

# 紛争解決等手続の利用者アンケートの実施状況等について

一般社団法人全国銀行協会  
全国銀行協会相談室・あっせん委員会事務局

## I. はじめに

一般社団法人全国銀行協会では、紛争解決業務の改善を目的として紛争解決等手続の利用者を対象にアンケートを実施しております。

利用者の皆様から頂戴したご意見などを踏まえ、より一層業務改善などに取り組んで参ります。

## II. アンケートの実施方法

**対象者：**あっせん委員会において、事情聴取を実施した申立人（顧客）（事情聴取を実施していない事案（不受理、事情聴取前の取下げ等）は除く）。

**調査項目：**全国銀行協会相談室相談員、あっせん委員会事務局担当者の対応を含む手続全般の丁寧さ、あっせん委員の説明の分かりやすさおよび手続全般についての評価ならびに意見・要望。

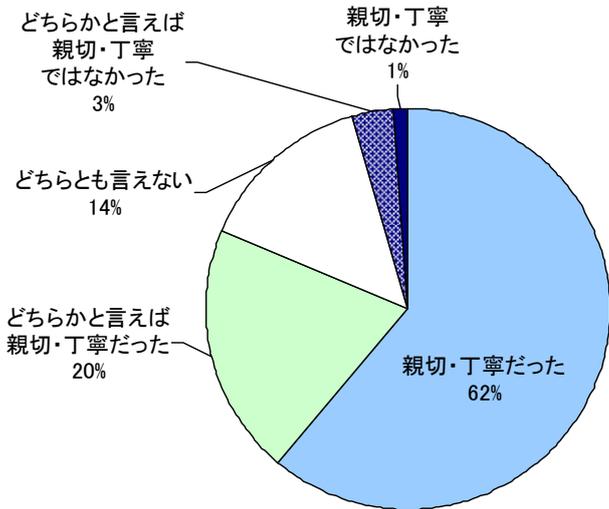
## III. アンケートの回収状況

**対象期間：**平成 24 年 11 月～平成 25 年 3 月

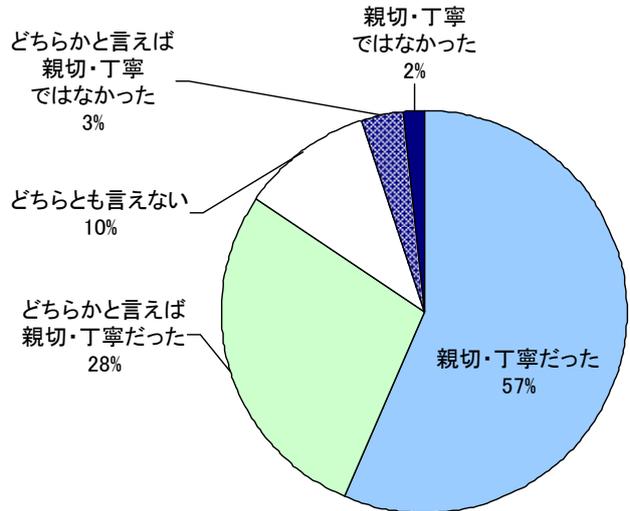
	回答 依頼対象	回答数	回答率
申立人(顧客)	334 件	186 件	56%
うち和解事案	255 件	161 件	63%
うち不調事案	79 件	25 件	32%

## IV. アンケートの回答結果

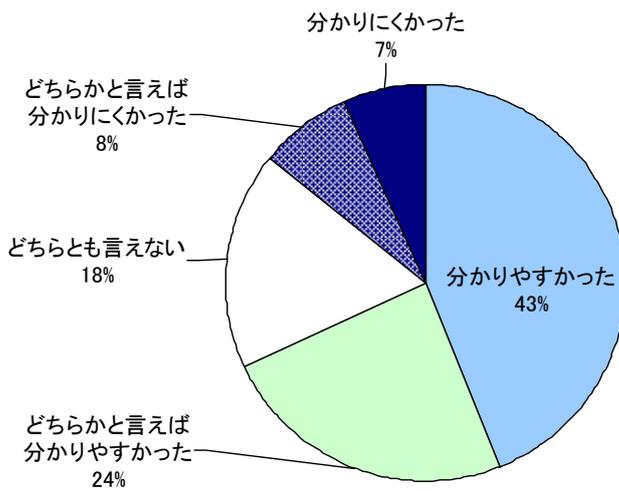
苦情の申出に対する全銀協相談員の対応



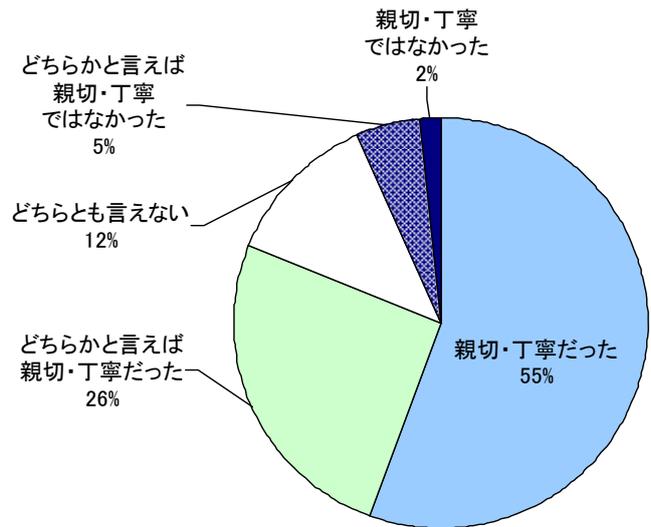
あっせん委員会事務局職員による申立書の書き方などの手続に関する説明



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）



全銀協相談室（あっせん委員会事務局）が行う一連の手続全般に係る対応

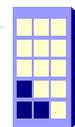


## V. 寄せられた主な意見・要望等に対する対応状況



○ あっせん委員会には、申立人本人が出席をしないといけないのか

○ あっせん委員会は、紛争となった契約当時の事情に詳しい契約者ご本人(申立人)からお話を伺うことが、紛争解決を図るうえで重要と考えていますので、原則として、ご本人の出席をお願いしています。なお、ご高齢の方、車椅子を利用される方等、出席にご負担のある方については、事前にお申し出いただければ、個別に対応させていただきます。

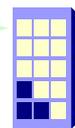


全銀協



○ 電話での事情聴取(※)に出席したが、あっせん委員の顔が見えなかったので、うまく主張ができなかった

○ 電話での事情聴取を行った申出人の方から、ご指摘のような声をいただきましたので、平成25年6月から、全国9都市以外の会場で事情聴取を行う場合でも、あっせん委員、申立人の顔を映すことができるタブレット端末を導入し、お互いが顔を見ながらお話ができる運営といたしました。引き続き利用者の利便に配慮した運営に努めて参ります。



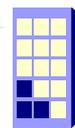
全銀協

※ 「あっせん委員会」は、東京、大阪、名古屋、札幌、仙台、金沢、高松、広島、福岡の9都市で開催していますが、9都市以外でも、所定の銀行協会にお越しいただき電話での事情聴取を実施しています。



○ あっせん委員の説明が十分ではなく、問題点やあっせんの判断の理由がよくわからなかった

○ あっせん委員会では、あっせんの判断、理由を含め当事者のみなさまにご納得いただけるよう丁寧な説明を心がけています。事情聴取の場において、あっせん委員の説明にご不明点がございましたら、遠慮なくその旨をお申し出ください。あっせん委員から、丁寧に説明をいたします。また、ご意見については、都度、あっせん委員に伝え、対応の改善を図っています。



全銀協



申立人

○ 手続をもう少し早く進めて欲しかった

○ これまで、あっせん委員や職員の増員等により、迅速な手続を行うための態勢を整備してきていますが、事案の内容によっては、申立ての趣旨を明確にするなど論点の整理等に時間をいただく場合があります。ご意見を踏まえ、より一層適切・迅速な運営を行って参ります。



全銀協



申立人

○ 和解したが、あっせん委員会の判断が銀行寄りであると感じた

○ あっせん委員会は、ADR制度の趣旨にもとづき中立・公正な立場であっせんの判断ができるよう、弁護士、消費者問題専門家、全銀協役職員等による3名の合議制をとっています。あっせんの判断を行う場合には、必ず3名のあっせん委員が合議を行い、当事者のいずれかに偏ることのない判断を行うように努めています。また、各あっせん委員の適性等については、選任に際して、必ず本人面談を行ったうえで確認しています。したがって、ご指摘のような事象はないものと考えていますが、いただいたご意見を踏まえ、より丁寧に、ご納得いただける説明に努めて参ります。



全銀協



申立人

○ 有益な機関であるあっせん委員会が、あまり知られていないので、広報活動を行って欲しい

○ あっせん委員会や全国銀行協会相談室については、加入銀行におけるポスター掲示やリーフレットの配付、全国銀行協会のホームページなどで周知を図っていますが、ご意見を踏まえ、広報活動のあり方について更に検討を行って参ります。



全銀協