

第 14 回あっせん委員会運営懇談会（平成 28 年 6 月 28 日開催）における指摘事項への対応状況

指 摘 事 項	対 応 等
<p>1. 障がいのある方への対応</p> <p>現在の障がい者用入力フォームは、全銀協のウェブサイトでは、聴覚障がい関係に限定しているように読めるので、聴覚障がい、言語障がいのほか、口頭によるコミュニケーションに支障がある方まで、幅広く受け付ける内容に文言を修正するべきである。</p>	<p>左記の指摘を踏まえ、以下のとおり、ウェブサイトの文言等を修正した。（障がいのある弁護士からの監修済）</p> <p>聴覚・言語障がいだけでなく、「口頭によるコミュニケーションを行うことが困難なお客さま」という文言を追加。</p> <p>全銀協の障がい者対応にかかる積極的な取り組みが伝わるよう「... できるだけご不自由なく相談・苦情の申出ができるようにインターネットによる相談・苦情受付フォームをご用意いたしましたので、ご利用ください。」という表現に修正。</p> <p>全銀協相談室・あっせん委員会事務局職員全員を対象として、障がいのある弁護士による研修を行った。</p>
<p>2. 苦情処理手続の所要期間の短縮化の検討</p> <p>苦情処理手続期間が長期にならざるを得ない事案が存在することは理解するものの、6か月以内に終了するべきということが原則であることを踏まえ、例えば、終了までに6か月以上1年未満の期間を要した事案を短期化する方法があるか検討が必要ではないか。</p>	<p>加入銀行に対して、苦情処理手続期間の短縮化等を内容とする書面を通知するとともに、研修会で周知を図った。</p>

指 摘 事 項	対 応 等
<p>3. 長時間対応をせざるを得ない相談者への対応</p> <p>(1) 相談員の精神的、心理的負担の軽減は、全銀協のみならず各ADR機関、消費生活センター等においても共通のテーマであり、こうした類の申出人に対する対応方法について、専門家の講習を受けるなり、他の関係機関とも情報共有を図るなどして、マニュアルに取り入れていくという対策が必要である。</p> <p>(2) 現在の対応策では、初動の判断に相談員への裁量が大きいように思われるので、相談員の負担を考慮し、管理者の判断に委ねる内容に修正することも検討すべきである。</p>	<p>(1)について</p> <p>左記の相談員のメンタルケアについて、各地の消費生活センター等他機関と意見交換を実施し、情報共有等を行った。</p> <p>顧客対応の専門家による研修を実施した。</p> <p>(2)について</p> <p>左記を踏まえ、事務マニュアルを修正した。</p>

以 上