

全国銀行協会紛争解決等業務の実施状況 (平成23年度)

一般社団法人全国銀行協会
全国銀行協会相談室・あっせん委員会事務局

- I. はじめに
- II. 全銀協相談室における苦情処理手続等の状況
- III. 全銀協相談室認知媒体調査
- IV. あっせん委員会における紛争解決手続の状況
- V. 全銀協相談室におけるカウンセリングサービス等の実施状況
- VI. その他

I. はじめに

本実施状況報告は、平成23年度（平成23年4月～平成24年3月）（以下「当年度」という。）において、全国銀行協会相談室（以下「全銀協相談室」という。）が受け付けた相談・苦情の処理手続状況およびあっせん委員会における紛争解決手続状況を整理したものである。

II. 全銀協相談室における苦情処理手続等の状況

1. 受付件数

全銀協相談室が当年度に受け付けた相談および苦情（以下「相談等」という。）の件数は22,180件であり、前年度比5,656件（34.2%）増加した。

このうち、苦情は5,924件となり、前年度

比2,843件（92.3%）増加した（図表1参照）。

2. 各業務分類における相談等の特徴

相談等の件数・割合を銀行の業務分類（業務分類の内訳は別紙1参照）別にみると、相談等の件数の多い項目は、預金業務5,196件（23.4%）、加入銀行3,088件（13.9%）、銀行協会2,932件（13.2%）、貸出業務2,812件（12.7%）等の順となっている（図表2参照）。

このうち、苦情についてみると、預金業務1,538件（26.0%）、デリバティブ業務1,149件（19.4%）、貸出業務920件（15.5%）等の順となっている（図表3参照）。

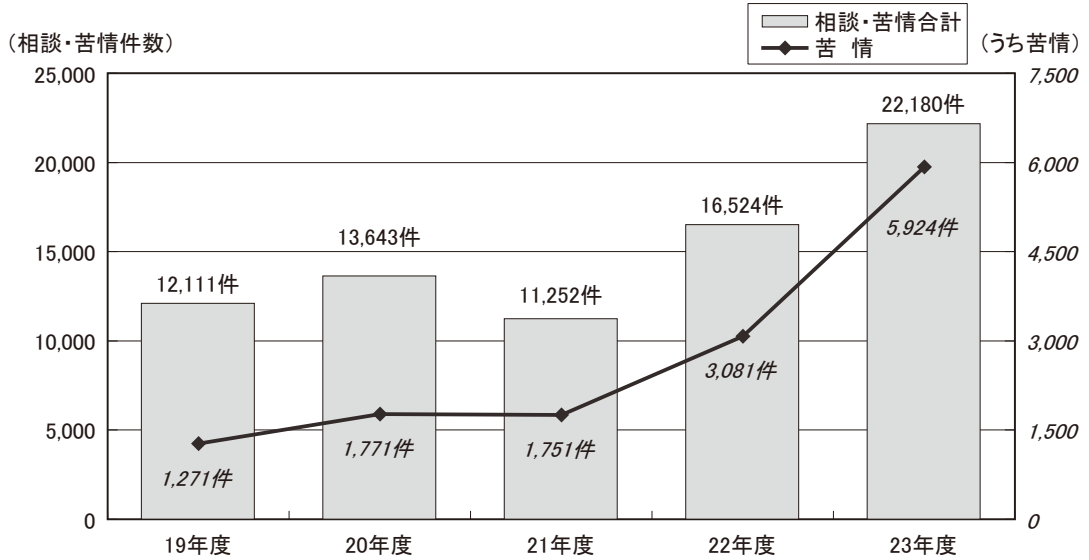
また、苦情の業務分類別件数と発生原因（発生原因の内訳は別紙2参照）は図表4のとおりであり、銀行の説明不足・説明相違といった説明態勢に起因する苦情が多くを占めた。

III. 全銀協相談室認知媒体調査

全銀協相談室では、毎年12月に利用者がどのような媒体を使って全銀協相談室の存在を知ったのかを聞き取り調査している。

同調査によると、当年度は、全銀協ホームページ（22.4%）、リーフレット・ポスター等（13.3%）、既認識者・利用者（11.4%）、金融庁・財務局等からの紹介（9.8%）によ

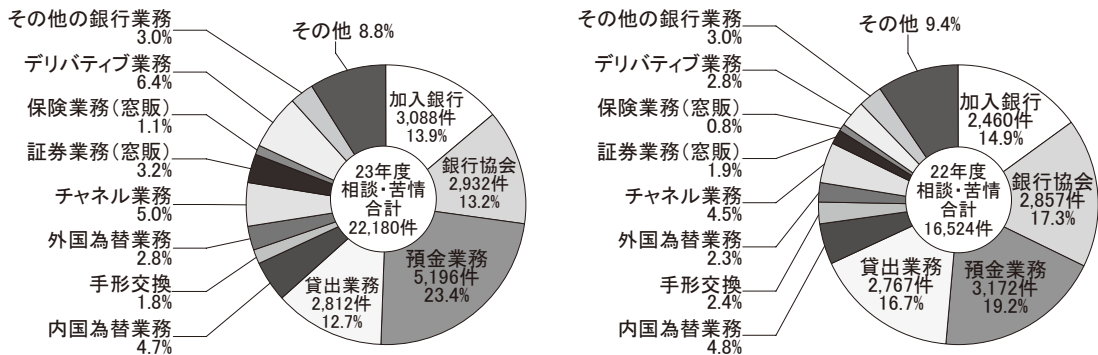
図表1 年度別の相談・苦情の受付件数の推移



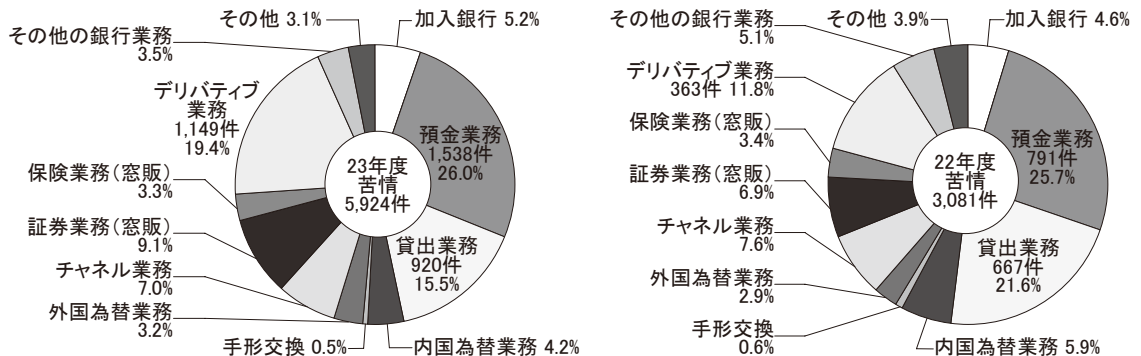
(注1) 平成22年度は、全銀協相談室(平成22年10月以降) および前身の東京銀行協会銀行とりひき相談所(平成22年4月から同年9月まで)の合計件数である。平成21年度以前は東京銀行協会銀行とりひき相談所の件数である。

(注2) 当協会では、平成16年4月から平成19年10月までの間、「相談」「苦情」のほかに「クレーム等」というカテゴリーを設けて計数を分類していた。本図表では、「クレーム等」に分類していた計数を、「苦情」に含めて表示している。

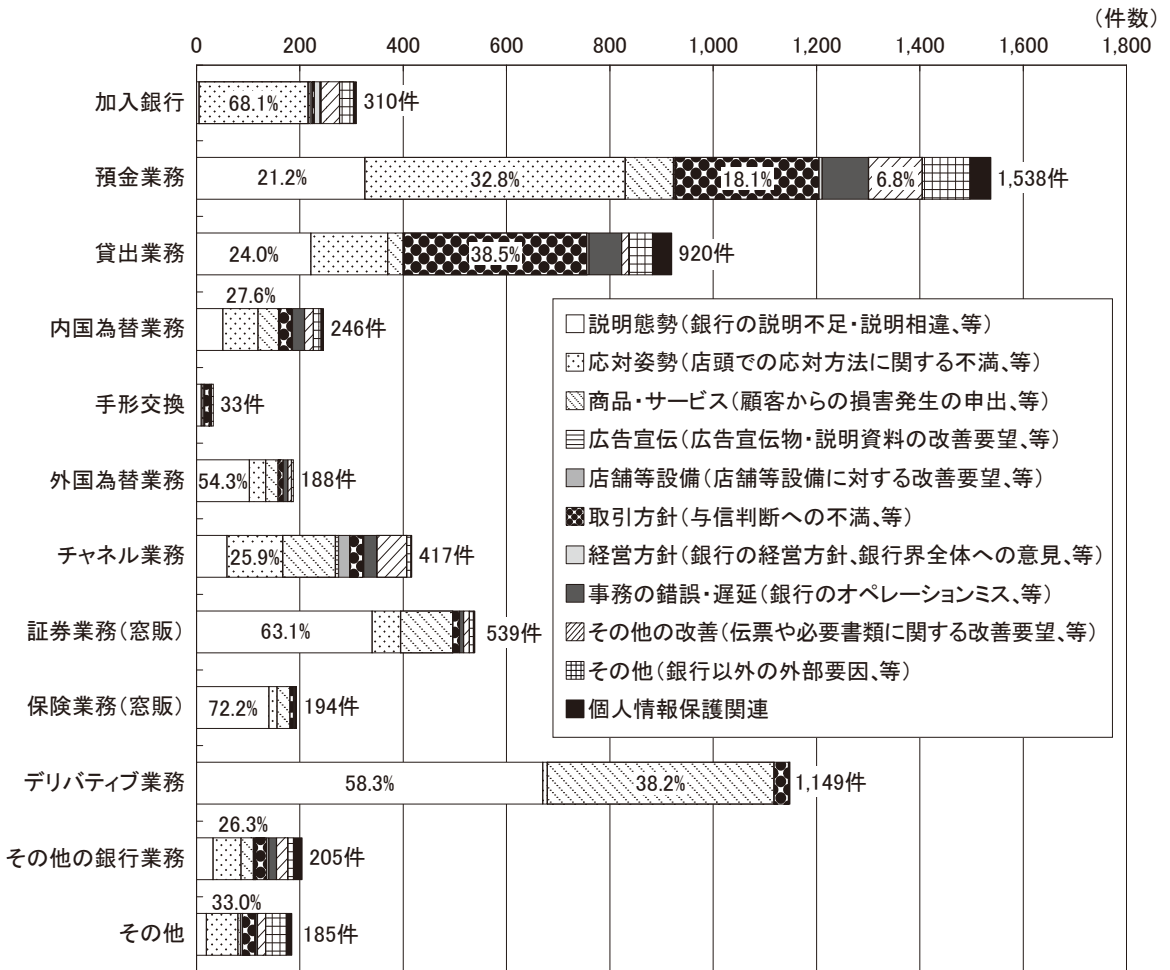
図表2 相談・苦情(合計)の業務分類別割合



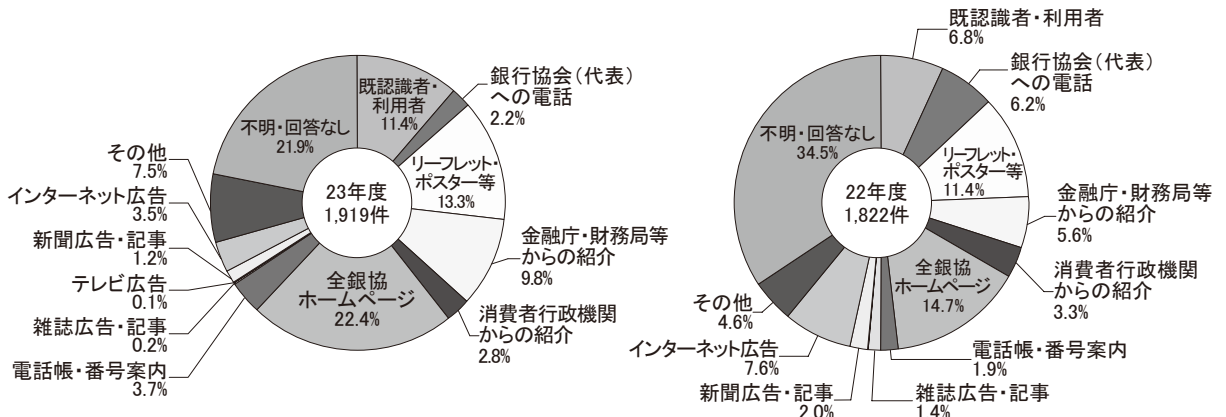
図表3 苦情の業務分類別割合



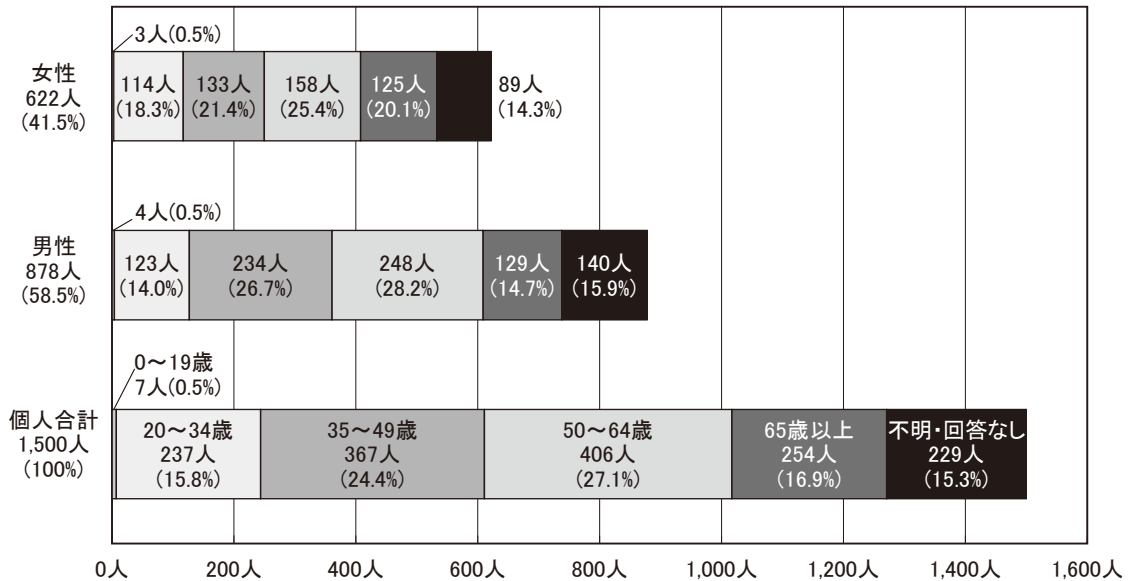
図表4 苦情の業務分類別件数とその要因
(平成23年度)



図表5 認知媒体別の割合



図表6 利用者の男女別・年齢別内訳
(平成23年度)



(注) 性別・年齢別の内訳は個人の利用者を対象として集計した。

るものが上位を占めた(図表5参照)。また、個人の利用者の性別と年代は図表6のとおりである。

IV. あっせん委員会における紛争解決 手続の状況

1. 当年度における申立件数/年度別紛争解決 手続件数

(1) 当年度における新規申立件数

- ① 当年度における、あっせんの新規申立件数は1,086件であり、全て顧客からの申立てであった。年度別の新規申立件数の推移は、図表7のとおりである。
- ② 当年度における、あっせんの申立てがあった紛争事案の業務分類別の件数をみると、申立件数の多い業務は、デリバティブ業務749件(69.0%)、証券業務(窓販)164件(15.1%)の順となっている(図表8

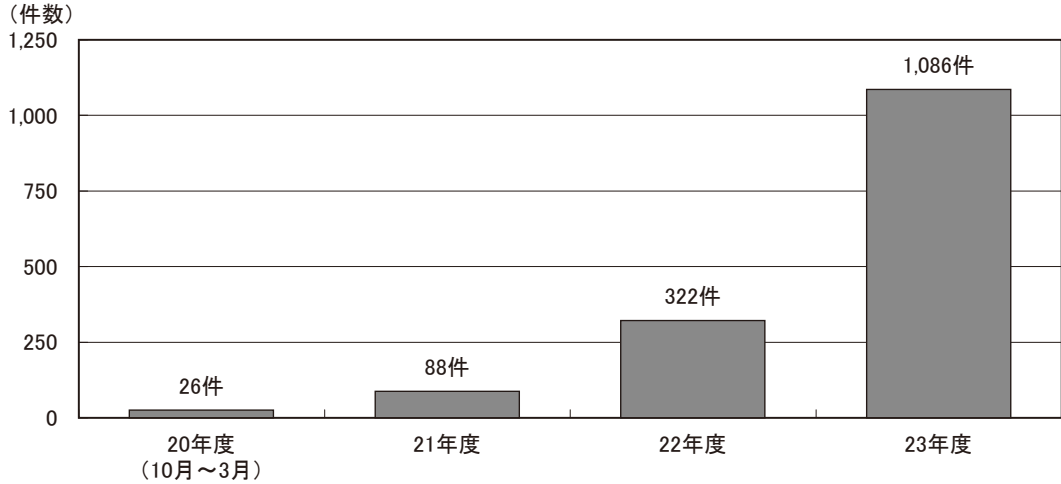
参照)。

(2) 年度別紛争解決手続件数

- ① 当年度において、紛争解決手続が終結した事案は765件である。
- ② 当該終結事案のうち、あっせん委員会からあっせん案の提示を受け、当事者間で和解した件数は449件であった。

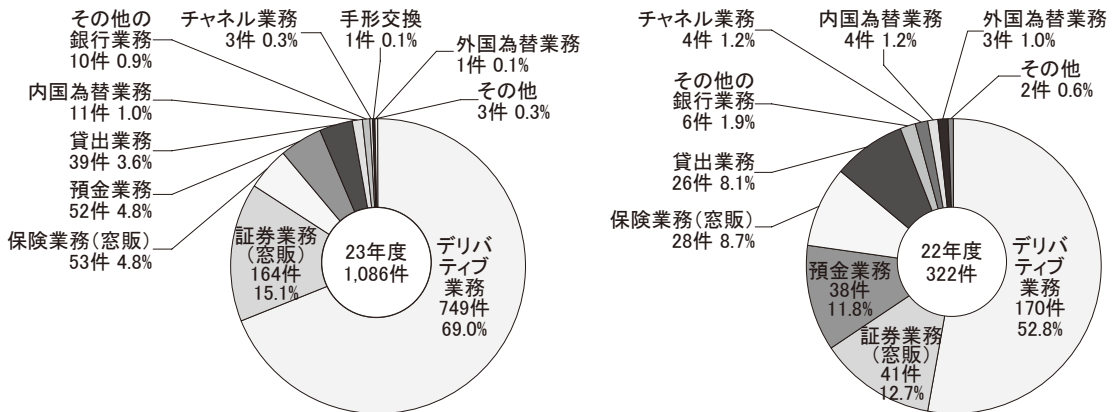
申立人が申立てを取り下げた件数が28件、あっせん案の提示後、不調となった件数が4件、当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせん成立の見込みがないとしてあっせん委員会が紛争解決手続を打ち切った件数が202件、あっせん委員会による適格性審査の結果、不受理とされ終結した事案が82件であった(図表9参照)。

図表7 年度別の新規申立件数の推移



(注) あっせん委員会は平成20年10月から運営を開始した。

図表8 新規申立ての業務分類別件数



(注) 申立書等に記載された紛争事案の内容をもとにあっせん委員会事務局が分類・集計。

図表9 終結件数等の推移

(単位: 件)

	23年度	22年度 (参考)
当年度中終結件数	765	137
あっせん案の提示後、和解件数	449	51
あっせん案の提示後、不調件数	4	1
申立人の申立て取下げ件数	28	7
紛争解決手続の打切り件数	202	34
適格性審査による不受理件数	82	44

V. 全銀協相談室におけるコンサルティングサービス等の実施状況

1. カウンセリングサービスの実施状況

全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談に受けるコンサルティングサービスを実施している。

当年度の実施件数は1,083件となり、前年度比348件（24.3%）減少した（図表10参照）。

利用者がカウンセリングを受けるに至った原因別では、住宅ローン等が52.1%と最も多く、次いで、債務整理後の返済等の相談（16.4%）の順となった（図表11参照）。

また、カウンセリングサービス利用者への対応としては、カウンセラーによるカウンセリングのみで終了したものが62.5%と最も多かった。その他（12.0%）には、各個人信用情報機関を案内（4.1%）などが含まれる（図表12参照）。

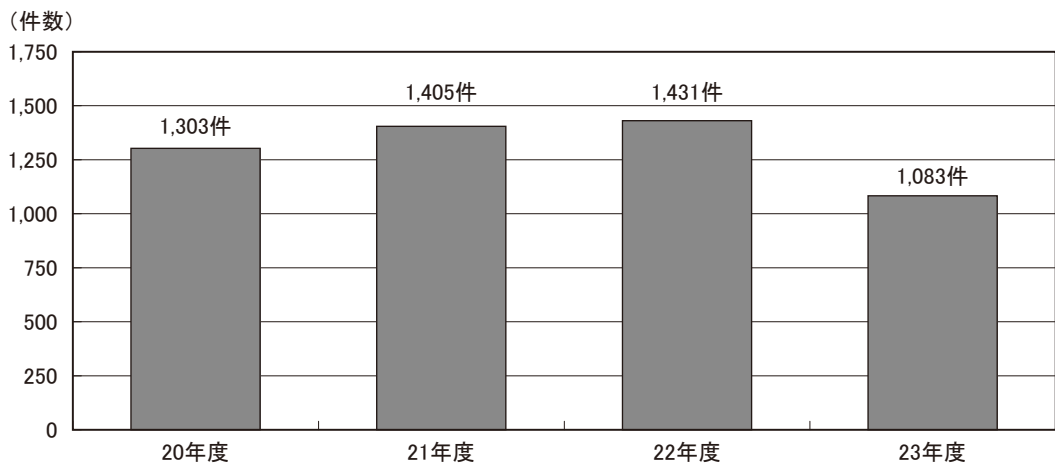
2. 中小企業向け融資相談の実施状況

全銀協相談室では、中小企業向け融資に関する相談窓口として専用の電話番号を設けて相談等を受け付けている。

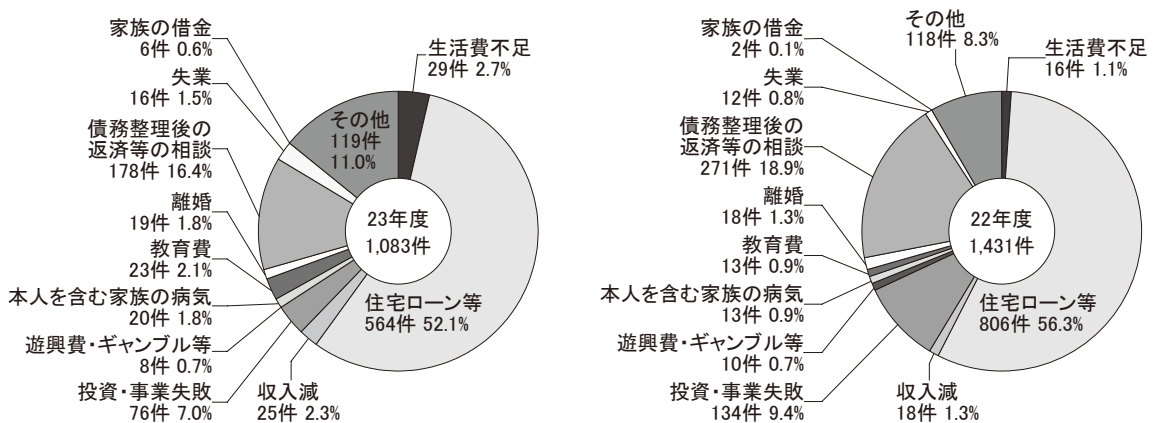
中小企業向け融資に関する相談窓口が当年度に受け付けた相談等の件数は676件であり、前年度比462件（40.6%）減少した。このうち、苦情は210件であった。

相談等の主な内容を見ると、新規借入れに関する相談と返済条件の変更に関する相談がともに140件であった。

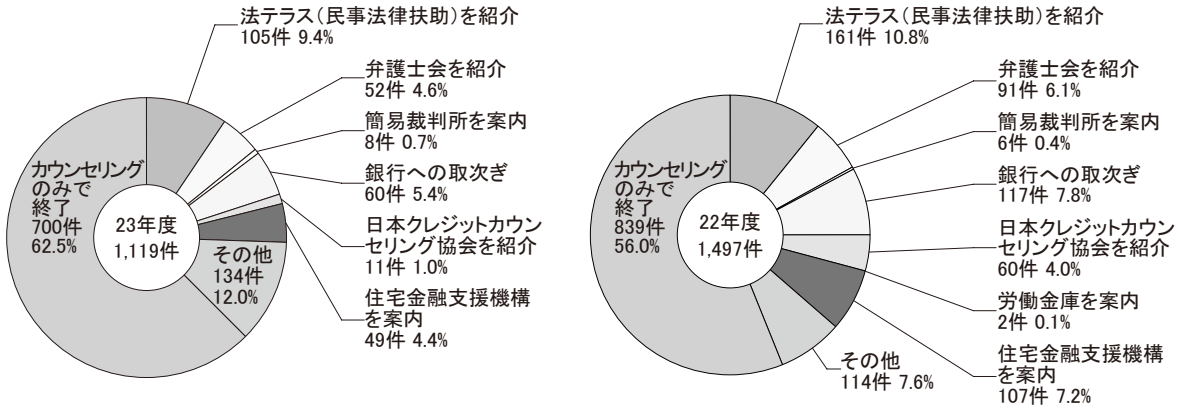
図表10 年度別のカウンセリングサービスの実施件数の推移



図表11 カウンセリングを受けるに至った原因



図表12 カウンセリングサービス利用者への対応



(注) 複数の先を案内している場合もあるので、合計件数はカウンセリング件数とは一致しない。

VI. その他

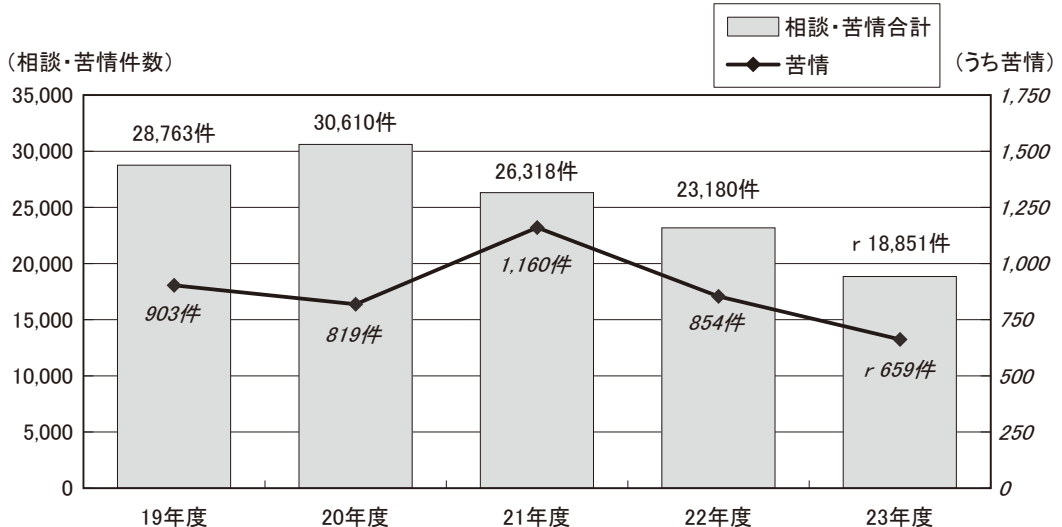
1. 各地銀行協会銀行とりひき相談所における相談・苦情受付状況

全国各地51か所の銀行協会が運営する「銀行とりひき相談所」では、指定紛争解決機関の苦情受付部門である全銀協相談室とは別

に、銀行利用者からの相談・苦情を受け付けている。銀行とりひき相談所が当年度に受け付けた相談等の件数は18,851件rであり、前年度比4,329件r(18.7%)減少した。このうち苦情は659件rであり、前年度比195件r(22.8% r)減少した(図表13参照)。

また、大阪銀行協会銀行とりひき相談所が当年度に実施したカウンセリングサービスの件数は13件であった。 □

図表13 年度別の相談・苦情の受付件数の推移(全国51協会)



(注) 「r」は訂正数字。本実施状況VI.において、記載事項の一部を訂正(平成25年2月15日訂正)。

相談等の業務別分類表

項目名	主な内容	備考（事例等）
加入銀行 会員銀行（注）	所在地・電話・コード 合併・統廃合 銀行経営・決算 その他	・本部・店舗の所在地・電話番号、銀行コード、店番号 ・銀行の合併、店舗の統廃合 ・休日・営業時間、決算、ディスクロージャー、自己資本比率規制
銀行協会		・全銀協相談室、カウンセリングサービス、個人信用情報センター等に関する照会
預金業務	預金全般 各種預金商品 口座開設 異動・諸届・移管 紛失・盗難 口座解約・払戻し 相続 睡眠預金 預金保険制度 その他	・仕組み（最低預金額、付利単位、中途解約、期限後の取扱い等） ・流動性預金、定期性預金、財形預金、当座預金 （外貨預金、デリバティブ内包預金を除く） ・口座名義、本人確認、マネー・ローンダリングの趣旨等 ・名義、住所、印鑑等の変更、移管 ・通帳、証書、カード、印鑑の紛失・盗難 ・満期解約、中途解約、満期日休日時の取扱い、第三者・代理人による払戻し ・手続き、必要資料 ・払戻手続き ・限度額、対象商品、対象金融機関、ペイオフ ・総合口座、残高証明書、届出印の有効性、差押え
貸出業務	貸出全般 消費者ローン 事業資金 住宅ローン アパートローン その他	・融資条件、借入手続き ・カードローン、その他無担保ローン ・一般貸出、公庫・地方自治体の制度融資、代理貸付 ・一般住宅ローン、リフォームローン、リバースモーゲージ ・アパートローン、不動産担保融資 ・年金・恩給担保貸付、任意売却、競売
内国為替業務	振込・送金 その他	・仕組み、手続き、本人確認、マネー・ローンダリングの趣旨等、誤振込み、組戻し ・手数料（振込、組戻し等）、振込依頼書
手形交換	手形・小切手 不渡 その他	・振出、取立、裏書、支払、引受 ・不渡・取引停止処分、異議申立、依頼返却、処分済証明 ・時効、遡求、電子記録債権
外国為替業務	海外送金 外貨両替 外貨預金 その他	・仕組み、手続き、取扱銀行 ・仕組み、手続き、手数料、取扱銀行、レート ・仕組み、通貨オプション付定期預金 ・旅行小切手、輸出入取引
チャンネル業務	インターネット・モバイル バンキング CD・ATM取引 カード その他	・インターネットバンキング、モバイルバンキング、テレフォンバンキング ・CD・ATMの機能、カードの仕組み、MICS提携網 ・稼働日・稼働時間、手数料、引出し限度額 ・国際キャッシュカード、デビットカード ・メールオーダーサービス、ファームバンキング
証券業務（窓販）	公共債の売買 投資信託 その他	・国債、地方債等の窓口販売、保護預り ・投資信託 ・株式・社債等証券会社の商品、証券仲介業
保険業務（窓販）	生命保険 損害保険 第三分野 その他	・個人年金保険、終身保険、定期保険、養老保険 ・火災保険（住宅ローンに付随するものを除く）、事業関連保険 ・医療保険、がん保険、傷害保険
デリバティブ業務	デリバティブ全般 金利・通貨スワップ デリバティブ内包預金 その他	・金利スワップ、通貨スワップ、金利オプション、通貨オプション ・デリバティブ内包預金、円仕組預金 ・商品デリバティブ、クレジットデリバティブ、デリバティブ内包ローン
その他の銀行業務	口座振替 貸金庫等保管サービス 代理事務 資産運用関係 通貨・両替 その他	・公共料金、税金等の支払い、収納（代行）企業との関係 ・貸金庫、セーフティケース、保護預り、夜間金庫 ・株式の払込受入事務、国庫金・公金 ・信託、金融債、その他の貯蓄商品（金関連商品等） ・現金・記念貨幣、損傷日本銀行券・両替（外貨両替を除く） ・会員制サービス（ポイントサービス）
その他	利子課税・税金一般 金融犯罪関連 金融関連業法等 その他	・利子課税（分離課税、総合課税）、マル優・マル特制度 ・振込め詐欺、偽造キャッシュカード、フィッシングメール ・銀行法、金商法、金販法等、金融制度改革の動向 ・その他、分類不能なもの

苦情の発生原因別分類表

項目名	主な内容
照会	手続・制度・商品等の照会 その他（上記以外）
説明態勢	銀行側の説明不足・説明相違 説明内容に関する見解相違 その他（上記以外）
対応姿勢	態度・言葉遣い ATM誘導等、店頭対応方法への不満 その他（上記以外）
商品・サービス	顧客からの被害発生の申出 ATM・システム機能に対する改善要望 その他（上記以外）
広告宣伝	広告宣伝物・説明資料による誤認 広告宣伝物・説明資料の改善要望 その他（上記以外）
店舗等設備	顧客からの被害発生の申出 店舗網・店舗設備等に対する改善要望 その他（上記以外）
取引方針	与信姿勢への不満 取引方針・判断への不満 その他（上記以外）
経営方針	新聞報道や経営方針等
事務の錯誤・遅延	オペレーションミス等、銀行側の作為によるミス 期日管理や処理もれ等、銀行側の不作為 その他（上記以外）
その他の改善	伝票・必要書類に対する改善要望等 その他業務全般に対する改善要望等 その他（上記以外）
その他	外部要因・他社要因 その他（上記以外）
個人情報保護関連	個人情報の取扱い

(注) 平成22年10月1日の指定ADR機関としての業務を開始する前は全銀協「会員銀行」、同開始後は全銀協非会員銀行を含む指定ADR機関「加入銀行」。