

# 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。

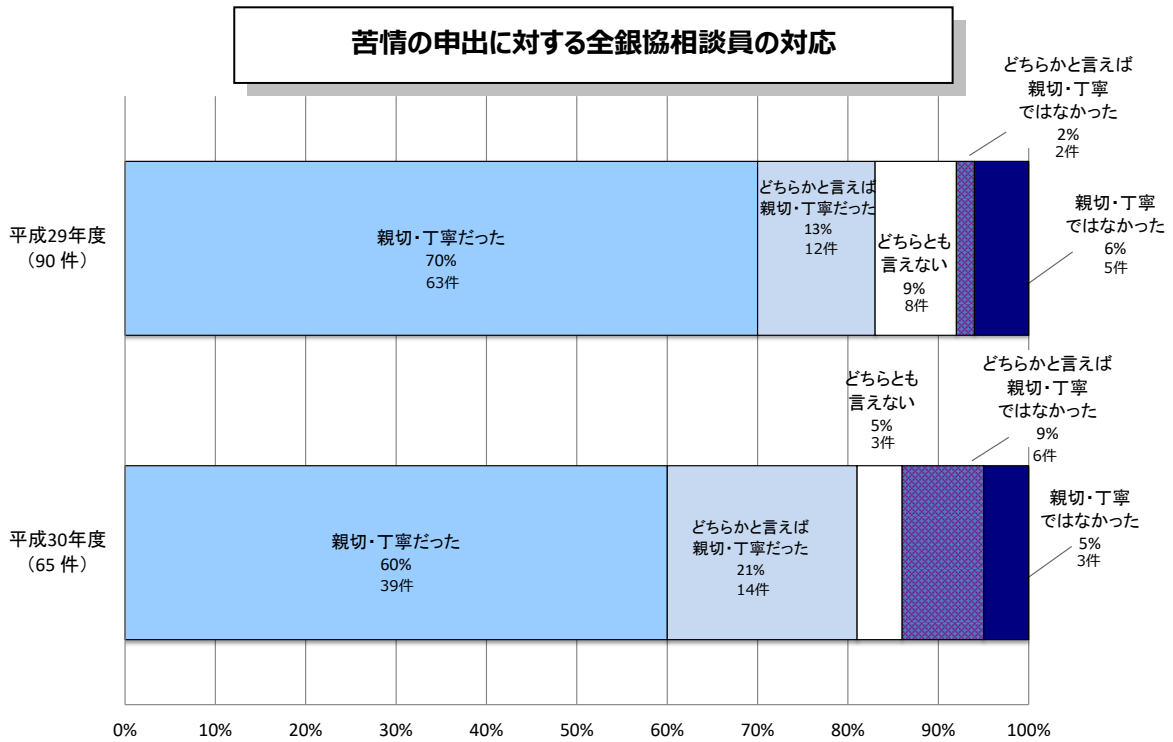
## III. アンケートの回収状況

**対象期間：**平成30年4月～平成31年3月

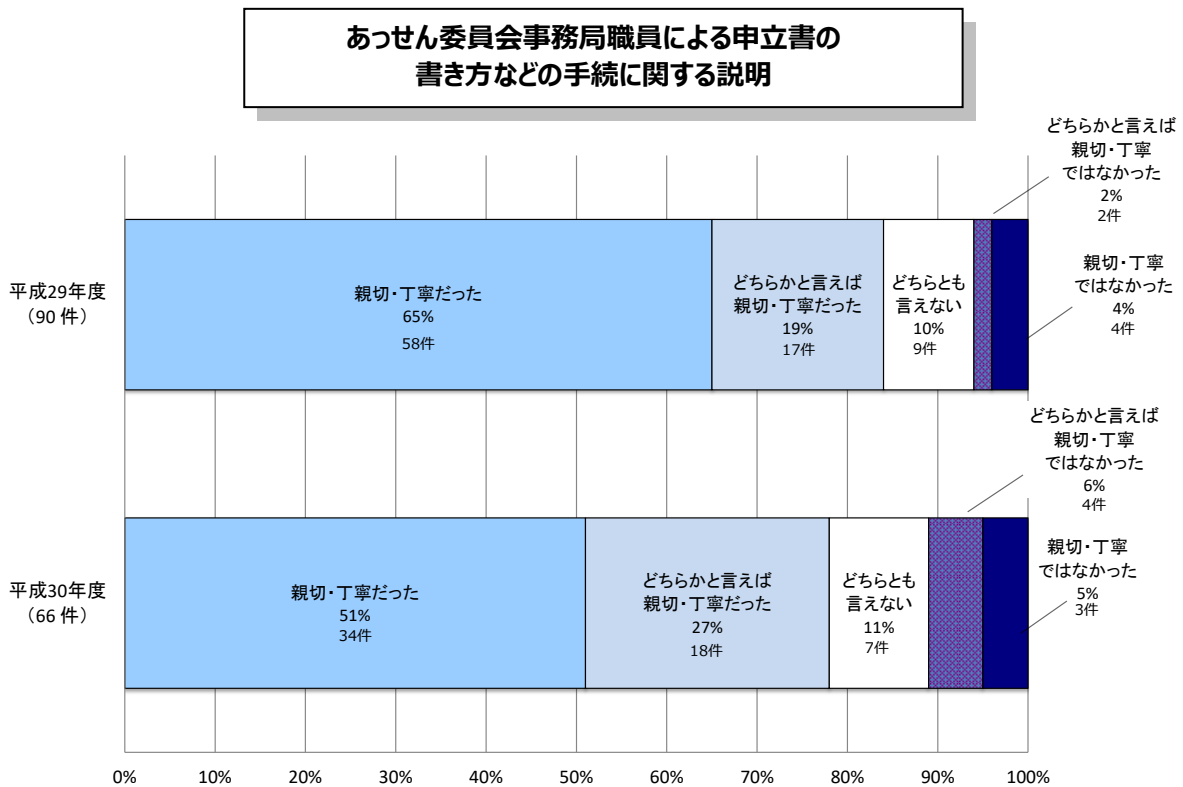
	平成30年度 (平成30年4月～平成31年3月)			(参考)平成29年度 (平成29年4月～平成30年3月)		
	回答依頼 対象	回答受領 数(※)	回収率	回答依頼 対象	回答受領 数(※)	回収率
申立人(顧客)	111件	66件	59%	127件	92件	72%
うち和解事案	54件	38件	70%	84件	67件	80%
うち不調事案	57件	28件	49%	43件	25件	58%

※ 一部項目のみの回答を含む。

#### IV. アンケートの回答結果

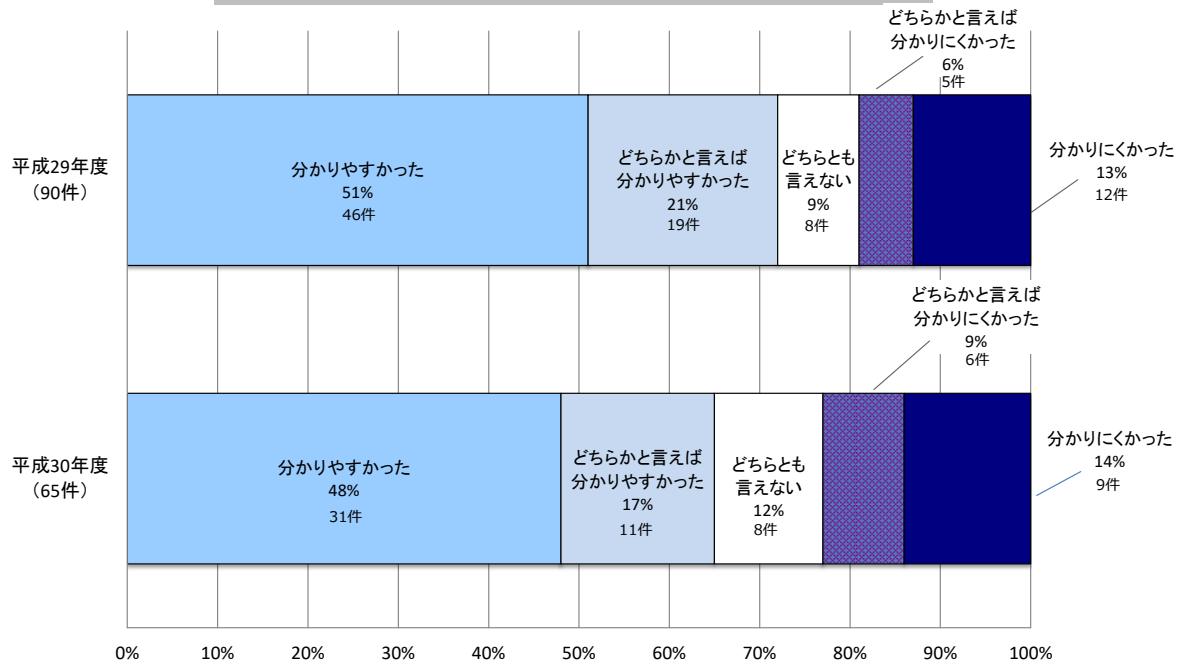


※ 平成 29 年度：2 件、平成 30 年度：1 件未回答あり。



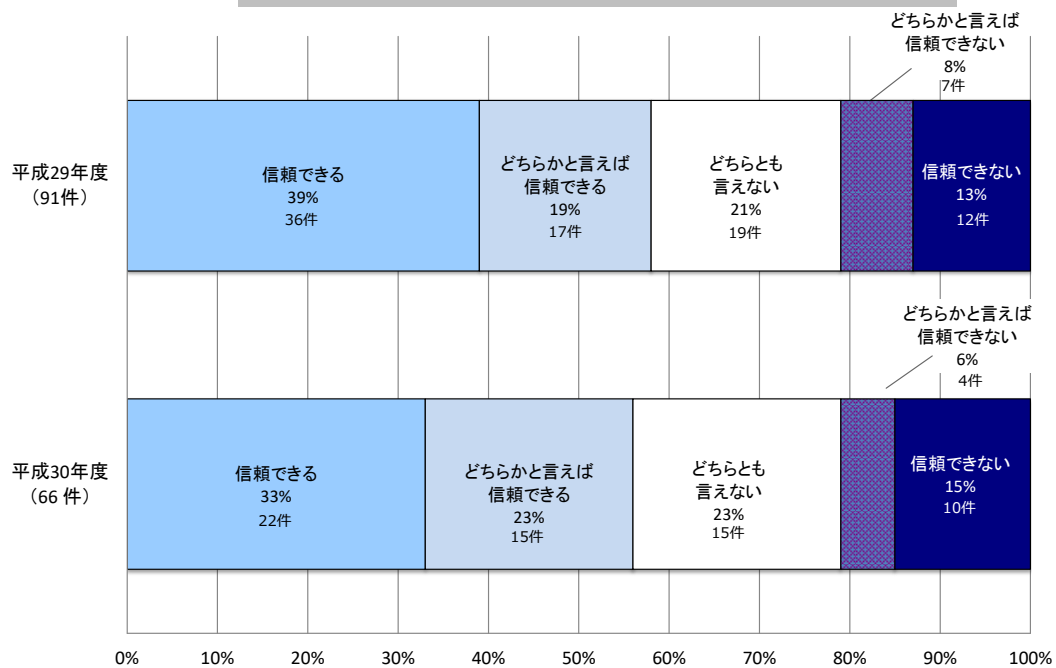
※ 平成 29 年度：2 件未回答あり。

### 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、平成 30 年度：1 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

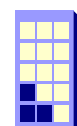
皆様からいただきましたご意見・ご要望の一部をご紹介します。いただいたご意見等は、相談員、あっせん委員会事務局、あっせん委員に説明し、手続の改善に努めております。



申立人

○ 手続に時間がかかるうえに面倒だと感じた。

- あっせん手続の所要期間(申立書を受け付けてから和解契約書の締結まで)の目安は、概ね6～8か月となっており、訴訟と比べ短期間となっております。
- お客様の申立て内容によっては、趣旨を明確にするため、あっせん委員会における論点の整理等に時間をいただく場合もございます。
- あっせん手続にあたり、お客様に申立書や主張書面等の作成をお願いしており、ご面倒とお感じになることもあろうかと存じますが、あっせん委員会が紛争解決のためご主張内容を理解する重要な資料となりますので、ご理解・ご協力をお願いいたします。



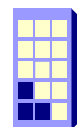
全銀協



申立人

○ 地方の在住者であるが、タブレットを使った電話会議システムによりあっせん委員と話ができ、非常に助かった。ただ、画面がやや小さく、委員の顔がよく見えなかった。

- あっせん委員会は、原則として、東京をはじめとする全国9都市の会場で事情聴取を行うこととしておりますが、お客様のご事情によりそれが困難と判断される場合には、別の会場で開催するように努めております。その場合、タブレットを使った電話会議システムにより、あっせん委員とお客様が相互に顔が見えるかたちで話ができるよう、運営しております。
- いただいたご意見を参考にしつつ、今後、タブレット端末等について、さらなる利便性の向上を図るよう努めてまいります。

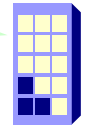


全銀協



○ あっせん委員会での事情聴取においては、相手方銀行と直接話をしたかった。

- あっせん委員会では、お客さまと銀行それぞれから、あっせん委員に対して落ち着いて、忌憚なく、率直にお話しいただくことが紛争を解決するうえで重要と考えております。
- そのため、あっせん委員会の場で、お客さまと銀行を交えた3者が対面する手続とはしておりません。

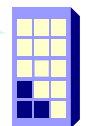


全銀協



○ 私には落ち度がないと考えている。あっせん委員会には私の言い分を100%認めてほしかった。

- あっせん委員会は、お客さまの言い分、銀行の反論のいずれかが正しいものとしてあっせん手続を進めるわけではなく、どちらかの主張が必ず100%認められるというものではありません。
- 紛争の解決のため、あっせん委員会はお客さまと銀行の双方に譲り合い(互譲)を促すこととしていますので、ご理解いただければと存じます。



全銀協



申立人

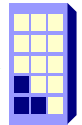
- 全銀協のあっせん委員会には「銀行」という文字が入っているため、銀行寄りの対応をする組織だと先入観を持っていた。しかし、あっせん委員は私の主張にもしっかりと耳を傾けてくれ、中立な対応をしてくれた。感謝している。



申立人

- あっせん委員会は、私の心情を慮った対応をしてくれた。和解には至らなかったが、あっせん制度を利用して良かった。

- ご意見ありがとうございます。
- あっせん委員会は、中立的な立場で、かつ公正に手続を進めていくこととしており、お客さまと銀行のいずれかに偏った審査を行うことはありません。
- 今後も引き続き中立・公正な立場を維持するよう、努めてまいります。



全銀協

以 上