

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

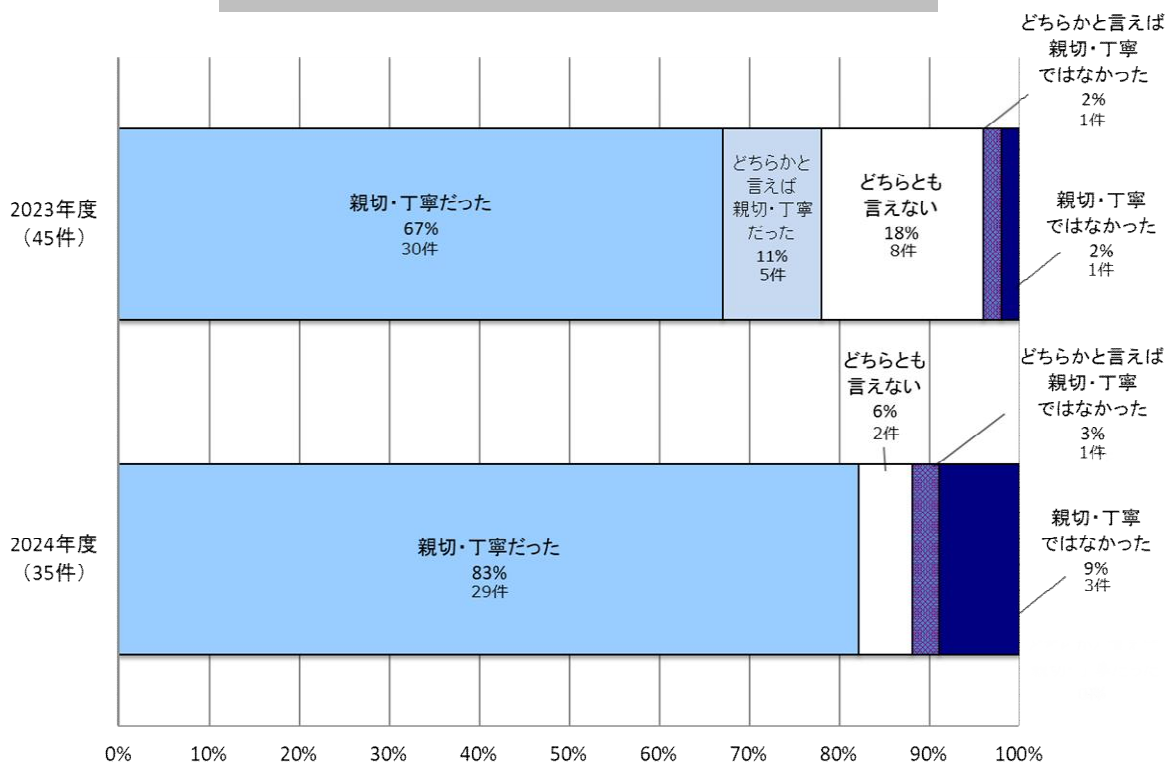
対象期間：2024 年 4 月～2025 年 3 月

	2024 年度			（参考）2023 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）	49 件	35 件	71%	66 件	48 件	73%
うち和解事案	37 件	33 件	89%	48 件	40 件	83%
うち不調事案	12 件	2 件	17%	18 件	8 件	44%

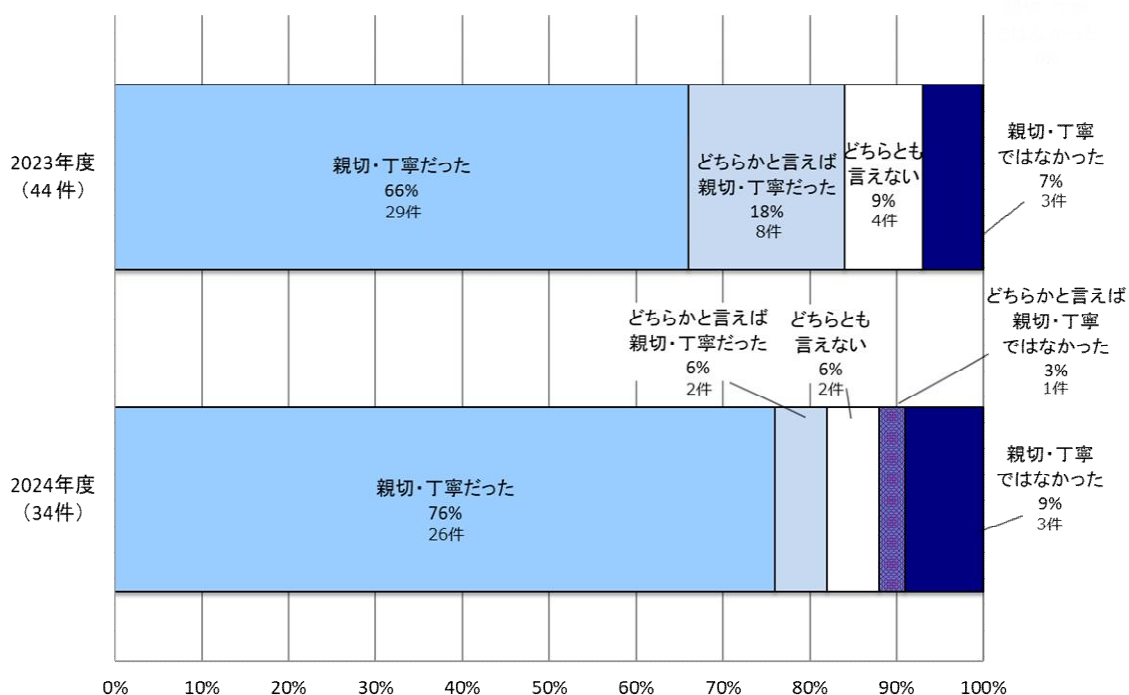
※ 一部項目のみの回答を含む。

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

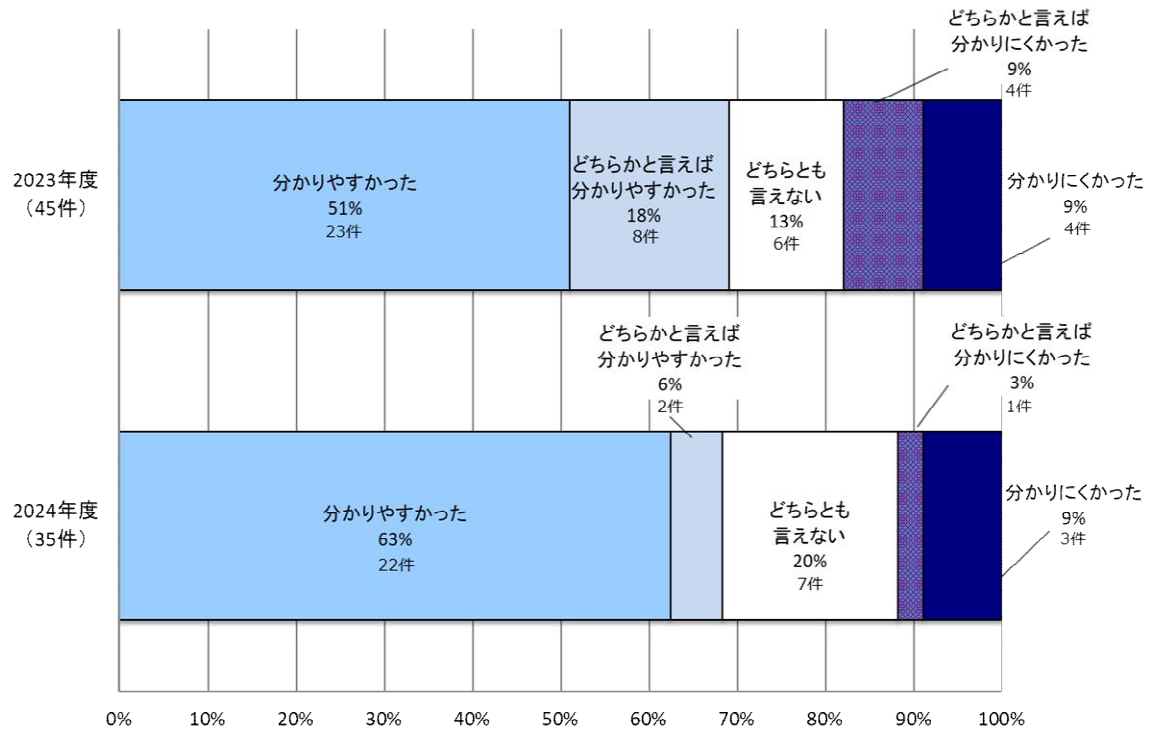


あっせん委員会事務局職員による申立書の書き方などの手続に関する説明

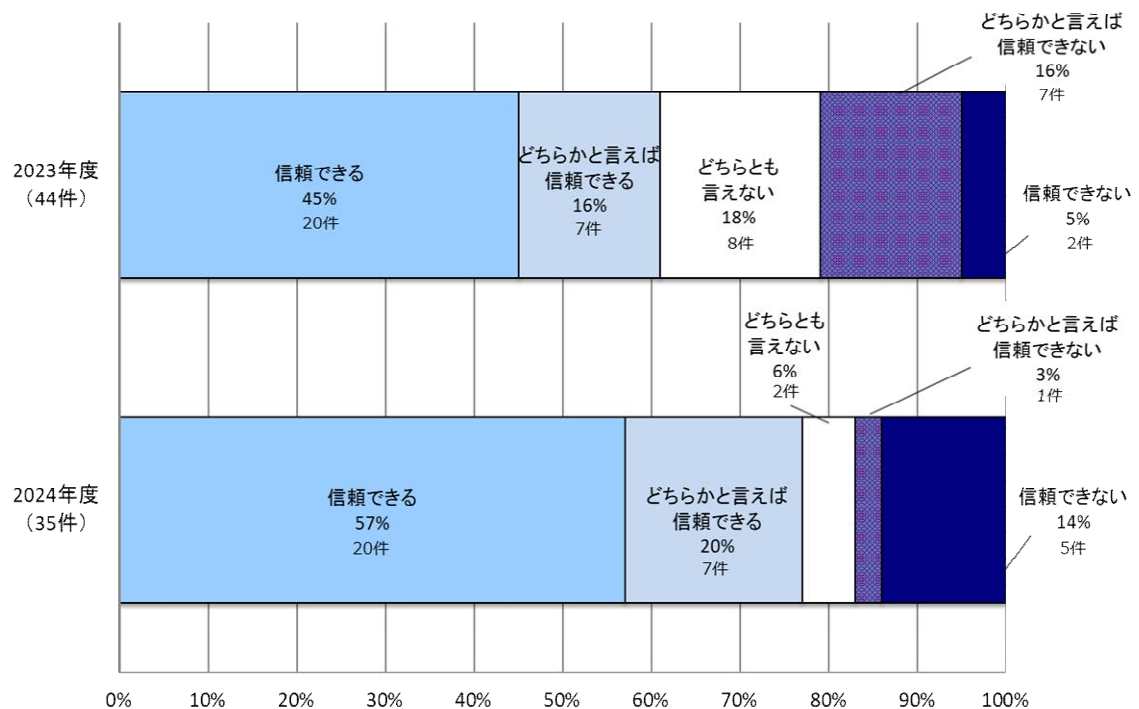


※ 2024年度：1件未回答あり。

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）



あっせん委員会の中立・公正性



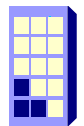
V. 寄せられた主な意見・要望等に対する対応状況等

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。



- 申立から和解に至るまで、あっせん手続に時間がかかりました。スピードアップして迅速に処理いただけると助かります。

- 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。そのために、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。
- このため、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。

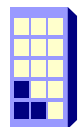


全銀協



- 申立書等の文章を、法律にあまり携わったことのない素人が作成していくことに困難さを感じました。

- あっせん委員会では、できる限り事情聴取の当日にあっせん原案を提示することとしており、紛争解決のため、お客さま・銀行の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。このため、事情聴取前にご主張等を踏まえて問題点を整理し、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。

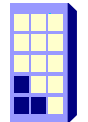


全銀協



○ あっせん委員の説明を聞いて納得はしましたが、解決金が期待よりかなり少なくて残念でした。

- あっせん委員会は、中立・公正な立場で当事者一方の主張には偏らないよう審議しています。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。
- お客様のご希望に完全に沿った内容とは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

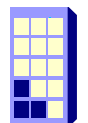


○ あっせん委員会は丁寧な対応で私の言い分を中立的な立場で聞いてくださり、とても安心できました。



○ あっせん委員や事務局のみなさんが親身になって対応して下さり、思い切って相談して良かったと思います。

- 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、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