



全国銀行協会 紛争解決等業務の実施状況  
(平成 28 年度)

平成29年 5 月

## 目 次

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| I. はじめに .....                         | 1 |
| II. 全銀協相談室における苦情処理手続等の状況 .....        | 1 |
| III. あっせん委員会における紛争解決手続の状況 .....       | 4 |
| 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 ..... | 6 |
| V. 全銀協相談室認知媒体調査 .....                 | 8 |
| VI. その他 .....                         | 9 |

## I. はじめに

本実施状況報告は、平成 28 年度（平成 28 年 4 月～平成 29 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。

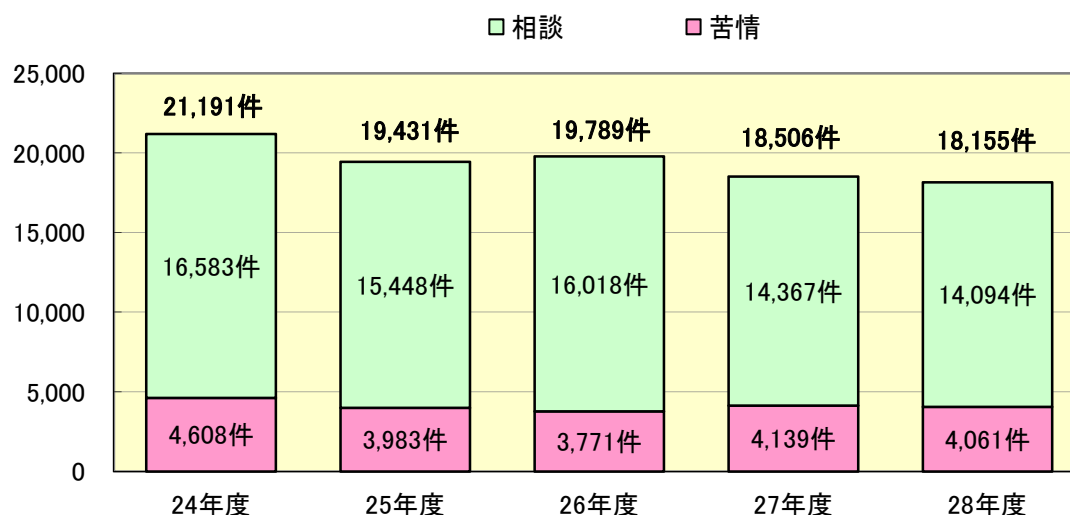
## II. 全銀協相談室における苦情処理手続等の状況

### 1. 相談および苦情の受付件数

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 18,155 件であり、前年度比 351 件（1.9%）減少した。

このうち、苦情は 4,061 件となり、前年度比 78 件（1.9%）減少した（図表 1～3 参照）。

図表 1 相談および苦情の受付件数（年度別）



図表 2 相談および苦情の業務分類別件数・構成比 (28 年度)

(単位:件)

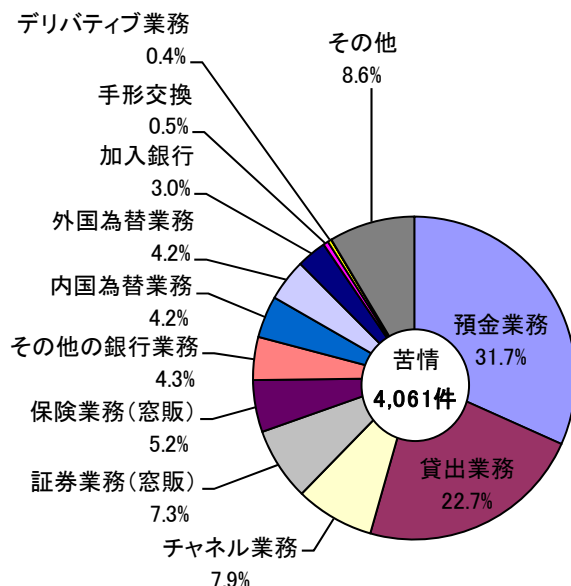
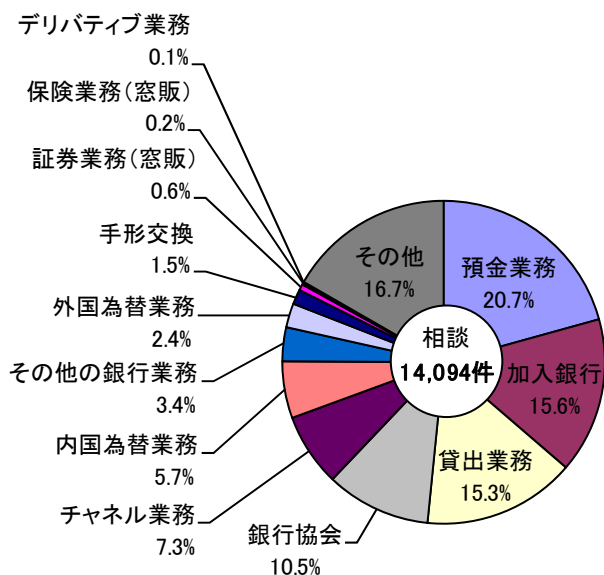
| 業務分類        | 相談     |        |         | 苦情    |        |         | 相談・苦情合計 |        |         |
|-------------|--------|--------|---------|-------|--------|---------|---------|--------|---------|
|             | 件数     | 構成比    | 前年度比    | 件数    | 構成比    | 前年度比    | 件数      | 構成比    | 前年度比    |
| 預金業務        | 2,921  | 20.7%  | ▲ 6.2%  | 1,286 | 31.7%  | ▲ 6.7%  | 4,207   | 23.2%  | ▲ 6.4%  |
| 貸出業務        | 2,156  | 15.3%  | 1.0%    | 922   | 22.7%  | 5.9%    | 3,078   | 16.9%  | 2.4%    |
| 内国為替業務      | 798    | 5.7%   | ▲ 1.6%  | 173   | 4.2%   | ▲ 1.7%  | 971     | 5.3%   | ▲ 1.6%  |
| 手形交換        | 209    | 1.5%   | ▲ 29.4% | 20    | 0.5%   | 17.6%   | 229     | 1.3%   | ▲ 26.8% |
| 外国為替業務      | 340    | 2.4%   | ▲ 7.9%  | 169   | 4.2%   | 47.0%   | 509     | 2.8%   | 5.2%    |
| チャンネル業務     | 1,026  | 7.3%   | ▲ 1.2%  | 320   | 7.9%   | ▲ 4.5%  | 1,346   | 7.4%   | ▲ 2.0%  |
| 証券業務(窓販)    | 81     | 0.6%   | ▲ 28.9% | 295   | 7.3%   | 19.4%   | 376     | 2.1%   | 4.2%    |
| 保険業務(窓販)    | 35     | 0.2%   | 6.1%    | 213   | 5.2%   | 42.0%   | 248     | 1.4%   | 35.5%   |
| デリバティブ業務    | 11     | 0.1%   | ▲ 21.4% | 15    | 0.4%   | ▲ 50.0% | 26      | 0.1%   | ▲ 40.9% |
| その他の銀行業務    | 477    | 3.4%   | ▲ 9.0%  | 175   | 4.3%   | ▲ 22.6% | 652     | 3.6%   | ▲ 13.1% |
| 加入銀行        | 2,201  | 15.6%  | ▲ 9.5%  | 122   | 3.0%   | 18.4%   | 2,323   | 12.8%  | ▲ 8.3%  |
| 銀行協会        | 1,488  | 10.5%  | 11.5%   | -     | -      | -       | 1,488   | 8.2%   | 11.5%   |
| その他         | 2,351  | 16.7%  | 9.1%    | 351   | 8.6%   | ▲ 28.4% | 2,702   | 14.9%  | 2.2%    |
| 加入銀行以外の金融機関 | 684    | 4.9%   | ▲ 4.2%  | -     | -      | -       | 684     | 3.8%   | ▲ 4.2%  |
| 金融犯罪関連      | 926    | 6.6%   | 38.2%   | 167   | 4.1%   | ▲ 45.8% | 1,093   | 6.0%   | 11.8%   |
| 合計          | 14,094 | 100.0% | ▲ 1.9%  | 4,061 | 100.0% | ▲ 1.9%  | 18,155  | 100.0% | ▲ 1.9%  |

(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。

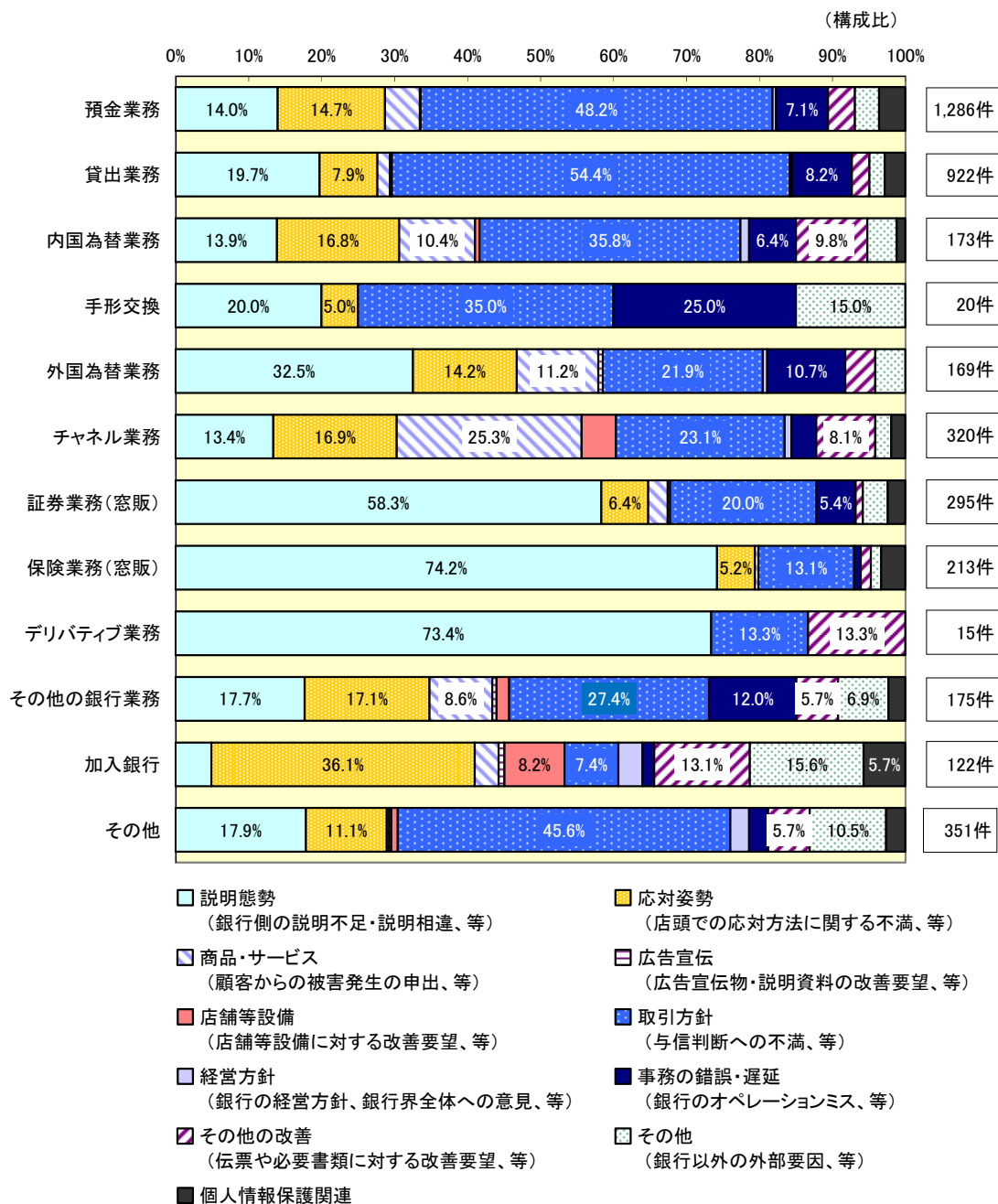
図表 3 相談および苦情の業務分類別構成比 (グラフ) (28 年度)



## 2. 苦情の業務分類別の発生原因

苦情の業務分類別の発生原因（発生原因の内訳は資料 2 参照）は図表 4 のとおりである。

図表 4 苦情の業務分類別件数とその原因（28 年度）



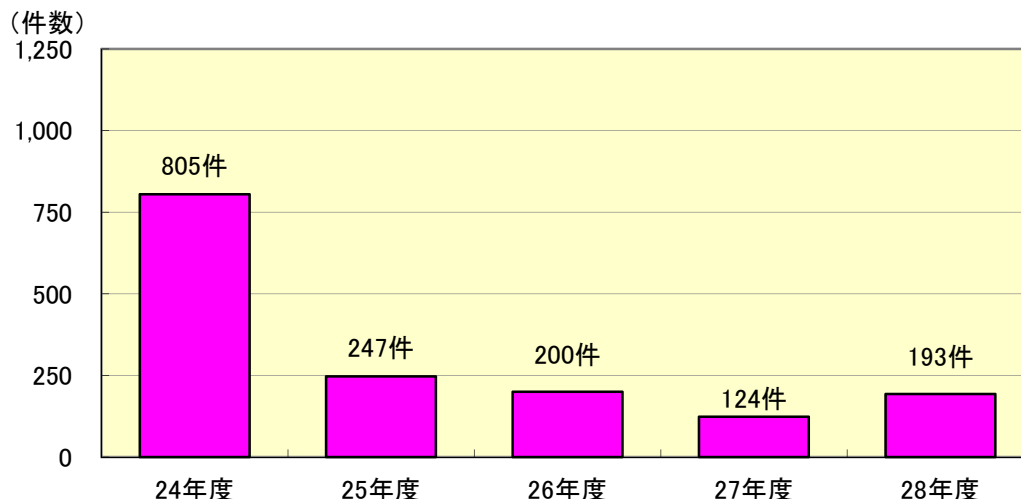
### Ⅲ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

#### 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

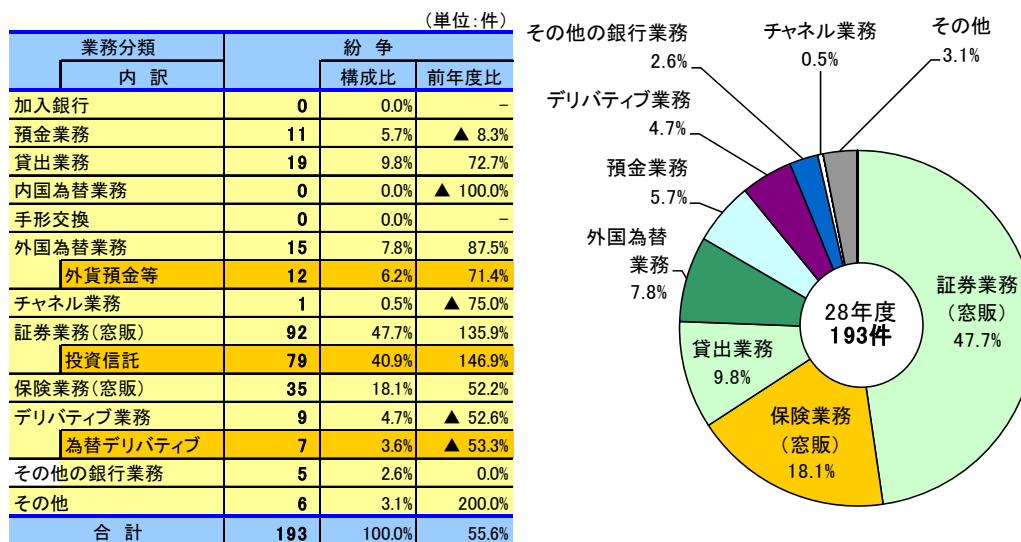
##### (1) 当年度における新規申立件数

当年度における、あっせんの新規申立件数は 193 件であった。新規申立件数の年度毎の推移は図表 5、紛争事案の業務分類別の件数は図表 6 のとおりである。

図表 5 あっせんの新規申立件数の推移 (年度別)



図表 6 あっせんの新規申立の業務分類別件数 (28 年度)



(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。

(2) 年度別紛争解決手続件数

当年度において、紛争解決手続が終結した事案は 175 件となり、終結事由別の件数は図表 7、紛争解決手続が終結するまでの所要期間は図表 8、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所要期間は図表 9 のとおりである。

図表 7 紛争解決手続が終結した件数

(単位: 件)

|              | 28年度 | (参考)<br>27年度 |
|--------------|------|--------------|
| 当年度中終結件数     | 175  | 134          |
| あっせん案の提示後、和解 | 80   | 61           |
| 特別調停案の提示後、和解 | 0    | 0            |
| あっせん案不受諾     | 5    | 0            |
| 特別調停案不受諾     | 0    | 0            |
| 申立人の申立て取下げ   | 17   | 6            |
| 紛争解決手続の打ち切り  | 55   | 37           |
| 適格性審査による不受理  | 18   | 30           |

図表 8 紛争解決手続が終結するまでの所要期間

(単位: 件)

| 所要期間      | 件数  |
|-----------|-----|
| 1月未満      | 1   |
| 1月以上～3月未満 | 27  |
| 3月以上～6月未満 | 67  |
| 6月以上      | 80  |
| 計         | 175 |

図表 9 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所要期間

(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 | 49 |
| 6月以上      | 36 |
| 計         | 85 |

※ あっせん案・特別調停案が提示された事案が対象。

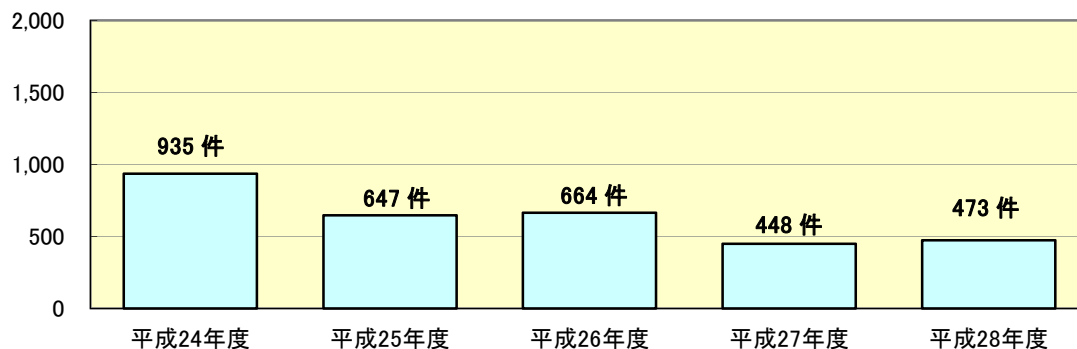
※ あっせん案・特別調停案の提示後に和解契約書締結の手続が行われる。

## 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

当年度の実施件数は図表 10、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 11 のとおりである。

図表 10 カウンセリングサービスの実施件数の推移(年度別)



図表 11 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(28年度)

| (単位:件)       |            |               | (単位:件)              |            |               |
|--------------|------------|---------------|---------------------|------------|---------------|
| 債務の原因        | 件数         | 構成比           | カウンセリング結果           | 件数         | 構成比           |
| 住宅ローン等       | 86         | 18.2%         | カウンセリングのみで終了        | 246        | 48.0%         |
| 生活費不足        | 81         | 17.1%         | 法テラス(民事法律扶助)を紹介     | 79         | 15.4%         |
| 収入減          | 61         | 12.9%         | 住宅金融支援機構を案内         | 35         | 6.8%          |
| 本人を含む家族の病気   | 60         | 12.7%         | 銀行への取次ぎ             | 30         | 5.9%          |
| 遊興費・キャンプ等    | 42         | 8.9%          | 弁護士会を紹介             | 24         | 4.7%          |
| 失業           | 25         | 5.3%          | 日本クレジットカウンセリング協会を紹介 | 19         | 3.7%          |
| 家族の借金        | 23         | 4.9%          | 労働金庫を案内             | 6          | 1.2%          |
| 投資・事業失敗      | 21         | 4.4%          | 簡易裁判所を案内            | 3          | 0.6%          |
| 離婚           | 19         | 4.0%          | その他                 | 70         | 13.7%         |
| 債務整理後の返済等の相談 | 17         | 3.6%          |                     |            |               |
| 教育費          | 12         | 2.5%          |                     |            |               |
| その他          | 26         | 5.5%          |                     |            |               |
| <b>合計</b>    | <b>473</b> | <b>100.0%</b> | <b>合計</b>           | <b>512</b> | <b>100.0%</b> |

(注 1) 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。

(注 2) 対応結果のその他(13.7%)には、個人情報情報機関を案内(2.9%)が含まれる。

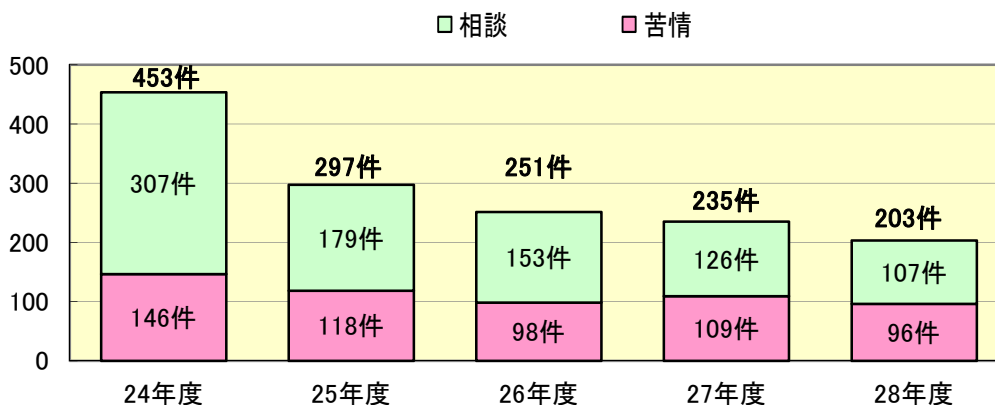
<sup>1</sup>全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施しているほか、中小企業向け融資に関する相談等を受け付ける専用の電話を設けている。



## 2. 中小企業向け融資相談の実施状況

当年度の実施件数は図表 12 のとおりである。相談等の主な内容を見ると担保・保証・金利等に関するものが 42 件、与信管理・回収に関するものが 29 件、新規融資に関するものが 28 件、融資相談その他が 26 件、返済条件の変更が 25 件であった。

図表 12 中小企業向け融資に関する相談窓口の受付件数の推移（年度別）

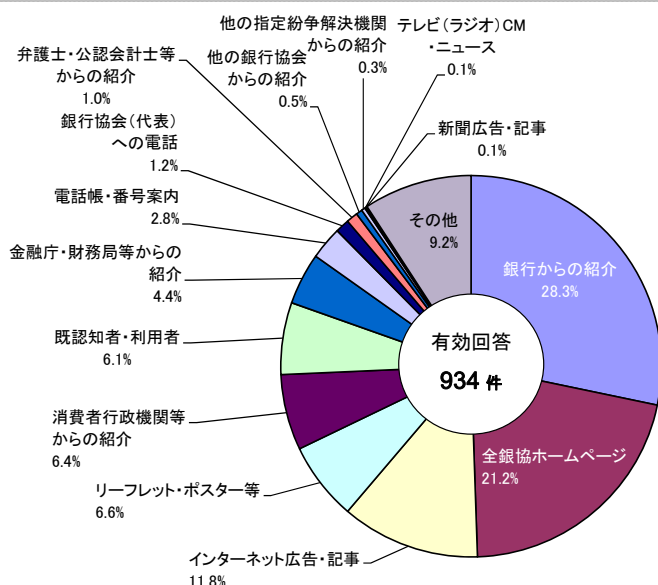


## V. 全銀協相談室認知媒体調査

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。

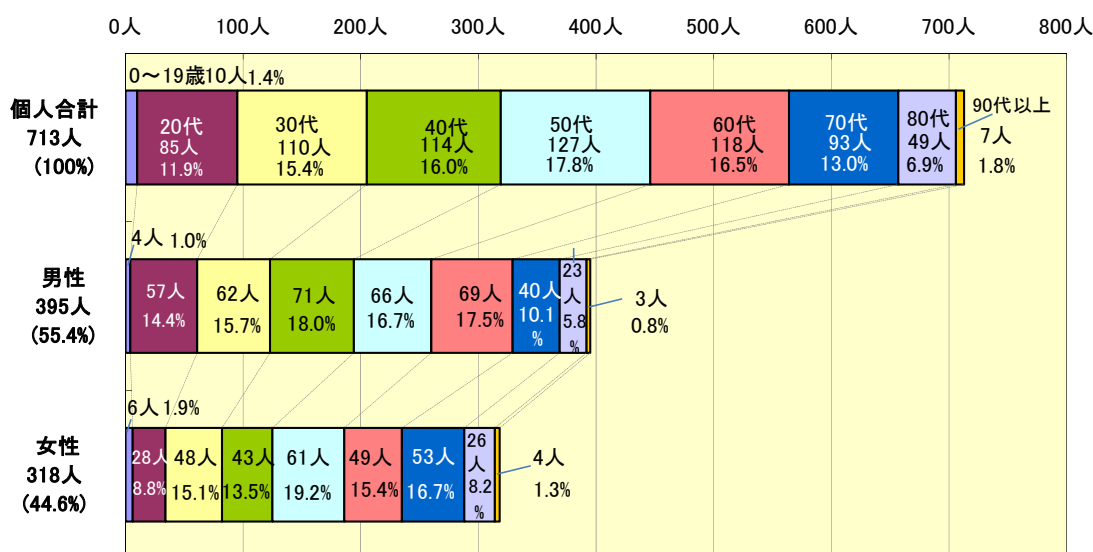
同調査によると、当年度は、銀行からの紹介 (28.3%)、全銀協ホームページ (21.2%)、インターネット広告・記事 (11.8%)、リーフレット・ポスター等 (6.6%)、消費者行政機関等からの紹介 (6.4%)、既認識者・利用者 (6.1%)、金融庁・財務局等からの紹介 (4.4%)、電話帳・番号案内 (2.8%)、銀行協会(代表)への電話 (1.2%)、弁護士・公認会計士等からの紹介 (1.0%)、他の銀行協会からの紹介 (0.5%)、他の指定紛争解決機関からの紹介 (0.3%)、テレビ(ラジオ)CM・ニュース (0.1%)、新聞広告・記事 (0.1%)、その他 (9.2%) によるものが上位を占めた (図表 13 参照)。また、個人の利用者の性別と年代は図表 14 のとおりである。

図表 13 全銀協相談室利用者の認知媒体別構成比



(注) 有効回答は、全回答 1354 件から「不明・回答なし」の 420 件を除いている。

図表 14 全銀協相談室の個人利用者の男女別・年齢別構成比 (28 年度)



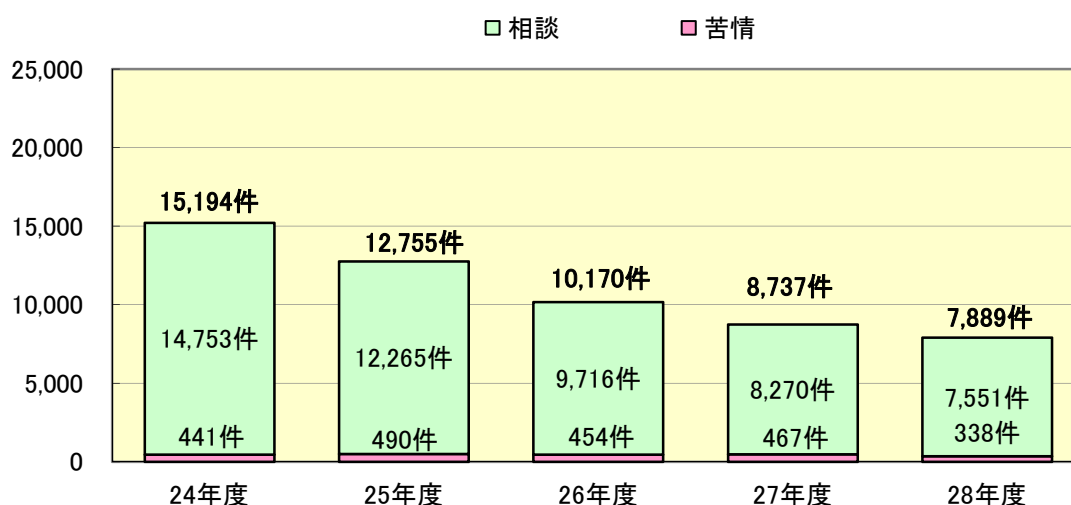
(注) 個人合計 1,179 件から「年代不明」466 件を除いたものを有効回答としている。

## Ⅵ. 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>が当年度に受け付けた相談等の件数は、図表 15 および 16 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年度に実施したカウンセリングサービスの件数は 11 件であった。

図表 15 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  
(年度別)(全国 50 か所の銀行とりひき相談所)



図表 16 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  
(28 年度)

(単位:件)

| 業務分類     | 相談    |        | 苦情      |      | 相談・苦情合計 |         |       |        |         |
|----------|-------|--------|---------|------|---------|---------|-------|--------|---------|
|          | 構成比   | 前年度比   | 構成比     | 前年度比 | 構成比     | 前年度比    |       |        |         |
| 加入銀行     | 1,219 | 16.2%  | ▲ 10.2% | 8    | 2.4%    | ▲ 61.9% | 1,227 | 15.6%  | ▲ 11.0% |
| 銀行協会     | 713   | 9.5%   | ▲ 11.5% | -    | -       | -       | 713   | 9.0%   | ▲ 11.5% |
| 預金業務     | 2,085 | 27.6%  | ▲ 7.4%  | 112  | 33.1%   | ▲ 36.7% | 2,197 | 27.9%  | ▲ 9.5%  |
| 貸出業務     | 1,165 | 15.4%  | ▲ 8.1%  | 85   | 25.1%   | ▲ 26.1% | 1,250 | 15.8%  | ▲ 9.6%  |
| 内国為替業務   | 209   | 2.8%   | ▲ 1.9%  | 7    | 2.1%    | ▲ 46.2% | 216   | 2.7%   | ▲ 4.4%  |
| 手形交換     | 304   | 4.0%   | ▲ 17.6% | 2    | 0.6%    | 100.0%  | 306   | 3.9%   | ▲ 17.3% |
| 外国為替業務   | 156   | 2.1%   | ▲ 14.3% | 10   | 3.0%    | 0.0%    | 166   | 2.1%   | ▲ 13.5% |
| チャンネル業務  | 183   | 2.4%   | ▲ 8.0%  | 24   | 7.1%    | ▲ 27.3% | 207   | 2.6%   | ▲ 10.8% |
| 証券業務(窓販) | 97    | 1.3%   | ▲ 12.6% | 25   | 7.4%    | 13.6%   | 122   | 1.6%   | ▲ 8.3%  |
| 保険業務(窓販) | 39    | 0.5%   | 95.0%   | 26   | 7.7%    | 188.9%  | 65    | 0.8%   | 124.1%  |
| デリバティブ業務 | 2     | 0.0%   | 0.0%    | 0    | 0.0%    | -       | 2     | 0.0%   | 0.0%    |
| その他の銀行業務 | 268   | 3.5%   | 9.8%    | 22   | 6.5%    | ▲ 18.5% | 290   | 3.7%   | 7.0%    |
| その他      | 1,111 | 14.7%  | ▲ 10.9% | 17   | 5.0%    | ▲ 56.4% | 1,128 | 14.3%  | ▲ 12.3% |
| 合計       | 7,551 | 100.0% | ▲ 8.7%  | 338  | 100.0%  | ▲ 27.6% | 7,889 | 100.0% | ▲ 9.7%  |

<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 50 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。

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            | ・本部・店舗の所在地・電話番号、銀行コード、店番号                          |
|          | 合併・統廃合                | ・銀行の合併、店舗の統廃合                                      |
|          | 銀行経営・決算               | ・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                     |
|          | その他                   |  |
| 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                  | ・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)                    |
|          | 各種預金商品                | ・流動性預金、定期性預金、財形預金、当座預金<br>(外貨預金、デリバティブ内包預金を除く)     |
|          | 口座開設                  | ・口座名義、本人確認、マネー・ローンダリングの趣旨等                         |
|          | 異動・諸届・移管              | ・名義、住所、印鑑等の変更、移管                                   |
|          | 紛失・盗難                 | ・通帳、証書、カード、印鑑の紛失・盗難                                |
|          | 口座解約・払戻し              | ・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                |
|          | 相続                    | ・手続、必要資料   |
|          | 睡眠預金                  | ・払戻手続  |
|          | 預金保険制度                | ・限度額、対象商品、対象金融機関、ペイオフ                              |
|          | その他                   | ・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                  | ・融資条件、借入手続   |
|          | 消費者ローン                | ・カードローン、その他無担保ローン                                  |
|          | 事業資金                  | ・一般貸出、公庫・地方自治体の制度融資、代理貸付                           |
|          | 住宅ローン                 | ・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               | ・アパートローン、不動産担保融資                                   |
|          | その他                   | ・年金・恩給担保貸付、任意売却、競売                                 |
| 内国為替業務   | 振込・送金                 | ・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               |
|          | その他                   | ・手数料(振込、組戻し等)、振込依頼書                                |
| 手形交換     | 手形・小切手                | ・振出、取立、裏書、支払、引受                                    |
|          | 不渡                    | ・不渡・取引停止処分、異議申立、依頼返却、処分済証明                         |
|          | その他                   | ・時効、遡求、電子記録債権                                      |
| 外国為替業務   | 海外送金                  | ・仕組み、手続、取扱銀行                                       |
|          | 外貨両替                  | ・仕組み、手続、手数料、取扱銀行、レート                               |
|          | 外貨預金                  | ・仕組み、通貨オプション付定期預金                                  |
|          | その他                   | ・旅行小切手、輸出入取引                                       |
| チャンネル業務  | インターネット・<br>モバイルバンキング | ・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取引              | ・CD・ATMの機能、カードの仕組み、MICS提携網<br>・稼働日・稼働時間、手数料、引出し限度額 |
|          | カード                   | ・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                       |
|          | その他                   | ・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                | ・国債、地方債等の窓口販売、保護預り                                 |
|          | 投資信託                  | ・投資信託  |
|          | その他                   | ・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                  | ・個人年金保険、終身保険、定期保険、養老保険                             |
|          | 損害保険                  | ・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                      |
|          | 第三分野                  | ・医療保険、がん保険、傷害保険                                    |
|          | その他                   |  |
| デリバティブ業務 | デリバティブ全般              |  |
|          | 金利・通貨スワップ             | ・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            | ・デリバティブ内包預金、円仕組預金                                  |
|          | その他                   | ・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                  | ・公共料金、税金等の支払い、収納(代行)企業との関係                         |
|          | 貸金庫等保管サービス            | ・貸金庫、セーフティケース、保護預り、夜間金庫                            |
|          | 代理事務                  | ・株式の払込受入事務、国庫金・公金                                  |
|          | 資産運用関係                | ・信託、金融債、その他の貯蓄商品(金関連商品等)                           |
|          | 通貨・両替                 | ・現金・記念貨幣、損傷日本銀行券・両替(外貨両替を除く)                       |
|          | その他                   | ・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           | ・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・税金一般             | ・利子課税(分離課税、総合課税)、マル優・マル特制度                         |
|          | 金融犯罪関連                | ・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                       |
|          | 金融関連業法等               | ・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                   | ・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               |