

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

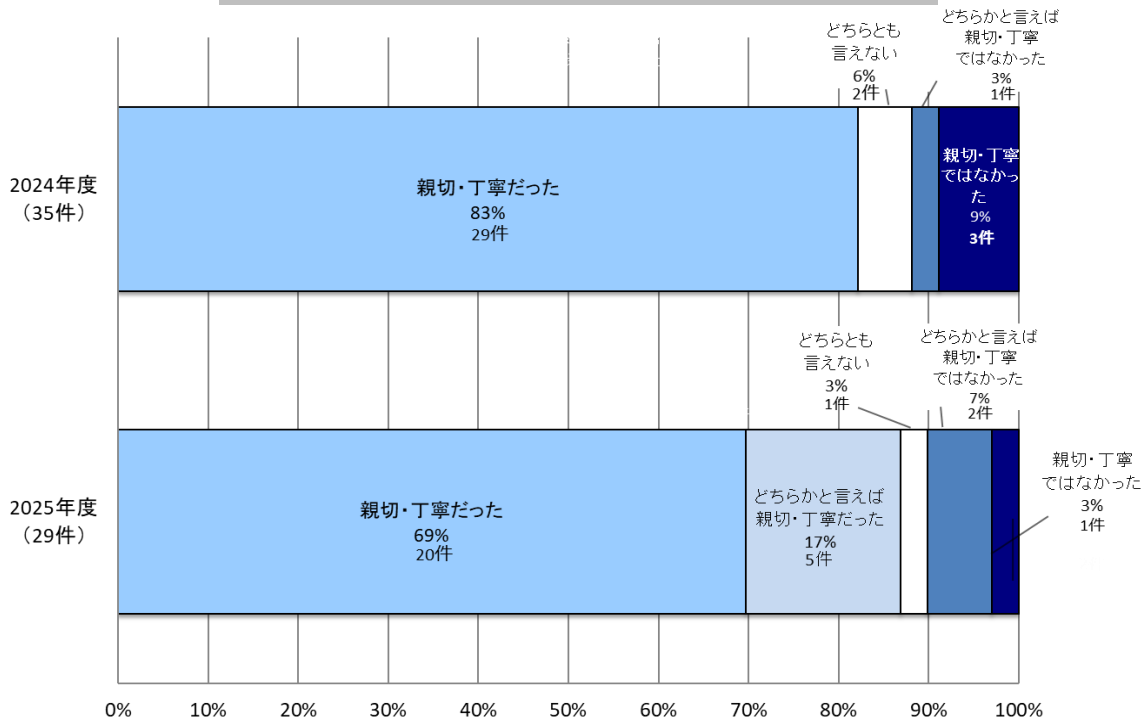
対象期間：2025年4月～2026年3月

	2025年度			（参考）2024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)	36件	29件	81%	49件	35件	71%
うち和解事案	29件	24件	83%	37件	33件	89%
うち不調事案	7件	5件	71%	12件	2件	17%

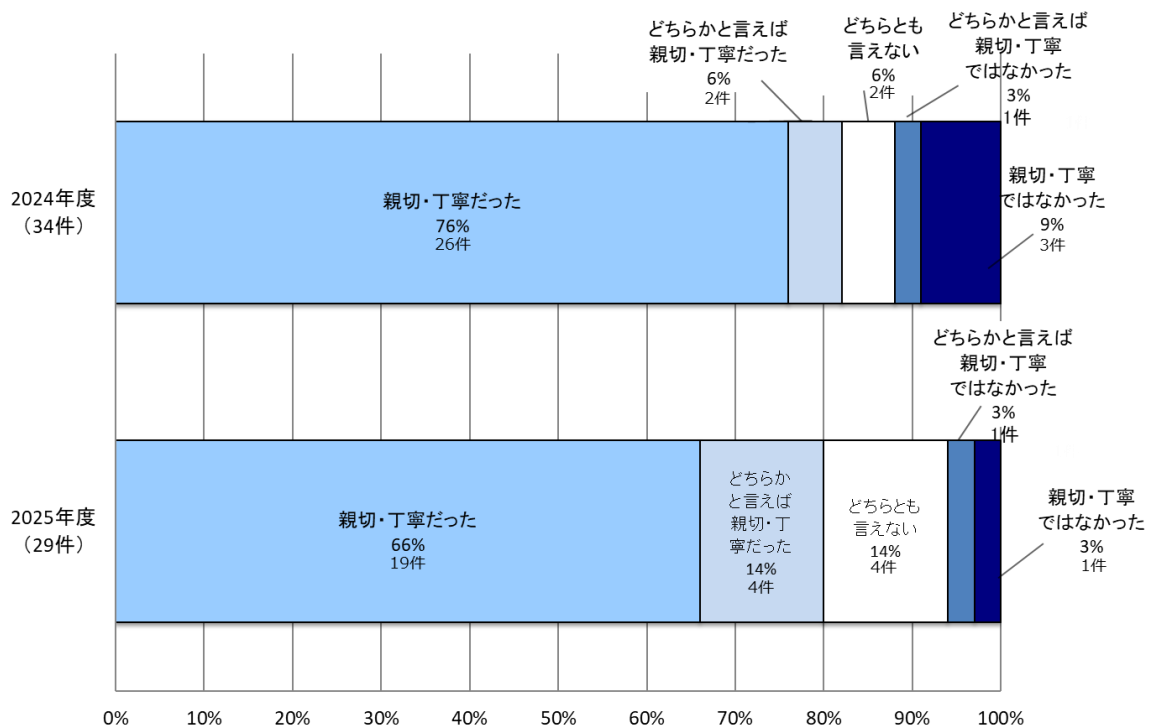
※ 一部項目のみの回答を含む。

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

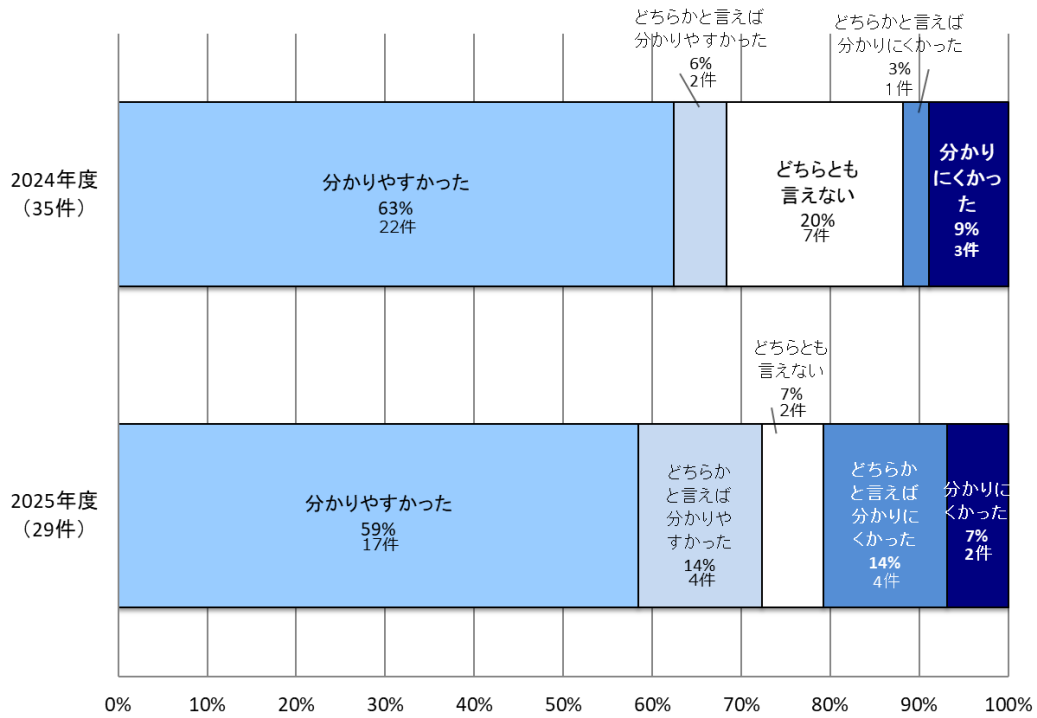


あっせん委員会事務局職員による申立書の書き方などの手続に関する説明

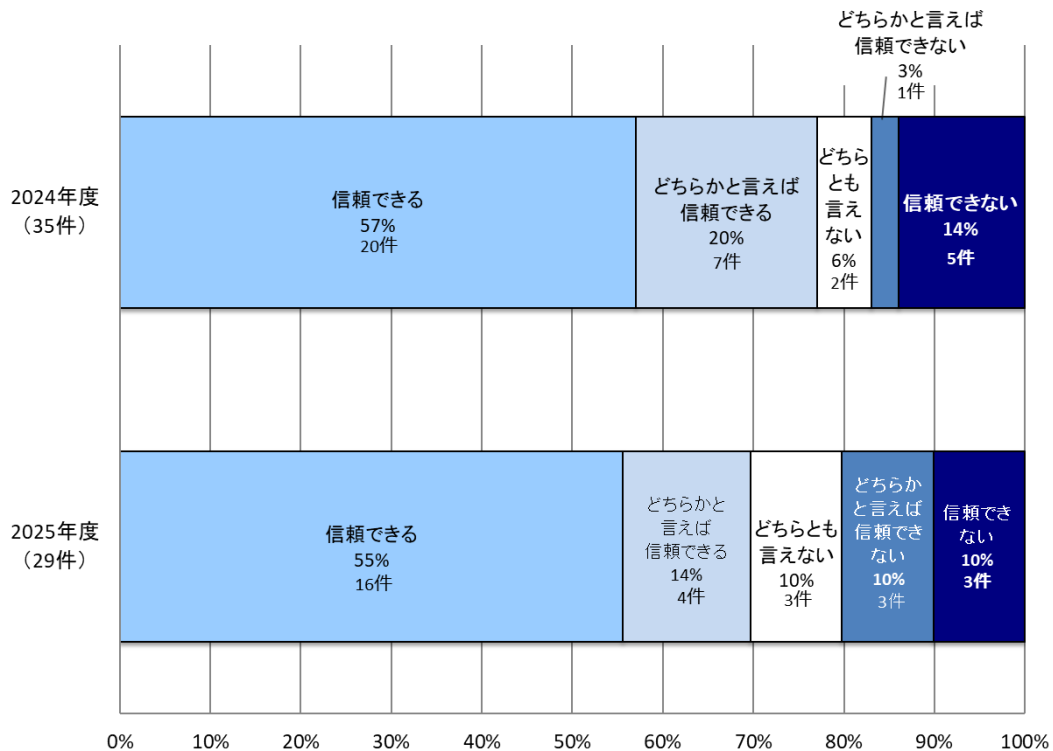


※ 2024年度：1件未回答あり。

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。



- あっせん委員会から提示された解決金額に納得できない。銀行側に寄り添った内容と言わざるを得ない。

- 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



- 和解までの手続に時間がかかりました。裁判と比べれば迅速であることはもちろん理解していますが、お金が戻ってくるか不安でたまらない毎日だったことを考えると、やはりもう少し早く処理できないかと思ってしまう。

- 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



○ 事情聴取において、当事者双方が同席し、意見を交換できたと思
いました。

○ あっせん委員会では、お客さまと銀行それぞれから、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と考えております。

○ そのため、あっせん委員会の場で、お客さまと銀行を交えた3者が
対面する手続とはしておりません。

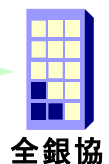


○ あっせん委員には、中立・公正に審理していただき感謝申しあげ
ます。



○ 事情聴取において、あっせん委員が私の気持ちに寄り添う姿勢
で接していただいていることがよく分かりましたので、私も冷静に
申しあげたいことを伝えることができました。深く感謝いたします。

○ 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。



以 上