

第 64 回「金融トラブル連絡調整協議会」

ここ3年の相談・苦情・紛争解決対応における工夫・取組と今後の継続・課題
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	6
● 一般社団法人生命保険協会	9
● 一般社団法人日本損害保険協会	14
● 一般社団法人保険オンブズマン	19
● 一般社団法人日本少額短期保険協会	21
● 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	24
● 日本貸金業協会	28

No.	着眼点	回答
1	(1) 2020年(令和2年)春以前における苦情・紛争受付の 枠組み(オンライン化への取組を含む。(2)(3)同様)	<p>【苦情について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付場所 全国銀行協会相談室(東京) ・受付方法 <ul style="list-style-type: none"> ①電話 ②来所 ③封書 ④電磁的方法(全銀協ウェブサイト上の「相談・苦情受付フォーム」(※1)) (※1) 聴覚の障がいや言語障がいなどにより口頭による会話を行うことが困難なお客様(以下「口頭による会話が困難なお客様」という。)向け ・(受付後の)相談方法の種類 <ul style="list-style-type: none"> ①電話 ②面談 ・文書のやりとり(もしくは文書代替措置)の有無 有(※2) (※2) 口頭による会話を行うことが困難なお客様からの申し出に対する対応を前提 <p>【紛争について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付場所 <ul style="list-style-type: none"> ①申立て：全国銀行協会あっせん委員会事務局(東京) ②事情聴取：全国銀行協会(東京)のほか、全国各地の銀行協会などの会議室

	<ul style="list-style-type: none"> ・受付方法 文書 ・あっせん方法の種類 <ul style="list-style-type: none"> ①文書（適格性審査時） ②面談、TV会議、タブレット端末・電話会議（事情聴取時） ・文書のやりとり（もしくは文書代替措置）の有無 有
<p>（2）ここ3年（2020年春以降2023年（令和5年）5月までの状況下をいう。以下同じ。）において、従前（（1））と比較して変更した枠組み、業務継続への取組・工夫、狙いと効果</p>	<p>【変更した枠組み、業務継続への取組・工夫、狙いと効果】</p> <p>○苦情について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナ禍初期に発動された第1回緊急事態宣言下（2020年4月～5月）、利用者利便維持の観点から、ゴールデンウィーク期間中においても連日、電話による苦情・相談対応業務を実施した。当時は、新型コロナウイルス感染症の影響を受けた、住宅ローン等の返済、事業資金の新規融資・返済条件の変更・制度融資等中小企業の資金繰り等の相談が非常に多く寄せられた。 ・苦情・相談対応電話が鳴り止まず、業務がひっ迫した事態が発生したことも踏まえ、新事務所への移転（2021年2月）を機に更改したコールセンターシステムでは、話中ガイダンス等を中心に対応機能向上を図った。 ・一方、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、全銀協相談室の来所相談は休止した（～2023年5月19日まで継続）。 ・新型コロナウイルス感染症対策の観点も踏まえ、相談・苦情の受付ツールとして、口頭による会話を行うことが困難なお客様に限定しない「相談・苦情受付フォーム」を新たに全銀協ウェブサイト上に設置し、2020年10月から運用を開始した。なお、当該受付フォームで受け付けた相談・苦情申出への対応は、書き込み者の本人確認等の観点から、原則として電話により行っている。 <p>（受付件数 2020年度：344件（※3）、2021年度：1,001件、2022年度：812件）</p>

		<p>(※3) 2020年10月5日(月)から受付開始</p> <p>○紛争について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大により在宅勤務の導入が進むなど、新しい生活様式への対応が求められたこと、社会的に「書面・押印・対面を前提とした業界慣行の見直し」が掲げられたこと等を踏まえ、あっせん委員会における書類について「押印不要・ペーパーレス」に見直すべく、2021年1月、業務規程を改正。金融庁および農林水産省の認可を経て、同年3月から施行した。 ・その後、相手方銀行からは、答弁書や回答書などの関係書類について全て電子的なやり取りを実施している。 ・申立人および相手方銀行の新型コロナウイルスへの感染防止の観点から、可能な限り当事者の希望に沿った会場選定を行ったほか、対面によらない事情聴取を行うため、ウェブ会議(※4)用端末を当事者に送付する等の柔軟な対応を実施した。 <p>(※4) 2020年10月、情報漏えい防止の観点で様々なセキュリティ対策を施したウェブ会議システムを導入し、あっせん委員会で利用を開始した。本ウェブ会議システムに接続・参加可能な端末は限定されており、事情聴取実施時の秘匿性を確保している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当事者が作成する各種書面の提出期日の延長要請等について、弾力的に対応。
	<p>(3) 2023年5月より変更した(もしくは変更予定・検討中の) 枠組み、取組・工夫、狙い</p>	<p>【変更した枠組み、取組・工夫、狙い】</p> <p>○苦情について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全銀協相談室における来所相談を、2023年5月22日(月)から再開(予約制)。 ・口頭による会話を行うことが困難なお客様からの申し出に対する対応を中心に、電子メールでの回答を実施。 <p>【変更予定・検討中の枠組み、取組・工夫】</p> <p>なし</p>

	<p>(4) 特にオンライン化について、ODRも推進される中、また、(2)(3)の時期を通じ新しい生活様式への対応やWeb会議の普及などの世の中の変化があった中、特に取り組んできたこと、今後に向け検討していること((1)～(3)との再掲可)</p>	<p>【オンライン化について取り組んできたこと】(再掲可能)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申立人および相手方銀行の新型コロナウイルスへの感染防止の観点から、従前、会議室に参集して対面で実施することを前提としていた事情聴取について、可能な限り当事者の希望に沿った会場選定を行ったほか、対面によらない形式とするため、ウェブ会議用端末を当事者に送付する等の柔軟な対応を実施した。 <p>【オンライン化について検討していること】(再掲可能)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナ禍により、汎用的なウェブ会議(zoom、teams、Webex等)の利活用が社会的に促進されたという環境の変化や、裁判手続き等におけるteamsやWebexの利用開始等を踏まえ、あっせん委員会においても、利用者利便の向上等のため、汎用的なウェブ会議の導入・利用を検討している。
<p>2</p>	<p>ここ3年の申出者を取り巻く状況を踏まえた特徴的な申し出の受付状況と主な内容、 ここ3年以前と比較して申出内容に変化が見られるようであればその概要</p>	<p>【特徴的な申し出の受付状況、主な内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2020年は、新型コロナウイルス感染症の拡大の影響を受け、住宅ローン等の返済に関する相談や、事業資金の新規融資、返済条件の変更、制度融資や給付金等の受取手続きなど中小企業の資金繰りに関する相談・苦情が多く寄せられた。 ・また、国際的なマネー・ローンダリング/テロ資金供与対策の必要性の下、本邦銀行のマネ・ロン対策により、2020年以降、銀行から送付された取引目的等に関する確認書面等や、海外送金業務に係る相談・苦情が多数寄せられている。 <p>【申出内容の変化の有無とその概要】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナ禍以降、相談員が苦情・相談の申出人からカスタマー・ハラスメント(カスタハラ)に該当するような、暴言や罵声を浴びせられたり、会話にならないケースが増加している。 ・相談室への架電前に、インターネットで検索・収集してきた情報等をもとに「こうであるはず」といった断定的な解釈・説明を要求してくる相談者や、相談員の説明にも「私は間違っていない」として耳を貸さない申出人も増加している。

<p>3</p>	<p>(1) ここ3年における御経験も踏まえ、ADR機関の役割を通常時期とは異なる状況にあっても継続して発揮する上で、重要と考えてきた点、有用であった仕組みなどがあれば、共有下さい。</p>	<p>【重要なこと、有用な仕組みなど】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナ禍においても、利用者利便の維持を念頭に、業務を止めることなく継続して運営を行ってきた。しかし、新型コロナ禍当初は社会的に切迫した情勢のなか、相談員が苦情・相談の申出人からカスハラに該当するような言動を受けることが散見。また、相談員は入社して苦情・相談対応業務を行うことから、感染症への罹患の懸念も相俟って精神的な負担を強いられた。 ・良質な金融ADRサービスを維持・提供するためには、ADR機関職員の心身の安全・健康、心身のリフレッシュが重要であることを改めて認識している。 ・なお、相談員に対するカスハラ対策として、2021年1月、業務規程における苦情処理手続の終了事由に、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。金融庁および農林水産省の認可を経て、同年3月から施行した。(※5) (※5) 改正前は、申出人から「恫喝的または脅迫的な言動があったとき」としていた。
	<p>(2) ここ3年における御経験も踏まえ、今後の更なる取組を要する、あるいは課題と認識するところがあれば、共有下さい。</p>	<p>【取組・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カスハラ的な苦情申出人や、認知症と推測される相談者から繰り返される苦情・相談への対応が課題と考えている。 ・利用者利便の向上のための苦情・紛争受付業務に係るIT化・電子化の推進・拡充、およびODR化の推進・拡充に向けた検討を行っていく。

No.	着眼点	回答
1	(1) 2020年(令和2年)春以前における苦情・紛争受付の枠組み(オンライン化への取組を含む。(2)(3)同様)	<p>【苦情(相談を含む)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話(フリーダイヤル。携帯電話の場合には有料)、 ・来所、書面(郵送)により受付。 ・書面(郵送)による受付は年2件程度で、電話での申出が大宗を占める。 <p>【紛争について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・書面(郵送)により申出を受け付け、来所によりあっせん委員会を開催。 ・オンライン化については未検討。
	(2) ここ3年(2020年春以降2023年(令和5年)5月までの状況下をいう。以下同じ。)において、従前((1))と比較して変更した枠組み、業務継続への取組・工夫、狙いと効果	<p>【変更した枠組み、業務継続への取組・工夫、狙いと効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態宣言以降、相談・苦情に係る面談を中止。 ・コロナ禍により、当協会においてもWeb会議システムを導入したことに伴い、あっせん委員会のオンライン開催につき事務局内で検討を行い、令和3年7月に論点整理。ただし、現在まで、あっせん委員会のオンライン開催の実績はない。 ・令和4年3月から、当協会のホームページにおいて、「相談・苦情受付フォーム」を設け、投稿フォーム(メール)による相談・苦情の受付を開始。 ・年2回開催している信託相談所運営懇談会において、委員から相談・苦情の電話の内容を録音することを提案されたため、事務局内で検討のうえ、令和4年7月から相談・苦情の電話の内容の全件録音を開始。
	(3) 2023年5月より変更した(もしくは変更予定・検討中の)枠組み、取組・工夫、狙い	<p>【変更した枠組み、取組・工夫、狙い】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和5年5月から新型コロナウイルスが5類感染症に変更されたことを踏まえて検討した結果、令和5年6月1日から、相談・苦情とも面談を予約制により再開した。

		<p>【変更予定・検討中の枠組み、取組・工夫】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特になし。
	<p>(4) 特にオンライン化について、ODRも推進される中、また、(2)(3)の時期を通じ新しい生活様式への対応やWeb会議の普及などの世の中の変化があった中、特に取り組んできたこと、今後に向け検討していること((1)～(3)との再掲可)</p>	<p>【オンライン化について取り組んできたこと】(再掲可能)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前述のとおり、令和3年7月に事務局内で、あっせん委員会のWeb開催(オンライン化)に関する論点整理を行った。ただし、現在までオンラインによるあっせん委員会の開催実績はない。 <p>【オンライン化について検討していること】(再掲可能)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん委員会をオンラインにて開催する必要がある具体的に事案が出てきた段階で、令和3年7月に取りまとめた「論点整理」を踏まえ、さらに運営方法等を具体的に詰める予定。
<p>2</p>	<p>ここ3年の申出者を取り巻く状況を踏まえた特徴的な申し出の受付状況と主な内容、ここ3年以前と比較して申出内容に変化が見られるようであればその概要</p>	<p>【特徴的な申し出の受付状況、主な内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当協会においては、コロナ関連の相談・苦情はほとんど寄せられなかった。また、ここ3年において、特に特徴的な申し出はなかった。 ・なお、一つの事案に過ぎないが、あっせんを申し立てたものの、コロナ禍での感染リスクを考慮し、あっせん委員会への参加を躊躇した申立人が、あっせん委員会の日程をセットしたにもかかわらず、何度かキャンセルされ、最終的に申立てを取り下げた事例があった。この申立人に対しては、あっせん委員会のオンライン開催を打診したが、申立人が消極的であったことからオンライン開催は実現しなかった。 <p>【申出内容の変化の有無とその概要】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当協会においては、コロナ関連の相談・苦情はほとんど寄せられなかった。また、ここ3年において、特に申し出内容が変化したということもない。

3	(1) ここ3年における御経験も踏まえ、ADR機関の役割を通常時期とは異なる状況にあっても継続して発揮する上で、重要と考えてきた点、有用であった仕組みなどがあれば、共有下さい。	【重要なこと、有用な仕組みなど】 ・特になし。
	(2) ここ3年における御経験も踏まえ、今後の更なる取組を要する、あるいは課題と認識するところがあれば、共有下さい。	【取組・課題】 ・特になし。

No.	着眼点	回答
1	(1) 2020年(令和2年)春以前における苦情・紛争受付の枠組み(オンライン化への取組を含む。(2)(3)同様)	<p>【苦情について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付場所 本部(東京都千代田区)、地方連絡所(50か所) ・受付方法 電話、外来、文書、Webフォーム(障がいをお持ちの方向け) ・(受付後の)相談方法の種類 電話、外来、文書、Webフォーム(障がいをお持ちの方向け) ・文書のやりとり(もしくは文書代替措置)の有無 有 ・その他 <p>【紛争について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付場所 本部(東京都千代田区) ・受付方法 文書 ・あっせん方法の種類 裁定型 ・文書のやりとり(もしくは文書代替措置)の有無 有 ・その他

<p>(2) ここ3年(2020年春以降2023年(令和5年)5月までの状況下をいう。以下同じ。)において、従前((1))と比較して変更した枠組み、業務継続への取組・工夫、狙いと効果</p>	<p>【変更した枠組み、業務継続への取組・工夫、狙いと効果】</p> <p>【苦情・紛争について】</p> <p>①HPに相談・苦情・紛争手続きに関する「Q&A」を大幅に充実させた(利用者への情報提供内容の充実)。</p> <p>②マスク着用・手指消毒の徹底、PCや電話器の消毒の徹底、換気の実施、飛沫感染防止用の衝立の設置等の感染防止策を講じた。事務担当職員は、空き会議室や在宅により日常業務を行った(新型コロナウイルス感染防止)。</p> <p>【苦情について】</p> <p>①従来は対象者を障害者に限定していたWebフォームからの申出を、一般用にも受付を拡大した(ODR化の推進。利用者の利便性向上。業務継続)。</p> <p>②2020年4月より外来相談の受付を休止した(新型コロナウイルス感染防止)。</p> <p>【紛争について】</p> <p>①業務規程を改正して、裁定手続きに関する書面等を電磁的方法により提出することを可能にした(ODR化の推進。利用者利便の向上)。</p> <p>②裁定申立書様式および記入例をホームページに掲載し、そこからダウンロードすることで申立書の作成を可能にした(利用者利便の向上)。</p> <p>③「『裁定審査会』ご利用の手引き」を大幅改訂した(利用者利便の向上)。</p>
<p>(3) 2023年5月より変更した(もしくは変更予定・検討中の)枠組み、取組・工夫、狙い</p>	<p>【変更した枠組み、取組・工夫、狙い】</p> <p>【苦情について】</p> <p>○5月8日より、一定の条件(マスク着用、事前予約、時間制限)のもとで、外来相談を再開した。</p> <p>【変更予定・検討中の枠組み、取組・工夫】</p> <p>○ODR化の更なる推進については、他機関等との情報交換を行いながら、必要に応じて引き続き検討を進める。</p>

	<p>(4) 特にオンライン化について、ODRも推進される中、また、(2)(3)の時期を通じ新しい生活様式への対応やWeb会議の普及などの世の中の変化があった中、特に取り組んできたこと、今後に向け検討していること((1)～(3)との再掲可)</p>	<p>【オンライン化について取り組んできたこと】(再掲可能)</p> <p>【苦情について】</p> <p>○従来は対象者を障害者に限定していた相談・苦情のWebフォームからの申出を、一般用にも受付を拡大した。</p> <p>【紛争について】</p> <p>○業務規程を改正して、裁定解決手続に関する書面等を電磁的方法により提出することを可能にした。</p> <p>【オンライン化について検討していること】(再掲可能)</p> <p>○他機関との情報交換等を行いながら、必要に応じて引き続き検討を進める。</p>								
2	<p>ここ3年の申出者を取り巻く状況を踏まえた特徴的な申し出の受付状況と主な内容、 ここ3年以前と比較して申出内容に変化が見られるようであればその概要</p>	<p>【特徴的な申し出の受付状況、主な内容】</p> <p>○新型コロナウイルスを原因とした相談・苦情・紛争</p> <p>(受付状況) 2023年3月時点</p> <table border="1" data-bbox="1016 916 2033 1015"> <thead> <tr> <th>相談</th> <th>苦情</th> <th>相談・苦情合計</th> <th>紛争</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>299件</td> <td>1,346件</td> <td>1,645件</td> <td>20件</td> </tr> </tbody> </table> <p>(主な内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナウイルスに感染した場合、入院給付金は支払われるか。 ・生命保険各社が発表した新型コロナウイルス感染症に係る特別取扱いについて教えてほしい。 ・新型コロナウイルスの影響で、老人ホーム等に入所している契約者と面会ができない。保険会社は各種手続きは契約者との面談が必要と言い、手続きしてくれない。 ・コールセンターに電話が繋がらない。コールセンターの人員は増やすべきだ。 	相談	苦情	相談・苦情合計	紛争	299件	1,346件	1,645件	20件
相談	苦情	相談・苦情合計	紛争							
299件	1,346件	1,645件	20件							

		<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの感染が拡大しているにも拘らず、担当者が突然訪問してきた。 ・新型コロナウイルスに罹患し自宅療養をしたが、発症日ではなく陽性判定日からの支払いとなった。 ・入院給付金を請求したが、なかなか支払われない。 <p>【申出内容の変化の有無とその概要】</p> <p>○相談員や事務局職員の精神的な疲弊につながりかねない電話が増えている。そのため、業務規程を一部改正※した。</p> <p>※誹謗中傷・暴力・脅迫等や、相談所の業務の範囲または社会通念から逸脱する主張・要求により、業務に著しい支障を及ぼす場合、相談所の業務を行わないとするもの。</p> <p>(申出概要)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高圧的な口調、堂々巡り、再度の手続要求、頻繁な電話 等
3	<p>(1) ここ3年における御経験も踏まえ、ADR機関の役割を通常時期とは異なる状況にあっても継続して発揮する上で、重要と来てきた点、有用であった仕組みなどがあれば、共有下さい。</p>	<p>【重要なこと、有用な仕組みなど】</p> <p>【苦情について】</p> <p>○外来相談の休止、緊急事態宣言発令地域の地方連絡所の休止（相談電話は本部相談室に自動転送）等、申出人・相談員双方の感染リスクを抑えるために一部機能を制限しつつ、可能な限り利便性の低下に繋がらない取り組みを行い、業務継続をはかった。</p> <p>【紛争について】</p> <p>○事務局職員の出社はシフト制（出社と在宅勤務）とし、感染防止策（マスク着用・手指の消毒の徹底、換気等）を講じながら、通常通り業務を継続した。</p> <p>○和解の糸口を見出すうえで重要となる事情聴取を、申立人の意向を確認しながら、感染防止策を講じることで実施し、コロナ前と同様の実施率を確保した。</p>

		<p>【苦情・紛争について】</p> <p>○苦情・紛争の受付状況や傾向等をまとめた情報提供資料（相談所レポート、ボイス・レポート、裁定概要集等）についても、在宅勤務などを活用して、通常時と同様のスケジュールで作成しホームページで公表した。</p>
	<p>（2）ここ3年における御経験も踏まえ、今後の更なる取組を要する、あるいは課題と認識するところがあれば、共有下さい。</p>	<p>【取組・課題】</p> <p>○ODR化の更なる推進については、他機関等との情報交換を行いながら、必要に応じて引き続き検討を進める。</p>

No.	着眼点	回答
1	(1) 2020年(令和2年)春以前における苦情・紛争受付の枠組み(オンライン化への取組を含む。(2)(3)同様)	<p>苦情について</p> <p>①受付場所： 全国10か所の当センター事務所(北海道・東北・東京・北陸・中部・近畿・中国・四国・九州・沖縄)</p> <p>②受付方法：電話(約98%)、封書(約1%)、面談(約1%)</p> <p>③(受付後の)相談方法の種類：電話、面談</p> <p>④文書のやりとり(もしくは文書代替措置)の有無： 有(基本的に相談受付のみ文書可。受付後、電話で詳細相談や苦情に対応。)</p> <p>⑤オンライン化への取組み：特になし</p> <p>紛争について</p> <p>①受付場所：全国2か所の当センター事務所(東京・近畿)</p> <p>②受付方法：封書</p> <p>③あっせん方法の種類： 文書(封書)により当事者双方に和解案を提示。交通賠償紛争(交通事故等の被害者が申し立てた損害賠償金の支払いに係る紛争)のみ、和解案の提示が可能な場合は、面談時に同和解案を文書で提示するとともに、口頭説明を実施。</p> <p>④文書のやりとり(もしくは文書代替措置)の有無： 有(基本的に文書によるやりとりで手続を実施。紛争解決委員が必要と認める場合に面談による意見聴取を実施(交通賠償紛争は面談による意見聴取を必ず実施。))</p> <p>⑤オンライン化への取組み： 紛争解決手続を実施する拠点(東京または近畿)と、意見聴取出席者の最寄りの拠点を当センター専用システムで接続し、オンライン会議形式で意見聴取を実施。</p>

<p>(2) ここ3年(2020年春以降2023年(令和5年)5月までの状況をいう。以下同じ。)において、従前((1))と比較して変更した枠組み、業務継続への取組・工夫、狙いと効果</p>	<p>【変更した枠組み】</p> <p>苦情について</p> <p>①受付場所： 2023年3月までは変更なし。2023年4月から、安定的な相談員確保、BCP強化等の観点から組織体制を見直し、東京・近畿の2か所に変更。</p> <p>②受付方法： 電話(約99%)、封書(約1%)。※新型コロナウイルス感染拡大防止のため面談相談は中止。</p> <p>③(受付後の)相談方法の種類： 電話。※新型コロナウイルス感染拡大防止のため面談相談は中止。</p> <p>④文書のやりとり(もしくは文書代替措置)の有無：変更なし。</p> <p>⑤オンライン化への取組み： 日常生活や働き方などが対面からリモートへと変化していく中、組織体制の見直しにより相談員の集中化が図られた東京・近畿において、Webフォームによる相談受付を開始するべく、導入に向けたシステムを開発。今後、運用面の検討を行ったうえで実施予定。</p> <p>紛争について</p> <p>①受付場所：変更なし。</p> <p>②受付方法：変更なし。</p> <p>③あっせん方法の種類：変更なし。</p> <p>④文書のやりとり(もしくは文書代替措置)の有無： 変更なし。※面談による意見聴取については、国の緊急事態宣言発出を踏まえ、新型コロナウイルス感染拡大防止のため一時延期したケースあり。</p> <p>⑤オンライン化への取組み：</p>
--	--

	<p>(1) 書類の一部を押印廃止とすることに併せて、封書による手続の一部を電子メールに変更。(現時点では保険会社のみの対応。)</p> <p>(2) 当センター拠点への来訪が困難な場合の代替手段として、マイクスピーカーを利用した電話会議形式による意見聴取を導入。</p> <p>(3) 保険会社で手配した端末をオンライン会議に接続してリモートで意見聴取に参加できる仕組みを導入。</p> <p>(4) 手続実施委員が、自身の端末をオンライン会議に接続してリモートで審査会等に出席できる仕組みを導入。</p> <p>【業務継続への取組・工夫、狙いと効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国の緊急事態宣言発出・まん延防止等重点措置実施等の状況を踏まえ、当センターの業務継続性を確保する観点から、職員に会社日と自宅待機日を割り当てるローテーション勤務を実施。 ・職員が新型コロナウイルスに感染し執務室が一時的に使用できなくなった場合でも、隣接する会議室等において最低限の業務を継続できるようインフラを整えた。 ・結果として、紛争解決等業務は滞りなく運営できた。
<p>(3) 2023年5月より変更した(もしくは変更予定・検討中の) 枠組み、取組・工夫、狙い</p>	<p>【変更した枠組み、取組・工夫、狙い】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・面談相談を再開。(2023年5月～) <p>【変更予定・検討中の枠組み、取組・工夫】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Webフォームによる相談受付の仕組みを導入予定。 ・当センターと保険会社間での書類受け渡しを目的として、セキュアな環境下での大容量の電子ファイル授受システムを導入予定。
<p>(4) 特にオンライン化について、ODRも推進される中、また、(2)(3)の時期を通じ新しい生活様式への対応やW</p>	<p>【オンライン化について取り組んできたこと】(再掲可能)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大対策として、手続実施委員、保険会社、申立人の審査

	<p>e b会議の普及などの世の中の変化があった中、特に取り組んできたこと、今後に向け検討していること（(1)～(3)との再掲可）</p>	<p>会、意見聴取等へのリモート参加が可能となった。</p> <p>【オンライン化について検討していること】（再掲可能）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後、ODRの推進状況や他機関の動向も参考に、活用範囲の拡大等、オンライン化の推進を検討していきたい。
2	<p>ここ3年の申出者を取り巻く状況を踏まえた特徴的な申し出の受付状況と主な内容、 ここ3年以前と比較して申出内容に変化が見られるようであればその概要</p>	<p>【特徴的な申し出の受付状況、主な内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特徴的な申出内容としては以下のとおり。 <ul style="list-style-type: none"> －新型コロナウイルスに罹患したことによる休業補償の支払いに関し、保険金の額に納得がいかない。 －新型コロナウイルスに罹患したことによる休業補償に関し、支払対象外とされたことに納得がいかない。 －新型コロナウイルスに罹患したことによる通院補償の対象期間に納得がいかない。 <p>【申出内容の変化の有無とその概要】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・上記申出は新型コロナウイルスの流行がトリガーとなった事案であり、ここ3年以前との変化は特になし。
3	<p>(1) ここ3年における御経験も踏まえ、ADR機関の役割を通常時期とは異なる状況にあっても継続して発揮する上で、重要とできてきた点、有用であった仕組みなどがあれば、共有下さい。</p>	<p>【重要なこと、有用な仕組みなど】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定紛争解決機関としては業務を継続することが第一であり、平時とは異なる状況下にあっても紛争解決等業務に対応できる組織体制の維持・構築が重要であると考え、ローテーション勤務の導入による職員の勤務体制の工夫等を行ってきた。 ・併せて、大幅なシステム改修や運用変更が難しい状況下でも、意見聴取におけるマイクスピーカーを活用した電話会議形式の導入や、封書から電子メールへの切り替え等、既存のインフラも活用して可能な部分から柔軟に手当てすることが有用であったと考える。

<p>(2) ここ3年における御経験も踏まえ、今後の更なる取組を要する、あるいは課題と認識するところがあれば、共有下さい。</p>	<p>【取組・課題】 ・利便性の向上とセキュリティのバランス等を考慮のうえ、世の中の変化に応じた対応・検討が必要と考える。</p>
---	--

No.	着眼点	回答
1	<p>(1) 2020年(令和2年)春以前における苦情・紛争受付の枠組み(オンライン化への取組を含む。(2)(3)同様)</p>	<p>【苦情について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付場所：当法人事務所 ・受付方法：電話及びホームページにおけるWebformからのメールによる受付 ・(受付後の)相談方法の種類：申立人からその後の事業者との対応内容に不備、不満があった場合に、適時、適宜助言を行い、当事者同士にて解決不能と判断した時点で「紛争解決手続」の案内状(申請書を同封)を送付している。 ・文書のやりとり：郵送またはメール(PDF) <p>【紛争について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付場所：当法人事務所 ・受付方法：文書またはメール(PDF) ・あっせん方法の種類：電話会議、Web会議、面談 ・文書のやりとり：郵送またはメール(PDF)
	<p>(2) ここ3年(2020年春以降2023年(令和5年)5月までの状況下をいう。以下同じ。)において、従前((1))と比較して変更した枠組み、業務継続への取組・工夫、狙いと効果</p>	<p>【変更した枠組み、業務継続への取組・工夫、狙いと効果】</p> <p>当法人がコロナ関連に関して受け付けた苦情は、2020年1月～2020年3月まで0件、2021年1件、2022年3件、2023年1月～5月まで0件と僅少の苦情件数であったことから、業務継続に大きな影響も受けなかった。従って総体的な枠組み変更まで行う計画はない。</p>
	<p>(3) 2023年5月より変更した(もしくは変更予定・検討中の)枠組み、取組・工夫、狙い</p>	<p>【変更した枠組み、取組・工夫、狙い】</p> <p>特になし。</p> <p>【変更予定・検討中の枠組み、取組・工夫】</p> <p>各事業者が設定している再発防止のPDCAシステムに基づき再発防止がどのように(役員レベル、部門レベル：コンプライアンス部門等)策定されるのかを個別案件ご</p>

		とに事業者から回答してもらい、事業者とより緊密な再発防止の取り組みを推進を計画している。
	(4) 特にオンライン化について、ODRも推進される中、また、(2)(3)の時期を通じ新しい生活様式への対応やWeb会議の普及などの世の中の変化があった中、特に取り組んできたこと、今後に向け検討していること((1)~(3)との再掲可)	【オンライン化について取り組んできたこと】(再掲可能) 特になし。 【オンライン化について検討していること】(再掲可能) 上記(3)に同じ
2	ここ3年の申出者を取り巻く状況を踏まえた特徴的な申し出の受付状況と主な内容、 ここ3年以前と比較して申出内容に変化が見られるようであればその概要	【特徴的な申し出の受付状況、主な内容】 特定の事業者の保険金支払担当者につき、対応(支払遅延、虚偽報告、説明不足等)の悪さに関する苦情が散見されるようになってきた。 【申出内容の変化の有無とその概要】 ここ3年以前は有無責の苦情が中心であったが、ここ3年は有無責の問題に加え、担当者の対応の悪さに対する苦情が増加しつつある。 当該事業者及び保険金支払部門の責任者等と再発防止に向けて深い議論を展開して所存。
3	(1) ここ3年における御経験も踏まえ、ADR機関の役割を通常時期とは異なる状況にあっても継続して発揮する上で、重要とできてきた点、有用であった仕組みなどがあれば、共有下さい。	【重要なこと、有用な仕組みなど】 重要なこと：常に客観的に問題を把握すると同時に交渉能力に差がある契約関係者には丁寧に保険の仕組み等をご説明し、権利、義務の存在の理解に努めてきた。
	(2) ここ3年における御経験も踏まえ、今後の更なる取組を要する、あるいは課題と認識するところがあれば、共有下さい。	【取組・課題】 上記(1)を推進する予定。

No.	着眼点	回答
1	(1) 2020年(令和2年)春以前における苦情・紛争受付の 枠組み(オンライン化への取組を含む。(2)(3)同様)	<p>【苦情について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付場所：協会内 ・受付方法：電話受付 ・(受付後の)相談方法の種類：申出人からの聞き取り、申し出人へのアドバイス等の情報の交換は電話で行っていた。 ・文書のやりとり(もしくは文書代替措置)の有無：苦情の手続きを進める中で申出人が、紙ベースでの資料などを所有している場合は、郵送またはFAXで取得する等していた。 ・その他 業者への苦情票の提供はFAXで行い、その後の進捗に関しては両当事者に電話で聞き取りを行っていた。書類関係の資料の取得は郵送またはFAXで行っていた。 <p>【紛争について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付場所：協会内 ・受付方法：協会内 ・あっせん方法の種類：本協会の手続きは、裁定による和解案などの提示であり、裁定案は全て紙で郵送することとしていた。 ・文書のやりとり(もしくは文書代替措置)の有無：申立書、答弁書等裁定手続きに必要なとする情報は、業者、申立人ともにすべて紙ベースで郵送としていた。資料など追加で急ぐ場合は一部FAXでの対応も可能としていた。 ・その他
	(2) ここ3年(2020年春以降2023年(令和5年)5月ま	【変更した枠組み、業務継続への取組・工夫、狙いと効果】

<p>での状況下をいう。以下同じ。)において、従前((1))と比較して変更した枠組み、業務継続への取組・工夫、狙いと効果</p>	<p>当協会HP上に「お申し出フォーム(お客様が入力いただくサイト)」を設け、メールでの相談受け付けを開始した。</p> <p>目的は、休日等で電話対応が不可能な契約者等が、メールで協会相談室にアクセスできることにより、相談室利用の機会を提供するため。当該相談に対する回答等の対応は当機関の業務対応時間帯に限られるが、契約者などからのこの点に関するご不満などの指摘はない。</p>
<p>(3) 2023年5月より変更した(もしくは変更予定・検討中の)枠組み、取組・工夫、狙い</p>	<p>【変更した枠組み、取組・工夫、狙い】 特になし</p> <p>【変更予定・検討中の枠組み、取組・工夫】 特になし</p>
<p>(4) 特にオンライン化について、ODRも推進される中、また、(2)(3)の時期を通じ新しい生活様式への対応やWeb会議の普及などの世の中の変化があった中、特に取り組んできたこと、今後に向け検討していること((1)~(3)との再掲可)</p>	<p>【オンライン化について取り組んできたこと】(再掲可能) これまでネット環境の整っていない契約者等が多く、やりとりは電話とFAX・郵送としていたが、ネット環境が整っている当事者に対してはメールでの情報交換も行ってきた。裁定手続きにかかわる書類に関しても、様式は変更しないが、PDF等の電子データによる送付を可とした。 業者との情報交換では、苦情票のFAX送付を廃止し、全て電子データによる送付とした。 裁定手続きについても、答弁書等書式は変えないが、電子データでの提供も受け付けている。なお、申立人から提出された申立書類を業者に提供する際は電子データで提供している。</p> <p>【オンライン化について検討していること】(再掲可能) 特になし</p>

2	<p>ここ3年の申出者を取り巻く状況を踏まえた特徴的な申し出の受付状況と主な内容、 ここ3年以前と比較して申出内容に変化が見られるようであればその概要</p>	<p>【特徴的な申し出の受付状況、主な内容】 特になし</p> <p>【申出内容の変化の有無とその概要】 特になし</p>
3	<p>(1) ここ3年における御経験も踏まえ、ADR機関の役割を通常時期とは異なる状況にあっても継続して発揮する上で、重要と考えてきた点、有用であった仕組みなどがあれば、共有下さい。</p> <p>(2) ここ3年における御経験も踏まえ、今後の更なる取組を要する、あるいは課題と認識するところがあれば、共有下さい。</p>	<p>【重要なこと、有用な仕組みなど】 ここ数年間でリモートワークの環境整備が進み、電話・メールなどで個別案件の手続きをリモート環境で行うことが可能であり、ADR機関の役割継続発揮に資するものと認識できたが、一方、完全なリモートでの対応にはデータの保管・利用（含むデータ量制限等）、セキュリティー面等において解決すべき課題もあると思われる。</p> <p>【取組・課題】 契約者等との対応において、メールによるやりとりでは、電話や直接対応と異なりお互いの真意が伝わらない、或いは、核心部分について明確な回答をしない等、円滑な業務運営を行う上での課題があると認識している。</p>

No.	着眼点	回答
1	(1) 2020年(令和2年)春以前における苦情・紛争受付の枠組み(オンライン化への取組を含む。(2)(3)同様)	<p>【苦情について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付場所及び受付方法 苦情の受付方法は、特段の限定をしておらず、業務規程上も電話、来訪、封書等としている。実際の受付方法は、フリーダイヤル経由での電話による受付が9割程度を占めている。受付場所は、東京事務所(東京都中央区)及び大阪事務所(大阪府大阪市)の2か所であり、受付方法は同一である。 ・受付後の対応方法 受付後の申出人とのやり取りは、原則として電話で行っており、当センターから文書を発出することは極稀である。 <p>【紛争について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付場所及び受付方法 「あっせん申立書」及び金融商品取引法等で交付等及び説明が求められている書面を郵送又は手交により交付し、口頭(電話を含む。)で説明している。なお、あっせん申立書のひな型(word文書)は、当センターのWebサイトから入手可能である。説明後、東京事務所又は大阪事務所まで、あっせん申立書を郵送又は持参してもらうこととしている。 ・あっせん方法の種類 紛争解決委員、紛争当事者双方の3者が、同一日、同一会場に集合するものの、別席調停により実施する場合が多い。なお、同席調停を排除するものではなく、具体的な方法は、紛争解決委員が決定する。

	<ul style="list-style-type: none"> ・文書のやりとり（もしくは文書代替措置）の有無 <p>申立人から提出された申立書及び証拠書類等は被申立人へ提供され、被申立人から提出された答弁書及び証拠書類は申立人に提供される。このほか、紛争解決委員が必要と認めた場合には、追加で資料等の提出を求めることがある。さらには、各当事者が任意で資料を提出することも認めている（例えば、答弁書に対する反論書）。これらは、原則として相手方にも提供されるが、紛争解決委員限り（相手方に提供しない。）を条件とすることも認めている。</p>
<p>（2）ここ3年（2020年春以降2023年（令和5年）5月までの状況下をいう。以下同じ。）において、従前（（1））と比較して変更した枠組み、業務継続への取組・工夫、狙いと効果</p>	<p>【変更した枠組み、業務継続への取組・工夫、狙いと効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Web会議ツールの導入 <p>紛争解決委員と事務局は、期日前に打合せを行っているが、面談による方法に加えWeb会議ツールを用いることにより、従前よりも容易に打合せを行うことができるようになった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・出勤人数の制限 <p>緊急事態宣言下等には、事業継続の観点から、出勤人数の制限を行った。</p>
<p>（3）2023年5月より変更した（もしくは変更予定・検討中の）枠組み、取組・工夫、狙い</p>	<p>【変更した枠組み、取組・工夫、狙い】</p> <p>該当なし。</p> <p>【変更予定・検討中の枠組み、取組・工夫】 （苦情）</p> <p>苦情受付及びその後の対応等を電磁的方法により行うことが可能である旨を明確化するため、業務規程等を改正予定である。併せて、相談員へのカスタマー・ハラスメント行為があったと認められるときは苦情対応を終了することも明確化する予定</p>

		<p>である。</p> <p>(紛争)</p> <p>紛争解決においても、書面で行うこととされている手続又はその他の行為(あっせん期日における事情聴取等)を、電磁的方法により行うことが可能である旨を明確化するため、業務規程等を改正予定である。</p>
	<p>(4) 特にオンライン化について、ODRも推進される中、また、(2)(3)の時期を通じ新しい生活様式への対応やWeb会議の普及などの世の中の変化があった中、特に取り組んできたこと、今後に向け検討していること((1)~(3)との再掲可)</p>	<p>【オンライン化について取り組んできたこと】(再掲可能)</p> <p>上記(2)のとおり、Web会議ツールを導入するとともに、文字起こしツールを導入した。</p> <p>【オンライン化について検討していること】(再掲可能)</p> <p>上記(3)のとおり、あっせん期日における事情聴取等について、テレビ会議その他電磁的方法によることも可能である旨を明確化するため、業務規程等を改正予定である。</p>
2	<p>ここ3年の申出者を取り巻く状況を踏まえた特徴的な申し出の受付状況と主な内容、ここ3年以前と比較して申出内容に変化が見られるようであればその概要</p>	<p>【特徴的な申し出の受付状況、主な内容】</p> <p>報道機関による多くの報道や2022事務年度金融行政方針の公表以降、特定の金融商品(仕組債)に関する申出が増加した。</p> <p>【申出内容の変化の有無とその概要】</p> <p>申出内容そのものに変化は見られない。</p>
3	<p>(1) ここ3年における御経験も踏まえ、ADR機関の役割を通常時期とは異なる状況にあっても継続して発揮する上で、重要と考えてきた点、有用であった仕組みなどがあれば、共有下さい。</p>	<p>【重要なこと、有用な仕組みなど】</p> <p>相談や苦情を受付けられない事態を回避し、事業を継続することが肝要であり、そのために出勤者数の制限等を行ってきた。Web会議ツールの導入は、行動制限等がある中での業務遂行には有用であった。</p>

<p>(2) ここ3年における御経験も踏まえ、今後の更なる取組を要する、あるいは課題と認識するところがあれば、共有下さい。</p>	<p>【取組・課題】 今後、更に感染力の強い感染症が流行した場合や大規模災害が発生した場合において、職員の安全に配慮しつつ、業務を継続する方法（例えば、電話受付業務のリモート化等）を情報漏洩防止の観点も踏まえ、情報収集したい。</p>
---	---

No.	着眼点	回答
1	(1) 2020年(令和2年)春以前における苦情・紛争受付の 枠組み(オンライン化への取組を含む。(2)(3)同様)	<p>【苦情について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付場所 本部(東京)・都道府県支部 ・受付方法 電話・文書・来協・その他(FAX) ・(受付後の)相談方法の種類 電話・文書・来協・メール・その他(FAX) ・文書のやりとり(もしくは文書代替措置)の有無 有 ・その他 無し <p>【紛争について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付場所 本部(東京) ・受付方法 文書 ・あっせん方法の種類 <ol style="list-style-type: none"> ① 聴聞(来協・電話会議) ② 聴聞に伴う資料・陳述書等の協会提出、当事者への配布(郵便・メール) ③ 当事者との連絡方法(電話・郵便・メール) ・文書のやりとり(もしくは文書代替措置)の有無 有

	<ul style="list-style-type: none"> ・その他 無し
<p>(2) ここ3年(2020年春以降2023年(令和5年)5月までの状況下をいう。以下同じ。)において、従前((1))と比較して変更した枠組み、業務継続への取組・工夫、狙いと効果</p>	<p>【変更した枠組み、業務継続への取組・工夫、狙いと効果】</p> <p>【苦情について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付方法 来協の中止 ・(受付後の)相談方法の種類 来協の中止 <p>【紛争について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あっせん方法の種類 聴聞(来協)の中止
<p>(3) 2023年5月より変更した(もしくは変更予定・検討中の)枠組み、取組・工夫、狙い</p>	<p>【変更した枠組み、取組・工夫、狙い】</p> <p>無し</p> <p>【変更予定・検討中の枠組み、取組・工夫】</p> <p>無し</p>
<p>(4) 特にオンライン化について、ODRも推進される中、また、(2)(3)の時期を通じ新しい生活様式への対応やWeb会議の普及などの世の中の変化があった中、特に取り組んできたこと、今後に向け検討していること((1)~(3)との再掲可)</p>	<p>【オンライン化について取り組んできたこと】(再掲可能)</p> <p>カウンセリング対応について、コロナ禍以降、来協による面談を行わず全て電話で行っていたが、相談者の保有する情報端末(パソコン・スマホ等)を使って、オンラインで相談者の表情を見ながらカウンセリングを行う方向で検討し、令和5年1月から試験的に行っている。</p> <p>【オンライン化について検討していること】(再掲可能)</p> <p>上記と同様。</p>

<p>2</p>	<p>ここ3年の申出者を取り巻く状況を踏まえた特徴的な申し出の受付状況と主な内容、 ここ3年以前と比較して申出内容に変化が見られるようであればその概要</p>	<p>【特徴的な申し出の受付状況、主な内容】 令和4年4月から施行された成年年齢引き下げに関連して、24歳までの相談者を若年層と定義したところ、若年層の相談の50%以上が「貸付自粛」に関する相談で、その内75%以上が家族や親族からの相談だった。</p> <p>【申出内容の変化の有無とその概要】 減少傾向だった相談件数が、令和3年度、令和4年度は増加傾向で、その主な増加項目は返済困難や貸付自粛等の多重債務関連相談だった。これは、新型コロナウイルス関連の影響も一因と考えられる。</p>
<p>3</p>	<p>(1) ここ3年における御経験も踏まえ、ADR機関の役割を通常時期とは異なる状況にあっても継続して発揮する上で、重要と考えてきた点、有用であった仕組みなどがあれば、共有下さい。</p> <p>(2) ここ3年における御経験も踏まえ、今後の更なる取組を要する、あるいは課題と認識するところがあれば、共有下さい。</p>	<p>【重要なこと、有用な仕組みなど】 相談の段階で貸金業に関連する新たな事案(例：給与ファクタリング)を発見して適切に対応しているので、新たな事案が苦情や紛争で多く発生することはなく、この流れは有用と考えている。</p> <p>【取組・課題】 1-(4)について引き続き検討して行きたい。</p>