

第65回「金融トラブル連絡調整協議会」

指定紛争解決機関における相談者対応について



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 10
- 一般社団法人保険オンブズマン 13
- 一般社団法人日本少額短期保険協会 15
- 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 . . 18
- 日本貸金業協会 21

No.	着眼点	回答
1	(1)相談者の満足度を向上させるために行っている取組があればご記載ください。	【自由回答（何点でも可）】 ・全銀協 ADR の運営状況等を分かりやすく説明した「全銀協 ADR 運営状況レポート」（アニュアルレポート）を、障がい者利便向上のため音声認識コードやユニバーサルデザインにも配慮して作成した。また、同レポートは全国の主要な消費生活センター等に送付している（2018 年度以降の取組み）。 ・全銀協 ADR を簡潔に分かり易く周知する観点から、アニュアルレポートと連携した動画（2分で分かる全銀協 ADR）を作成し、全銀協ウェブサイト等で公開した（2021 年度以降の取組み）。 ・全銀協ウェブサイト、「相談・苦情受付フォーム」を設け、平日夜間や休日においても相談等を受け付けられる体制とした（2020 年度以降の取組み） ・全銀協相談室において、英語・中国語・韓国語の3か国語での相談・苦情対応を継続して実施した（2019 年度以降の取組み）。
	(2) 相談対応の質向上のため、行っている取組があればご記載ください。	【自由回答】 ・全国消費生活相談員協会の公開シンポジウム等の外部研修への参加を通じて、消費生活相談に関する一般的な知識等を習得している。 ・「クレーム対応基礎講座」「カスタマーハラスメント対策研修」「ユニバーサルマナー検定」「認知症サポーター養成講座」等への参加を通じて、不当な要求への対応術、相談員の心のケア、障がい者への対応などのスキルを習得することで、継続して必要十分に顧客対応できる相談員の育成を図っている。
	(3) 紛争解決対応の質向上のために行っている取組があればご記載ください。	【自由回答】 ・法務省大臣官房司法法制部等の外部組織との ODR に関する情報交換や、民事裁判の IT 化の動向等を注視するとともに、全銀協 ADR の運営に係る IT 化・電子化および ODR 化の推進・拡充に向けた検討を実施している。 ・あっせん委員会による事情聴取開催後、利用者に対してアンケートを実施し、指摘

		<p>された事項について対処できることは改善に努めている。</p>
<p>2</p>	<p>(1) カスタマーハラスメント(著しい迷惑行為等を含め以下「カスハラ」という)について、発生度合いとその影響等について、定性的にご説明ください。</p> <p>また、カスハラと考えられる相談者の中にも取り組むべき意見があるということは金融トラブル連絡調整協議会でも議論されているところですが、そのような意見を汲み取るための工夫などがあればご記載ください。</p>	<p>【発生度合い】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・恒常的に週1～2件程度発生している。銀行の不祥事報道やシステムトラブル発生時等には、1日に1件強程度発生している。 <p>【カスハラの影響等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談対応時間が浪費させられることにより、他の利用者が相談を受けられない。 ・相談対応者(相談員およびその上席者)の業務パフォーマンスの低下や健康面への影響、更には相談現場への(出社)恐怖等、職場環境に悪影響を及ぼす。 <p>【工夫】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申出人からカスハラと考えられる言動があった場合においても、相談員は直ちに対応を終了することはせず、可能な限り冷静に意見を聞くよう努めている。 ・その際、一次対応者から上席者等に適宜交代・複数人で対応することとしており、相談員が一人で抱えることのないようにする。その結果、安易に相談対応を中止することのないような配慮に繋がっている。
	<p>(2) カスハラ対策のため、今までに行った取組等をご記載ください。</p>	<p>【自由回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2020年3月、全銀協相談室の内部マニュアル(「苦情・相談処理手続事務マニュアル」)に「対応困難者への対応」を追記。 ・2021年1月、「苦情処理手続および紛争解決手続の実施に関する業務規程」における苦情処理手続の終了事由に「顧客(申出人)から『誹謗中傷する』言動があったとき」を加える改正を実施し、当局の認可を経て、同年3月から施行。 ※従前は『恫喝的または脅迫的な言動があったとき』としていた。 ・2023年12月、全銀協相談室の内部マニュアル(「苦情・相談処理手続事務マニュアル」)のカスハラ対応に係る記載を見直し、運用を一部変更した。 ※全銀協ADRの「業務規程」の更なる改正は行っていない。

<p>(3)カスハラ対策における残された課題と今後の対応の方向性についてご記載ください。</p>	<p>【自由回答】</p> <ul style="list-style-type: none">・カスハラ対策は、指定紛争解決機関側のみで対処する問題ではないと考え、苦情処理手続に当たっては、相談者、全銀協相談室、銀行が三つ巴の関係になることを踏まえて、銀行ともカスハラ対策について一定の足並みを揃えていく必要がある。
--	---

No.	着眼点	回答
1	(1)相談者の満足度を向上させるために行っている取組があればご記載ください。	【自由回答（何点でも可）】 ・電話による相談中の相談者とのやり取りを踏まえ、他の相談員が適宜その場で相談内容に関するサポート（助言や資料提供など）を行っている。 ・相談受付記録の相談所内の供覧を通じて、相談者への回答内容につき、訂正や追加情報の提供などの指摘があれば、適宜相談員にフィードバックを行い、その必要に応じて相談者に追加連絡を行っている。 ・個別金融機関宛ての間違い電話であっても、単に間違い電話であることを説明するのみならず、相談者が希望すれば、可能な限り適切な連絡先を調べて伝えるようにしている。
	(2)相談対応の質向上のため、行っている取組があればご記載ください。	【自由回答】 ・信託相談所に比較的多く寄せられるような相談事案や法的に疑問が持たれるような相談事案があったような場合には、適宜、相談員の間でディスカッションを行い、相談事案に関する理解を深めたり、法的な問題につき検討することにより、相談員全体の相談対応の質の向上や知識の蓄積・向上を図っている。
	(3)紛争解決対応の質向上のために行っている取組があればご記載ください。	【自由回答】 ・苦情の申し出の段階から、申出人からの不満に真摯に耳を傾けるように対応しており、当該事案が紛争解決手続きに移行した場合にも、当相談所から申出人に対して同様の説明を求めるようなことがないよう詳細な内容の受付記録を作成している。 ・また、受付記録の作成に当たっては、客観的な事実を的確に把握し、それを受付記録に残しておくことができるよう、適宜、申出人に対して事実の確認を行いながら、事案の内容の詳細と申出人の不満のポイントを把握するよう努めることにより、紛争解決のためのキーとなるポイントを適確に把握するよう努めている。 ・さらに、紛争解決手続きに移行した場合には、双方が納得する形で紛争の早期解決を

		<p>図ることできるよう、当相談所からあっせん委員に対して、事案の内容の詳細および双方の対立のポイントなどにつき適確に伝えるよう取り組んでいる。</p>
2	<p>(1) カスタマーハラスメント(著しい迷惑行為等を含め以下「カスハラ」という)について、発生度合いとその影響等について、定性的にご説明ください。</p> <p>また、カスハラと考えられる相談者の中にも取り組むべき意見があるということは金融トラブル連絡調整協議会でも議論されているところですが、そのような意見を汲み取るための工夫などがあればご記載ください。</p>	<p>【発生度合い】</p> <p>・相談者の不満は、個別金融機関に対して向けられているものであり、当相談所に対する直接的な苦情はあまり想定されず、これまでのところでは、「相談員が不勉強である」とか、「相談員が金融機関寄りであり、中立的ではないのではないか」などのご指摘を申出人から受けることはあるものの、当相談所においては、これまで、相談員の通常業務に影響を与えるほどの精神的ストレスを生じさせるような深刻なカスハラを受けた経験はない。</p> <p>【カスハラの影響等】</p> <p>上述のとおり、これまでのところ、当相談所においては、相談員の通常業務に影響を与えるほどの精神的ストレスを生じさせるような深刻なカスハラを受けた経験はないため、現段階でカスハラの影響等は見受けられない。</p> <p>【工夫】</p> <p>現状、当相談所においては、深刻なカスハラの実験がないことから、特に工夫していることはない。</p>
	<p>(2) カスハラ対策のため、今までに行った取組等をご記載ください。</p>	<p>【自由回答】</p> <p>当協会では、苦情処理手続および紛争解決手続等に係る業務規程を改正して、令和5年から施行しているが、当該業務規程第5条第6号において、新たにカスハラ対策として、「信託相談所の担当者に対し、苦情の申出人から恫喝、脅迫または誹謗中傷する言動があったとき」には苦情処理手続が終了する旨を規定した。</p>

<p>(3)カスハラ対策における残された課題と今後の対応の方向性についてご記載ください。</p>	<p>【自由回答】 今後、深刻なカスハラを受けたときに、相談員が慌てることなく適切に対処することができるよう、深刻なカスハラがあった場合の具体的な対応方法などにつき、あらかじめ検討しておくこととしたい。</p>
--	---

	着眼点	回答
1	<p>(1)相談者の満足度を向上させるために行っている取組があればご記載ください。</p>	<p>【自由回答（何点でも可）】以下の取組みにより、必要に応じて、相談員に、相談、苦情への対応における改善を指導し、相談者の満足度を向上させている。</p> <p>①当相談所を利用いただいた方の率直な声（感想・意見・要望等）を今後の苦情処理手続および紛争解決手続の運営見直し等に活かし、より中立性、満足度等の高い業務運営を図っていくことを目的に、申立人や保険会社を対象に利用者アンケートを実施している。</p> <p>②当相談所の紛争解決等業務の公正・円滑な運営を図るため、必要に応じて勧告・提言等を行う機関として、裁定諮問委員会を設置し、年2回開催している。開催に際しては、当協会の取組み、相談・苦情の受付状況、裁定審査会の活動状況、利用者アンケートの結果等について報告し、裁定審査会委員から運営状況全般に関するコメントおよび裁定事例の解説を行い、諮問委員から意見を聴取している。</p>
	<p>(2)相談対応の質向上のため、行っている取組があればご記載ください。</p>	<p>【自由回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの相談、苦情への対応、苦情処理手続を公正かつ的確に遂行するために、苦情受付や同手続を行う職員を対象に、以下の取組みを行っている。 ①必要に応じたマニュアルの更新 ②全国50か所の相談所連絡所における新任管理職を対象とした研修 ③相談所連絡所職員を対象とした研修（年1回） ④相談所連絡所の管理職・職員を対象とした地域別研修（年1回） ⑤相談・苦情事例の共有化や、情報提供（月1回）

	<p>(3)紛争解決対応の質向上のために行っている取組があればご記載ください。</p>	<p>【自由回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 1 (1)に記載した利用者アンケートにて、「裁定審査会事務局職員のサポート」、「申立受理から結論が出るまでの所要期間」、「裁定書の記載内容」等について利用者の回答を確認している。また、結果については、紛争解決委員等にフィードバックし、必要な改善対応を行うとともに、事後的に「裁定諮問委員会」において検証を受けている。 ・ 申立人が事情聴取の実施を希望しない場合を除き、すべての事案について事情聴取を実施し、申立人の主張内容を確認するとともに、保険会社側の不適切な対応等の有無についても確認し、法令や約款にのみ重きを置くことなく、柔軟な解決に向けた対応を行っている。また、事情聴取においては、自由発言の時間を設け、審理に影響があるか否かにかかわらず、申立人自身が抱える不満等を可能な限り傾聴することとしている。 ・ 審理結果は裁定書として両当事者に提示しているが、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することに加え、平易でわかりやすい表現を用いて説明するよう努めている。
<p>2</p>	<p>(1)カスタマーハラスメント(著しい迷惑行為等を含め以下「カスハラ」という)について、発生度合いとその影響等について、定性的にご説明ください。</p> <p>また、カスハラと考えられる相談者の中にも取り組むべき意見があるということは金融トラブル連絡調整協議会でも議論されているところですが、そのような意見を汲み取るための工夫などがあればご記載ください。</p>	<p>【発生度合い】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情処理手続においては、日々の電話対応の中で、相談員に対し、誹謗中傷・脅迫、当相談所の業務の範囲または社会通念から逸脱する主張・要求を行う相談者が一部に見受けられる。 ・ 紛争解決手続においては、特に手続結果の通知後、自身の思うような結果とならなかった場合に、事務局職員に対し、誹謗中傷・脅迫、当相談所の業務の範囲または社会通念から逸脱する主張・要求を行う申立人が一部に見受けられる。 <p>【カスハラの影響等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 相談員や事務局職員が精神的に疲弊したり、労働意欲や時間が不当に奪われる。 <p>【工夫】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ①苦情処理手続においては、申出人の個別事情の丁寧なヒアリング、必要な情報提供や説明、相対交渉へのアドバイス、状況に応じた苦情処理手続の案内を行った

		<p>後、②紛争解決手続においては、手続中もしくは手続結果の通知をした後、当相談所の業務の範囲または社会通念から逸脱する主張・要求を伴う申出により堂々巡りになり話が進展しない場合や、誹謗中傷・脅迫がある場合には、対応を終了して電話を切ることができることとしている。しかしながらカスハラ対策としては初期対応が重要と位置づけ、社内マニュアルにおいて、注意事項として、「先入観の払しょく」「丁寧に聞く姿勢」「相談者に応じた分かりやすい説明」等を挙げ、対応方法を例示し周知している。</p>
	<p>(2) カスハラ対策のため、今までに行った取組等をご記載ください。</p>	<p>【自由回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カスハラ対策としては、2022年に業務規程を改正するとともに、対応困難者と認定するための所定の判断基準および手続、組織としての統一的な対応等を定めた社内マニュアルを作成した。対応困難者に認定した場合には、協会組織として対応を遮断することとしている。
	<p>(3) カスハラ対策における残された課題と今後の対応の方向性についてご記載ください。</p>	<p>【自由回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カスハラ対策に関しては、他機関とも情報交換を行い、必要に応じて社内マニュアルの内容を改正しながら、適切な対応を行っていく。

No.	着眼点	回答
1	<p>(1) 相談者の満足度を向上させるために行っている取組があればご記載ください。</p> <p>(2) 相談対応の質向上のため、行っている取組があればご記載ください。</p> <p>(3) 紛争解決対応の質向上のために行っている取組があればご記載ください。</p>	<p>【自由回答（何点でも可）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「お客様対応の基本方針」およびその実現のための「行動指針」を定め、研修等で職員に周知している。 ・損保の特性上、第三者（被害者）からの相談を受ける機会があることから、相談者の心情に配慮した対応を行っている。 <p>【自由回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談員を対象とした研修を定期的実施している。 ・相談員を指導する主任相談員を対象とした研修を定期的実施している。 ・相談員を対象とする組織内表彰制度を実施し、優れた対応内容や取組みを共有することで対応の均質化およびモチベーションアップを図っている。 ・相談員の対応に対して相談者から寄せられた不満を本部で集約し組織内で共有することで、対応の改善に活用している。 <p>【自由回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・手続終了後に利用者（申立人・保険会社双方）に対してアンケートを送付し、寄せられた回答を集約・分析することで、対応の改善に活用している。 ・紛争解決委員を対象とする全体会議を開催し、事案対応の均質化に努めている。 ・紛争解決委員に対し、事案対応の参考となる医療セミナー等の情報を提供して、受講を推奨している。
2	<p>(1) カスタマーハラスメント（著しい迷惑行為等を含め以下「カスハラ」という）について、発生度合いとその影響等について、定性的にご説明ください。</p> <p>また、カスハラと考えられる相談者の中にも取り組むべき意見があるということは金融トラブル連絡調整協議会でも議</p>	<p>【発生度合い】</p> <p>当センターでは「カスタマーハラスメント」の定義を定めて一律に対応はしていないが、長時間・多数回にわたる入電は時折寄せられている。そのような電話に対しては、内部マニュアルを作成のうえ、下記の対応方針に基づき対応している。</p> <p><対応方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 最初から偏見・先入観を持たず、お客様の苦情・紛争を申し出る権利を尊重し、

<p>論されているところですが、そのような意見を汲み取るための工夫などがあればご記載ください。</p>	<p>公正・中立な立場から丁寧に対応することを前提とする。</p> <p>✓ 当センターの目的を十分に理解したうえで、お客様の真意を汲み取るよう対応する（過去に何度も電話してきていても、今回の申出が妥当な場合もある。）</p> <p>一般的に「カスハラ」と言われるレベルのもの（※）は、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言・威圧的な言動を伴うなど、「労働者の就業環境が害されるもの」であるため、当センターの相談員・職員への安全配慮義務の観点からしても、汲み取るべき意見を把握するためのコミュニケーションを継続することは難しいと考えている。</p> <p>※厚労省のカスタマーハラスメント対策企業マニュアルでは、「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当なものであって、当該手段・様態により労働者の就業環境が害されるもの」とされている。</p> <p>【カスハラの影響等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談員・職員が一人のお客様にかかり切りになることにより、他のお客様の相談機会を奪うことにつながる。 ・相談員・職員が疲弊し、業務に支障をきたすことにつながる。
<p>（2）カスハラ対策のため、今までに行った取組等をご記載ください。</p>	<p>【自由回答】</p> <p>カスハラ対策ではないが、利用規定において次の行為を禁止し、これらの行為を行った場合は、業務規程に基づき手続を終了することとしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当センターの職員もしくは手続実施委員または紛争の相手方を誹謗・中傷し、または威圧的な言動を行うこと。 ・当センターの円滑な業務を阻害するおそれのある行為をすること。
<p>（3）カスハラ対策における残された課題と今後の対応の方向性についてご記載ください。</p>	<p>【自由回答】</p> <p>（課題）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定紛争解決機関としての「お客様の権利保護」と「相談員・職員の労働環境の保

		全」の両立 (方向性) ・指定紛争解決機関として「カスハラ」と認識すべき範囲と、当該ケースにかかる対応方針の検討
--	--	--

No.	着眼点	回答
1	<p>(1) 相談者の満足度を向上させるために行っている取組があればご記載ください。</p> <p>(2) 相談対応の質向上のため、行っている取組があればご記載ください。</p> <p>(3) 紛争解決対応の質向上のために行っている取組があればご記載ください。</p>	<p>【自由回答（何点でも可）】</p> <p>単に話を聞くだけではなく、リードしながら本意を聞き出す取り組みを行っている。特に高齢の相談者に対しては全件対応の徹底を図っている。</p> <p>【自由回答】</p> <p>受付手段として、電話だけではなく、当法人のホームページに Web メールを設定し受付時間、休日に縛られずに相談者が苦情（相談）通知を行える体制をとっている。</p> <p>【自由回答】</p> <p>当法人に登録している紛争解決委員（調停委員）につき、年齢や過去の審議内容に基づき、新鮮な知識、経験の導入を目的として随時入替、増員を図っている。</p>
2	<p>(1) カスタマーハラスメント（著しい迷惑行為等を含め以下「カスハラ」という）について、発生度合いとその影響等について、定性的にご説明ください。</p> <p>また、カスハラと考えられる相談者の中にも取り組むべき意見があるということは金融トラブル連絡調整協議会でも議論されているところですが、そのような意見を汲み取るための工夫などがあればご記載ください。</p>	<p>【発生度合い】</p> <p>頻度：3ヶ月に一回程度</p> <p>【カスハラの影響等】</p> <p>カスハラには2種類あると思われる。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 当法人の担当者または調停委員に対するハラスメント 例：当法人規則に反する対応要請（代理人を証する公的書類の提出拒否、出展不明な証拠書類の採用要請等） 2. 事業者との対立（事業者担当者の対応の悪さ等）を担当者に開口一番声を荒げて電話をかけてくる場合。 上記1. 2ともに通例の電話対応と比較して2倍、3倍の時間がかかる。 <p>【工夫】</p> <p>開口一番声を荒げて電話をかけてくる相談者に対しては、気を鎮めて頂く意味から</p>

		まずはメール等電話以外のコミュニケーション手段を使用して本意を導き出す方策をとっている。
	(2) カスハラ対策のため、今までに行った取組等をご記載ください。	【自由回答】 事業者に対する苦情については、まずは相談者の興奮を取り除き本意を汲み取る対応を徹底している。 当法人に対する苦情については文書にて回答する。
	(3) カスハラ対策における残された課題と今後の対応の方向性についてご記載ください。	【自由回答】 上記2(2)と同様

No.	着眼点	回答
1	(1)相談者の満足度を向上させるために行っている取組があればご記載ください。	<p>【自由回答（何点でも可）】</p> <p>相談者からの相談を聞き取る中で、関心事が相談なのか苦情（苦情手続きを行う）なのかを相談者自身に選択いただくようにしている。</p> <p>苦情手続きでは当機関が業者に苦情内容を書面（および電話）で伝え、業者が事実関係を確認し、業法・約款などに従って相談者に適切に説明・回答するよう求めるとともに、相談者には業者からの連絡や回答があった際には当機関に報告いただき、業者の対応に対する意見や感想を聞かせていただいた上で解決に向けて今後の対応を協議することになることを説明している。なお、相談者が相談として扱う事を選択した場合は、相談者の関心事が解決できるまで、不明な点があれば何時でも当機関に連絡していただくようお願いしている。</p>
	(2)相談対応の質向上のため、行っている取組があればご記載ください。	<p>【自由回答】</p> <p>相談者の相談を可能な限り正確にくみ取り、適切なアドバイスを提供できるよう、時間をかけて、丁寧に会話をするよう心掛ける。相談内容によっては、一回の通話で終了することなく、了解を得て業者にも情報を提供し業者と連携する等の工夫をし相談者のレベルに応じて、関心事の解決をアシストするようにしている。</p> <p>また、当機関に各社の約款や資料等を備えおき内容把握しておくことで適切なアドバイスができるよう努めている。</p>
	(3)紛争解決対応の質向上のために行っている取組があればご記載ください。	<p>【自由回答】</p> <p>苦情前置主義なので、苦情の段階で可能な限り業者の保有する資料の提供を促し争点におけるポイントを明らかにすることにより、以下を心がけている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・裁定審理前の和解を促すとともに裁定審理に要する時間の短縮。 ・争点について、極力専門家等の意見を聴取し公平な判断をもとに説得性のある裁定案が提案できるよう努める。

<p>2</p>	<p>(1) カスタマーハラスメント(著しい迷惑行為等を含め以下「カスハラ」という)について、発生度合いとその影響等について、定性的にご説明ください。</p> <p>また、カスハラと考えられる相談者の中にも取り組むべき意見があるということは金融トラブル連絡調整協議会でも議論されているところですが、そのような意見を汲み取るための工夫などがあればご記載ください。</p>	<p>【発生度合い】</p> <p>①同じことを1か月に複数回、かつ長時間(1~2時間)電話してくる。(頻度は2年に1回程度)</p> <p>②言葉使いが威圧的で、言いがかり的、上げ足取りの発言を繰り返し、最低でも1時間程度は電話で拘束し、暴力的手段などをちらつかせ挑発する。(頻度は10年で2回)</p> <p>【カスハラの影響等】</p> <p>①のケースでは、業務時間が制限されてくることになるので他の相談者への迅速対応をする上で影響が出るなど、業務に支障をきたすことになる。</p> <p>②のケースは電話対応なので、身体的脅威等にはないが、受電等も含め周囲の職員等、職場環境に影響を与える可能性もある。</p> <p>【工夫】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一方的な話を耐えて聞く、意見を求められても反論や、迎合はしない。相手があきらめるまで話を聞く、聞いていることを常に気付かず工夫をする中で、カスハラ相談者から、具体的に相談や、苦情が述べられる場合は、その部分については、可能な範囲で(相談者と意思疎通のできる範囲で)手続きを行う。 ・特に取り組むべき意見などが無い場合は、数回の電話で、相手と慣れてきたら、同じ用件でお互いを拘束することは非生産的であることを理解いただき今後は着信拒否する旨を伝える。
	<p>(2) カスハラ対策のため、今までに行った取組等をご記載ください。</p>	<p>【自由回答】 外部に向かったの取組みはなし。</p> <p>実務では、NO.2(1)記載通り、個別の対応。</p>

<p>(3)カスハラ対策における残された課題と今後の対応の方向性についてご記載ください。</p>	<p>【自由回答】</p> <p>カスハラは相談者の個人的特性によるところが大きいため、明確な課題は把握できていない。相談者の心理的状況を見極め、会話等の中で、終了方向を見出す技術が必要と思われるが容易ではない。</p>
--	--

No.	着眼点	回答
1	(1)相談者の満足度を向上させるために行っている取組があればご記載ください。	<p>【アクセス手段の多様化】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話（フリーダイヤル）、郵送、FAX、来所のほか、当センターHPの申出フォームからのメールでも受付しており、各相談者の特性に応じたアクセス手段を整えている。 <p>【相談員による適切な対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各相談員の基本動作として、懇切丁寧な態度で接し、申出内容が要領を得ない場合でも、相談者の話を遮ることなく聴取し、その内容を整理したうえで確認するなど、傾聴に努めている。また、相談者への説明に当たっては、丁寧・ソフトな口調で、分かりやすく説明するよう努めている。なお、苦情を取り次ぐ場合は、速やかに相手方事業者へ取り次ぐなど、早期解決が図れるよう努めている。
	(2)相談対応の質向上のため、行っている取組があればご記載ください。	<p>【相談員研修の実施等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談員の能力向上及び心の健康維持促進を図るため、定期的に相談員研修を実施している。 ・日々の相談・苦情内容及び対応状況を取りまとめ、全ての相談員で共有しているほか、自分で解決困難な事案については、気軽に管理職やベテラン相談員等に相談して対応できる体制構築に努めており、こうした経験を通じて個々の相談員の能力向上が図られているものと考えている。
	(3)紛争解決対応の質向上のために行っている取組があればご記載ください。	<p>【情報共有等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・紛争解決委員間の情報共有及び質的向上等を目的に、最近のあっせん事例をテーマとした意見交換等を行う「あっせん業務研究会」を毎年開催しているほか、金融商品取引の適合性原則等に関する主な判例を紹介した「証券取引の適合性等に関する判例一覧」及び最近1年間のあっせん事例を取りまとめた「あっせん事例集」を、毎年紛争解決委員へ提供している。 <p>【利用者アンケート】</p>

		<p>・毎年、あっせん手続利用者からのアンケートを取りまとめ、紛争解決委員へ提供し、今後の参考としていただいている。希望者には、自己が担当した事案に係る生データを提供している。</p>
2	<p>(1) カスタマーハラスメント(著しい迷惑行為等を含め以下「カスハラ」という)について、発生度合いとその影響等について、定性的にご説明ください。</p> <p>また、カスハラと考えられる相談者の中にも取り組むべき意見があるということは金融トラブル連絡調整協議会でも議論されているところですが、そのような意見を汲み取るための工夫などがあればご記載ください。</p>	<p>【発生度合い】</p> <p>・前年度(2022年度)の状況を見ると、カスハラと考えられる申出者は相談苦情件数の0.1%程度に止まる。継続的に、日によっては数分おきに電話を掛けてきて相談員に対して怒声を交えて金融商品取引に無関係な内容を含めて一方的に自己の主張を続けることを繰り返すなど執拗に行方を繰り返す申出者や、当センターでは対応できない事案である旨を伝え、相談員を侮辱する旨の発言を行う申出者もいた。</p> <p>【カスハラの影響等】</p> <p>○相談員への影響</p> <p>・恐怖感、苦痛による健康不良の発生、業務効率の低下などの影響がある。</p> <p>○FINMACへの影響</p> <p>・相談員への影響が生じることにより、FINMACの目的である金融商品取引申出者の苦情、相談の申出への対応及び事業者とのあっせん業務が停滞することになる。</p> <p>・必要以上に相談員が拘束され、その間、他の業務が行えないこと、また、申出者の主要な相談・苦情申出のツールである電話回線が塞がれることから他の申出者が相談等を行う機会を奪うことにも繋がる。</p> <p>【工夫】</p> <p>・すべての申出者に対して丁寧に対応し、申出趣旨の把握に努めている。特に、高圧的・威圧的な口調の申出者に対しても、冷静に話していただけるよう、一定の時間を取りながら、可能な限り申出趣旨の把握に努めている。</p>
	<p>(2) カスハラ対策のため、今までに行った取組等をご記載ください。</p>	<p>・「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」を改正し、苦情対応を終了する要件に「相談員への恫喝、脅迫、その他により苦情対応を円滑に行うことが困難と認められるとき」を盛り込む改正を行い、施行した。(2023年6月21日改正、8月29日施</p>

		行) ・相談員を始めとする従業員の心の健康保持増進、セルフケア向上と職場のストレス要因低減を目的とした臨床心理士による個人面談及びメンタルヘルス研修を定期的 に実施している。
	(3)カスハラ対策における残された課題と今後の対応の方向性についてご記載ください。	【相談員を始めとする従業員が持続して働ける職場環境の整備】 ・利用者の主要な相談・苦情申出のツールである電話において、F I N M A Cはフリーダイヤルを採用しており、カスハラをするような申出者は電話番号を非通知としていることが見受けられることから、今後分析を進めた上で、抑止力となり得る対策の導入が考えられる。 ・当センターHPにF I N M A Cにおけるカスハラに対する基本方針を掲示する等の方法を執ることも考えられる。 【カスハラと考えられる申出者の申出趣旨の把握】 ・上記2(1)【工夫】記載の対応を継続する。

No.	着眼点	回答
1	<p>(1) 相談者の満足度を向上させるために行っている取組があればご記載ください。</p> <p>(2) 相談対応の質向上のため、行っている取組があればご記載ください。</p> <p>(3) 紛争解決対応の質向上のために行っている取組があればご記載ください。</p>	<p>【自由回答（何点でも可）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 対応の留意点、心構え、具体的なトークスクリプトを記載した「相談対応 聴き取りの手引き」を作成し周知（職員研修等） ・ 相談原因のひとつの依存症について、ギャンブル等依存症の相談窓口（公営競技・民間事業者）やアルコール依存症の治療医療センターを案内。 <p>【自由回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ミステリーコールによる外部評価を実施 ・ 相談員のスキルアップ研修を実施（講義・ロールプレイング） ・ カウンセリング事案のケースカンファレンスを実施 ・ 相談対応の参考情報として、一定の項目の仕組みや内容等（例：セーフティーネット）をまとめたり、周辺分野の知識向上を実施（例：割賦販売法の改正点）。 <p>【自由回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事案終了後にアンケートを実施 ・ 年に1回、紛争解決委員（候補）の意見交換会を行い、委員間で対応が異なることのないよう、すり合わせしている。
2	<p>(1) カスタマーハラスメント（著しい迷惑行為等を含め以下「カスハラ」という）について、発生度合いとその影響等について、定性的にご説明ください。</p> <p>また、カスハラと考えられる相談者の中にも取り組むべき意見があるということは金融トラブル連絡調整協議会でも議論されているところですが、そのような意見を汲み取るための工夫などがあればご記載ください。</p>	<p>【発生度合い】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 月に1件程度 <p>【カスハラの影響等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 相談員のメンタル疲弊 ・ 人材確保（相談担当から他部署への異動希望、及び他部署から相談担当への異動拒否） <p>【工夫】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ カスハラと判断された場合は上席が対応

	(2)カスハラ対策のため、今までに行った取組等をご記載ください。	【自由回答】 ・相談員が対応困難と思われる場合は、状況に応じて上席に替わる。
	(3)カスハラ対策における残された課題と今後の対応の方向性についてご記載ください。	【自由回答】 ・カスハラ対応マニュアルの作成を検討中 ・マニュアル作成後は研修等を検討