

# 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

## 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

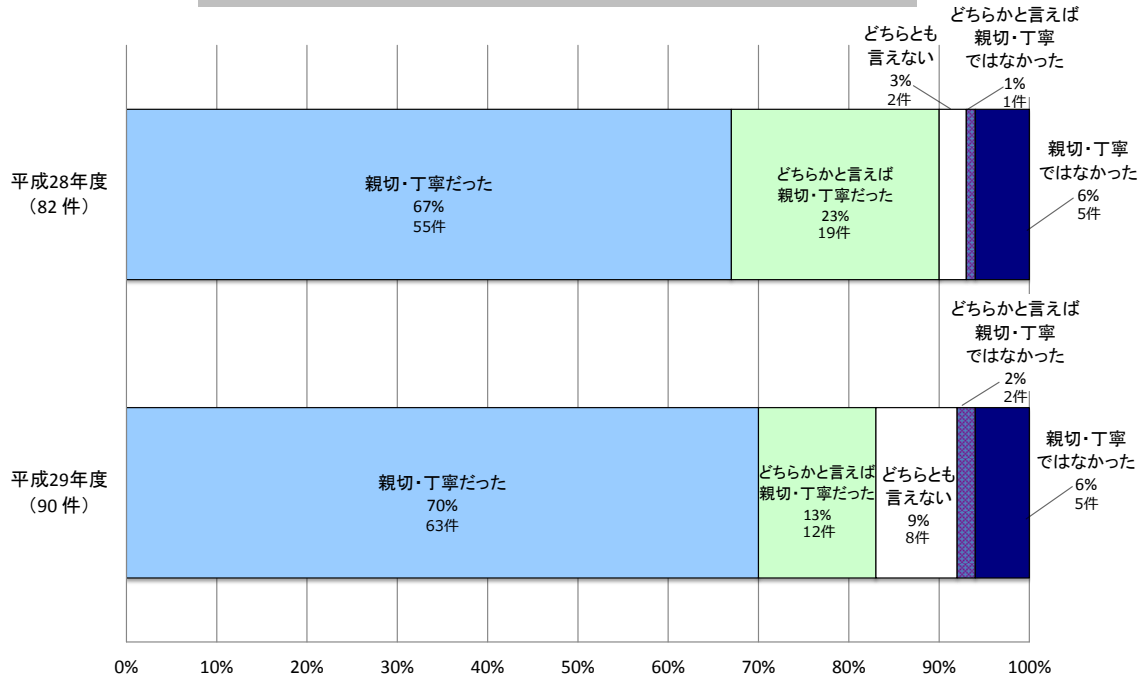
**対象期間：**平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月

	平成 29 年度 (平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月)			(参考)平成 28 年度 (平成 28 年 4 月～平成 29 年 3 月)		
	回答依頼 対象	回答受領 数(※)	回収率	回答依頼 対象	回答受領 数	回収率
申立人(顧客)	127 件	92 件	72%	141 件	82 件	58%
うち和解事案	84 件	67 件	80%	81 件	58 件	72%
うち不調事案	43 件	25 件	58%	60 件	24 件	40%

※ 一部項目のみの回答を含む。

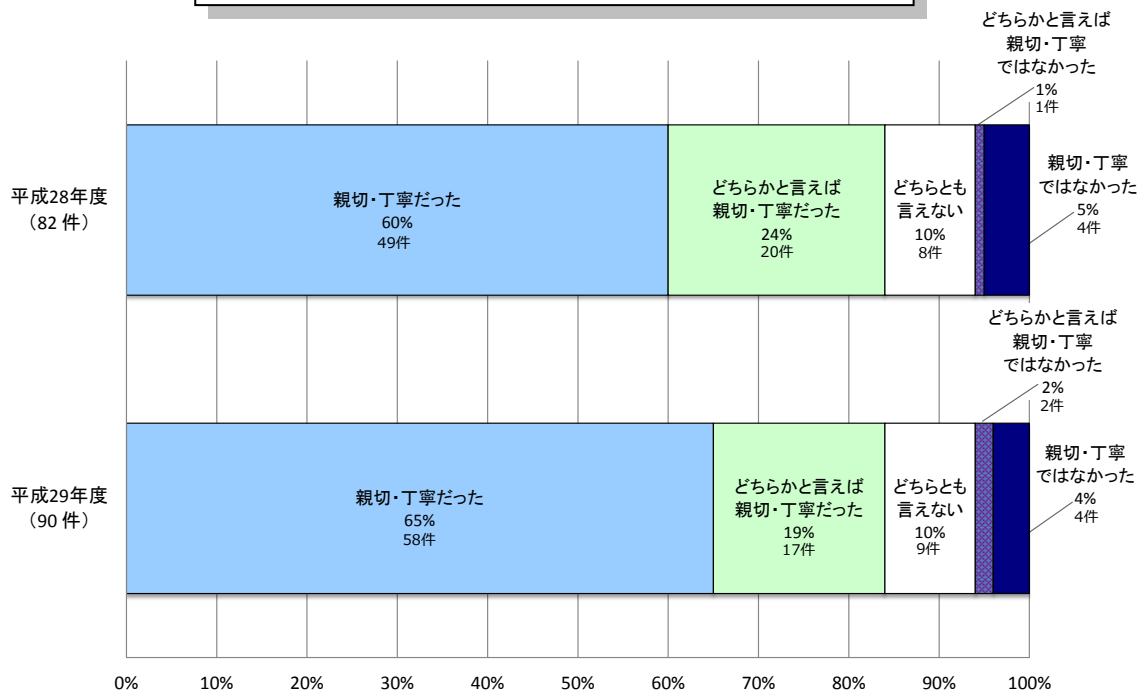
#### IV. アンケートの回答結果

##### 苦情の申出に対する全銀協相談員の対応



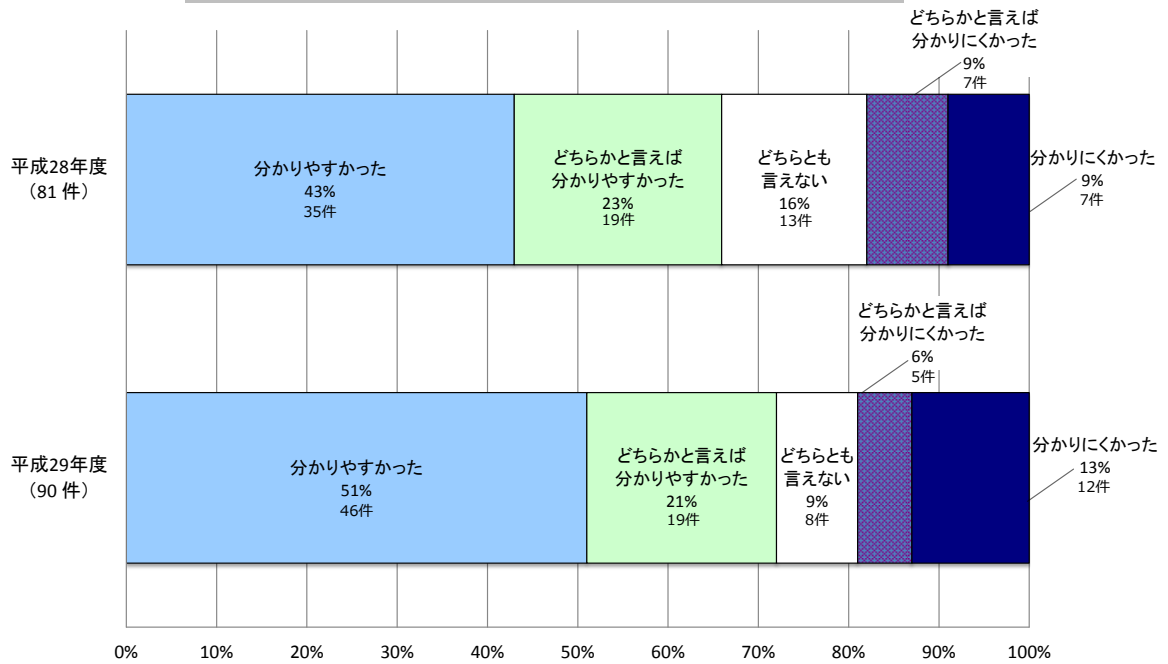
※ 平成29年度：2件未回答あり。

##### 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



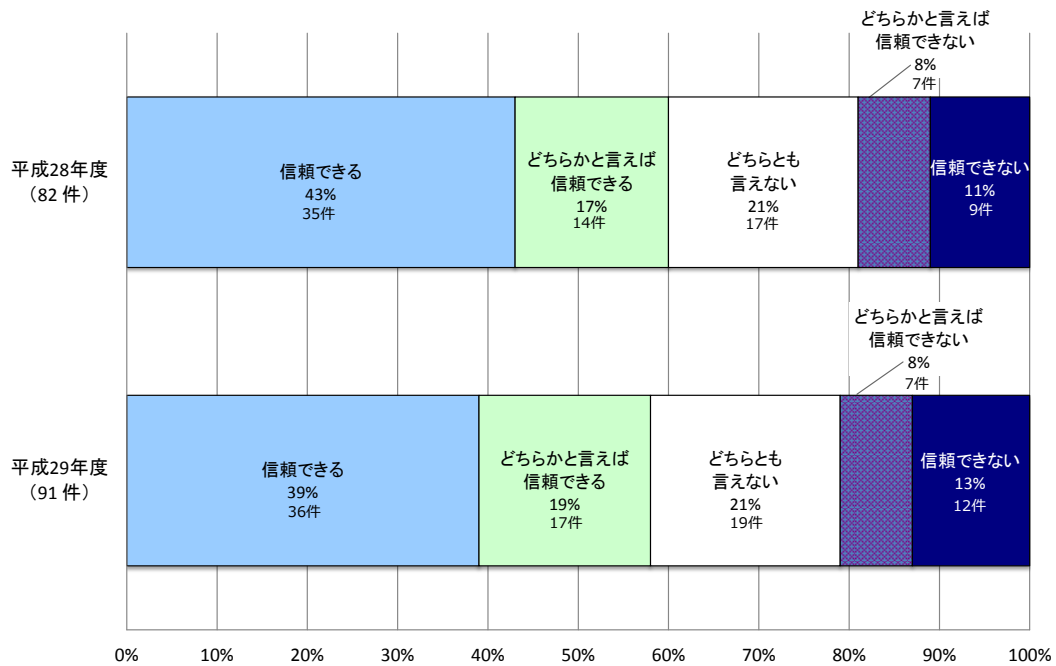
※ 平成29年度：2件未回答あり。

### 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29年度：2件未回答あり。

### あっせん委員会の中立・公正性



※ 平成29年度：1件未回答あり。

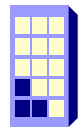
## V. 寄せられた主な意見・要望等に対する対応状況等

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。



- 事情聴取の待ち時間が長く、年配者には厳しいと感じた。

- 事情聴取の時間については、お客さまにご負担をできるだけかけずに手続を迅速に行うよう、お客さま・銀行いずれも1時間程度を予定しております。
- しかし、事案によっては事情聴取の時間が予定より長くかかる可能性がございます。ご体調が優れない場合は、あっせん委員等にご遠慮なくお申し出いただければと存じます。
- また、お一人での出席に不安がある場合には、あっせん委員会事務局にその旨をご相談ください。

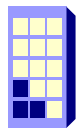


全銀協



- 銀行の答弁は、事実と異なっており、あっせん委員会にただしてほしかった。

- あっせん手続は、裁判のように判決によって強制的に解決を図るものではなく、お客さまと銀行双方の意思にもとづき和解を図るものとなっております。あっせん委員会は、当事者一方の主張に偏らないよう審議し、お互いに主張を譲り合ってください解決を目指しますので、その点ご理解いただければと存じます。
- 中立性・公正性の確保の観点から、あっせん委員会は、適正な審査を経て選任された弁護士、消費者問題専門家、金融業務に係る有識者等の3名の委員で合議を構成し、審議を行っております。



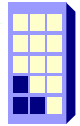
全銀協



申立人

- あっせん手続を利用したが、打ち切りとなり手続が終了した。解決の見込みがないのであれば、適格性審査の段階で事情聴取を行わないとの判断をしてもらいたかった。

- 打ち切りになってしまったことは残念なものと存じます。あっせん手続は、お客さまと銀行双方の意思にもとづき和解を図るものとなっており、主張の隔たりが大きい場合などには、手続上打ち切りとなります。
- 適格性審査は、あくまであっせん手続による解決に適するか否かを判断するものであり、解決の見込みを判断するものではありません。
- 当初は主張の隔たりが大きい事案でも、事情聴取を通じてそれぞれの主張の根拠を丁寧に確認していく中で、誤解が解けたり隔たりが埋められ、双方の歩み寄りにより解決に至る場合もあります。また、第三者であるあっせん委員と意見交換をすることについてご評価をいただく場合もございますので、事情聴取の実施について、何卒ご理解いただければと存じます。



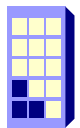
全銀協



申立人

- 書類の提出期間が短く、大変だった。

- あっせん委員会は、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、あらかじめ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。
- 事情聴取期日の関係で、「照会事項」の回答期間を区切らせていただいております。しかし、期間内での提出が難しい場合は、あっせん委員会事務局までお申し出いただければと存じます。

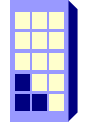


全銀協



- 全国には相談できることを知らずに断念される方も多くいると思う。相談室、あっせん委員会が多くの人に周知され、苦情が解決し、銀行業務が改善されることを願っています。

- ご意見ありがとうございます。全国銀行協会相談室の周知のため、ポスターやリーフレットを加入銀行および各地の消費生活センターなどに配布しております。
- また、あっせん手続について、[お客さまにおける具体的な利用手続の理解促進のためのハンドブック](#)を平成 30 年2月に作成し、国民生活センターや各地の消費生活センターなどに配布しております。
- 多くのお客さまにご利用いただけるよう、引き続き情報発信、広報活動に取り組んでまいりたいと存じます。

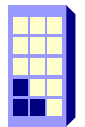


全銀協



- 高齢者への気遣いと温かい眼差しが有り難かった。平常心を失わずありのままを伝えることができたので、あっせんを利用して本当に良かった、と心から思いました。感謝します。ありがとうございました。

- ご意見ありがとうございます。利用されるお客さまのお気持ちに寄り添った対応を心がけるよう、引き続き努めてまいりたいと存じます。
- このほか、事情聴取に当たって、障がいをお持ちの方に対し、個別の配慮をさせていただいた事案もございます。あっせん委員会の運営について、ご意見・ご要望等がございましたら、あっせん委員会事務局までお寄せください。



全銀協

以 上