

# 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

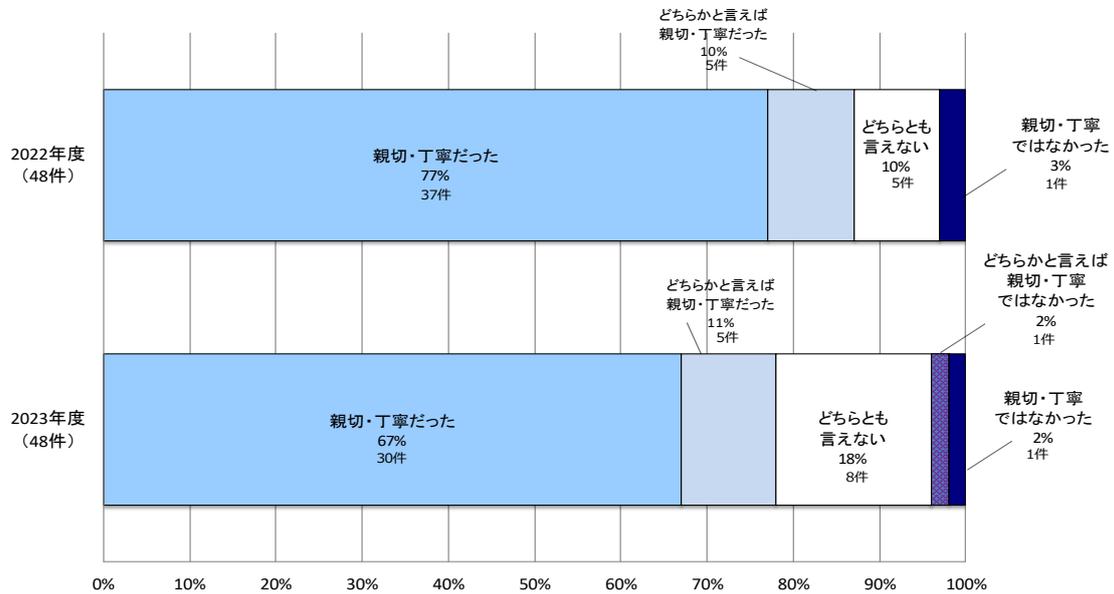
**対象期間：**2023年4月～2024年3月

	2023年度			（参考）2022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)	66件	48件	73%	59件	48件	81%
うち和解事案	48件	40件	83%	40件	35件	88%
うち不調事案	18件	8件	44%	19件	13件	68%

※ 一部項目のみの回答を含む。

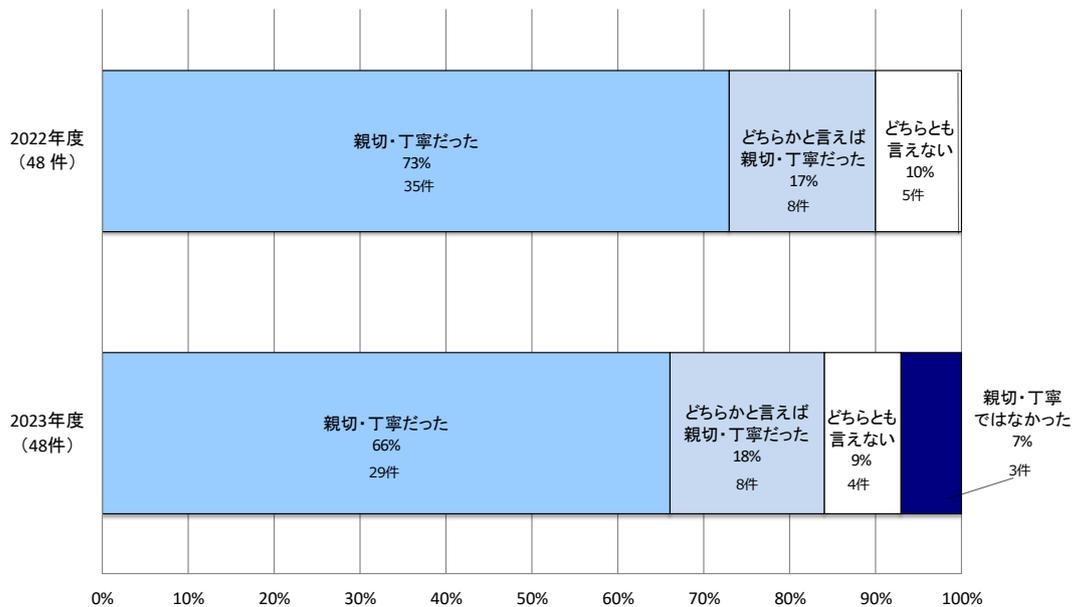
## IV. アンケートの回答結果

### 苦情の申出に対する全銀協相談室相談員の対応



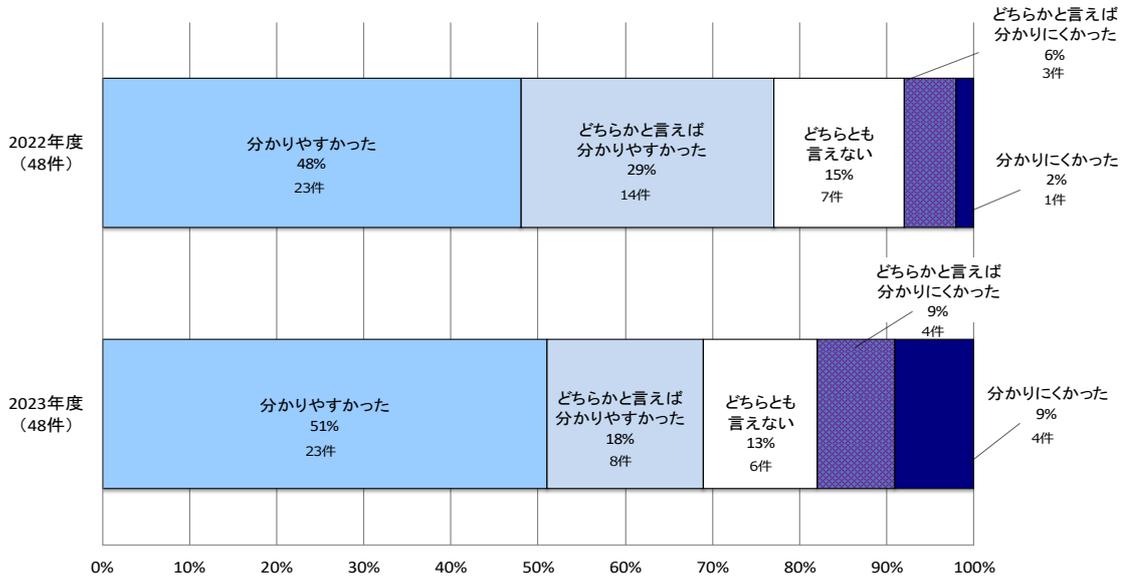
※ 2023年度：3件未回答あり。

### 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



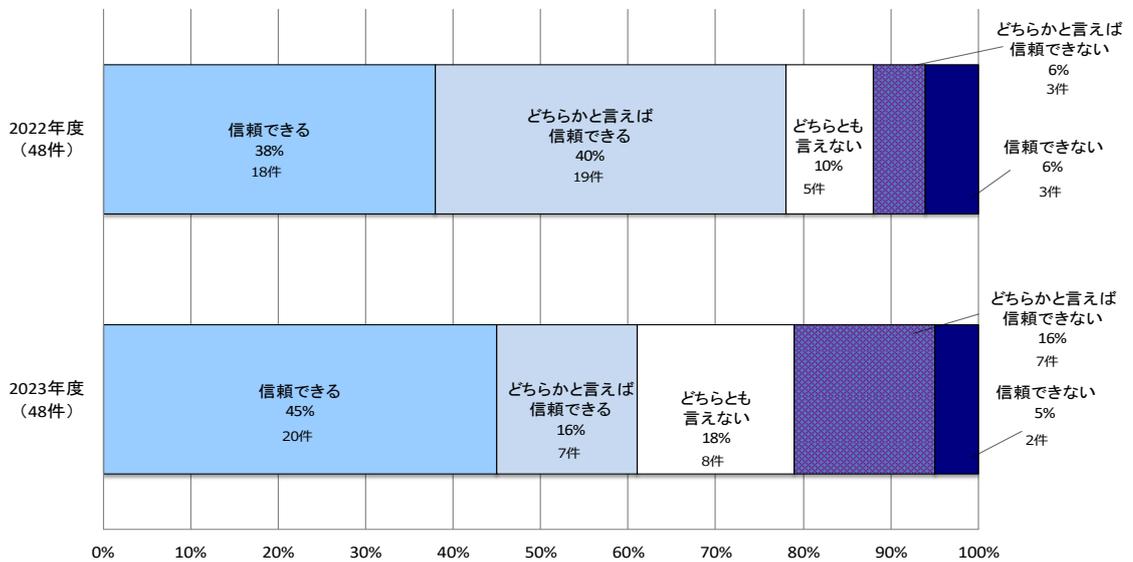
※ 2023年度：4件未回答あり。

### 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）



※ 2023年度：3件未回答あり。

### あっせん委員会の中立・公正性



※ 2023年度：4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

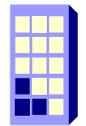
皆様からいただきましたご意見・ご要望の一部をご紹介します。いただいたご意見等は、相談員、あっせん委員会事務局、あっせん委員に説明し、手続の改善に努めております。



申立人

- 私の主張について、あっせん委員会に理解を示して頂けたことで気持ちが楽になりました。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の根拠を詳しく教えてもらえれば、さらに良かったです。

- 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。今後とも、可能な限り、お客様にご理解いただけるようわかりやすい説明に努めてまいりたいと存じます。



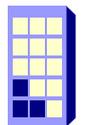
全銀協



申立人

- 和解に至るまで手続に時間がかかった。もう少し迅速な手続が望ましい。

- あっせん委員会では、事情聴取日に、お客さま・銀行双方の意見をよく聞いたうえで、できる限り当日にあっせん原案を提示することとしています。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、事情聴取を行っています。
- 申立書を受け付けてから和解契約書の締結に至るまでの期間は、概ね6か月から8か月を要しています。裁判などと比較すれば短期間となっておりますが、引き続き迅速かつ円滑な手続に努めてまいります。



全銀協



- 代理人弁護士にあっせん手続を委任しているため、あっせん委員会の事情聴取は代理人だけ出席し、本人は欠席したい。

- あっせん委員会では、事情聴取は、申立人、相手方双方に対して直接質問をし、争点を明確にし、あっせん案等の根拠となる問題点を明らかにすることを目的としているため、ご本人に出席いただいております。また、当事者の事情聴取を通じて、事案の適切かつ妥当な解決につながる情報を得ることができるため、本人からお話を伺うことは、あっせん手続による紛争解決にあたって重要なことと考えております。ご理解のうえ、ご出席いただければと存じます。



- あっせん手続において、申立書等の多くの書類を作成しなければならなかった。文書作成等が面倒で、負担が大きいと感じた。

- あっせん手続は、簡易かつ迅速に紛争の解決を図る制度です。このため、あっせん委員会は事情聴取前に当事者双方の主張等を踏まえて問題点を整理しており、円滑に手続を進める観点から、お客さまには申立書や主張書面等の作成をお願いしています。
- ご負担とお感じになるかも知れませんが、ご理解・ご協力をお願いいたします。



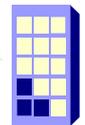


- あっせん委員会の判断は、法律論や法的側面のみに偏らず、一般常識や感情、社会的背景等も考慮したものと感じました。結果は不調でしたが、不満はありません。



- 銀行協会のあっせん委員会は、銀行側の立場で話を聞くイメージを持っていました。実際は、私の主張をきちんと聞いてくださり、銀行側の主張が事実と違う点を指摘してくださったので安心しました。

- 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、引き続き中立・公正で、社会情勢等にも配慮し、お客さまの気持ちに寄り添った対応に努めてまいります。



全銀協

以 上