

# 苦情対応・紛争解決手続に関するアンケートの実施状況等について

一般社団法人 信託協会  
信託相談所

## I 苦情対応・紛争解決手続に関するアンケートの実施状況等

当協会のあっせん手続をご利用いただいた方のご意見等を伺い、より中立・公正・利便性の高い業務運営を図ること、および紛争解決手続等のご利用を考慮しておられる方のご参考にしていただくことを目的に、平成23年10月よりアンケートを実施しております。

### 1. 対象者

あっせん委員会において、事情聴取を行なった事案の申立人(顧客)および相手方金融機関。不受理事案は除く。

### 2. 回収状況(和解事案、不調事案)

	平成31年3月末		
	回答依頼対象	回答数	回答率
申立人(顧客)	10件	7件	70%
うち和解事案	7件	5件	71%
うち不調事案	3件	2件	67%
相手方金融機関	10件	10件	100%
うち和解事案	7件	7件	100%
うち不調事案	3件	3件	100%

### 3-1. 主な設問への回答状況(和解事案)

#### (1) 相談員の対応

	親切だった	どちらかと言えば親切だった	どちらとも言えない	どちらかと言えば不親切だった	不親切だった
申立人(顧客)	80%	20%	0%	0%	0%
相手方金融機関	(設問なし)				

(2) トラブル解決の上で相談員のアドバイスの役立ち度

	役に立った	どちらかと言えば役に立った	どちらとも言えない	どちらかと言えば役に立たなかった	役に立たなかった
申立人(顧客)	40%	0%	60%	0%	0%
相手方金融機関	(設問なし)				

(3) 相談員の手続等の説明の分かりやすさ

	分かりやすかった	どちらかと言えば分かりやすかった	どちらとも言えない	どちらかと言えば分かりにくかった	分かりにくかった
申立人(顧客)	40%	40%	20%	0%	0%
相手方金融機関	(設問なし)				

(4) 申立書や主張書面の作成・提出についての相談員の説明の分かりやすさ

	役に立った	どちらかと言えば役に立った	どちらとも言えない	どちらかと言えば役に立たなかった	役に立たなかった	説明は受けていない
申立人(顧客)	20%	20%	60%	0%	0%	0%
相手方金融機関	72%	14%	0%	0%	0%	14%

(5) あっせん委員会での質問、あっせんの提案内容・理由等の分かりやすさ

	分かりやすかった	どちらかと言えば分かりやすかった	どちらとも言えない	どちらかと言えば分かりにくかった	分かりにくかった
申立人(顧客)	40%	60%	0%	0%	0%
相手方金融機関	71%	29%	0%	0%	0%

(6) あっせん委員会の対応の誠実・丁寧度

	丁寧・誠実だった	どちらかと言えば丁寧・誠実だった	どちらとも言えない	どちらかと言えば丁寧・誠実ではなかった	丁寧・誠実ではなかった
申立人(顧客)	60%	20%	20%	0%	0%
相手方金融機関	72%	14%	14%	0%	0%

(7) 申立から和解契約書の締結までに要した時間

	思ったより早かった	どちらかと言えば早かった	どちらとも言えない	どちらかと言えば時間がかった	思ったより時間がかった
申立人(顧客)	20%	20%	20%	0%	40%
相手方金融機関	72%	14%	0%	0%	14%

(8) 信託相談所およびあっせん委員会の対応に対する満足度

	満足	どちらかと言えば満足	どちらとも言えない	どちらかと言えば不満足	不満足
申立人(顧客)	40%	40%	0%	20%	0%
相手方金融機関	86%	0%	14%	0%	0%

(9) 指定紛争解決機関としての信頼度(平成27年8月より追加)

	信頼のおける対応だった	どちらかと言えば信頼のおける対応だった	どちらとも言えない	どちらかと言えば信頼のおけない対応だった	信頼のおけない対応だった
申立人(顧客)	100%	0%	0%	0%	0%
相手方金融機関	100%	0%	0%	0%	0%

3-2. 主な設問への回答状況(不調事案)

(1) 相談員の対応

	親切だった	どちらかと言えば親切だった	どちらとも言えない	どちらかと言えば不親切だった	不親切だった
申立人(顧客)	50%	50%	0%	0%	0%
相手方金融機関	(設問なし)				

(2) トラブル解決の上で相談員のアドバイスの役立ち度

	役に立った	どちらかと言えば役に立った	どちらとも言えない	どちらかと言えば役に立たなかった	役に立たなかった
申立人(顧客)	0%	100%	0%	0%	0%
相手方金融機関	(設問なし)				

(3) 相談員の手続等の説明の分かりやすさ

	分かりやすかった	どちらかと言えば 分かりやすかった	どちらとも 言えない	どちらかと言えば 分かりにくかった	分かりにくかった
申立人(顧客)	0%	100%	0%	0%	0%
相手方金融機関	(設問なし)				

(4) 申立書や主張書面の作成・提出についての相談員の説明の分かりやすさ

	役に立った	どちらかと言 えれば役に 立った	どちらとも 言えない	どちらかと言 えれば役に立 たなかった	役に立たな かった	説明は受けて いない
申立人(顧客)	0%	50%	0%	0%	0%	50%
相手方金融機関	67%	0%	0%	0%	0%	33%

(5) あっせん委員会での質問、あっせんの提案内容・理由等の分かりやすさ

	分かりやすかった	どちらかと言 えれば 分かりやすかった	どちらとも 言えない	どちらかと言 えれば 分かりにくかった	分かりにくかった
申立人(顧客)	50%	50%	0%	0%	0%
相手方金融機関	67%	0%	33%	0%	0%

(6) あっせん委員会の対応の誠実・丁寧度

	丁寧・誠実だった	どちらかと言 えれば 丁寧・誠実だった	どちらとも 言えない	どちらかと言 えれば 丁寧・誠実では なかった	丁寧・誠実では なかった
申立人(顧客)	100%	0%	0%	0%	0%
相手方金融機関	100%	0%	0%	0%	0%

(7) 信託相談所およびあっせん委員会の対応に対する満足度

	満足	どちらかと言 えれば 満足	どちらとも 言えない	どちらかと言 えれば 不満足	不満足
申立人(顧客)	0%	0%	100%	0%	0%
相手方金融機関	100%	0%	0%	0%	0%

(8) 指定紛争解決機関としての信頼度(平成27年8月より追加)

	信頼のおける対応 だった	どちらかと言えば 信頼のおける対 応だった	どちらとも 言えない	どちらかと言えば 信頼のおけない対 応だった	信頼のおけない対 応だった
申立人(顧客)	0%	0%	50%	0%	50%
相手方金融機関	100%	0%	0%	0%	0%

以 上