

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。

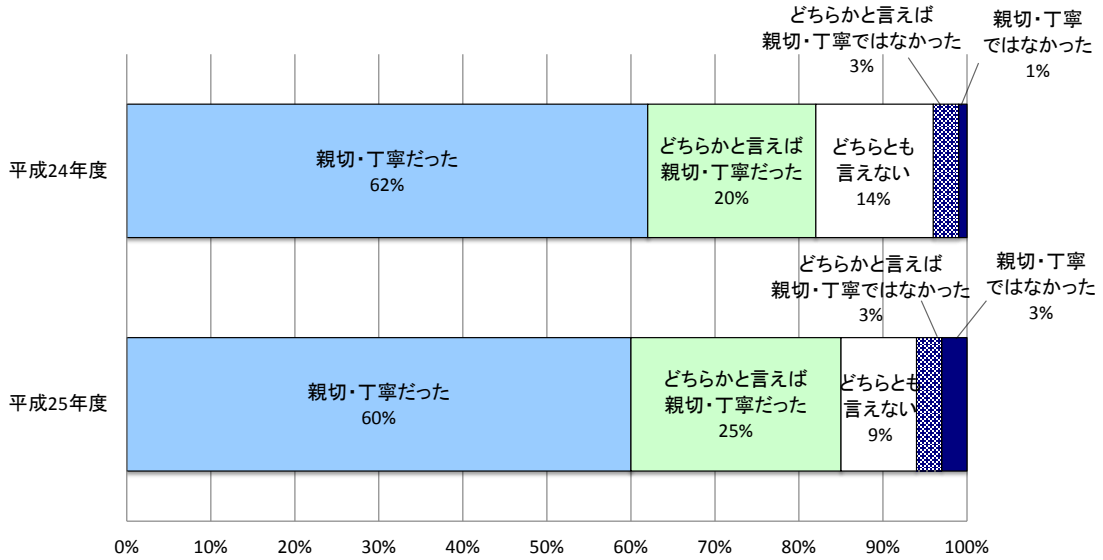
III. アンケートの回収状況

対象期間：平成 25 年 4 月～平成 26 年 3 月

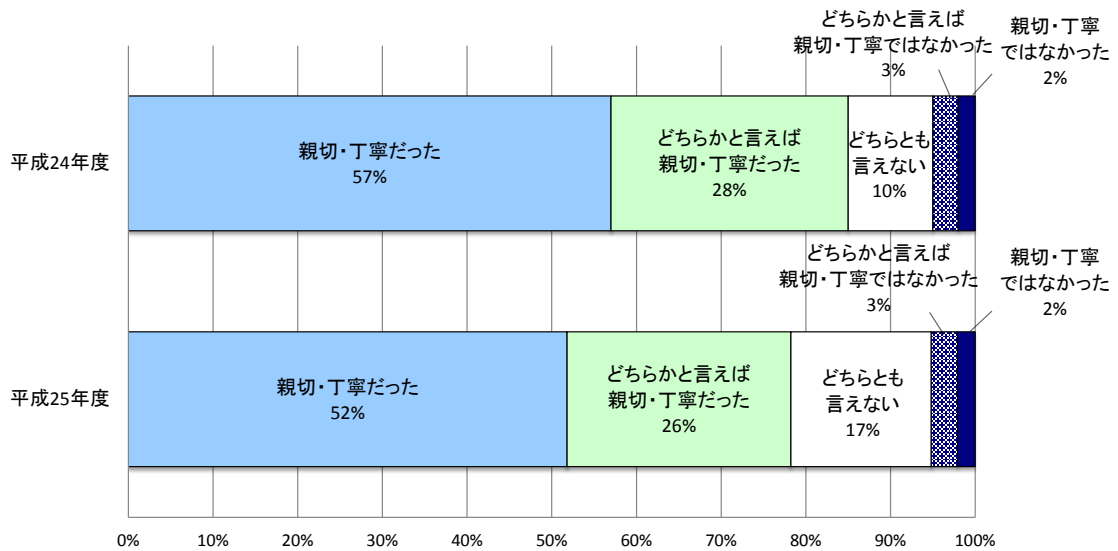
	平成 25 年度 (平成 25 年 4 月～平成 26 年 3 月)			(参考)平成 24 年度 (平成 24 年 11 月～平成 25 年 3 月)		
	回答 依頼対象	回答数	回答率	回答 依頼対象	回答数	回答率
申立人(顧客)	364 件	197 件	54%	334 件	186 件	56%
うち和解事案	245 件	154 件	63%	255 件	161 件	63%
うち不調事案	119 件	43 件	36%	79 件	25 件	32%

IV. アンケートの回答結果

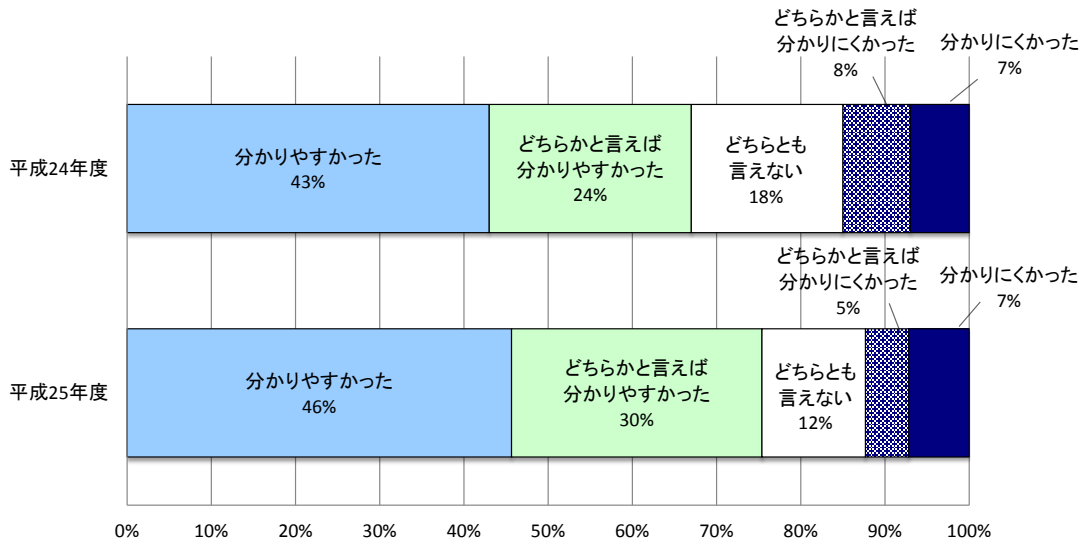
苦情の申出に対する全銀協相談員の対応



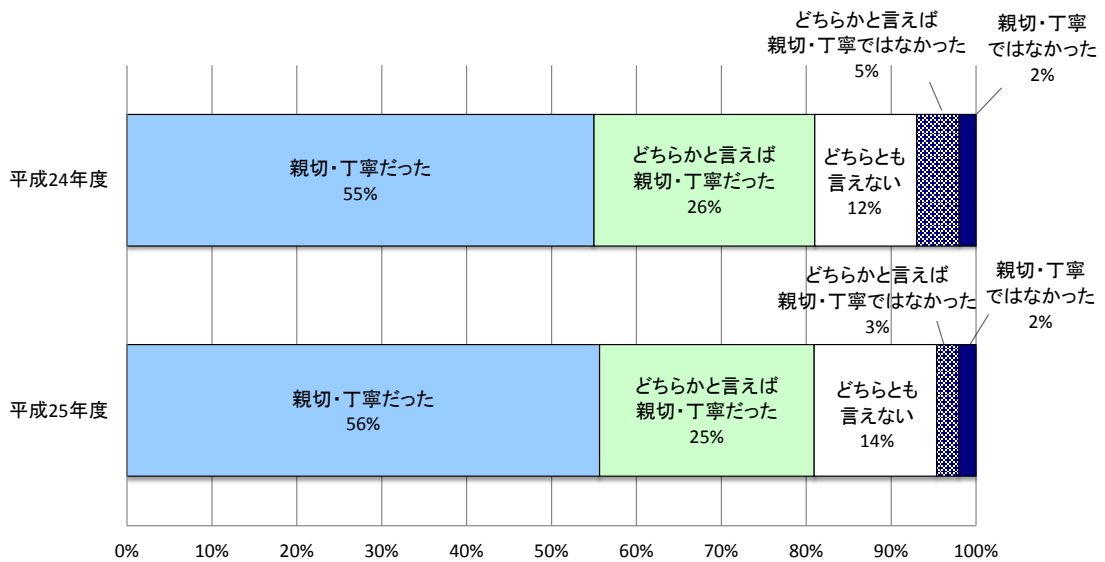
あっせん委員会事務局職員による申立書の書き方などの手続に関する説明



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



○ 申立書を作成するのに、どこに何を書いたらいいのかわからず、難しかった。

○ 申立書の作成方法については、全銀協ホームページに申立書に記載する事項等を説明した「記載上の注意」を掲載しておりますので、ご覧ください。また、希望されるお客さまには、申立書とともに「記載上の注意」をご送付しております。ご不明な点がございましたら、あっせん委員会事務局にご連絡ください。事務局職員が丁寧にご説明させていただきます。



○ 全銀協ホームページにある申立書の様式の掲載場所がわかりにくかった。

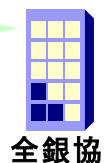
○ 申立てに当たってご提出いただく書類の様式につきましては、全銀協ホームページを改訂し、よりわかりやすい場所に掲載しました。今後ともご利用されるお客さまにとってわかりやすい情報提供に努めて参ります。



○ あっせん委員会での事情聴取では相手方銀行と直接話をしたかった。

○ あっせん委員会では、お客さま、銀行それぞれからあっせん委員に忌憚なく、率直にお話いただくことが紛争を解決するうえで大切だと考えており、お客さまと銀行が対面で、直接お話をする手続とはしておりません。

相手方に伝えたいご意見については、あっせん委員がご意見を伺い、あっせん委員が相手方にお伝えいたします。



○ 弁護士を利用せざるを得ないと思っていたが、全銀協の職員から手続などについて説明を受けることで、弁護士を利用しなくても紛争を解決することができた。

○ 全銀協のあっせん委員会では、お客さまにとって、よりわかりやすく、利用しやすい手続をめざしております。

事務局、あっせん委員ともに、今後とも、お客さまに安心してご利用いただけるよう、丁寧な説明、対応に努めて参ります。

