

第11回あっせん委員会運営懇談会（平成27年12月25日開催）における指摘事項への対応状況

第11回あっせん委員会運営懇談会において外部有識者委員からの指摘事項を踏まえた改善に係る取組み等は、以下のとおり。

指 摘 事 項	対 応 等
<p>1. 適格性審査の運用の弾力化</p> <p>あっせん委員会は、相続関係の事案など、事実確認が困難な事案でも、慎重に検討して、受理すべき基準の間口を広げるように検討するべきではないか。</p>	<p>○ 左記の指摘事項を全あっせん委員に書面により報告済。</p>
<p>2. 不受理事案についての利用者等への情報内容の工夫</p> <p>申立人に対する不受理通知や、一般利用者に対する不受理に関する公表資料について、納得感を高めるため、わかりやすい文章、表現による情報提供を行う工夫が必要ではないか。</p>	<p>○ 不受理通知や公表資料（ディスクロージャー）に記載する文章は申立人にわかりやすい文章、表現にするよう配慮。</p> <p>○ 不受理事案の公表資料（ディスクロージャー）については、不受理通知の記載の内容を原則として記載する。</p>
<p>3. 利用者アンケートの回収率の向上策</p> <p>現時点のアンケートの回収率に問題はなく、回収率のみをあげるためだけの施策を検討する必要はない。ただし、利用者のアンケートの回答意識を促すため、例えば事情聴取時等のなかでタイミングをみて、アンケートの協力を依頼しておく運用などが考えられる。</p>	<p>○ 事情聴取日程調整時および事情聴取時等の適したタイミングに、事務局から申立人に対し、口頭で「苦情対応・紛争解決手続改善のためのアンケート」への協力を依頼。</p>

以 上