

第69回金融トラブル連絡調整協議会

利用者にとって納得感のある手続実施に向けた
指定紛争解決機関の取組について

令和8年2月26日

【目次】

- 一般社団法人全国銀行協会 3
- 一般社団法人信託協会 8
- 一般社団法人生命保険協会 12
- 一般社団法人日本損害保険協会 17
- 一般社団法人保険オンブズマン 23
- 一般社団法人日本少額短期保険協会 26
- 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 . . 29
- 日本貸金業協会 33

【議題の趣旨】

金融ADR制度は、利用者保護の観点から構築されたものであることから、指定紛争解決機関は、業務の運営に当たり、中立性・公正性を確保し、利用者の手続に対する納得感・信頼感を得られるよう努めることが肝要です。そのため、「指定紛争解決機関向け監督指針」においても、利用者の納得感が得られているかを把握し、業務の改善につなげる取組を進めることが求められているところです。

第69回金融トラブル連絡調整協議会においては、各機関の取組を整理、共有することで、さらなる手続実施の質の向上につながることを期待するものです。

項番	設問	回答
【質問1】	(1)苦情処理手続において、利用者の理解・納得を促すために工夫している取組について教えてください。(スムーズな手続きのために工夫している点、金融知識が少ない方からの苦情において工夫している点など。)	<p>①全銀協相談室相談員の話法関係</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情処理手続をスムーズに行うため、相談員は苦情申出人から聞き取った申出内容を踏まえ、専門用語を避けて平易な言葉で対応する一方、(銀行の顧客対応について法令や業界ルール上の根拠を求めて来る苦情であれば)敢えて、法令上の文言や全銀協ウェブサイトの記載内容を踏まえて可能な限り正確に説明するなど、柔軟に対応している。 ・金融知識が少ない苦情申出人に対しては、相談員が申出人の理解度に合わせて、分かりやすい言葉で説明するなどしている。ただし、近年の傾向として、苦情申出人は予めインターネット等(直近ではAIを含む)を利用して、相当程度、下調べをしてから全銀協相談室に架電してくる方が多く、金融知識が少ない方は以前と比較して相当減少したという印象がある。 <p>②全銀協相談室における苦情処理手続を補完する説明ツール関係</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情処理手続(および紛争解決手続)について、イラスト等で分かりやすく説明した小冊子(パンフレット)や、「全銀協ADRとは?」という、2分程度の尺の周知動画を複数作成してウェブサイトに掲載し(注)、利用者が事前に手続の概要・流れを確認できる場を設けている。 <p>[注:参考]https://www.zenginkyo.or.jp/adr/conditions/annual/</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ただし、昨今、こうした説明ツール・広宣物の表記、文言等の言葉尻を捉え、曲解をされる利用者(苦情申出人)も存在するため、特に全銀協ウェブサイトの全銀協相談室(・あっせん委員会)を紹介するページなど、情報量を多く記載・掲載できる場合には、可能な限り銀行法や業務規程等の文言と平仄を合わせた記載内容とすることを意識している。 <p>③業者(相手方銀行)への情報還元</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トラブルの未然防止・再発防止のため、個別銀行別の苦情件数・内容等の情報発信(月次)や、全銀協 ADR 研修会(年1回、秋頃に開催)等を通じた業界全体へのフィードバックを実施している。

項番	設問	回答
	<p>(2)紛争解決手続において、利用者の理解・納得を促すために工夫している取組について教えてください。(スムーズな手続きのために工夫している点、申立人の納得が得られるように工夫している点など。)</p>	<p>①あっせん委員会事務局の応対関係</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中立性・公平性を確保するため、申立人・相手方銀行の双方に対して、あっせん委員会の役割や仕組みを説明するとともに、進捗状況に応じて報告を行うことで、利用者が不安を感じないよう配慮している。 <p>②あっせん委員の話法関係</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会があっせん案を提示する際には、判断理由や考慮した要素を具体的に説明し、申立人の納得が得られるように工夫している。 <p>③あっせん委員会による紛争解決手続を補完する説明ツール関係</p> <ul style="list-style-type: none"> ・紛争解決手続についてイラスト等で分かりやすく説明した小冊子(パンフレット)や、「全銀協 ADR とは?」という、2分程度の尺の周知動画を複数作成してウェブサイトに掲載し、利用者が事前に手続の概要・流れを確認できる場を設けている。 <p>④業者(相手方銀行)への情報還元</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会が紛争解決手続を行うに当たっての委員会の考え方などを周知するため、全銀協 ADR 研修会(年1回、秋頃に開催)を通じて業界全体へのフィードバックを実施している。
<p>【質問2】 (1)利用者アンケートの活用について</p>	<p>①アンケート項目の概要を教えてください。</p>	<p>①アンケートの概要</p> <p>利用者アンケートは、和解成立・不成立を問わず、紛争解決手続を利用し、あっせん委員会による事情聴取を受けた全ての利用者(申立人および相手方銀行の双方)を対象に実施している。</p> <p>②申立人に対するアンケート項目は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情の申出に対する全銀協相談室相談員の対応 ・あっせん委員会事務局職員による申立書の書き方などの手続に関する説明 ・あっせん委員の説明(事情聴取の進め方、あっせん結果に係る説明等) ・あっせん委員会の中立・公正性 ・その他、自由回答

項番	設問	回答
	<p>②利用者アンケートに寄せられた意見・要望を活用するために、どのような仕組みを構築していますか。(外部有識者等へ共有、意見・要望への回答の公表、多数寄せられるような意見・要望への解決案の検討、和解に至らなかった事案を含むアンケート回収率向上の取組など。)</p>	<p>①組織内での共有 ・アンケートの集計結果は、あっせん委員会事務局が月次で取りまとめ、毎月1回、全銀協事務局の金融 ADR 担当役員などをメンバーとする関係会議で報告している。</p> <p>②対外公表等 ・上記①の集計結果を半期毎にとりまとめ、外部有識者等で構成される「あっせん委員会運営懇談会」で説明している。外部有識者からのコメント等は議事要旨として取りまとめ、全銀協の関係会合(担当者級および役員級)で報告した後、全銀協ウェブサイトで公表している(以上、年2回。注)。 [注:参考]https://www.zenginkyo.or.jp/adr/conditions/discussion/ ・上記①の集計結果のうち、申立人からの回答は年度毎にとりまとめ、全銀協の関係会合(担当者級および役員級)で報告した後、全銀協ウェブサイトで公表(年1回。注)しており、頻出する意見に対して改善に向けた検討・対応を行っている。 [注:参考]https://www.zenginkyo.or.jp/adr/conditions/voice/</p>
	<p>③アンケート回答の主な内容や、そちらに対する貴機関の認識について教えてください。</p>	<p>答①:(あっせん委員会による事情聴取が)リモートタブレットでのやり取りでしたので、聞き取りにくい部分もあった(リモート接続時の通信環境不具合)。 ⇒当機関の認識:アンケート回答にあるとおり、従来のオンライン会議専用システムにおいては通信の不具合が見られた。そこで、従来のシステムを汎用のオンライン会議システムに切り替えた。この結果、通信環境不具合は解消した。</p> <p>回答②:あっせん委員の説明を聞いて納得はしましたが、解決金が期待より かなり少なくて残念でした。 ⇒当機関の認識:あっせん委員会は、中立・公正な立場で当事者一方の主張には偏らないよう審議している。あっせん委員会が提示する和解案の負担割合は、当事者の属性や問題点に対する指摘事項のほか、過去の類似事案も考慮し、お客様と銀行の双方に譲り合い(互譲)を促しつつ、提案している。お客様のご希望に、完全に沿った内容とはならない場合もあることを、ご理解いただきたい。</p>

項番	設問	回答
	<p>④直近3年間で、上記を踏まえて実際に業務に活かされた具体的な事例、評価された事例があれば教えてください。</p>	<p>・直近3年間に寄せられた意見・要望として、あっせん委員会の事情聴取の際、オンライン会議を利用して実施したケースで、通信の障害等、接続の不具合に関する指摘が申立人・相手方銀行の双方から寄せられたため、2025年8月、従来のオンライン会議専用システム(機器)から汎用のオンライン会議システムに切り替え、障害発生を解消した。</p> <p>・利用者アンケートでは、「あっせん委員や事務局のみなさんが親身になって対応してくださり、思い切って相談して良かったと思います。」という声が寄せられており、あっせん委員会事務局では今後もこのような評価をいただけるよう、利用者に配慮した取り組みを継続していく。</p>
<p>(2)外部有識者等による紛争解決等業務の事後的な検証・評価の活用について(利用者アンケートに係る内容を除く)</p>	<p>①外部有識者等による紛争解決等業務の事後的な検証・評価を行うために、どのような仕組みを構築していますか。(外部有識者会議の内容、外部有識者からの助言・提言への対応など。)</p> <p>②外部有識者等による紛争解決等業務の事後的な検証・評価で寄せられたコメント(評価・提言)の主な内容や、そちらに対する貴機関の認識を教えてください。</p>	<p>・外部有識者による検証・評価の枠組みとしては、「あっせん委員会運営懇談会」を設置しており、原則として年2回の実開催において、全銀協相談室・あっせん委員会の運営状況や、特徴的な紛争解決手続事例等を報告している。</p> <p>・同懇談会で外部有識者から寄せられたコメント等は、議事要旨として取りまとめ、全銀協の関係会合(担当者級および役員級)で報告した後、全銀協ウェブサイトで公表している。また、ウェブサイトで公表する内容は、加入銀行に対しても通達の形でフィードバックし、苦情・紛争解決手続の業務改善に役立っている。</p> <p>・苦情処理手続では、カスタマーハラスメントが社会問題化し、全銀協相談室による苦情処理手続および相手側銀行における苦情対応に、それぞれ難儀するケースが見られたことを受け、2024年に全銀協として「カスハラ対策ポスター」を作成した。同ポスターは、正当な苦情の申出とカスハラ行為や根拠のない申出とを線引きすることで、苦情処理手続に従事する相談員や相手方銀行職員を適切に保護することが、手続の公正性に対する利用者の納得感の向上に繋がるものであるとして「非常に素晴らしい取組みである」と評価いただいた。</p> <p>・紛争解決手続では、相手方銀行の誤説明により発生したトラブルについて、損害賠償を求める事案で、和解に至った事例が評価された。この事案は、「銀行の誤説明と発生した損失との間の因果関係は、仮に訴訟で事実関係を争うとなると、なかなか難しく、時間もかかる手続になりがちである。結果として、因果関係が認められれば100%、認められなければゼロという結論になり得る争点だと思う。そういった事案を、間を取って迅速に解決した、ADRならではの事案であったと思う。」との評価を得ている。</p>

項番	設問	回答
	<p>③直近3年間で、上記を踏まえて実際に業務に活かされた具体的な事例があれば教えてください。</p>	<p>・「あっせん委員会運営懇談会」外部有識者委員から寄せられた意見・要望として、全銀協相談室の苦情処理手続等に関し、「全銀協ウェブサイトの『相談・苦情受付フォーム』の取組・分析について、構成割合などの変化について今後も確認してほしい」との要望をいただき、同フォームによる苦情受付件数が、毎年増加傾向にある旨の報告を行った結果、「(電話以外の受付チャネルとして)苦情の掘り起こしに繋がっているように思える」とのコメントをいただいた。</p>

項番	設問	回答
【質問1】	<p>(1)苦情処理手続において、利用者の理解・納得を促すために工夫している取組について教えてください。(スムーズな手続きのために工夫している点、金融知識が少ない方からの苦情において工夫している点など。)</p> <p>(2)紛争解決手続において、利用者の理解・納得を促すために工夫している取組について教えてください。(スムーズな手続きのために工夫している点、申立人の納得が得られるように工夫している点など。)</p>	<p>・苦情の趣旨が必ずしも明確ではない場合には、その苦情が何に対する不満の表明であり申出人としては、どうすればその不満が解消されるのかを共通認識として明確化するように対応している。</p> <p>・苦情の内容によっては、その必要に応じて、当相談所が苦情処理手続においてできることと、できないことを申出人に明確に伝えるよう対応している。</p> <p>・申出人が金融知識の少ない方であり、誤った知識を前提に不満を表明しているような場合には、客観的な立場から、正しい認識を持っていただくよう丁寧に説明するよう対応している。</p> <p>・申立人が紛争解決手続の利用を希望した場合には、単なる口頭説明にとどまらず、あらかじめ紛争解決手続に関する書類等を郵送したうえで、その書類の到着を待って当相談所から連絡のうえ、当該文書に基づき丁寧に手続の流れや留意事項等を説明するよう工夫している。</p> <p>・申立人に対して通知文書を送った場合には、その内容によっては申立人の理解を促すため、別途当相談所から電話連絡のうえ、補足説明を行うなどの工夫をしている。</p>
【質問2】 (1)利用者アンケートの活用について	①アンケート項目の概要を教えてください。	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員の対応 ・トラブル解決の上での相談員のアドバイスの役立ち度 ・相談員等の手続等の説明の分かりやすさ ・申立書や主張書面の作成・提出についての相談員の説明の分かりやすさ ・あっせん委員会での質問、あっせんの提案内容・理由等の分かりやすさ ・あっせん委員会の対応の誠実・丁寧度 ・申立から和解契約書の締結までに要した時間に対する満足度

項番	設問	回答
		<ul style="list-style-type: none"> ・信託相談所およびあっせん委員会の対応に対する満足度 ・指定紛争解決機関としての信頼度
	<p>②利用者アンケートに寄せられた意見・要望を活用するために、どのような仕組みを構築していますか。(外部有識者等へ共有、意見・要望への回答の公表、多数寄せられるような意見・要望への解決案の検討、和解に至らなかった事案を含むアンケート回収率向上の取組など。)</p>	<p>・利用者アンケートの結果は、当相談所内にて情報を共有することとしているが、このうち、特に利用者が具体的に不満を表明しているような場合には、その不満の解消に向けた改善策を検討することとしている。</p>
	<p>③アンケート回答の主な内容や、そちらに対する貴機関の認識について教えてください。</p>	<p>・アンケートの回答内容によると、相談員およびあっせん委員会への評価は、概ね高評価をいただいております、現状、(次の④の質問への回答において言及している事項を除き)特に課題として認識していることはない。</p>
	<p>④直近3年間で、上記を踏まえて実際に業務に活かされた具体的な事例、評価された事例があれば教えてください。</p>	<p>・アンケートにおいて、あっせん委員会のオンライン開催の拡大を希望する意見があったことを踏まえ、現在、あっせん委員会のオンライン開催を本格的に盛り込むべく業務規程等の改正につき検討しているところであり、本年中にも業務規程等を改正する方向である。</p>

項番	設問	回答
(2)外部有識者等による紛争解決等業務の事後的な検証・評価の活用について(利用者アンケートに係る内容を除く)	①外部有識者等による紛争解決等業務の事後的な検証・評価を行うために、どのような仕組みを構築していますか。(外部有識者会議の内容、外部有識者からの助言・提言への対応など。)	<p>・年2回、信託相談所運営懇談会を開催しており、4名の委員(学者、弁護士、消費者問題の専門家等の有識者)に対して、当相談所に寄せられた苦情の内容およびその苦情の解決に向けた申出人と相手方との間のやり取り等の進捗状況を詳細に報告している。委員からは、個々の苦情事案およびその進捗状況等に関するご質問をいただくほか、具体的な問題点のご指摘や改善点についてのご意見等、忌憚のないご意見・ご指摘をいただいている。</p> <p>・信託相談所運営懇談会において委員からご指摘いただいた事項については、次回の信託相談所運営懇談会の議題として、「前回の信託相談所運営懇談会における指摘事項」として、当協会の取組みについて報告している。このため、信託相談所運営懇談会の開催直後から、当相談所において、当協会としての具体的な取組みや今後の対応方針等を検討し、必要に応じて当協会の所管部署に相談し、場合によっては関係会議にも報告・相談しながら、一つ一つ丁寧に対応を検討するなど、ご指摘いただいた事項については、すべて真摯に取り組むこととしている。</p>
	②外部有識者等による紛争解決等業務の事後的な検証・評価で寄せられたコメント(評価・提言)の主な内容や、そちらに対する貴機関の認識を教えてください。	<p>・信託相談所運営懇談会における外部有識者等からの紛争解決等業務に関する主なコメントであるが、直近3年間では主に次のような内容のご指摘があった。なお、委員からは毎回、委員からの指摘事項につき真摯に対応しているとの評価をいただいているが、個別の指摘事項への対応のうち、以下の(1)および(3)に関しては、委員から具体的なコメントをいただいたので、「→」をもって付記している。</p> <p>(1)相談・苦情の電話の内容は録音した方がよい。 →電話記録することだけでも、電話口での暴言やクレーム的な申し出を、かなり避けられるように思う。相談を受ける方のメンタルの問題もあるので、良い方向に動くのではないかと期待している。</p> <p>→相談・苦情の全件録音は、カスタマーハラスメントに該当するかどうかを事後的に検証するうえで非常に有益なことかと思う。カスタマーハラスメントかどうかの判断基準についてもぜひ実務を発展させていっていただければと思う。</p> <p>※誹謗中傷等をされる利用者に対して、対応をお断りすることを納得いただくため、誹謗中傷等の事実があったことの証拠として音声記録を保持しておくことは意味があるものと当相談所は考えます。</p> <p>(2)「法定相続情報一覧表」の利用拡大に向けた周知活動について検討してほしい。</p> <p>(3)株主総会資料の原則電子化が苦情に発展する可能性が高いことを踏まえ、あらかじめ業界としての対応を検討</p>

項番	設問	回答
		<p>し、相談・苦情の未然回避に努めてほしい。 →株主総会資料の電子化の制度についてホームページに掲載いただいたが、大変分かりやすく、このような対応をしていただいていたと思う。</p> <p>(4)遺言信託のサービスにつき、過去のトラブルの発生原因を業界で共有すれば参考になると思う。 ・信託相談所運営懇談会において委員からご指摘いただいた事項については、いずれのご指摘についても当相談所が真摯に取り組むべき課題と認識しており、次の回の信託相談所運営懇談会の議題として、「前回の信託相談所運営懇談会における指摘事項」を取り上げて、比較的細かいご指摘も含めて、当協会の取組みを報告している。</p>
	<p>③直近3年間で、上記を踏まえて実際に業務に活かされた具体的な事例があれば教えてください。</p>	<p>・直近3年間で、上記を踏まえて実際に業務に活かされた具体的な事例は次の通りである。</p> <p>(1)相談・苦情の電話の内容は録音した方がよい。 →その後、予算を立てて、相談・苦情の電話の全件録音を実施した。</p> <p>(2)「法定相続情報一覧表」の利用拡大に向けた周知活動について検討してほしい。 →社員会社(正会員)の相談窓口担当者の会合(信託相談所関係連絡会)で報告するとともに、加盟会社向けの通知文書を作成し、全加盟会社の担当者あてに周知を行った。</p> <p>(3)株主総会資料の原則電子化が苦情に発展する可能性が高いことを踏まえ、あらかじめ業界としての対応を検討し、相談・苦情の未然回避に努めてほしい。 →当協会の関係部会(証券代行部会)とも連携のうえ、当協会のホームページに株主総会資料の電子提供制度を周知するページを開設した。</p> <p>(4)遺言信託のサービスにつき、過去のトラブルの発生原因を業界で共有すれば参考になると思う。 →これまで信託相談所に寄せられた遺言信託に関する苦情事案を分析し、典型的な苦情事例を類型化したうえで、それぞれの苦情類型に応じたトラブル未然防止のための方策を取りまとめ、全加盟会社対象の会合(業務連絡会)において、説明を行った。</p>

項番	設問	回答
【質問1】	(1)苦情処理手続において、利用者の理解・納得を促すために工夫している取組について教えてください。(スムーズな手続きのために工夫している点、金融知識が少ない方からの苦情において工夫している点など。)	<p>①苦情処理手続は、相談所本部の相談員の他、地方連絡所(50 か所)の連絡所長、職員等、幅広いメンバーが携わっている。利用者からの相談、苦情への対応、苦情処理手続を円滑に遂行するため、以下の取組みを行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談所本部の相談員を対象とした研修 ・地方連絡所の連絡所長、職員を対象とした研修 ・必要に応じたマニュアルの更新 ・相談・苦情事例の共有化や、情報提供 <p>②全国の消費生活センターなど、保険契約者等からの相談・苦情を受け付ける機関に、当相談所のパンフレット「生命保険相談所のご案内」を配付している。これにより、保険契約者等から相談を受けた際には、センターの担当者がパンフレットを活用し、紛争解決手続を含む相談手続全体の流れをわかりやすく説明できるよう周知している。</p> <p>③担当制を採用している。一人の利用者に対して一人の相談員が担当となり、解決に向けたアドバイスをしている。利用者に対しては「私があなたの担当をする」旨を伝え、安心感を持ってもらうとともに、利用者にとっては、同じ説明を何度も繰り返さなくても良いようにしている。相談・苦情が解決したのち、別の申出があったとしても、同一の相談員が担当することで、一貫した対応ができるようにしている。</p>
	(2)紛争解決手続において、利用者の理解・納得を促すために工夫している取組について教えてください。(スムーズな手続きのために工夫している点、申立人の納得が得られるように工夫している点など。)	<p>①申立人へ裁定申立書の様式を送付する際には、手続全般を分かりやすく解説した「裁定審査会ご利用の手引き」や、申立書の記入見本を同封し、手続きの理解や申立書作成の一助となるよう工夫している。また、裁定申立書の様式は、郵送で送付するだけでなく、ホームページ上にも記入例とともに掲載し、Wordファイルで作成できるよう対応している。</p> <p>②申立人に対しては、原則、全件事情聴取を実施し、時間をかけて丁寧に主張内容を確認するよう心掛けている。また、事情聴取の最後には、事案の解決に影響があるかないかにかかわらず、申立人が言い足りないことを発言する時間を設け、不満や不安等の声に耳を傾けている。なお、事情聴取の際は、当事者双方から提出された資料をインデックス付きで紙ファイルにまとめて準備しておき、持参した資料が整理されていない場合等には貸与して、事情聴取がスムーズに進むよう工夫している。</p> <p>③地方在住者に対する事情聴取は、各道府県に設置している地方連絡所において、本部とWEB会議方式で接続して</p>

項番	設問	回答
		実施している。
【質問2】 (1)利用者アンケートの活用について	①アンケート項目の概要を教えてください。	<p>苦情処理手続を含めた、裁定審査会への申立て受付から裁定結果決定(通知)に至るまでの手続面に関する設問(感想、意見等)を中心としている。</p> <p>質問例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「解決依頼から申立書用紙送付までの所要期間」や「申立受理から裁定書受領までの所要期間」について ⇒「早かった」「時間がかかった」などの選択肢から回答してもらう ・裁定書の記載内容について ⇒「分かりやすかった」「分かりにくかった」などの選択肢から回答してもらう
	②利用者アンケートに寄せられた意見・要望を活用するために、どのような仕組みを構築していますか。(外部有識者等へ共有、意見・要望への回答の公表、多数寄せられるような意見・要望への解決案の検討、和解に至らなかった事案を含むアンケート回収率向上の取組など。)	利用者アンケートに寄せられた意見は、事務局にて精査のうえ、改善すべき点の有無を検討している。また、アンケート結果は、年に1回、裁定審査会委員へフィードバックを行うほか、相談所レポートに掲載して公表している。また、外部有識者会議(裁定諮問委員会)にも結果の概要を報告している。アンケート回収率向上のため、申立人への依頼の際には、切手付きの返送用封筒を同封している。
	③アンケート回答の主な内容や、そちらに対する貴機関の認識について教えてください。	<p><各手続の所要期間について></p> <p>(主な内容)</p> <p>「時間がかかるのは仕方がないことだと理解している」「慎重に審理を進めていただいたので妥当な期間だと思う」という意見がある一方で、「個人の感覚としては長かった」「結果はまだ来ないかとずっと待ち続けていた」という意見があった。</p>

項番	設問	回答
		<p>(認識) 裁定審査会は、申立内容に応じた審理・手続を行うため、長い事案では結論が出るまでに1年以上要する場合もある。迅速な審理に努めつつ、利用者には最終的な結論と手続に関する納得感を感じてもらえるよう、引き続き、必要な手続を確実かつ丁寧に行っていく。</p> <p><裁定書の記載内容について></p> <p>(主な内容) 「簡潔に書かれてあって、分かりやすかった」「素人にも分かりやすい内容だった」という意見がある一方で、「専門用語が多く、理解するのに時間がかかった」「用語をもっと分かりやすい言葉にしてほしい」という意見があった。</p> <p>(認識) 裁定書は、法律用語等には注釈を付記する等、できる限り理解しやすい内容・表現となるよう工夫しているが、引き続き、できる限り平易な言葉を用いて裁定書を作成するように努めていく。</p>
	<p>④直近3年間で、上記を踏まえて実際に業務に活かされた具体的な事例、評価された事例があれば教えてください。</p>	<p><各手続の所要期間について> 結論が出るまでの所要期間をわかりやすくするため、「裁定審査会ご利用の手引き」に手続の流れとともに、参考として目安となる期間を記載した。</p> <p><裁定書の記載内容について> 裁定書の記載をわかりやすくするため、委員に対して、裁定書の作成にあたっては、平易な言葉遣いや分かりやすい表現を心掛けるよう周知した。</p>
<p>(2)外部有識者等による紛争解決等業務の事後的な検証・評価の活用について(利用者アンケート)</p>	<p>①外部有識者等による紛争解決等業務の事後的な検証・評価を行うために、どのような仕組みを構築していますか。(外部有識者会議の内容、外部有識者からの助言・提言への)</p>	<p><仕組み> 外部有識者等による事後的な検証・評価を行うための機関として裁定諮問委員会を設置し、年に2回、生命保険相談所の活動等を報告している。裁定諮問委員会は、学者、弁護士、医師等の学識経験者および消費者代表から構成され、それぞれの視点から助言・提言等を行う。</p> <p><報告の工夫> 相談・苦情の受付状況、裁定審査会の活動状況(事情聴取実施率、和解率、平均審理期間、裁定事案等)、ODR対応、</p>

項番	設問	回答
<p>ートに係る内容を除く)</p>	<p>対応など。)</p>	<p>カスハラ対応等の生命保険相談所の業務に加え、生命保険協会の「顧客本位の業務運営の推進」等に関する取組状況についても報告を行い、より広いスタンスで意見をもらえるよう工夫をしている。また、裁定事案の説明にあたっては、実際に審理を行った裁定審査会委員(弁護士)から、事案の論点、審理の経過、結論等を具体的に報告している。</p> <p><助言・付言への対応></p> <p>裁定諮問委員から助言・付言を受けた場合には、都度適切に対応し、次回以降の委員会の場で対応内容を報告している。</p>
	<p>②外部有識者等による紛争解決等業務の事後的な検証・評価で寄せられたコメント(評価・提言)の主な内容や、そちらに対する貴機関の認識を教えてください。</p>	<p><ODR対応について></p> <p>(主な内容)</p> <p>「WEBフォームによる苦情相談の受付件数が増加していること、保険会社とメールでの書面のやり取りを開始したこと、それらが手続きの利便性向上に貢献していることは評価できる。」「すべてをオンラインで行うことが必ずしも良いということではなく、対面でのコミュニケーションがふさわしい手続きもあると思う。」という意見があった。</p> <p>(認識)</p> <p>デジタル機器の操作に不慣れな方や、高齢者・障がいを持つ利用者など、オンライン手続の利用が困難な方にも手続上の支障が生じないように意識しつつ、引き続き、利便性向上を目的としたODRへの取組みを進めていく。</p> <p><カスタマーハラスメントについて></p> <p>(主な内容)</p> <p>「執拗な電話の対応は、業務に支障が生じる上、大声で怒鳴り続けられれば精神的に疲弊し、職員がメンタル疾患に罹患するリスクもあるため、今後一層の対応が重要になってくるだろう。」という意見があった。</p> <p>(認識)</p> <p>申出人に対して、引き続き丁寧なヒアリングやアドバイスを実施するとともに、対応困難な利用者に対しては、マニュアルに沿って、毅然とした態度で対応するように努める。</p> <p>一方、申出人の行動のみで一律に「対応困難」と判断することがないように、事情の丁寧な把握と適切な判断基準の適用に努める。</p>

○議題:利用者にとって納得感のある手続実施に向けた指定紛争解決機関の取組について

生命保険協会

項番	設問	回答
	③直近3年間で、上記を踏まえて実際に業務に活かされた具体的な事例があれば教えてください。	具体的な事例はないが、上記記載のご意見等を踏まえ、適切かつ効率的な運営を継続的に実施している。

項番	設問	回答
【質問1】	(1)苦情処理手続において、利用者の理解・納得を促すために工夫している取組について教えてください。(スムーズな手続きのために工夫している点、金融知識が少ない方からの苦情において工夫している点など。)	<p>・当センターでは、お客様対応の基本方針・行動指針に基づき、中立・公正な立場で①お客様の話を傾聴すること、②先入観を持って対応しない(一般的に認められないケースだからといってあきらめるよう説得はしない)こと、③専門用語はなるべく使用せずに平易な言葉で説明することを徹底しています。これらの対応についてはマニュアルに定めるとともに、相談員の指導・育成にあたって基本的事項と位置付けています。</p> <p>・また、苦情解決手続については、マニュアルでお客様の権利を尊重した対応が求められる旨を明記のうえ、留意点として次の内容を触れており、相談員は日々これらの内容に沿った対応を実践しています。</p> <p>①論点(争点)を整理した上で、申出内容およびお客様の意向を踏まえた対応・アドバイスを行う(=「お客様の話をよく聴く」、「必要な情報を聴き出し、お客様の言い分を的確に聴き取る」といったコミュニケーションの中で、適切に論点(争点)を整理する)</p> <p>②お客様から不満足 of 表明があったときは、お客様において論点(争点)が明確に整理できていない場合も含め、原則として「苦情解決手続」を案内する。</p> <p>③お客様が「苦情解決手続」を希望した場合には、速やかに苦情解決手続を開始する。</p> <p>・「論点(争点)」とは、例えば保険金支払いに関する相談であれば、支払いの有無ではなく、「支払われない理由は何か」ということで、支払われない理由が「保険料の不払いによるもの」なのか、「免責条項に該当しているもの」なのか、「被保険者の範囲に該当しないため請求権がないもの」のかなど、保険金が支払われるために解決すべき事項は何かを指すものとなります。</p>
	(2)紛争解決手続において、利用者の理解・納得を促すために工夫している取組について教えてください。(スムーズな手続きのために工夫している点、申立人の納得が得られるように工夫している点)	<p>・相談・苦情対応および苦情解決手続を行う相談チームと、紛争解決手続の申立がなされた以降の対応を行う紛争チームとの間に、紛争解決手続の申立に向けて相談に乗ったり、留意点を説明したり、申立書の書き方や必要資料の説明を行ったりする専任の紛争案内係を据えており、紛争解決手続の申立を行おうとする方への的確なアドバイスやサポートを行うことを通じて、円滑な紛争解決手続の実現を図っています。</p> <p>・当センターの紛争解決手続は、次の3種類に大別されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> －一般紛争(契約者または被保険者からの申立て) －交通賠償紛争(交通事故等の被害者からの申立て)

項番	設問	回答
	ど。)	<p>ー地震紛争(地震保険の損害認定を巡る被保険者からの申立て)</p> <p>・紛争解決手続においては、紛争解決委員の判断で当事者からの意見聴取が実施されますが(※保険金の額が争点である交通賠償紛争は原則意見聴取を実施)、多種多様な事案が申し立てられる一般紛争の意見聴取に関しては、和解案提示に向けた紛争解決委員の心証形成目的に限らず、和解案の提示が難しい事案の場合であっても、審査会での論議過程を直接説明することを通じて、申立人の理解や納得感を得る目的で実施されるケースがあります。</p>
<p>【質問2】 (1)利用者アンケートの活用について</p>	<p>①アンケート項目の概要を教えてください。</p> <p>②利用者アンケートに寄せられた意見・要望を活用するために、どのような仕組みを構築していますか。(外部有識者等へ共有、意見・要望への回答の公表、多数寄せられるような意見・要望への解決案の検討、和解に至らなかった事案</p>	<p><主なアンケート項目></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ご利用の手引き」のわかりやすさ ・手続期間 ・面談希望や実施した場合の面談時間 ・和解案等のわかりやすさ ・和解案が提示されなかった場合の受け止め方 ・当センター職員の対応 ・手続において負担に感じたもの ・手続の進め方に対する利用者満足 ・手続の中立性・公正性 <p>(外部有識者等へ共有)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当センターでは、紛争解決手続が終了した段階で、申立人および保険会社へのアンケートを実施していますが、近年、回答内容の傾向に大きな変化は見られず、制度として安定的に運用されていると考えています。 ・寄せられたアンケート回答は集約のうえ、当該事案を担当した紛争解決委員に対して毎月フィードバックを行い、今後の紛争解決手続の進行や審議等に活かしてもらっています。 ・また、アンケート全回答を集約・整理のうえ、四半期毎に開催している ADR 運営委員会(※当センターの運営に関する各種事項を所管する機関で、紛争解決委員と損保協会常勤役員で構成)で報告し、当センター全体として適正な紛争解決手続が行われているかという観点で確認してもらっています。

項番	設問	回答
	<p>を含むアンケート回収率向上の取組など。)</p>	<p>・なお、アンケート回答の内容については、紛争解決手続の結果に大きく左右される側面があり、和解成立となった事案の場合は総じて高評価である一方、保険会社見解が妥当であるとする債権債務なしの和解案を提示したり、和解の見込みなしとして途中終了となったりした事案の場合は総じて低評価となる傾向が顕著です。</p> <p>(意見・要望への回答の公表)</p> <p>・アンケートの性質上(今後の運営の参考に利用させていただく)、個別の意見に対する回答は実施・公表していません。</p> <p>(多数寄せられるような意見・要望への解決案の検討)</p> <p>・利用規定やホームページの記載等の見直しを実施するにあたって参考としています。</p> <p>(和解に至らなかった事案を含むアンケート回収率向上の取組など)</p> <p>・申立人に対しては書面で郵送にて回答いただく方式としていますが、設問の内容や設問数を工夫し、郵送料を当センター負担とするなど、回答しやすい環境を整えています。</p> <p>・回答有無に関し、とりわけ申立人については手続結果に左右される傾向が大きくなっていますが、中には手続結果自体には納得がいかないものの、手続実施委員が丁寧に意見を聴いてくれた、事務局の対応が中立・公正だったといったコメントをいただくケースもあります。</p> <p>・保険会社に対しては電子ファイルで電子メールにて回答いただく方式としていますが、アンケートへの回答協力を改めて促したいと考えています。</p> <p>・長期的には、上述のような郵送回答や電子メールでの回答ではなく、オンラインで簡便に回答できる方式を志向していきたいと考えています。</p>
	<p>③アンケート回答の主な内容や、そちらに対する貴機関の認識について教えてください。</p>	<p>(アンケート回答の主な内容)※2024 年度ベース</p> <ul style="list-style-type: none"> ・8 割以上の申立人が「ご利用の手引き」はわかりやすいと回答 ・申立人の約 4 割、保険会社の約 8 割が手続の所要期間は適切な長さであると回答 ・申立人の約 4 割が面談を希望し、面談を行った約 6 割が面談時間は適切と回答 ・申立人の約 6 割、保険会社の約 9 割が和解案等はわかりやすい、またはまあわかりやすいと回答

項番	設問	回答
		<ul style="list-style-type: none"> ・和解案が提示されないことがある点について、和解案が提示されなかった申立人の約 7 割が承知しており違和感はない、または承知していたが自分の事案で提示されなかったのは残念と回答 ・申立人の約 8 割が、保険会社の約 5 割が当センターの職員の態度等がとてもよかった、またはよかったと回答 ・手続において申立人が負担に感じたものとして、申立書類の作成や反論書等の提出を挙げている。 ・申立人の約 7 割が当センターからの連絡や指示は満足または不満はないと回答 ・申立人の約 6 割が審議は中立・公正に行われたと回答 (当センターの認識) ・全般的に金融 ADR 制度の趣旨を踏まえた運営が行われていると考えている。 ・手続開始から和解案作成までの標準処理期間を 4 か月として手続を実施している。身体のケガに関して症状固定までの期間を踏まえる必要があるなど、事案によっては比較的長期に及ぶケースもあるが、金融 ADR 制度の特徴である迅速な手続を実施できていると考えている。 ・面談実施については、当センターの場合、手続実施委員が必要と判断した場合に実施しているが、事案の状況や意向を確認するだけでなく、和解案の考え方についての説明や、金融 ADR 制度の手続にかかる理解の促進のためにも活用している。 ・申立書や反論書等の作成については、損害保険のトラブルの場合、直接的契約関係にない被害者など関係者が多く、また契約関係などが複雑なケースもあり、一定の作成ロードが発生することはやむを得ないと考えているが、上述のとおり、申立書の書き方や必要資料の説明を行ったりする専任の紛争案内係を設置して対応しており、的確なアドバイスやサポートが行われているものと認識している。 ・裁判と同様、申告内容についての証拠調べを含めて審判が行われる手続であるとの誤解や、保険会社を指導する機関であるとの誤解が一定存在するため、金融 ADR 制度や当センターの役割にかかる説明を継続的に行って、正しい理解へと繋げていくことが必要と考えている。

項番	設問	回答
	<p>④直近3年間で、上記を踏まえて実際に業務に活かされた具体的な事例、評価された事例があれば教えてください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページやパンフレット、「ご利用の手引き」などにおける記載の明確化・わかりやすさの向上 ・保険会社に対する金融 ADR 制度の理解促進 ・紛争解決委員への研修の実施(手続の実施状況の共有や事例にかかる意見交換) ・意見聴取における電話やオンラインの活用
<p>(2)外部有識者等による紛争解決等業務の事後的な検証・評価の活用について(利用者アンケートに係る内容を除く)</p>	<p>①外部有識者等による紛争解決等業務の事後的な検証・評価を行うために、どのような仕組みを構築していますか。(外部有識者会議の内容、外部有識者からの助言・提言への対応など。)</p>	<p>(外部有識者等による紛争解決等業務の事後的な検証・評価を行うための仕組み)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・紛争解決委員が和解案等の中で相手方保険会社の対応に対する問題提起を行った場合、当事者である保険会社、さらには業界全体の業務品質向上に資することを主眼として、ADR 運営委員会において次の対応を行う仕組みを設けています。 ①問題提起を受けた保険会社のその後の対応状況についてフォローを行うこと ②他の保険会社に対して横断的な改善提言対応を行うこと ・ともすると近視眼的になりがちな当センターの業務運営に関し、ADR 評議会(※当センターの紛争解決等業務の執行に関する重要事項を審議する機関で、外部有識者委員、ADR 運営委員会委員長および損保協会常勤役員で構成)や ADR 運営委員会において、外部有識者委員や紛争解決委員からの大所高所からの意見等をもとに、PDCA サイクルを効果的に実行するきっかけとなっていると認識しています。 <p>(報告の工夫)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務局において運用上の課題が認識された場合には、ADR 評議会や ADR 運営委員会の報告に先立ち、あらかじめ方向性や対応を検討したうえで報告を行っています。 <p>(助言・提言への対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対応結果については、適宜 ADR 運営委員会や ADR 評議会に報告を行っています。
	<p>②外部有識者等による紛争解決等業務の事後的な検証・評</p>	<p>(主な意見・要望や検証・評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> ①保険会社へのフィードバックの活用状況についてフォローを実施すべきである。

項番	設問	回答
	<p>価で寄せられたコメント(評価・提言)の主な内容や、そちらに対する貴機関の認識を教えてください。</p>	<p>⇒消費者からの苦情内容に関する分析結果を半期に一度取りまとめて保険会社にフィードバックしているが、活用状況の確認までは実施していないため、意義がある。</p> <p>②保険会社において、担当者が異動したケースや代理人が意見聴取に出席するケースなどにおいて、金融 ADR 制度に対する理解が十分ではないケースが見受けられる。</p> <p>⇒制度発足から時間も経過しており、担当者に変更があった場合などにおいては引き継ぎが十分でないケースも認識される。</p> <p>③一層効果的な周知につながるように、リスティング広告の実施時期をトラブルが増加傾向となる時期に合わせて見直すべきである。</p> <p>⇒当センターの周知・PR の実施にあたっては、真に必要とする方が、必要な時に利用できる環境を整えていくことが必要である。</p> <p>④紛争解決手続において、保険会社の取扱いにつき消費者のわかりやすさの観点で課題を認識したため、同種のトラブルの未然防止の観点から他の保険会社に対しても周知すべきである。</p> <p>⇒ADR における手続を契機とした苦情・紛争の未然防止は「指定 ADR 機関向けの総合的な監督指針」にも記載されており、会員の保険会社に横展開することに意義がある。</p>
	<p>③直近3年間で、上記を踏まえて実際に業務に活かされた具体的な事例があれば教えてください。</p>	<p>①意見を踏まえて全社アンケートを実施して具体的な活用状況を把握するとともに、各社要望を踏まえて内容を拡充するなど、PDCA サイクルによる充実化を図った。</p> <p>②保険会社の新任の担当者向けに金融 ADR 制度や当センターが実施する手続について説明会を開催したほか、手続への対応上の留意事項等について、保険会社の本社 ADR 窓口担当者向けの会合で改めて周知・依頼を行った。</p> <p>③近時、インターネット経由で当センターを認知して利用するケースが増加していることから、一部のリスティング広告の実施時期や期間を変更した。</p> <p>④保険会社の本社 ADR 窓口担当者向けの会合で周知を行うとともに、説明にあたっての改善検討を依頼した。</p>

項番	設問	回答
【質問1】	<p>(1)苦情処理手続において、利用者の理解・納得を促すために工夫している取組について教えてください。(スムーズな手続きのために工夫している点、金融知識が少ない方からの苦情において工夫している点など。)</p> <p>(2)紛争解決手続において、利用者の理解・納得を促すために工夫している取組について教えてください。(スムーズな手続きのために工夫している点、申立人の納得が得られるように工夫している点など。)</p>	<p>利用者からの申立内容の詳細を確認し、利用者とともに申立内容および争点の整理を行なうことで、以後、申立人が相手方当事者(保険事業者)に対してどのような要求(主張)を行なうことがより短期間での早期円満な解決へつながるかを利用者と共有するように努めている。</p> <p>苦情処理手続における利用者とのコミュニケーションを含めて、紛争解決手続実施申立書を受領する以前から、保険約款・関係法令等を踏まえて、「利用者として何を要求(主張)することが合理的かつ妥当なものであるか?」について、その根拠となる考え方などを分かりやすく丁寧に利用者とは共有することで、調停委員(紛争解決委員)とのスムーズな質疑が行われやすい環境を整えるように努めている。</p>
【質問2】 (1)利用者アンケートの活用について	①アンケート項目の概要を教えてください。	紛争解決手続終了後に申立人及び事業者へアンケートを行っている。質問項目としては、紛争解決手続における調停委員からの説明等が分かりやすかったか、誠実丁寧な対応であったか、公正中立であったか、解決までにかかった時間は適切であったか等、全体的な満足度を5段階評価によりお聞きしている。さらに弊法人相談員の対応と不調となったケースにおける申立人の納得度も合わせて5段階評価で聞いている。

項番	設問	回答
	②利用者アンケートに寄せられた意見・要望を活用するために、どのような仕組みを構築していますか。(外部有識者等へ共有、意見・要望への回答の公表、多数寄せられるような意見・要望への解決案の検討、和解に至らなかった事案を含むアンケート回収率向上の取組など。)	申立人および事業者からの回答率は40%ほどとなっているが、特に具体的にいただいたコメントについては外部有識者で構成する運営委員会および理事会に報告を行い、その原因確認と対応を行った。
	③アンケート回答の主な内容や、そちらに対する貴機関の認識について教えてください。	総括結果として、申立人からの回答のうち、調停(紛争解決)委員の対応について高い満足度を示した回答が概ね75%程度、また中間的な回答が約15%、否定的な回答が10%程度であった。同様に、保険事業者からの回答については、約65%程度が高い満足度を示したが、中間的な満足度が25%、また満足度の低い回答も10%程度あった。また全般的な傾向として、調停が「和解」で終了すると申立人からの満足度全般が高く、また調停が「不調」で終了すると比較的、保険事業者からの満足度が高くなっていた。
	④直近3年間で、上記を踏まえて実際に業務に活かされた具体的な事例、評価された事例があれば教えてください。	担当した調停委員にはアンケートの結果を共有し、今後の調停審議の参考にしていただいている。なお、改善の一環として紛争解決手続に係るアンケートに加えて、今年度下半期(2025年10月)より苦情処理手続に係るアンケート実施を開始した。同苦情処理手続に関するアンケートにおいて事業者から「苦情処理手続に係る保険事業者から申立人に対する回答期限について、臨機応変な期間設定をして欲しい。」との要望が寄せられ、標準的な回答期間をこれまでの1.5倍程度へ変更することで、保険事業者による入念な対応を推進戴くことができた。 また、利用者アンケートに寄せられた意見・要望等の活用は、個々の紛争解決を担当する紛争解決委員による手続の改善等に活用している。 利用者から寄せられたアンケート回答のうち、高い評価を戴いたものは、「良く話しを聞いて頂けた」、また「保険の知

項番	設問	回答
		識がほとんどなかったが、親切・丁寧に教えてくれた」等、苦情取扱者の対応に対する評価コメントが多かった。
(2)外部有識者等による紛争解決等業務の事後的な検証・評価の活用について(利用者アンケートに係る内容を除く)	<p>①外部有識者等による紛争解決等業務の事後的な検証・評価を行うために、どのような仕組みを構築していますか。(外部有識者会議の内容、外部有識者からの助言・提言への対応など。)</p> <p>②外部有識者等による紛争解決等業務の事後的な検証・評価で寄せられたコメント(評価・提言)の主な内容や、そちらに対する貴機関の認識を教えてください。</p>	<p>半期毎に「紛争解決手続の終了案件」の内容について、弊法人内において外部有識者で構成する運営委員会およびその後の理事会で報告を行っている。また理事会からの依頼として制度発足時からの15年ということで業務全体の振り返りを行い、業務全体のまとめと確認した業務の見直すべき課題等について運営委員会および理事会に報告した。現在はそれをもとに改善を行っている。</p> <p>運営委員会からは特別調停案について、過去11件(2024年度末時点)中、8件において事業者が受諾しなかったことから申立人保護の観点について懸念が示されており、弊法人としても慎重かつ重要なテーマと認識している。またここ2～3年の傾向として、苦情処理手続における「不調・移行」終了の件数の減少とともに「解決」件数が増加してきているなか、紛争解決手続の件数が減少し、かつ紛争解決手続における「和解」終了の件数も増加傾向を示していることについては、非常に望ましい傾向にあるとの評価を得ている。</p>
	<p>③直近3年間で、上記を踏まえて実際に業務に活かされた具体的な事例があれば教えてください。</p>	<p>運営委員会からの提言を受け、実際に業務に活かされた具体的な事例は以下のとおり。</p> <p>① 紛争解決手続における審議において「特別調停案」の勧告がなされる可能性の高い案件については、事前に申立人に対して「特別調停案が勧告された後にどのような手続が進められるのか？」等のことについて、申立人に対して分かり易く丁寧な事前案内を徹底するように努めている。</p> <p>② 苦情取扱者による平素の「苦情処理手続」等において、当事者間での円満な解決を最優先にすることを目的に、申立人と保険事業者との間の交渉期間の長短に拘わらず、当事者相互の納得が得られるまで十分な交渉を行なって頂き易いような環境を整えることに努めている。</p>

項番	設問	回答
【質問1】	<p>(1)苦情処理手続において、利用者の理解・納得を促すために工夫している取組について教えてください。(スムーズな手続きのために工夫している点、金融知識が少ない方からの苦情において工夫している点など。)</p> <p>(2)紛争解決手続において、利用者の理解・納得を促すために工夫している取組について教えてください。(スムーズな手続きのために工夫している点、申立人の納得が得られるように工夫している点など。)</p>	<p>・何よりも、時間をかけて丁寧な聞き取りをし、問題の背景を把握することで適切な説明・アドバイスを行っている。</p> <p>・その際、専門用語ではなく(例: 挙証責任、錯誤、不法行為、債務不履行など)、理解いただきやすい言葉を使い、適切で混乱させない例示使うことで理解を深めていただくよう取組んでいる。</p> <p>・時間をかけても丁寧な聞き取りにより問題の把握に努める。</p> <p>－ そもそもの事象の発生・経緯、少短業者に具体的に何を求めるのか(何をどのようにしたいのか等)の把握に努める。</p> <p>・一方で状況把握をしつつ、法制度・保険制度、約款の趣旨や公平な解釈等をベースにして、「申出人の主張は難しい」など、適切かつ丁寧に説明することも必要と認識し対応している。(中立的な機関として誤解の指摘・示唆による氷解等の必要性)</p>
【質問2】 (1)利用者アンケートの活用について	①アンケート項目の概要を教えてください。	<p>・少額短期保険協会「ほけん相談室」を知ったきっかけ。</p> <p>・HPからの場合は、どのような経路で認知されたか。</p> <p>・他の機関からの紹介の場合は、その機関名。</p> <p>・HPの情報量は十分か。掲載文章は分かりやすいか。</p> <p>・「ほけん相談室」レポートはご覧になったか。</p> <p>・少額短期保険協会「ほけん相談室」が公正・中立に対応してくれると期待したか。</p> <p>・ほけん相談員の対応は適切・信頼に足りていたか。</p>

項番	設問	回答
		<ul style="list-style-type: none"> ・提出資料の作成に負担を感じたか。 ・裁定書の内容や理由説明は分かりやすかったか。 ・ほけん相談室を利用してよかったか。
	<p>②利用者アンケートに寄せられた意見・要望を活用するために、どのような仕組みを構築していますか。(外部有識者等へ共有、意見・要望への回答の公表、多数寄せられるような意見・要望への解決案の検討、和解に至らなかった事案を含むアンケート回収率向上の取組など。)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・外部有識者会議(当協会:金融 ADR 諮問委員会※)を年に2回定例開催しており、その中でアンケートへの回答を提示することとしている。 ※毎回、開始日までに終了した裁定事案全件について、特に裁定結果については根拠・考え方を詳細に記述した書面を提供・説明して内容を吟味・評価いただく。
	<p>③アンケート回答の主な内容や、そちらに対する貴機関の認識について教えてください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・裁定結果にかかわらず、「中立公正は保たれている」との回答や「保険相談員の対応は、適切かつ信頼に足りるものである」との回答が多くみられ、一定の評価をいただいていると認識している。 ・また、否定的な回答は見られないことから、少短業者に偏った対応や偏った裁定結果であるとの受け止めはされていないと認識している。 ・一方、限定的ではあるが、「申立書類の作成に負担感を感じる」との意見が見られることから、具体的事案ごとに申立人の負担軽減を図るための対応を行っている。
	<p>④直近3年間で、上記を踏まえて実際に業務に活かされた具体的な事例、評価された事例があれば教えてください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・当協会の金融 ADR 諮問委員会開催の際に回収した全アンケートを提出して検証を頂いているが、相談者に対し不公平な対応があった等の指摘はなく、大きな課題感を持っていない。

項番	設問	回答
(2)外部有識者等による紛争解決等業務の事後的な検証・評価の活用について(利用者アンケートに係る内容を除く)	①外部有識者等による紛争解決等業務の事後的な検証・評価を行うために、どのような仕組みを構築していますか。(外部有識者会議の内容、外部有識者からの助言・提言への対応など。)	・外部有識者会議(当協会:金融 ADR 諮問委員会※)を年に2回定例開催しており、その中で有識者の皆様からご助言・ご示唆をいただいている。 ※毎回、開始日までに終了した裁定事案全件について、当該裁定結果に至った根拠・考え方を詳述した書面を事前提供したうえで内容を吟味・評価いただきます。 ・同会議では、詳細に記述した書面に沿って経過を説明し、個別事案の説明に関して有識者の皆様から様々な観点からの質問をいただき、事案発生の本質的な問題と今後の対応等に関して参加者全員で意見交換を行っている。 例)当該商品性の課題、保険募集時の対応、事故の受付対応、業者による事故調査の深度、ADR 制度への理解、経営者の考え方 など
	②外部有識者等による紛争解決等業務の事後的な検証・評価で寄せられたコメント(評価・提言)の主な内容や、そちらに対する貴機関の認識を教えてください。	・評価としては、従来から「ADR 機関として、相談しやすい環境づくり、親切・丁寧なお客様対応が実践できている」との評価をいただいている。 ・一方、指摘例としては、少短業者が裁定結果を不服として訴訟するなどの事案を踏まえ、「ADR 制度・理念に対する理解促進が必要」との指摘をいただき、これを受けて、弊協会として、現在では新設業者が弊協会に入会する際、経営トップに対して「ADR 制度・理念を理解いただく説明会」(40分程度)を実施するなどの対応を実践している。 また、諮問委員会に置いて少短業者側の「事故調査・情報確認が不十分」であるとの指摘を受け、弊協会の委員会等において、「適切な事故処理をするために」と題した勉強会を継続実施するなどの対応を実践している。
	③直近3年間で、上記を踏まえて実際に業務に活かされた具体的な事例があれば教えてください。	・申立書類の提出で省略できる(特に個人情報の記載のある情報資料など)ものは極力省略している。 重複作成や提出は避ける。(例本人確認のための証明書類=但し法定相続人確認の場合は除く) ・また、直近3年以前であるが、同諮問委員会にてご提案いただいたことで、経営者に対して苦情の実態を踏まえた自社対応を検討いただくための資料(経営者宛ての書状等)を作成し、年間2回、直接 経営者へ発送している。

項番	設問	回答
【質問1】	(1)苦情処理手続において、利用者の理解・納得を促すために工夫している取組について教えてください。(スムーズな手続きのために工夫している点、金融知識が少ない方からの苦情において工夫している点など。)	<p>利用者に対し、懇切丁寧な態度で接している。利用者の申出内容が要領を得ない場合などでも、利用者の話を遮ることなく傾聴し、法令・規則、取引の仕組み等に照らしながら確認を進め、申出内容を整理したうえで、顧客が不満に思うことや業者に求めることなどを正確に汲み取るよう努めている。</p> <p>苦情の対応においては、当センターで対応できることについて具体的に説明したうえで、次のような取組みや配慮を行うことで、スムーズに手続が進むよう努めている。</p> <p>① 苦情の事業者への取り次ぎに当たっては、利用者と事業者との交渉能力の差に十分留意して、苦情の内容から事業者側の問題点を引き出し整理したうえで伝え、利用者の事情や心情に配慮した丁寧な対応で、解決に向けた誠実かつ迅速な対応を促している。</p> <p>② 利用者に対しては、事業者と交渉する際の留意点(事業者を確認する事項や疑問に思っていることをメモなどに整理しておく等)を助言している。</p>
	(2)紛争解決手続において、利用者の理解・納得を促すために工夫している取組について教えてください。(スムーズな手続きのために工夫している点、申立人の納得が得られるように工夫している点など。)	<p>あっせんの申立ての意向を示された顧客に対し、あっせん手続の内容に関する書面を交付し、当該書面に基づき、顧客が十分に理解できるよう時間をかけて説明している。</p> <p>申立書の作成段階では、利用者からの求めに応じて、利用者の主張が的確に記載されるよう、記載の仕方等の助言を行うことがある。</p> <p>その後も、申立書受理、あっせん期日設定、答弁書受理などの各手続段階や、あっせん期日の前日にも担当相談員が必ず連絡し、丁寧にフォローするようにしている。</p> <p>あっせん期日では、冒頭、当事者双方同席の下、紛争解決委員から対面で直接、当センターのあっせん制度(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納得できる場合に解決できる制度)の説明等をした後、当事者から別々に紛争の原因となった勧誘等の具体的な状況や希望する解決内容等について事情聴取を行い、和解成立を目指して粘り強く当事者を説得している。和解が困難と認められる事案についても、申立人の反論も丁寧に聴きながら、その理由を申立人に分かりやすく丁寧に説明することにより納得感が得られるよう努めている。</p> <p>なお、申立人から再度のあっせん期日設定の希望が出された場合、再設定の合理性などを勘案し、相手方事業者にも確認したうえで再設定することとしている。</p>

項番	設問	回答
【質問2】 (1)利用者アンケートの活用について	①アンケート項目の概要を教えてください。	利用者アンケートは2011年9月から実施し、終結したあっせん(和解・不調)事案の双方の当事者から任意で提出していただいている。アンケート項目は、(a)あっせんに要する期間(日数)及びあっせん当日の所要時間の長短と満足度、(b)あっせん委員による事情聴取及び説明の分かりやすさ、(c)あっせん委員の印象(言葉づかい、態度)、(d)その他、利用して思ったこと、感じたこと、改善すべき点などの意見等となっている。
	②利用者アンケートに寄せられた意見・要望を活用するために、どのような仕組みを構築していますか。(外部有識者等へ共有、意見・要望への回答の公表、多数寄せられるような意見・要望への解決案の検討、和解に至らなかった事案を含むアンケート回収率向上の取組など。)	利用者アンケートの結果については、事務局においてデータ化し半年ごと(年度上半期及び年度通期)に集計のうえ相談員へ周知するほか、概要をHPへ掲載するとともに、理事会及び運営審議委員会へ報告し、検証・評価を受けている。なお、運営審議委員会での審議の結果、改善に資するような提言が行われた場合は、事務局において理事会へ報告・付議することとしている。 また、年度通期の集計結果については、紛争解決委員を対象としたあっせん業務研究会において事務局から報告を行い、あっせん委員間で情報共有を図るとともに、必要に応じて公平・中立性に疑念を抱かれることのないよう注意喚起を行うなど、今後の紛争解決業務の参考として活用している。 アンケートの回収率向上や利用者の利便性向上を図るため、利用者アンケート用紙の郵送による提出に加え、2024年7月より、回答書にQRコードを記載し、同コードを読み取ることでインターネットを通じて回答できるよう提出方法を拡大した。
	③アンケート回答の主な内容や、そちらに対する貴機関の認識について教えてください。	直近3年間での上記①の(a)から(c)の項目についての回答結果は、以下のとおり概ね良い評価を得ていると考えており、引き続き利用者にとって納得感・信頼感を得られるよう努めていくこととしたい。 ・「申立から終結までの期間について」……【ちょうど良い】(約73%) ・「申立から終結までの期間の満足度について」……【不満はない】(約81%) ・「あっせん当日の時間について」……【ちょうど良い】(約90%) ・「あっせん委員による事情聴取について」……【(大変)良く聞いてくれた】(約82%) ・「あっせん委員による説明について」……【(大変)分かりやすかった】(約84%)

項番	設問	回答
	<p>④直近3年間で、上記を踏まえて実際に業務に活かされた具体的な事例、評価された事例があれば教えてください。</p>	<p>事務局の対応に関するご意見の中には、「あっせん期日までの事前の一般的なやり取りはメールを活用して欲しい」、「あっせん当日は、個別の控室があれば良いと思う」等のご要望があるため、改めて「あっせん期日までの事前の各種手続を電磁的方法により行うことが可能であること」及び「あっせん当日は、可能な限り当事者双方には別の控室を用意する必要があること」を相談員へ周知・徹底したほか、大阪事務所の更なる防音対策に着手した。</p> <p>また、事務局の対応に関して、「超高齢者に丁寧に親切に対応していただいた」、「車椅子対応をしていただいた」、「足が不自由なのを考慮して会場を近場にさせていただき助かりました」等のご意見を多くいただいております、引き続き利用者に寄り添った対応に努めていくこととしたい。</p>
<p>(2)外部有識者等による紛争解決等業務の事後的な検証・評価の活用について(利用者アンケートに係る内容を除く)</p>	<p>①外部有識者等による紛争解決等業務の事後的な検証・評価を行うために、どのような仕組みを構築していますか。(外部有識者会議の内容、外部有識者からの助言・提言への対応など。)</p>	<p>当センターでは、紛争等解決業務の運営に関して、理事会の諮問に応じ、又は理事会に対して、意見を述べる機関として運営審議委員会(構成:加入第1種金融商品取引業者等の役職員8人以内及び自主規制団体の役職員又は学識経験者12人以内)を設置しており、同委員会において、2014年度の検証以降、年2回、紛争解決業務等の状況(年度上半期及び年度通期)についての検証・評価を行っている。</p> <p>具体的には、予め設定した検証項目(利用者の利便性及び高齢者等の利用に配慮しているか、紛争の迅速かつ適切な解決に努めているか、苦情及び相談に適切かつ丁寧にに対応しているか、あっせん委員間の情報共有を図っているか等)について、具体的な参照件数等も記載した自己検証資料を事務局で作成し、当該資料について事務局から説明した後、検証・評価を行っている。審議の結果、改善に資すると思われる提言が行われた場合は、事務局から理事会へ報告・付議することとしている。</p>
	<p>②外部有識者等による紛争解決等業務の事後的な検証・評価で寄せられたコメント(評価・提言)の主な内容や、そちらに対する貴機関の認識を教えてください。</p>	<p>直近3年間の運営審議委員会においては、例えば「FINMACで実際に働いている方が具体的にどういうことをしているのか、どういう悩みをお持ちなのかといったこと等を、世間の方にもっと知っていただくことが大切である。その意味で、HP上に掲載している機関誌FINMACの内容に大変好感を持っており、特に『あっせん委員の眼』及び『相談員奮闘記』は、非常に良い内容なので、沢山の人の手に読んでいただきたいと思う」、「高齢者の取引でスマホやネット取引に関する相談や苦情が結構あるので、このことについて相談員が勉強する機会を強化したらどうか」といった旨の意見があった。</p>

項番	設問	回答
	<p>③直近3年間で、上記を踏まえて実際に業務に活かされた具体的な事例があれば教えてください。</p>	<p>HP上で「あっせん委員の眼」及び「相談員奮闘記」を見るためには、その都度「機関誌 FINMAC」をクリックし、1回分ずつ見ていく必要があったが、「機関誌 FINMAC」とは別にコンテンツを設け、過去から最新のものまでまとめて掲載(直接クリック)することにより、目に留まりやすいよう、またアクセスしやすいようにした。</p> <p>また、FINMAC の業務について理解を深めていただくため、「FINMAC の 15 年(証券・金融商品トラブルへの対応)」と題する 15 年史を作成し、HP上に掲載した。</p> <p>さらに、外部専門機関から講師を招聘し、ネット被害の現状と情報セキュリティ対策について、2回にわたり相談員研修を実施した。</p>

項番	設問	回答
【質問1】	(1)苦情処理手続において、利用者の理解・納得を促すために工夫している取組について教えてください。(スムーズな手続きのために工夫している点、金融知識が少ない方からの苦情において工夫している点など。)	<p>①個人情報、申立内容は守秘される旨を説明し不利益とはならない事を説明する。</p> <p>②主訴を確認し、貸金業法や各種ガイドラインに基づき説明する。</p> <p>③説明の際は、専門的な内容を利用者に合わせて分かりやすく伝える。</p> <p>④業者側の見解も併せて説明し、多角的な理解を促す。</p> <p>⑤何よりも、利用者に寄り添った誠実な対応を基本としている。</p>
	(2)紛争解決手続において、利用者の理解・納得を促すために工夫している取組について教えてください。(スムーズな手続きのために工夫している点、申立人の納得が得られるように工夫している点など。)	<p>①Web 会議システム導入 聴聞において Web 会議システムを活用し、利用者の利便性を高めた。</p> <p>②電話対応の改善 電話の自動音声アナウンスにおいて、ADR(裁判外紛争解決手続き)について直接相談できる電話番号を案内するように変更した。</p> <p>③協会ホームページの改善 現在、協会ホームページ上には ADR 関連のページが複数散在しており、利用者が分かりにくい状況であり、利用者が情報を探しやすいよう、ADR 関連のページを一つに集約し、より分かりやすく改善した(2026 年 4 月リリース予定)。</p>
【質問2】 (1)利用者アンケートの活用について	①アンケート項目の概要を教えてください。	<p>手続の満足度を把握し業務改善と信頼向上に繋げることを目的に、次の設問でアンケートを実施している。</p> <p>項番(目的)設問内容</p> <p>1(認知経路)当センターの紛争解決手続を、どのような方法で知りましたか。</p> <p>2(対応品質)当センター事務局職員の紛争解決手続等に関する説明や対応は、丁寧でしたか。</p> <p>3(対応品質)紛争解決委員の聴聞手続における質問や説明等は、丁寧でしたか。</p> <p>4(迅速性)紛争解決手続が終了するまでに要した期間を、どのように感じましたか。</p>

項番	設問	回答
		<p>5(中立性)紛争解決委員や当センター事務局職員の手続の進行は中立・公正でしたか。</p> <p>6(自由意見)上記の質問事項以外で、当センターをご利用いただいた全般的な感想(良かった点、悪かった点など)を含め、お気づきの点がございましたら、ご自由にご記入ください。</p> <p>7(照会同意)ご回答いただいた本アンケートの内容等につき、後ほど、当センターよりお電話等でご照会することはさしつかえありませんか。</p>
	<p>②利用者アンケートに寄せられた意見・要望を活用するために、どのような仕組みを構築していますか。(外部有識者等へ共有、意見・要望への回答の公表、多数寄せられるような意見・要望への解決案の検討、和解に至らなかった事案を含むアンケート回収率向上の取組など。)</p>	<p>(ア)アンケート回収率向上のため、当事者に対する事案終了時の通知において、アンケートご協力の案内文と返信用封筒を同封している。</p> <p>(イ)アンケート結果は一覧表として集計し、意見要望等が多数の場合は対応を検討する。</p> <p>(ウ)紛争解決委員との意見交換を通じ、必要に応じて連携する。</p>
	<p>③アンケート回答の主な内容や、そちらに対する貴機関の認識について教えてください。</p>	<p>(ア)当協会の紛争解決手続の認知経路は、主にホームページ、消費生活センター、行政機関からの照会である。</p> <p>(イ)対応品質については、事務局職員・紛争解決委員ともに「丁寧」との評価が多数を占めている。</p> <p>(ウ)手続についても「中立・公正」と受け止められており、第三者である紛争解決委員の介入により「冷静になれた」「主張を明確にできた」との意見が寄せられている。</p> <p>(エ)手続終了までの期間については、大半が「普通」と回答している一方で、一部には「長い」と感じている利用者もいる。</p> <p>全体として、事務局職員および紛争解決委員の対応品質や中立性への評価は高く、ADR 手続としての信頼性は十分に確保されていると認識している。</p>

項番	設問	回答
	④直近3年間で、上記を踏まえて実際に業務に活かされた具体的な事例、評価された事例があれば教えてください。	認知経路がホームページであることが多い事から、【質問1】(2)③に記載の様に、利用者がより分かり易く、情報を探しやすいよう改善した(2026年4月リリース予定)。
(2)外部有識者等による紛争解決等業務の事後的な検証・評価の活用について(利用者アンケートに係る内容を除く)	①外部有識者等による紛争解決等業務の事後的な検証・評価を行うために、どのような仕組みを構築していますか。(外部有識者会議の内容、外部有識者からの助言・提言への対応など。)	外部有識者で構成され、定期的実施される「相談・紛争解決委員会」において次の内容を報告し、必要に応じて助言・付言等を受けている。 (ア)相談・苦情処理手続・紛争解決手続の受付状況 (イ)苦情処理手続事案の個別事案の処理結果及び傾向等 (ウ)紛争解決手続の個別事案の進捗状況等
	②外部有識者等による紛争解決等業務の事後的な検証・評価で寄せられたコメント(評価・提言)の主な内容や、そちらに対する貴機関の認識を教えてください。	特段の問題は発生しておらず、概ね適切に対応できていると評価されている認識。
	③直近3年間で、上記を踏まえて実際に業務に活かされた具体的な事例があれば教えてください。	紛争解決委員会委員より「苦情事案については、法令等違反事案だけでなく、倫理的・誠実さに欠ける苦情も整理・分析する仕組みを作り、さらなる品質向上を目指し必要がある」との意見もあり、当協会の自主規制部門(会員業務部、監査部、規律審査部、相談センター)にて事案の検討を行い、必要に応じて優先的に監査を実施するほか、協会員との意見交換会を通じて事案の共有等を図っている。