

# 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。

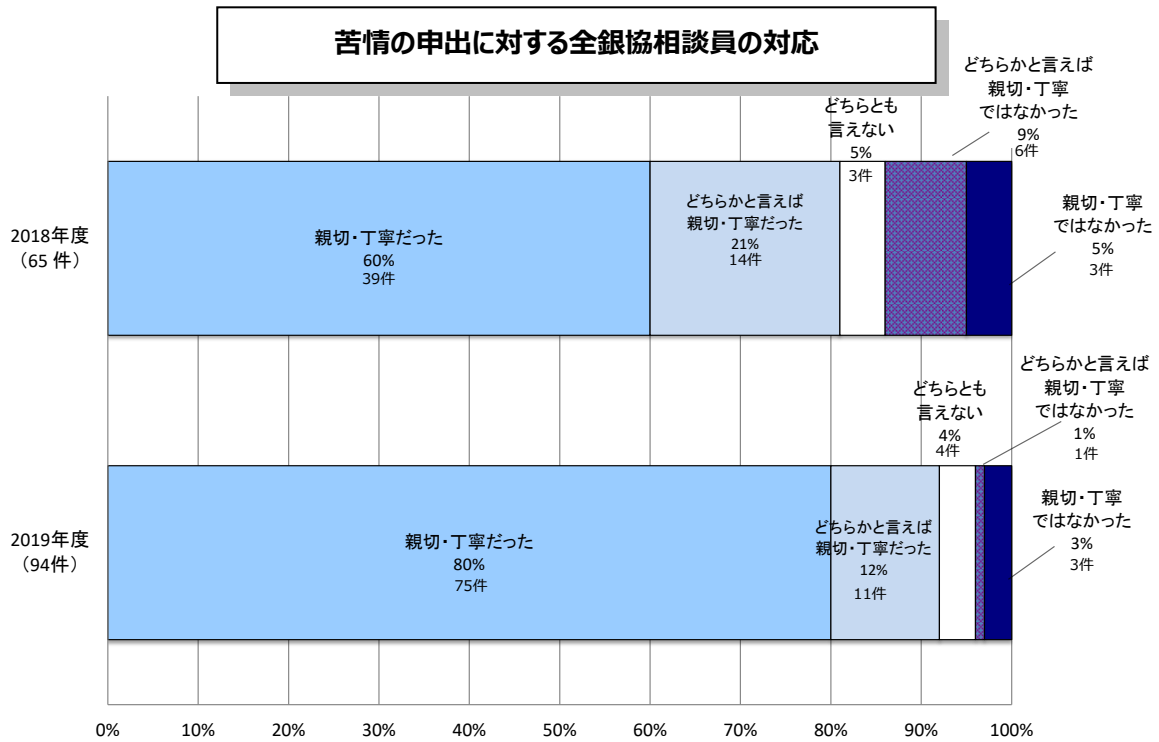
## III. アンケートの回収状況

**対象期間：**2019年4月～2020年3月

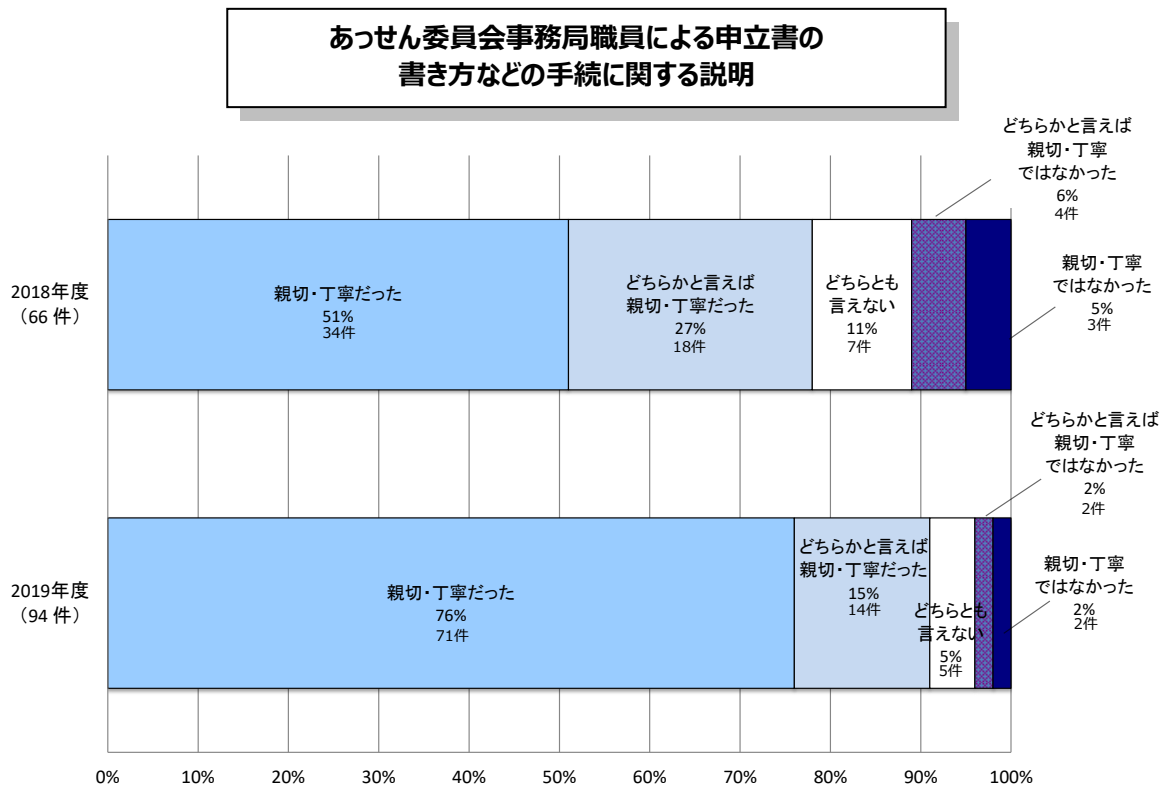
	2019年度			（参考）2018年度		
	回答依頼対象	回答受領数(※)	回収率	回答依頼対象	回答受領数(※)	回収率
申立人(顧客)	141件	95件	67%	111件	66件	59%
うち和解事案	87件	75件	86%	54件	38件	70%
うち不調事案	54件	20件	37%	57件	28件	49%

※ 一部項目のみの回答を含む。

#### IV. アンケートの回答結果

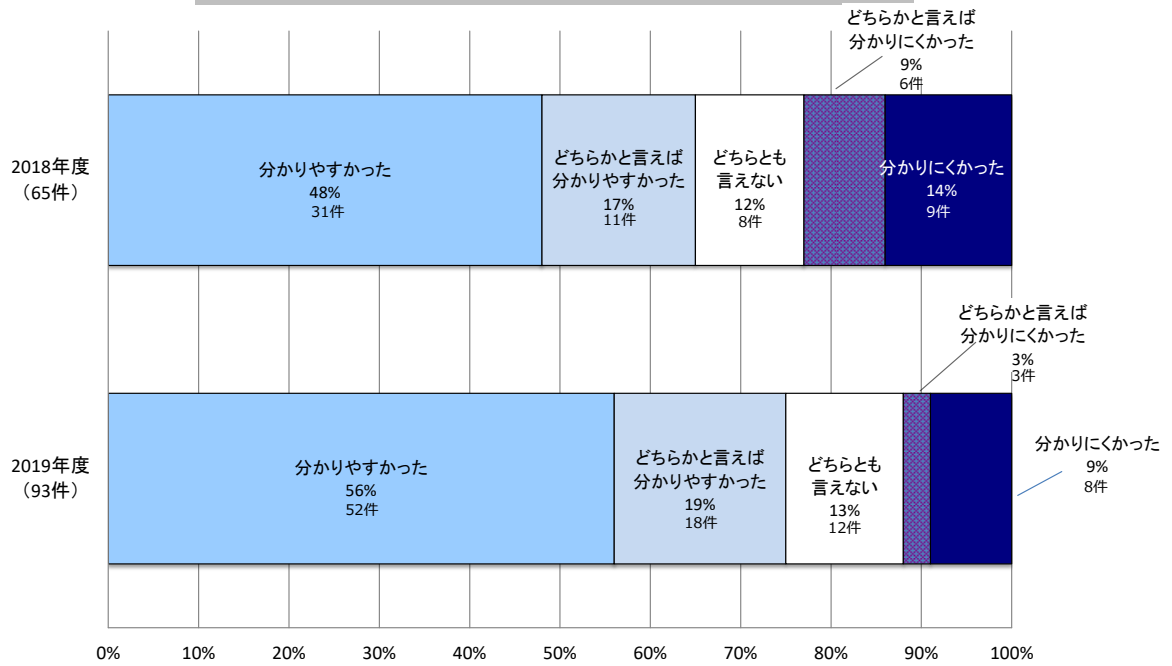


※ 2018年度：1件、2019年度：1件未回答あり。



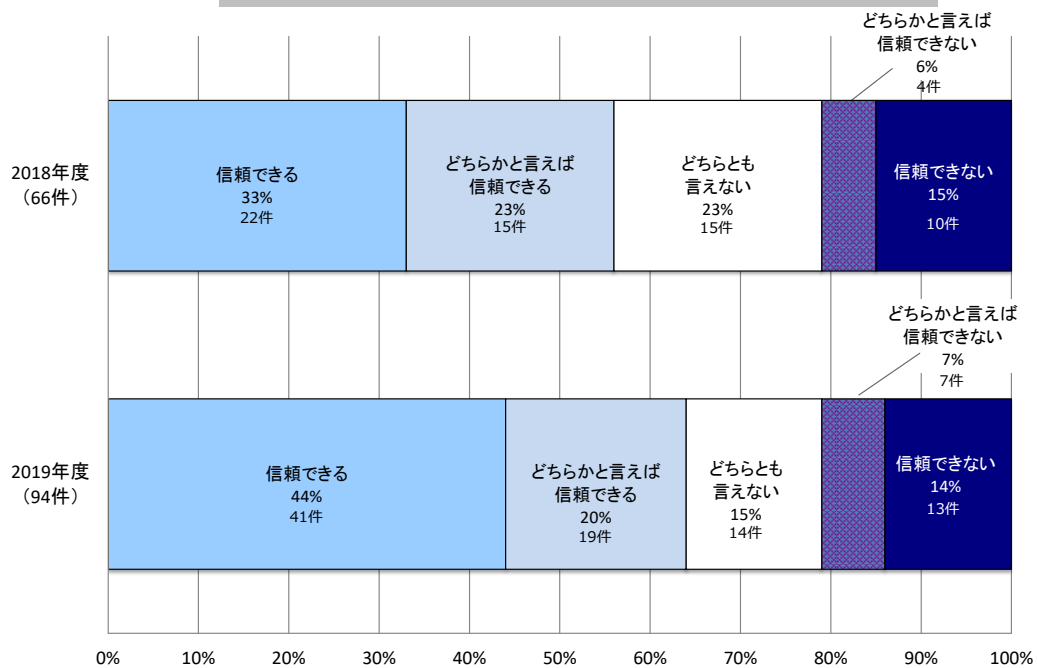
※ 2019年度：1件未回答あり。

### 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）



※ 2018年度：1件、2019年度：2件未回答あり。

### あっせん委員会の中立・公正性



※ 2019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

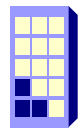
皆様からいただきましたご意見・ご要望の一部をご紹介します。いただいたご意見等は、相談員、あっせん委員会事務局、あっせん委員に説明し、手続の改善に努めております。



申立人

- あっせん委員会は銀行の味方だと思っていたが、公正に判断してくれた。ただ、私と銀行が五分五分となるようなあっせん案を出してほしかったし、銀行に指導や勧告などを課せられると良いと思う。

- あっせん委員会は、中立・公正な立場で当事者一方の主張に偏らないよう審議しています。あっせん委員会が提示する和解案の負担割合は、当事者の属性や問題点への指摘事項のほか、過去の類似事案の内容等も考慮して提案するものであり、必ずしも当事者が損失の半分をそれぞれ負担するというものではありません。
- あっせん委員会は指導や勧告の権限はありませんが、銀行に問題点があると判断した場合には、今後の業務に活かされるよう、審議の過程やあっせん案において指摘しております。



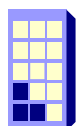
全銀協



申立人

- 思っていたより全体の手続に時間がかかった。可能であれば改善してほしい。

- あっせん委員会では、事情聴取日に、お客さま・銀行双方の意見をよく聞いたうえで、できる限り当日にあっせん原案を提示することとしており、そのために、双方から事前に提出された書類を十分に検討したうえで、事情聴取を行っています。
- このため、申立書を受け付けてから和解契約書の締結に至るまでの期間は、概ね6か月から8か月となっています。裁判などと比較すると短期間と考えておりますが、引き続き迅速かつ円滑に手続に努めてまいります。



全銀協



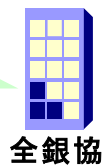
○ あっせん委員会が対応してきた事例やその結果を知りたい。

○ 当協会のウェブサイトにて、あっせん委員会が対応した事案とその結果の概要を掲載しております。具体的には、「業務の実施状況（別冊）あっせん申立て事案の概要とその結果」をご覧ください。  
[\(https://www.zenginkyo.or.jp/adr/conditions/year/\)](https://www.zenginkyo.or.jp/adr/conditions/year/)



○ 事情聴取において、私が主張するための時間がもっと欲しかった。

- あっせん委員会では、お客さま・銀行の双方の言い分を伺いつつ事情聴取を進めてまいります。このため、お客さまと銀行の双方に公平な時間配分とするよう心掛けており、必ずしもお客さまのご希望に添えない場合もございます。
- ご主張内容によっては事情聴取の場での時間が足りなくなることもありえますので、事前にご提出いただく申立書や照会事項に対する主張書面にできる限りご主張内容を記載いただければと存じます。





申立人

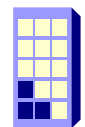
- あっせん委員会は、私が提出した書類の細部まで目を通しているのに驚いた。専門家としての意見のほか、自分が納得できるかも重要だった。あっせん不成立は残念だったが、尽力してもらったことに感謝している。



申立人

- 銀行とは利害関係の無い経験豊富な3名の専門家が、あっせん委員として詳細に資料や情報を確認し、事情聴取の場でも多様な意見を出し合って、解決の糸口を探ろうとする姿勢はよかった。中立・公正な立場であることは理解しているが、私に寄り添ってくれたと思う。

- あっせん委員会は、弁護士、消費者問題専門家、金融商品に係る有識者等からなる3名の委員で構成され、合議により中立性・公正性を確保したうえで審議をしております。
- 今後も、中立・公正で利用しやすい運用に努めてまいりたいと存じます。



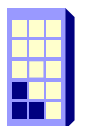
全銀協



申立人

- 事務局の対応は非常に丁寧で行き届いており、有難かった。事前に送付された書類も詳しく説明されていて、あっせん制度の理解に役立った。個人が組織に対して裁判をするのは難しいが、ADRは利用しやすく良い制度だと思う。

- ご意見ありがとうございます。こうしたご意見を多くの利用者からいただけるよう、今後も理解されやすく、ご利用いただきやすい運用や周知に努めてまいります。



全銀協

以上