

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。

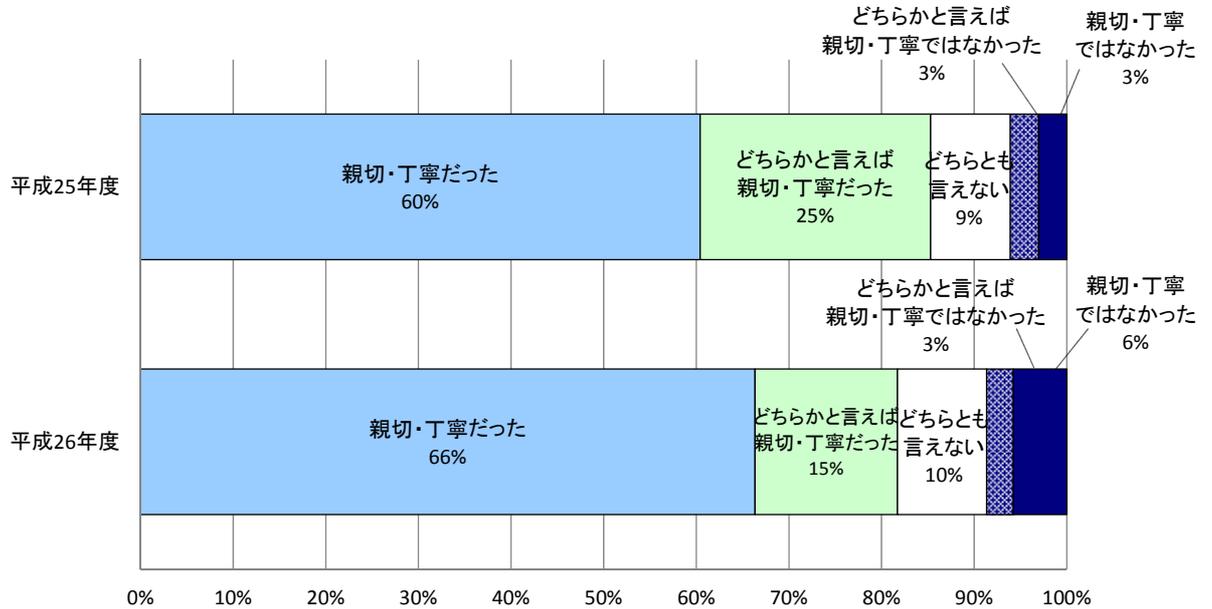
III. アンケートの回収状況

対象期間：平成 26 年 4 月～平成 27 年 3 月

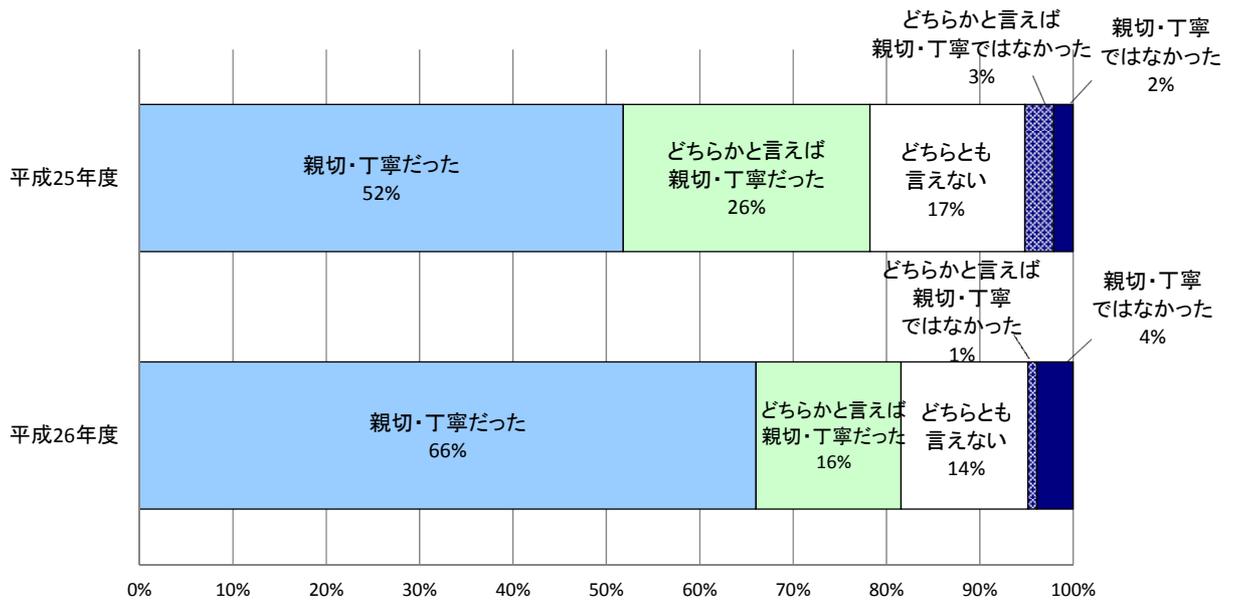
	平成 26 年度 (平成 26 年 4 月～平成 27 年 3 月)			(参考)平成 25 年度 (平成 25 年 4 月～平成 26 年 3 月)		
	回答 依頼対象	回答数	回答率	回答 依頼対象	回答数	回答率
申立人(顧客)	164 件	104 件	63%	364 件	197 件	54%
うち和解事案	99 件	70 件	71%	245 件	154 件	63%
うち不調事案	65 件	34 件	52%	119 件	43 件	36%

IV. アンケートの回答結果

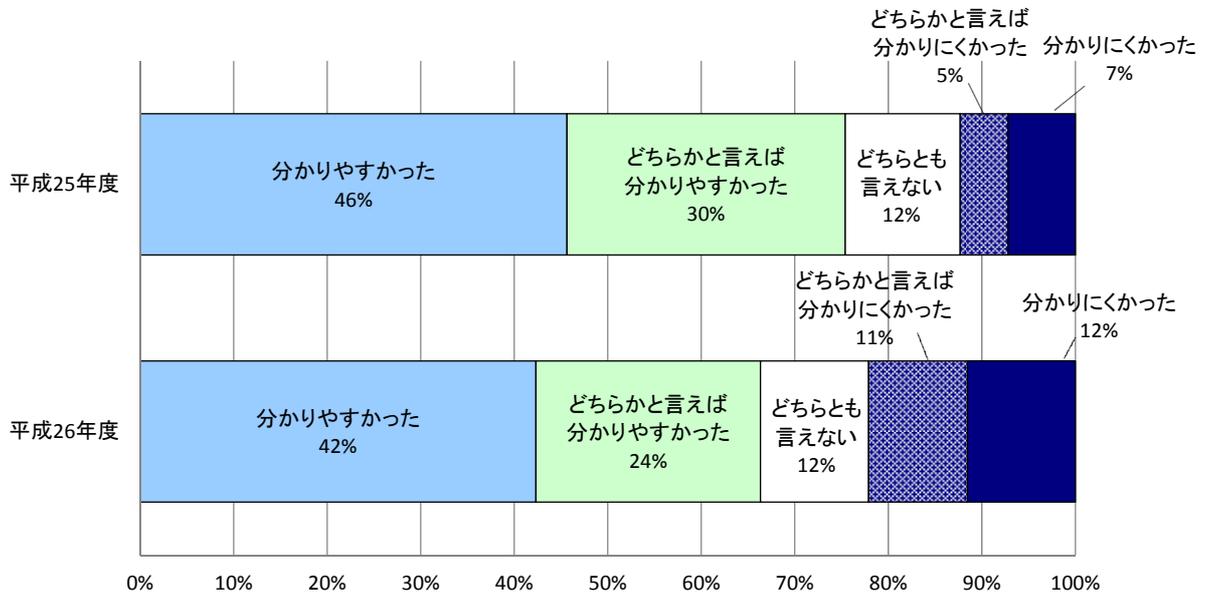
苦情の申出に対する全銀協相談員の対応



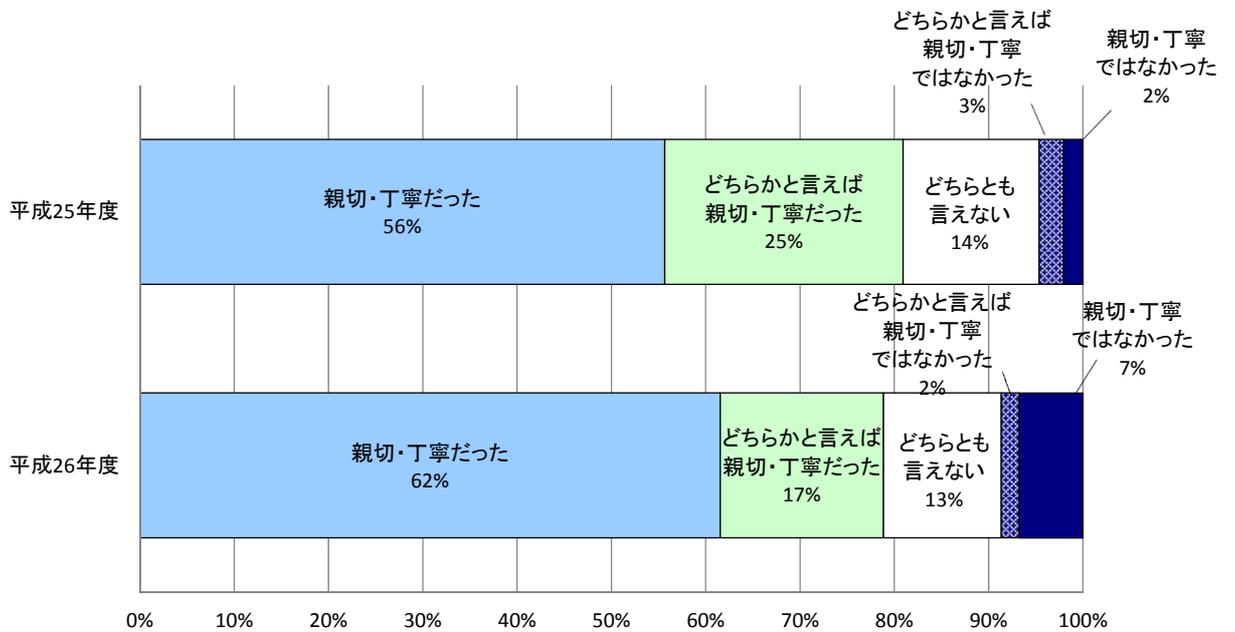
あっせん委員会事務局職員による申立書の書き方などの手続に関する説明



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等

皆様からいただきましたご意見・ご要望につきましては、全銀協相談室・あっせん委員会事務局の職員だけでなく、あっせん委員にも説明し、引き続きより丁寧に、分かり易い対応に努めていくこととしております。

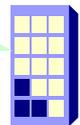
また、いただきましたご意見・ご要望を踏まえ、改善を図っております。



申立人

- 全体的に手続が長いように感じた。

- あっせん委員会事務局は、申立てを受け付けた際の手続のご説明に当たり、手続のスケジュール感についてもご説明しているところですが、ご意見を踏まえ、当協会のウェブサイトやお客さまへの説明資料においてもあっせん手続の所要期間の目安(約6～8か月)を明示することとしました。
- 明らかに紛争解決手続を行うことができない事案については、適格性審査の手続を迅速に行うことができるよう、平成26年10月に業務規程を改正し、期間短縮のための改善を図っているところです。



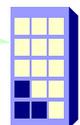
全銀協



申立人

- あっせん委員会による事情聴取当日の進行が分からずに不安だった。

- 事情聴取当日の進行につきましては、職員がお客さまに事情聴取の日程調整の連絡をさせていただく際などにご説明しておりますが、それだけのご説明ではわかりにくいこともあるかと存じます。
- ご意見を踏まえ、事情聴取当日におきましても、あらためてあっせん委員または職員から、事情聴取当日の具体的な進行の内容についてご説明することにいたしました。



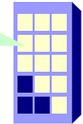
全銀協



申立人

- あっせん委員会は、申立人よりも相手方銀行に対する事情聴取の時間の方が長く、不公平ではないのか。

- あっせん委員会における事情聴取の時間はお客さま、相手方銀行双方に公平な時間配分とするように心掛けており、個別事情にもよりますが、極端に相手方銀行だけ尋問時間が長くなるということはありません。
- ただし、事情聴取当日は、あっせん委員会では当事者の尋問が終了した後に、和解案の内容等について協議を行いますので、その時間を含めると、時間がかかるとお感じになられることもあろうかと思えます。
- ご意見を踏まえ、相手方銀行に対する事情聴取が終了した場合には、待機されているお客さまに対して、あっせん委員会において双方からの聴取内容を踏まえた協議を行う旨をお知らせすることといたしました。



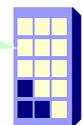
全銀協



申立人

- 和解案の負担割合の根拠が曖昧でよくわからなかった。また、和解案が銀行寄りであると感じた。

- 和解案は外部有識者委員等の審査を受けた弁護士、消費者問題専門家、全銀協役職員からなる 3 名の委員が、過去の和解事案の内容、当事者の属性や指摘事項の影響の大きさを考慮して公正・中立の立場から合議制により判断するものであり、どちらかの立場に偏ったものではありません。
- また、和解案の負担割合は個々の問題指摘事項を積みあげて、機械的に決定するものではありません。
- あっせん委員会では、負担割合の理由についてお客さまにわかりやすくご説明するよう努めておりますが、お客さまにとって曖昧でわかりにくいとお感じになられる場合には、なんなりと委員にご質問いただければと存じます。



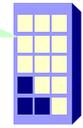
全銀協



- 同様の事案について複数の銀行に申立てたが、銀行によって和解案の結論、内容が異なっているのはなぜか。

○ お客さまのように、同様な商品を複数の銀行と契約したため、それらの銀行を相手方としてあっせんを申し立てられる事案がございます。同じような商品であったとしても、銀行によって紛争にいたる経緯や、主張内容も異なっておりますので、あっせん委員会では1つの銀行のあっせんの判断に依拠することなく、銀行ごとに和解案の提示の可否、内容を検討いたします。

○ したがって、A銀行を相手方とした結論が、そのままB銀行に当てはまるというのではなく、同種の事案であっても銀行ごとに結論が異なることがあり得ることをご理解ください。



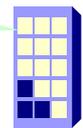
全銀協



- 銀行との間の問題が当事者同士では解決できなかったが、あっせん委員会において短時間で和解が成立し、大変有意義であった。訴訟にかかる費用や時間を考えると、あっせん手続は利用者にとって、非常に有効な紛争解決方法であると思う。

○ ご意見ありがとうございます。公正・中立、簡易・迅速な手続であるADR制度の趣旨を踏まえ、利用者の方々にとってご納得のいく制度運営に引き続き努めてまいりたいと存じます。

○ このほか、お気づきの点、ご意見等がございましたら、いつでもあっせん委員会事務局や異議申立て窓口であるコンプライアンス室までお申し出ください。



全銀協

以 上