

金融トラブル連絡調整協議会参加団体等における裁判外紛争処理に係る取組みについて（第 2 5 回協議会提出分）

[提出団体等]

(頁)

全国銀行協会..... 1

金融トラブル連絡調整協議会参加団体等による裁判外紛争処理制度の
改善のための取組みについて

団体等名	全国銀行協会
決定時期	平成 16 年 3 月 31 日
取組みの概要	<p>「苦情の受付と解決促進に関する規則」に基づく報告様式の見直し</p> <p>全銀協が公表している銀行よろず相談所(以下、「相談所」という)の苦情・要望の受付件数について、従来より、「銀行に対する意見や不満はもっと多いのではないか」との指摘を受けていたこともあり、より詳細な状況把握等のため、各地の相談所が全銀協に対して行う「苦情の受付と解決促進に関する規則」に基づく報告の様式を、別紙のとおり改正のうえ、新たに「クレーム等」の件数を集計・公表することとした。</p> <p>様式改正の主な内容は、(1)新たに「クレーム等」というカテゴリーを設ける、(2)「苦情・要望」の内訳として、「苦情」と「要望」のそれぞれの件数の報告を求める、というものである。</p> <p>「クレーム等」とは、従来、「相談」に分類されていたもののうち、銀行に対する意見・苦言・不満・疑念などが表明されたもので、銀行に非があるか否か、あるいは、お客様に理があるか否かは問わない。また、以下のようなものも含まれる。</p> <p>(1)相談所職員が事情・背景(法制度、取引慣行、商品・サービスの内容など)を説明した結果、お客様の理解・納得を得たもの。 (2)お客様の理解・納得を得た後、個別銀行における取扱いや内部規定などの詳細について、当該銀行に問い合わせるよう、お客様を当該銀行お客様相談窓口へ誘導したもの。また、支店等からお客様へ説明するよう、当該お客様相談窓口へ依頼したもの。 (3)ご意見として承ったもの。</p>
実施予定時期	平成 16 年 4 月より実施済み。
備考	

(別紙)

	相談・照会件数	クレーム等件数	苦情・要望件数		総合計
			うち苦情件数	うち要望件数	
預金業務	()	()	()	()	()
貸出業務	()	()	()	()	()
うち住宅ローン	()	()	()	()	()
(うち貸出の内容)	()	()	()	()	()
(うち貸出の姿勢)	()	()	()	()	()
(うち回収関係)	()	()	()	()	()
(うちその他)	()	()	()	()	()
為替業務	()	()	()	()	()
手形・不渡	()	()	()	()	()
証券業務	()	()	()	()	()
その他	()	()	()	()	()
合計	()	()	()	()	()

(注1)()内は前月件数

(注2)貸出の内容とは、住宅ローンや消費者ローン等の融資内容に関する問い合わせ件数を記載。

(注3)貸出の姿勢とは、貸し渋りを含む金融機関の貸出姿勢に関する件数を記載。

(特記事項)(今月の特徴的な相談・苦情事例等)

--