

# 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は、紛争解決等手続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、事情聴取が行われた事案の申立人（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信頼性についての評価ならびに意見・要望。

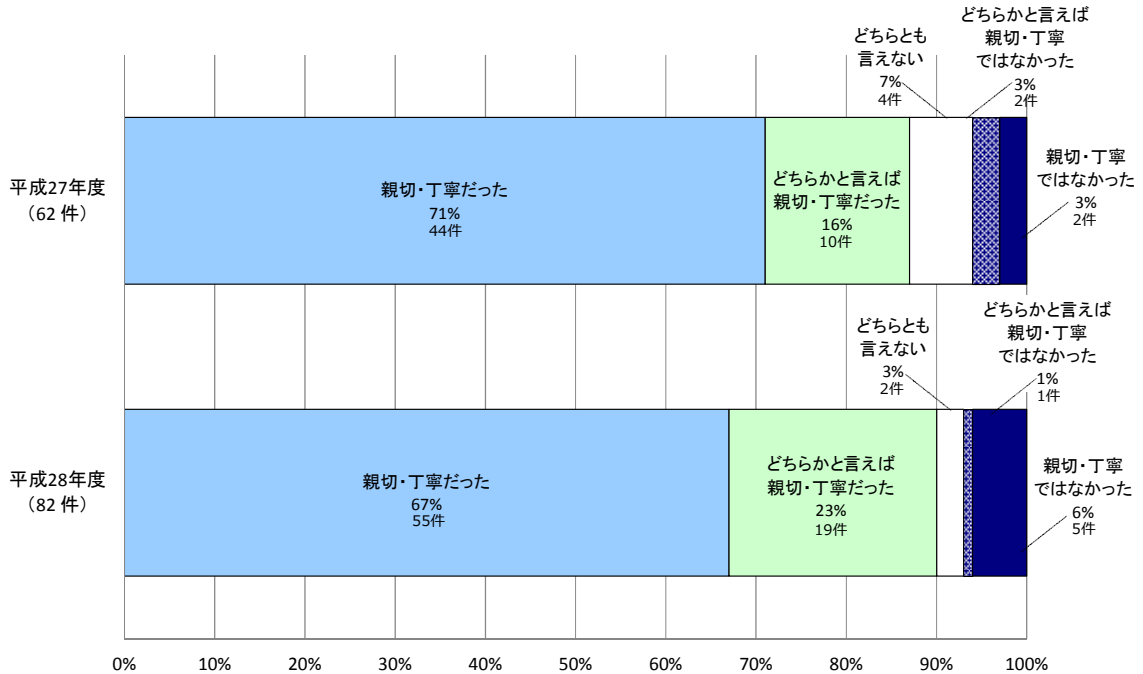
## III. アンケートの回収状況

**対象期間：**平成 28 年 4 月～平成 29 年 3 月

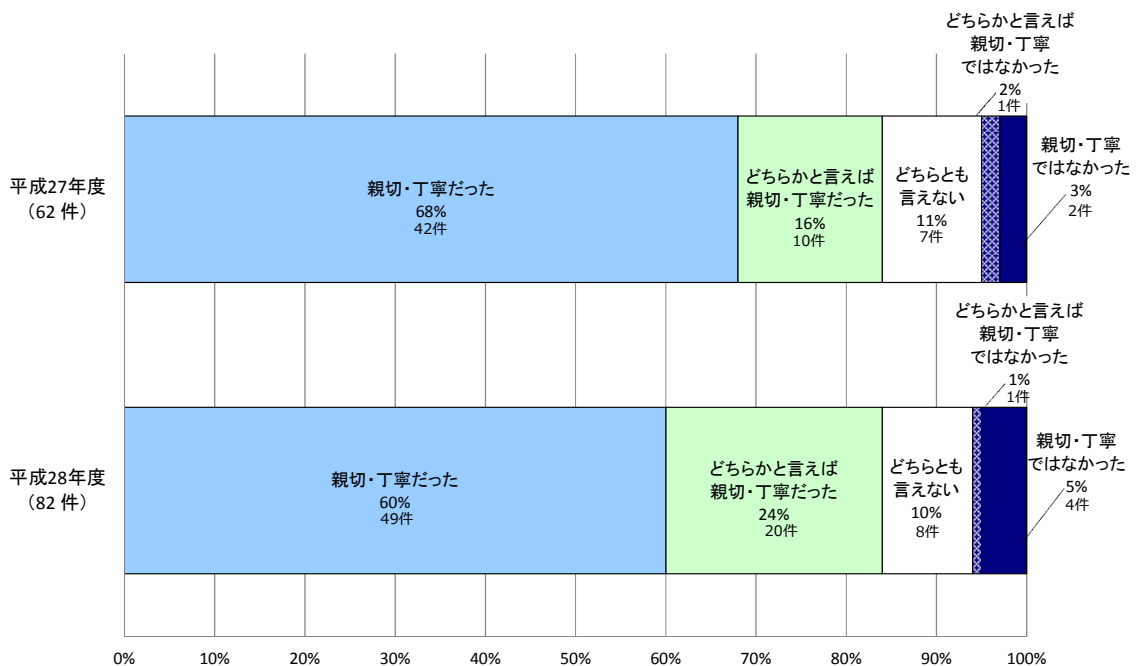
	平成 28 年度 (平成 28 年 4 月～平成 29 年 3 月)			(参考)平成 27 年度 (平成 27 年 4 月～平成 28 年 3 月)		
	回答 依頼対象	回答数	回答率	回答 依頼対象	回答数	回答率
申立人(顧客)	141 件	82 件	58%	100 件	62 件	62%
うち和解事案	81 件	58 件	72%	61 件	43 件	70%
うち不調事案	60 件	24 件	40%	39 件	19 件	49%

#### IV. アンケートの回答結果

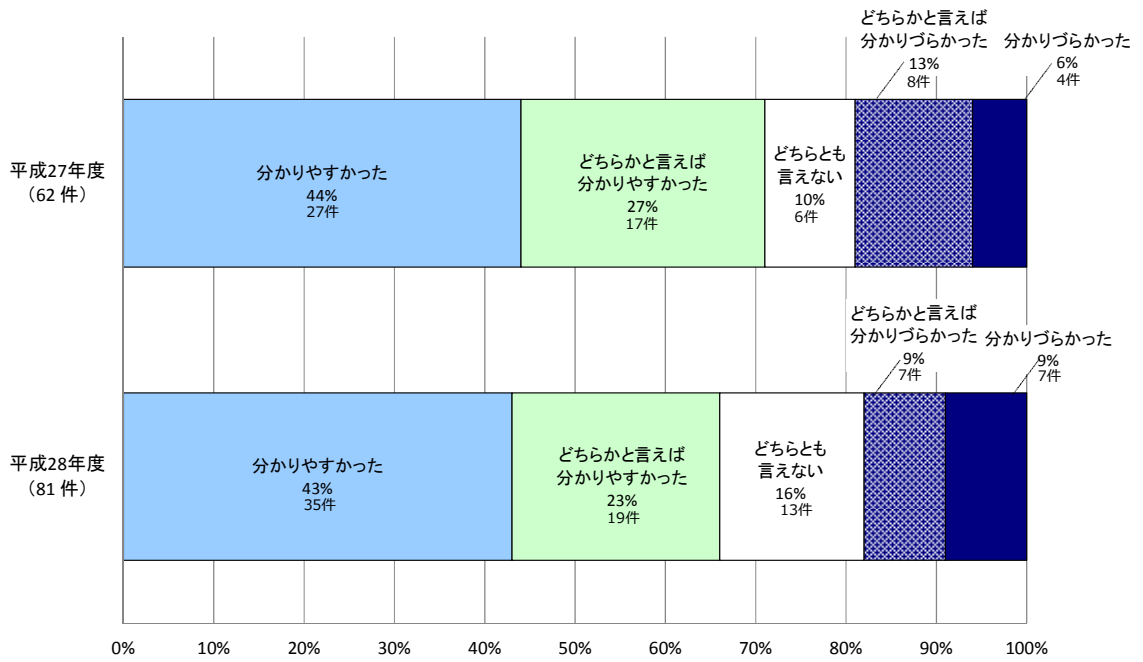
##### 苦情の申出に対する全銀協相談員の対応



##### 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

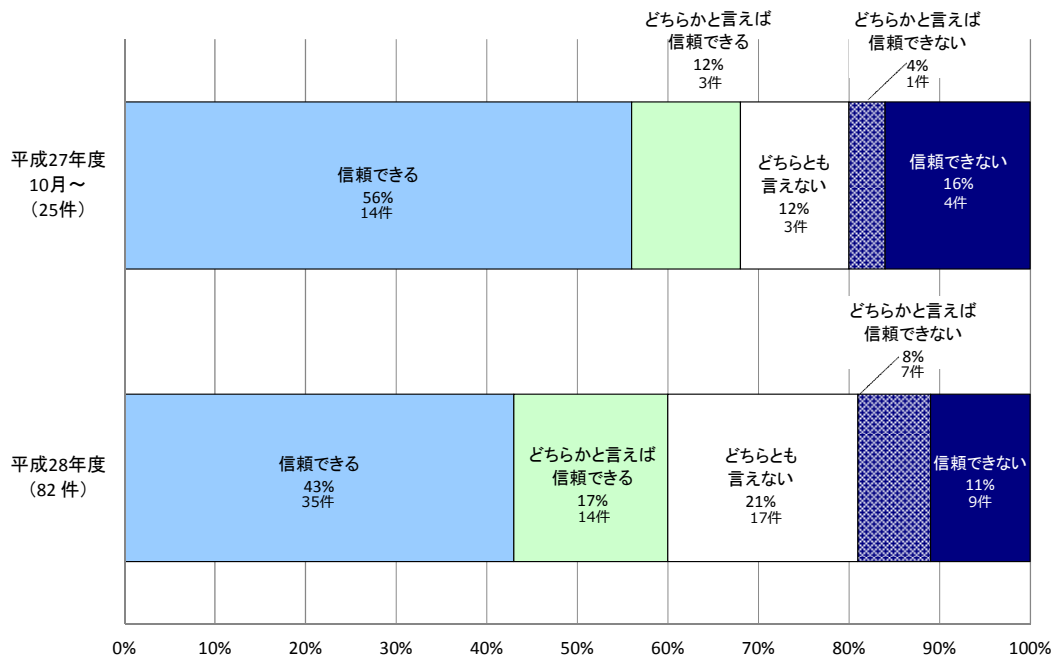


### あっせん委員の説明（事情聴取の進め方、あっせん結果に係る説明等）



※ 平成28年度：1件未回答あり。

### あっせん委員会の中立・公正性



※ 本設問は平成27年10月に設定。

## V. 寄せられた主な意見・要望等に対する対応状況等

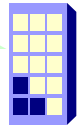
皆様からいただきましたご意見・ご要望の一部をご紹介します。いただいた意見等は、相談員、あっせん委員会事務局、あっせん委員に説明し、手続の改善に努めてまいります。



申立人

- あっせん委員会の事情聴取について、原則1日で終わらせるとのことだが、2日間くらいはやってほしい。

- 事情聴取については、お客さまの時間のご負担をできるだけかけずに手続を迅速に終了させるため、原則1回としております。
- 事案によっては、事情聴取の時間が不足したり、お客さまのお身体の負担も考慮して、複数回に分けて開催することもございますので、当日の時間だけでは主張しきれない点がある場合は、あっせん委員にお申し出いただければと存じます。



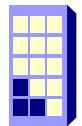
全銀協



申立人

- 思ったより手続が長いと感じた。

- あっせん手続におけるお客さまから申立書を受け付けてから和解契約書の締結までの所要期間は、概ね6か月から8か月となっております。ご理解をいただければと存じます。
- あっせん委員会としては、引き続きできるだけ迅速かつ円滑な手続に努めてまいります。



全銀協



申立人

- あっせん委員会が提示するあっせん案は、銀行寄りで中立・公正ではないと感じた。

- あっせん委員会が事情聴取後に提示するあっせん案は、適正な審査を経て選任された弁護士、消費者問題専門家、金融業務等に係る有識者等の3名の委員が合議により審議したものであり、当事者一方に偏ったものではないと考えております。
- いただいたご意見を踏まえ、より中立・公正な手続の運用に努めてまいります。



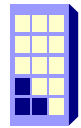
全銀協



申立人

- 相手方銀行の担当者が事情聴取に同席しないため、銀行側が何を主張したか分からず不満である。

- あっせん委員会は、お客さま・銀行の双方が忌憚のないご主張をしていただけるよう、お客さま・銀行が同席することは原則として行っておりません。あっせん委員は、銀行がお客さまの申立てに対してどのような答弁をしているか、お客さまに対して丁寧にご説明しております。
- お客さまの方で「この点について銀行はどう思っているか」などのご質問がありましたら、何なりとあっせん委員にお申し出ください。



全銀協



申立人

- 事前に申立書に対する照会事項という書面に回答することで、自分の紛争事案のポイントを整理することができてよかった。

- ご意見ありがとうございます。あっせん手続は、事情聴取当日の質問をより効率的に行うため、お客さまの申立書について、あっせん委員から、事案のポイントとなる点や不明点に係る質問を「照会事項」という書面によりお送りし、ご回答を依頼しております。
- お客さまにおかれましては、ご回答いただける範囲で結構ですので、ご協力いただければと存じます。



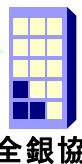
全銀協



申立人

- 全銀協相談室を知り、何度かためらいつつ電話したところ、相談員の方やあっせん委員会事務局の方が親切、丁寧に対応してくださり、感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。

- ご意見ありがとうございます。こうしたご意見をできるだけ多くのお客さまからいただけるよう、中立・公正で、利用しやすく、分かりやすい運用に日々努めてまいりたいと存じます。



全銀協

以 上