

(参考資料3)

利用者利便性向上に向けたアンケート様式等

(各金融ADR機関等の例)

- 全国銀行協会 P 1
- 信託協会 P 9
- 証券・金融商品あっせん相談センター P 19

【参考】

- 金融庁金融サービス利用者相談室 P 25

苦情対応・紛争解決手続改善のためのアンケートのお願い

紛争解決手続をご利用された皆様へ

一般社団法人全国銀行協会
あっせん委員会事務局

当協会あっせん委員会事務局では、当協会の紛争解決手続をご利用いただきました皆様へ、苦情対応および紛争解決手続に関するアンケートへのご協力をお願いしております。当協会の紛争解決手続に係る利便性等をより一層向上させるべく、皆様から頂戴いたしましたご意見を踏まえて改善に努めてまいりたいと考えておりますので、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

アンケートの目的等

本アンケートは、紛争解決手続をご利用された皆様からご意見等をお伺いし、お寄せいただいたご意見を踏まえて、当協会の紛争解決手続等の改善を図ることを目的としております。

なお、ご回答いただきました内容は、苦情対応・紛争解決手続の改善を検討する目的でのみ使用し、個人情報につきましては、当協会のプライバシーポリシー（当協会ウェブサイトをhttp://www.zenginkyo.or.jp/individual_info/参照）にもとづき、安全かつ適正に管理させていただきます。

【ご回答に当たっての留意事項】

- アンケートの質問は、全部で「9問」あります（いくつかの問には付属の間があります）。具体的なご意見をご記入いただく問もございますので、ぜひ積極的なご回答をお願いできれば幸いです。
- ご回答いただきました「苦情対応・紛争解決手続改善のためのアンケート 回答用紙」は、同封の返信用封筒に和解契約書等と一緒に封入のうえ、**全国銀行協会あっせん委員会事務局宛**にご返送くださいますようお願い申し上げます（**切手貼付不要**）。
- ◆ ご不明な点等がございましたら、以下の連絡先までお問い合わせください。

全国銀行協会あっせん委員会事務局

電話：050-3532-9505

苦情対応・紛争解決手続改善のためのアンケート 回答用紙

申立人ご氏名 _____

※ご回答に当たりましたは、欄にチェック (「レ」) を入れてください。

1. 全国銀行協会(全銀協)相談室等に関するご質問

問1 「全国銀行協会相談室」をどのようなきっかけでお知りになりましたか (あてはまるもの1つをお選びください)。

- ① 銀行からの紹介を受けて ② 全銀協相談室作成のポスター・リーフレットを見て
- ③ 全銀協のウェブサイトをみて ④ 他の関係機関からの紹介を受けて
- ⑤ 知人からの紹介を受けて ⑥ その他 (以下にご記入ください)

[[⑤その他] ご回答欄]

問1-1 問1で「③全銀協のウェブサイトを見て」をお選びになられた方のみご回答ください。具体的には、どのようなにして全銀協ウェブサイトをご覧になりましたか (あてはまるもの1つをお選びください)。

- ① 全銀協のウェブサイトを直接検索
- ② 「紛争」, 「あっせん」, 「ADR」などのキーワードで検索して
- ③ 銀行のウェブサイトからのリンクをたどって
- ④ その他 (以下にご記入ください)

[[④その他] ご回答欄]

問1-2 問1で「④他の関係機関からの紹介を受けて」をお選びになられた方のみご回答ください。具体的には、どのような機関から紹介を受けましたか (あてはまるもの1つをお選びください)。

- ① 消費生活センター ② 金融庁「金融サービス利用者相談室」
- ③ 法テラス ④ その他の機関 (以下にご記入ください)

[[④その他の機関] ご回答欄]

問1-3 全銀協のウェブサイトをご覧になられた方はご回答ください (あてはまるもの1つをお選びください)。

- (1) 当協会ウェブサイト (全銀協相談室「相談したい」) の情報量は十分でしたか。
- (2) 文章やグラフィック等は、分かりやすいものでしたか。

- (3) そのほか、改善のご提案等がございましたら以下にご記入ください。
- (1) ① 十分な内容 ② 普通 ③ 不足している
- (2) ① 分かりやすい ② 普通 ③ 分かりにくい

「(3) そのほか改善のご提案等」ご回答欄

II. 苦情対応段階に関するご質問

問2 苦情の申出に対する全銀協相談員の対応は親切でしたか (あてはまるもの1つをお選びください)。

- ① 親切だった ② どちらかと言えば親切だった ③ どちらとも言えない
- ④ どちらかと言えば不親切だった ⑤ 不親切だった

問3 トラブルを解決するうえで、全銀協相談員 (あつせん委員会事務局) のアドバイスは役に立ちましたか (あてはまるもの1つをお選びください)。

- ① 役に立った ② どちらかと言えば役に立った ③ どちらとも言えない
- ④ どちらかと言えば役に立たなかった ⑤ 役に立たなかった

問3 1 具体的にはどのように役に立ちましたか (あてはまるものすべてをお選びください)。

- ① 金融に係る一般的な知識が得られた
- ② 法的な知識が得られた
- ③ 今後の交渉の進め方について参考になった
- ④ 交渉相手にどのような要求ができるか見当がついた
- ⑤ 第三者に話を聞いてもらいすっきりした
- ⑥ その他 (以下にご記入ください)

「⑥その他」ご回答欄

III. 紛争解決手続段階に関するご質問

問4 申立書や主張書面の作成、照会事項へのご回答について、書面を作成する負担感を感じましたか (あてはまるもの1つをお選びください)。

- ① 負担には感じなかった ② どちらとも言えない ③ 負担に感じた

問4 1 事情聴取前 (申立書や追加の主張書面の提出段階) で、全銀協相談室 (あつせん委員会事務局) による書面の書き方等の説明は役に立ちましたか (あてはまるもの1つをお選びください)。

- ① 役に立った ② どちらかと言えば役に立った
- ③ どちらとも言えない ④ どちらかと言えば役に立たなかった
- ⑤ 役に立たなかった ⑥ 説明は受けていない

問5 事情聴取におけるあつせん委員からの質問や、あつせんの提案内容についての理由等の説明は分かりやすかったですか (あてはまるもの1つをお選びください)。

- ① 分かりやすかった ② どちらかと言えば分かりやすかった
- ③ どちらとも言えない ④ どちらかと言えば分かりにくかった
- ⑤ 分かりにくかった

問6 提示された書面のあつせん案におきまして、興味をもって注意深くお読みになった部分はどの部分でしたか (あてはまるものすべてをお選びください)。

- ① あつせん案の要旨 ② 事案の概要及び当事者の主張
- ③ あつせん委員会の判断 ④ あつせん案 (あつせん委員会の判断中の結論部分)

問7 あつせん委員の対応は誠実・丁寧でしたか (あてはまるもの1つをお選びください)。

- ① 誠実・丁寧だった ② どちらかと言えば誠実・丁寧だった
- ③ どちらとも言えない ④ どちらかと言えば誠実・丁寧ではなかった
- ⑤ 誠実・丁寧ではなかった

問8 申立てから和解契約書の締結までに要した時間はいかがでしたか (あてはまるもの1つをお選びください)。

- ① 思ったよりも早かった ② どちらかと言えば早かった
- ③ どちらとも言えない ④ どちらかと言えば時間がかった
- ⑤ 思ったよりも時間がかった

問9 全銀協相談室 (あつせん委員会事務局) の対応や一連の手続に関する対応には満足されましたか (あてはまるもの1つをお選びください)。

- ① 満足している ② どちらかと言えば満足している
- ③ どちらとも言えない ④ どちらかと言えば不満足である
- ⑤ 不満足である

問9-1 問9においてご回答された理由をご記入ください (以下にご記入ください)。

〔「問9-1」ご回答欄〕

アンケートは以上となります。ご協力ありがとうございました。ご回答いただきましたアンケート回答用紙は、同封の返信用封筒に和解契約書等と一緒に入れ、「全国銀行協会あつせん委員会事務局」宛にご返送くださいますようお願い申し上げます (切手貼付不要)。

以 上

苦情対応・紛争解決手続改善のためのアンケートのお願い

紛争解決手続をご利用された加入銀行のご担当者 殿

一般社団法人全国銀行協会
あっせん委員会事務局

当協会あっせん委員会事務局では、当協会の紛争解決手続をご利用いただきました皆様にも、苦情対応および紛争解決手続に関するアンケートへのご協力をお願いいたしております。当協会の紛争解決手続に係る利便性等をより一層向上させるべく、皆様から頂戴いたしましたご意見を踏まえ、改善に努めてまいりたいと考えておりますので、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

アンケートの目的等

本アンケートは、紛争解決手続をご利用された皆様からご意見等をお伺いし、お寄せいただいたご意見等を踏まえて、当協会の紛争解決手続等の改善を図ることを目的としております。

なお、ご回答いただきました内容は、苦情対応・紛争解決手続の改善を検討する目的でのみに使用し、個人情報につきましては、当協会のプライバシーポリシー（当協会ウェブサイトをhttp://www.zenginkyo.or.jp/individual_infol 参照）にもとづき、安全かつ適正に管理させていただきます。

【ご回答に当たっての留意事項】

- アンケートの問は、全部で「6問」あります（問5および問6には付属の問があります）。ご回答につきましては、事案毎ではなく1か月間に取り扱った事案全体の感触についてのご回答となります（該当月中に和解契約書を締結した事案全体※）。
- ※ 調印済みの和解契約書を履行に送付するのは、調印日（締結日）の数営業日後になりますので、月末頃に調印日が到来する事案がある場合はご注意ください。
- 本アンケートへのご回答は、該当月分の感触を別紙の回答用紙（エクセルファイル）にご記入（入力）いただき、「翌月の10営業日」までに電子メール（メールアドレス：assen@zenginkyo.or.jp）またはFAX（03-5252-4712）により全国銀行協会あっせん委員会事務局宛にご返送くださいますようお願い申し上げます。

◆ ご不明な点等がございましたら、以下の連絡先までお問い合わせください。

全国銀行協会あっせん委員会事務局
電話：050-3532-9505

問6-1

問6においてご回答された理由をご記入ください。

--

以 上

苦情対応・紛争解決手続に関するアンケートのお願い

一般社団法人 信託協会
信託相談所

信託協会 信託相談所では、紛争解決手続に係る利便性等をより一層向上させるべく、紛争解決手続をご利用された方のご意見を踏まえて改善に努めてまいりたいと考えておりますので、アンケートにご協力くださいますようお願い申し上げます。

なお、ご回答いただきました内容は、苦情対応・紛争解決手続の改善を検討する場合のみを使用し、ご本人の同意を得ずに他の目的で利用することはありません。ご提供いただいた情報は、特定の個人を識別できる情報を除いて、統計資料、相談・苦情等の事例として利用させていただきます。

【ご回答に当たっての留意事項】

- 具体的なお意見をご記入いただく間もごさいますが、出来るだけご回答くださいますようお願いいたします。
- ご回答いただきました「苦情対応・紛争解決手続に関するアンケート 回答用紙」は、同封の返信用封筒に封入のうえ、信託協会 信託相談所宛にご返送くださいますようお願い申し上げます（切手貼付不要）。
- ◆ ご不明な点等は、以下にお問い合わせください。

信託協会 信託相談所

電話：0120-817335（フリーダイヤル）

または03-3241-7335

ご氏名 _____

※□欄にチェック（「L」）をご記入ください。

1. 信託協会 信託相談所等に関するご質問

問1 信託相談所をお知りになったきっかけは何ですか(あてはまるもの1つをお選びください)。

- ① 信託銀行等または信託会社からの紹介 ② 信託相談所のポスター・リーフレット
- ③ 信託協会のホームページ ④ 他の相談機関からの紹介
- ⑤ 知人からの紹介 ⑥ その他 (以下にご記入ください)
- 〔「⑥その他」ご回答欄〕

(問1で「③信託協会のホームページ」をお選びになられた方のみご回答ください。)

問1-1 どのようなして信託協会のホームページを知りましたか(あてはまるもの1つをお選びください)。

- ① 信託協会のホームページを直接検索
- ② 「紛争」、「あっせん」、「ADR」などのキーワードで検索して
- ③ 信託銀行等または信託会社のホームページからのリンクをたどって
- ④ その他 (以下にご記入ください)
- 〔「④その他」ご回答欄〕

(問1で「④他の相談機関からの紹介」をお選びになられた方のみご回答ください。)

問1-2 どのような相談機関から紹介を受けましたか(あてはまるもの1つをお選びください)。

- ① 消費生活センター ② 金融庁「金融サービス利用者相談室」
- ③ 法テラス ④ その他の機関 (以下にご記入ください)
- 〔「④その他の機関」ご回答欄〕

(信託協会のホームページをご覧になられたことのある方はご回答ください。)

問2-1 当協会ホームページ「信託相談所」の情報量は十分でしたか(あてはまるもの1つをお選びください)。

- ① 十分な内容 ② 普通
 ③ 不足している(不足している内容: _____)

問2-2 文章等は、分かりやすいものでしたか(あてはまるもの1つをお選びください)。

- ① 分かりやすい ② 普通
 ③ 分かりにくい(分かりにくい部分: _____)

問2-3 そのほか、お気づきの点等がございましたら以下にご記入ください。

【ご回答欄】

II. 苦情のお申出への対応に関するご質問

問3 苦情をお申出の際の信託相談所の相談員の対応は親切でしたか(あてはまるもの1つをお選びください)。

- | | |
|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> ① 親切だった | <input type="checkbox"/> ② どちらかと言えば親切だった |
| <input type="checkbox"/> ③ どちらとも言えない | <input type="checkbox"/> ④ どちらかと言えば不親切だった |
| <input type="checkbox"/> ⑤ 不親切だった | |

問4 トラブルを解決するうえで、信託相談所の相談員のアドバイスは役に立ちましたか(あてはまるもの1つをお選びください)。

- | | |
|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> ① 役に立った | <input type="checkbox"/> ② どちらかと言えば役に立った |
| <input type="checkbox"/> ③ どちらとも言えない | <input type="checkbox"/> ④ どちらかと言えば役に立たなかった |
| <input type="checkbox"/> ⑤ 役に立たなかった | |

問4-1 具体的にはどのように役に立ちましたか(あてはまるものすべてをお選びください)。

- ① 信託に係る一般的な知識が得られた
 ② 今後の対応の進め方について参考になった
 ③ 相手方の信託銀行等または信託会社にどのような要求ができるか見当がついた
 ④ 第三者に話を聞いてもらいスッキリした
 ⑤ その他(以下にご記入ください)

【「⑤その他」ご回答欄】

Ⅲ. 紛争解決手続に関するご質問

問4 信託相談所 相談員による紛争解決手続等の説明は分かりやすかったですか (あてはまるもの1つをお選びください)。

- ① 分かりやすかったです
- ② どちらかと言えば分かりやすかった
- ③ どちらとも言えない
- ④ どちらかと言えば分かりにくかった
- ⑤ 分かりにくかった

問5 申立書や主張書面の作成・提出について、信託相談所 相談員による書面の書き方等の説明は役に立ちましたか (あてはまるもの1つをお選びください)。

- ① 役に立った
- ② どちらかと言えば役に立った
- ③ どちらとも言えない
- ④ どちらかと言えば役に立たなかった
- ⑤ 役に立たなかった
- ⑥ 説明は受けていない

問6 あっせん委員会における事情聴取に係る質問や、あっせんの提案内容・理由等は分かりやすかったですか (あてはまるもの1つをお選びください)。

- ① 分かりやすかった
- ② どちらかと言えば分かりやすかった
- ③ どちらとも言えない
- ④ どちらかと言えば分かりにくかった
- ⑤ 分かりにくかった

問7 あっせん委員の対応は誠実・丁寧でしたか(あてはまるもの1つをお選びください)。

- ① 誠実・丁寧だった
- ② どちらかと言えば誠実・丁寧だった
- ③ どちらとも言えない
- ④ どちらかと言えば誠実・丁寧ではなかった
- ⑤ 誠実・丁寧ではなかった

問8 申立てから和解契約書の締結までに要した時間はいかがでしたか(あてはまるもの1つをお選びください)。

- ① 思ったよりも早かった
- ② どちらかと言えば早かった
- ③ どちらとも言えない
- ④ どちらかと言えば時間がかった
- ⑤ 思ったよりも時間がかった

問9 信託相談所およびあっせん委員会の対応には満足されましたか(あてはまるもの1つをお選びください)。

- ① 満足している
- ② どちらかと言えば満足している
- ③ どちらとも言えない
- ④ どちらかと言えば不満足である
- ⑤ 不満足である

問9-1 問9においてご回答された理由をご記入ください（以下にご記入ください）。

〔問9-1〕ご回答欄〕

--

アンケートは以上となります。ご協力ありがとうございました。ご回答いただきましたアンケート回答用紙は、同封の返信用封筒に入れ、「信託協会 信託相談所」宛にご返送くださいますようお願い申し上げます（切手貼付不要）。

以上

苦情対応・紛争解決手続に関するアンケートのお願い

一般社団法人 信託協会
信託相談所

信託協会 信託相談所では、紛争解決手続に係る利便性等をより一層向上させるべく、紛争解決手続をご利用された方のご意見等を踏まえて改善に努めてまいりたいと考えておりますので、アンケートにご協力くださいますようお願い申し上げます。

なお、ご回答いただきました内容は、苦情対応・紛争解決手続の改善を検討する場合のみを使用し、ご本人の同意を得ずに他の目的で利用することはいたしません。ご提供いただいた情報は、特定の個人を識別できる情報を除いて、統計資料、相談・苦情等の事例として利用させていただきます。

【ご回答に当たっての留意事項】

- 具体的なご意見をご記入いただく間もごさいますが、出来るだけご回答くださいますようお願いいたします。
- 本アンケートへのご回答は、アンケート用紙の回答欄に直接ご記入（入力）
いただき、電子メール（メールアドレス：@shintaku-kyokai.or.jp）
またはFAX（03-3241-7200）にて信託協会 信託相談所宛にご返送くださ
いますようお願い申し上げます。
- ◆ ご不明な点等は、以下にお問い合わせください。

信託協会 信託相談所

電話：03-3241-7335

苦情対応・紛争解決手続に関するアンケート

※ アンケートへのご回答は、本アンケート用紙の回答欄に直接ご記入（入力）いただき、電子メールまたはFAXによりご返送ください。

社 名 _____
部 署 名 _____
担当者名 _____
電話連絡先 _____

○ 紛争解決手続に関するご質問

問1 申立書や答弁書、主張書面の作成・提出について、信託相談所による書面の書き方等の説明は役に立ちましたか(あてはまるもの1つをお選びください)。 **【ご回答: _____】**

- ① 役に立った
- ② どちらかと言えば役に立った
- ③ どちらとも言えない
- ④ どちらかと言えば役に立たなかった
- ⑤ 役に立たなかった
- ⑥ 説明は受けていない

問2 あっせん委員会における事情聴取に係る質問や、あっせんの提案内容・理由等は分かりやすかったですか(あてはまるもの1つをお選びください)。 **【ご回答: _____】**

- ① 分かりやすかった
- ② どちらかと言えば分かりやすかった
- ③ どちらとも言えない
- ④ どちらかと言えば分かりにくかった
- ⑤ 分かりにくかった

問3 あっせん委員の対応は誠実・丁寧でしたか (あてはまるもの1つをお選びください)。 **【ご回答: _____】**

- ① 誠実・丁寧だった
- ② どちらかと言えば誠実・丁寧だった
- ③ どちらとも言えない
- ④ どちらかと言えば誠実・丁寧ではなかった
- ⑤ 誠実・丁寧ではなかった

問4 申立てから和解契約書の締結までに要した時間はいかがでしたか (あてはまるもの1つをお選びください)。 **【ご回答: _____】**

- ① 思ったよりも早かった
- ② どちらかと言えば早かった
- ③ どちらとも言えない
- ④ どちらかと言えば時間がかった
- ⑤ 思ったよりも時間がかった

問5 信託相談所およびあっせん委員会の対応には満足されましたか (あてはまるもの1つをお選びください)。 **【ご回答: _____】**

- ① 満足している
- ② どちらかと言えば満足している
- ③ どちらとも言えない
- ④ どちらかと言えば不満足である
- ⑤ 不満足である

問5-1 問5においてご回答された理由をご記入ください。

--

以上

ご利用者アンケートへのご協力のお願い

当センターでは、あっせん手続きをご利用いただく皆様により信頼感、納得感の得られる手続きをご提供するため、「ご利用者アンケート」を実施しております。

このたびの当センターのあっせん手続きにつきまして、ご忌憚のないご意見・ご感想をお聞かせいただければ幸いです。

つきましては、誠に恐れ入りますが、裏面のアンケートにご協力くださいますよう、お願い申し上げます。

【個人情報及びご回答の取扱い】

本アンケートにご記入いただきましたご回答につきましては、当センターのあっせん手続きをよりの信頼感・納得感の得られる手続きとすることのみを目的として利用します。

また、個人情報につきましては、当センターの「プライバシーポリシー」に従い、適正かつ安全に取扱いをさせていただきます。

ご利用者アンケート

1. あなた様についてお聞かせください。

- 属性 申立人 申立人の代理人 申立人の補佐人
- 性別 男性 女性
- 年齢 50歳未満 50歳代 60歳代 70歳代 80歳以上

2. あっせんの期間（申立て～終結）は、いかがでしたか。

- 大変長い 長い ふつう 短い 大変短い

3. あっせん委員の印象は、いかがでしたか。

- 言葉づかい 大変よい よい ふつう 悪い 大変悪い
- 態度 大変よい よい ふつう 悪い 大変悪い

4. あっせん委員は、あなたのご主張をよく聞いてくれましたか。

- 大変よく聞いてくれた よく聞いてくれた ふつう
- あまり聞いてくれなかった 聞いてくれなかった

5. あっせん委員の説明は、わかりやすかったですか。

- 大変わかりやすかった わかりやすかった ふつう
- わかりにくかった 大変わかりにくかった

※3～5で「悪い」「聞いてくれなかった」「わかりにくかった」と思われた点についてお聞かせください。

6. 当センター事務局の対応はいかがでしたか。

- 言葉づかい 大変よい よい ふつう 悪い 大変悪い
- 態度 大変よい よい ふつう 悪い 大変悪い

7. 当センター事務局の対応を含め、その他ご意見等ございましたらお聞かせください。

ご協力ありがとうございました。

ご利用者アンケートへのご協力のお願い

当センターでは、あっせん手續をご利用いただく皆様に、よりの信頼感、納得感の得られる手續をご提供するため、「ご利用者アンケート」を実施しております。

このたびの当センターのあっせん手續につきまして、ご忌憚のないご意見・ご感想をお聞かせいただければ幸いです。

つきましては、誠に恐れ入りますが、裏面のアンケートにご協力くださいますよう、お願い申し上げます。

【個人情報及びご回答の取扱い】

本アンケートにご記入いただきましたご回答につきましては、当センターのあっせん手續をよりの信頼感・納得感の得られる手續とすることのみを目的として利用します。

また、個人情報につきましては、当センターの「プライバシーポリシー」に従い、適正かつ安全に取扱いをさせていただきます。

ご利用者アンケート

1. あなた様についてお聞かせください。

- ①会社属性 証券会社 登録金融機関 投資助言業者 投資運用業者
FX業者 第二種金融商品取引業者
その他 ()

- ②役職等 役員 社員 (所属・役職：)
代理人 参考人 その他 ()

2. あっせんの期間 (申立て～終結) は、いかがでしたか。

- 大変長い 長い ふつう 短い 大変短い)

3. あっせん委員の印象はいかがでしたか？

- 言葉づかい 大変よい よい ふつう 悪い 大変悪い)
態度 大変よい よい ふつう 悪い 大変悪い)

4. あっせん委員は、ご主張をよく聞いてくれましたか。

- 大変よく聞いてくれた よく聞いてくれた ふつう
あまり聞いてくれなかった 聞いてくれなかった)

5. あっせん委員の説明は、わかりやすかったですか。

- 大変わかりやすかったです わかりやすかったです ふつう
わかりにくかった 大変わかりにくかった)

※3～5で「悪い」「聞いてくれなかった」「わかりにくかった」と思われた点についてお聞かせください。

6. 当センター事務局の対応はいかがでしたか。

- 言葉づかい 大変よい よい ふつう 悪い 大変悪い)
態度 大変よい よい ふつう 悪い 大変悪い)

7. 当センター事務局の対応を含め、その他ご意見等ございましたらお聞かせください。

ご協力ありがとうございました。

アンケート

【受理番号】	11-0000
【申立人氏名】	
【被申立人氏名】	
【あっせん委員】	委員
【終結の状況】	和解 ・ 不調 ・ 取下げ (第1回期日開催前の取下げを除く)

1. あっせん手続の進め方
大変よい よい ふつう やや問題あり 問題あり)
2. あっせんの期間 (申立て～終結)
大変長い 長い 適切 短い 大変短い)
3. あっせん委員の印象
 言葉づかい 大変よい よい ふつう 悪い 大変悪い)
 態度 大変よい よい ふつう 悪い 大変悪い)
4. あっせん委員は、利用者の主張をよく聞いていたか。
大変よい よい ふつう 悪い 大変悪い)
5. あっせん委員は、利用者にわかりやすく説明していたか。
大変わかりやすかった わかりやすかった ふつう
わかりにくかった 大変わかりにくかった)
6. 相談員とのコミュニケーション
大変よい よい ふつう 悪い 大変悪い)

7. その他コメント



サイト内検索

検索

平成23年7月11日
金 融 庁

「利用者相談室満足度調査」の結果の公表について

金融サービス利用者相談室では、平成17年7月の開設以来、金融サービスに関する多数のご相談・ご意見等を受け付けてきたところです。

今般、広く利用者の生の声を聞くことにより、相談室の今後の運営に活かしていくことを目的に、「利用者相談室満足度調査」を実施しましたが、調査結果を取りまとめましたので公表いたします。

本調査に関しては、多数の方々にご協力いただき、誠にありがとうございました。

- [「利用者相談室満足度調査」取りまとめ結果 \(PDF: 232K\)](#)

お問い合わせ先

金融庁 Tel: 03-3506-6000(代表)

総務企画局政策課金融サービス利用者相談室

金融庁/Financial Services Agency, The Japanese Government

Copyright(C) 2011 金融庁 All Rights Reserved.

「利用者相談室満足度調査」取りまとめ結果

1. 調査の概要

1 目的
金融サービスの利用者から、金融サービス利用者相談室に関する意見を広く募り、今後の相談室の業務運営の参考とする。

2 実施期間
平成23年2月1日～5月31日(120日間)

3 内容
相談業務に関し、相談室の運営や相談員の対応について満足度を調査するほか、相談室に関する意見・要望等を把握する。

4 回答者数
総数259人

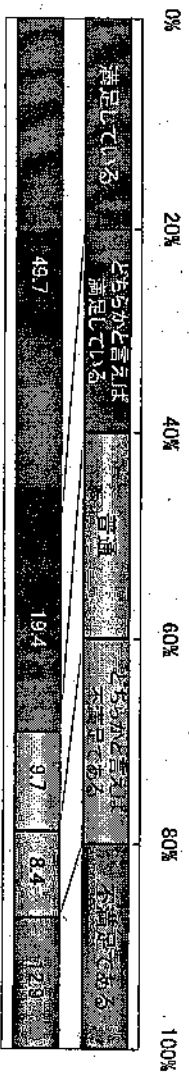
5 回答者の属性
別紙参照。

6 実施方法
金融庁ウェブサイトで実施。

II. 調査結果の内容

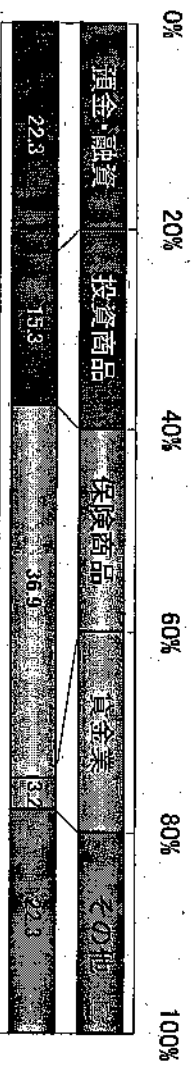
1. 相談室の利用経験のある方からの回答(162人)

(1) 総合的な満足度

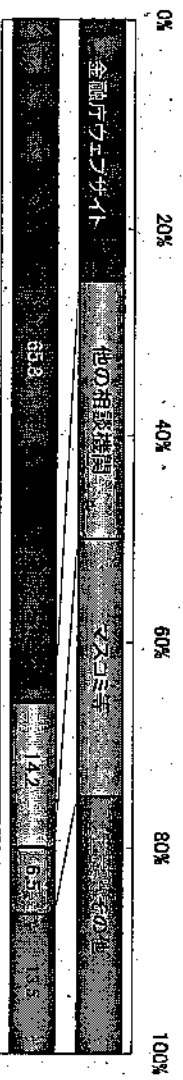


(2) 相談室について

① 相談の内容

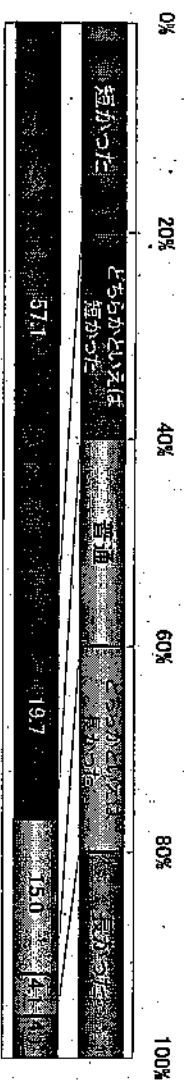


② 相談室を知った方法

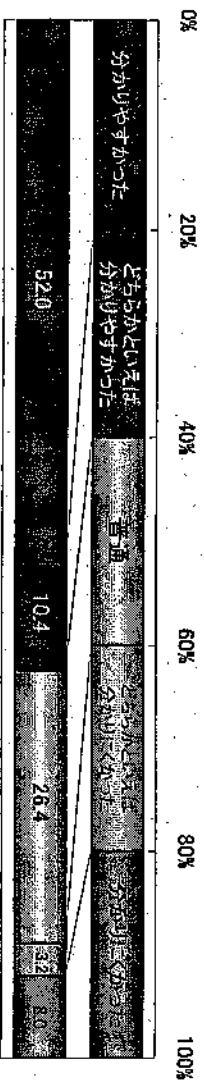


③ 電話について

イ. 電話が繋がるまでの時間

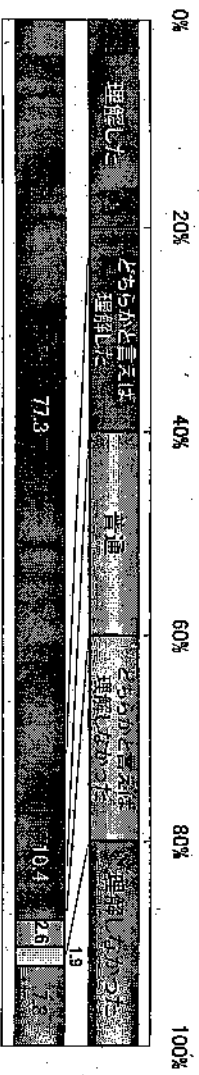


ロ. 自動音声による案内

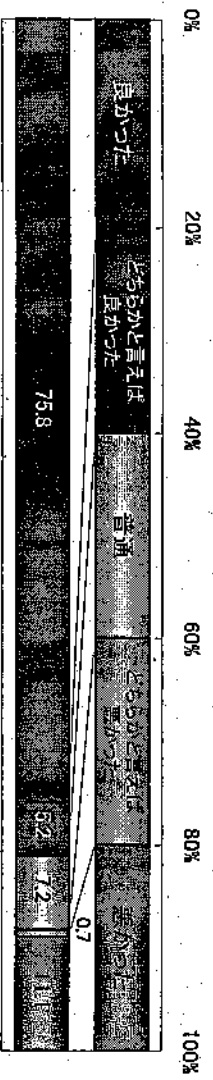


(3) 相談員の対応について

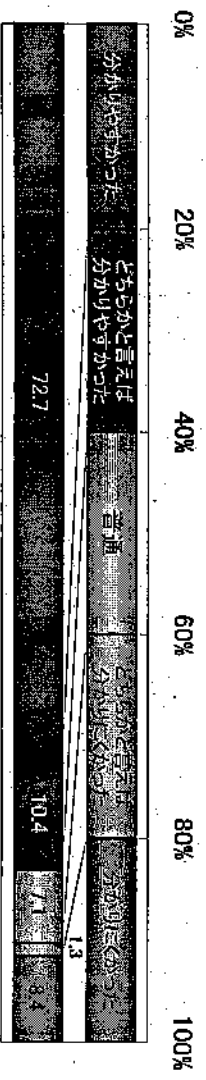
① 相談内容の理解度



② 相談員の言葉遣い

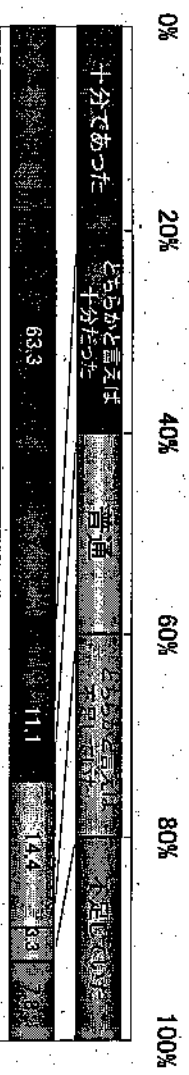


③ 相談員の説明

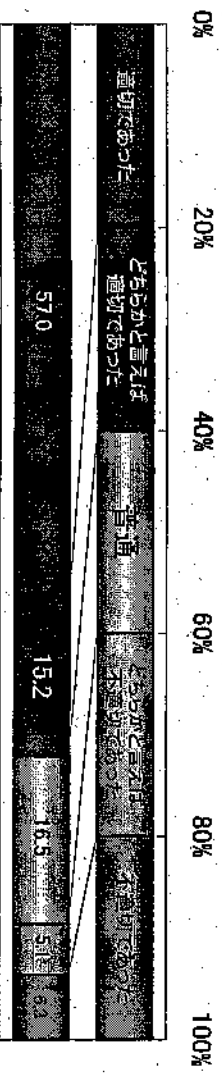


④ 他の相談機関の紹介

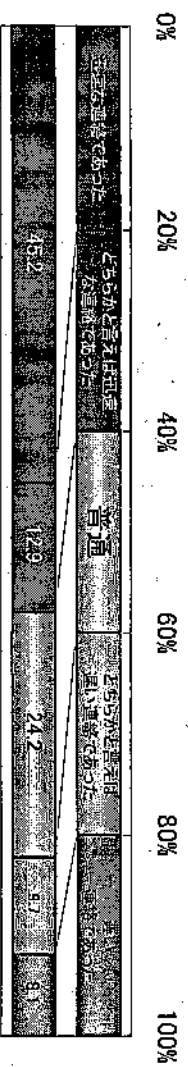
イ. 紹介先に関する説明



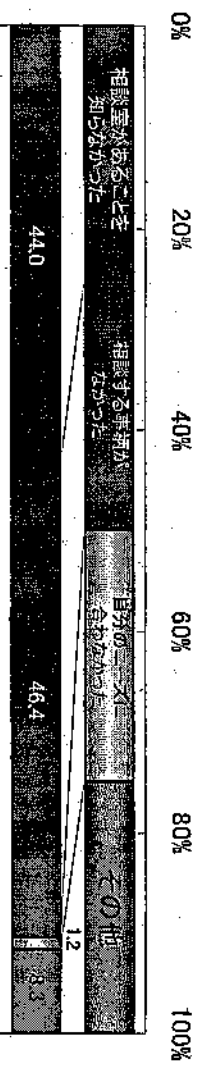
ロ. 紹介先の案内



(4) 当局から連絡を行うまでに要した期間について
 (電話以外の方法(郵送、フaxes等)で寄せられた相談)



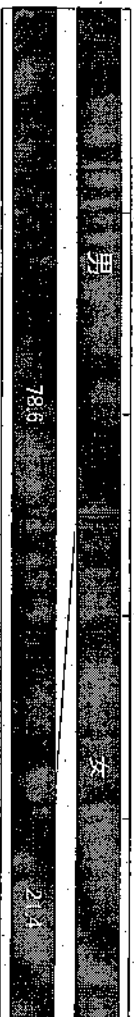
2. 相談室を利用しなかった理由(97人)



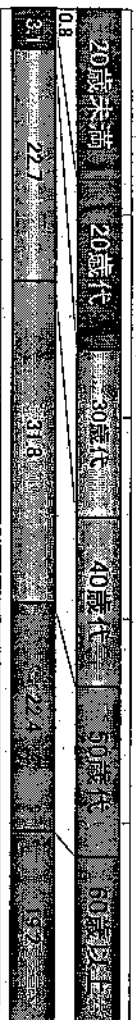
(注) 「その他」の理由としては、「遠隔地で通話料金負担が大きいため」、「問題を解決してくれないため」等となっている。

《回答者の属性等》
1. 回答総数 259人

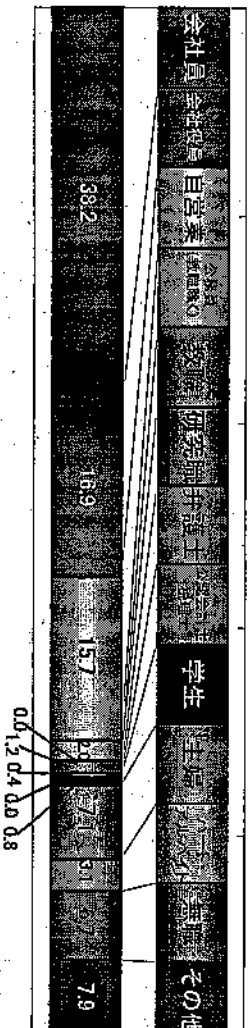
2. 性別



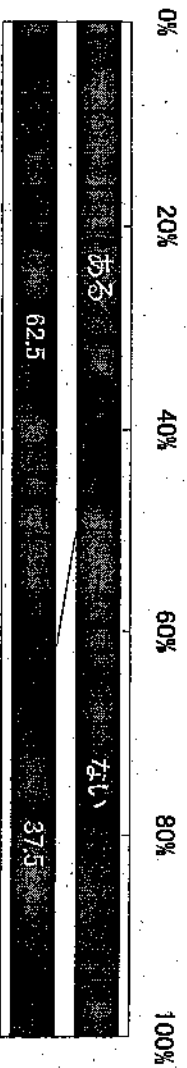
3. 年代



4. 職業



5. 相談室の利用経験について



Ⅳ. 相談室に関する主なご意見等

1. 相談室を利用した経験がある方からのご意見等

<p>非常に相談しやすく感謝しております。 私どもの相談は、私どもにとっては非常に大きな事件で、内容が複雑であるにも関わらず、よくご理解いただき有難く感じています。</p>
<p>相談室は、絶対に存在した方がよい。非常にわかり易く説明を行っていただいた。また、後日再度相談した際にも、記録を残してくれていたため又ム一次に語ができました。</p>
<p>このような相談室を設けるのは国民にとって非常に有益だと思います。 ある意味、担当者が対応するよりも良いのかも知れません。</p>
<p>解決には至らなかったが、金融機関がともに取り合ってくれなかったので、話を聞いてもらえただけでも良かった。</p>
<p>相談員の対応がよかったです。 通常、伝わりにくい内容の相談でしたが、完全にこちらの意図をご理解いただき、プロフェッショナルを感じました。</p>
<p>一般の人からの相談の対応は大変だと思いますが、この先も続けてください。 声なき声が行政の中央に届けられると思っております。</p>
<p>担当してくださった相談員は、とても親切でわかりやすく説明してくれました。 今後どう対応することが良いかも指導してくださり、大変ためになりました。</p>
<p>とてもわかりやすい説明をしていただきました。他の相談センターもすぐ教えていただき、感謝しています。</p>
<p>正直期待していませんでしたが、とても的確で明確なアドバイスを受けられました。 今後どの様に進めれば良いのかが明確になり感謝しております。</p>
<p>対応は丁寧であった。しかし、職種上仕方ないのかもしれないが、詳しい話を聞いてやるうという姿勢は感じられなかった。 ただ、公務員にありがちな威圧的で一方的な口調ではなく、話しやすかった。</p>
<p>「他の相談機関の紹介」と言うが、紹介先と金融庁との分担範囲を十分理解して照会の判断をしてほしい。 相談者は自分の問題を解決するために努力している。どうしたらその問題を解決できるのかを考えた上で対応してほしい。 ただ、他の色々な相談窓口に比べれば、金融庁のこの窓口は優れている。 ウェブサイトを様田で送られてくる文書も注意深く読んでほしいので、書類できる。</p>
<p>相談をしても、フィードバックがないと、相談内容が金融機関に届いているかどうか、また、適切な対応がなされているかどうかがあったくわからないので改善した方がいいと思います。</p>
<p>相談者は深く悩んで電話をかけているのです。その思いを担当者はしっかりと受け止めて、親身になって話を聞くべきだと思います。</p>
<p>相談後の措置や対応についての回答や説明がなく、物足りない。一方通行の相談では相談室の存在理由が乏しい。金融庁は市民ではなく、金融機関のサイフになっっていると誤解されかねない。</p>
<p>相談者は、何らかのトラブルを抱えた当事者であることが多いと思います。 相談者の言い分に対し、法的根拠に基づきアドバイスをいただきたい。また、今後相談者がどう対応して行けば良いかのアドバイスもしてほしいだけが良いと思います。</p>
<p>相談窓口を設けて話を聞いているだけではなく、被害者の「救済」をしてほしい。</p>
<p>すべての相談員が、一人ひとりの相談に親身になってくれたら、より一層金融庁のイメージが良くなると思います。</p>

2. 相談室を利用した経験が無い方からのご意見等

<p>ウェブサイトに記載されているアドバイスを確認させていた方がいいことはあります。こういった相談室があることは、とても強いです。</p>
<p>知人から受ける相談事の中で、相談室に相談をしたら良いのではと促されるケースがあれば、相談するようアドバイスをしています。 相談室の対応には満足しているという返答が来ます。</p>
<p>ただ、相談室があることを知らない方が多いですね。</p>
<p>どのような案件を相談してよいかわからない。 また、役所に対する不信任感があり、相談した結果、相談しなければよかった、電話代や時間がかかったと思わせられるのではないかと相談する前から考えしてしまう。</p>

