)。

B 令和2年度の紛争解決手続の処理期間の状況

◆6ヶ月未満の件数 235件(48%)	
(1)標準処理期間(4ヶ月)内にあっせん等案を提示している場合 149件(28件)	(2)標準処理期間(4ヶ月)内にあっせん等案を提示していない場合 86件(20件)
◆6ヶ月以上の件数 115件(56%)	
(3)標準処理期間(4ヶ月)内にあっせん等案を提示している場合 2件(1件)	(4)標準処理期間(4ヶ月)内にあっせん等案を提示していない場合 113件(55%)
主な事由等	主な事由等
申立人が和解案に対する態度を長期間保留	緊急事態宣言による部会期日および事情聴取の延期
申立人の利害関係者が多数存在し、和解契約書の整備に時間を要した	申立人もしくは金融機関の主張書面・証拠・和解案の諾否回答等の提出遅延
	主張整理、証拠資料や医事記録の取り寄せ等、丁寧かつ慎重な審理の実施

※)括弧内の件数は、和解件数。

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	日本損害保険協会
<p>1. 紛争解決手続における標準処理期間について。 (1) 標準処理期間の定め ○月</p>	<p>・4か月</p>
<p>(2) 標準処理期間の定義（例：○○(作成)に要する期間、始期・終期のイベント基準）と設定理由（業務規程の規定内容等）</p>	<p><定義> ・紛争解決手続の申立てを受けた日から和解案を作成するまで</p> <p><設定理由> ・手続実施委員は、紛争解決手続の申立てを受けた日から原則として4か月以内に、第37条に定める和解案を作成するよう努めるものとする。（業務規程第41条）</p>
<p>(3) 標準処理期間の利用者、金融機関、紛争解決委員に対する伝達内容及び伝達方法</p>	<p><利用者> ・業務規程、パンフレット、ご利用の手引き、利用規定およびウェブサイトにおいて、紛争解決手続の申立てを受けた日から原則として4か月以内に和解案を作成するよう努める旨伝達している。</p> <p><金融機関> ・業務規程において、紛争解決手続の申立てを受けた日から原則として4か月以内に和解案を作成するよう努める旨、定めていることを伝達している。</p> <p><紛争解決委員> ・業務規程において、紛争解決手続の申立てを受けた日から原則として4か月以内に和解案を作成するよう努める旨、定めていることを伝達している。</p>
<p>(4) 標準処理期間は、①裁定案・あっせん案の提示までの期間であるのか、②手続終結（終結の具体的内容にも言及）までの期間であるのか、を明示。あわせて、①の場合には案提示後の手続終結までの期間の進捗管理、②の場合には案提示から手続終結までの段階に応じた進捗管理について、その有無・方法・工夫、課題と今後の取組。</p>	<p><標準処理期間> ・和解案の作成まで</p> <p><手続終結までの期間の進捗管理> ・進捗管理の有無：あり</p> <p>・方法・工夫：事案の終結まで処理状況が確認できる資料（掲載項目：手続開始日／和解案提示日／手続終了日／手続結果／終了事由等）により管理を行っている。また、必要に応じ、和解案受諾の意向の確認等を行っている。</p> <p><課題と今後の取組> ・上記のとおり適切に管理を行っていると考えており、引き続き和解案提示後、終結までの状況を適切に管理する。</p>

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	日本損害保険協会
<p>2. 紛争解決手続の仕組み・進め方・所要期間（標準処理期間）等に関する、入口段階(手続開始前)における利用者への説明について、現状の取組、今後の対応方針(相談・苦情段階における紛争解決手続の案内・見通し等の適切な説明に対する確認体制と現状評価、今後の対応を含む)。</p>	<p><現在の取組></p> <ul style="list-style-type: none"> ・紛争に移行する前の苦情の段階において、相談員が苦情の内容を確認したうえで、苦情処理手続および紛争解決手続について概要や流れ等の説明を行っている。 ・説明にあたり、苦情処理手続により利用者と保険会社の話し合いを促すこと、解決しない場合には紛争解決手続による方法があることを説明している。なお、利用者が苦情処理手続を経ず、直接、紛争解決手続を希望する場合にも、申出内容を傾聴したうえで手続に関する説明を適切に行うとともに、紛争解決手続の申立てが可能な事案であれば、「『紛争解決手続』ご利用の手引き」の送付や紛争解決手続を案内する専門の職員から詳細な説明を行っている。 ・苦情の段階で紛争解決手続の見通しについて問われた場合には、手続の進行は紛争解決委員の判断による旨を説明するとともに、和解案の提示までには4か月程度を要していることを説明している。 ・相談員の説明内容は、スーパーバイザーがモニタリングや録音記録で検証を行い、必要に応じて指導を実施する体制としており、利用者の利用機会が適切に確保されていると考えている。 ・紛争解決手続の申立希望者等には、紛争解決手続の流れや申立書の記載例等を記載した「『紛争解決手続』ご利用の手引き」を一律に送付するとともに、紛争解決手続の流れ等について問い合わせがあった場合には、紛争解決手続を案内する専門の職員から詳細に説明を行っている。 ・また、「『紛争解決手続』ご利用の手引き」や手続に関するQ&Aをウェブサイトに掲載している。 <p><今後の対応方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き入口段階における利用者への手続にかかる説明を適切に行っていく。 ・「『紛争解決手続』ご利用の手引き」やQ&Aの記載内容について、一層のわかりやすさの向上を図る。
<p>3. 紛争解決手続のどの段階にあるのか、終結等までさらにどの程度の時間を要するのかなど、手続途上での現状と見通しに関する利用者への説明について、現状の取組、今後の対応方針。(当該仕組みが用意あるいは十分活用されない場合、利用者は、手続開始前に受けた説明に戻ってこれに拠ることとなるところ。)</p>	<p><現状の取組></p> <ul style="list-style-type: none"> ・申立人から問合せを受けた場合には、事務局から現在手続のどの段階にあるか説明を行っている。終結時期については一般的な説明は行うものの、手続実施委員の判断・進行によることとなるため、この点はご理解いただくよう伝えている。 <p><今後の対応方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後も同様の対応を継続する。

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	日本損害保険協会
<p>4. 紛争解決手続の事情聴取における、利用者等の説明・主張を十分に把握するための取組・工夫。面談等において、再度の面談要請あるいは和解案の論拠となる証拠書類等に関する説明要請への対応における取組・工夫。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・意見聴取に先立ち、申立人提出書類を精査し、聴取する事項を整理することでもれなく主張等を確認することに努めている。 ・再度の面談要請を受けた場合には、手続実施委員が判断し、必要があれば再面談の機会を設けることとなる。 ・利用者から証拠書類等に対する説明要請があった場合には、利用者および保険会社の双方から提出された反論書・答弁書等を精査し、意見聴取の内容も踏まえ和解案を提示している旨説明を行っている。
<p>5. 紛争解決手続案件の増加による対応体制への負担増大の際に、迅速・的確な処理を確保していく観点も踏まえて、行ってきた方策、今後の対応方針。（新型コロナウイルスの拡大以前あるいは以降を念頭。）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・当センター発足以降、紛争解決手続の申立件数増加に対しては、審査会等を増設して対応してきた経緯がある。 ・最近の各審査会および委員の平均処理件数（6割以上が6か月未満に解決）などからも、一定程度の処理件数の増加には対応可能と考えており、著しい新型コロナウイルスの拡大の影響は見られないが、必要に応じ審査会の開催頻度や審議方法等も工夫しながら対応していきたい。
<p>6. 紛争解決手続の対象事案が特に著しく特定の時期に増加した状況下において、手続の終結・和解（裁定）に至らせるべく、これまで実際に行ってきた工夫・取組。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・これまで著しく特定の時期に増加したようなケースはないが、例えば新型コロナウイルスの影響で審査会を一時休止したケースにおいては、再開後に開催頻度や1回に審議する案件を増加することにより対応している。
<p>7. 「紛争解決業務」の「終結」に要した期間別での、件数・構成比等（参考計数Aを参照）により、その特徴・傾向、背景・要因等(以下「分析」と言う)</p> <p>(1) 令和2年度～平成28年度を対象とした分析（和解状況（率）との関係を含む）。</p> <p>(2) 令和2年度と前年度を対象とした分析（分析においては、新型コロナウイルスによる側面（利用者側事情、貴機関体制面等）、新型コロナウイルスにはよらない側面の別にも言及）。</p>	<p>(1) 平成28年度～令和2年度の終結期間は、令和2年度の長期化を除けば、概ね5か月程度であり、傾向に大きな変化は見られない。和解率についてもこのところ4割強で推移しており、大きな変化は見られない。</p> <p>(2) 令和2年度は、新型コロナウイルスの感染拡大による緊急事態宣言の発出に伴い、審査会の開催を延期したり、申立人の希望により意見聴取を延期したことなどが影響し、長期化の傾向が見られる。</p>

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	日本損害保険協会
<p>8. 紛争解決手続における担当（紛争解決委員等）毎（一組・人）の平均処理件数、平均処理期間、和解率（参考計数Aを参照）等を踏まえ、迅速かつ十分な事情聴取等による納得感のある紛争解決手続を図っていく観点からの、体制面の現状評価と課題、今後の方策。</p>	<p><令和2年度の状況></p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般紛争：組単位であり一組3名×8組（24名）／平均処理件数：46件（1名当たり：15.3件） ・地震紛争：人単位であり5名／平均処理件数：2.6件 ・交通賠償紛争：人単位であり31名／平均処理件数：0.9件（案件の担当がなかった委員は11名） <p><現状の評価と課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・最近の審査会および委員の平均処理件数の傾向は、全体としてはここ数年ほとんど変化はない。また、部分的には交通賠償紛争の手続実施件数が減少しており、紛争解決委員1名当たりの平均処理件数が1件を割り込む結果となった。 ・平均処理期間も約6割以上が6か月未満で解決している。また、和解率についても4割強で安定的に推移している。処理期間や和解率は個々の事案の性質による部分が多いものの、現状の体制は概ね妥当な水準であると考えている。 <p><今後の方策></p> <ul style="list-style-type: none"> ・紛争件数の顕著な増加や恒常的な手続期間の長期化が認められる場合には、審査会等の増設を視野に入れた体制の見直しを検討する。
<p>9. 紛争解決手続が長期間となった場合の、①利用者側、②金融機関側、③事務局・あっせん裁定側、それぞれへの影響。（利用者等から紛争解決手続後に期間についての意見が寄せられていればそれを踏まえつつ、あわせて、意見の概要・活用状況にも言及。）</p>	<p>①利用者側：精神的負担、ADR制度を利用するメリット（迅速性）が享受できない。</p> <p>②金融機関側：事案管理ロードの増加、ADR制度を利用するメリット（迅速性）が享受できない。</p> <p>③事務局・あっせん裁定側：事案管理ロードの増加、保有案件の増加</p> <ul style="list-style-type: none"> ・紛争解決委員：手持・仕掛事案の増加 <p>※紛争解決手続終了後に申立人にアンケート調査を依頼しており、2020年度の結果では約半数が「思っていたより早かった」または「適切」と回答している。</p> <p>※一方で「思っていたより長かった」との回答も半数程度寄せられており、紛争解決委員にもフィードバックし、審査会運営の参考としている。</p>

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	日本損害保険協会
<p>10. 令和2年度の紛争解決手続の処理期間の状況（参考計数Bを参照）を概観したうえで評価しつつ、紛争解決手続が長期間となった事案(6か月以上)の長期化事由を分析し、長期化に至らせないための現状の取組、今後の対応方針。</p>	<p><手続処理期間の評価></p> <ul style="list-style-type: none"> ・処理期間を意識しつつも丁寧な手続を実施しており、約6割以上が6か月未満に終結していることから、適切に対応できていると考えている。 ・和解案の受諾期間を原則として和解案提示後の2週間後と設定するなどし、また、提示された和解案は保険会社において基本的に尊重されており、和解案提示後の速やかな手続終結（和解成立）に至っている。 ・損害保険にかかる紛争の場合、事案の性質により、短期に解決するケースと長期化するケースがある。例えば、過失割合や賠償額など争点が絞られる場合は比較的短期に解決する傾向にある一方で、損害の程度や範囲等の特定のために第三者調査機関（専門家）に調査を委託するケースや当事者双方の主張が多岐にわたるケースでは長期化することがある。 <p><長期化事由></p> <ul style="list-style-type: none"> ・損害の程度や範囲等について、第三者調査機関（専門家）の意見を聴取するケースがあるため。また、当事者双方の主張を深掘りするために、複数回にわたって意見聴取等を実施するケースがあるため。 ・このようなケースでは標準処理期間を経過することが少なくないが、第三者調査機関の意見や当事者双方の主張について十分に確認がなされた場合には、速やかに和解案の提示が行われている。 ・令和2年4～5月の緊急事態宣言下では、審査会や意見聴取を延期したことなどが影響し長期化が確認されたが、宣言解除後は、紛争解決手続については通常の運営体制としたため令和2年度末の段階では、受付件数および終了件数については前年度並の実績となった。 <p><現状の取組></p> <ul style="list-style-type: none"> ・手続期間の情報および手続の状況を手続実施委員と共有している。 <p><今後の対応方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き事務局において処理状況を適切に管理する。 ・今後、紛争解決手続の顕著な長期化傾向が確認される場合は、審査会等の増設を視野に入れた体制の見直しを検討する。

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	日本損害保険協会
<p>11.紛争解決手続において、十分な事情聴取・関係書類確認等を行いつつ迅速に和解（裁定）案を提示し利用者等の納得感を得て手続を終結させる上で、有用な手続管理のあり方、今後の方策。（例えば、標準処理期間等を意識するあまりに事情聴取・関係書類確認等が不十分となることを防ぐための方策、関係書類等の提出遅延等による時間経過を防止するための方策等）。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・処理期間の長短にかかわらず、必要な手続きが実施されていることを検証しながら丁寧に手続を進めている。 ・また、答弁書等の提出までの期間が長期化している場合などは、手続実施委員の指示のもと保険会社等に状況確認を行っている。 <p><今後の方策></p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き事務局において処理状況を適切に管理する。
<p>12. 紛争解決手続事案の迅速かつ納得感のある処理に向けた方策・取組について、処理期間管理のあり方、手続担当（紛争解決委員等）の体制面、長期化事案の事由等を踏まえた、今後の体制等の工夫、処理対応の方向性。（新型コロナの拡大以降も見据えつつ、かつ、和解・手続終結の底上げの観点にも言及。）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・非対面による意見聴取の推進に向けて、現在使用しているテレビ会議システムに加え、電話会議システムを導入する。 ・保険会社の和解に対する考え方も十分に確認したうえで、和解案の提示が可能なものについては和解案の提示を行っていく。 ・今後、紛争件数の顕著な増加や恒常的な長期化傾向が確認される場合は、審査会等の増設を視野に入れた体制の見直しを検討する。 ・ODRの流れを踏まえながら、関係書類の電子化等の検討を行う。

A 紛争解決業務に係る所要期間等の計数の年度別推移【指定機関名：日本損害保険協会】

参考計数

対象期間と計数	令和2年度(速報値)	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
(1) 終結件数	410	421	368	446	533
(2) 終結までの期間別件数(構成比)					
1月未満	1 (0.2%)	3 (0.7%)	5 (1.4%)	7 (1.6%)	5 (1.0%)
1月以上～3月未満	45 (11.0%)	73 (17.3%)	69 (18.8%)	109(24.4%)	104(19.5%)
3月以上～6月未満	209 (51.0%)	218 (51.8%)	182(49.4%)	215(48.2%)	272(51.0%)
6月以上～	155 (37.8%)	127 (30.1%)	112(30.4%)	115(25.8%)	152 (28.5%)
(3) 処理期間内外の件数(構成比)(※)					
標準処理期間(4月)内	104 (25.4%)	152(36.2%)	135(36.7%)	210(47.1%)	216(40.5%)
標準処理期間(4月)外	306 (74.6%)	269 (63.8%)	233(63.3%)	236(52.9%)	317(59.5%)
(4) 平均処理期間(月数)	178.4日(5.9月)	161.6日(5.4月)	172.9日(5.8月)	151.5日(5.1月)	157.0日(5.2月)
(5) 紛争解決手続担当の組数又は人数	62	63	63	63	63
(6) 紛争解決手続担当(紛争解決委員等)の一人(含議制)又は一人(単独制)当たりの処理件数(紛争解決手続終結件数/組数又は人数)	6.6 (一般:15.3) (地震:2.6) (交通:0.9)	6.7 (一般:15.0) (地震:3.8) (交通:1.4)	5.8 (一般:12.5) (地震:1.8) (交通:1.8)	7.1 (一般:15.3) (地震:1.6) (交通:2.2)	8.5 (一般:18.2) (地震:2.2) (交通:2.7)
(7) 和解率(%)	40.7	43.2	42.4	42.6	40.3
うち処理期間6月未満での和解率(%)	35.7	41.2	38.3	42.6	38.1
うち処理期間6月以上での和解率(%)	49.0	48.0	51.8	42.6	46.1

※) 標準処理期間内外に、規定上の処理(あっせん、裁定案提示又はあっせん等終結)がなされた件数(構成比)。

B 令和2年度の紛争解決手続の処理期間の状況

◆6ヶ月未満の件数 255件(91件)	
(1) 標準処理期間(4ヶ月)内にあっせん等案を提示している場合 64件(33件)	(2) 標準処理期間(4ヶ月)内にあっせん等案を提示していない場合 191件(58件)
◆6ヶ月以上の件数 155件(76件)	
(3) 標準処理期間(4ヶ月)内にあっせん等案を提示している場合 0件(0件)	(4) 標準処理期間(4ヶ月)内にあっせん等案を提示していない場合 155件(76件)
主な事由等	主な事由等
—	第三者専門機関への調査委託
—	丁寧な手続実施
—	答弁書等の提出遅延
—	意見聴取等の期日設定が難航

※) 括弧内の件数は、和解件数。

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	保険オンブズマン
<p>1. 紛争解決手続における標準処理期間について。 (1) 標準処理期間の定め ○月</p>	<p>8週間（2月）</p>
<p>(2) 標準処理期間の定義（例：○○(作成)に要する期間、始期・終期のイベント基準）と設定理由（業務規程の規定内容等）</p>	<p>当法人規則（業務規程） 「申立を受けた日から和解案の作成を行うよう努める」 注）当該期間内の項目毎（例：準備書面の提出期限等）の規定はない。</p>
<p>(3) 標準処理期間の利用者、金融機関、紛争解決委員に対する伝達内容及び伝達方法</p>	<p>利用者（申立者）に対して：伝達内容は、紛争解決手続実施申立書を受理した時点で当法人から、標準処理期間、相手方（事業者）から提出される準備書面の提出期限、調停委員の資格、人数及び選任方法（利益相反がないこと）を文書にて郵送またはメール（PDF）にて通知。事業者に対して：当法人規則の手続実施基本契約締結時。：紛争解決委員（以下「調停委員」）に対して：調停委員の就任時通知（事案ごとには提示していない。）</p>
<p>(4) 標準処理期間は、①裁定案・あっせん案の提示までの期間であるのか、②手続終結（終結の具体的内容にも言及）までの期間であるのか、を明示。あわせて、①の場合には案提示後の手続終結までの期間の進捗管理、②の場合には案提示から手続終結までの段階に応じた進捗管理について、その有無・方法・工夫、課題と今後の取組。</p>	<p>左記①については「裁定案・あっせん案の提示までの期間」としている。 進捗管理：当法人の和解案提示の方法として、調停委員会から事業者に事前通知し、その回答を待って正式和解案の提示、という2段階制を採用している。具体的には、 1. 期日終結から事前通知すべき和解案の策定までを最初のチェックポイントとして一週間単位で調停委員会の作業状況を確認する。 2. 事業者に対する事前通知から2週間の回答猶予期間を設け、2週間後のチェックを行い、回答の有無を確認している。 3. 事前通知した和解案について事業者から内諾の回答を受領してから両当事者に調停委員会としての和解案を提示している。また同和解案の提示から2週間の猶予期間を設定していることから、その2週間後に回答の有無を最終確認している。</p>

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	保険オンブズマン
<p>2. 紛争解決手続の仕組み・進め方・所要期間（標準処理期間）等に関する、入口段階(手続開始前)における利用者への説明について、現状の取組、今後の対応方針(相談・苦情段階における紛争解決手続の案内・見通し等の適切な説明に対する確認体制と現状評価、今後の対応を含む)。</p>	<p>現状の取り組み：口頭（電話）またはメールによる。現状、事業者側に対して紛争解決申立書の受付から一ヶ月以内の準備書面の提出を要請している。苦情受付対応段階で事業者は最長で60日の交渉期間があることから、紛争解決手続の申立に至るまでに申立人の主張内容を把握できる。</p> <p>今後の取り組み：紛争解決手続の仕組み・進め方については、紛争解決手続の実施要請を受けて申し立て者（利用者）宛に送付する「紛争解決手続のご案内」に同封する「紛争解決手続の事前説明書」に記載し案内している。標準処理期間については、今後は事前説明書に追加記載する予定である。</p>
<p>3. 紛争解決手続のどの段階にあるのか、終結等までさらにどの程度の時間を要するのかなど、手続途上での現状と見通しに関する利用者への説明について、現状の取組、今後の対応方針。(当該仕組みが用意あるいは十分活用されない場合、利用者は、手続開始前に受けた説明に戻ってこれに拠ることとなる。))</p>	<p>紛争解決手続実施申立書を受理した時点： 事務局から、標準処理期間、相手方（事業者）から提出される準備書面の提出期限、調停委員の資格、人数及び選任方法（利益相反がないこと）を文書にて郵送またはメール（PDF）にて通知。</p> <p>調停期日終了時点 調停委員会にて和解案を策定する旨の表明があった場合：その時点で2週間以内に策定することを伝達。和解案の策定が遅延した場合には事務局から策定を促している旨を利用者に通知。</p> <p>調停委員会が和解案の策定ができない場合 相手方（事業者）からの証拠書類提出の不備等から、和解案が策定できない場合には理由の説明と相手方に具体的な不備書類の提出を求める為に2週間（原則）の猶予期間を設けることを調停委員会から利用者に伝達。事務局にて期日管理を行い、遅延した場合には催促を行い、見込み提出期間を利用者及び調停委員会に報告している。</p>
<p>4. 紛争解決手続の事情聴取における、利用者等の説明・主張を十分に把握するための取組・工夫。面談等において、再度の面談要請あるいは和解案の論拠となる証拠書類等に関する説明要請への対応における取組・工夫。</p>	<p>紛争解決手続申立の実施要請を受けた時点で、当法人から申立書を送付する際の送付状に具体的な事情聴取の方法を説明している（調停委員会と両当事者との間は電話会議方式で事情聴取を行っている。要請がある場合には調委員会の承認を前提に面談は可能である旨を記載。尚、苦情受付時に、調停申立を行った際の事情聴取の方法として上記の内容を口頭（電話）またはメールにて説明を行っている。</p>

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	保険オンブズマン
<p>5. 紛争解決手続案件の増加による対応体制への負担増大の際に、迅速・的確な処理を確保していく観点も踏まえて、行ってきた方策、今後の対応方針。（新型コロナウイルスの拡大以前あるいは以降を念頭。）</p>	<p>従来から採っている苦情前置方式により、申立者の主張を整理し、より効率化を図っている。紛争解決手続実施申立書については正式受理を行う前段階において申立書原稿をFAX、メール等で送信してもらい、主張内容と証拠との整合性を確認した上で正式受理としている。また、従来は事業者に対し、一ヶ月以内の準備書面の提出を要請しているが、それでは既に4週間を経過することとなり、各調停委員間のスケジュール調整の時間を考慮すると、第1回期日の設定は8週間（標準処理期間）目となり、和解案の策定に時間的余裕がなくなる。今後はできれば2週間以内の準備書面提出を要請していくことを予定している。これは、事業者には紛争の申立がなされる前にすでに苦情として申立人との間で十分な交渉の時間があると考えられることから、申立の時から4週間の準備期間短縮は可能と思われる。</p>
<p>6. 紛争解決手続の対象事案が特に著しく特定の時期に増加した状況下において、手続の終結・和解（裁定）に至らせるべく、これまで実際に行ってきた工夫・取組。</p>	<p>特定の時期に著増していない。</p>
<p>7. 「紛争解決業務」の「終結」に要した期間別での、件数・構成比等（参考計数Aを参照）により、その特徴・傾向、背景・要因等(以下「分析」と言う)</p> <p>(1) 令和2年度～平成28年度を対象とした分析（和解状況（率）との関係を含む）。</p> <p>(2) 令和2年度と前年度を対象とした分析（分析においては、新型コロナウイルスによる側面（利用者側事情、貴機関体制面等）、新型コロナにはよらない側面の別にも言及）。</p>	<p>(1) 令和2年度～平成28年度を対象とした分析 令和元年度は和解率が減少したが、その他の年度の推移は概ね同率を保っている。</p> <p>(2) 令和2年度と前年度を対象とした分析 令和元年度は和解率が減少したが、令和2年度は調停委員会から事業者にのみ和解原案を一旦提示する方式を多数採用し、細部の微調整を行った上で正式な和解案を提示する努力を図った結果、和解率が上昇した。新型コロナウイルスによる影響では、感染防止の観点から集合審議実施が困難となったが、オンライン会議システムの利用を通じて、集合審議とほぼ同様の効果が得られたと考えられる。</p> <p>なお、オンライン会議システムを用いて関係当事者の参加を数回試みる中で、調停委員会と各当事者間との完全な遮断分離が困難なことが判明したことから、調停委員間のみオンラインによる審議とし、両当事者には電話による質問形式に戻して事情聴取等を行っている。現状、関わった当事者から特段の異論や要請は出ていない。</p>

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	保険オンブズマン																								
<p>8. 紛争解決手続における担当（紛争解決委員等）毎（一組・人）の平均処理件数、平均処理期間、和解率（参考計数Aを参照）等を踏まえ、迅速かつ十分な事情聴取等による納得感のある紛争解決手続を図っていく観点からの、体制面の現状評価と課題、今後の方策。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>終結件数</th> <th>委員平均</th> <th>期間平均</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成28年</td> <td>31件</td> <td>10.3件</td> <td>2.6ヶ月</td> </tr> <tr> <td>平成29年</td> <td>28件</td> <td>9.3件</td> <td>2.3ヶ月</td> </tr> <tr> <td>平成30年</td> <td>29件</td> <td>9.7件</td> <td>2.4ヶ月</td> </tr> <tr> <td>令和元年</td> <td>24件</td> <td>8件</td> <td>2.0ヶ月</td> </tr> <tr> <td>令和2年</td> <td>24件</td> <td>8件</td> <td>2.0ヶ月</td> </tr> </tbody> </table> <p>終結件数は平成30年以降の減少に伴い、期間平均も減少している。</p>		終結件数	委員平均	期間平均	平成28年	31件	10.3件	2.6ヶ月	平成29年	28件	9.3件	2.3ヶ月	平成30年	29件	9.7件	2.4ヶ月	令和元年	24件	8件	2.0ヶ月	令和2年	24件	8件	2.0ヶ月
	終結件数	委員平均	期間平均																						
平成28年	31件	10.3件	2.6ヶ月																						
平成29年	28件	9.3件	2.3ヶ月																						
平成30年	29件	9.7件	2.4ヶ月																						
令和元年	24件	8件	2.0ヶ月																						
令和2年	24件	8件	2.0ヶ月																						
<p>9. 紛争解決手続が長期間となった場合の、①利用者側、②金融機関側、③事務局・あっせん裁定側、それぞれへの影響。（利用者等から紛争解決手続後に期間についての意見が寄せられていればそれを踏まえつつ、あわせて、意見の概要・活用状況にも言及。）</p>	<p>紛争解決手続が長期間となった場合のそれぞれへの影響</p> <p>①利用者（申立者）：紛争の解決が長期化することにより、迅速・簡便を目的とするADR制度の利便性・意義が損なわれかねない。</p> <p>②事業者：紛争の解決が長期化することにより、迅速・簡便を目的とするADR制度の利便性・意義が損なわれかねない。</p> <p>③事務局・調停委員会：当該事案を長期的に管理することになり業務の量的増加に繋がる。また、事案の長期化により両当事者の主張内容が変化・変遷したり、事案内容や争点の記憶が薄れることなどにより、事案の再整理を行う必要が出てくるなど、審議時間の増加に繋がる。</p>																								
<p>10. 令和2年度の紛争解決手続の処理期間の状況（参考計数Bを参照）を概観したうえで評価しつつ、紛争解決手続が長期間となった事案(6か月以上)の長期化事由を分析し、長期化に至らせないための現状の取組、今後の対応方針。</p>	<p>長期化した事案は、申立人と事業者間の証拠記録（電話音声記録）の不備や不足により提出・再提出が遅延し、結果として事態の長期化を招いた。今後は、準備書面の提出を要請する段階で予め相応かつ必要な証拠記録等を提出するよう促したい。</p>																								

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	保険オンブズマン
<p>11.紛争解決手続において、十分な事情聴取・関係書類確認等を行いつつ迅速に和解（裁定）案を提示し利用者等の納得感を得て手続を終結させる上で、有用な手続管理のあり方、今後の方策。（例えば、標準処理期間等を意識するあまりに事情聴取・関係書類確認等が不十分となることを防ぐための方策、関係書類等の提出遅延等による時間経過を防止するための方策等）。</p>	<p>ADR制度上、迅速な解決を図ることは各紛争解決委員が共通して認識している一方、「双方納得性のある和解（ADR)案」の策定を優先すべきとの意識も共通している。そのため、不足や不備書類の追加提出要請や追加事情聴取等は、優先的に行われる。他方、当法人運営委員会から包括的に書類提出の適切性やその徴求時期などについて適時助言を頂く体制にしており、個別案件についても適切妥当な期間（書類提出の遅延等）についても事務局員とともに管理する体制としている。</p>
<p>12. 紛争解決手続事案の迅速かつ納得感のある処理に向けた方策・取組について、処理期間管理のあり方、手続担当（紛争解決委員等）の体制面、長期化事案の事由等を踏まえた、今後の体制等の工夫、処理対応の方向性。（新型コロナの拡大以降も見据えつつ、かつ、和解・手続終結の底上げの観点にも言及。）</p>	<p>期日実施の前段階：従来は紛争解決申立書を受理後に事業者に対して1ヶ月以内の準備書面の提出を要請していたが、可能な範囲で2週間以内に短縮することを現在計画している。また、苦情段階で電話音声記録などの重要な証拠が必要となる場合には、期日実施の前段階で音声記録などの証拠提出を要請する。</p> <p>期日実施の後段階：期日実施時に調停委員会が提出を要請した追加資料等については、提出期限を従来は2週間と指定していたが、今後は提出可能な最短期間を事業者から回答をしていただく方法へ変更することを検討する。また、電子メール（PDF）により迅速な提出を促し、アイドリングタイムの発生を極力少なくするよう促すこととしたい。</p>

A 紛争解決業務に係る所要期間等の計数の年度別推移【指定機関名：保険オンブズマン】

参考計数

対象期間と計数	令和2年度(速報値)	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
(1)終結件数	24	24	29	28	31
(2)終結までの期間別件数(構成比)					
1月未満	0	1	0	0	1
1月以上～3月未満	7	8	17	7	10
3月以上～6月未満	11	10	9	17	14
6月以上～	6	5	3	4	6
(3)処理期間内外の件数(構成比)(※)					
標準処理期間(2月)内	3	4	13	1	4
標準処理期間(2月)外	21	20	16	27	27
(4)平均処理期間(月数)	2.0	2.0	2.4	2.3	2.6
(5)紛争解決手続担当の組数又は人数	3人	3人	3人	3人	3人
(6)紛争解決手続担当(紛争解決委員等)の一人組(合議制)又は一人(単独制)当たりの処理件数(紛争解決手続終結件数/組数又は人数)	8.0	8.0	9.7	9.3	10.3
(7)和解率(%)	50.0%	37.5%	44.8%	53.6%	41.9%
うち処理期間6月未満での和解率(%)	52.6%	38.1%	38.5%	58.3%	36.0%
うち処理期間6月以上での和解率(%)	40.0%	33.3%	100.0%	50.0%	66.7%

※)標準処理期間内外に、規定上の処理(あっせん、裁定案提示又はあっせん等終結)がなされた件数(構成比)。

B 令和2年度の紛争解決手続の処理期間の状況

◆6ヶ月未満の件数 18件(9件)	
(1)標準処理期間(8週間)内にあっせん等案を提示している場合 3件(2件)	(2)標準処理期間(8週間)内にあっせん等案を提示していない場合 15件(7件)
◆6ヶ月以上の件数 6件(3件)	
(3)標準処理期間(8週間)内にあっせん等案を提示している場合 0件(0件)	(4)標準処理期間(8週間)内にあっせん等案を提示していない場合 6件(3件)
主な事由等	主な事由等
	被申立人の主張書面(追加調査)の提出遅延X1
	被申立人の提出書類の不備X2

※)括弧内の件数は、和解件数。

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	日本少額短期保険協会
<p>1. 紛争解決手続における標準処理期間について。 (1) 標準処理期間の定め ○月</p>	<p>「少額短期保険業務にかかる紛争解決等業務に関する業務規程」（以下業務規定という）第24条で、4か月と定められている。</p>
<p>(2) 標準処理期間の定義（例：○○(作成)に要する期間、始期・終期のイベント基準）と設定理由（業務規程の規定内容等）</p>	<p>なお、定義は業務規程に「裁定開始を決定したときから原則として4ヶ月以内に裁定結果の提示を行う。」と定めている。</p>
<p>(3) 標準処理期間の利用者、金融機関、紛争解決委員に対する伝達内容及び伝達方法</p>	<p>利用者には、苦情の申出時に口頭で説明。さらに紛争解決手続に移行する場合、手続を開始するための申立書類提出要請を行う（申立て書類blankフォーム及び記入例等を送付する）際に、業務規程及びADR案内（紛争解決手続の流れを記載したもの）を送付し、確認をいただくようにしている。紛争解決委員には、案件を担当いただく際に口頭で確認している。金融機関には、裁定手続開始時に口頭で説明している。</p>
<p>(4) 標準処理期間は、①裁定案・あっせん案の提示までの期間であるのか、②手続終結（終結の具体的内容にも言及）までの期間であるのか、を明示。あわせて、①の場合には案提示後の手続終結までの期間の進捗管理、②の場合には案提示から手続終結までの段階に応じた進捗管理について、その有無・方法・工夫、課題と今後の取組。</p>	<p>標準処理期間は、1.(2)の通り裁定結果提示までとしている。進捗管理は、これに限らず「申立書を受領したとき」から、「手続終結時（裁定和解が成立した場合は和解案が履行された日、和解案が受諾されなかった場合は当該日、裁定打ち切りとなった場合は当該日）」までとしている。具体には、裁定和解案を提示した場合は裁定案提示日、申立人の和解案受諾意向確認日、申立人の受諾意向を業者へ通知した日、業者の受諾意思確認日、終了日を記録し管理している。なお、裁定打ち切りとなる場合は、その旨を両当事者に書面で通知した日を裁定終了日として記録することとしている。これらは、裁定事案ごとに裁定案件管理表に記録して進捗管理している。</p>

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	日本少額短期保険協会
<p>2. 紛争解決手続の仕組み・進め方・所要期間（標準処理期間）等に関する、入口段階(手続開始前)における利用者への説明について、現状の取組、今後の対応方針(相談・苦情段階における紛争解決手続の案内・見通し等の適切な説明に対する確認体制と現状評価、今後の対応を含む)。</p>	<p>利用者への説明と進捗管理の方法は1.(3)の記載内容と同じ。また、苦情としての手続を開始するにあたり、苦情としての解決期間（1か月）、それまでに解決しない場合は、紛争解決手続に移行できること、及び、紛争解決手続の流れ、標準時間につき口頭で説明している。特に、紛争解決手続に移行する場合には、その時点で協会から申し立て書類一式を記載例を添付して郵送し、記載方法などアドバイスすること、費用の負担は一切生じないこと等、極力申立人が負担感を持たないよう説明することを配慮している。適切な説明を行っているかの確認は、相談室メンバー間での2週間に1回の打合せ会及び相談員同士の毎週の打合せ会で実施している。本対応で円滑に運用できており、今後も同様の取り組みを行っていく。</p>
<p>3. 紛争解決手続のどの段階にあるのか、終結等までさらにどの程度の時間を要するのかなど、手続途上での現状と見通しに関する利用者への説明について、現状の取組、今後の対応方針。(当該仕組みが用意あるいは十分活用されない場合、利用者は、手続開始前に受けた説明に戻ってこれに拠ることとなる。))</p>	<p>紛争解決手続を開始すると、手続に沿って申立人には、申立書の受領の通知、適格性の判断結果の通知、業者答弁書の送付、求釈明書への回答書提出要求（必要になる場合）、裁定委員会開催の案内、裁定結果通知を行うことになるが、都度申立人に通知が届いているかを確認するため電話でフォローをしており、その際、現状とそれ以降の見通しにつき説明をするよう努め、ご理解いただいている。今後も同様の対応を行っていく。</p>
<p>4. 紛争解決手続の事情聴取における、利用者等の説明・主張を十分に把握するための取組・工夫。面談等において、再度の面談要請あるいは和解案の論拠となる証拠書類等に関する説明要請への対応における取組・工夫。</p>	<p>申立人の主張は原則書面で行われるが、資料や根拠など不足していると思われる点がある場合は、裁定委員会から、手持ちの資料の確認、主張の背景や考え方、根拠となる事実等につき改めて詳細な質問を行うことにより主張を補完するようにしている。電話メール等で細かく聞き取るようにしている。和解案を提示する場合は、あらかじめ両当事者の意向を踏まえ意思を確認しつつ行っている。和解案は文書で、両当事者の主張と和解案提示の理由を可能な限り細かく記述するようにしている。</p>

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	日本少額短期保険協会
<p>5. 紛争解決手続案件の増加による対応体制への負担増大の際に、迅速・的確な処理を確保していく観点も踏まえて、行ってきた方策、今後の対応方針。（新型コロナの拡大以前あるいは以降を念頭。）</p>	<p>現下では、裁定委員として弁護士4名、消費生活相談員3名が登録されている。現在複数の弁護士が所属する弁護士事務所、及び相談員協会のご協力で人員を確保しており迅速に対応できている。また、コロナ過においても裁定委員会をオンラインで開催する等迅速に運営できている。今後体制に負担が生ずるような事態が予想される場合には、弁護士事務所、相談員協会に裁定委員の紹介をお願いしていく方針である。</p>
<p>6. 紛争解決手続の対象事案が特に著しく特定の時期に増加した状況下において、手続の終結・和解（裁定）に至らせるべく、これまで実際に行ってきた工夫・取組。</p>	<p>2019年度下半期から2020年度上半期にかけて、「費用保険」にかかる紛争案件が増加傾向となる時期があったが、業者ごとに事案を整理（原因を含め）し、該当の少額短期保険業者の経営層に対し情報提供を行う等複数回にわたり働きかけを行うことで、減少につなげることができた。苦情増加が警鐘の引金になるので、対象事案の苦情原因を分析して、対象業者経営層を含め担当者と苦情原因を取り除く工夫につき話し合うことが有効である。</p>
<p>7. 「紛争解決業務」の「終結」に要した期間別での、件数・構成比等（参考計数Aを参照）により、その特徴・傾向、背景・要因等(以下「分析」と言う) (1) 令和2年度～平成28年度を対象とした分析（和解状況（率）との関係を含む）。 (2) 令和2年度と前年度を対象とした分析（分析においては、新型コロナによる側面（利用者側事情、貴機関体制面等）、新型コロナにはよらない側面の別にも言及）。</p>	<p>紛争解決手続終了までの期間は平成29年度以降においてほぼ90%以上が6か月未満となっている。平均処理期間も全年度で2.5ヶ月～3.4ヶ月の間で推移しており、標準処理期間内となっており処理期間の長期化傾向も特にはみられない。また、コロナ過による影響もみられない。令和2年度は件数が28件となり、前年度14件に比して件数は倍増しているが、平均処理期間は3.4ヶ月で、コロナ過によらない申立人都合で長期化した2事案を除けば平均処理期間は2.9ヶ月となっている。</p>

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	日本少額短期保険協会
<p>8. 紛争解決手続における担当（紛争解決委員等）毎（一組・人）の平均処理件数、平均処理期間、和解率（参考計数Aを参照）等を踏まえ、迅速かつ十分な事情聴取等による納得感のある紛争解決手続を図っていく観点からの、体制面の現状評価と課題、今後の方策。</p>	<p>現下では、弁護士4名、消費生活相談員3名が登録されている。全員実働しており、年間の処理件数としては弁護士は平均6～7件、消費生活相談員は8～9件となっている。裁定件数は、2018年度は26件（平均処理期間102日）、2019年度は14件（平均処理期間90日）、2020年度は24件（平均処理期間101日）と推移しており、年度ごとに若干の変動はあるが、標準処理期間（4か月）を超えていない。紛争解決委員への負荷も増加しておらず、体制面の課題はなく適切な運営が実施できている。</p>
<p>9. 紛争解決手続が長期間となった場合の、①利用者側、②金融機関側、③事務局・あっせん裁定側、それぞれへの影響。（利用者等から紛争解決手続後に期間についての意見が寄せられていればそれを踏まえつつ、あわせて、意見の概要・活用状況にも言及。）</p>	<p>利用者の理由によらず長期化が予想される場合は、手続きの過程（1.（4）で記載した各手続き段階）で長期化の理由とおおよその必要期間の説明を行うこととしている。その場合には、時効の中断、保険契約の有効性等に関する説明を行い手続きへの協力に集中いただくよう配慮している。業者側、事務局側への影響は今のところない。</p>
<p>10. 令和2年度の紛争解決手続の処理期間の状況（参考計数Bを参照）を概観したうえで評価しつつ、紛争解決手続が長期間となった事案（6か月以上）の長期化事由を分析し、長期化に至らせないための現状の取組、今後の対応方針。</p>	<p>長期化した2事案は、①申立人が健康状態を崩し、求釈明への回答の延期を申し出られた事案②申立人の主張の根拠となる事実を証明する資料が不足していたため徴求に時間を要し、かつ専門家（建築家）の意見も必要とする難解な事案であったため時間を要した。事案解決の公平性を保ち、納得性のある裁定案を提案するためには、申立人の了解のもと可能な限りの事実の把握や、専門家の詳細な意見を求めることが必要になる。難解事案のプロセス管理と、答弁書の電子データ化、裁定委員会のWeb開催などによる迅速化が効果的である。</p>

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	日本少額短期保険協会
<p>11.紛争解決手続において、十分な事情聴取・関係書類確認等を行いつつ迅速に和解（裁定）案を提示し利用者等の納得感を得て手続を終結させる上で、有用な手続管理のあり方、今後の方策。（例えば、標準処理期間等を意識するあまりに事情聴取・関係書類確認等が不十分となることを防ぐための方策、関係書類等の提出遅延等による時間経過を防止するための方策等）。</p>	<p>利用者の納得感を得て手続きを終了させるためには、裁定案の記述において申立人の主張、業者の主張が正しくくみ取られ、それらが事実にもとづき公正に評価されており、かつ裁定に申立人の不利益を極力排除しようとの配慮がうかがえる内容となっていることが極めて重要である。そのためにも事実・意向に関する情報の取得は最重要であり、ケースにより求釈明あるいは専門家の意見の徴求が欠かせない場合は、当事者に必要性を十分に説明するとともに協力を依頼している。一方、迅速な手続終結に向けては、管理表による事案ごとの進捗管理と必要書類等の提出遅延防止、裁定委員会のWeb開催等による処理期間の短縮が必要である。</p>
<p>12. 紛争解決手続事案の迅速かつ納得感のある処理に向けた方策・取組について、処理期間管理のあり方、手続担当（紛争解決委員等）の体制面、長期化事案の事由等を踏まえた、今後の体制等の工夫、処理対応の方向性。（新型コロナの拡大以降も見据えつつ、かつ、和解・手続終結の底上げの観点にも言及。）</p>	<p>現状での裁定件数の推移であれば、体制面、管理面で、利用者側に手続き上の不利益や不満が発生することはないと思われる。各種関連書類のやり取りは可能な場合は極力電子化をすすめ、裁定委員会などはWEBでおこなう等により今後も手続き期間の短縮を指向していく。</p>

A 紛争解決業務に係る所要期間等の計数の年度別推移【指定機関名：日本少額短期保険協会】

参考計数

対象期間と計数	令和2年度(速報値)	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
(1)終結件数	28件	14件	24件	18件	24件
(2)終結までの期間別件数(構成比)					
1月未満	—	1件	3件	3件	4件
1月以上～3月未満	16件	7件	8件	11件	9件
3月以上～6月未満	10件	6件	11件	4件	8件
6月以上～	2件	0件	2件	0件	3件
(3)処理期間内外の件数(構成比)(※)					
標準処理期間(4ヶ月)内	21件	11件	19件	17件	16件
標準処理期間(4ヶ月)外	7件	3件	5件	1件	8件
(4)平均処理期間(月数)	3.4ヶ月(101日)	3ヶ月(90日)	3.4ヶ月(102日)	2.5ヶ月(74日)	3.3ヶ月(97日)
(5)紛争解決手続担当の組数又は人数	4組	4組	4組	3組	3組
(6)紛争解決手続担当(紛争解決委員等)の一人組(合議制)又は一人(単独制)当たりの処理件数(紛争解決手続終結件数/組数又は人数)	7件	3.5件	6件	6件	8件
(7)和解率(%)	43%(12件)	50%(7件)	42%(10件)	39%(7件)	46%(11件)
うち処理期間6月未満での和解率(%)	46%(12件)	50%(7件)	36%(8件)	39%(7件)	43%(9件)
うち処理期間6月以上での和解率(%)	0%(0件)	—	100%(2件)	—	67%(2件)

※)標準処理期間内外に、規定上の処理(あっせん、裁定案提示又はあっせん等終結)がなされた件数(構成比)。

B 令和2年度の紛争解決手続の処理期間の状況

◆6ヶ月未満の件数 26件(12件)	
(1)標準処理期間(4ヶ月)内にあっせん等案を提示している場合 21件(9件)	(2)標準処理期間(4ヶ月)内にあっせん等案を提示していない場合 5件(3件)
◆6ヶ月以上の件数 2件(0件)	
(3)標準処理期間(4ヶ月)内にあっせん等案を提示している場合 0件(0件)	(4)標準処理期間(4ヶ月)内にあっせん等案を提示していない場合 2件(0件)
主な事由等	主な事由等
	申立人が、体調不良により、委員会への求釈明回答時期の延長を申し出た。
	申立人の主張根拠を裏付けるための不足資料徴求、及び専門家(建築家)の意見の徴求に時間を要した。

※)括弧内の件数は、和解件数。

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	FINMAC
<p>1. 紛争解決手続における標準処理期間について。 (1) 標準処理期間の定め ○月</p>	<p>4月</p>
<p>(2) 標準処理期間の定義（例：○○(作成)に要する期間、始期・終期のイベント基準）と設定理由（業務規程の規定内容等）</p>	<p>業務規程第43条（あっせん手続の標準処理期間） 紛争解決委員は、あっせんの申立てを受理した日から4か月以内に、あっせんを終了させるよう努める。</p>
<p>(3) 標準処理期間の利用者、金融機関、紛争解決委員に対する伝達内容及び伝達方法</p>	<p>【利用者】 あっせんの手続の開始から終了に至るまでの標準的な手続の進行に関して書面を用いて説明しており、標準処理期間については、利用者から質問があれば説明するが相談員から積極的に説明はしていない。 【金融機関】 金融機関が社として初めてあっせん手続きに参加する場合、あっせんの手続の開始から終了に至るまでの標準的な手続の進行に関して書面を用いて説明しており、標準処理期間については、金融機関から質問があれば説明するが相談員から積極的に説明はしていない。 【紛争解決委員】 紛争解決委員就任時に説明するとともに、年1回開催している紛争解決委員の勉強会でも周知している。</p>
<p>(4) 標準処理期間は、①裁定案・あっせん案の提示までの期間であるのか、②手続終結（終結の具体的内容にも言及）までの期間であるのか、を明示。あわせて、①の場合には案提示後の手続終結までの期間の進捗管理、②の場合には案提示から手続終結までの段階に応じた進捗管理について、その有無・方法・工夫、課題と今後の取組。</p>	<p>②標準処理期間は手続終結までの期間としている。 あっせん手続中の事案については、事案ごとに「あっせん進捗度チェック表」を作成し担当者が管理するとともに、あっせん事案をすべて網羅的に一覧できる「あっせん進捗管理表」により管理職が進捗状況を管理している。</p>

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	FINMAC
<p>2. 紛争解決手続の仕組み・進め方・所要期間（標準処理期間）等に関する、入口段階(手続開始前)における利用者への説明について、現状の取組、今後の対応方針(相談・苦情段階における紛争解決手続の案内・見通し等の適切な説明に対する確認体制と現状評価、今後の対応を含む)。</p>	<p>利用者からあっせん制度に関する質問を受けたときは、相談員は、FINMACホームページなどを案内しつつ、適宜、制度の概要や手続の仕組み等について説明している。</p> <p>また、利用者から苦情処理過程であっせん申立ての意向が示されたときは、担当相談員は、利用者へFINMACのあっせんの手続きについて記載した書面「あっせん申立てをなさる方へ」を郵送し、当該書面が利用者へ送達した後、電話により、あっせん手続の仕組みや進め方等について、項目別に丁寧に説明し、利用者が理解できるように努めている。</p> <p>あっせん制度の説明の中で、FINMACのあっせんは、紛争解決委員の立会いの下、紛争当事者が話し合うことにより、紛争の早期解決を目指す制度であること。当事者が話し合い、互譲による歩み寄りがある、その内容に当事者双方が納得できる場合に解決できるという制度であり、そうした制度の性格上、個別の事案ごとにあっせんの結果が異なる可能性があること等に御留意いただきたい旨の説明も行っている。</p> <p>あっせんの事前説明の様子は、説明の状況を他の相談員若しくは管理職者が傍らで聴いており、適正性の確保に努めている。</p> <p>今後とも引き続き、利用者に対しFINMACのあっせん制度を丁寧に説明するとともに、理解を求めていく考えである。</p>
<p>3. 紛争解決手続のどの段階にあるのか、終結等までさらにどの程度の時間を要するのかなど、手続途上での現状と見通しに関する利用者への説明について、現状の取組、今後の対応方針。(当該仕組みが用意あるいは十分活用されない場合、利用者は、手続開始前に受けた説明に戻ってこれに拠ることとなる。))</p>	<p>利用者に対しては、申立書受理、期日設定、答弁書受理、期日の直前などの各処理段階で必ず連絡し丁寧にフォローするようにしており、今後も同様の対応を継続していく。</p>
<p>4. 紛争解決手続の事情聴取における、利用者等の説明・主張を十分に把握するための取組・工夫。面談等において、再度の面談要請あるいは和解案の論拠となる証拠書類等に関する説明要請への対応における取組・工夫。</p>	<p>紛争解決委員は、利用者から再度あっせん期日を設けて欲しい旨の希望があれば、相手方事業者にも確認の上その合理性等を勘案し期日を再設定するなど、できるだけ利用者が納得感を得られるように努めている。また、和解案の論拠について説明要請があった場合には、紛争解決委員が出来る限り丁寧に説明するよう努めている。</p>

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	FINMAC
<p>5. 紛争解決手続案件の増加による対応体制への負担増大の際に、迅速・的確な処理を確保していく観点も踏まえて、行ってきた方策、今後の対応方針。（新型コロナの拡大以前あるいは以降を念頭。）</p>	<p>これまでもあっせん事案増加の対応策として相談員の増員等の体制強化を行っているが、新型コロナの拡大によりあっせん事案が増加している状況は見られない。</p>
<p>6. 紛争解決手続の対象事案が特に著しく特定の時期に増加した状況下において、手続の終結・和解（裁定）に至らせるべく、これまで実際に行ってきた工夫・取組。</p>	<p>平成30年2月に発生した上場有価証券（VIXインバースETN）の早期償還条項の発動に伴い、あっせんの件数が平成30年度及び令和元年度に急増した。平成29年度の件数との比較で言えば、平成30年度は約3倍、令和元年度は約4倍強に増加した。こうした状況を受け、できる限り多くのあっせんに迅速に処理するため、様々な工夫を行った。東京や大阪に限らず、特定の複数の地方都市で数多くのあっせんを開催したことから、地元のあっせん委員だけでは回らなかったため、東京のあっせん委員に地方に応援にお願いした。また、これまで基本的に一人のあっせん委員につき一日一事案のあっせんを行ってきたが、関係者の了解が得られた場合には、一日に午前と午後で二事案のあっせんを行うことで、さらなる迅速化を図った。さらに、当センターの相談員も地方に出張することが多くなり、そのため東京事務所で日中に相談や苦情を受ける相談員に不足が生じることが想定されたため、この期間に限定して相談員を3名増員し、日々の相談や苦情の受付業務に支障が生じないように対応した。</p>

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	FINMAC
<p>7. 「紛争解決業務」の「終結」に要した期間別での、件数・構成比等（参考計数Aを参照）により、その特徴・傾向、背景・要因等(以下「分析」と言う)</p> <p>(1) 令和2年度～平成28年度を対象とした分析（和解状況（率）との関係を含む）。</p> <p>(2) 令和2年度と前年度を対象とした分析（分析においては、新型コロナによる側面（利用者側事情、貴機関体制面等）、新型コロナにはよらない側面の別にも言及）。</p>	<p>(1) 紛争解決手続の終結件数は平成30年度から令和元年度は大幅に増加し、令和2年度にほぼ増加前の水準に戻っている。要因としては平成30年2月に発生した上場有価証券（VIXインバースETN）の早期償還による顧客の損害発生に伴う紛争解決手続の件数の一時的な増減によるものである。終結までの期間が6月以上の件数は、平成28年度から平成30年度までは1%以下であったが、令和元年度にはVIXインバースETNに関する紛争解決手続の件数の増加により1.9%となった。令和2年度にはさらに14.5%と増加しているが、これは、令和2年4月以降の緊急事態宣言により期日が延期されたことによるものである。</p> <p>(2) 新型コロナの拡大により紛争解決手続の終結件数が増加している状況は見られない。しかしながら、令和2年度の終結までの期間が6月以上の件数25件のうち17件は、緊急事態宣言による期日の延期や新型コロナ感染を警戒した申立人からの期日延期の申出によるものであった。</p>
<p>8. 紛争解決手続における担当（紛争解決委員等）毎（一組・人）の平均処理件数、平均処理期間、和解率（参考計数Aを参照）等を踏まえ、迅速かつ十分な事情聴取等による納得感のある紛争解決手続を図っていく観点からの、体制面の現状評価と課題、今後の方策。</p>	<p>紛争解決手続の終結件数が平成30年度から増加したことに伴い、紛争解決委員一人当たりの平均処理件数、平均処理期間及び和解率が増加している。要因としてはVIXインバースETNに関する紛争解決手続の増加によるものである。令和2年度に入り、VIXインバースETNに関する紛争解決手続が減少した結果、紛争解決委員一人当たりの平均処理件数及び和解率は減少している。しかしながら、平均処理期間については令和2年度も増加傾向にあり、これは緊急事態宣言により期日が延期されたことによるものである。</p> <p>VIXインバースETNに関する紛争解決手続の件数の増加に対して、相談員の増員などの体制強化を行い対応した結果、処理期間は一時的に長期化したものの元の水準に戻りつつあったが、現在は新型コロナの拡大により再び長期化の傾向にある。</p> <p>近年の増減については一時的な特殊要因による変動であり、体制面では妥当な水準であると考えている。今後とも申立人の意向を慎重に確認の上、紛争解決手続の迅速な処理に努める。</p>

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	FINMAC
<p>9. 紛争解決手続が長期間となった場合の、①利用者側、②金融機関側、③事務局・あっせん裁定側、それぞれへの影響。（利用者等から紛争解決手続後に期間についての意見が寄せられていればそれを踏まえつつ、あわせて、意見の概要・活用状況にも言及。）</p>	<p>当センターではあっせん終結後に利用者アンケートを実施しており、利用者及び金融機関から幅広く意見を収集し、その結果を相談員間で共有するとともに紛争解決委員並びに理事会や運営審議委員会にフィードバックしている。あっせん手続の期間については、アンケートでは約8割の利用者が「ちょうどよい」としているが、次のようなコメントもあった。</p> <p>【利用者からのコメント】「あっせん申立から終結まで4～5か月かかり、その間つらい思いをふり返らなければならず、前へ進めなかった。」「申立てからあっせん期日までの時間がもう少し短縮できればよいと思う。」</p> <p>【金融機関からのコメント】「郵便でのやり取りになるので、多少時間（期間）がかかったと思う。」</p>
<p>10. 令和2年度の紛争解決手続の処理期間の状況（参考計数Bを参照）を概観したうえで評価しつつ、紛争解決手続が長期間となった事案(6か月以上)の長期化事由を分析し、長期化に至らせないための現状の取組、今後の対応方針。</p>	<p>緊急事態宣言による期日の延期については、申立人が持病や高齢を理由にさらなる期日延期を申し出る事案が多数あった。今後とも申立人の意向を慎重に確認の上、紛争解決事案の迅速な処理に努めていく。</p>
<p>11. 紛争解決手続において、十分な事情聴取・関係書類確認等を行いつつ迅速に和解（裁定）案を提示し利用者等の納得感を得て手続を終結させる上で、有用な手続管理のあり方、今後の方策。（例えば、標準処理期間等を意識するあまりに事情聴取・関係書類確認等が不十分となることを防ぐための方策、関係書類等の提出遅延等による時間経過を防止するための方策等）。</p>	<p>紛争解決手続中の事案については、担当者が事案ごとに「あっせん進捗度チェック表」を作成し管理するとともに、管理職がすべてのあっせん事案を網羅的に一覧できる「あっせん進捗管理表」により管理するという二重のチェックを行っている。今後も、利用者が納得感を得て手続を終結するために利用者の意向を慎重に確認し、関係書類等の提出遅延等による時間経過を防止するために金融機関に協力を求める等、紛争解決事案の迅速な処理に努める。</p>

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	FINMAC
<p>12. 紛争解決手続事案の迅速かつ納得感のある処理に向けた方策・取組について、処理期間管理のあり方、手続担当（紛争解決委員等）の体制面、長期化事案の事由等を踏まえた、今後の体制等の工夫、処理対応の方向性。（新型コロナの拡大以降も見据えつつ、かつ、和解・手続終結の底上げの観点にも言及。）</p>	<p>あっせん期日における紛争当事者からの事情聴取については、現状、ほぼ対面による方法で実施しているため、緊急事態宣言期間中のあっせん期日の開催は、利用者（申立人）に意向を確認し、利用者が期日の延期を希望する場合にあっては、延期する対応を行っている。</p> <p>このことで、事案処理が長期化することもあるが、利用者に対して、相談員から連絡するなど、適宜ケアしており、深刻な問題とはなっていないと認識している。</p> <p>対面以外の方法については、例えばオンラインによる方法等の取り組みが考えられるが、この点、FINMACでは、利用者の意向（オンライン若しくは対面、いずれを希望するのか等）を最大限尊重しつつ、関係当事者にとって最善と思われる方法を柔軟、かつ機動的に対応できるようにしている。</p> <p>引き続き、利用者の納得感の醸成に配慮しつつ、体制整備を進めていきたい。</p>

A 紛争解決業務に係る所要期間等の計数の年度別推移【指定機関名：FINMAC】

参考計数

対象期間と計数	令和2年度(速報値)	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
(1)終結件数	173	641	414	137	142
(2)終結までの期間別件数(構成比)					
1月未満	0(0.0)	1(0.2)	0(0.0)	2(1.5)	1(0.7)
1月以上～3月未満	53(30.6)	146(22.8)	161(38.9)	82(59.9)	92(64.8)
3月以上～6月未満	95(54.9)	482(75.2)	250(60.4)	53(38.7)	48(33.8)
6月以上～	25(14.5)	12(1.9)	3(0.7)	0(0.0)	1(0.7)
(3)処理期間内外の件数(構成比)(※)					
標準処理期間(4月)内	90(52.0)	417(65.1)	354(85.5)	119(86.9)	127(89.4)
標準処理期間(4月)外	83(48.0)	224(34.9)	60(14.5)	18(13.1)	15(10.6)
(4)平均処理期間(月数)	4.1月	3.7月	3.2月	2.8月	2.6月
(5)紛争解決手続担当の組数又は人数	38	38	38	38	38
(6)紛争解決手続担当(紛争解決委員等)の一人組(合議制)又は一人(単独制)当たりの処理件数(紛争解決手続終結件数/組数又は人数)	4.6	16.9	10.9	3.6	3.7
(7)和解率(%)	64.2	91.0	91.3	56.9	49.3
うち処理期間6月未満での和解率(%)	61.5	90.9	91.2	56.9	49.0
うち処理期間6月以上での和解率(%)	80.0	91.7	100.0	-	100.0

※)標準処理期間内外に、規定上の処理(あっせん、裁定案提示又はあっせん等終結)がなされた件数(構成比)。

B 令和2年度の紛争解決手続の処理期間の状況

◆6ヶ月未満の件数 148件(91件)	
(1)標準処理期間(4ヶ月)内にあっせん等案を提示している場合 132件(86件)	(2)標準処理期間(4ヶ月)内にあっせん等案を提示していない場合 16件(5件)
◆6ヶ月以上の件数 25件(20件)	
(3)標準処理期間(4ヶ月)内にあっせん等案を提示している場合 6件(4件)	(4)標準処理期間(4ヶ月)内にあっせん等案を提示していない場合 19件(16件)
主な事由等	主な事由等
申立人が和解案に対し態度保留	緊急事態宣言による期日延期
緊急事態宣言による期日の延期	申立人の期日延期の申出
被申立人の和解案諾否回答遅延	被申立人の提出書類の不備

※)括弧内の件数は、和解件数。

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	日本貸金業協会
<p>1. 紛争解決手続における標準処理期間について。 (1) 標準処理期間の定め 〇月</p>	<p>紛争解決手続における標準処理期間について。 標準処理期間の定め 6か月としている。</p>
<p>(2) 標準処理期間の定義（例：〇〇(作成)に要する期間、始期・終期のイベント基準）と設定理由（業務規程の規定内容等）</p>	<p>紛争解決規則の91条に「紛争解決手続きの終了」を規定しており、その中の91条4項に「申立てが受理されてから、180日経過しても当事者間に和解が成立する見込みがない時」としており手続き終了の目安としている。</p>
<p>(3) 標準処理期間の利用者、金融機関、紛争解決委員に対する伝達内容及び伝達方法</p>	<p>当協会ホームページに、紛争解決手続きの留意事項として手続きの終了に関して、期間を記載しており、また、受理以前の苦情申し出時、ADR移行時にそれぞれの担当者から、わかりやすく説明している。</p>
<p>(4) 標準処理期間は、①裁定案・あっせん案の提示までの期間であるのか、②手続終結（終結の具体的内容にも言及）までの期間であるのか、を明示。あわせて、①の場合には案提示後の手続終結までの期間の進捗管理、②の場合には案提示から手続終結までの段階に応じた進捗管理について、その有無・方法・工夫、課題と今後の取組。</p>	<p>「手続終結までの期間を標準処理期間」としており、「和解案の提示」と「手続の終了」の個別の標準処理期間は設けず、全体として「標準処理期間内」の終了を目指している。進捗の管理については、事務局として指定のシステムで管理しており、都度聴聞時にも紛争解決委員と方向性、今後の見通しなどの意見交換しつつ、進捗の管理をしている。 また、進捗については、都度役員にも報告し申立人の個別要件を除いては、早期解決に心掛けている。</p>

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	日本貸金業協会
<p>2. 紛争解決手続の仕組み・進め方・所要期間（標準処理期間）等に関する、入口段階(手続開始前)における利用者への説明について、現状の取組、今後の対応方針(相談・苦情段階における紛争解決手続の案内・見通し等の適切な説明に対する確認体制と現状評価、今後の対応を含む)。</p>	<p>・相談の段階で利用者の主訴を的確・丁寧に聴き取り適切に助言・対応を行えるように、紛争の定義の「中立公正の立場で両当事者の交渉を仲介し和解による解決を図る制度」等の基本的な対応を解説している「紛争解決等業務マニュアル」等を活用した研修を行って、事案の内容や利用者の意向を適切に把握するためのスキル向上を図り、指定のシステムに相談員が入力した日々の相談内容について、全件管理者がチェックを行い、適切な対応ができているか確認を行っている。状況によっては、会話の録音を確認し相談員へフィードバックを行い、相談の質の向上に努めている。また、相談員によって、相談の受け方にばらつきがないように、ヒヤリングシートにて相談内容ごとに聴取内容を明確にし、どの相談員が担当しても、丁寧な対応ができるように体制を整えている。また、隔年で外部評価会社に依頼して相談音源のモニタリングとミステリーコールを行い、それぞれの担当者の相談対応について評価してもらい、フィードバックを行っている。</p> <p>・苦情からの移行事案に際しては、苦情担当者が紛争解決の手続きについて、ポイントを絞り大まかな流れを説明したうえで移行の意思を確認している。その後、紛争解決の事務局の担当者へ引き継ぎ丁寧な「受理→聴聞→和解案の提示→手続の終了→標準処理期間」の流れを説明し、申立書送付時に説明の書面を同封し納得感のある説明に努めている。</p> <p>直接、申し出があった相談者に対しても同様に説明を行っている。</p> <p>・説明の終了時には、「内容をご理解頂けましたか。」など不明点や理解度の確認を行っており、相談員へも自己点検チェックで、相談対応の振り返りを毎月行いわかりやすい説明を意識させている。</p> <p>(すべての利用者を対象としている)</p>
<p>3. 紛争解決手続のどの段階にあるのか、終結等までさらにどの程度の時間を要するのかなど、手続途上での現状と見通しに関する利用者への説明について、現状の取組、今後の対応方針。(当該仕組みが用意あるいは十分に活用されない場合、利用者は、手続開始前に受けた説明に戻ってこれに拠ることとなること。)</p>	<p>・聴聞の都度、紛争解決委員が、双方に対して今後の進み方について説明している。</p> <p>・特に申立人に対しては、聴聞の状況などから今後の見通しなどを、丁寧にわかりやすく一方的な説明にならないように意識して対応している。</p> <p>過去の終了時のアンケートでも進め方や説明に対して特段の意見もないので十分に活用されていると判断しており、今後の対応についても現状を継続したいと考えている。</p>

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	日本貸金業協会
<p>4. 紛争解決手続の事情聴取における、利用者等の説明・主張を十分に把握するための取組・工夫。面談等において、再度の面談要請あるいは和解案の論拠となる証拠書類等に関する説明要請への対応における取組・工夫。</p>	<p>・事情聴取における、利用者等の説明・主張を十分に把握するための取組・工夫。 →申立書が提出された場合は、記載されている、申立内容を事務局と管理職で主訴を確認したうえで、申立人へ連絡し事務局の理解と相違がないか確認したうえで、不明な点があれば聴取している。その後、紛争解決委員に申立書及び聴取内容を送付し事務局・紛争解決委員双方で十分な主訴の把握に努めている。</p> <p>・再度の面談要請・和解案の論拠となる証拠書類等に関する説明要請への対応。 →再度要請があった場合は、紛争解決委員がその内容の合理性等を確認し、相手方事業者にも説明したうえで申立人が納得感の得られる対応に心掛けている。</p> <p>・和解案や証拠書類等に対する説明は、わかりやすく丁寧に納得頂くように説明を行っているので再要請は受けていない。</p>
<p>5. 紛争解決手続案件の増加による対応体制への負担増大の際に、迅速・的確な処理を確保していく観点も踏まえて、行ってきた方策、今後の対応方針。（新型コロナウイルスの拡大以前あるいは以降を念頭。）</p>	<p>2010年10月から2021年3月までの10年6カ月における平均受理件数は11件で月間・約1件、一番多く受理した2015年4月～2015年3月が20件で月間・約2件となっており、負担増にはなっておらず、迅速的確な処理に対して問題は起きていないので特段な取組は行っていない。今後、迅速適確な処理に問題が起きた場合は、紛争解決委員会に報告するとともに適切な対応を協議して進めていきたい。</p>
<p>6. 紛争解決手続の対象事案が特に著しく特定の時期に増加した状況下において、手続の終結・和解（裁定）に至らせるべく、これまで実際に行ってきた工夫・取組。</p>	<p>項番5の通り過去に増加した状況はなく、特段の取り組みは行っていない。</p>

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	日本貸金業協会
<p>7. 「紛争解決業務」の「終結」に要した期間別の、件数・構成比等（参考計数Aを参照）により、その特徴・傾向、背景・要因等(以下「分析」と言う)</p> <p>(1) 令和2年度～平成28年度を対象とした分析（和解状況（率）との関係を含む）。</p> <p>(2) 令和2年度と前年度を対象とした分析（分析においては、新型コロナによる側面（利用者側事情、貴機関体制面等）、新型コロナにはよらない側面の別にも言及）。</p>	<p>(1)令和2年度～平成28年度</p> <p>①特徴 事案の76.7%（46件/60件）が「標準処理期間」内に終結し、和解した件数の80.0%（24件/30件）が「標準処理期間」内に和解している。</p> <p>②背景・要因 特別な要因は見当たらず、業務規程に設けられている「標準処理期間」内での紛争解決手続の完了に努めてきた結果と考えている。</p> <p>(2)令和2年度と前年度 以下より新型コロナによる紛争解決手続への影響はほとんどないと考えている。</p> <p>①令和2年度の「標準処理期間」内での終結率は83.3%と前年度の60.0%から向上し、令和2年度～平成28年度の5年間の平均76.7%と概ね同じ。</p> <p>②令和2年度の「標準処理期間」内での和解率は40.0%と前年度の33.3%から向上し、令和2年度～平成28年度の5年間の平均52.2%に近づいている。</p>
<p>8. 紛争解決手続における担当（紛争解決委員等）毎（一組・人）の平均処理件数、平均処理期間、和解率（参考計数Aを参照）等を踏まえ、迅速かつ十分な事情聴取等による納得感のある紛争解決手続を図っていく観点からの、体制面の現状評価と課題、今後の方策。</p>	<p>(1)「令和2年度～平成28年度」の担当者（紛争解決委員3名：A・B・Cの順）毎の平均処理件数・平均処理期間・和解率</p> <p>①平均処理件数（3.8件・4.2件・4.0件）</p> <p>②平均処理期間（4.1月・4.0月・4.8月）</p> <p>③和解率（63.2%・47.6%・40.0%）</p> <p>(2)迅速かつ十分な事情聴取（聴聞）</p> <p>①十分な事情聴取（聴聞） 現状、上記(1)より事情聴取（聴聞）を行っている担当者（紛争解決委員）による処理件数及び期間・和解率に違いはなく、終結後の旧アンケート結果で担当者（紛争解決委員）の事情聴取（聴聞）における質問や説明等が分かりやすいと答えたのが申立人85%、金融機関76%であることから現状は納得感が高く、今後も現状の取組を行っていきたい。</p> <p>②迅速な事情聴取（聴聞） 現状、押印や郵送を前提としている提出書面の押印省略対応や電磁的提出対応を検討し、事情聴取（聴聞）に至る期間の短縮を目指していきたい。</p>

○第60回金融トラブル連絡調整協議会【資料2】

着眼点	日本貸金業協会
<p>9. 紛争解決手続が長期間となった場合の、①利用者側、②金融機関側、③事務局・あっせん裁定側、それぞれへの影響。（利用者等から紛争解決手続後に期間についての意見が寄せられていればそれを踏まえつつ、あわせて、意見の概要・活用状況にも言及。）</p>	<p>過去の事案において終了後のアンケートにおいて、双方から期間に対する意見が寄せられたことはない。考えられる影響として</p> <p>①は、他の取引にも影響・精神的負担が考えられる。</p> <p>②は、事務管理負担が増加することが考えられる。</p> <p>③は、事務管理負担が増加することが考えられる。</p>
<p>10. 令和2年度の紛争解決手続の処理期間の状況（参考計数Bを参照）を概観したうえで評価しつつ、紛争解決手続が長期間となった事案(6か月以上)の長期化事由を分析し、長期化に至らせないための現状の取組、今後の対応方針。</p>	<p>1回目の緊急事態宣言下において、申立人からの希望もあり、聴聞期日を延期した。それ以外の特段の事由はなく、新たな特段の対応方針は設けていない。</p>
<p>11. 紛争解決手続において、十分な事情聴取・関係書類確認等を行いつつ迅速に和解（裁定）案を提示し利用者等の納得感を得て手続を終結させる上で、有用な手続管理のあり方、今後の方策。（例えば、標準処理期間等を意識するあまりに事情聴取・関係書類確認等が不十分となることを防ぐための方策、関係書類等の提出遅延等による時間経過を防止するための方策等）。</p>	<p>苦情からの移行事案については、苦情の段階から担当者が、事細かな事情聴取に努めているが、対応の基本として「カウンセリング手法を取り入れた相談対応」を取り入れ、申立人の言い分や主張に対して、遮らず聞き取る事を心掛けており、苦情対応時からも納得感のある事情聴取を行い処理期間が長期化しないように心掛けている。</p> <p>直接の申立てについても、事務局の前に苦情担当者が担当し先に述べた対応を行っている。</p> <p>また、初期段階では聞き取りの内容方向性を判定会を行い管理職へ報告し、方向性見通しを常に意識した管理を行っている。</p>
<p>12. 紛争解決手続事案の迅速かつ納得感のある処理に向けた方策・取組について、処理期間管理のあり方、手続担当（紛争解決委員等）の体制面、長期化事案の事由等を踏まえた、今後の体制等の工夫、処理対応の方向性。（新型コロナの拡大以降も見据えつつ、かつ、和解・手続終結の底上げの観点にも言及。）</p>	<p>処理期間が長期化しないために申立書提出前は、申立書の記載方法を書面と口頭の説明によりわかりやすく行い申立の内容の確認に時間を要しないように対応している。</p> <p>特に電話などの説明時において、項番2でも説明しましたが「内容はご理解頂けましたか。」など理解度の確認につとめ、訂正補正の減少に努めている。</p> <p>また提出についても、郵送以外、FAX、メールなどを活用し迅速な対応を心掛け、聴聞日の決定についても三者の状況を踏まえ迅速に行うように事務局で調整を行っている。</p>

A 紛争解決業務に係る所要期間等の計数の年度別推移【指定機関名：日本貸金業協会】

参考計数

対象期間と計数	令和2年度(速報値)	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
(1)終結件数	6件	5件	11件	12件	26件
(2)終結までの期間別件数(構成比)					
1月未満	0件	0件	0件	0件	0件
1月以上～3月未満	0件	2件	2件	8件	8件
3月以上～6月未満	5件	1件	5件	4件	11件
6月以上～	1件	2件	4件	0件	7件
(3)処理期間内外の件数(構成比)(※)					
標準処理期間(6月)内	5件	3件	7件	12件	19件
標準処理期間(6月)外	1件	2件	4件	0件	7件
(4)平均処理期間(月数)	3.7月	5.0月	4.9月	2.5月	4.9月
(5)紛争解決手続担当の組数又は人数	3人	3人	3人	3人	3人
(6)紛争解決手続担当(紛争解決委員等)の一人組(合議制)又は一人(単独制)当たりの処理件数(紛争解決手続終結件数/組数又は人数)	2.0件	1.7件	3.7件	4.0件	8.7件
(7)和解率(%)	50.0%	60.0%	45.5%	58.3%	46.2%
うち処理期間6月未満での和解率(%)	40.0%	33.3%	71.4%	58.3%	47.4%
うち処理期間6月以上での和解率(%)	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	42.9%

※)標準処理期間内外に、規定上の処理(あっせん、裁定案提示又はあっせん等終結)がなされた件数(構成比)。

B 令和2年度の紛争解決手続の処理期間の状況

◆6ヶ月未満の件数 5件(2件)	
(1)標準処理期間(6ヶ月)内にあっせん等案を提示している場合 2件(2件)	(2)標準処理期間(6ヶ月)内にあっせん等案を提示していない場合 3件(0件)
◆6ヶ月以上の件数 1件(1件)	
(3)標準処理期間(6ヶ月)内にあっせん等案を提示している場合 1件(1件)	(4)標準処理期間(6ヶ月)内にあっせん等案を提示していない場合 0件(0件)
主な事由等	主な事由等
緊急事態宣言により聴聞日を66日延期。	

※)括弧内の件数は、和解件数。