



ぜんぎんきょう 全銀協ADR

運営状況 レポート

クイズに挑戦!

Q 継続して発生している
「フィッシング詐欺」とは?



1 IDやパスワードが盗まれ
悪用される



2 釣りの道具を強引に
買わされる



こたえは6ページへ➔

全銀協ADRは、**国が指定した紛争解決機関**で、
中立・公正な立場で運営されています。

詳しくは、動画「2分で分かる
全銀協ADR」をご覧ください ➔



全国銀行協会相談室

銀行に関するさまざまなご相談や、
苦情を受け付け、ご希望により
銀行に取り次ぐための窓口です。



お客さま



相談員

2020年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、住宅ローン等の返済や中小企業の資金繰りに関する相談、マネー・ローンダリング対策のための確認書面に関する相談が多く寄せられました。

相談

2020年度 14,645件

2019年度 12,501件

前年度比
約17%増

苦情

2020年度 3,822件

2019年度 3,972件

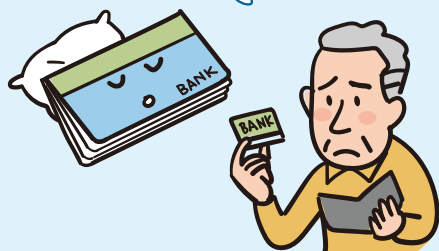
前年度比
約4%減

相談例 1

預金を相続(→7ページ)する
ために必要な書類や手続を
教えてほしい。

相談例 2

預金が休眠預金(→7ページ)になったようだが、解約する方法を知りたい。



相談例 3

「マネー・ローンダリング(→7ページ)対策のため」と銀行から書類が届いたが提出する義務はあるの？



苦情例 1

高齢で銀行に出向くことができない親に代わり、家族が払戻手続きをしようとしたが断られた。



苦情例 2

銀行がコロナウイルス対策で勤務体制を変更したため銀行への電話がつながりにくくなった。



もっと詳しく知りたい方は…

全銀協ウェブサイトをご参照ください →



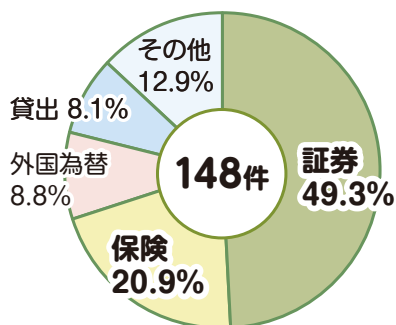
あっせん委員会

苦情が解決しない場合、
あっせん委員会にあっせんの
申立てを行うことができます。

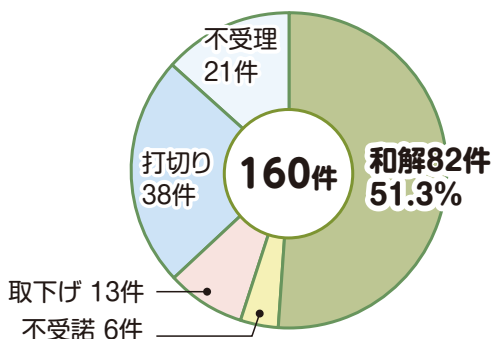


2020年度のあっせんの申立件数は148件でした。
証券や保険の申立てで7割を占めています。

申立ての業務別構成比



あっせん手続の結果



あっせん申立て例

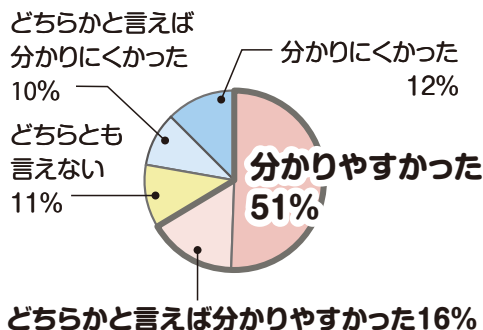
銀行から安全でリスクが少ないと勧められて
購入した投資信託が元本割れした。
商品内容について十分な説明がなかったので
損失を補てんしてほしい。



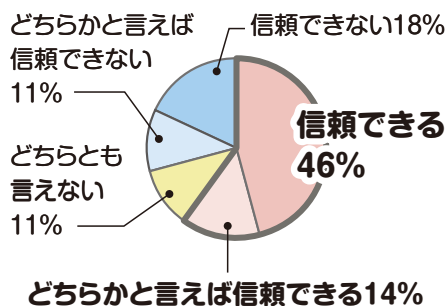
あっせん利用者の評価

2020年度に、あっせんを利用した141件のうち95件の申立人から回答をいただきました。

あっせん委員の説明



あっせん委員会の中立・公正性



利用者の声 1

あっせん委員会は信頼できる組織だと感じたが、もう少し銀行の負担割合を増やしたあっせん案にしてほしかった。



回答


あっせん委員会は中立・公正な立場で審議し、お客さまと銀行の双方に譲り合いを促しつつ、解決の提案をしています。必ずしもご希望に沿った内容にはならないことをご理解いただければと存じます。

利用者の声 2

あっせんを申し立てるにあたり、委員会が対応してきた事例や結果を教えてください。



回答

全銀協のウェブサイトにも、あっせん委員会が対応した事案とその結果の概要  を掲載しています。



クイズのこたえ

Q 継続して発生している「フィッシング詐欺」とは？

1 IDやパスワードが盗まれ
悪用される

フィッシング詐欺に ご注意ください

実在する金融機関や団体
になりすました者から、メール
やSMSが送りつけられます。



偽のウェブサイトに入力さ
れたIDやパスワードを盗み
取り、それらを悪用して預金
を不正に引き出す犯罪です。



心当たりのないメールや
SMSのURLには
アクセスしないことが重要です。

金融用語

本レポートに出てくる用語について、解説します。

よ きん そ う ぞ く

預金の相続 (→ 2ページ)



亡くなった人(被相続人)の預金を、残された家族など(相続人)が引き継ぐこと。

遺言書や遺産分割協議書の有無により、銀行での手続きは異なります。

きゅうみん よ きん

休眠預金 (→ 3ページ)



2009年1月1日以降の取引から10年以上、取引のない預金のこと。

普通預金だけでなく、定期預金なども対象となる。休眠預金となった後も、取引のあった銀行で引き出すことが可能。

マネー・ローンダリング (→ 3ページ)



犯罪で得たお金をあたかも正当な取引で得たかのように見せかけ、その出所を隠す犯罪。

お客さまの取引内容などに応じて、銀行窓口でも追加確認や資料の提示をお願いすることがある。

銀行取引に関する相談や苦情は…

全国銀行協会相談室 **相談無料**



イーナットク
0570-017109

※一般電話からは、市内通話料金でご利用いただけます。

または

03-5252-3772

受付日 月～金曜日（祝日および銀行の休業日を除く）

受付時間 午前9時～午後5時

- ローンの返済でお困りの個人の方へ（2020年度451件実施）

カウンセリングサービス **電話予約制** **相談無料**



0570-017003

- 障がいのある方へ

全銀協ウェブサイト「相談・苦情受付フォーム」をご利用ください。

<https://www.zenginkyo.or.jp/adr/handicap/>



発行 一般社団法人 全国銀行協会 〒100-8216東京都千代田区丸の内1-3-1
<https://www.zenginkyo.or.jp/>

発行日 2021年8月

本誌のPDF版でタップ（またはクリック）すると、リンク先へ移動や電話ができます。



この印刷物は色覚の個人差を問わず、より多くの人に見やすいよう、カラーユニバーサルデザインに配慮して作られています。

