

## 活動の成果

目的・使命・役割	主な成果
<p>[1]民間ADR（各業界団体）が取り組む苦情・紛争解決の改善を担保個別紛争処理における機関連携の強化</p>	<p>規則整備：5.0 団体（14 年 10 月） 12.0 団体（15 年 3 月） 12.0 団体（16 年 3 月） 運用改善（例示） 機関間の取次ぎ要領の策定、保険窓口販売関係業界団体連絡会等の開催</p>
<p>苦情・紛争処理手続の透明化</p>	<p>規則整備：4.5 団体（14 年 10 月） 7.6 団体（15 年 3 月） 7.9 団体（16 年 3 月） 運用改善（例示） 受付対応マニュアルの作成・利用</p>
<p>苦情・紛争処理事案のフォローアップ体制の充実</p>	<p>規則整備：5.1 団体（14 年 10 月） 9.2 団体（15 年 3 月） 9.7 団体（16 年 3 月） 運用改善（例示） ホームページによる警告の公表等</p>
<p>苦情・紛争処理実績に関する積極的公表</p>	<p>規則整備：3.0 団体（14 年 10 月） 7.5 団体（15 年 3 月） 8.5 団体（16 年 3 月） 運用改善（例示） ホームページへの件数等の掲載</p>
<p>広報活動を含む消費者アクセスの改善</p>	<p>規則整備：2.0 団体（14 年 10 月） 8.5 団体（15 年 3 月） 9.0 団体（16 年 3 月） 運用改善（例示） リーフレット・パンフレットの作成・頒布、研修会等への講師派遣</p>
<p>（ ～ を包含する活動）</p>	<p>規則整備（平均）4.6 団体（14 年 10 月） 8.2 団体（15 年 3 月） 8.6 団体（16 年 3 月） 運用改善面（例示） 消費生活アドバイザー等の有資格者を配置</p>
<p>[2]裁判外紛争処理制度の改善につながる情報・意見交換等 その他、関連する内容に係る情報・意見交換等</p>	<p>報告件数：34 件（12 年度） 34 件（13 年度） 25 件（14 年度） 22 件（15 年度） 金融商品販売法上の勧誘方針に係る調査結果とフォローアップ（平成 14～15 事務年度） 外国為替証拠金取引の苦情実態、対応等</p>

（注）規則整備面の数値は、それぞれの項目に該当すると考えられるモデル項目を満たす団体の数である