

第 63 回「金融トラブル連絡調整協議会」

各指定機関における金融機関へのフィードバック等の取組状況について
【指定機関提出資料】



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	4
● 一般社団法人生命保険協会	7
● 一般社団法人日本損害保険協会	12
● 一般社団法人保険オンプズマン	15
● 一般社団法人日本少額短期保険協会	17
● 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	20
● 日本貸金業協会	23

No.	着眼点	回答
1	(1) ADR機関による金融機関に対する苦情処理・紛争解決に関する情報の提供・還元状況（研修等を含む。） （以下、「フィードバック」という。） （現在の枠組みを具体例も含めて記載。以下（2）～（5）において同様）	①ディスクロージャー資料（四半期・年次） ○当該期（四半期・年度）の苦情・相談受付状況について、業務分類別の件数推移のほか、主な苦情・相談事例を提供。業務分類別の構成比等をグラフを用いて示すなどして、当該期の特徴が分かりやすくなるよう工夫。 ○また、紛争解決手続の状況について、新規申立件数（業務分類別、年齢層別）、終結件数、和解率等のほか、当該期のすべての申立て事案を業務分類別に提供。当該期のすべての終結事案について当事者の主張や手続の結果等を示し、金融商品・サービスを提供する際の注意点が把握できるよう配慮。 ○本資料は、全銀協の頭取級会合で報告し、全加入銀行に送付。更に、全銀協ウェブサイトで公表。 ②加入銀行向け研修会の実施（年次） ○加入銀行向け「全銀協 ADR 研修会」を毎年度開催。苦情処理手続・紛争解決手続に関する申立てや結果等の状況について分析・分類化した結果等を説明し、苦情・紛争の未然防止等を図っている。 ○同研修会資料は、行内展開や研修資料として活用しやすいように、全加入銀行に電子データで送付。 ③個別加入銀行ごとの苦情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内の順位等が把握できる統計データを、四半期ごとに各加入銀行に電子データで還元。 ④個別加入銀行ごとの苦情の具体的な内容の還元（月次） ○自行に対する苦情のうち、申出人から同意を得た事案について、具体的な内容、申出人の属性、対応結果等を、月次で当該銀行に電子データで還元。

No.	着眼点	回答
	(2) 苦情処理手続における、下記の情報交換の枠組み ① ADR機関から金融機関 ② 金融機関からADR機関	① ADR機関から金融機関 ○全銀協相談室の相談員は、顧客からの苦情内容を銀行に伝え、解決を求める。また、その後の銀行の対応状況をフォローする。 [苦情対応では解決できない場合、紛争解決手続へ移行] ○全銀協相談室の相談員から顧客に対し、紛争解決手続を説明する。銀行に対しては、顧客があっせんの申立ての意向を示していること等を伝達する。 ② 金融機関からADR機関 ○銀行は顧客の対応に当たり、トラブルを解決する。顧客対応の結果を、全銀協相談室に報告する。 ○当該苦情が解決した場合／解決せず紛争解決手続に移行する場合、全銀協相談室に「苦情対応報告」(原則書面)を提出する。
	(3) ADR機関が実施したフィードバックを金融機関が活用して分析・検討、業務改善に向けた取組みを行っている場合に、ADR機関がそのような取組みを把握する枠組み。	① 加入銀行向け研修会 ○オンライン形式での開催後、引続き参加者アンケートを実施しており、研修会でフィードバックした事例等の内容に係る行内での活用方法等について、適宜回答してもらっている。 ② 個別加入銀行との意見交換の実施(随時) ○顕著に苦情・相談が増えている銀行に対しては、個別に意見交換を実施し、発生している苦情の内容を伝達するとともに、改善策を協議。また、日常の苦情処理手続の中で、全銀協相談室の相談員が改善状況をフォロー。 ③ あっせん委員会の事情聴取が行われた相手方加入銀行に対するアンケート(随時) ○あっせん委員会の事情聴取が行われた相手方銀行に対し、爾後、アンケートを実施。回答項目の1つとして「あっせん委員会からの指摘を受けて、今期取り組んだ、または、今後取り組むことが予定される販売体制等の改善内容」がある。この回答

No.	着眼点	回答
		内容を集約し、好事例については上記の加入銀行向け研修会で紹介。他の銀行にも参考としてもらっている。
	(4) ADR機関が金融機関のフィードバックの活用状況を把握している場合に、ADR機関が当該金融機関に対して意見等を伝える枠組み	○上記「②個別加入銀行との意見交換の実施（随時）」に記載のとおり。 (例) 銀行が作成している利用者・預金者向け案内ツール（PDF ドキュメント等）に、当該銀行の問い合わせ先を記載してもらうこととした。
	(5) 苦情処理・紛争解決以外でのADR機関と金融機関間の情報交換の枠組み（定期・非定期）。	業態代表行との情報交換（四半期） ○銀行（顧客対応部署）と全銀協相談室間での苦情・相談に係る情報交換・苦情処理手続の円滑化を目的として「運営部会」を設置しており、四半期毎に開催。業態代表行および全銀協事務局が参加。
	(6) 上記(1)～(5)について今後計画していること又は検討していること。	○引続き、現状の取組みを継続する。
2	(1) 苦情が多い（増えている又は繰り返す）金融機関、相談者対応が悪い金融機関について、再発防止・利用者保護の観点で何か対応を行っているか。また、その理由・背景等。	○上記「②個別加入銀行との意見交換の実施（随時）」に記載のとおり。
	(2) 苦情が少ない又は減っている金融機関についてその理由・背景等。	○顧客対応部門が真摯に苦情対応に取り組んでいるか否か。経営層に報告するルートを確立しているか、銀行内関係部門にも情報展開し、販売体制等の改善に努めているか否か等がポイントではないかと考えられる。

No.	着眼点	回答
1	(1) ADR機関による金融機関に対する苦情処理・紛争解決に関する情報の提供・還元状況（研修等を含む。） （以下、「フィードバック」という。） （現在の枠組みを具体例も含めて記載。以下（2）～（5）において同様）	当協会の金融機関等に対する苦情処理・紛争解決等に関する情報提供・還元状況は以下のとおりである。 ① 当協会のホームページにおいて一般向けにも公表している資料 ＜各四半期＞ ・信託相談所取扱状況（直近3か月分） ・「あっせん委員会」運営状況（直近3か月分） ＜毎年度＞ ・〇〇年度信託相談所取扱状況 ・信託相談所受付件数推移 ・苦情処理に関する実績報告 ・紛争解決手続等に関する実績報告 ② ADR 契約を締結している金融機関等によりのみフィードバックしている資料 ＜毎月＞ ・信託相談所取扱状況 ＜各四半期＞ ・苦情処理状況（直近3か月分） ・苦情処理に関する実績報告（直近3か月分） ・信託相談所取扱状況（直近3か月分） ・あっせん委員会運営状況について（直近3か月分） ＜毎年度＞ ・〇〇年度苦情処理に関する実績報告 ・〇〇年度紛争解決手続等に関する実績報告 ③ 会議等における情報の提供・還元状況 業務規程に基づき、信託相談所は、苦情の受付とその対応状況および紛争解決手続

No.	着眼点	回答
		の経過の要領とその結果をとりまとめ、次のとおり、一般委員会（常専級）および業務委員会（部長級）ならびに個人情報保護委員会（部長級）に報告している。 ・一般委員会 3か月に1回 ・業務委員会 1か月に1回 ・個人情報保護委員会 1年に1回 また、年2回開催する信託相談所運営懇談会の模様等については、業務委員会および一般委員会に加え、理事会においても報告している。 さらに、原則月1回、全加盟会社を対象に開催している業務連絡会において、四半期毎の信託相談所の苦情・紛争にかかる運営状況等を報告しているほか、年1回、前年度の苦情処理や紛争解決手続等の実績報告を行っている。さらに、業務連絡会においては、年2回開催される金融トラブル連絡調整協議会、同じく年2回開催する信託相談所運営懇談会の模様等をそれぞれ報告している。 ④ ポスター・リーフレットの提供 当相談所のポスター・リーフレットを改訂した際には、全会員あてにポスター・リーフレットを提供しているほか、当協会と新たにADR契約を締結した信託会社等に対してポスター・リーフレットを提供している。さらに、例えば、在庫が払底した場合など、各会員からの求めに応じて、適宜、ポスター・リーフレットを提供している。
	（2）苦情処理手続における、下記の情報交換の枠組み ①ADR機関から金融機関 ②金融機関からADR機関	①苦情の申し出があった場合には、会員あてに電話連絡のうえ、苦情の内容を伝え、苦情の解決に向け、苦情の申出人への説明等の対応を依頼する。 ②会員は、当相談所あてにその後の進捗状況を適宜報告し、当相談所は、会員からしばらく連絡がないなどの場合に、適宜、会員に進捗状況を確認する。
	（3）ADR機関が実施したフィードバックを金融機関が活用して分析・検討、業務改善に向けた取組みを行っている場	現状、ADR機関が実施したフィードバック等を会員側がどのように活用しているのかを把握する枠組みは設けていない。ただし、定期的（3か月に1回）に開催して

No.	着眼点	回答
	合に、ADR機関がそのような取組みを把握する枠組み。	いる信託相談所関係連絡会において、会員（社員会社）間で、苦情の件数等に関する情報交換を実施しているため、このような場を利用して、適宜、必要に応じて情報交換を行うことは可能である。
	（４）ADR機関が金融機関のフィードバックの活用状況を把握している場合に、ADR機関が当該金融機関に対して意見等を伝える枠組み	ADR機関が金融機関のフィードバックの活用状況を把握する枠組みは設けておらず、ADR機関が当該金融機関に対して意見等を伝える枠組みもない。ただし、直近の信託相談所関係連絡会において、ADR機関が実施したフィードバックを会員（社員会社）がどのように活用しているかについて意見交換を実施したところであり、その必要に応じて、金融機関におけるフィードバックの活用状況を把握したり、ADR機関が当該金融機関に対して意見等を伝えることは可能である。
	（５）苦情処理・紛争解決以外でのADR機関と金融機関の間の情報交換の枠組み（定期・非定期）。	前述のとおり、定期的に信託相談所関係連絡会を開催し、会員（社員会社）間で苦情の件数等に関する情報交換を実施しているが、この機会を利用し、適宜、苦情処理・紛争解決以外の情報交換も実施している。
	（６）上記（１）～（５）について今後計画していること又は検討していること。	前述のとおり、直近でADR機関が実施したフィードバックを会員（社員会社）がどのように活用しているかについて意見交換を実施したが、今後も、適宜、必要に応じて情報交換を行うこととしたい。
2	（１）苦情が多い（増えている又は繰り返す）金融機関、相談者対応が悪い金融機関について、再発防止・利用者保護の観点で何か対応を行っているか。また、その理由・背景等。	現状、特に突出して苦情が多い（増えている又は繰り返す）会員はいないと認識している。
	（２）苦情が少ない又は減っている金融機関についてその理由・背景等。	当協会の加盟会社のうち信託会社については、全般的に苦情・紛争の件数が少ないが、これは大手信託銀行に比べて顧客数・受託件数そのものが少なく、また、顧客と比較的深くコミュニケーションをとることが可能なことが、その要因ではないかと考えている。

No.	着眼点	回答
1	(1) ADR機関による金融機関に対する苦情処理・紛争解決に関する情報の提供・還元状況（研修等を含む。）（以下、「フィードバック」という。） （現在の枠組みを具体例も含めて記載。以下(2)～(5)において同様）	・当相談所では、以下のとおり会員会社へフィードバックを行っている。 ○ 相談所リポート ・情報の内容：当相談所で受付けた苦情を内容別（①新契約関係、②収納関係、③保全関係、④保険金・給付金関係、⑤その他）や発生原因別（①営業職員、②代理店、③その他の職員、④制度・事務、⑤契約者等）、紛争を内容別（①契約取消もしくは契約無効請求、②給付金請求（入院・手術・障害等）、③保全関係遡及手続請求等）に分類・主な事例等を掲載 https://www.seiho.or.jp/contact/report/pdf/report2021.pdf 参照 ・提供先：会員会社全社で構成する会議体（代表者が出席する会議体等）で報告、各都道府県で地方協会会員等が参加する会議体で報告 ・時期・頻度：年1回（7月） ○ ボイス・リポート（全社版） ・情報の内容：当相談所で受付けた苦情を内容別（①新契約関係、②収納関係、③保全関係、④保険金・給付金関係、⑤その他）や発生原因別（①営業職員、②代理店、③その他の職員、④制度・事務、⑤契約者等）、紛争を内容別（①契約取消もしくは契約無効請求、②給付金請求（入院・手術・障害等）、③保全関係遡及手続請求等）に分類・主な事例等を掲載 https://www.seiho.or.jp/contact/report/pdf/No.67.pdf 参照 ・提供先：会員会社全社で構成する会議体（代表者が出席する会議体等）で報告、各都道府県で地方協会会員等が参加する会議体で報告 ・時期・頻度：年4回（5月、8月、11月、2月）

No.	着眼点	回答
		○ ボイス・リポート（個社版） ・ 情報の内容：内容別（①新契約関係、②収納関係、③保全関係、④保険金・給付金関係、⑤その他）に分類した苦情全件の概要・苦情処理手続の状況等を掲載（会員会社毎） ・ 提供先：該当の会員会社の代表者を含む経営層・担当部門へ送付 ・ 時期・頻度：年4回（5月、8月、11月、2月） ○ 裁定概要集 ・ 情報の内容：審理結果、和解内容、全事案（取下げ事案を除く）の裁定概要（事案の概要、申立人の主張、保険会社の主張、裁定手続の概要および裁定結果） ・ 提供先：会員会社お客様窓口担当部署へ提供 ・ 時期・頻度：年4回（5月、8月、11月、2月） ○ 相談室協議会 ・ 情報の内容：協会等に寄せられた生命保険業務等に関する苦情・紛争の再発防止・拡大防止及び未然防止に資することを目的に、苦情情報等の共有化・情報交換等を実施 ・ 提供先：会員会社お客様窓口担当部署の管理職 ・ 時期・頻度：年7回（4月、6月、7月、10月、11月、1月、3月） ○ お客さま本位推進会議 ・ 情報の内容：消費者行政・団体対応からの意見・要望に加え、当協会に寄せられるお客さまの声（苦情・相談等）などを分析し、設定したテーマ（高齢者対応、コロナ対応、解約手続等）に応じた、アンケートを行い会員会社の課題認識や取組み等

No.	着眼点	回答
		を共有 ・提供先：会員会社の経営層で構成する会議体で報告 ・時期・頻度：年2回程度 ○ 新任担当者向け研修会 ・情報の内容：苦情・紛争の受付状況・苦情処理手続や紛争解決手続の流れを解説 ・提供先：会員会社お客様窓口担当部署の新任担当者 ・時期・頻度：年1回（4月～5月） ○ 顧客対応者研修会 ・情報の内容：裁定概要・苦情処理手続や紛争解決手続の流れを解説 ・提供先：全国の会員会社の顧客対応担当者 ・時期・頻度：年30回程度 ○ 裁定審査会委員との研修会 ・情報の内容：最近のトピックや具体的な終了事案を例に挙げ、裁定審査会の考え方、個別事案の審理プロセスや保険会社が配慮すべき事項等を具体的に解説 ・提供先：会員会社お客様窓口担当部署 ・時期・頻度：年1回程度
	（2）苦情処理手続における、下記の情報交換の枠組み ①ADR機関から金融機関 ②金融機関からADR機関	＜①ADR機関⇒金融機関＞ ・申出人から苦情処理手続の希望があった場合は、当相談所より申出内容等を当該保険会社に連絡している。当該保険会社は苦情処理手続の申出を受領した後、可及的速やかに（遅くとも3営業日以内目途に）、「相談所から対応依頼があったこと」、「今後の

No.	着眼点	回答
		対応予定」を申出人に連絡することになっている。 ・苦情処理手続実施後に申出人から相談所へ追加申出や紛争解決手続を希望する旨の連絡があった場合は、その申出内容等を当相談所から当該保険会社に連絡を行っている。 ＜②金融機関⇒ADR機関＞ ・当該保険会社は、苦情処理手続を受けた月以降、毎月末の対応状況等について、翌月1日から10日までに当相談所に報告することになっている。また、申出人から紛争解決手続の申立希望があった場合は、当該保険会社は、申立への応諾可否について当相談所に連絡を行うことになっている。
	（3）ADR機関が実施したフィードバックを金融機関が活用して分析・検討、業務改善に向けた取組みを行っている場合に、ADR機関がそのような取組みを把握する枠組み。	・項番1に記載する相談室協議会（会員会社全社のお客様窓口担当部署の管理職および生命保険協会相談室管理職で構成）において、年1回、会員会社に「苦情処理手続・紛争解決手続改善のためのアンケート」を行っており、相談対応および紛争解決手続の状況等のフィードバックを受け、会員会社が改善対応した取組みについて、確認している。 ・また、裁定審査会委員との研修会の事後アンケートとして、研修会での指摘事項（委員からのコメント、裁定事例紹介、要望事項等）を受けて、会員会社が具体的に参考となった点を確認している。
	（4）ADR機関が金融機関のフィードバックの活用状況を把握している場合に、ADR機関が当該金融機関に対して意見等を伝える枠組み	・項番1の相談室協議会が該当する。
	（5）苦情処理・紛争解決以外でのADR機関と金融機関の間の情報交換の枠組み（定期・非定期）。	・項番1の相談室協議会が該当する。 ・その他、項番1に記載のとおり、最近のトピックや具体的な終了事案を例に挙げ、裁定審査会の考え方、個別事案の審理プロセスや保険会社が配慮すべき事項等を具体的に解説する「裁定審査会委員との研修会」を開催している。

No.	着眼点	回答
	(6) 上記(1)～(5)について今後計画していること又は検討していること。	・現在のフィードバックの取組みを、引き続き適切に行っていく。
2	(1) 苦情が多い(増えている又は繰り返す)金融機関、相談者対応が悪い金融機関について、再発防止・利用者保護の観点で何か対応を行っているか。また、その理由・背景等。	・苦情が多い(増えている又は繰り返す)会員または相談者対応が悪い会員に対しては、苦情処理手続では業務規程第8条(注意喚起・改善勧告)、紛争解決手続では同規程第31条(当事者への勧告・提言)の規定にもとづき、会員に対して勧告などを行うことができる。 ・現状においては、対象となる会員会社はない。 <業務規程> (注意喚起・改善勧告) 第8条 生命保険相談室は、前条第2項に資するため、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、協会常勤役員に対し、当該特定の会社に係る状況を報告する。 ②前項の報告を受けた協会常勤役員は、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。 (当事者への勧告・提言) 第31条 審査会は、裁定手続における公正・円滑な運営を図るため、必要に応じて当事者に対し勧告・提言等を行うことができる。
	(2) 苦情が少ない又は減っている金融機関についてその理由・背景等。	・理由・背景については、会社の規模や苦情削減に向けた取組みなど様々あると考えられるが、重要な点は会員会社が苦情等のお客さまの声を経営層に報告するルートを確立しているか、社内関係部門にも情報展開し改善に努めているか否か等であると考えられる。

No.	着眼点	回答
1	(1) ADR機関による金融機関に対する苦情処理・紛争解決に関する情報の提供・還元状況（研修等を含む。） （以下、「フィードバック」という。） （現在の枠組みを具体例も含めて記載。以下（2）～（5）において同様）	＜苦情関係＞ ■月毎に、以下の実績・数値等をまとめたデータを各保険会社に提供している。 【苦情処理手続】 ・受付件数（新受、未済等の内訳あり）、類型別の受付件数、類型別の終了事由内訳件数、会社別受付件数 ■四半期毎に、以下の実績・数値等をまとめた「統計号」を各保険会社に提供している。 【苦情】 ・受付状況（年度・四半期ごとの推移）、保険種類別の受付状況 【苦情処理手続】 ・受付件数の推移（年度・四半期ごと、保険種類別・苦情局面別※1・申出内容別※2）、手続終了状況（終了事由別※3、所要期間別、手続方法別）、都道府県別の受付状況（保険種類別・苦情局面別※1・申出内容別※2・法人個人別）、代表的な事例（同四半期における手続終了事案から） ※1の区分：契約募集、契約管理、保険金支払、その他 ※2の区分：契約引受、接客態度、手続遅延等、説明不足等、不適正手続、提示内容、支払可否、保険金関連、その他 ※3の区分：不開始、解決、移行、不応諾、不満、その他、移送 ■四半期毎に開催している保険会社のADR担当者との連絡会等で、以下の情報を保険会社に提供している。 【苦情解決手続】 ・各社別の受付件数（多い順に記載）、全体件数に対する割合等

No.	着眼点	回答
		・各社別の終了件数、終了事由内訳、解決率、解決までの平均所要日数 【苦情・苦情解決手続】 ・相談員がデータベースに入力した相談・苦情内容等のテキストデータから有用な情報を抽出し分析する仕組み（「テキストマイニング」）を活用し、業界全体・各社別の苦情・苦情解決手続の申出内容の傾向等を分析したもの（2022年3月～） ＜紛争関係＞ ■月毎に、以下の実績・数値等をまとめたデータを各保険会社に提供している。 ・受付件数（新受、未済等の内訳あり）、類型別の受付件数、類型別の終了事由内訳件数、会社別受付件数 ■四半期毎に、以下の実績・数値等をまとめた「統計号」を各保険会社に提供している。 ・受付件数の推移（年度・四半期毎、保険種別・手続区分別・紛争局面別※1）、手続終了状況（終了事由別※2、所要期間別、手続方法別）、紛争の事例（当四半期の続終了事案全事案で、保険種類・事案の概要・手続終了事由・手続の概要） ※1の区分：契約募集、契約管理、保険金支払、その他 ※2の区分：成立、見こみなし、双方の離脱、一方の離脱、その他、不応諾、移送
	（2）苦情処理手続における、下記の情報交換の枠組み ①ADR機関から金融機関 ②金融機関からADR機関	・当センターと各保険会社間を結ぶデータベースシステム（以下「システム」という。）により、当センターで受け付けた苦情の申出内容等を各保険会社に通知する。 ・上記通知を受けた各保険会社は、システムにより当センターあてに、事実関係報告、対応状況報告および解決等報告※を行う。 ※報告期限

No.	着眼点	回答
		事実関係報告：上記通知を受けてから遅滞なく 対応状況報告：上記通知日から20日経過、50日経過、90日を経過すると 解決等報告：解決したときや訴訟係属となったとき遅滞なく
	(3) ADR機関が実施したフィードバックを金融機関が活用して分析・検討、業務改善に向けた取組みを行っている場合に、ADR機関がそのような取組みを把握する枠組み。	・各保険会社のADR担当者との連絡会（四半期ごとに開催）や連絡会メンバーに対するフィードバックでの活用状況等アンケート。
	(4) ADR機関が金融機関のフィードバックの活用状況を把握している場合に、ADR機関が当該金融機関に対して意見等を伝える枠組み	・各保険会社のADR担当者との連絡会メンバーに対し、フィードバック内容に対する意見、活用状況等をアンケートや連絡会の場で求めている。
	(5) 苦情処理・紛争解決以外でのADR機関と金融機関間の情報交換の枠組み（定期・非定期）。	・各保険会社へのフィードバックの状況や内容については、経営層がメンバーである会議でも報告している。
	(6) 上記(1)～(5)について今後計画していること又は検討していること。	・相談員がデータベースに入力した相談・苦情内容等のテキストデータから有用な情報を抽出し分析する仕組み（「テキストマイニング」）を活用したフィードバックは分析する内容等を工夫しながら今後も継続して行う予定である。
2	(1) 苦情が多い（増えている又は繰り返す）金融機関、相談者対応が悪い金融機関について、再発防止・利用者保護の観点で何か対応を行っているか。また、その理由・背景等。	・苦情処理手続事案の解決に要する日数（特定事案ではなく平均日数）が全社平均よりも長期化している保険会社に対して個別に、長期化していることの認識や要因等をヒアリング等している。
	(2) 苦情が少ない又は減っている金融機関についてその理由・背景等。	・特に理由等は把握していませんが、顕著な減少等が見られた場合には、ヒアリング等を行いたい。

No.	着眼点	回答
1	(1) ADR機関による金融機関に対する苦情処理・紛争解決に関する情報の提供・還元状況（研修等を含む。） （以下、「フィードバック」という。） （現在の枠組みを具体例も含めて記載。以下（2）～（5）において同様）	○ 苦情処理手続 個々の案件を受付けた時点で、「金融機関」（この表記は正確でなく、当法人では以下「事業者」と表記します）側担当者の知識不足・説明不足・対応不備などが原因と思われるものは、ただちに事業者にその旨フィードバックしている。 ○ 紛争解決手続 調停委員会が和解案を事業者へ提示する時点で、事業者作成のパンフレットや重要事項説明書などの記載内容に不備等が認められればその旨を指摘している。
	(2) 苦情処理手続における、下記の情報交換の枠組み ① ADR機関から金融機関 ② 金融機関からADR機関	① 苦情処理手続を実施する際に「苦情連絡票」を用いて事業者へ送付するが、その際に「再発防止策」欄も併せて設定している。 ② 当該苦情処理手続が終了（解決、不調、移行）した時点で、事業者から当法人へ「再発防止策」が送付される。
	(3) ADR機関が実施したフィードバックを金融機関が活用して分析・検討、業務改善に向けた取組みを行っている場合に、ADR機関がそのような取組みを把握する枠組み。	「再発防止策」欄に実施部門のレベル（担当課部門、管轄部門、全社部門、など）欄も設けており、事業者及び当法人が協同して分析、検討、改善が実施される仕組みを構築している。
	(4) ADR機関が金融機関のフィードバックの活用状況を把握している場合に、ADR機関が当該金融機関に対して意見等を伝える枠組み	上記(3)のとおり。
	(5) 苦情処理・紛争解決以外でのADR機関と金融機関の間の情報交換の枠組み（定期・非定期）。	特段設けていない。
	(6) 上記（1）～（5）について今後計画していること又は検討していること。	上記(3)(4)にて策定された再発防止策が有効に機能していない事業者が存在する場合は、当該事業者の窓口担当者に対し対面にて事情聴取を行い、必要に応じてより改善を促すプロセスを検討している。
2	(1) 苦情が多い（増えている又は繰り返す）金融機関、相談者対応が悪い金融機関について、再発防止・利用者保護の	同種同様の苦情が反復・増加している事業者の場合、再発防止の取り組み状況を聴取・意見交換すると「社内の窓口部門→担当部門→経営部門のそれぞれにて

No.	着眼点	回答
	観点で何か対応を行っているか。また、その理由・背景等。	PDCA(plan-do-check-action)サイクルで再発防止に取り組んでいる」という回答を得るものの、実際には改善実施がなされていないケースが多い（研修不足等）。今後は当該事業者の窓口担当者に対し対面にて事情聴取を行い、事業者と当法人と協同して改善策の模索とその実行をより促すことを検討している。
	（２）苦情が少ない又は減っている金融機関についてその理由・背景等。	個々の案件について事業者による再発防止策が策定され、それが有効に機能し、当法人もそのフォローアップを続けた結果減少に結びついた。

No.	着眼点	回答
1	(1) ADR機関による金融機関に対する苦情処理・紛争解決に関する情報の提供・還元状況（研修等を含む。） （以下、「フィードバック」という。） （現在の枠組みを具体例も含めて記載。以下（2）～（5）において同様）	1. 「ほけん相談室レポート」（年2回発行） ・「苦情・相談・紛争解決手続き」につき、受付件数・終了件数・処理期間等の定量的分析の他に、具体的な苦情・紛争事例を詳細に記載・解説している。 ・内容についてお客様に一層ご理解いただけるように2022年度から、掲載事例中の該当する事例には契約者に対するメッセージ（トラブル防止の為に契約者が契約申込時や事故発生時に留意すべきこと）を記載することとした。 2. 「苦情、紛争解決手続案件についてのご報告」 ・年2回（上半期、下半期）作成。少短会社経営トップ宛に個別送付している。 — 取締役会で共有・議論いただくためにトップ宛直送 ・内容は、①当該半期での協会全体の苦情・紛争に関する動向・傾向 ②当該少短会社についての苦情・紛争解決手続受付件数および具体的事案の対応状況（該当事案ある場合）
	(2) 苦情処理手続における、下記の情報交換の枠組み ① ADR機関から金融機関 ② 金融機関から ADR機関	① 苦情受付時からの一連の流れは以下の通り。 (1) 申出人からの苦情の聞き取り、手続き開始の説明、紛争解決手続きの説明を実施。 ↓ 1週間待っても業者から連絡ない場合は、ほけん相談室へ再連絡するよう依頼。 (2) ほけん相談室から、会員企業窓口へ、メールで苦情票を送付。 苦情要点の記載、業者として事案の現状を確認のうえで申出人に連絡の上約款・業法に沿った対応を直ちにとるよう依頼。（原則メールで行うが、ケースによっては電話で↓並行して情報提供・確認をすることとしている）。 (3) 業者、申出人双方からの情報の収集（電話・メール・FAX・郵送）。 双方から1週間以上連絡のない場合は、相談室から双方に電話での確認。 ※この間、得られた情報をもとに解決策を模索（両当事者から解決の可能性の意向を聞き取り、弁護士意見聴取、和解案提案等）し、解決できない場合は、紛争解決手続に移行。

No.	着眼点	回答
		②業者から当機関への情報提供は、電話またはメールとしている。業者が申出人宛に発信した文書や、内部調査報告書などは郵送の場合もある。解決した場合には結果と対応内容を当機関に報告いただくこととしている。
	(3) ADR機関が実施したフィードバックを金融機関が活用して分析・検討、業務改善に向けた取組みを行っている場合に、ADR機関がそのような取組みを把握する枠組み。	消費者委員会・生保部会等、協会が主催し会員各社の社員が参加する委員会・部会等で、時間を設けて会員各社と研修・情報交換するなかで、協会主催で実施した各種取組み※に対する各社の対応状況を確認することが出来ている。 ※協会主催の取組例 ・ ADR 担当者・経営層を対象とした苦情対応セミナーの開催 ・ 経営トップ宛レター（当該業者の苦情・紛争発生状況、業界の状況等報告） ・ 苦情対応ニュアルの作成 ・ 苦情削減実例集の作成
	(4) ADR機関が金融機関のフィードバックの活用状況を把握している場合に、ADR機関が当該金融機関に対して意見等を伝える枠組み	上記、委員会・部会等において情報交換・交流が可能である。 例) 協会ADR機関職員も消費者委員会メンバーとなっており、同委員会では、毎回「ほけん相談室」(ADR機関)から苦情・紛争事例の解説や留意点等をコメントするとともに参加各社との意見交換を行っている。
	(5) 苦情処理・紛争解決以外でのADR機関と金融機関間の情報交換の枠組み（定期・非定期）。	上記、委員会・部会等において情報交換・交流が可能である。 定期開催：消費者委員会（年3回）、生保部会（年2回）
	(6) 上記(1)～(5)について今後計画していること又は検討していること。	(1) について 「ほけん相談室レポート」を、加入者に対しては必要な保険を正しく選択し加入いただくため、また、業者に対しては自社商品を正しく案内し適切に査定手続きを行っていただくための啓蒙ツールとして活用していきたい。

No.	着眼点	回答
		そのために協会主催の各委員会・部会、セミナー等における活用・紹介を継続して行きたいと考えている。 (3) について 会員各社の取組状況を委員会メンバー等に対するアンケート実施等により把握する他、委員会等で好取組を披露・共有いただく等して会員会社間の共有を進めて行きたいと考える。 また、新たな取組みとして協会主催の査定実務担当者向け研修を企画しており、その中においてもフィードバックを行い、適切な支払管理態勢づくりをすすめていく予定。
2	(1) 苦情が多い（増えている又は繰り返す）金融機関、相談者対応が悪い金融機関について、再発防止・利用者保護の観点で何か対応を行っているか。また、その理由・背景等。 (2) 苦情が少ない又は減っている金融機関についてその理由・背景等。	協会として、対象業者の役員および担当者に面談し、具体的苦情を示した上で想定される原因につき情報交換して具体的改善策につき議論し実施いただくよう要請している。苦情多発の理由・背景は (1) 経営・マネジメント層自身が、お客様に寄り添った対応（お客様の声を真摯に受け止め対応、お客様の声を経営に活かす等）を社内に徹底する姿勢や取組みの実践（社員教育・態勢整備、改善策実践の迅速な判断等）の必要性に対する認識が不十分。 (2) 担当者においては、お客様が得心するような丁寧な対応（お詫び、判断の理由、約款上・法令上の根拠等）の必要性に対する認識が不足している。※特に顧客の声を傾聴し共感することで顧客の感情を和らげることが十分ではない。 上記理由・背景を踏まえ、当該業者の具体事例で注意すべき点を指摘、対応方法等をアドバイスすることとしている。 上記(1)(2)が認識され、意識の浸透と具体的行動が担当者にまで浸透しつつあると思われる。

No.	着眼点	回答
1	(1) ADR機関による金融機関に対する苦情処理・紛争解決に関する情報の提供・還元状況（研修等を含む。） （以下、「フィードバック」という。） （現在の枠組みを具体例も含めて記載。以下（2）～（5）において同様）	① 業界団体へのフィードバック（毎月） 当センターに紛争等解決業務を委託している7団体（※1）に対して、毎月、相談・苦情・紛争の各受付件数、紛争の終結件数に加えて、すべての事案の概要、内容内訳（※2）・商品内訳（※3）・顧客の年齢等の情報を提供している。 ※1 日本証券業協会、投資信託協会、日本投資顧問業協会、金融先物取引業協会、第二種金融商品取引業協会、日本暗号資産取引業協会及び日本STO協会 ※2 勧誘に係るもの、売買取引に係るもの、事務処理に係るもの等の内訳 ※3 株式、債券、投資信託、デリバティブ等の内訳 また、業界団体へのフィードバックという位置づけでないものの、ホームページ上で、あっせん苦情相談の処理状況を、毎月、公表している他、四半期、半期、年度ベースでの集計結果も公表している。あっせん事案については、四半期毎に全事案の状況を取りまとめ、ホームページ上で公表している。（日本証券業協会協会員に係るあっせん事案については、別途同協会に情報提供している。） ② 個別業界団体へのフィードバック（毎月・四半期） 上記の他、日本証券業協会に対しては、以下の情報を提供している。 ＜苦情＞協会員と顧客との間での同種の苦情に関する未然防止・再発防止の観点から、協会員にとって参考になると思われる事例を毎月1事案と四半期毎に4事案選定し、当該苦情の申出内容・対応結果・主な留意点を取りまとめ、日本証券業協会に協会員への周知を依頼している。日本証券業協会は日本証券業協会が運営する協会WANに掲載することにより協会員に周知している。 2022年9月1日より、顧客の親族からの不満のうち、当該親族が金融機関への伝達を希望するものを当該金融機関に伝達している。当該取扱いは、従前においては、日本証券業協会の一部会員に対してのみ試験的に行っていたとこ

No.	着眼点	回答
		ろであるが、対象金融機関を全金融機関に拡大したものである。なお、投資家保護上必要であると判断した場合等には、従前から、当該金融機関に情報提供を行っており、この取り組みは継続する。 ＜紛争＞協会員と顧客との間での同種の紛争に関する未然防止・再発防止の観点から、協会員にとって参考になると思われる事例を毎月1事案選定し、両当事者の主張・あっせん委員の見解・あっせん結果・主な留意点を「あっせん事例集」として取りまとめ、日本証券業協会に協会員への周知を依頼している。日本証券業協会は日本証券業協会が運営する協会WANに掲載することにより協会員に周知している。 ③ 研修会への講師派遣（随時） 委託元団体からの依頼を受け、各団体の会員向け研修の講師として最近の紛争解決等業務の状況について説明している。
	（2）苦情処理手続における、下記の情報交換の枠組み ① ADR機関から金融機関 ② 金融機関からADR機関	① 苦情を受付けた相談員から、当該金融機関に苦情内容を伝え、事業者としての見解等を当センターへ連絡するよう依頼する。 ② 当該金融機関は、事業者としての見解等を当センターへ回答する。 なお、申出者が金融機関からのより詳細な説明を希望する場合は、金融機関へ伝え申出者への回答を依頼する。また、金融機関の見解等に対して申出者が不満な場合、必要に応じて当該金融機関に相対交渉を行うよう指示し、その結果を確認する場合もある。
	（3）ADR機関が実施したフィードバックを金融機関が活用して分析・検討、業務改善に向けた取組みを行っている場合に、ADR機関がそのような取組みを把握する枠組み。	当センターのフィードバックを金融機関がどのように利活用しているかを把握することを目的とした枠組みはないものの、定期的に開催している委託元団体との会議（原則毎月）において、そのような取組を把握することは可能。 なお、日本証券業協会との間では、定期的（四半期、年度毎）に担当部署間におけ

No.	着眼点	回答
		る打合せを行っており、その機会に同協会が実施した取組みについて報告を受けることがある。
	(4) ADR機関が金融機関のフィードバックの活用状況を把握している場合に、ADR機関が当該金融機関に対して意見等を伝える枠組み	上記(3)の委託元団体との定期的な会議の中で、委託元団体から報告を受けた場合には、意見を伝えることが可能である。 また、日本証券業協会との間においては、定期的な担当部署間における打合せにおいて、同協会が実施した取組みについて当センターからの意見を伝えることもある。
	(5) 苦情処理・紛争解決以外でのADR機関と金融機関の間の情報交換の枠組み（定期・非定期）。	当センターでは、理事会の下に運営審議委員会を設け、紛争等解決事業に関する重要事項等について審議している（通常年3回開催）。当該会議体は17名で構成されているところであり、6名が加入第1種金商業者等の役員となっている。
	(6) 上記(1)～(5)について今後計画していること又は検討していること。	再発防止等の観点からは、情報提供は重要であり、今後とも、効果的なフィードバックのあり方等について、委託元団体からの要望も踏まえ検討していくこととしたい。
2	(1) 苦情が多い（増えている又は繰り返す）金融機関、相談者対応が悪い金融機関について、再発防止・利用者保護の観点で何か対応を行っているか。また、その理由・背景等。	当センターは、他の金融ADR機関と異なり、直接、個別金融機関に対して対応する枠組みとはなっていない。 なお、No.1(1)のとおり委託元団体へのフィードバックは行っており、委託元団体の中には、フィードバックを受けた情報をもとに、自主規制機関として相談・苦情の分析を行い、特徴的な傾向が見られた協会員へのフィードバックを行っている機関もあると承知している。
	(2) 苦情が少ない又は減っている金融機関についてその理由・背景等。	上記(1)と同様。

No.	着眼点	回答
1	(1) ADR機関による金融機関に対する苦情処理・紛争解決に関する情報の提供・還元状況（研修等を含む。） （以下、「フィードバック」という。） （現在の枠組みを具体例も含めて記載。以下（2）～（5）において同様）	① 金融機関（会員）との意見交換会 ・年間計画において、各金融機関の苦情を担当するお客様相談室との定期的な情報意見交換を設けており、協会の取り組みの他、各金融機関へのフィードバックを行っている。直近は下記の通り実施している。 （令和3年10月5日、15社のお客様相談関係部責任者。WEB会議） （令和4年6月21日、15社のお客様相談関係部責任者。来協7社、WEB8社） ② 出前講座 ・貸金に対する苦情については、以前より法令に触れる事案はなく、窓口対応に係る苦情が多く、窓口体制の整備が必要と捉え、金融機関及び関係機関のお客様相談及び債権管理業務等に従事する職員に対し、「カウンセリング的手法を取り入れた顧客対応」を目的とした社内研修会等の出前講座を平成28年より実施し苦情処理等に関する情報提供を行っている。
	(2) 苦情処理手続における、下記の情報交換の枠組み ① ADR機関から金融機関 ③ 金融機関からADR機関	① ADR機関⇒金融機関 ・事案ごとに個別に金融機関に事実を確認し、説明不足や認識のずれ等がないか確認を行い、顧客対応が適切に行われたかどうかを確認している。 ・全金融機関向けにADRの実施状況等を周知するため、年4回「センターだより」をホームページに掲載している。 ・金融機関（協会員）に対して、毎月ホームページに掲載している「JFSAニュース」でトピックな情報を発信している。 ② 金融機関⇒ADR機関 ・上記（1）の①を開催し、意見交換を行っている。 ・年1回、全国10地区（北海道・東北・関東・北陸・東海・近畿・中国・四国・九州・沖縄県）の代表者が集まる地区協議会で質疑応答を行い、金融機関からの情報

No.	着眼点	回答
		を収集及びフィードバックに努めている。
	(3) ADR機関が実施したフィードバックを金融機関が活用して分析・検討、業務改善に向けた取組みを行っている場合に、ADR機関がそのような取組みを把握する枠組み。	・金融機関との「意見交換会（年1～2回）及び「地区協議会（年1回）」で情報交換を行い、金融機関のお客さま相談及び債権管理業務等に従事する職員に対し、「カウンセリング的手法を取り入れた顧客対応」を目的とした社内研修会等の出前講座を実施し、金融機関に業務改善の取り組みとして活用してもらうとともに、金融機関側の取り組みの把握にも繋げている。
	(4) ADR機関が金融機関のフィードバックの活用状況を把握している場合に、ADR機関が当該金融機関に対して意見等を伝える枠組み	・事案ごとに個別に金融機関に事実を確認し、説明不足や認識のずれ等がないか確認を行い、顧客対応が適切におこなわれたかどうかを確認し問題があれば改善等の意見を伝えている。 ・上記(1)の①における「会員（金融機関）との意見交換会」において意見等を伝えている。
	(5) 苦情処理・紛争解決以外でのADR機関と金融機関の間の情報交換の枠組み（定期・非定期）。	・上記(1)の①を開催し、意見交換を行っている。（定期） ・年1回、全国10地区（北海道・東北・関東・北陸・東海・近畿・中国・四国・九州・沖縄県）の地区協議会で質疑応答を行い、金融機関からの情報を収集している。（定期） ・その他問題となる事案等が発生した場合は、適切に情報収集を行った上に、その都度情報交換を行っている。（不定期）
	(6) 上記(1)～(5)について今後計画していること又は検討していること。	(1) について、金融機関に対して、意見交換、情報提供を行い、併せて貸付自粛制度の周知活動への協力依頼を行っていく。 (2) について、現状と同様。 (3) について、現状と同様。 (4) について、「センターだより」・「JFSAニュース」を通じて、苦情等に関する情報提供を行う中で、顧客対応方法の紹介、協会研修の活用、協会への意見提出等について、周知を図っている。

No.	着眼点	回答
2	(1) 苦情が多い(増えている又は繰り返す)金融機関、相談者対応が悪い金融機関について、再発防止・利用者保護の観点で何か対応を行っているか。また、その理由・背景等。	・苦情が多い(増えている、繰り返す)会員、相談者への対応が悪い会員に対して、平成 28 年度よりお客様相談及び債権管理業務等に従事する職員に対し、「カウンセリング的手法を取り入れた顧客対応」を目的とした社内研修会等の出前講座を案内・実施し、説明不足や認識のずれ等を減らして顧客対応を適切に行い、再発防止・利用者保護に努めた結果、苦情は大幅に減少している。
	(2) 苦情が少ない又は減っている金融機関についてその理由・背景等。	・苦情が多い原因等は初期対応の悪さ(上から目線で対応された・マニュアル的な対応で取り付く島がない・初めから「あなたが悪い」という扱いをされた・威圧的な態度をとられた)なので、平成 28 年度よりお客様相談及び債権管理業務等に従事する職員に対し、「カウンセリング的手法を取り入れた顧客対応」を目的とした社内研修会等の出前講座を案内・実施し、説明不足や認識のずれ等を減らして顧客対応を適切に行い、再発防止・利用者保護に努めた結果、苦情は大幅に減少している。

参考資料

Ⅱ.お客様と円滑な関係を築くポイント

【お客様から苦情や攻撃的な態度を受ける原因】

協会によせられた貸金業者に対する消費者からの苦情は以下のように分類できます。

■ 上から目線で対応された

上から目線で偉そうな言い方をされたというものです。終始、上から目線の物言いをされると、人間誰しも何を言っても無駄だと思ってしまいがちです。お客様は上から目線の言い方をされた印象を強く抱いてしまい、結果的に相談に応じてもらえなかったという不満となって“理不尽な対応”という訴えに繋がっています。

■ マニュアル的な対応でとりつく島がない

『契約どおりに払ってください』と一方的に主張され、こちらの事情をまったく聴いてもらえなかった、という訴えです。契約を盾にして、それ以外の事情や理由は一切排除するかのような対応は、どんなに正論であってもお客様に感情的な拒否反応を誘発させてしまいます。こうなると、売り言葉に買い言葉のごとく感情的な摩擦を引き起こしてしまう事になります。

■ 初めから「あなたが悪い」という扱いをされた

『そもそも滞納したあなたが悪いのだ』と言われ、今後の返済予定についていくら説明しても信用してもらえなかった、という訴えです。そういわれるとお客様は確かに反論しづらくなる事でしょう。しかしこのような対応は、指定された返済日に対して、お客様にとりあえず「ハイ」と言わせるだけで、空約束になってしまう可能性がありますし、担当者に「強引に約束させられた」と被害者意識を強められかねません。

■ 威圧的な態度をとられた

『全額支払ってくださいよ』と威圧的に言われた、というものです。もちろん担当者は、初めから故意にそのように接しているわけではないでしょう。しかし、返済等に関して「相談にのってくれるだろうか」といった不安を抱くお客様に対し、その心情を理解しないままこのように接すると、“威圧的”という印象を与えてしまいます。

担当者が自らの業務遂行にばかりにとらわれてしまうと結果的にはお客様からのクレームにつながり、ひいては相談窓口のイメージをも悪くさせかねません。このような対応を改善するにはどうしたらよいか、もっとお客様に納得のいく対応を工夫できないか、担当者一人ひとりが振り返ってみる価値のある課題と言えましょう。

苦情事例（1）

※ 申立人のプライバシー保護の観点から、実際の事案の本質を損なわない範囲で編集しています。

＜事例 1＞	事務処理
申立内容	私に成りすまして友人がA社（以下相手方）と契約を締結して借入した。友人はそれを認めてA社に債務全額を弁済した。 なお、信用情報は、私の借入とされたまま代位弁済で処理されているので、A社に削除するよう申し入れ、A社は削除を約束しているが、私に関する社内データは削除せずに保有すると主張している。本当に信用情報を削除するのか信用できない。協会から指導して欲しい。
処理結果	【協会からA社へ確認】 会話記録をモニタリングしたところ、申立人は、登録された信用情報の抹消を申し出ているのに対し、担当者は、「社内情報において申立人を被害者として登録していることの抹消」と取り違え、マニュアルに従って、「社内規定に則り抹消できない」と回答をしたことが判明しました。 担当者等には日頃から、「お客様の申出内容を丁寧に聞き取るように」と指導しており、指導を徹底します。 本件苦情を受け、既に申立人には、①信用情報については契約が無効なので既に抹消した。②社内データはこれから抹消する。③信用情報及び社内データを抹消したことの証として申立人に報告書を交付することを伝え了承して頂きました。 【申立人への報告】 確認内容を伝えたところ「そのとおりです。協会には大変お世話になりました。」と対応終了を了承。
苦情の原因	申立人の申出内容を相手方担当者が聞き間違えて誤った回答をした。

苦情事例（2）

＜事例 2＞	契約内容
申立内容	電車内で�の盗難にあった。鞆の中には銀行カード2枚、クレジットカード3枚が入っており、C社（以下相手方）のカードを含め警察に紛失届を提出した。その後、相手方から届いた利用明細書見ると既に50万円がキャッシングされていた。相手方に事情説明したところ、暗証番号取引なので保険の対象外であるとの説明を受けたが納得いかない。協会からも事実確認して対処して欲しい。
処理結果	【協会からC社へ確認】 約款に従い、『暗証番号取引なので保険の対象外であること』を説明したがご納得して頂けず、「保険の対象外であることを書面回答でもらいたい」と言われている。当社としては、約款に基づいて説明しているものです。 【申立人への報告】 相手方からの回答を伝えたところ、約款の暗証番号の管理不十分には該当しないと思うとのこと。ADR手続きを希望された。
苦情の原因	盗難に遭ったカードのキャッシング利用について、相手方が保険の対象外としたことへの不満。

苦情事例（3）

＜事例3＞	事務処理
申立内容	A社（以下相手方）に融資を申し込んだところ、相手方から電話で融資はできない旨を伝えられた。その後、携帯キャリアや料金の支払い方法など、融資と関係の無い質問が続いたので、不愉快に感じたので怒ったところ、「融資を断られた腹いせか」と言われた。当社の従業員の対応について協会から指導して欲しい。
処理結果	【協会からA社へ確認】 申立人からインターネットで融資の申込みがあった。1時間後に申立人に融資のお断りの電話をして、携帯電話やメールアドレス等についてお聞きしたのは事実です。本来であれば、本人確認後に謝絶の旨を伝えるべきでした。確認の趣旨（本人確認のため）を説明せずに、メールアドレス等を確認し不愉快な思いをさせてしまったのは事実です。その後申立人へ、対応についてお詫び申し上げている。会話の中の、『融資を断られた腹いせで言っているのですか』との発言はしていない。申立人から、「融資を断られた腹いせで言っているのではない」と言われたので、相槌をうち返事をしただけである。いずれにしても、不愉快な思いをさせたことを真摯に受け止めている。申立人へお伝え頂きたい。 【申立人への報告】 申立人へ確認内容を伝えると、「確認内容を伝えたところ「相手は認めているんですね。判りました。」と対応終了を了承。
苦情の原因	謝絶した顧客への配慮をしないまま、担当者が本人確認の趣旨説明をせずに確認事項の聞き取りを優先してしまったことが要因。

苦情事例（4）

＜事例4＞	事務処理
申立内容	他界した義母あてに先月、B社から請求書が届いた。支払いしようと返済総額を照会したところ、月末に確定すると言われた。月初に連絡すると『まだできていない。1時間下さい。』との回答。その後も計算を怠り何度も約束の期日を守らない。担当者に苦情を述べると、『昨日は昨日、今日は今日の金額になります。』との不誠実な対応。協会から指導してほしい。
処理結果	【協会からB社へ確認】 引落後に債権額が確定するため、月末以降に清算して頂くようお願いしていたが、約束の期日に債権額の計算が出来ていなかった。申立人へお詫びし、今後の返済について相談したい。 【申立人への報告】 →申立人へ確認内容を伝え、「B社からの連絡を待ちます。」と対応終了を了承。
苦情の原因	担当者の失念

1. 回収現場で生じやすいトラブル

「上から目線」「マニュアル的」「威圧的」等の感情をもたれてしまう。

◆ 担当者にそんなつもりはなくてもお客様からそのように言われてしまうことがある。



なぜか？

お客様の心理として、

◆ 「返済を先送りしたい」「譲歩させたい」「取立てをあきらめてくれないか」等の現実逃避や責任転嫁の感情が生じている場合がある。



このような心理状態のお客様に、現実を受け入れ、向き合ってもらうには？

解決への第一歩

- ◆ 担当がしっかり話を聴く姿勢を示す事
- ◆ 寄り添い、お客様の問題に付き合うこと→伴走者としての役割

2. ご返済についての相談を適切に行なうために

1. 「返済に困っている」というお客さまに対して

「そういう契約ですから・・・」、「そういわれましても・・・」、「お貸したものは返していただくしか・・・」、「このままだと法的措置に・・・」ETC.

- ◆ 正論だが払えないことの解決にはならない。
- ◆ 反発心を強めてしまう。

2. まず聴いてみる

こちらには関係ない、解決するのはお客様という姿勢は→



「どうされましたか？」
「ご事情があればお聞かせください」

3. 受容し、共感する事から関係作りを始める

「そうだったのですね」「そんなに〇〇だったのですか」「確かに難しいですね」
「それは大変でしたね」「よく頑張りましたね」

※ここでは「だとしても・・・」とか、「そうは言っても・・・」など反論は控えるよう注意。

4.一緒に考えようという姿勢を持つ

- ◆ 入金約束をとらなくてはならないという考えを一旦留保する
- ◆ 事情を聴いたら入金約束を取りづらくなるという懸念も一旦凍結する。
- ◆ 「契約書にも書いてある」といいたい気持ちを留保する。
- ◆ 「既に説明済みである」とか「了承・ご納得をいただいたうえで契約をしている」といいたい気持ちを留保する。



なぜか？

- ◆ こちらのいい分を主張をしても納得してもらえないわけではない。
- ◆ 規約やシステムの説明をしても納得してもらえないわけではない。
- ◆ 却って「そんなことは分かってる！」と怒らせかねない



だったらまずは、

- ◆ お客様がどんな状況なのかを知ろうと努力する。
- ◆ 状況が良くわかったら、入金約束をどのようにとるべきかを考える。
- ◆ 話を良く聴いてお客様を良く知る事が結局はスムーズな入金への近道であると捉える。

5.アドバイスしたくなくても留保する

- ① こうしたほうが良いですよ、と言いたくなくても控える
→否定されるか依頼心を強めてしまう。
- ② ○○様としてはどのようにしようと思いませんか？と聴く姿勢を崩さないこと。
- ③ 「それが分からないから困ってる」等といわれたら、困っているという言い分をまずは受容すること。
- ④ お客様が語った状況や気持ちを復唱して「ここが問題なのですね」と要約し、繰り返す。→ 自分の問題点を再度考えさせられる事になる。
- ⑤ お客様がどうしたいか、④をしながら答えられるまで待つ。
- ⑥ 受容・共感されて始めてそれに応えたい気持ちがお客様に湧くもの
- ⑦ 途中で痺れを切らしてこのままだと法的措置になりますよ、等といわないこと。

答えはお客様自身が
持っている！

〇〇。



ステップを進める上での留意点

お客様の心の状態をつかむ

お客様と話しを始めた時、その言葉や態度にどのような感情が隠されているのか探っていく必要がある。たとえば見るからに「興奮している」と分る人、「おどおどしている」ように見える人、あるいは「平静に見えるが言葉にとげがある」人、「無然として見えるが意外と話を聴いてくれる」等、お客様の態度に隠れた感情の表れを観察する。

表のように、怒り・興奮などの攻撃的な感情が高い時、反対に不安・心配などのネガティブな感情が高い時、またはその中間などの差異をお客様の言動から把握する。

感情	レベル	言動(バーバル・ノンバーバル)
怒り・興奮	高	どなる／暴言を吐く／一方的な主張をする／開き直る　／責任転嫁する／死ぬと言う／死ぬと言うのかと言う　／曲解する／迷惑気である／分かった風に言う／皮肉を返す
平静	中	法知識や他業者の例を引き合いに論陣を張る／穏やかに用件や希望を冷静に伝えられる／ことさら軽い雰囲気装って持論に持ちこむ
不安・心配	低	どうしようもないなどのネガティブ発言／沈黙／言葉足らず／過剰に言い訳をする／泣く／死んだ方が良いと言う／ため息をつく／どうしたらよいですかと逆質問する

怒りや興奮度が高く、攻撃的な態度のお客さまへの対応

言い分を落ち着いて聴き取り、繰り返しや要約を使ってお客さまの言いたい事を伝え返して行くほうが早く平静さを取り戻していただけます。

お客さまが語る事柄面だけではなく、言い方や表情、態度などのノンバーバルにも十分注意を払って観察する事は良い相談対応の助けになります



不安の強いお客さまへの対応

困窮状態に至った経緯を負い目を感じつつ担当者に話さなければなりません。担当者がお客さまの言いづらさとその心情を感じ取り、共感的理解を示す事によって始めてお客さまに安心感が生まれます。

なかなか納得しない、受け入れたがらないお客さまへの対応

説得によって合意を得たとしても「やっぱりわかってもらえなかったか」「うんというしかなかった」など、やらされ感で得た合意では、自立への意欲は低くなってしまいます。

したがって、担当者は「お客さまが困っている事は何だろう」と心の奥を探っていくつもりで話を聴いてみましょう。お客さまの気持ちが分かってきたら、『せめて～だったら・・・もう少しで～なのに・・・という気持ちなのですね』などと話を要約して共感的理解を示しましょう。『そうなんだよ！』という言葉が返ってきたら一步接近したといえます。この過程を積み重ねましょう。先を急がず、お客さまの気持ちを共有する時間を持つ事が重要です。

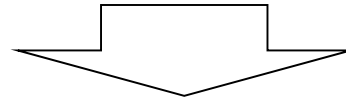
それにより、「じゃあこうしようかな」、「当面こうしたいのだからどうか？」などとお客さま自身からプランを提示していただけるような流れを意図的に作っていきます。当然ながらお客さまが自ら考え、口に出した対策案の方が実行の可能性が高い事はいうまでもありません。

Ⅲ. カウンセリング的アプローチを用いた 相談対応について

1. カウンセリングとは

カウンセリングとは、言語的（バーバル）および
非言語的（ノンバーバル）コミュニケーションを通して
健常者の行動変容を試みる人間関係

國分康孝



担当者の役割とは

返済が難しくなってしまったお客さまに対して、その原因や状況を適切に把握し、対策について共に考え、行動に繋げるための動機づけを図りながら解決を支援する事。

したがって担当者には、カウンセラーとしての側面（スキル）も必要になる。

コミュニケーションとは

定義：『二者以上の人間の間で行われ、送り手の頭の中に意思・思想・感情・情報などを文字・ことば・表情・動作・態度などの知覚できる“しるし”に置き換えて受け手に伝え、注意・感心・好感・信用・理解・納得・行動の動機など、何らかの影響を与える事』

人は会話をしている時、相手の使った言葉（バーバル）とともに、使い方やその時の声のトーン、身振り表情（ノンバーバル）から自然と相手の心の状況を探り、自分の取るべき態度や対応する言葉を選択している。（メラビアンの法則⇒話し手の印象は、“ノンバーバル・コミュニケーション”で全体の93%が決まる

コミュニケーションにおける聴き手の心理的障害要因

コミュニケーションのスタイルに、偏りや強い癖のようなものがあると、人との交流がうまくいかなくなる事がある。それを「聴き手の心理的障害要因」という。

そのときは、下の表のような障害要因が聴き手側に働いていると考えられる。自分自身のコミュニケーションスタイルを振り返り、そのときの感情を整理・修正する事で落ち着きを取り戻し、再び話を聴き進む事ができるようになる。

障害要因	どんな場面で？	その時の感情は？
防衛的な感情が生じる	相手に畏怖や不信感情を持つ時や、自分の考えを変えたくない場合等	- 早く話を終わらせたい - 相手の話には乗りたくない
賛成できない点だけを聞いてしまう	既に自分の考えが固まっている場合等	- 相手を批判したい - 話をさえぎって早く自分の考えを主張したい
賛成できる点だけを聞いてしまう	自分の考えや都合に同意させたり持ち込んだりする場合等	- 自分の立場を守りたい - 面倒は避けたい
心の中で予習をしてしまう（相手の考えや発言を先回りして予測する）	忙しくて結論を急ぐ時や過去の経験からネガティブな意味でまた同じ状況だと感じた時など	- どうせだめだろうと思う - 話しても仕方がないと思う - 真剣に聴きたくなくなる
想像の世界で聞いてしまう（現実とのかい離が激しい）	予想外、想定外の話しをされた時や、逆に非常に身近な話しの場合	- あり得ない、またはやるしかない等、両極端な思い - 相手より自分の感情を重視

2. 対応における視点

カウンセリングの効果を高めるためには、お客さまとのかかわりの中で、常に意図して次の視点を保ち続ける必要がある。

◆ お客さまとの間に信頼関係を構築する

相談の初期段階で、『この人になら、もう少し深いところまで話してもいいかな』と思ってもらえるような関係を作る。

◆ 問題解決に向けたお客さまの動機付けを高める

信頼関係をベースとして、生活困難等の問題を抱えたお客さまが、解決に向けて主体的に動いていけるよう動機づけを高めていく。

◆ お客さま自身の自己決定を支援する

問題解決の主体はお客さま自身であり、担当者はあくまで支援者としての位置づけ。したがって、お客さま自身に自己決定を促すというアプローチが求められる。

3. 対応における留意点



◆ 相談してきたクライアント(お客さま)の不安感情を理解する

お客さまは、「相談に乗ってくれるのか」、「叱られるのではないか」といった不安をいだきつつ「お金を貸して欲しい」という事を表明しなければならない。担当者は、この“言いづらい事を言わなければならないお客さまの心情”に寄り添い感情を受け止める事でお客さまが安心して話ができる環境を作っていく事に努める。その事が相互理解の第一歩となる。

◆ 相談をする人・受ける人の関係性だけを前面に出さない

お客さまは、往々にして自分にとって都合の悪い事は話さない、嘘をつく、その場しのぎで相手の主張に追随するという行動をとる事がある。ただでさえ、正直に話す事は自分の内面を言葉にして語るつらい作業。そうすると本音はほとんど出てこなくなる。信頼関係構築を意識した対応を心がける事が大切といえる。

◆ 理屈での説得よりも感情的な納得を得る事を心がける

人が問題解決に向けて主体的に動いていくためには、時として感情的な納得が必要な場合がある。契約内容や制度のしくみを盾に説得をすると、正論に対する拒否反応が生じてしまい、威圧的と受け止められてしまう可能性がある。したがって、担当者の主張は信頼関係ができてから行ったほうが効果的である。

◆ 「お客さま＝生活困窮者＝自立困難な人」等の“レッテル”をはらない

問題解決の主体はあくまでお客さま自身。担当者は、お客さまが問題解決に向けて動いていくための支援者としての立場に徹するが、一度“レッテル”という先入観を持ってしまうとお客さまのリソース（解決のために必要な情報等）を引き出せなくなってしまう。担当者には、先入観を排除し、柔軟で多様な捉え方をする感性が求められる。

4. カウンセリングの効果

お客さま対応にカウンセリングを活用する事により以下の効果が期待できる

◆ お客さまが安心して相談できる環境を提供する事ができる(信頼関係の構築)

信頼関係を通じてお客さまは、安心して胸のうちを話す事ができるようになる。



◆ 精度の高い情報を把握する事ができる

お客さまの現況や解決に向けたリソースを適切に把握する事ができる。



◆ お客さまの問題解決を適切に支援する事ができる

お客さまと共に考え、実行に向けた動機付けを高めることで、問題解決を適切に支援する事ができる。



5. 姿勢・態度と各種技法

(1) 姿勢・態度(信頼関係の構築)

担当者とお客さまとの間に適切な信頼関係を作るためには、「相手の話や感情などを評価しない聴き方（受容）」と「相手の気持ちをわかろうとする聴き方（共感的理解）」が必要。

◆ 無条件の肯定的配慮(受容)

受容とは、評価しない聴き方をいう。“評価しない”とは、相手を一人の独立した人間として無条件に認め、相手を感じたり、訴えている事を「良い・悪い・正しい・誤っている」などと評価せずに受け入れる事。

担当者が、自分の枠組みで相手の訴えを聴くと評価的な聴き方になり、相手は担当者の尺度に自分の話や行動をあわせてしまうので、結果として押しつけのかかわりになってしまう。

◆ 共感的理解

相手の身になり、相手を感じているのと同じように理解する事。ものごとを理解する枠組みは一人ひとり異なるので、担当者が自分の枠組みでしか相手の話を理解しないと、苦しみを本当に理解した事にはならない。

ただし入り込みすぎて同情や同感になってしまうと、言いたい事も言えなくなるなど逆効果になってしまう。

<共感と同感の違いについて>



お客さまの話を聴きすぎてしまうと、貸付を断りづらくなる、とか、返済を促しづらくなる、だからあまり聴き過ぎないほうが良い、などと思った事はありませんか？

“聴きすぎる”と“同感”になってしまい、担当者としての適切な主張や振る舞いに支障が出てしまうので、それを防ぐためにはなるべく詳しい事は聴かない、あるいは説得という行為に一生懸命になってしまう事などが考えられます。

共感的理解は同感と違い、お客さまの一方的な主張や偏った言動を認めたり同意したりする事ではなく、あくまでお客さまに『この担当者は、自分の気持ちを分かってくれた』、『安心して話ができる』と感じていただくための手段です。それにより担当者は、“気持ちはわかったがあなたの主張を認めた事ではない”というスタンスを心の中でとりながら、かつ信頼関係を作っていく事ができる事になるのです。



同感とは、自分も相手と同じ考えや意見、気持ちになってしまう事。『私もそう思う』『かわいそうに』などの感情が入り込んでしまい、相手と同じように動けなくなってしまう聴き方。

一方、共感的理解とは、相手の立場に立ってみると、きっとこんな感情を抱くだろうと想像し、わかろうとする聴き方。自分に沸き起こった感情と相手の感情とを区別できる聴き方。

<演習> (受容と共感的理解)

Aさんは、職場の人間関係のもつれから、仕事を続けることが辛くなってしまいました。いっそ退職して別の仕事を探したほうがいいのか、悩んでいます。

今日は、友人のあなたに相談に来ました。

<会話例1>

Aさん： 実はね、職場の人間関係がイヤになってしまって、毎日が辛くて、いっそのこと仕事をやめようかなって思って・・・

あなた： ああそう。でもそんなことはどこの職場でも同じだと思うよ。とにかく頑張んなきゃだめよ。せっかく入った会社でしょ。私なんかね・・・

Aさん： はあー、そうよね。
(話が續かない or 「でもね・・・」という反発心など)

<会話例2>

Aさん： 実はね、職場の人間関係がイヤになってしまって、毎日が辛くて、いっそのこと仕事をやめようかなって思って・・・

あなた：

(受容・共感的理解を示す言葉を書き込んでください)

(2) 基本技法

◇ 傾聴

受容し、共感を示しながら積極的に聴いていこうとする姿勢を相手に示すための基本的な技法。具体的にはあいづちやうなずき、「はい」「いいえ」などの短い言葉を適宜、適切に用いる。特にあいづちやうなずきは、感情が現れている部分で行うと効果的。お客さまがどういう気持ちで話しているのか積極的に分かってもらう聴き方といえる。

⇒感情の吐き出し／カタルシス効果

◇ 繰り返し

相手の話のエッセンスやポイントになる部分をできるだけそのままの言葉を利用して復唱する技法。お客さまにとっては自分が口にした言葉を改めて聴く事になり、ぼんやりした考えがはっきりするという効果がある。また担当者が誤解なく理解して相談を進める事ができる。

⇒自分の言葉や気持ちとの対峙／ぼんやりとした考えがはっきりする。

◇ 感情の明確化

相手が遠まわしに言った言葉の下に隠れている、まだはっきりと意識化できていないあいまいな感情や錯綜する考えなどを担当者が適切な言葉で代わりに言葉にする技法。ぴったりする言葉で表現する事ができれば自分では気づいていなかった感情・思いが明確になる。

⇒気づいていない感情が明確になる／自己洞察を促す

◇ 質問

文字どおり担当者から問いかける技法。基本的に相手が自分からあまり話さない場合や発言内容を確認したい場合、理解をより深めたい場合などに利用される。クローズド・クエスチョン（閉ざされた質問）とオープン・クエスチョン（開かれた質問）がある。

相手にとっては、担当者が自分に対して関心をもち、もっと知ろうとしてくれているという気持ちを理解できるので信頼感の醸成に繋がる。相手が答えたら必ず担当者からもそれに答えること。

◇要約

会話の途中や最後、あるいは日をおいて続きの話をする際に、それまでに相手が話してきた事の重要な部分をまとめてフィードバック（伝え返す）する技法。

⇒担当者は自分の理解が相手とずれていないかどうか確認できる

⇒相手は、自分の語った事を担当者から聴き直す事を通じて自分の考えを整理できる

⇒クロージングで使うと、合意した内容を再確認できる

◇支持・コンプリメント

相手の自己否定的で不安そうな発言の中で、担当者がもっともだと思ったときに、「大変だったんですね」「頑張ったんですね」というように励ましたり、いたわったり、ほめたりする技法。コンプリメントはそのなかでも「さすがですね」「すごいですね」「素晴らしいですね」等、ほめて動機付けを高める事に特化した技法。

⇒相手の人格そのものを認める姿勢。⇒精神的に支える事に繋がる

◇ペーシング

話し方や身振りなどを相手に合わせるという意味。例えば相手が悲しんでいるときは一緒に悲しむ態度を醸し出す、相手の使っている言葉を意図的に使う、口調やテンポをそろえる、相手が怒っているときは、萎縮してみせるなど、相手の気分や要望を汲んで話し方や態度に反映させる事。

⇒相手に『この担当者は、自分の気持ちをわかろうとしてくれている』という印象を与える事ができる

◇リフレーミング（肯定的意味付け）

今までの固定化した一面的な視点を変えて、全く違った角度からの視点を提供する技法。例えば『好きな酒がもう半分しかない』から『まだ半分もある』が代表的な例。

実務では「いろいろやってみたけれどだめだった」というお客さまの言葉に対し、「とても行動力がありますね」と、動機づけを高めるために肯定的な意味づけに変えて伝えて行く。

⇒物事を多面的にみて柔軟性を取り戻させる

6. 相談のステップ

お客さまの問題解決に向けて支援するためのステップは、大きく『信頼関係を作る過程』と『解決のための話し合いを行う過程』に分かれる。

信頼関係を構築するとともに、お客さまが抱える問題を把握する過程

ステップ1

お客さまが
安心して話せる
環境をつくる

信頼関係の構築

- ペーシング（お客さまの口調や話すスピードに合わせる）により、話しやすくする
- 話せそうか、時間や周囲の都合を確認する
- 技法を効果的に用い、安心感を持たせる
- 信頼関係が深まる事で、より精度の高い情報を把握できる
- 主訴を確認する

ステップ2

お客さまが訴える
問題を把握し、
目標を設定する

問題の把握

- 何にどのように困っているのか、お客さまが抱える問題をできるだけ具体的に聴き取る
- 困っている事に対し、共感的に伝える
- どうなれば良いのかゴールの姿を聴く（ステップ3の目標設定につながる）
- 実務ではもっとも重要なステップ

問題解決のための話し合いと解決に向けた動機づけを行う過程

ステップ3

解決策を抽出し
選択する

解決策の検討

- 具体的に聴き取った問題点を整理し、優先度にあわせた目標設定を行う
- 目標達成のための対策案を抽出する
- 複数の案から実行可能性と効果性の高い解決策を選択する
- ステップ2で話したゴールの姿にいくらかでも近づくには？という視点で話しあう

ステップ4

実行を支援する
(クロージング)

実行に向けた動機づけ

- 合意した解決策を確認し、お客さまと共有する
- お客さま自身のリソース（解決のための資源）の中から実行の動機づけに繋がる要素をピックアップし、支持する
- これまでの検討過程を振り返って要約し、会話を終える（クロージング）

セルフ チェック

コミュニケーションチェック

人とのコミュニケーションがうまくいかないと感じた時は、「コミュニケーションセルフチェックシート」を使って、日頃のコミュニケーションスタイルの棚卸しをしてみましょう。

自分を受け入れる事が改善のための第一歩です。

右のチェックシートのYESに○がつけられなかったら、カウンセリングを活用した相談対応として適切だったかを振り返ってみましょう。

チェックポイント	自己評価 (該当項目に○をつける)	
	Yes	No
自分の見方ばかりに固執せず、相手の価値観や考え方をわかろうとしているか	Yes	No
相手に関心を向けて注意を払っているか	Yes	No
うわべだけで聞かず、身体全体で聞いているか	Yes	No
末梢的な細かいところだけで聞かず意図をわかろうとしているか	Yes	No
相手の話を遮ったり、話の腰を折っていないか	Yes	No
アイコンタクトを適切にとっているか	Yes	No
相手の話を自分の話にすりかえていないか	Yes	No
聞いた（わかった）ということをフィードバックしているか	Yes	No
ノンバーバルコミュニケーションを意識したかかわりを行っているか	Yes	No
<メモ>		

Ⅲ.ロールプレイング

ロールプレイング

～お客さま役と担当者役によるシミュレーション～

【進め方】

1. グループ内で担当者役とお客さま役のペアを決める。
2. 担当者役とお客さま役以外のメンバーは観察者となる。
3. お客さま役は、事例を読み、役になりきり、相談に臨む。
4. 担当者役は、基本技法等を駆使してお客さま役の話を聴き、状況把握に努める。
5. 10分間のロールプレイを講師の合図で実施する。
6. 講師の終了の合図で中断し、「振り返り」を行う。
7. 役を交代して次のペアが演技を行う。

【振り返りの手順】

ロールプレイングが終了したら、次の手順で「振り返り」を行います。

①担当者役

自分の聴き方はカウンセリングの態度や技法の観点からどうだったか（信頼関係が作れたか）、またお客さまが最も訴えたかったことは何かについてコメントする。

②観察者

担当者はお客さまの感情を理解したか、基本技法をきちんと使っていたか、気になる癖などはなかったかなどについて、お客さま対応チェックシートをもとにコメントする。良かった点と改善すべき点、両方について指摘できるようにする

③お客さま役

自分が訴えたかった感情を担当者が理解してくれたか、信頼できる聴き方をしてくれたかなどについてコメントする

④講師からのコメント

ロールプレイング実施上の留意点

担当者役

- ◆ 事柄だけでなく、受容・共感を意識し、お客さまの感情に焦点をあてて聴く。
- ◆ 何が問題なのか、一步踏み込んで、できるだけ具体的に聴くように努める。
- ◆ 具体的に聴くための質問方法を工夫する。軽い投げかけでは軽い中身しか聴けない。
- ◆ もしも返済困難の相談だったら、その原因を一緒に考えることが先決。返済額や返済日の変更はその手段と捉える。
- ◆ 最終的にお客さま役から「言いづらかったけど言えて良かった」という印象を持ってもらえたかが重要。

お客さま役

- ◆ お客さま役は、ケースの人物になりきって、できるだけリアルに演技する。
- ◆ 分ってもらえた、または分ってもらえていない雰囲気などの感情もこめて演技する。
- ◆ かなり重い問題や困難な事情を奥底に抱えているというつもりで演技する。
- ◆ 説明事項以外のプロフィールや経過は必要に応じてアドリブで対応する。
- ◆ 担当者が一生懸命聴こうとしていると感じたときは、それを分った演技を行う。

まとめ

- ◇ 担当者の役割は、お客さまを解決に向けて動かしていく事。そのためには信頼関係を作る事、動機づけを高める事、自己決定を支援するという視点を持つ。
- ◇ 担当者としての姿勢は、受容と共感的理解。
- ◇ 対策立案を行うには、お客さまが何にどのようにお困りになっているのかをできるだけ具体的に聴く事。抽象的な表現のままでは漠然とした話し合いしかできない。
- ◇ お客さまが担当者の提案や自分で決めた目標どおりに動いてくれなかったら、「動かせなかった自分のスキル」に立ち戻り、姿勢やスキルの見直し（信頼関係を構築する聴き方だったかどうか）を行う。また対策に無理が無かったかどうかを再検討する。
- ◇ どんなに素晴らしい提案をしても、お客さまに受け入れてもらえなければ意味がない。理屈よりも感情面の納得が重要。受け入れられてこそ実効性が期待できる。



研修 おつかれさまでした！！



日本貸金業協会
貸金業相談・紛争解決センター

電話番号 03-5739-3861
〒108-0074
東京都港区高輪3-19-15 二葉高輪ビル2階