

# 全国銀行協会紛争解決等業務の実施状況 (平成26年度第4四半期)

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. 概況
- II. 全銀協相談室における苦情処理手続等の状況
- III. あっせん委員会における紛争解決手続の状況
- IV. 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
- V. その他

## I. 概況

平成26年度第4四半期（平成27年1月～3月）（以下「当四半期」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。）に寄せられた相談および苦情の受

付状況ならびにあっせん委員会における紛争解決手続の概況は以下のとおりである。

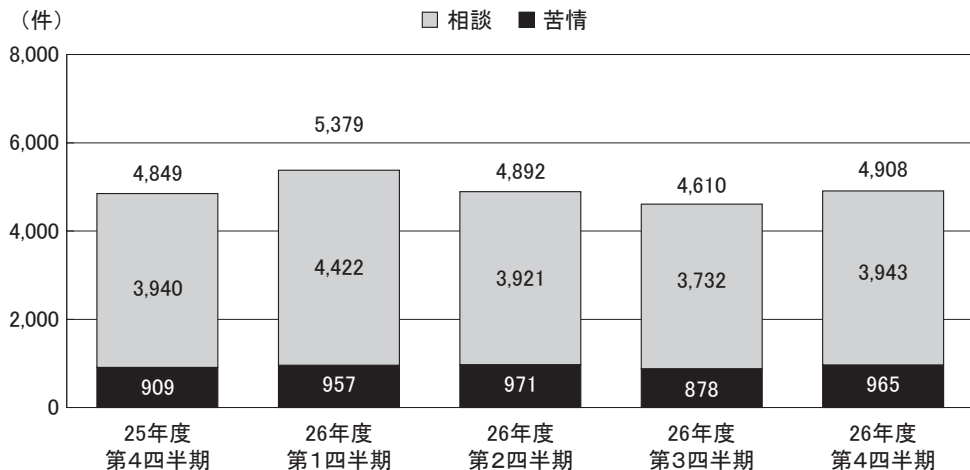
### 1. 相談および苦情の受付状況

全銀協相談室が当四半期に受け付けた相談および苦情の合計件数は4,908件となり、平成26年度第3四半期（平成26年10月～12月）（以下「前期」という。）に比べて298件（6.5%）の増加となった（図表1参照）。相談および苦情それぞれの当四半期の動きは以下のとおりである。

#### 【相談】

・件数は3,943件で、前期比211件（5.7%）の増加となった。業務別では、「預金業務」の割合が最も高く、次いで「加入銀行」<sup>（注1）</sup>、

図表1 相談等の受付件数（四半期別）



「貸出業務」および「その他」<sup>(注2)</sup> (以上、合計で7割弱) となった。

- ・「預金業務」では、相続預金に関する相談、口座開設や口座解約・払戻しに関する相談が寄せられた。
- ・「貸出業務」では、消費者ローンや住宅ローン等に関する問い合わせが寄せられた。
- ・「保険業務」では、個別銀行の商品についての問い合わせや、これから契約を考えているが、どういう点に注意したらよいかという相談が寄せられた。

### 【苦情】

- ・件数は965件で、前期比87件(9.9%)の増加となった。業務別では、「預金業務」の割合が引き続き最も高く、次いで「貸出業務」(以上、合計で6割弱)が多かった。
- ・「預金業務」では、口座解約・払戻しに関する申し出や、口座開設・相続預金に関する苦情が多かった。
- ・「貸出業務」では住宅ローンや事業資金に関する苦情が増加した。

### 2. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

あっせんの新規申立件数は44件で、前期比5件(10.2%)の減少となった(図表6参照)。内訳をみると、引き続き「デリバティブ業務」、「証券業務(窓販)」で約半数を占めている(図表7参照)。

紛争解決手続の終結件数は56件で、そのうち和解したものは25件、和解率は44.6%であった(図表8参照)。

## II. 全銀協相談室における苦情処理手続等の状況

### 1. 相談および苦情の受付件数

全銀協相談室が当四半期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4,908件で、前期(平成26年度第3四半期)比298件(6.5%)の増加となった。

また、前年同期(平成25年度第4四半期)に比べて、59件(1.2%)の増加となった(図表1参照)。

### 2. 相談の受付状況

全銀協相談室が当四半期に受け付けた相談の件数は3,943件で、前期比211件(5.7%)の増加となった(図表1、2参照)。

業務分類別にみると、引き続き「預金業務」、「加入銀行」、「貸出業務」および「その他」の割合が高く、この4分類で全体の7割弱となった(図表2、3参照)。

相談内容をみると、「預金業務」については前期に比べ2割弱増加した。口座開設については、こういった書類を準備していけばいいのかといったものや、口座解約については使わなくなった預金口座を解約したいが、遠方に引っ越し、当該銀行が近隣にない場合どのように解約手続をとればいいのかといった手続に関する相談が寄せられた。

「加入銀行」については、商品概要説明書等に指定紛争解決機関として掲載されている全国銀行協会相談室の電話番号を銀行の電話番号と誤認した入電が引き続き寄せられた。そのほか、残高はわずかであるが古い銀行名の預金通帳が見つかったので払い戻したい、現在の銀行名とその連絡先を知りたいといった照会が寄せられた。

<sup>(注1)</sup> 「加入銀行」は、主に銀行の本部・店舗の所在地・電話番号や合併・統廃合等の照会。

<sup>(注2)</sup> 「その他」は、主に加入銀行以外の金融機関、金融犯罪関連、利子課税・税金一般等の照会。

「貸出業務」については、消費者ローンに関する相談が約3割増加し、なかでも個別銀行のカードローン商品に関する照会が増加した。一方、住宅ローンと事業資金に関する相談は減少した。

「銀行協会」については、個人情報情報センターの開示手続に関する照会のほか、同センターと勘違いした電話が多かった。カウンセリングサービスは前期と比して14.4%増加した。

「チャネル業務」については、クレジットカードやデビットカードに関する相談が多く、インターネット・バンキングやCD・ATM取引はほぼ横ばいであった。

「内国為替業務」については、誤振込みに関する相談が引き続き多く、誤って振り込んだお金の組戻しにどのぐらいの期間を要するのかといったものや、身に覚えのない者からの振込を受けたが、どうすればいいのかといった相談が寄せられた。

「外国為替業務」については、海外送金に関する手続の照会や、外貨を日本円に両替するにはどこの銀行へ行けばよいのかといった相談があった。

「証券業務（窓販）」については、前期に比して16.7%減少した。主に一般的な商品内容に関する照会が多かった。

### 3. 苦情の受付状況

全銀協相談室が当四半期に受け付けた苦情の件数は965件で、前期比87件（9.9%）の増加となった（図表1、2参照）。

業務分類別にみると、引き続き「預金業務」および「貸出業務」の割合が高く、この2分類で全体の6割弱となった（図表2～4参照）。

「預金業務」については、前期に比べ大きく増加（前期比62件（22.5%））した。特に睡眠預金口座に関しては様々な意見が寄せら

れ、前期と比べ著増した。また、口座開設や相続に関する申し出が増加した一方、紛失・盗難に関する申し出は減少した。口座開設については、預金通帳を紛失し、その後不正に悪用されたことが原因で、新たな口座開設が謝絶されたことに対して何らかの方法はないのか、といった不満が寄せられた。

「貸出業務」は前期に比べ増加した。アパートローン、住宅ローン、消費者ローンに関する申し出が増加し、事業資金に関する申し出はやや減少した。住宅ローンに関しては、借り換え手続が速やかに進まないことへの不満や、住宅ローンの契約の際の銀行員の言動・対応が失礼なものであるといった、銀行員の対応への不満が寄せられた。

「チャネル業務」は前期に比べ減少した。インターネット・バンキングを利用した際、知らない間に同じ操作が2回行われたことになり二重振込みとなった、銀行員に説明を求めたが専門用語が多くてよくわからない、といった声が寄せられた。

「内国為替業務」も前期に比べ増加した。子供の入学金等の振込みを子供自身が手続しようとしたところ、本人確認資料について学生証では受け付けてもらえず健康保険証が必要と言われた、同一銀行に口座がある学校法人への振込であり、資金目的は明らかなので銀行はもっと柔軟に対応すべきではないかという保護者からの不満が寄せられた。

図表2 相談等の業務分類別件数・構成比  
(26年度第4四半期)

(単位：件)

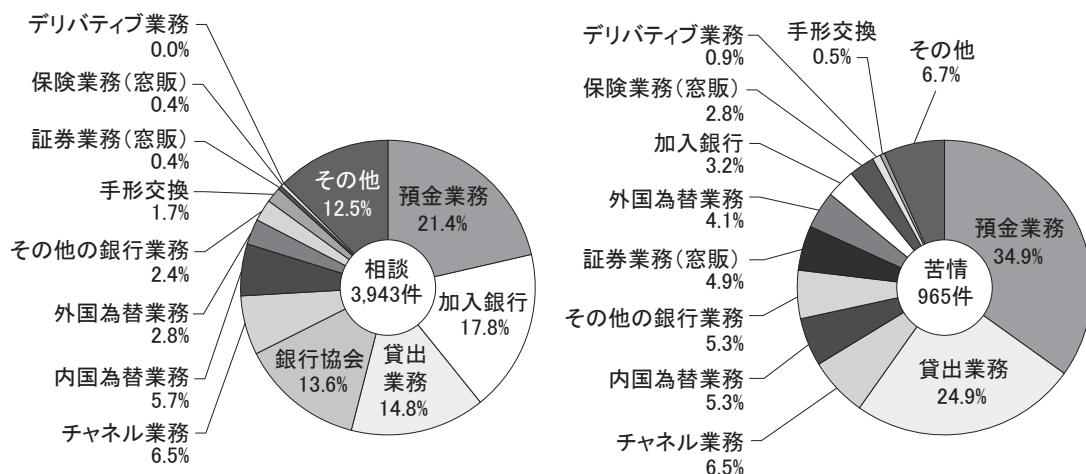
業務分類	相談			苦情			相談・苦情合計		
	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比
加入銀行	700	17.8%	▲ 4.6%	31	3.2%	▲ 13.9%	731	14.9%	▲ 5.1%
銀行協会	535	13.6%	12.2%	—	—	—	535	10.9%	12.2%
預金業務	845	21.4%	17.9%	337	34.9%	22.5%	1,182	24.1%	19.2%
貸出業務	584	14.8%	10.2%	240	24.9%	12.1%	824	16.8%	10.8%
内国為替業務	226	5.7%	2.7%	51	5.3%	24.4%	277	5.6%	6.1%
手形交換	68	1.7%	1.5%	5	0.5%	0.0%	73	1.5%	1.4%
外国為替業務	111	2.8%	▲ 8.3%	39	4.1%	18.2%	150	3.0%	▲ 2.6%
チャネル業務	256	6.5%	7.1%	63	6.5%	▲ 19.2%	319	6.5%	0.6%
証券業務（窓販）	15	0.4%	▲ 16.7%	47	4.9%	▲ 17.5%	62	1.3%	▲ 17.3%
保険業務（窓販）	15	0.4%	36.4%	27	2.8%	▲ 15.6%	42	0.9%	▲ 2.3%
デリバティブ業務	1	0.0%	▲ 66.7%	9	0.9%	▲ 64.0%	10	0.2%	▲ 64.3%
その他の銀行業務	94	2.4%	▲ 19.7%	51	5.3%	37.8%	145	2.9%	▲ 5.8%
その他	493	12.5%	3.1%	65	6.7%	44.4%	558	11.4%	6.7%
加入銀行以外の金融機関	190	4.8%	3.8%	—	—	—	190	3.9%	3.8%
金融犯罪関連	156	4.0%	▲ 6.0%	32	3.3%	73.7%	188	3.8%	2.1%
合計	3,943	100.0%	5.7%	965	100.0%	9.9%	4,908	100.0%	6.5%

(注1) 業務分類の内訳は資料1参照。

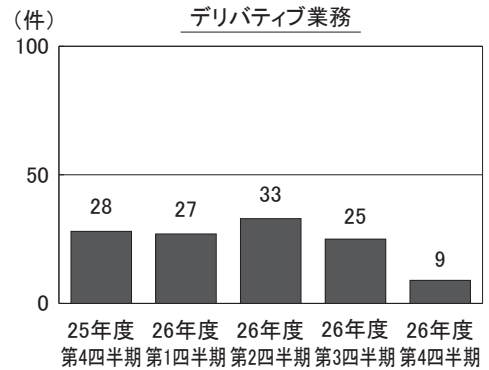
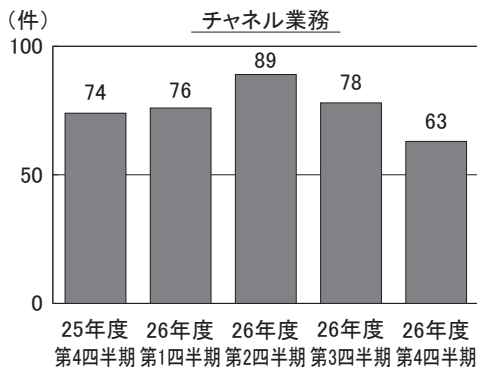
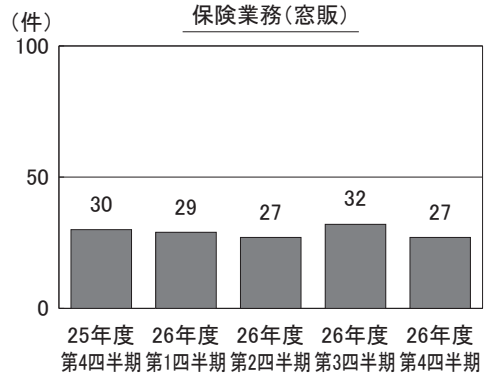
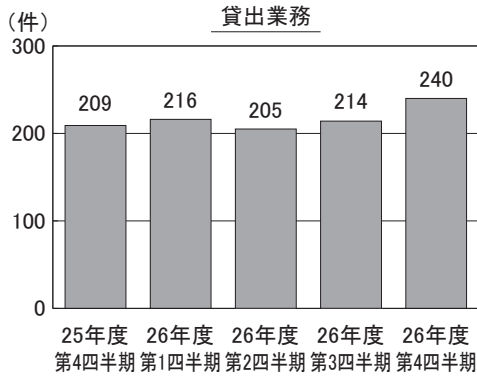
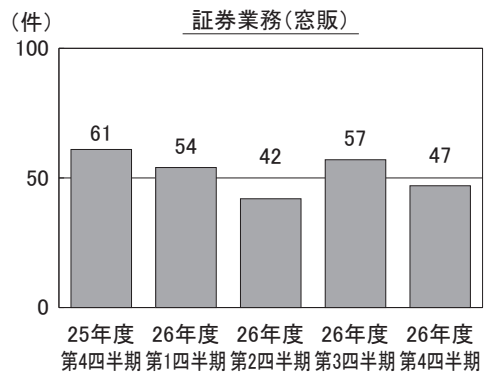
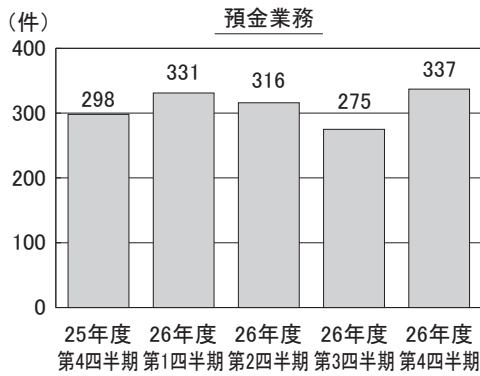
(注2) 住宅ローンに関する相談のうちカウンセリングサービスを実施した件数は業務分類「銀行協会」に、また、中小企業向け融資に関する窓口で受け付けた相談等は同「貸出業務」に計上。

(注3) 構成比は、合計して100%になるように調整しており、各業務分類の件数から算出した値と必ずしも一致しない。

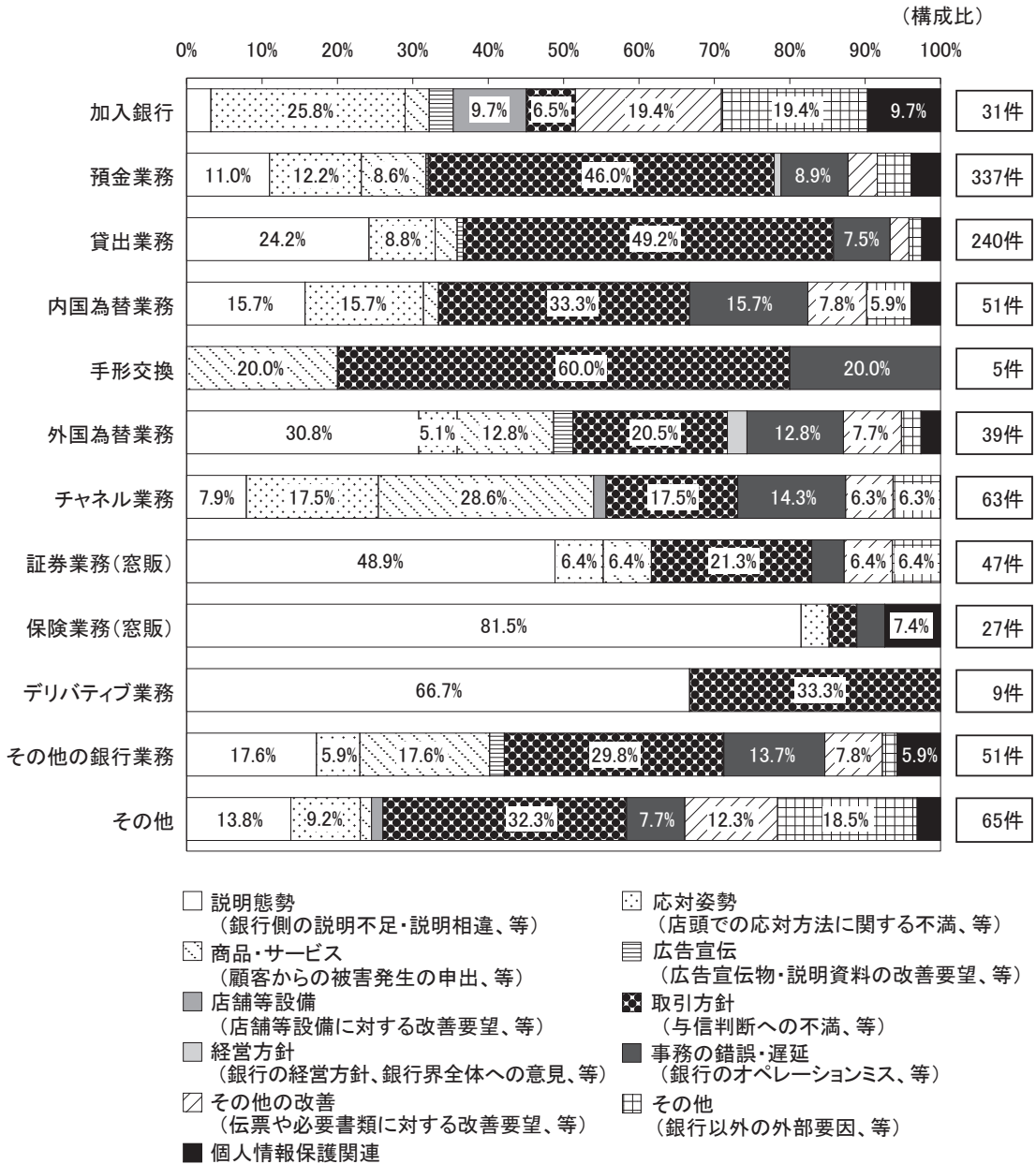
図表3 相談等の業務分類別構成比（グラフ）  
(26年度第4四半期)



図表4 主な業務分類別の苦情の受付件数の推移（四半期別）



図表5 苦情の業務分類別件数とその発生原因  
(26年度第4四半期)



(注) 発生原因の内訳は資料2参照。

#### 4. 相談等の事案例

##### (1)相談

###### 【加入銀行】

○日本に信託銀行はいくつあるのか。どういった信託銀行があるのか、またその業務内容について聞きたいことがある。

###### 【預金業務】

○現在は日本に在住し、国内の企業で働いている。数年後に退職したら、イギリスに移住しようと考えている。その場合、日本に住所はなくなるが、企業年金を受け取るために日本国内の銀行口座を利用したい。銀行からは、口座が維持できないため利用できないと言われたが、このようなケースでも利用できるサービスのある銀行はないだろうか。

○母が倒れ、意識がない。母名義の口座に年金が振り込まれているので、母のために当該預金を使いたい。払い戻すにはどうしたらよいか。

###### 【貸出業務】

○銀行から信用保証協会の保証付融資とプロパー融資を受けているが、返済が滞っており、保証付融資が代位弁済になりそうである。代位弁済になったら、その情報はどこかに登録されるのか。個人で連帯保証人になっている者がいる場合、その情報はどこに登録されるのか。

○（消費生活センターからの照会）公的年金担保融資を借りている人が自己破産した場合の、当該返済金の取扱はどうなるのか。

○父の名義でアパートの親子リレーローンを借りている。今現在、父は意思能力に問題があるため、施設に入所中である。アパートの所有権は息子の私に移転登録済であるが、銀行には伝えていない。ローンの最終弁済期日は来年3月であるが、完済時に銀行が抵当権の抹消に応じてくれるかどうか

心配である。

###### 【内国為替業務】

○（消費生活センターからの照会）普通預金に心当たりのない者から500円の振込があった。銀行に申し出たが、振込依頼人の連絡先が分からないとのことで、そのままになっている。返金することができずに困っているが、何か方法はないか。

○振込依頼人に振込先である当方の口座情報を伝える際、別の支店名を教えてしまった。先方は別の支店名の口座に振込をしたとのことだが、口座番号や受取人名が正しければ支店名が違っていても、自分の口座に入金されるのか。

○確定申告による納税に、夫が窓口に出向くことができないので、妻である私が代わりに手続をすることはできるのか。また、ATMでも納付できるのか。

###### 【手形交換】

○異議申立預託金返還請求権に仮差押えを行いたい。振出人が異議申立預託金を預託していることを確認したいのだが、どのような方法があるか。

○約束手形を受け取ったが、受取人の欄が空欄になっている。このまま取立に回しても大丈夫だろうか。

○取引先から100万円の手形を受け取った。金額欄に「¥100,000.-」とカンマの位置がずれていたが、このような場合でも利用できるのか。

###### 【外国為替業務】

○海外にいる息子に代わって、息子名義の口座（非居住者預金）から台湾の銀行に送金したい。息子の委任状があれば銀行は手続に応じてくれるか。

○日本にいる知人から、韓国にある私の口座へ送金を依頼したい。事前にどんな準備が必要で、日数はどれくらいかかるのか。

○カナダに在住していた際、税金の還付でカナダ政府発行の小切手もらった。現地に行った際に手続きができず、日本に帰国してしまったのだが、日本で換金できるのか。

#### 【チャネル業務】

○キャッシュカードの所有権は誰に属するのか。銀行によっては、カードの裏面に「銀行が預金者へ貸与」している旨を記載しているため、銀行の所有ということが分かる。その記載がないものはどうなのか。

○障がい者であるため、ATMの操作が上手くできないことがある。あるボタンをタッチしてから次のボタンをタッチするまでに時間がかかると、キャッシュカードが機械に吸い込まれたままになってしまうことがあるが、このようなことがなく操作する方法はないだろうか。

○キャッシュカードの申し込みをしたが、銀行から郵送で受け取る場合は書留扱いとなるのか。また引越しをするので郵便局に転送届を出したが、転送不可の場合には受け取ることができなくなるが、その場合、どのようにすればいいのか。

#### 【証券業務（窓販）】

○銀行と国債の取引をしている。最近、国債はペイオフの対象ではないということを知ったが、銀行が破たんした場合は国債の取扱いはどうなるのか。

○高齢の母は、病気のため意識はあるが会話ができない状態である。家の建替えのため、母が銀行で契約している投資信託の処分を考えているが、どのような手続きをすればいいのか。

#### 【保険業務（窓販）】

○自分の死亡後の相続預金を息子でなく孫に残したいと言ったところ、銀行から生命保険を勧められた。私は来月80歳になるがこのような商品を契約しても大丈夫か。

#### 【その他の銀行業務】

○労働保険料の口座振替について、納税準備預金を利用することはできないのか。

○銀行に口座引落を止めてほしいと申し出たが、契約者との間に収納代行会社が介在しているので、収納代行会社に申し出てほしいと言われた。銀行に直接言っても解約できないものなのか。

#### 【その他】

○運転経歴証明書は銀行の本人確認書類になるのか。

○平成25年から、銀行窓口で、犯罪防止を目的として職業や取引の目的を聞かれるようになったが、この取扱いは銀行によって異なるのか。

#### (2)苦情

##### 【加入銀行】

○A銀行の支店では、窓口での手続きが済むまで番号札を持って待っていると、番号札の番号で呼ばれるのではなく、大きな声でフルネームで呼ばれる。他行では番号札の番号または名字で呼ぶところもあるが、人名をフルネームで呼ぶことは不適切ではないか。

##### 【預金業務】

○義母が100万円を払い戻した際に、利用目的を聞かれ、警察に連絡された。その前に家族へ確認することはできなかったのか。警察官が到着するまで、周りの目に晒されて恥ずかしい思いをしたようだ。

○自分の預金を払い戻す際、一定金額以上は制限がかかってしまうことに納得できない。振り込め詐欺やマネーロンダリングを防ぐためだとは思いますが、その制限によって不便を感じている利用者があることも認識してほしい。



### 【貸出業務】

- 昨年、銀行に繰上返済を申し入れたところ、銀行から実際の繰上返済額についての提案がなく、一方的に全額繰上返済にされてしまった。繰上返済で受け付けるに当たり、銀行は返済額について提案する必要があるのではないかと。
- 原則として即日に融資の可否の判断が行われるカードローンに申し込んだが、回答は翌日扱いとなった。確かに当該銀行のホームページには小さな文字で翌日扱いとなることがある旨記載されていた。しかし即日回答されない場合には、顧客のことを考え、回答が翌日になる旨を連絡するなど目安を伝えるべきである。

### 【内国為替業務】

- 自分の口座に誤振込があった。銀行から、誤振込があったので送付した書類に署名捺印して返送するようにと、とても事務的な電話連絡があった。もっときちんと説明がなされるべきではないか。
- 息子が本日締切の入学金の納付書を持ち、本人確認書類として学生証を提示したうえで、窓口で振込手続をしようとした。しかし、本人確認書類は学生証ではなく、パスポートか運転免許証が必要と言われた。同一銀行に口座がある学校法人が振込先であるにもかかわらず、このような杓子定規な対応をされ不愉快であった。
- 銀行で振込を依頼する際、依頼書に記載する金額を間違えたため実印で訂正印を押したが、書き直すように言われた。法律で書き直すように決まっているのか。

### 【手形交換】

- 振出人が「資金不足」という事由で1回目の不渡を出した場合、支払銀行には当該振出人に交付した小切手帳を回収する義務があるのではないかと。

- 届出とは違う社判で小切手を振り出したところ、支払銀行から「届出の社判を押印した同額の小切手を持って支店に出向いてほしい。」と言われた。印鑑は届出の物と一致しているのだから、そこまでは必要はないのではないかと。

### 【外国為替業務】

- ウォンから円への両替を依頼したところ、日本語が理解できない知人が意思疎通できないまま両替がなされ、3万円もの手数料を取られた。銀行の説明不足であるため、両替前のウォンで全額戻してほしい。
- 銀行で円仕組預金を契約したが、この預金が満期時に銀行の判断で、元金が円貨または外貨で戻る仕組であるとの説明を受けていない。その結果、不利なレートで豪ドルに転換され、円に両替するとさらに為替差損を被ってしまった。HPでは金利が高いことだけを説明しており、リスクについてもわかりやすく公表すべきではないか。

### 【チャンネル業務】

- インターネット・バンキングの臨時メンテナンスに関するメールが迷惑メールのように頻繁に届くため、配信を止めるように求めた。システム上対応できないとの回答であったが改善すべきではないか。
- キャッシュカードの再発行手続をしたところ、郵便による送付でないと交付できないと言う。この口座は家族に知られたくない口座であるので、対面で渡すことはできないのか。
- 暗証番号を3回間違えるとキャッシュカードが利用できなくなり、再発行しなければならない。また、契約時に再発行手数料がかかるというが、そのような説明は受けておらず、手数料がとられることには納得できない。

### 【証券業務（窓販）】

- 定期預金に預けることを希望したにもかかわらず、投資信託を勧められた。断っても執拗に勧誘され、「定期預金と変わらない。」「絶対に元本割れしない。」と言われたため、契約した。しかし、銀行からは手数料がかかることの説明がなく、手数料が引かれることで最初から元本割れの状態である。銀行の説明は不十分ではないか。
- 銀行の担当者の強い勧誘により、保険金を相続税の納付に充てる目的で加入していた生命保険を解約して、投資信託の契約にさせられた。これは私のニーズに反した不適切な勧誘ではないか。

### 【保険業務（窓販）】

- 銀行の勧誘により、以前加入していた医療保険を解約して、勧められた医療保険に加入した。保険を切り替えることによって、保障内容は変わらず、保険料が安くなるという行員の説明だったが、実際は月々の支払保険料は高くなっている。この契約を無効にしてもらいたい。
- 父が契約した豪ドル建ての一時払終身保険について、契約する際に円から豪ドルへ転換したところ、すぐに20万円くらいの損失が出た。高齢の父がこのような商品内容を理解して契約したとは思われない。為替の損失には納得ができないので、契約した金額を全額戻してほしい。

### 【デリバティブ業務】

- 外貨の実需がないにもかかわらず銀行から強い勧誘を受け締結をさせられたクーポン・スワップ契約で損失を被った。あっせんを申立て、損失補てんを求めたい。
- 他行と通貨オプション取引を契約していることを当該銀行が知り、当行でも同様の契約をしてもらいたいと執拗な営業攻勢があり、断りきれずに契約させられた。契約は

終了したが、多額の損失を計上しているので、損害額を免除してほしい。

### 【その他の銀行業務】

- 施設で病気療養中の母が銀行で貸金庫を借りている。解約したいと申し出たところ、解約に際しては本人に出向いてもらう必要があると言われた。しかし、母は現在支店に出向ける状態ではない。なぜ代理では解約できないのか。
- 口座に大口の入金があった際、銀行員から突然電話が入り、資産運用の勧誘を受けた。私は当該資金が入金されることについて特に銀行には伝えていなかったのに、銀行員が入金情報を勝手に閲覧して勧誘を行ったと思われる。このような行為は通常行われていることなのか。

### 【その他】

- 複数の銀行で犯罪収益移転防止法で定められている以外のケースにおいても本人確認を求めているが、法律に定めのない確認をするのであれば、約款を変更して事前に通知すべきである。

### Ⅲ. あっせん委員会における紛争解決 手続の状況

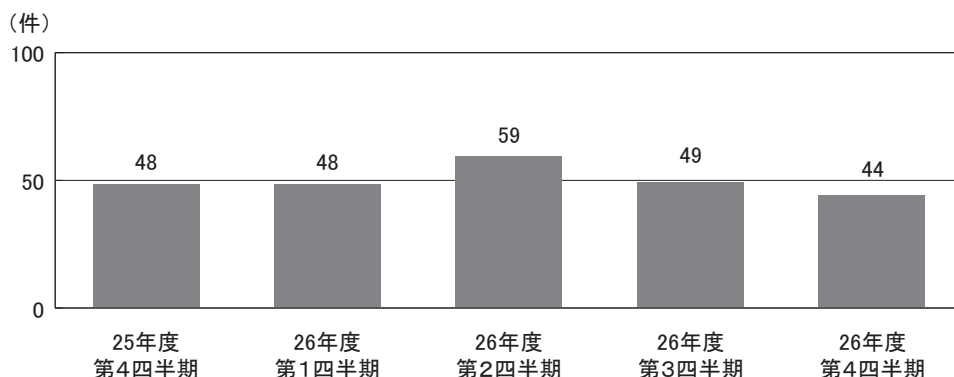
#### 1. あっせんの新規申立件数および四半期別紛 争解決手続件数

(1)当四半期におけるあっせんの新規申立件数  
当四半期におけるあっせんの新規申立件数

は44件であり、前期比5件（10.2%）の減少  
となった。当四半期は、すべて顧客からの申  
立てであった。

新規申立件数の四半期毎の最近の推移は図  
表6、紛争事案の業務分類別の件数は図表7  
のとおりである。

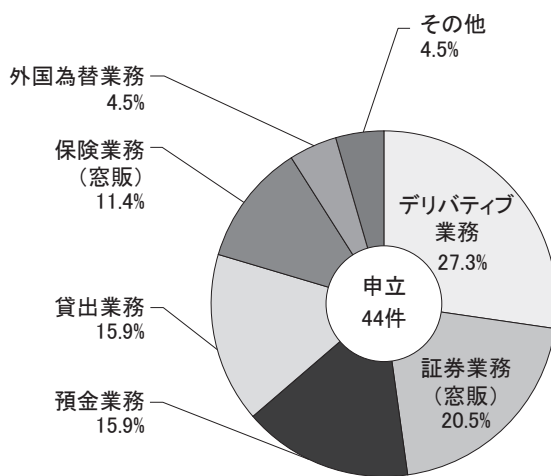
図表6 あっせんの新規申立件数の推移（四半期別）



図表7 あっせんの新規申立の業務分類別件数・構成比  
(26年度第4四半期)

(単位：件)

業務分類	紛 争		
	内 訳	構成比	前期比
加入銀行	0	0.0%	—
預金業務	7	15.9%	40.0%
貸出業務	7	15.9%	40.0%
内国為替業務	0	0.0%	—
手形交換	0	0.0%	—
外国為替業務	2	4.5%	▲ 60.0%
外貨預金等	2	4.5%	▲ 33.3%
チャネル業務	0	0.0%	▲ 100.0%
証券業務（窓販）	9	20.5%	12.5%
投資信託	9	20.5%	12.5%
保険業務（窓販）	5	11.4%	0.0%
デリバティブ業務	12	27.3%	▲ 40.0%
為替デリバティブ	11	25.0%	▲ 35.3%
その他の銀行業務	0	0.0%	—
その他	2	4.5%	—
合 計	44	100.0%	▲ 10.2%



(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で分類・集計。

(2)四半期別紛争解決手続件数

当四半期において、紛争解決手続が終結した事案は56件となり、終結事由別の件数は図表8のとおりである。また、当四半期に紛争

解決手続が終結した事案の所要期間は図表9、あっせん案・特別調停案提示までの期間は図10のとおりである。

図表8 紛争解決手続が終結した件数の推移（四半期別）

(単位：件)

	25年度 第4 四半期	26年度 第1 四半期	26年度 第2 四半期	26年度 第3 四半期	26年度 第4 四半期	(参考) 25年度
当四半期中終結件数	64	48	44	61	56	446
あっせん案の提示後、和解	39	24	22	26	25	263
特別調停案の提示後、和解	0	0	0	0	0	2
あっせん案不受諾	2	0	2	0	0	7
特別調停案不受諾	0	1	0	0	0	1
申立人の申立て取下げ	2	3	3	10	0	36
紛争解決手続の打ち切り	12	14	7	17	19	104
適格性審査による不受理	9	6	10	8	12	33

図表9 紛争解決手続が終結するまでの所要期間（26年度第4四半期）

(単位：件)

所要期間	件数
1月未満	0
1月以上～3月未満	15
3月以上～6月未満	22
6月以上	19
計	56

図表10 紛争解決手続の申立てからあっせん案・特別調停案提示までの期間（26年度第4四半期）

(単位：件)

所要期間	件数
1月未満	0
1月以上～3月未満	0
3月以上～6月未満	17
6月以上	8
計	25

※あっせん案・特別調停案が提示された事案が対象。

※あっせん案・特別調停案の提示後に、和解契約書締結の手続が行われる。

2. あっせんの申立て事案の概要とその結果  
当四半期に紛争解決手続が終結した56件の

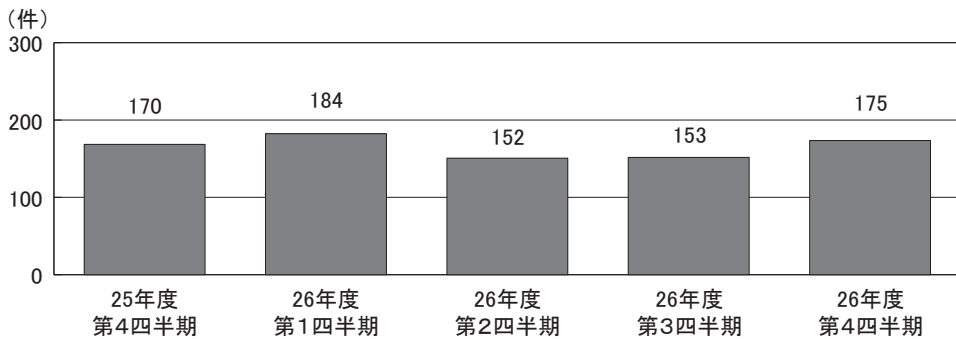
事案の概要は、全銀協ホームページ (<http://www.zenginkyo.or.jp/adr/>) に掲載。

IV. 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<sup>1</sup>

1. カウンセリングサービスの実施状況

当四半期の実施件数は図表11、カウンセリングサービスを受けるに至った原因とその対応結果は図表12のとおりである。

図表 11 カウンセリングサービスの実施件数の推移（四半期別）



図表12 カウンセリングサービスを受けるに至った原因および対応  
(26年度第4四半期)

(単位：件)

債務の原因	件数	構成比
債務整理後の返済等の相談	82	46.9%
住宅ローン等	72	41.1%
投資・事業失敗	6	3.4%
教育費	2	1.1%
遊興費・ギャンブル等	2	1.1%
収入減	1	0.6%
失業	1	0.6%
離婚	1	0.6%
生活費不足	0	0.0%
本人を含む家族の病気	0	0.0%
家族の借金	0	0.0%
その他	8	4.6%
合計	175	100.0%

(単位：件)

カウンセリング結果	件数	構成比
カウンセリングのみで終了	98	54.1%
法テラス（民事法律扶助）を紹介	30	16.6%
住宅金融支援機構を案内	14	7.7%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	9	5.0%
弁護士会を紹介	8	4.4%
銀行への取次ぎ	6	3.3%
簡易裁判所を案内	0	0.0%
労働金庫を案内	0	0.0%
その他	16	8.9%
合計	181	100.0%

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

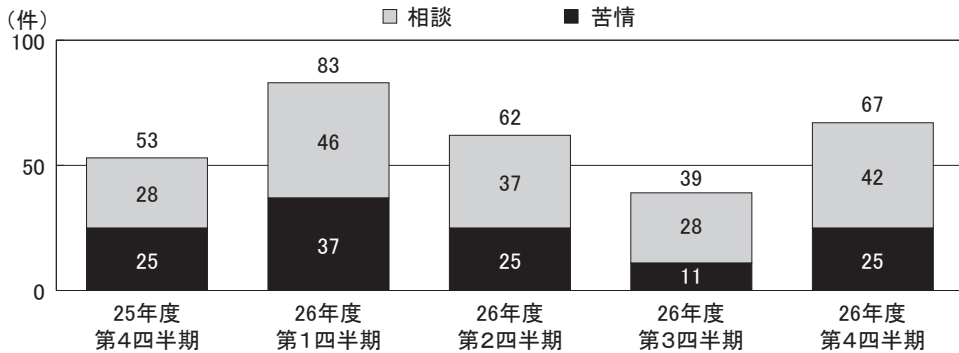
<sup>1</sup> 全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施しているほか、中小企業向け融資に関する相談等を受け付ける専用の電話を設けている。

## 2. 中小企業向け融資に関する相談窓口の実施状況

当四半期の実施件数は図表13のとおりである。相談等の主な内容を見ると、「新規融資」

に関するものが14件、「与信管理・回収」「返済条件の変更関連」に関するものが11件ずつ寄せられた。

図表 13 中小企業向け融資に関する相談窓口の受付件数の推移（四半期別）



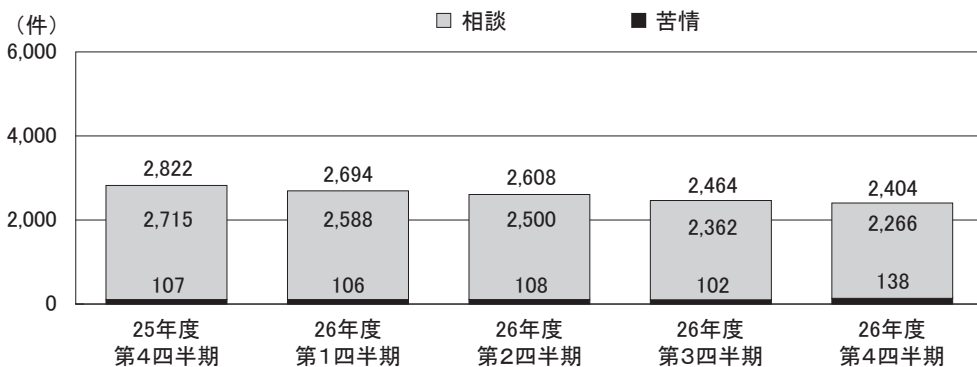
## V. その他

### ○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

全国の銀行とりひき相談所<sup>2</sup>が当四半期に

受け付けた相談等の件数は、図表14および15のとおりである。また、大阪銀行協会銀行とりひき相談所が当四半期に実施したカウンセリングサービスは5件であった。

図表 14 各地銀行協会における相談および苦情の受付件数の推移（四半期別）（全国51か所の銀行とりひき相談所）



<sup>2</sup> 各地の銀行協会が運営する「銀行とりひき相談所」は51か所あり、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。

図表15 各地銀行協会における相談および苦情の業務分類別件数・構成比  
(26年度第4四半期)

(単位：件)

業務分類	相 談			苦 情			相談・苦情合計		
	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比
加入銀行	384	17.0%	▲ 6.1%	4	2.9%	▲ 33.3%	388	16.1%	▲ 6.5%
銀行協会	258	11.4%	4.9%	—	—	—	258	10.7%	4.9%
預金業務	599	26.4%	▲ 9.2%	60	43.5%	81.8%	659	27.4%	▲ 4.9%
貸出業務	306	13.5%	▲ 7.6%	29	21.0%	7.4%	335	13.9%	▲ 6.4%
内国為替業務	52	2.3%	▲ 31.6%	4	2.9%	▲ 42.9%	56	2.3%	▲ 32.5%
手形交換	113	5.0%	▲ 5.0%	1	0.7%	0.0%	114	4.8%	▲ 5.0%
外国為替業務	66	2.9%	▲ 15.4%	2	1.5%	▲ 60.0%	68	2.8%	▲ 18.1%
チャンネル業務	44	1.9%	▲ 8.3%	10	7.2%	150.0%	54	2.3%	3.8%
証券業務（窓販）	23	1.0%	▲ 11.5%	10	7.2%	150.0%	33	1.4%	10.0%
保険業務（窓販）	7	0.3%	40.0%	5	3.6%	▲ 37.5%	12	0.5%	▲ 7.7%
デリバティブ業務	0	0.0%	▲ 100.0%	0	0.0%	—	0	0.0%	▲ 100.0%
その他の銀行業務	79	3.5%	19.7%	7	5.1%	0.0%	86	3.6%	17.8%
その他	335	14.8%	13.2%	6	4.4%	—	341	14.2%	15.2%
合 計	2,266	100.0%	▲ 4.1%	138	100.0%	35.3%	2,404	100.0%	▲ 2.4%

## 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	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（最低預入金額、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、必要資料 ・払戻手続 ・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 ・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、本人確認、マネー・ローンダリングの趣旨等、誤振込、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、取扱銀行 ・仕組み、手続、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、クレジットカード ・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	加入銀行以外の金融機関 利子課税・税金一般 金融犯罪関連 金融関連業法等 その他	・証券会社、生保、損保、信金、信組、労金、消費者金融会社等に関する照会 ・利子課税（分離課税、総合課税）、マル優・マル特制度 ・振り込め詐欺、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、犯罪収益移転防止法等、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
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）
応対姿勢	態度・言葉遣い ATM誘導等、店頭応対方法への不満 その他（上記以外）
商品・サービス	顧客からの被害発生の中出 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中出 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