

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。

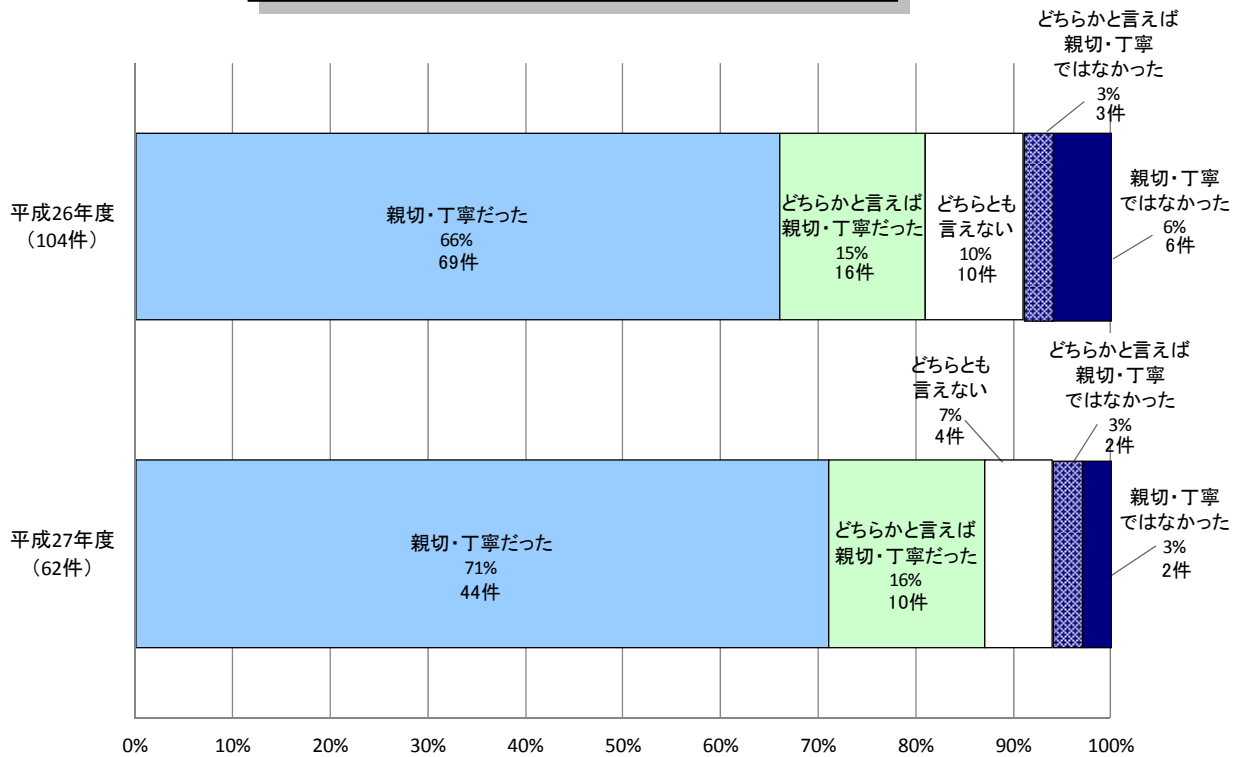
III. アンケートの回収状況

対象期間：平成 27 年 4 月～平成 28 年 3 月

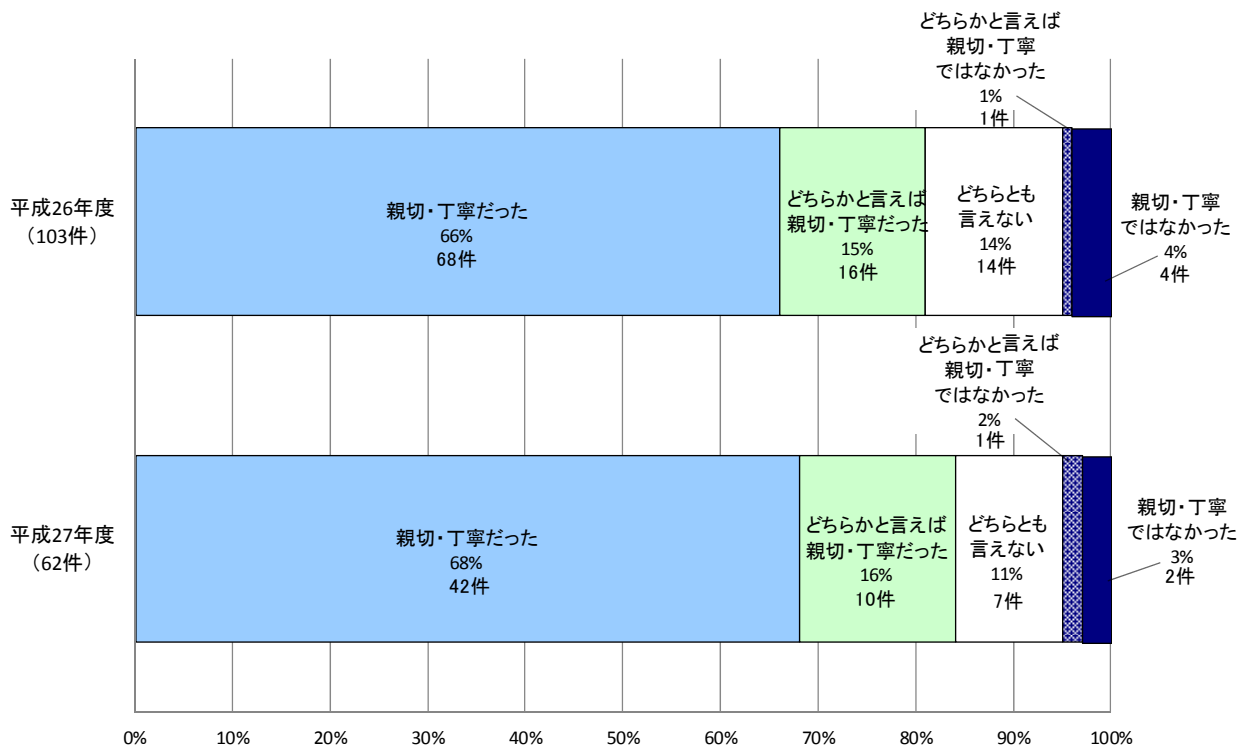
	平成 27 年度 (平成 27 年 4 月～平成 28 年 3 月)			(参考)平成 26 年度 (平成 26 年 4 月～平成 27 年 3 月)		
	回答 依頼対象	回答数	回答率	回答 依頼対象	回答数	回答率
申立人(顧客)	100 件	62 件	62%	164 件	104 件	63%
うち和解事案	61 件	43 件	70%	99 件	70 件	71%
うち不調事案	39 件	19 件	49%	65 件	34 件	52%

IV. アンケートの回答結果

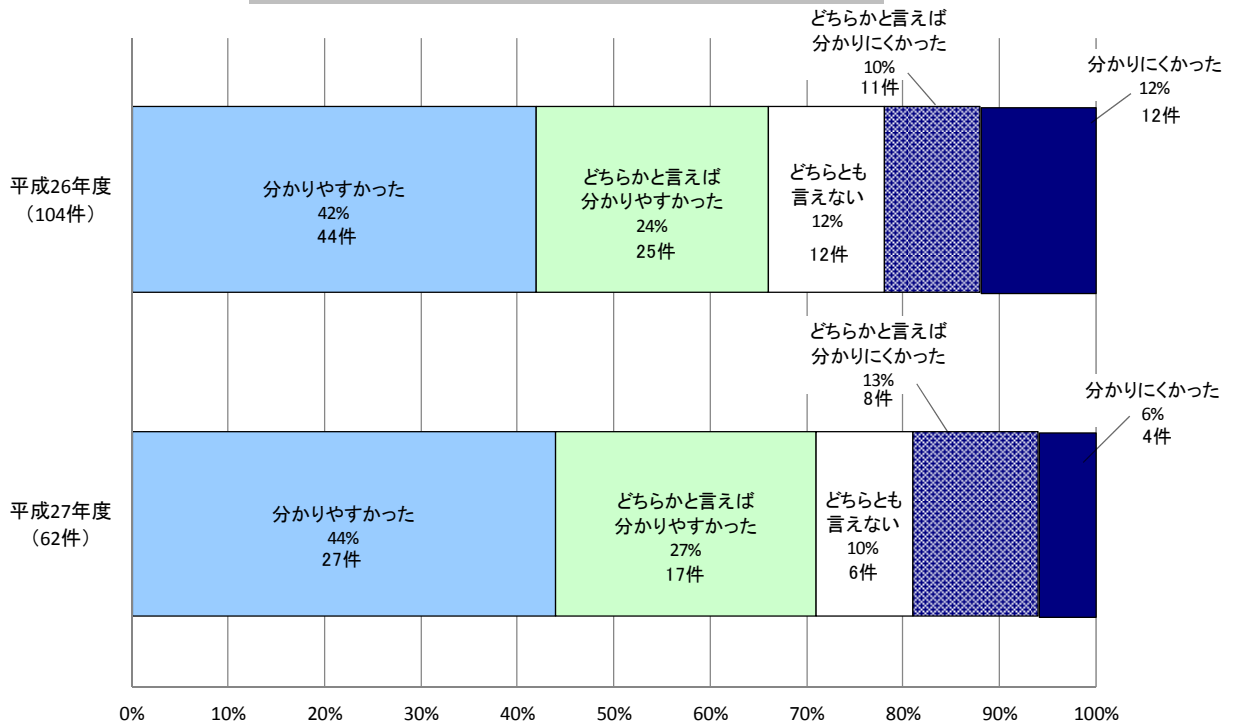
苦情の申出に対する全銀協相談員の対応



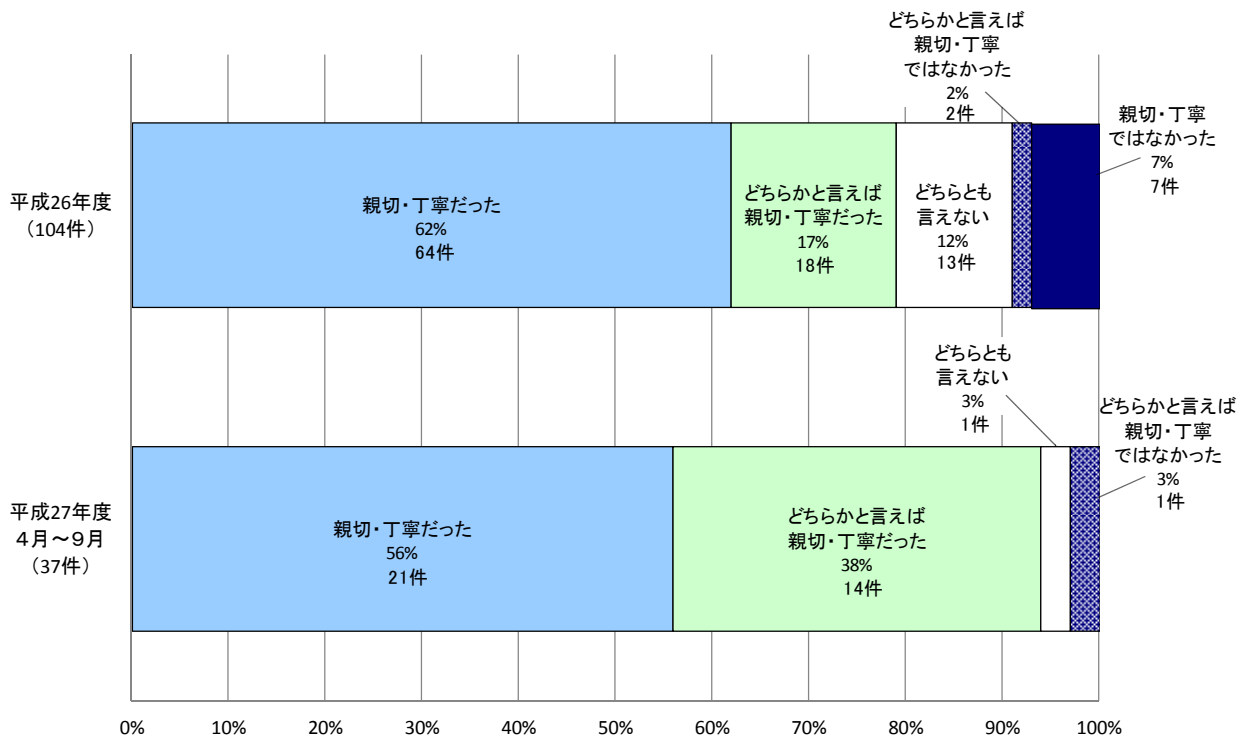
あっせん委員会事務局職員による申立書の書き方などの手続に関する説明



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）

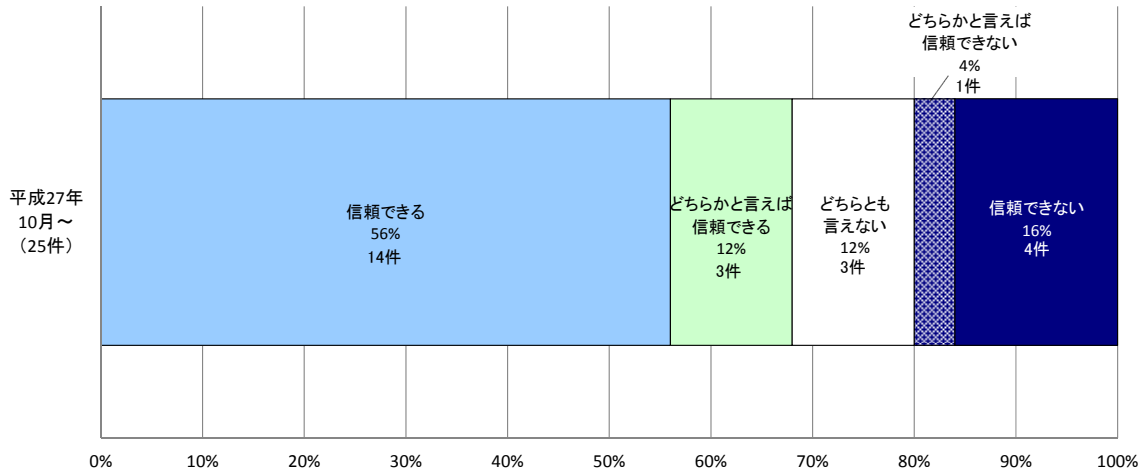


全銀協相談室（あっせん委員会事務局）が行う一連の手続全般に係る対応



※ 本設問は平成27年9月まで設定。平成27年10月以降は新たに「あっせん委員の対応に係る信頼性・納得感」に関する設問を設定（次頁参照）。

あっせん委員の対応に係る信頼性・納得感



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。



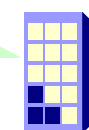
申立人

- 全体的に手続に時間がかかりすぎる。

- あっせん手続におけるお客さまから申立書を受け付けてから和解契約書の締結までの所要期間は、概ね6か月から8か月と、一般の訴訟手続に比較して短期間の手続となっております。こうした所要期間につきましては、あっせん委員会事務局職員からの口頭による説明をしておりますが、これに加え、昨年から当協会のウェブサイトにて申立てから手続終了までの期間の内訳を具体的に記載しております。

(<http://www.zenginkyo.or.jp/abstract/adr/mediation/adrmediationmediation-faq/>)

- 必要な手続の遂行上、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。あっせん委員会としては、引き続きできるだけ迅速かつ円滑な手続に努めてまいります。



全銀協

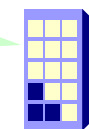


申立人

- 申立人と相手方銀行双方の主張に隔たりが大きいという理由で打切りになり、無駄足となってしまった。適格性審査の段階で事情聴取を行わないという判断があってもいいのではないかと存じます。

- 打切りになってしまったことは残念なことで存じます。あっせん委員会が、お互いの譲り合いの精神での和解を試みる手続である以上、主張の乖離が大きく、それが適わない場合には、手続上打切りとなります。

- しかし、お客さまのご指摘の適格性審査は、あくまであっせん手続による解決に適するか否かの判断(適格性の審査)にすぎないものであり、この段階をもって、申立書、答弁書による主張内容が大きく対立しているからといって打切りとすることは、あっせん委員会として、お互いのご主張の真意や互譲の姿勢をなんら確認せずに手続を終えることとなり、中立・公正な手続とはいえないものと思われまふ。結果として、解決に至らない場合もございますが、あっせん委員会が紛争解決に向けて努力している姿勢の現れとして、何卒ご理解いただければと存じます。



全銀協



○ あっせん委員会の判断が銀行寄りであるように感じられた。

- 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、合議により中立性・公正性を確保したうえで審議をしております。あっせん委員会の中立性・公正性は、あっせん手続きの根幹に関わる重要な要素であり、あっせん委員会は当事者一方の立場に偏ることはないような体制になっていると考えております。
- 平成27年10月から、利用者アンケートにおいて、あっせん委員の対応に関する信頼性・納得感についての設問を追加いたしました。あっせん委員の対応について、ご意見などがございましたら、ぜひお寄せいただきたくお願いいたします。今後の業務運営の改善等に活かさせていただきます。



全銀協



○ 相談員やあっせん委員会事務局の職員の対応が、とても親切で丁寧だった。とても心強く感じた。

- ご意見ありがとうございます。利用されるお客さまにとって、気持ちのよい対応を心がけるよう、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、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部までお寄せください。



全銀協

以 上