

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。

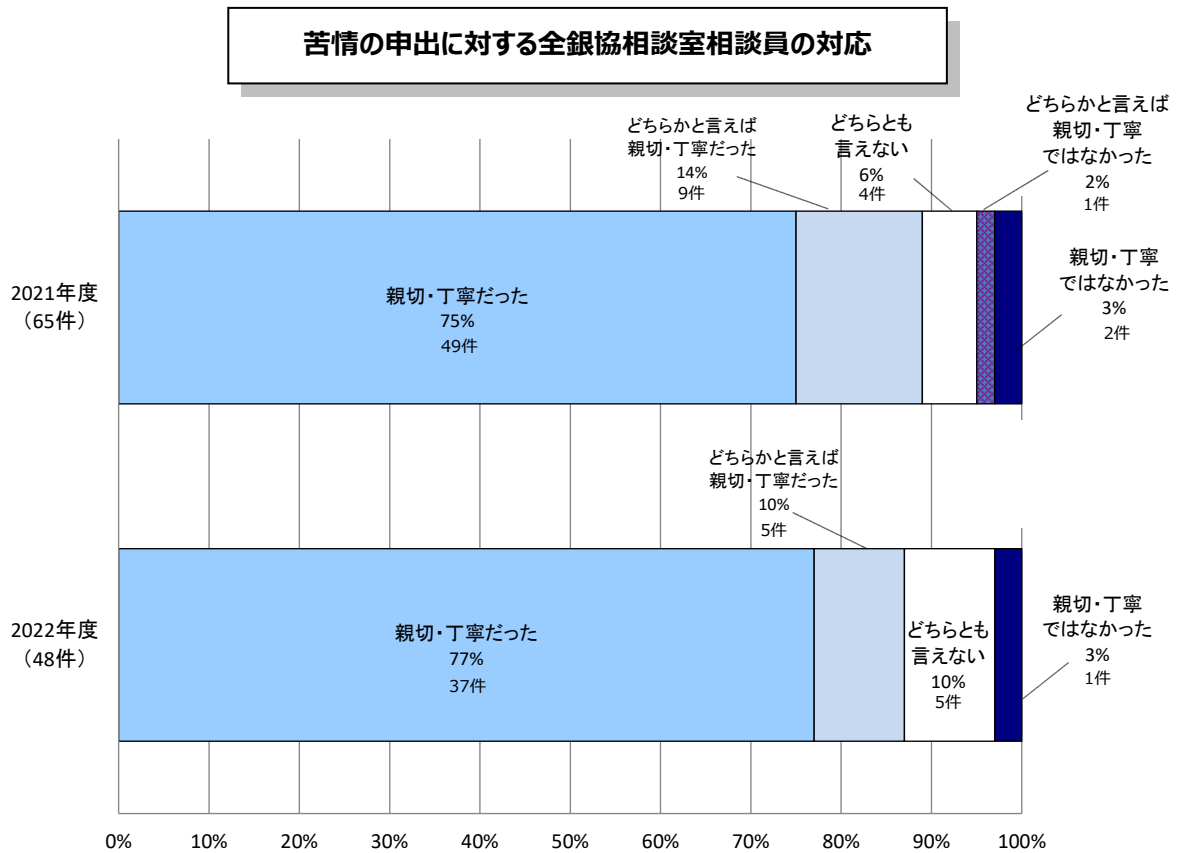
III. アンケートの回収状況

対象期間：2022年4月～2023年3月

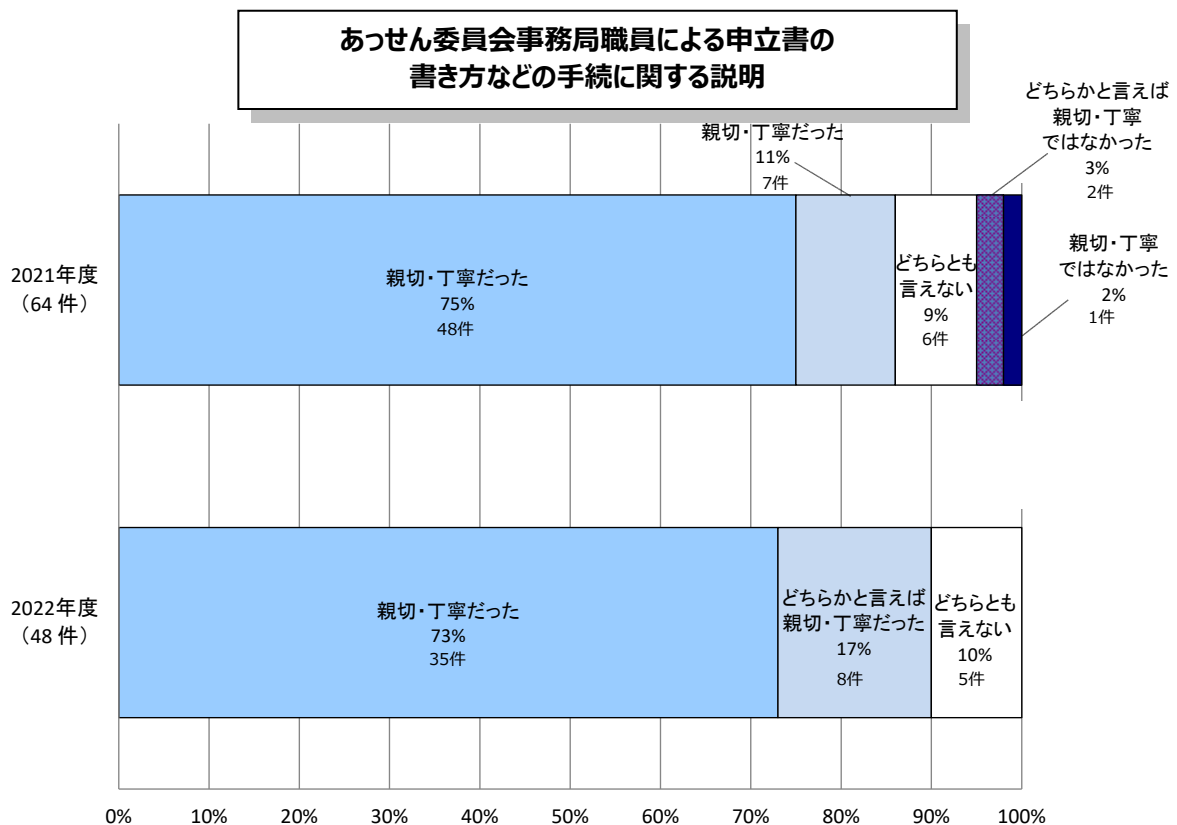
	2022年度			（参考）2021年度		
	回答依頼対象	回答受領数(※)	回収率	回答依頼対象	回答受領数(※)	回収率
申立人(顧客)	59件	48件	81%	89件	66件	74%
うち和解事案	40件	35件	88%	62件	55件	89%
うち不調事案	19件	13件	68%	27件	11件	41%

※ 一部項目のみの回答を含む。

IV. アンケートの回答結果

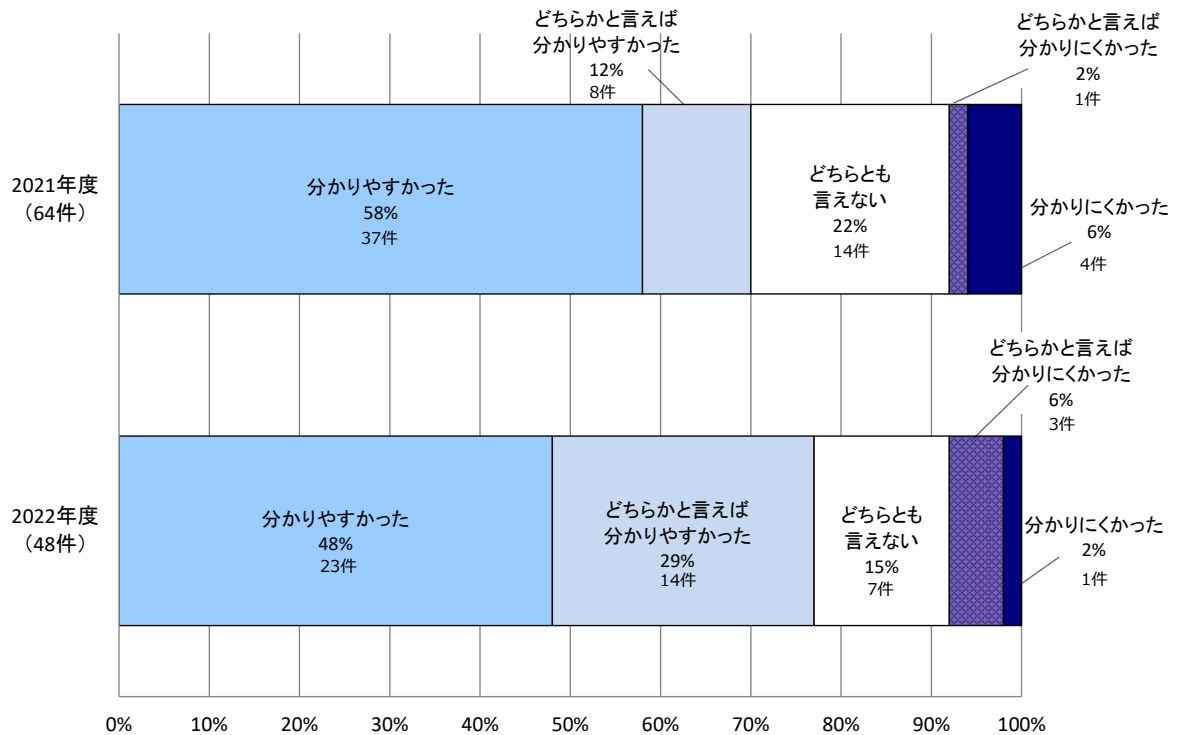


※ 2021年度：1件未回答あり。



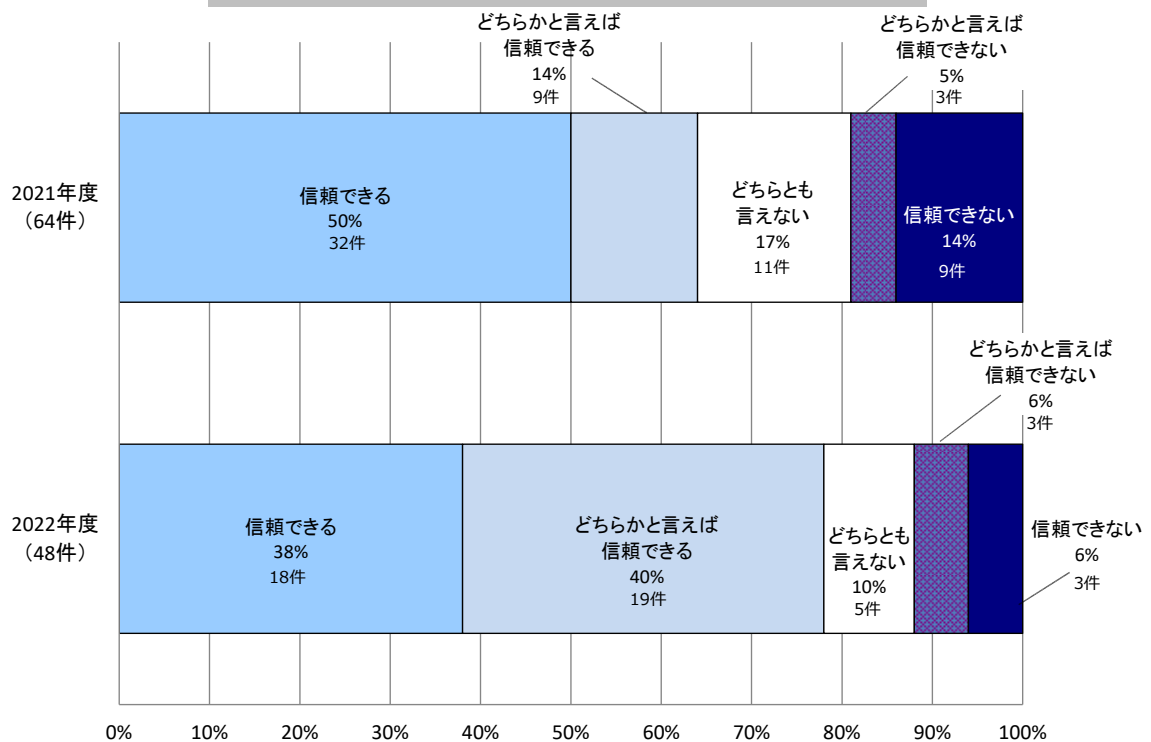
※ 2021年度：2件未回答あり。

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）



※ 2021年度：2件未回答あり。

あっせん委員会の中立・公正性



※ 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。



申立人

- あっせん委員会が提示した和解案における銀行の負担割合は、私の想定よりも少なく、期待はずれだった。

- 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は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に対する指摘事項のほか、過去の類似事案も考慮し、お客様と銀行の双方に譲り合い（互譲）を促しつつ、提案しております。

- お客様のご希望に完全に沿った内容とはならない場合もあることを、ご理解いただければと存じます。



全銀協



申立人

- 全銀協相談室やあっせん委員会の存在を知るまでに、相応の時間を要した。多くの人に知ってもらえるよう広く周知してほしい。

- ご意見ありがとうございます。全銀協相談室やあっせん委員会の周知のため、ポスター・リーフレットを加入銀行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



申立人

- あっせん委員会の事情聴取は、原則1回ではなく、2回にしてほしい。

- お客さまのご負担をできるだけかけずに手続きを迅速に終了させるため、事情聴取は原則1回としております。
- 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。



全銀協



申立人

- あっせん委員会は、事情聴取から和解案の提示までの手続きを一日で進行できるよう、事前に、当事者双方から主張内容を記載した書面の提出を求めている。そのうえで、事情聴取当日は、時間をかけて審議してもらえ、良かったと思う。

- ご意見ありがとうございます。あっせん委員会では、事情聴取当日に、お客さま・銀行双方の意見をよく伺ったうえで、できる限り当日に和解案を提示することとしており、そのため、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、事情聴取を行っております。
- 引続き、迅速かつ円滑に手続きを進められるよう努めてまいります。



全銀協

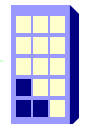


- 銀行との問題が平行線で感情的になり、解決できずにいたが、あっせん委員会に話を聞いてもらい、審理してもらえてよかった。ありがとうございました。



- あっせん委員会は、銀行側の意見を尊重する組織なのではないか、と不安がありました。しかし、実際は中立・公正に審理してくれました。

- ご意見ありがとうございます。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、中立性・公正性を確保したうえで合議により審議しております。
- 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、引き続き、お客さまのお気持ちに寄り添った対応に努めてまいりたいと存じます。



全銀協

以 上