

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。

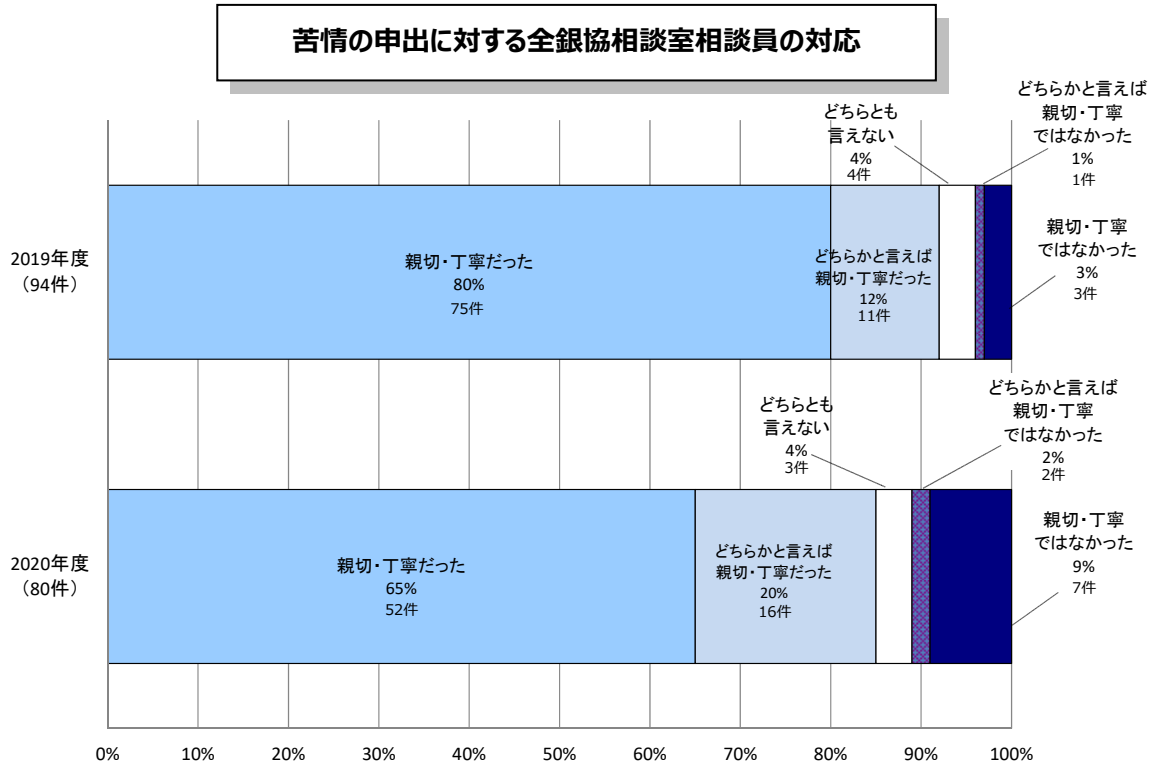
III. アンケートの回収状況

対象期間：2020年4月～2021年3月

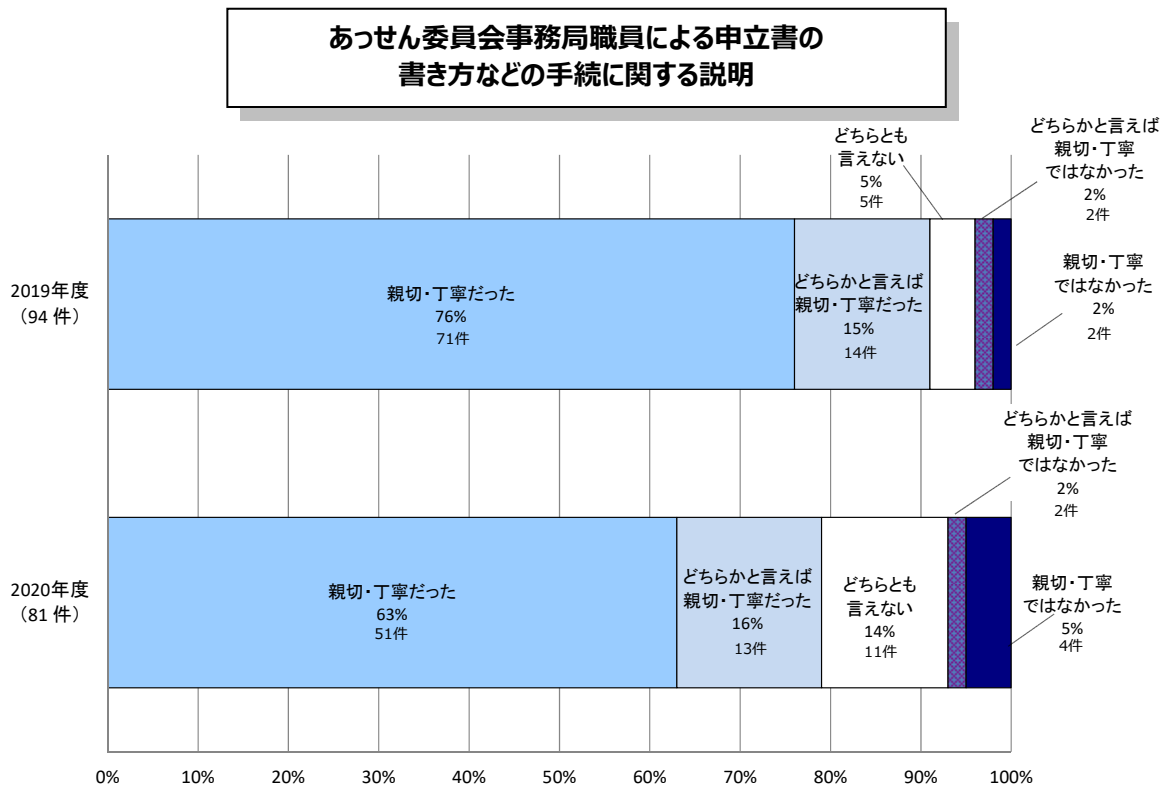
	2020年度			（参考）2019年度		
	回答依頼対象	回答受領数(※)	回収率	回答依頼対象	回答受領数(※)	回収率
申立人(顧客)	108件	85件	79%	141件	95件	67%
うち和解事案	74件	66件	89%	87件	75件	86%
うち不調事案	34件	19件	56%	54件	20件	37%

※ 一部項目のみの回答を含む。

IV. アンケートの回答結果

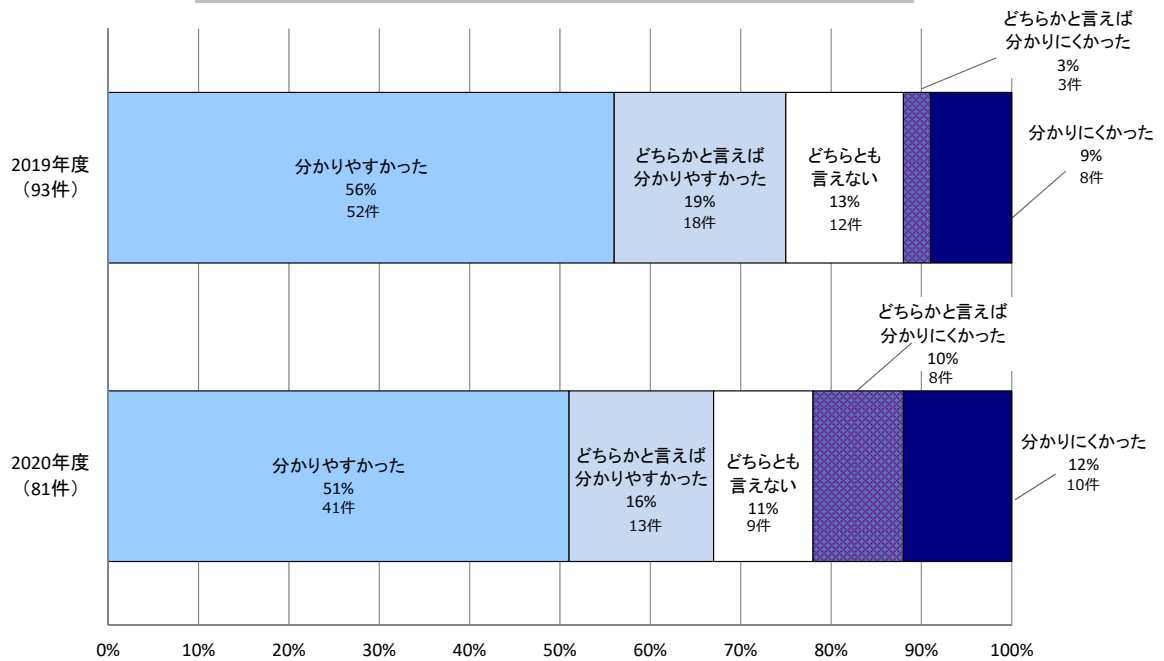


※ 2019年度：1件、2020年度：5件未回答あり。



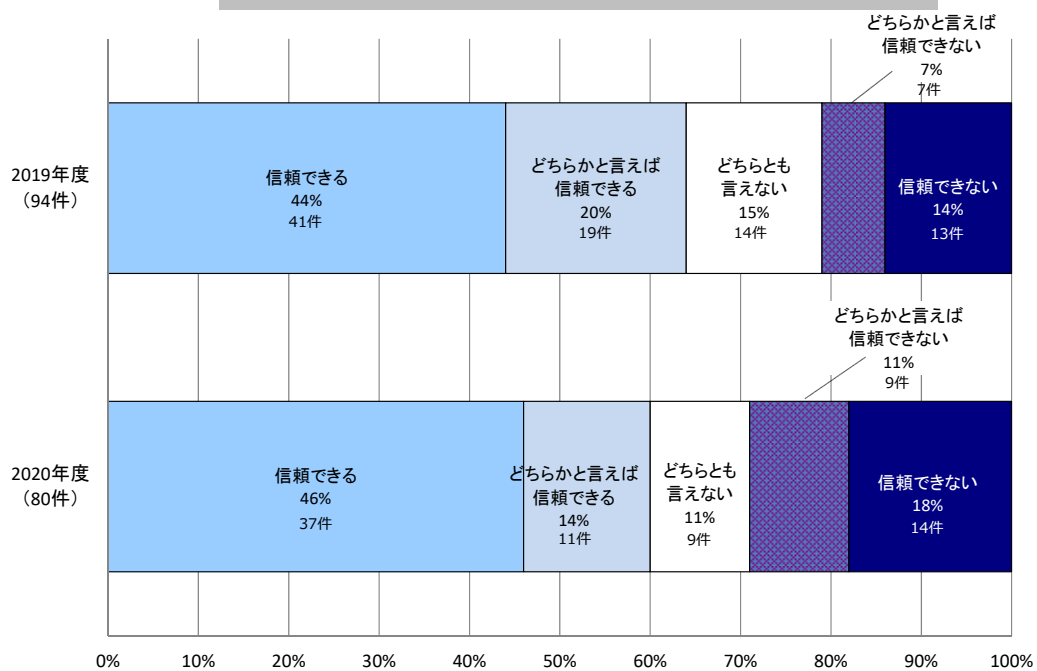
※ 2019年度：1件、2020年度：4件未回答あり。

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）



※ 2019年度：2件、2020年度：4件未回答あり。

あっせん委員会の中立・公正性



※ 2019年度：1件、2020年度：5件未回答あり。

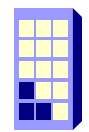
V. 寄せられた主な意見・要望等に対する対応状況等

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。



- あっせん委員会は信頼できる組織だと感じたが、もう少し銀行の負担割合を増やしたあっせん案にしてほしかった。

- あっせん委員会は、当事者一方の主張に偏らないよう、中立・公正な立場で審議しています。あっせん委員会が提示するあっせん案の負担割合は、当事者の属性や問題点を総合的に考慮し、類似の事例がある場合にはそれも参考にして、紛争解決のため、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。

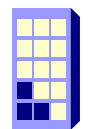


全銀協



- 全銀協相談室およびあっせん委員会や事務局の方々は、終始丁寧な対応をしてくれた。私と同じような悩みを抱えている方に、あっせん制度のことをもっと知ってもらえれば、より多くの方が救われると思う。

- ご意見ありがとうございます。全国銀行協会相談室およびあっせん委員会の周知のため、ポスターやリーフレットを加入銀行のほか全国各地の消費生活センターなどに配布しております。
- より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、周知活動に取り組んでまいりたいと存じます。

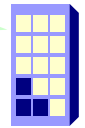


全銀協



- あっせんを申し立てるに当たり、あっせん委員会が対応してきた事例やその結果を教えてください。

- 当協会のウェブサイトに、あっせん委員会が対応した事案とその結果の概要を掲載しております。具体的には、「業務の実施状況（別冊）あっせん申立て事案の概要とその結果」をご覧ください。
(<https://www.zenginkyo.or.jp/adr/conditions/year/>)

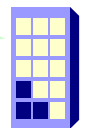


全銀協



- 相手方銀行と同席した形で事情聴取を実施してほしい。

- あっせん委員会は、お客さまと銀行の双方が、あっせん委員に対して、落ち着いて、忌憚なく、率直にお話しいただくことが紛争を解決するうえで重要であると考えております。
- そのため、あっせん委員会の事情聴取の場では、お客さまと銀行を交えた3者が対面する手続とはしていません。



全銀協

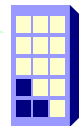


- あっせん委員会の事情聴取において、あっせん委員の方々が穏やかに質問してくれたため、安心して答えることができました。委員の対応から、親身になってくれていることが強く伝わってきました。感謝の気持ちでいっぱいです。



- 全銀協のあっせん委員会は、銀行の主張を重視する組織なのではないか、と不安がありました。しかし、実際には中立な立場で対応してくれました。本当に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お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たいと存じます。



全銀協

以 上