

あっせん継続利用者に対するアンケート調査の 実施状況について（平成24年10月～25年9月）

平成25年12月6日



証券・金融商品あっせん相談センター

あっせん手続利用者に対するアンケート調査の実施状況について

証券・金融商品あっせん相談センターでは、あっせん手続を利用者により信頼されるものにしていくうえでの参考にする観点から、平成23年9月下旬より、あっせん手続が終結した事案について、利用者に対するアンケート調査を実施しています。

平成24年9月下旬から平成25年9月末までの実施状況は、以下のとおりです。

アンケートの実施方法

対象者： 終結したあっせん事案（取下げ等のあった事案を除く）の双方の当事者
（顧客及び金融機関側）（和解事案及び不調事案の両方を含む。）

調査項目： あっせんの期間、あっせん委員の態度、あっせん委員による事情聴取及び説明等に関する利用者の意見等

アンケートの回収状況

回収期間： 平成24年10月1日から平成25年9月30日まで

対象件数： 308件 のべ616人 （平成24年9月21日から平成25年9月20日まで）

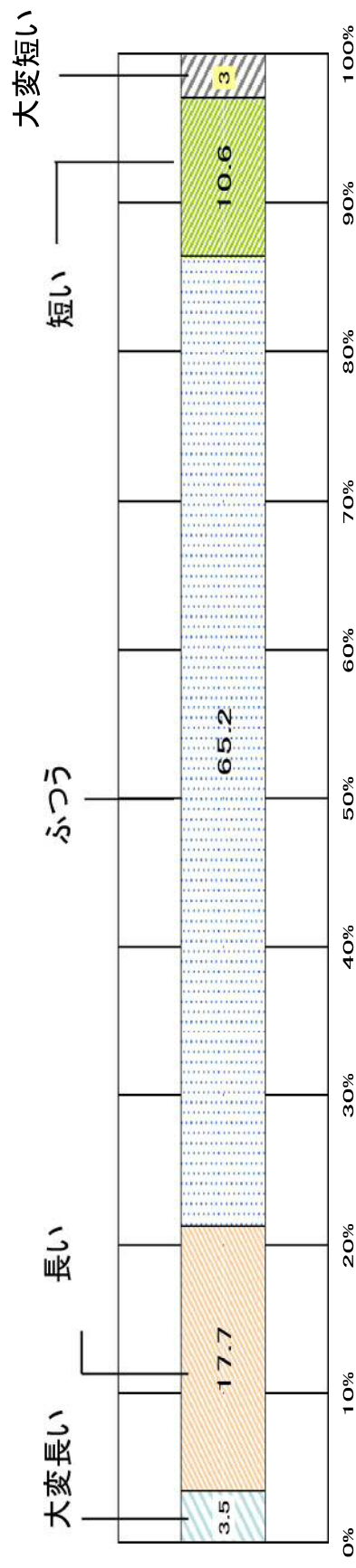
回収枚数： 371通 回収率60% （和解66%不調47%）

（提出者別内訳 双方より提出118件・申立人のみ提出45件・被申立人のみ提出90件）
（和解不調別内訳 和解282通・不調89通）

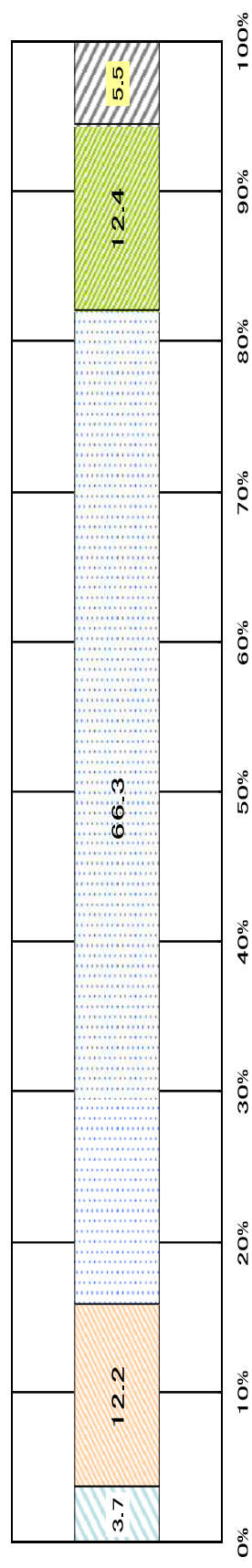
3 アンケート調査の回答結果（平成24年10月－平成25年9月）

（1）あっせんの期間について

前回集計結果と同様に、「ふつう」との回答が多数を占めています。

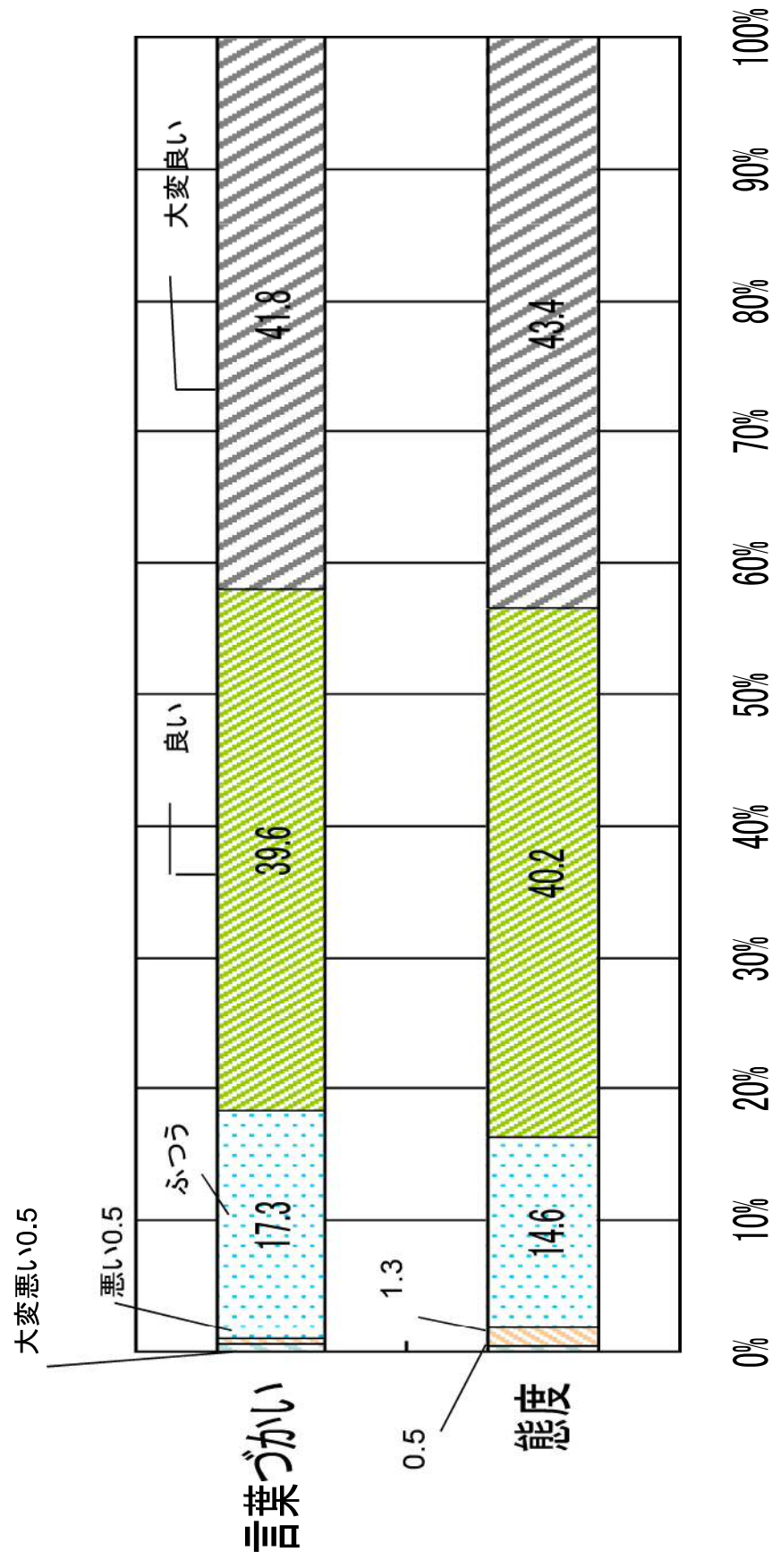


（参考） 前回集計結果（平成24年9月）



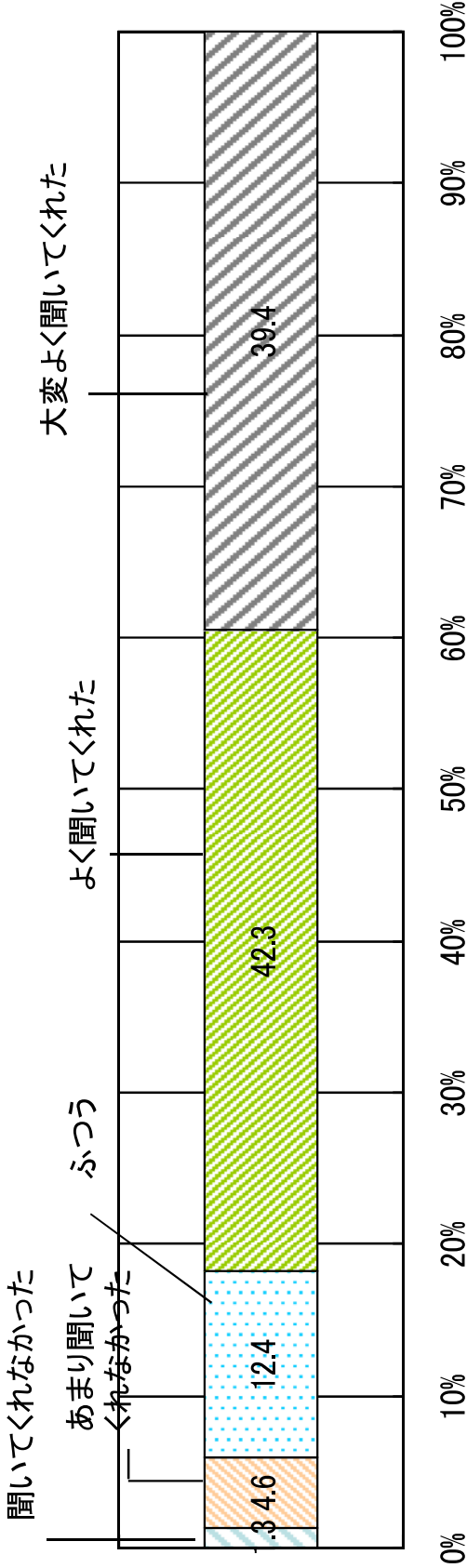
(2) あっせん委員の印象について

「良い」「大変良い」との回答が多数を占めています。

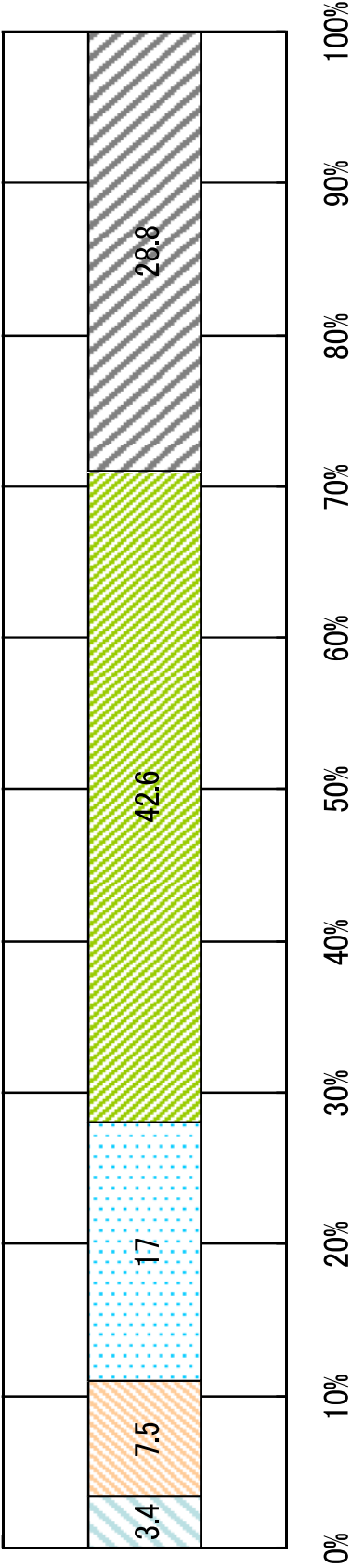


(3) あっせん委員による事情聴取について

前回集計結果に比べて、「大変よく聞いてくれた」との回答割合が10.6ポイント上昇しています。



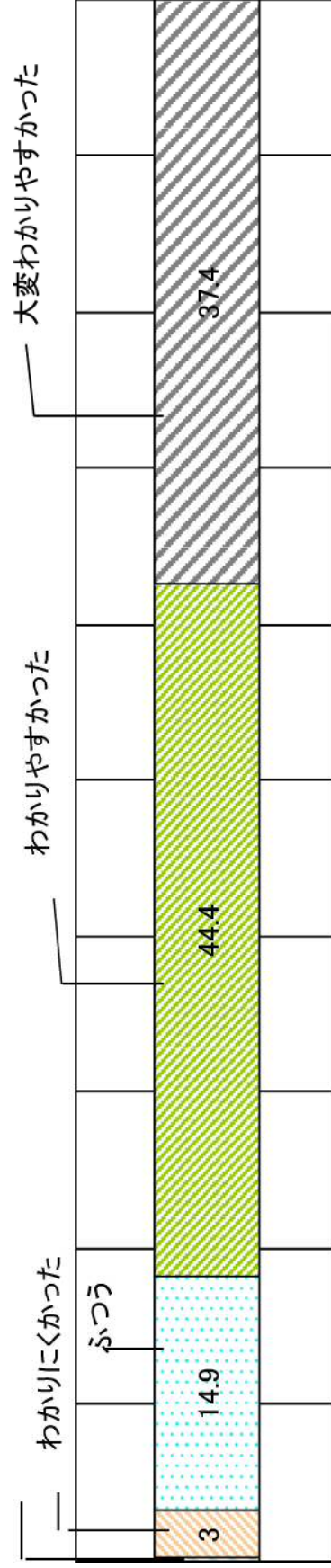
(参考) 前回集計結果 (平成24年9月)



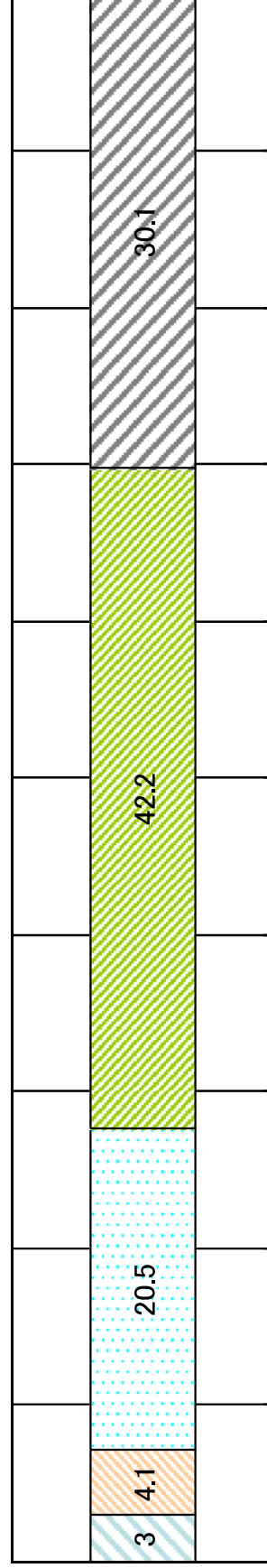
(4) あっせん委員の説明について

前回集計結果に比べて、「大変わかりやすかった」との回答割合が7.3ポイント上昇しています。

大変わかりにくかった0.8

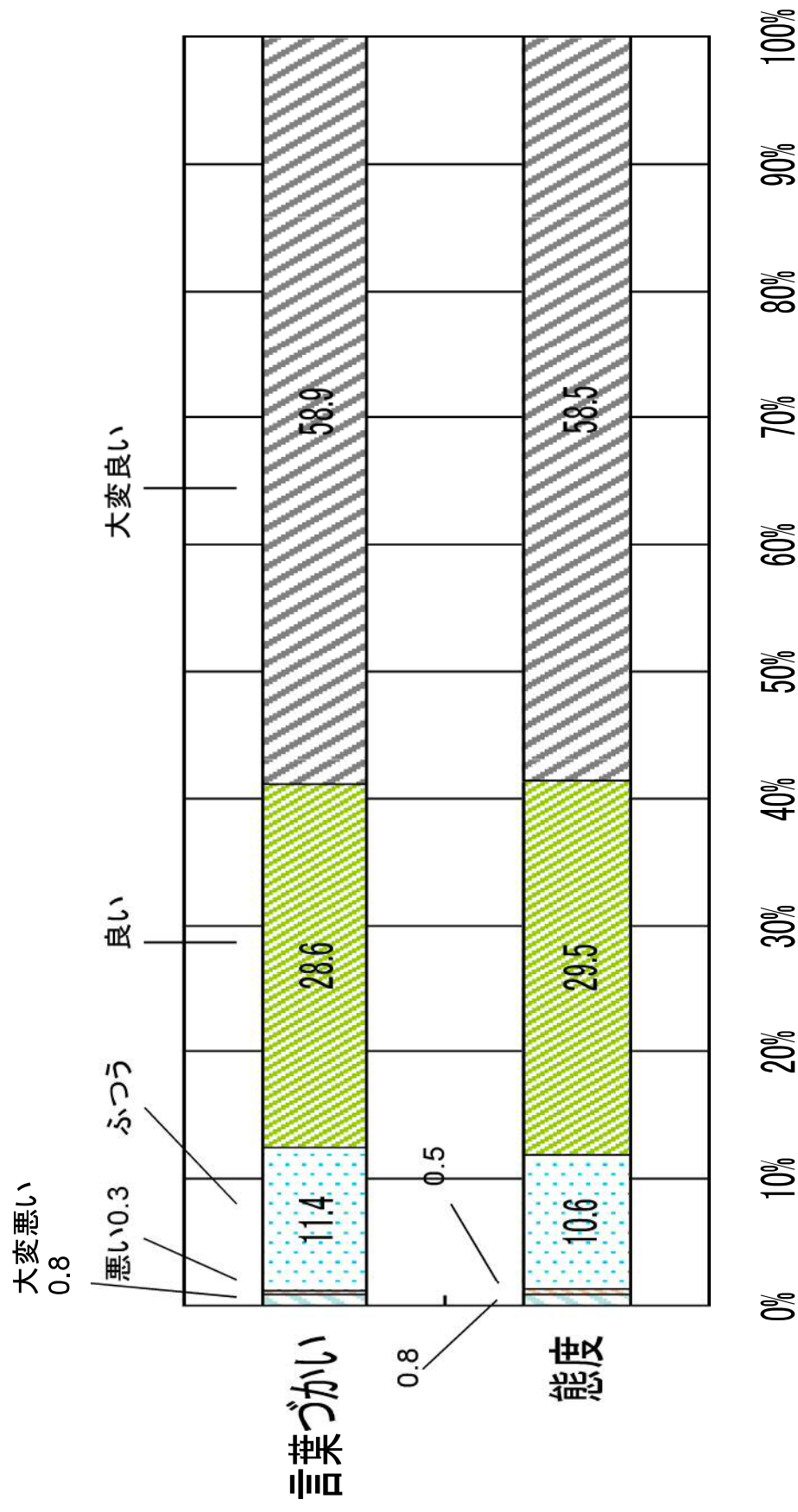


(参考) 前回集計結果(平成24年9月)



(5) 事務局の印象について

「良い」「大変良い」との回答が多数を占めています。



(6) 回答者からのコメントの内容について

なお、回答者からのコメントの内容は、次のとおりです。

(全89件、うち和解62件・不調27件)	
・ 評価、謝意等 (和解34件・不調12件)	46件 ・ あっせんの結果に関する感想等 (和解5件・不調4件) 9件
・ あっせん委員による事情聴取に関するもの (和解6件・不調6件)	12件 ・ あっせん終結までの期間に関するもの (和解6件・不調1件) 7件
・ あっせん委員の説明に関するもの (和解9件・不調3件)	12件 ・ 事務局の対応に関するもの (和解2件・不調1件) 3件

4 寄せられた意見・要望に対する対応状況について

あっせん手続の利用者から寄せられた意見・要望については、以下のとおり、今後の業務運営の改善に役立てることとしています。

ご意見・ご要望の内容	対 応 状 況
・あっせん終結までの期間について 「もう少し期日が早く入るとありがたいです」「和解契約書作成の期間を短縮してほしい」(申立人) 「全体として丁寧な対応であったが期日を重ねる結果にもなった。見込みのない事案について期日を重ねることは申立人にとっても負担ではないかと感じた」「あっせん案の応諾意思の回答期限についてルールが必要ではないか」(被申立人)	あっせん期日の早期開催及び和解契約書の早期作成につきましては、引き続き、金融機関側のご理解ご協力を得ながら引き続き努力してまいります。 また、あっせん終結までの期間につきましては、迅速な解決・終結への期待と納得感のある解決・終結への期待の両方の要素を考慮しながら、事案に応じて適切な運営を図ってまいります。
・あっせん委員による事情聴取について 「契約書にサインしていると言われたが、契約に至る根本原因を追求してほしかった」(申立人)	あっせん委員懇談会に報告し、協議いたしました。 勧誘時・契約時の様々な事情を詳しく聴取したうえ、総合的な判断に立って適切な紛争解決の方向性を探るべく、引き続き努力していくこととしています。
・あっせん委員による説明について 「とおりにくいの説明だった」「専門用語で説明されるのでわかりにくい」(申立人) 「争点と責任度合の関係がわからない」「ミスと損害額の因果関係をよく説明してほしい」「和解案提示の前に早めに委員の判断を示していただきたい」(被申立人)	あっせん委員懇談会に報告し、協議いたしました。 責任度合や損害との因果関係等、あっせん委員の判断について、わかりやすい説明に心がけていくこととしています。

今後とも、アンケート調査を継続実施し、業務運営改善に役立ててまいります。

アンケートの回収状況

平成25年9月末現在

	(件)	(通)
1. アンケートの発送件数 (A)	735	1470
※ 23年9月21日～25年9月20日の間の 終結事案件数	(うち和解) 428 (うち不調) 307	856 614

	(件)	(通)
2. アンケートの回収状況 (B)	557	818

	<事案件数ベース>	<利用者ベース>
3. 回収率 (B/A × 100)	75.8%	55.6%

	和 解		不 調		合 計
回収件数(①+②+③)	339		218		557
(件数ベースの回収率)	79%		71%		75.8%
双方より提出 ①	172		89		261
申立人のみ ②	80		30		110
被申立人のみ ③	87		99		186
双方より(①×2) ④	344		178		522
回収枚数(②+③+④)	511		307		818
(利用者ベースの回収率)	60%		50%		55.6%
回収のみコメントなし	371		187		558
評価、謝意	95	(申立人) 74	49	(申立人) 29	144
		(被申立人) 21		(被申立人) 20	
不満、意見、要望	45	(申立人) 27	71	(申立人) 44	116
		(被申立人) 18		(被申立人) 27	

ご利用者アンケートへのご協力をお願い

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に存じます。

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、その他ご意見等が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をお願い

当センターでは、あっせん手続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に存じます。

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をより信頼感・納得感の得られる手続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 ☐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、その他ご意見等が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】 13－
 【申 立 人 氏 名】
 【被申立人氏名】 株式会社
 【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

紛争解決手続についてのアンケートへのご協力をお願い

紛争解決手続をご利用された皆さまへ

日本貸金業協会
貸金業相談・紛争解決センター

貸金業相談・紛争解決センターでは、紛争解決手続の利便性向上を目的として、当センターの紛争解決手続を利用された方々からのご意見を、今後の同手続の見直し検討を行う際の参考にさせていただきたいと考えております。

つきましては、アンケートをご用意いたしましたので、お差し支えなければ、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

なお、頂戴しましたご意見につきましては、紛争解決手続の利便性向上のための検討のみに使用いたしますこと、また、ご返答はいたしかねますこと、併せて、個人情報につきましては、当協会の規定に基づき、安全かつ適正に管理いたしますことを申し添えさせていただきます。

【アンケート記載方法】

- ① アンケート用紙の各質問の選択肢のうち、該当する肢に□にチェックをしてください（質問9はご自由に記載してください）。
- ② アンケート用紙に記入後、同封の封筒に封入して、当センター紛争受付課あてに、1週間程度内にご送付くださいますようお願いいたします。

※ アンケートについてのお問い合わせは、当センター紛争受付課（電話 03-5739-3863）をお願いいたします。

以上

ご利用者アンケート

- 1 当センターの紛争解決手続を、どのような方法で知りましたか。(複数回答可)
- ☐①日本貸金業協会のホームページや冊子・パンフレット等を見た
- ☐②インターネットや新聞等を見た
- ☐③知人等から教えてもらった
- ☐④貸金業者から教えてもらった
- ☐⑤消費生活センター等から紹介を受けた
- ☐⑥金融庁金融サービス利用者相談室、財務局・財務事務所から紹介を受けた
- ☐⑦その他（よろしければ下記に具体的にご記入ください）
- []
- 2 当センター事務局職員の紛争解決手続等に関する説明は、分かりやすかったですか。
- ☐①分かりやすかった
- ☐②普通
- ☐③分かりにくかった（よろしければ下記に具体的にご記入ください。）
- []
- 3 当センター事務局職員の紛争解決手続等に関する対応は、丁寧でしたか。
- ☐①丁寧だった
- ☐②普通
- ☐③丁寧でなかった（よろしければ下記に具体的にご記入ください。）
- []
- 4 紛争解決委員の聴聞手続における質問や説明等は、分かりやすかったですか。
- ☐①分かりやすかった
- ☐②普通
- ☐③分かりにくかった（よろしければ下記に具体的にご記入ください。）
- []

5 紛争解決委員の聴聞手続における対応は、丁寧でしたか。

☐①丁寧だった

☐②普通

☐③丁寧でなかった（よろしければ下記に具体的にご記入ください。）

()

6 納めた紛争解決手続の手数料額を、どのように感じましたか。

☐①高い

☐②普通

☐③安い

7 （申立人の方のみ回答してください）申立てが受理されてから最初の聴聞期日が実施されるまでの間隔を、どのように感じましたか。

☐①早い

☐②普通

☐③遅い

8 紛争解決手続が終了するまでに要した期間を、どのように感じましたか。

☐①長い

☐②普通

☐③短い

9 上記の質問事項以外で、当センターをご利用いただいた全般的な感想（良かった点、悪かった点など）を含め、お気づきの点がございましたら、ご自由にご記入ください。

()

以上