

平成24年6月

## 苦情対応・紛争解決手続改善のためのアンケート結果について

一般社団法人全国銀行協会

## 1. アンケート概要

開始時期・対象事案	○ 平成23年10月1日以降の和解契約締結に至った事案
目的・内容	○ 紛争解決手続を利用した申立人および被申立人(相手方銀行)からの意見等を踏まえ、紛争解決手続等の改善を図る。 ○ 手続やあっせんのプロセスに関する設問を中心に構成。
実施のタイミング	○ 申立人: 和解契約書の調印依頼に併せて依頼 ○ 相手方銀行: 月に1回実施

## 2. アンケート結果の概要(自由回答)

## (1) 申立人からの回答

<b>【評価・謝意等】</b>
○ 書類の書き方について電話やメモ書き等で親切に教えてもらった。 ○ 訴訟よりも短期間で解決できた。当社の事情をよく理解していただいた。 ○ 銀行と私の双方の立場を考えたあっせん案を時間がかかる中で調整いただいた。 ○ あっせん委員会のおかげで紛争に終止符を打つことができた。
<b>【不満・意見・要望等】</b>
○ 手続について不明な点があり照会したが、内容が難しく1回の説明では理解できなかった。 ○ 対応は非常に良いが、手続がより簡略化されるとありがたい。 ○ 金融機関寄りと感じた。リスク性資産を保有しているとはいえ素人だと理解してほしい。

## (2) 被申立人(相手方銀行)からの回答

<b>【評価・謝意等】</b>
○ 必要十分な速さで手続が進められている。 ○ あっせん手続について都度説明があり、スムーズに対応できた。 ○ 中立公平に対応いただいた。
<b>【不満・意見・要望等】</b>
○ 答弁書を作成するための期間が短いため、十分な期間を設けてほしい。 ○ 事情聴取日について、候補日をより多く提示いただきたい。 ○ 事情聴取時の控室数を増やし、他行と相部屋とならないよう調整いただきたい。

以上