

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、より一層の業務改善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。

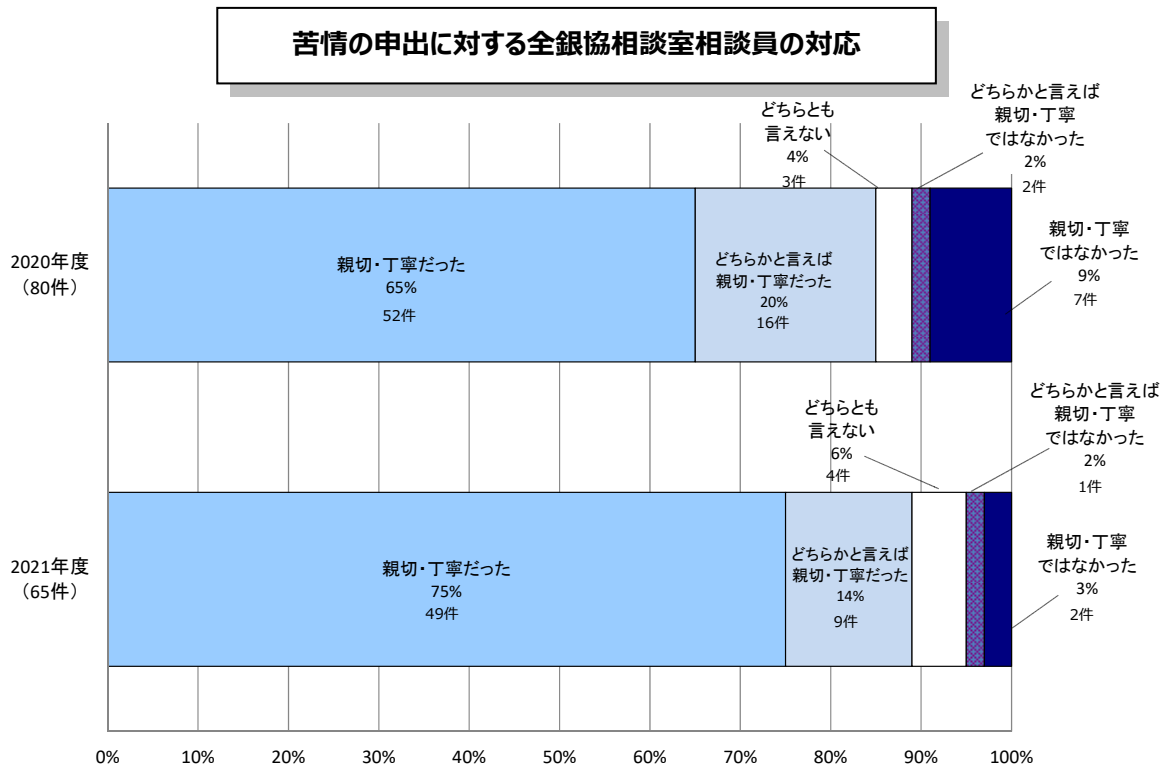
III. アンケートの回収状況

対象期間：2021年4月～2022年3月

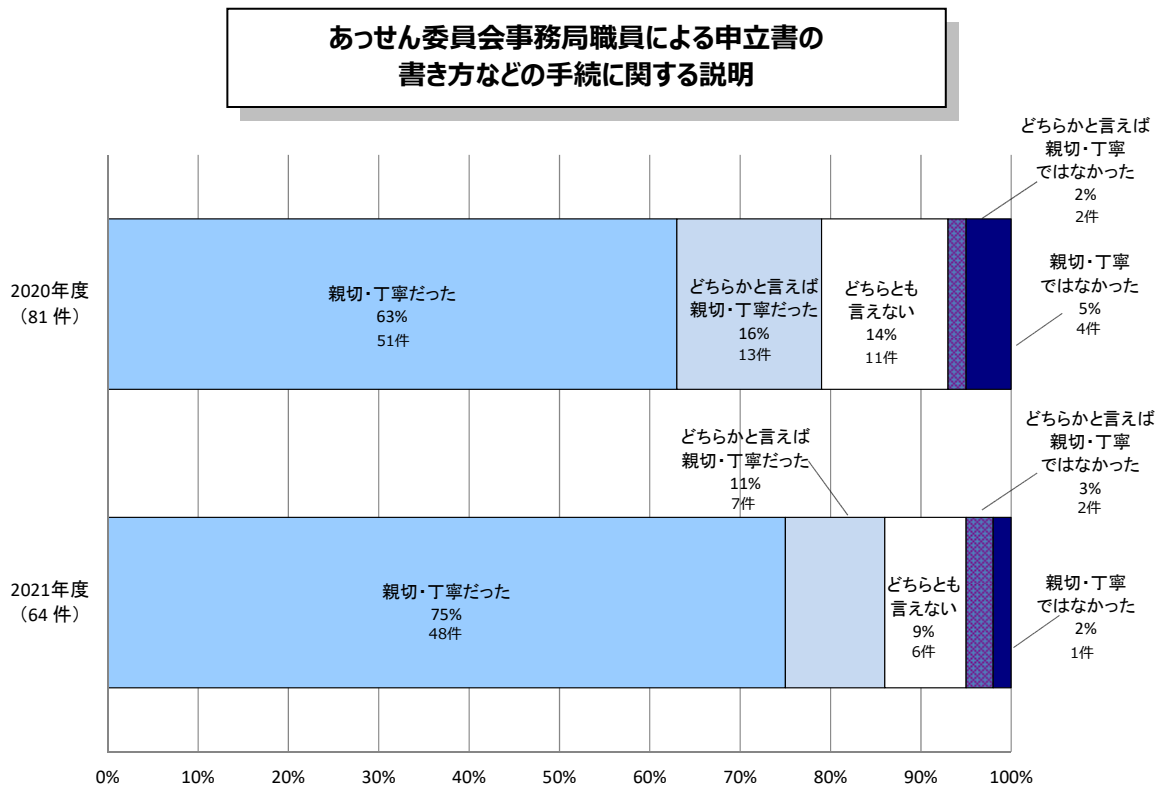
	2021年度			（参考）2020年度		
	回答依頼対象	回答受領数(※)	回収率	回答依頼対象	回答受領数(※)	回収率
申立人(顧客)	89件	66件	74%	108件	85件	79%
うち和解事案	62件	55件	89%	74件	66件	89%
うち不調事案	27件	11件	41%	34件	19件	56%

※ 一部項目のみの回答を含む。

IV. アンケートの回答結果

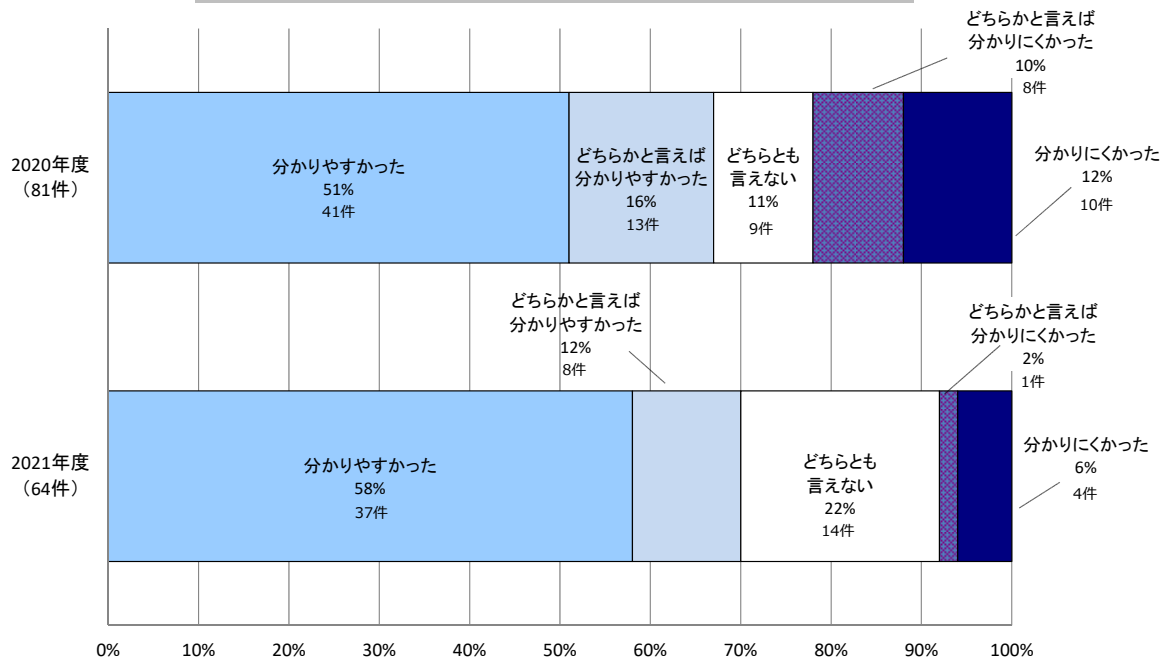


※ 2020年度：5件、2021年度：1件未回答あり。



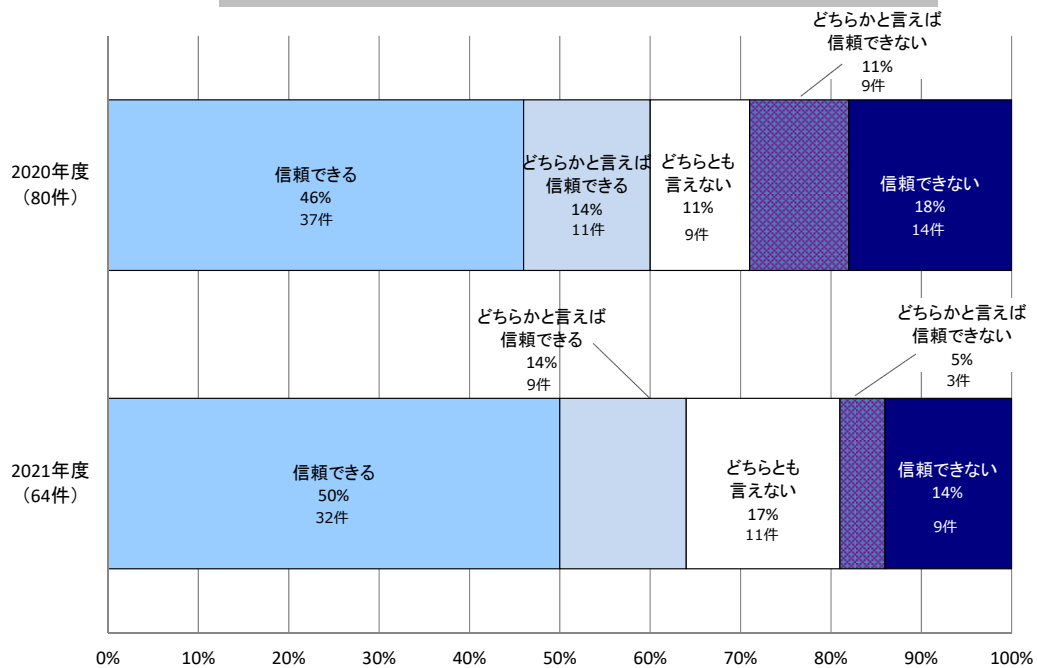
※ 2020年度：4件、2021年度：2件未回答あり。

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）



※ 2020年度：4件、2021年度：2件未回答あり。

あっせん委員会の中立・公正性



※ 2020年度：5件、2021年度：2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。



- あっせん委員会には、解決金額をもう少し高く提示してほしかった。

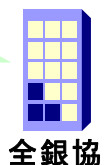
- あっせん委員会が提示する和解案における解決金は、当事者の属性や問題点への指摘事項のほか、過去の類似事案の内容等も考慮して提案するものであり、ご理解いただければと存じます。



- あっせん手続において、申立書等の多くの書類を作成しなければならなかった。高齢者にとっては負担が大きく、あっせんを利用するうえでの障壁になると感じた。

- あっせん委員会では、できる限り事情聴取の当日にあっせん原案を提示することとしており、紛争解決のため、お客さま・銀行の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、事情聴取前にご主張等を踏まえて問題点を整理し、円滑に手続を進める観点から、お客さまには申立書や主張書面等の作成をお願いしています。

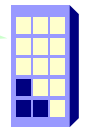
- ご面倒とお感じになるかも知れませんが、あっせん委員会事務局においては申立書等の作成のサポートに努めており、ご理解・ご協力をお願いいたします。





○ あっせん手続きに要する期間が長かった。もう少し短いと良い。

- 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。
- あっせんに必要な各種手続きの遂行上、最短でも6か月程度の期間を要することについて、ご理解をいただければと存じます。あっせん委員会では、引き続き迅速かつ円滑な運営に努めてまいります。

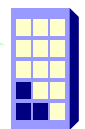


全銀協



○ あっせん手続に係る費用が無料で良かった。

- 紛争解決手続の手数料は、無料です。ただし、お客さま側で発生する費用、例えば、あっせん委員会の事情聴取に出席するための交通費、郵送費、コピー代、本人確認書類を用意するための費用などは、お客さま自身のご負担になります。



全銀協



申立人

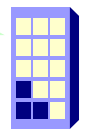
- あっせん委員会の事情聴取において、あっせん委員の方々は、私の主張について否定や批判することなく、丁寧に聞いてくれた。また、法律や金融商品、金融取引に関する知識に疎い私に、分かりやすく質問や説明してくれた。不信感や納得できない点はなく、本当に感謝しています。



申立人

- 全銀協相談室やあっせん委員会は、私の話をよく聞いてくれ、親切・丁寧に対応してくれたので安心することができた。あっせん手続きにおける説明も分かりやすく、私の体調にも気を配って頂けた。ありがとうございました。

- ご意見ありがとうございます。このようなご意見を多くのお客さまからいただけるよう、中立・公正であり、利用されるお客さまの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ます。



全銀協

以 上