

第4章 お客さまからの相談・苦情への対応と金融ADR機関としての取組み

1. 金融ADRをめぐる動向

(1) 平成20（2008）年までの主な動き

平成12（2000）年6月、金融審議会答申「21世紀を支える金融の新しい枠組みについて」がとりまとめられ、このなかで「金融分野における裁判外紛争処理制度の整備について」答申がなされた。

上記答申をうけ、金融庁に「金融トラブル連絡調整協議会（以下、協議会という）」が設置され、同年9月7日、第1回協議会が開催された。

金融審議会答申や協議会の審議を踏まえ、生命保険相談所は平成13（2001）年4月から以下の機構改革を実施した。

【生命保険相談所規程の改正】

- ・「裁定委員会」の機能を見直し、生命保険相談所長（協会長が兼務）からの諮問・相談に応じ、相談所の公正・円滑な運営を図るために勧告・提言等を行う「裁定諮問委員会」に名称を変更
- ・紛争について中立・公正に審理・裁定を行う裁判外紛争解決機関としての「裁定審査会」を新たに設置

協議会では、平成20（2008）年度に8年間の取組みを振り返り、金融ADRの整備に係る今後の課題などについて議論が行われ、同年6月24日に「金融分野における裁判外の苦情・紛争解決支援制度（金融ADR）の整備にかかる今後の課題について」（座長メモ）がとりまとめられた。同メモで、同協議会における主な取組みの経緯および金融ADRの現状の問題点を振り返るとともに、今後の金融ADRのあり方についての議論を整理した。

(2) 金融ADR法の成立

平成20（2008）年、国会にて金融商品取引法改正案が審議され、同審議において、ADRのさらなる拡充に関する附帯決議（「金融商品取引に関する苦情等に対し、公正かつ迅速で透明性の高い解決を図るため、金融分野における裁判外紛争処理機能の更なる拡充に向けた検討を進め、広く活用される中立な制度を確立すること」）が衆参両院でなされたこと等をうけ、金融審議会金融分科会第一部会・第二部会合同会合において、金融分野における裁判外紛争解決制度（金融ADR）について審議が行われた。

審議結果を踏まえ、同年12月17日に合同会合報告「金融分野における裁判外紛争解決制度（金融ADR）のあり方について」がとりまとめられた（同報告で、金融ADRを改善・充実し、苦情・紛争解決における利用者の信頼感・納得感を高め、金融商品・サービスに関する利用者の信頼性の向上を図る観点から、公正・中立でかつ実効性のある金融ADRの法的枠組みを設けることが望ましいと提言）。

平成21（2009）年3月、金融ADR制度の導入等が盛り込まれた「金融商品取引法等の一部を改正す

る法律案」(保険業法を含め16の金融関連業法を改正、以下、金融ADR法という)が国会に提出され、同法案は、同年6月17日に成立、同月24日に公布され、平成22(2010)年4月1日に施行された。

また、平成22年(2010年)6月4日、「保険会社向けの総合的な監督指針」の一部改正も行われ、保険会社においては、「苦情等対処に関する内部管理態勢」の整備や「金融ADR制度への対応」として、手続への参加応諾、資料提出等への対応、特別調停案への対応を適切に行う態勢の整備が求められた。

主な内容は以下のとおりである。

- ・金融商品・サービスに係るトラブルについて、裁判外の簡易・迅速な解決手段を提供する金融ADRの法的枠組みを新たに整備
- ・具体的には、苦情処理・紛争解決を行う法人・団体(紛争解決機関)を主務大臣が指定し、紛争解決の中立性・公正性を確保しつつ、金融商品取引業者等に対し手続応諾や結果尊重等の義務を課し、紛争解決の実効性を確保

(3) 指定紛争解決機関の指定取得

当協会では、平成12(2000)年6月の金融審議会答申に基づき、平成13(2001)年4月より自主的な裁判外紛争解決機関として生命保険相談所内に裁定審査会を設置・運営してきた。当協会では、金融ADR法の施行をうけ、これまで以上に利用者にとって利用しやすく、かつ中立・公平な立場から苦情・紛争の解決に取り組んでいくことを目的に、平成22(2010)年9月15日付にて、「指定紛争解決機関」の指定を取得し、同年10月1日より、同機関として生命保険業務に関する苦情処理および紛争解決を行うこととした。

当協会における、苦情処理手続および紛争解決手続は「指定(外国)生命保険業務紛争解決機関業務規程」に基づいて実施される。また、生命保険各社との間では、同年10月1日付で保険業法の規定に基づき手続実施基本契約を締結した。手続実施基本契約には、生命保険相談所(裁定審査会を含む)が行う紛争解決等業務に関する生命保険会社の手続参加、資料等の提出および裁定結果の受諾義務等が定められている。これにより、より実効性のある苦情処理および紛争解決の手続が確保され、利用者の利便性の向上が一層図られることになった。また、法律に基づく指定紛争解決機関として、これまで以上に利用者にとって利用がしやすく、かつ中立・公正な立場から苦情・紛争の解決支援に取り組んでいくこととした。

他方で、平成19(2007)年に、金融分野における苦情解決・あっせん業務の業態横断的な取組みを推進するために、金融商品取引法において「認定投資者保護団体」の制度が設けられたことをうけ、当協会では、平成19(2007)年9月30日に同団体としての認定を取得した。その後、平成22(2010)年4月、理事会において、金融ADR法に基づく「指定紛争解決機関」の指定申請を行うことを決定したため、同年7月、理事会において、平成23(2011)年10月1日をもって認定投資者保護団体業務を廃止することを決定した。

(4) 金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議報告書の公表

金融ADR法の附帯決議において、金融ADR法施行後3年以内に、指定紛争解決機関の業務の遂行状況等を踏まえ、金融ADR制度の在り方等について検討を行うこととされた。これを踏まえ、金融

ADR制度をより一層利用者利便の向上に資するものとするため、平成24（2012）年11月7日、「金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議」（以下、有識者会議という）が金融庁に設置され、各指定紛争解決機関の業務の遂行状況の検証や金融ADR制度の在り方等について検討が行われた。

この有識者会議は、平成25（2013）年1月までに計4回開催され、同年3月8日、金融庁から「『金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議』における議論の取りまとめ」（以下、有識者会議報告書という）が公表された。

有識者会議報告書では、金融ADR制度の現状について一定の評価がなされている一方で、各指定紛争解決機関等の業務における運用の改善に向けた取組みが期待された。本報告書については、金融庁ウェブサイト<https://www.fsa.go.jp/singi/adr-followup/20130308.html>を参照。

当協会では、同年3月22日、有識者会議報告書の内容を真摯に受けとめ、さらなる利用者の利便性の向上に努めるとともに、中立・公正性および信頼性の確保への取組みをより一層強化していく旨のコメントを当協会ウェブサイト公表した。

有識者会議報告書における主な指摘事項に係る当協会の現状および今後の取組みは、以下のとおりである。

● 指定紛争解決機関等の周知

当会および当会会員会社においては、ホームページやパンフレットへの記載、窓口担当者による説明等により、当会における苦情処理手続および紛争解決手続等、金融ADR制度の周知に努めております。また、他業態に関わる申出事案については当該業態の指定紛争解決機関等とも連携し（例えば生命保険の銀行窓口販売における一般社団法人全国銀行協会との連携）、利用者のニーズにあった適切な指定紛争解決機関等をご案内しています。

今後も、ホームページ等を活用した金融ADR制度の更なる周知や、他の指定紛争解決機関等との連携強化を図るとともに、より一層、利用者の立場に立った丁寧な窓口対応およびわかりやすいご説明に取り組んでまいります。

● 指定紛争解決機関の運営手続

当会では、弁護士、消費生活相談員および当会職員（いずれの委員も個別の生命保険会社と利害関係を有しない中立・公正な第三者です。）の3者からなる委員で構成される裁定審査会により紛争解決手続を行っております。審議手続は部会・全体会の二層体制を採用しており、全委員による全体会にて最終的な判断となる裁定を決議することにより、各部会の判断にバラつきが生じないようにするとともに、委員間の情報共有を図っています。

また、指定紛争解決機関の業務の公正・円滑な運営を図るため、外部有識者の委員で構成される裁定諮問委員会を設置し、業務運営に関する委員からのご意見を頂戴しています。

さらに、不調に終わった事案も含め、紛争解決手続を利用された方に対して事情聴取（面談）手続の実施も含めた利用者のニーズや評価等に関する利用者アンケートを実施し、運営手続を適宜見直すことにより、利用者により満足いただけるよう運営手続の向上を図っております。

今後も引き続き、中立性・公正性の観点から上記取組み等を継続するとともに、情報発信も強化し、利用者からのさらなる信頼性の確保に努めてまいります。

● 紛争解決等業務の公表

当会では、年間約1万件の相談、約6,500件の苦情、約250件の紛争を受け付けておりますが、これ

らの相談・苦情・紛争の受付状況を「相談所リポート」として発行し、会員会社にフィードバックするとともに、公表しております。

また、年に4回、項目別苦情件数や代表的な苦情・紛争事例などをまとめた「ボイス・リポート（全社版）」の公表に加え、会員会社ごとの苦情件数・事例をまとめた「ボイス・リポート（個社版）」の作成・当該社へのフィードバックを行うことにより再発防止・未然防止を図るとともに、会員会社ごとの苦情件数をホームページで公表することにより、苦情情報等の透明性の確保にも努めております。

さらに、裁定審査会で取り扱った全事案の概要を公表することにより、裁定審査会の手続等の透明性および中立・公正性を担保しております。

今後も、会員会社へのフィードバック、公表内容の充実に努め、苦情・紛争の再発防止・未然防止を図るとともに、指定紛争解決機関としての信頼性を高めてまいります。

(5) 指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針の適用

金融庁では、平成25（2013）年8月2日、「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」を策定した。

同監督指針は、指定機関に対する監督の透明性を確保し、金融ADR制度に対する利用者の信頼性の向上に資するため、指定機関の業務遂行状況の検証や金融ADR制度の在り方の検討を行った「金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議」における議論のとりまとめを参考としつつ、監督の着眼点および手法等を整備することを趣旨として策定された。監督指針の内容については、金融庁ウェブサイト<https://www.fsa.go.jp/common/law/guide/kinyuadr/index.html>を参照。

2. 金融トラブル連絡調整協議会の動向（平成20（2008）年～）

平成20（2008）年6月24日の第38回金融トラブル連絡調整協議会において「金融分野における裁判外の苦情・紛争解決支援制度（金融ADR）の整備にかかる今後の課題について」（座長メモ）が了承され、以降の協議会では、同メモで整理された金融ADRの方向性、あり方等についての議論が行われた。

平成20（2008）年以降の主な審議内容は以下のとおりである。

第39回 平成20年12月24日	・金融審議会金融分科会第一部会・第二部会合同会合の報告書「金融分野における裁判外紛争解決制度（金融ADR）のあり方について」について概要報告
第41回 23年2月14日	・平成12年6月27日金融審議会答申「21世紀を支える金融の新しい枠組みについて」 ・平成20年12月17日金融審議会金融分科会第一部会・第二部会合同会合「金融分野における裁判外紛争解決制度（金融ADR）のあり方について」 ・平成21年4月22日「金融商品取引法等の一部を改正する法律案に対する附帯決議」について、概要報告
第44回 24年11月22日	・各指定紛争解決機関における苦情・紛争事案に係る分析および金融機関に対するフィードバックの状況について概要報告 ・「金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議」の設置

第45回 25年6月3日	・「『金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議』における議論の取りまとめ」、「指定紛争解決機関向けの監督指針（案）」について概要説明 ・「金融ADR連絡協議会」（注）の設置 （注）「金融ADR制度のフォローアップに関する有識者会議」の提言（平成25年3月8日）を踏まえ設置。全指定紛争解決機関の実務担当者等により構成され、定期的かつ実効性のある情報交換や意見交換等を行い、指定紛争解決機関間の連携強化を目的に開催。
第46回 25年12月6日	・「利用者利便性向上に向けたアンケート」の実施状況について概要報告
第47回 26年5月29日	・各指定紛争解決機関の相談員の研修及び紛争解決委員の情報共有等の状況の取りまとめ結果について概要説明
第48回 26年12月4日	・各指定紛争解決機関における相談・苦情等の受付・処理・検証態勢等の状況について概要報告
第49回 27年6月15日	・「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」等への対応状況について、各機関が行った検証結果について概要説明
第50回 27年12月4日	・「紛争解決手続の運営状況」および「事後的な検証・評価等」について概要説明
第51回 28年6月9日	・「指定紛争解決機関がない業態の苦情・紛争解決の対応」について概要報告
第52回 29年2月22日	・「トラブルの未然防止のためのフィードバック」について概要報告
第53回 29年6月19日	・「より柔軟な紛争解決に向けた取組み（特に不受理・不成立事案から見える課題点）」について概要報告
第54回 30年1月11日	・「高齢者・障害者事案への対応」について概要報告
第55回 30年6月27日	・「迅速かつ誠実な苦情処理手続に向けた指定紛争解決機関の役割」について概要報告

平成26（2014）年12月4日の第48回会議では、指定紛争解決機関における相談・苦情等の受付・処理・検証態勢等の状況について議論が行われ、平成27（2015）年6月15日の第49回会議では、指定紛争解決機関における「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」等への対応状況について議論が行われた。当相談所として以下のとおり、徹底、手続の改善を行う旨、表明した。

- ① 苦情処理にあたっては、例えば、事実の有無を争うような事案においても、苦情申出人から事情を詳しく聴取する中で解決の糸口が見出される場合もあること、また約款を形式的に適用すれば給付ができない場合であっても、募集・勧誘時等における金融機関側の説明や適合性の原則に鑑みた金融機関側の対応に問題がある場合もあること、等を踏まえ、苦情申出人から苦情に至った事情を丁寧に聞き、画一的な説明を行うことなく、個別の事情（例えば、生保会社から申出人に対して誤解を与える説明がなかったか、適切かつ十分な説明がなされていたか）を十分に把握し、申出人の主張や理由、意向を踏まえ、苦情処理手続への案内など適切に対応すること
- ② 苦情対応をより迅速・適切に行えるよう、以下の対応をとる。
 - （イ）苦情申出を受けた場合に、事情を確認のうえ、速やかに苦情処理手続を開始するための具体的方策を講じる。
 - （ロ）苦情処理手続を開始しなかった案件（「取り扱う苦情が生命保険契約等に関するものでない場合」「苦情申立人が生命保険契約等契約上の権利を有しない場合」を除く）についても、その後の適切なフォローを行い、苦情申出人の意向を踏まえ、速やかに苦情処理手続に移行させることとする。

- ③ 上記①～②について、管理職による苦情記録の事後チェックを併せ行うこと
- ④ 上記①～③については、実務マニュアルである「相談苦情対応基準書」に記載
- ⑤ 上記改善策のフォロー・苦情記録の事後チェックの状況については、裁定諮問委員会（「5 裁定諮問委員会委員構成の見直し」参照）に報告する。また、「相談苦情対応基準書」に基づく業務の実施状況については、内部監査において検証を行う。

3. 生命保険相談所の相談受付状況

(1) 相談受付状況

平成20（2008）年度以降の生命保険相談所の相談受付状況は、以下のように東日本大震災の影響で平成23（2011）年度の「一般相談」は一時的に件数が増加したものの、その他は「一般相談」「苦情」ともに減少傾向にある。

（単位：件、％）

年 度	一般相談	苦情	合計	対前年比	本部相談室	連絡所
平成20年度	10,100	7,616	17,716	88.0	13,575	4,141
21年度	8,156	7,076	15,232	86.0	11,772	3,460
22年度	7,844	6,623	14,467	95.0	11,304	3,163
23年度	9,593	6,458	16,051	110.9	12,884	3,167
24年度	7,437	5,697	13,134	81.8	9,972	3,162
25年度	6,083	5,463	11,546	87.9	8,583	2,963
26年度	6,067	5,186	11,253	97.5	8,202	3,051
27年度	6,064	4,724	10,788	95.9	7,870	2,918
28年度	4,667	4,744	9,411	87.2	6,547	2,864
29年度	3,593	4,219	7,812	83.0	5,084	2,728

（注）平成16年度から、「一般相談」と「苦情」の分類の見直しに着手し、平成18年度には、受付時に「不満足の説明があったもの」はすべて苦情に分類することとした。

(2) 生命保険相談所における苦情処理手続

平成20（2008）年から平成26（2014）年までの苦情処理手続への移行割合は一ケタ台で推移したが、平成27（2015）年1月より苦情処理手続の改善対応に取り組んだ結果、平成27（2015）年度より苦情処理手続への移行件数および受付苦情に占める割合が大幅に上昇した。

（単位：件）

年 度	合計	相談所の説明で了解	相談所の説明に基づき生保会社と交渉継続	苦情処理手続へ移行	生保会社と連携して対応	相談所の説明が不調または他所に申し出
平成20年度	7,616	1,797	4,789	368	—	662
21年度	7,076	2,438	3,541	345	393	359
22年度	6,623	2,195	3,350	457	377	244
23年度	6,458	2,078	3,260	523	365	232
24年度	5,697	1,872	2,940	396	283	206
25年度	5,463	1,487	3,063	372	313	228

26年度	5,186	1,501	2,722	477	295	191
27年度	4,724	1,003	2,517	1,012	—	192
28年度	4,744	846	2,625	1,037	—	236
29年度	4,219	635	2,393	1,019	—	172

(注) 平成27年度以降、「生保会社と連携して対応」も苦情処理手続として管理区分している。

(3) 苦情処理手続を行った苦情の生命保険会社の対応状況

苦情処理手続を行った事案については、各保険会社において解決に向けた努力を行い、その結果、苦情解決（「苦情申出人の申出内容による解決」「生命保険会社の説明による解決」「歩み寄りによる和解が成立」）、申出取下げ、他の機関に申し出、裁定審査会の申立用紙を送付、継続交渉、のいずれかの対応となるが、平成20（2008）年から平成29（2017）年までで、同手続のなかで約4割程度が苦情解決、約5割程度が裁定審査会の申立用紙送付となった。

(単位：件)

年 度	苦情処理手続 件数	解決済	申出取下げ	他の機関に 申し出	裁定審査会の 申立用紙送付	継続交渉中
平成20年度	368	168	11	10	128	51
21年度	345	133	9	6	124	73
22年度	457	194	10	0	221	32
23年度	523	196	11	6	277	33
24年度	396	143	10	4	226	13
25年度	372	100	11	9	244	8
26年度	477	125	28	3	275	46
27年度	1,012	522	67	9	383	31
28年度	1,037	474	60	1	457	45
29年度	1,019	464	71	9	436	39

(4) 裁定審査会における紛争解決手続

苦情処理手続に移行後原則1か月を経過しても解決しない場合には、裁定審査会への申立てを行うことができる。平成20（2008）年度以降の裁定審査会における審理事案の内容および審理結果などは以下のとおりである。

受理年度別の申立内容の推移

(単位：件)

	平成20 年度	21 年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	合計
契約取消もしくは契約無効請求	24	23	49	83	68	84	70	92	117	109	719
銀行等代理店販売における契約 無効請求	5	31	41	37	17	5	8	9	30	18	201
給付金請求（入院・手術・障害等）	25	26	45	46	38	33	41	80	74	107	515
保険金請求（死亡・災害・高度 障害等）	11	20	7	17	12	8	11	15	18	15	134
配当金（祝金）等請求（買増保 険金・年金等）	6	7	10	18	12	15	8	30	10	20	136

保全関係遡及手続請求	7	8	10	31	43	27	31	46	57	63	323
収納関係遡及手続請求	1	2	5	10	2	7	5	7	9	10	58
その他	3	5	5	18	16	23	20	33	40	33	196
受理件数	74	113	166	251	202	194	190	299	348	370	2207
不受理件数	8	9	6	9	6	8	4	13	7	5	75
裁定申立件数	82	122	172	260	208	202	194	312	355	375	2282

受理年度別の審理結果の推移

(単位：件)

年度・申立件数 審理結果等	平成20 年度	21 年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	合計
	82	122	172	260	208	202	194	312	355	375	2,282
和解が成立したもの	18	20	37	54	53	49	56	115	102	44	548
和解が成立しなかったもの	56	93	129	197	149	145	134	184	235	122	1,444
和解案の受諾勧告がなされたが、当事者が受諾しなかったもの	1	0	9	10	4	7	19	17	30	9	106
和解による解決の見込みがなく、裁定手続を終了したもの	50	74	103	162	119	112	91	137	170	101	1,119
相手方会社からの裁判等による解決の申出が認められ、裁定手続を開始しなかったもの	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3
申立人から申立が取り下げられたもの	1	1	2	4	4	4	4	5	8	5	38
事実確認の困難性等の理由から、裁判等での解決が適当であると判断し、裁定手続を終了したもの	4	16	14	21	22	22	20	25	27	7	178
適格性がないものとして、裁定を行わなかったもの（不受理）	8	9	6	9	6	8	4	13	7	5	75
審理継続中のもの（注）	0	0	0	0	0	0	0	0	11	204	215

(注) 平成30年3月末時点の件数

4. 紛争解決等業務（苦情処理手続および紛争解決手続）に係る業務改善

(1) 苦情処理手続に係る改善対応

生命保険相談所では、苦情処理手続に移行しなかった事案についても、個別事情の聴取や申出人の意向のより深い把握、その後の申出人と各生命保険会社との交渉状況のフォローにより、苦情処理手続へ移行する可能性があると考えられることから、個別の事情を十分に把握し、申出人の意向を踏まえたより適切・迅速な対応を図るため、平成26（2014）年12月より順次、以下の苦情処理手続に係る改善対応を実施した。

苦情処理手続に係る改善対応（運営の見直し）

カテゴリー	内容
1. 苦情対応に係る運営の見直し	<①苦情受付時対応の徹底> ・苦情処理に当たって、申出人から苦情に至った事情を丁寧に聞き、画一的な説明を行うことなく、個別の事情を十分に把握し、申出人の主張や理由、意向を踏まえ、適切に苦情処理手続への案内を行う。 ・原則、苦情申出人に苦情処理手続への意向を確認し、希望があれば、速やかに同手続に移行する。 ・管理者による相談件数集計システムへの記録対応内容の日々チェック作業に関し、要員を増員し、チェック機能を強化する。 <②申出人と生保各社との交渉状況のフォローアップ態勢の強化> ・苦情処理手続に移行しない案件に対し、申出人と生保会社との交渉状況のフォローアップを開始する。 ☐交渉継続案件に対するフォローアップの実施 最終受付入力日から1か月経過後の時点で、申出人にその後の状況を確認する。確認の結果、依然として苦情が未解決の場合、改めて苦情処理手続への意向を確認し、希望があれば必要な情報を収集し、速やかに同手続に移行する運用とする。 ☐苦情処理手続への意向確認強化 苦情受付のクロージングの際に、①権利者本人からの申出である ②氏名・連絡先が明らかである ③申出人の生年月日・保険会社名・契約者名・被保険者名、等の必要最低限の情報が取得できる ④申出人が移行を希望する場合、苦情処理手続に移行できる旨の案内を徹底する。 なお、高齢者や障がい者の家族等、権利者本人からの申出ではない場合においては、苦情処理手続への移行について、個別の事情を踏まえて柔軟に対応する。
2. 苦情申出内容の分析結果に伴う見直し	<③実態的に苦情処理手続を行っている案件の管理区分の変更> ・「連携対応」として管理している案件は、相談所が申出人と生保会社との間に介在して苦情解決に至っている事案であり、実態的に苦情処理手続を実施していることから、苦情処理手続として管理区分する。 ・管理区分の変更にとともに、それまで現地で苦情処理手続移行の判断をしていたが、生保協会相談室管理者のチェック体制を整備し、同手続への移行、進捗管理を行う。 <④苦情受付時に苦情処理手続に移行しなかった案件の区分の細分化> ・相談所苦情対応の分類方法を細分化し、受付時点で苦情処理手続に移行しなかった案件に対して事由別のフォローアップを行い、苦情処理手続へ移行する可能性のある案件を積極的に捕捉する。
3. 業務運営・チェック体制の強化	<⑤外部有識者によるチェック体制の強化> ・裁定諮問委員会において、業務改善策の実施状況等について報告する。 <⑥内部監査機能の強化> ・協会内部監査の監査項目に、業務改善策の実施状況についての検証を追加する。 <⑦マニュアルの整備> ・業務改善策に係る実務を「相談苦情対応基準書（内部マニュアル）」に反映する。

(2) 紛争解決手続に係る改善対応

生命保険相談所では、積極的に事情聴取（面談）を実施することにより、より柔軟な解決の糸口となる個別事情の把握に努め、それを踏まえたより一層の和解提案を行っていくこととし、平成27(2015)年7月より、以下の紛争解決手続に係る改善対応を実施した。

紛争解決手続に係る改善対応（柔軟な解決に向けた運営の見直し）

カテゴリー	内容
1. 積極的な事情聴取（面談）の実施	<①すべての案件について事情聴取（面談）を案内> - すべての案件について、申立て（申立書用紙送付）時に事情聴取（面談）実施の目的を明示のうえ、事情聴取の実施について案内し、申立人が事情聴取の実施を希望しない場合以外は事情聴取を実施する。また、事情聴取の実施を希望しない申立人についても、審理開始後、両当事者の主張や事実関係が明白でない場合は、裁定審査会委員の判断により、事情聴取を実施する必要があることを案内する。 - また、申立て時に事情聴取を希望しなかった場合であっても、その後の審理手続中に申立人から事情聴取の希望があった場合には、事情聴取を実施する。 <②本部・連絡所以外の場所で事情聴取を実施できる環境の整備> - 本部・連絡所への来訪が困難な高齢者・障がい者等への対応として、タブレット端末を活用し、本部・連絡所以外の場所で事情聴取を実施できる環境を整備する。
2. 幅広い和解提案の実施	<③個別事情を反映・考慮した積極的な和解提案の実施> ADRの趣旨を踏まえ、法令や約款にのみ重きを置くことなく、積極的に事情聴取を実施することにより、より柔軟な解決の糸口となる個別事情（保険会社側の不適切な対応等）の把握に努め、それらを反映・考慮した積極的な和解提案を行っていく。
3. 和解事案に対する認識共有	<④チェックリストの活用> 上記「2. 幅広い和解提案の実施」の対応を確実に実施していくため裁定審査会（各部会）での事案審理の際に考慮すべき事項をとりまとめた「チェックリスト」を作成し、事案ごとに委員が同リストに基づき考慮すべき事項を確認することで、より柔軟な解決に向けた対応の確実な実施を図る。

5. 裁定諮問委員会委員構成の見直し

平成13（2001）年4月、「裁定委員会」を「裁定諮問委員会」に改称し、生命保険相談所長（協会長が兼務）からの諮問・相談に応じ、相談所の公正・円滑な運営を図るために勧告・提言等を行う機関とした。裁定諮問委員会は、当初、学者、弁護士、医師、消費者団体関係者の学識経験者および当協会常勤役員からなる5名の委員で構成されていた。その後、平成29（2017）年3月開催の理事会において、生命保険相談所の運営について民事訴訟法等の手続法の観点から検証・評価を行えるようにすること、監督指針においても、「外部有識者による提言・諮問機関を設置するなどにより、紛争解決等業務の運営について事後的な検証・評価を行い、それを踏まえた紛争解決等業務の改善措置を検討しているか」との着眼点があることから、構成員を外部有識者のみとするよう見直しを行った。

平成20（2008）年4月以降の委員は以下のとおりである。

氏 名	所 属	任 期
（議長） 落合 誠一	東京大学法学部教授	平成13年4月～平成24年9月
杉本 恒明	関東中央病院名誉院長	平成13年4月～平成23年3月
加藤 義樹	加藤義樹法律事務所弁護士	平成15年4月～平成21年2月
神田 敏子	全国消費者団体連絡会事務局長	平成17年4月～平成20年7月
西岡 忠夫	生命保険協会副会長	平成17年7月～平成20年7月
大河内 美保	主婦連合会副会長	平成20年7月～平成27年4月
小泉 宇幸	生命保険協会副会長	平成20年7月～平成23年7月
庭山 正一郎	あさひ法律事務所弁護士	平成22年2月～平成29年3月
○山口 徹	虎の門病院名誉院長	平成23年4月～

徳物 文雄	生命保険協会副会長	平成23年7月～平成26年7月
(議長) ○山下 友信	同志社大学大学院司法研究科教授	平成24年9月～
若狭 一郎	生命保険協会副会長	平成26年7月～平成29年3月
○吉川 萬里子	全国消費生活相談員協会常務理事	平成27年4月～
○橋本 副孝	東京八丁堀法律事務所弁護士	平成29年4月～
○垣内 秀介	東京大学大学院法学政治学研究科教授	平成29年4月～

(注) ○は平成30年4月1日時点の委員

6. 裁定審査会の機能強化

裁定審査会では、申立事案の増加にともない、平成16（2004）年9月より、弁護士委員1名、消費生活相談員委員1名、協会委員（当協会の生命保険相談室職員）1名により部会を構成し、事案を審理したうえで、その部会での審理結果を全委員で構成する全体会で審議することとしたほか（部会制の導入）、委員の増員を行うなど、審理体制の整備を進めてきた。また、地方在住の申立人の利便性の向上を図るため、平成21（2009）年3月より、事情聴取にテレビ会議システムを導入したほか、平成27（2015）年3月より、必要に応じて、タブレット端末を利用した事情聴取を実施することとした。

平成29（2017）年10月末時点において、裁定審査会は、弁護士（7名）、消費生活相談員（7名）、協会委員（3名）の17名で構成し、7部会で審理を行っている。なお、審理の効率化を図る目的で、平成23（2011）年4月に補佐弁護士制度を導入した（平成30（2018）年4月時点において、補佐弁護士は7名）。

平成16年 9月	裁定審査会に部会制を導入（2部会）
18年 7月	部会を増設（2部会→3部会）
21年 3月	事情聴取にテレビ会議システムを導入
21年 9月	部会を増設（3部会→4部会）
23年 4月	補佐弁護士制度を導入
27年 3月	タブレット端末を導入
28年 1月	部会を増設（4部会→6部会）
29年10月	部会を増設（6部会→7部会）

7. その他の取組み

(1) 利用者へ周知・情報提供の充実等

生命保険相談所では、裁定審査会を含む相談所業務の理解促進および一層の周知ならびに情報提供の充実を図る観点から、以下の対応を行った。

平成22年10月	・生命保険相談所のパンフレットの改訂 —指定ADR機関の概要や苦情処理手続から紛争解決手続へのフロー ・生命保険協会ウェブサイト（生命保険相談所のご案内）の改訂 —指定ADR機関の概要等 —生命保険会社各社ウェブサイトより生命保険協会ウェブサイトへリンク
----------	---

24年10月	・生命保険協会ウェブサイト（生命保険相談所のご案内）の改訂 —利用者の利便性向上を図るため、裁定審査会に関するQ&Aを掲載 —裁定審査会委員（弁護士委員）の公表
26年11月	・生命保険相談所ポスターの作成 —指定ADR機関の概要や苦情処理手続から紛争解決手続へのフロー

(2) 利用者アンケートの実施

生命保険相談所では、平成24（2012）年4月より、紛争解決手続利用者の率直な声（感想・評価・改善点等）を今後の苦情処理手続および紛争解決手続の運営改善等に活かし、より中立性・公正性、利便性等の高い相談所業務運営を目指すことを目的として、裁定審査会を利用した申立人および保険会社に対して、「利用者アンケート」を実施することとした。

生命保険相談所では、このアンケート結果を踏まえた運営改善等を行うとともに、主な意見および生命保険相談所における対応等について、相談所レポートにおいて公表している。

(3) 障がい者苦情対応

平成25（2013）年6月に公布された「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」（平成28（2016）年4月施行）を踏まえ、金融庁より「金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」（以下、金融庁対応指針という）が公表され、生命保険相談所においては、金融庁対応指針に基づき障がい者に対する相談体制の整備が求められた。これを受け、当相談所として、以下の対応を実施した。

平成28年3月	・生命保険相談室・連絡所に障がい者用コミュニケーションツール（注）を配備 （注）公共サービス窓口における配慮マニュアル 拡大鏡 筆談ボード
28年6月	・障害者差別解消法への取組みに関する研修会開催
28年8月	・障がい者専用サイト（ウェブサイト）開設 ・障がい者専用回線（電話番号）開設