



全国銀行協会 紛争解決等業務の実施状況
(平成28年度第1四半期)

平成28年9月

目 次

| | |
|------------------------------------|----|
| ．概況 | 1 |
| ．全銀協相談室における苦情処理手続等の状況 | 2 |
| ．あっせん委員会における紛争解決手続の状況 | 16 |
| ．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 | 20 |
| ．その他 | 22 |

概況

平成28年度第 1 四半期(平成28年 4 月～ 6 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4,553件となり、平成27年度第 4 四半期(平成28年 1 月～ 3 月)(以下「前期」という。)に比べて222件(4.6%)の減少となった(2頁 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】(2頁参照)

- ・ 件数は3,572件で、前期比104件(2.8%)の減少となった。業務別では、「預金業務」の割合が最も高く、次いで「貸出業務」、「加入銀行」^(注1)および「その他」^(注2)(以上、合計で7割強)となった。
- ・ 「預金業務」は前期と比べ若干減少しているものの、相続預金の払戻にかかわるものや、高齢者名義の預金を家族が払い戻す際の手続に関する照会が依然として寄せられている。「貸出業務」では、本年 4 月に発生した熊本地震にかかる自然災害ガイドライン関係の照会が寄せられている。また、「チャネル業務」については、CD・ATMの利用方法に関するものや、毀損したキャッシュカードの取扱いにかかる相談が複数寄せられた。「その他」として、過去に金融犯罪関連に関与したことから口座開設を謝絶されたといった相談や、海外送金・マル優手続きにおけるマイナンバー関係の相談が引き続き寄せられている。

(注1)「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。

(注2)「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。

【苦情】(3頁参照)

- ・ 件数は981件で、前期比118件(10.7%)の減少となった。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」、「チャネル業務」(以上、合計で6割強)が多かった。
- ・ 「預金業務」は前期と比べ 1 割強減少しているものの、口座開設にかかわるものが前期に比して若干増加した。「貸出業務」は前期と比べ若干減少しているが、借り換えを含む住宅ローン、消費者ローンに関する苦情が若干増加した。「チャネル業務」に関しては、カード取引や、CD・ATM取引に関する内容の苦情が前期に比し増加した。

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45件で、前期と比べ28.6%の増加となった(16頁 図表 9 参照)。内訳をみると、「証券業務」と「保険業務」で 6 割強を占めた(16頁 図表10参照)。紛争解決手続の終結件数は35件で、そのうち和解したものは16件、和解率は45.7%であった(18頁 図表12参照)。

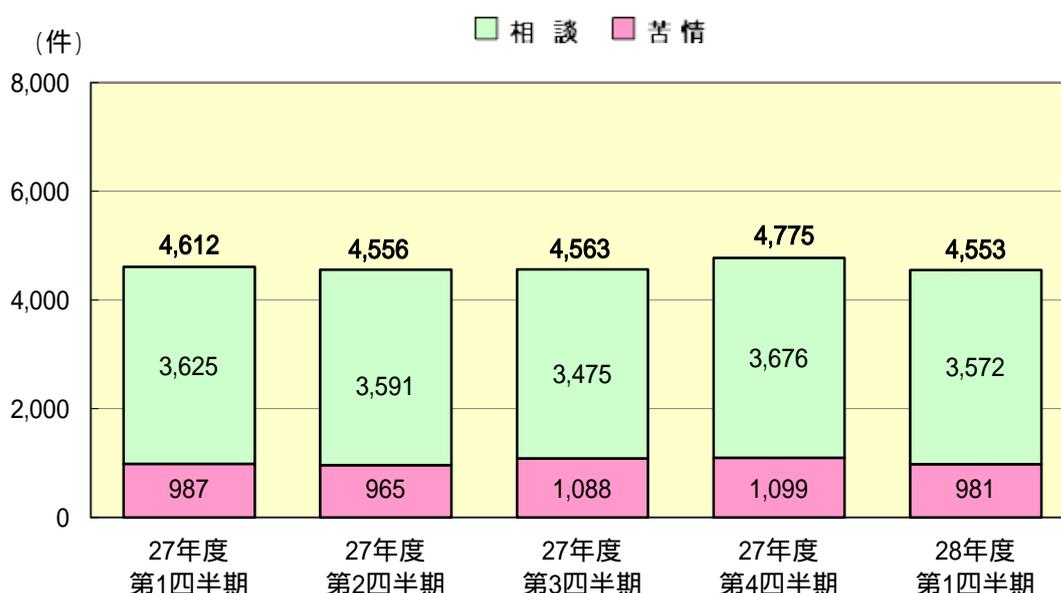
全銀協相談室における苦情処理手続等の状況

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4,553件で、前期（平成27年度第4四半期）と比べて222件（4.6%）の減少となった。

また、前年同期（平成27年度第1四半期）と比べて59件（1.3%）の減少となった（図表1参照）。

図表1 相談等の受付件数（四半期別）



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3,572件で、前期比104件（2.8%）の減少となった（図表1参照）。

業務分類別にみると、引き続き「預金業務」、「貸出業務」、「加入銀行」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（5頁 図表3、4参照）。

相談内容をみると、「預金業務」は前期比 7.6%減少した。主なものとしては、相続関連で、被相続人名義の預金の払戻手続きの照会のほか、亡くなった者の預け先金融機関をどのように調べればよいのか、口座解約・払戻し手続きについて銀行に出向くことができない高齢な名義人に代わり家族が払い戻すにはどのような手続となるのかといった照会が寄せられた。

「貸出業務」は前期比 21.3%増加した。熊本地震の影響もあり、住宅ローンや消費者ローンに関する返済の相談のほか、自然災害ガイドラインの手続きに関する照会が寄せられた。また、マイナス金利政策の影響から、住宅ローンの借り換えを検討している顧客からの相談も引き続き寄せられている。

「加入銀行」については前期に比べ若干減少した。全銀協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多く寄せられた。

「内国為替業務」は、前期と比べ減少した。組戻し手続きにかかるものや、振込手続を行った後、相手の預金口座にはいつ入金されるのかといった照会が寄せられた。

「チャネル業務」は、前期と比べ 12.8%増加した。主に CD・ATM取引の相談が多く、暗証番号を間違えて利用できなくなった、このカードは使えないのかといった相談や、〇〇銀行のカードを持っているが東京都内ではどこで使えるか、といったカード利用に関する照会が増加した。

「外国為替業務」は、前期と比べ 20.0%減少した。主に海外送金に関する照会が 6 割を超え、コルレス銀行の手数料のほか、送金手続をする際にマイナンバーを申告しなければいけないのはなぜかといった、マイナンバーに関する相談も寄せられた。

「証券業務(窓販)」は、前期と比べ 36.6%と大きく減少した。公共債の売買に関する相談は前期に比べ横ばいであったが、市況が前期と比較すると落ち着いてきたこともあり、投資信託に関する相談が 4 割弱減少した。

「その他の銀行業務」については、全体的に横ばいであるが「通貨・両替」に関する相談が大幅に増加した。損傷紙幣の取扱いに関する相談や、大量の小銭の両替に関する照会があった。その他、貸金庫に関する相談も件数は少ないものの、前期に比べ増加した。

「その他」における「金融犯罪関連」に関する相談は横ばいであった。過去に口座を売却した者から、今後銀行に口座を開くことはできないのか、といった相談が寄せられた。また「金融関連業法」に関しては、海外送金や財形貯蓄、マル優の手続きにおけるマイナンバーの取扱いに関する相談が寄せられた。

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981件で、前期比118件(10.7%)の減少となった(図表1参照)。

業務分類別にみると、「預金業務」、「貸出業務」および「チャネル業務」の割合で全体の7割弱を占め、「チャネル業務」にかかる苦情割合が前期と比べ若干増加した(図表3~5参照)。

「預金業務」の件数は、前期と比べ 11.2%減少した。寝たきりの父親の預金口座から本人に代わって払戻をしようとしたところ、預金名義人の本人が支店窓口に出向かないと手続きできないと断られたというものや、まとまった現金を窓口で払い戻そうとしたところ使途目的や本人確認を何度も求められ、速やかな手続に応じてもらえなかった、といった申出が引き続き寄せられた。

相続については、前期から若干減少しているが、預金口座名義人以外の払戻に係る苦情が依然として寄せられている。

口座開設については、申し込んだが断られたという苦情が若干増加した。

「貸出業務」は、前期に比べ 3.6%減少しているが、住宅ローンの借換え手続きに時間がかかりすぎるといった不満が引き続き多かった。また、熊本地震に関する自然災害ガイドライン関係では、銀行が手続に不慣れであるとの苦情が少数ながら寄せられた。

「内国為替業務」は、前期と比べ 2.1%と微減であった。誤振込をした振込先からの資

金がなかなか戻ってこない、休日前に振込み手続きを行ったが休日後の営業日朝一番に入金されていない、熊本地震の義援金等の振込手数料は全ての銀行で無料とすべきであるとの意見が寄せられた。

「証券業務(窓販)」は前期と比べ 18.2%減少するなか、「その他」として、仕組債や外国債券、ファンドラップ取引が含まれる商品に関する苦情が増加した。

「外国為替業務」は、前期と比べ25.0%増加した。英国のEU離脱の国民投票が行われた前後に外貨預金の解約に応じてもらえなかったという申出や、T/Cの両替に応じてもらえなかったという不満が寄せられた。

「チャネル業務」は、前期と比べ5.8%増加した。クレジットカードやデビットカード取引に関する不満の声が寄せられた。

「その他」における「金融犯罪関連」の苦情は、前期に比べ43.8%減少したものの、依然として預金口座を凍結されたことへの不満や、まとまった現金を窓口で払い戻す際に警察を呼ばれたことに対し納得がいかないという不満が、引き続き寄せられた。

図表 2 苦情処理手続受付件数の推移(四半期別)

(単位:件)

| | 27年度 第1 四半期 | 27年度 第2 四半期 | 27年度 第3 四半期 | 27年度 第4 四半期 | 28年度 第1 四半期 |
|------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 苦情受付件数 | 987 | 965 | 1088 | 1099 | 981 |
| 苦情処理手続受付件数 | 277 | 231 | 372 | 365 | 366 |

(注) 苦情処理手続受付件数・・・苦情のうち、苦情の申出人から全銀協相談室に対し、相手方銀行への解決依頼のあったもの。

図表 3 相談等の業務分類別件数・構成比(28 年度第 1 四半期)

(単位:件)

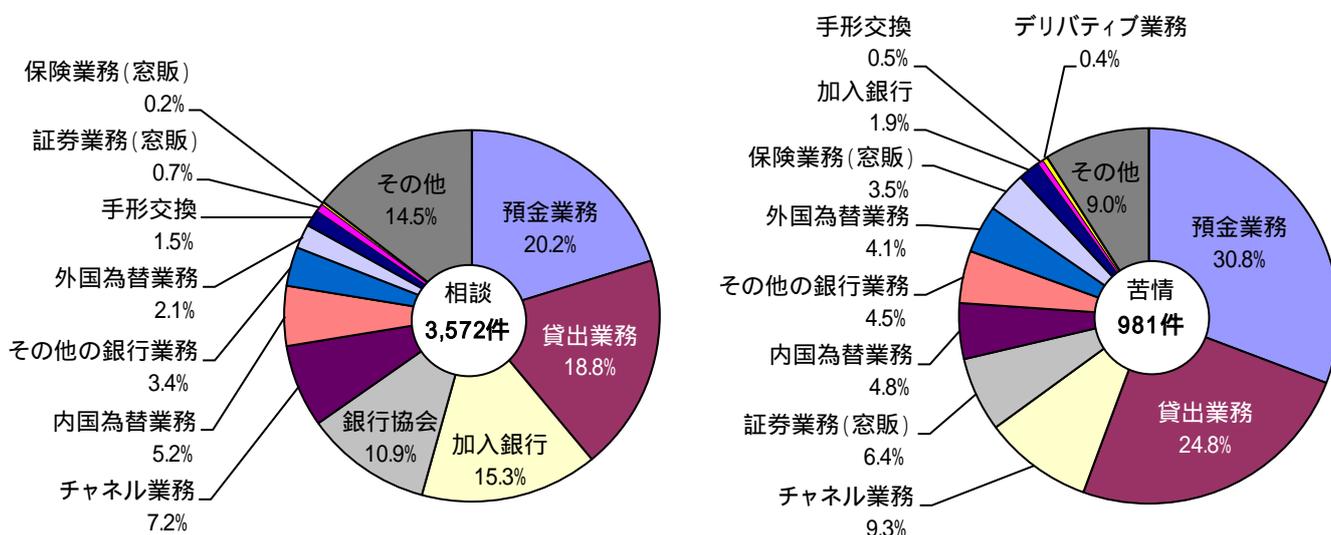
| 業務分類 | 相談 | | 苦情 | | 相談・苦情合計 | |
|-------------|-------|--------|-----|--------|---------|--------|
| | 構成比 | 前期比 | 構成比 | 前期比 | 構成比 | 前期比 |
| 預金業務 | 722 | 20.2% | 302 | 30.8% | 1,024 | 22.5% |
| 貸出業務 | 671 | 18.8% | 243 | 24.8% | 914 | 20.1% |
| 内国為替業務 | 186 | 5.2% | 47 | 4.8% | 233 | 5.1% |
| 手形交換 | 54 | 1.5% | 5 | 0.5% | 59 | 1.3% |
| 外国為替業務 | 76 | 2.1% | 40 | 4.1% | 116 | 2.6% |
| チャンネル業務 | 256 | 7.2% | 91 | 9.3% | 347 | 7.6% |
| 証券業務(窓販) | 26 | 0.7% | 63 | 6.4% | 89 | 2.0% |
| 保険業務(窓販) | 8 | 0.2% | 35 | 3.5% | 43 | 0.9% |
| デリバティブ業務 | 2 | 0.0% | 4 | 0.4% | 6 | 0.1% |
| その他の銀行業務 | 120 | 3.4% | 44 | 4.5% | 164 | 3.6% |
| 加入銀行 | 545 | 15.3% | 19 | 1.9% | 564 | 12.4% |
| 銀行協会 | 389 | 10.9% | - | - | 389 | 8.5% |
| その他 | 517 | 14.5% | 88 | 9.0% | 605 | 13.3% |
| 加入銀行以外の金融機関 | 175 | 4.9% | - | - | 175 | 3.8% |
| 金融犯罪関連 | 207 | 5.8% | 36 | 3.7% | 243 | 5.3% |
| 合計 | 3,572 | 100.0% | 981 | 100.0% | 4,553 | 100.0% |

(注 1) 業務分類の内訳は資料 1 参照。

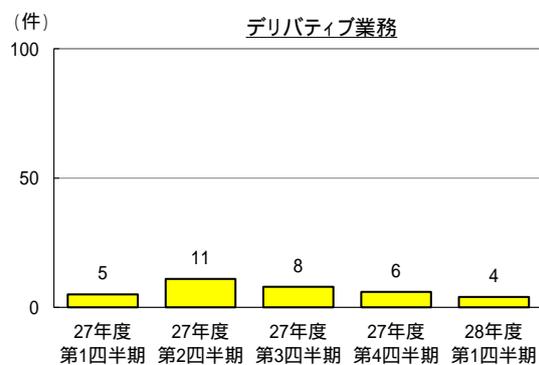
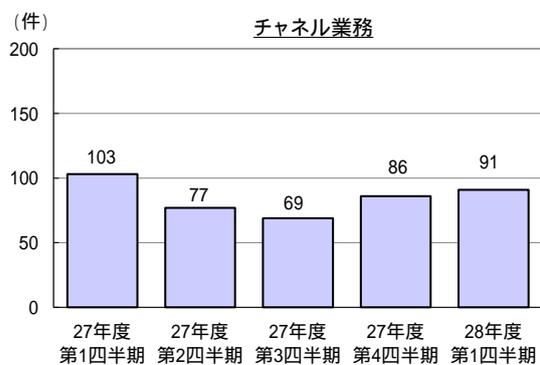
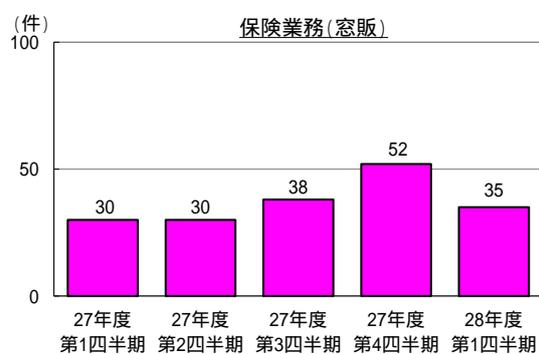
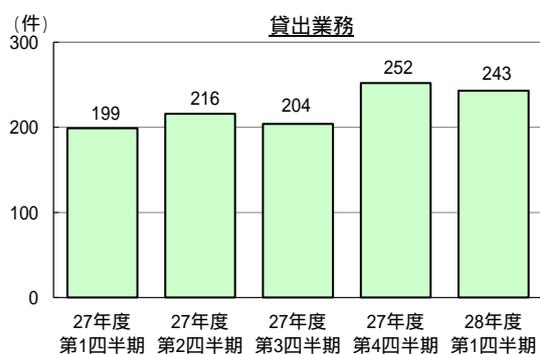
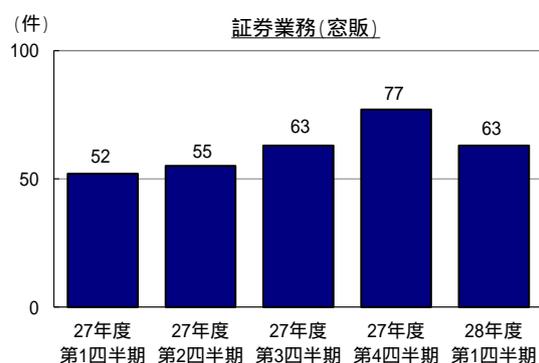
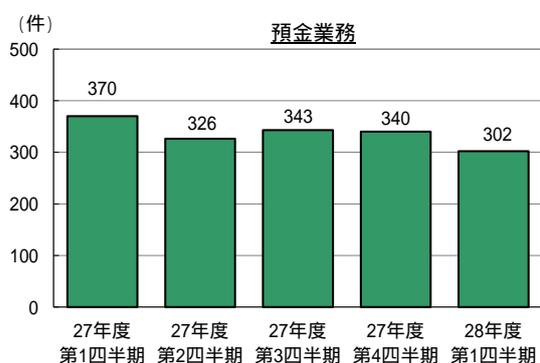
(注 2) 住宅ローンに関する相談のうちカウンセリングサービスを実施した件数は業務分類「銀行協会」に、また、中小企業向け融資に関する窓口で受け付けた相談等は同「貸出業務」に計上。

(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。

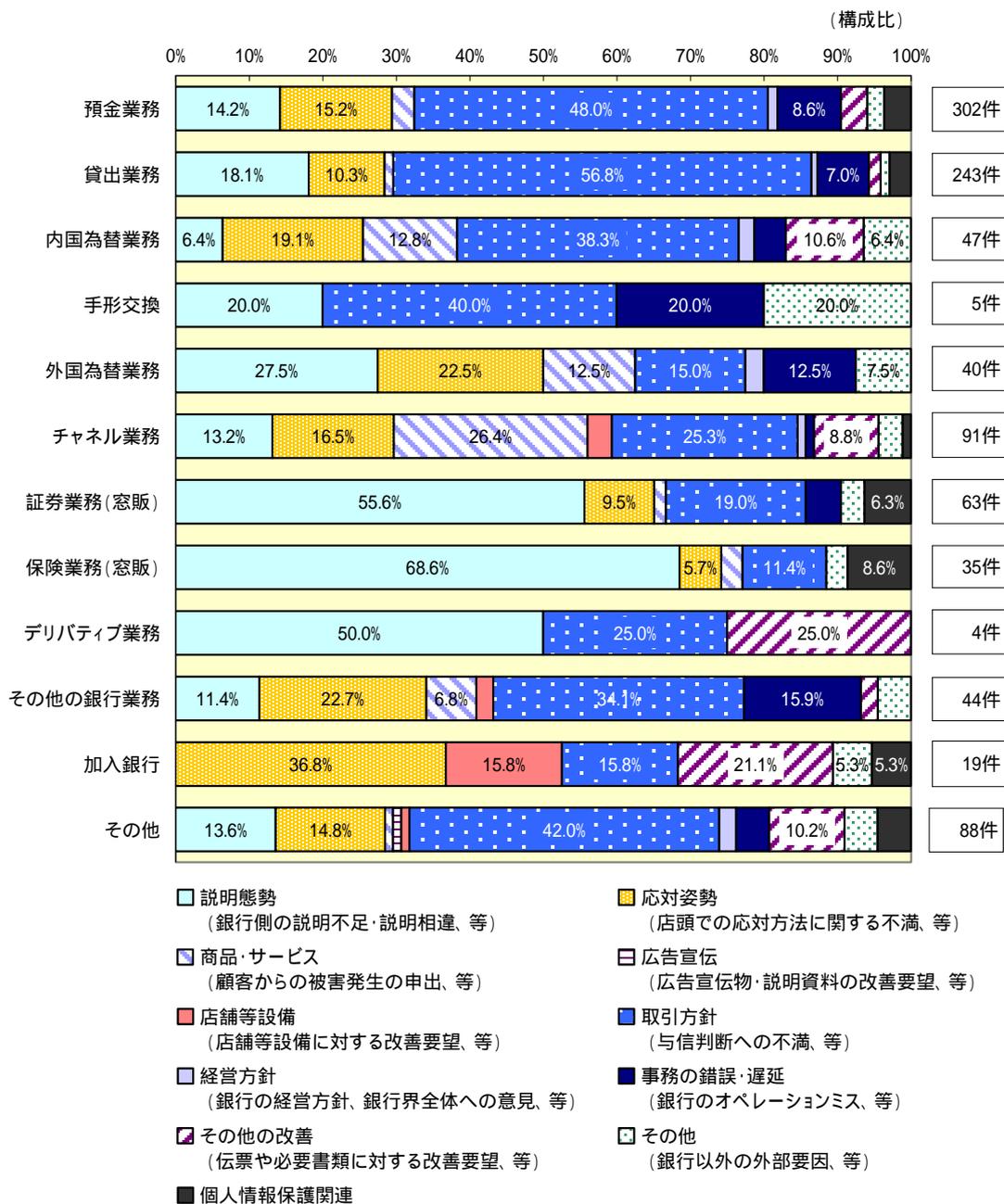
図表 4 相談等の業務分類別構成比(グラフ)(28 年度第 1 四半期)



図表 5 主な業務分類別の苦情の受付件数の推移(四半期別)



図表 6 苦情の業務分類別件数とその発生原因 (28 年度第 1 四半期)



(注) 発生原因の内訳は資料 2 参照。

図表 7 苦情処理手続が終結した件数の推移(四半期別)

(単位:件)

| | 27年度第1 四半期 | 27年度第2 四半期 | 27年度第3 四半期 | 27年度第4 四半期 | 28年度第1 四半期 |
|-----------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 当四半期中終結件数 | 275 | 213 | 300 | 345 | 433 |
| 解決 | 169 | 110 | 164 | 198 | 230 |
| 紛争解決手続を案内 | 32 | 39 | 53 | 47 | 58 |
| (うち実際に紛争解決手続 に移行したもの)(注) | 20 | 24 | 38 | 31 | 41 |
| 銀行が対応後、顧客からの反応 がない等 | 64 | 52 | 77 | 91 | 136 |
| 取下げ | 4 | 6 | 3 | 3 | 1 |
| 申出人と連絡取れず | 6 | 6 | 3 | 6 | 8 |
| 苦情処理手続に不応諾 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

(注)「紛争解決手続を案内」の計数は、紛争解決手続を案内してから一定期間内にあっせんの申立があったものと、紛争解決手続を案内してから一定期間を経過したが申立てがなかったものの合計値。「うち実際に紛争解決手続に移行したもの」の件数は の件数であり、当四半期のあっせん新規申立件数(図表9、10)はかつて申立てがなかったとして終結となったものの当四半期に申立てがあった件数を含むため、一致しない場合がある。

図表 8 苦情処理手続の受付から終結するまでの所要期間(当四半期)

(単位:件)

| 所要期間 | 件数 |
|-----------|-----|
| 1月未満 | 149 |
| 1月以上～3月未満 | 122 |
| 3月以上～6月未満 | 104 |
| 6月以上 | 58 |
| 計 | 433 |

()図表8は、苦情申出の受付から、図表7の終結事由に該当するものとして相手方銀行から苦情対応終了の報告を受けるまでの所要期間を示している。

4 . 相談等の事案例

(1) 相談

| | |
|---------------|---|
| <p>預金業務</p> | <ul style="list-style-type: none"> ○ 弟が病気で倒れ、意思判断ができない状態で入院している。弟の家からは通帳・印鑑・暗証番号不明のキャッシュカードが出てきた。弟の預金口座から払戻しをしたいが、どうすればよいか。 ○ インターネット専門銀行が破綻した場合、預金保険制度の保護は受けられるのか。 |
| <p>貸出業務</p> | <ul style="list-style-type: none"> ○ 平成28年の熊本地震で被災した。住宅ローンと自動車ローンを抱えている。現在、勤務先は人手不足の状態であるが、地震の影響でいつリストラされるか分からない。応急危険度判定はまだ出ていないが「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」は適用されるのか。 ○ (消費生活センターからの照会) 法人名義の事業資金融資の連帯保証人となっている方から相談を受けている。当該法人の経営状況が悪化しており、法人に代わり連帯保証人に返済を求められる可能性が出てきた。連帯保証人には年金しか収入がない。年金は差押えの対象となり得るのか。 |
| <p>内国為替業務</p> | <ul style="list-style-type: none"> ○ 離婚をする予定の妻の預金口座へ振込もうとしたところ、誤って私のローン返済用口座に振り込んでしまった。この返済用口座は、返済が滞っているので、振り込んだ資金は返済に充当されてしまうのか。また、事情を銀行に説明して取り戻すことはできないのか。 |
| <p>手形交換</p> | <ul style="list-style-type: none"> ○ 手形を裏書譲渡する際、被裏書人欄を誤記してしまった。どのように訂正すればよいか。 ○ 為替手形の振出日が空欄のままとなっているが、これはこのまま取立に回しても問題ないか。 ○ 手形を受け取り、取引先に譲渡したところ、譲渡先から「手形をシュレッダーにかけてしまった」と連絡があった。この場合、当社は銀行に対して何か手続を行う必要があるのか。 |

| | |
|-----------------|---|
| <p>外国為替業務</p> | <ul style="list-style-type: none"> ○ 15年前、海外旅行をした際に作成したトラベラーズチェックがある。ホルダーサインをしている状態だが、孫に譲ることができるか。 ○ 中国からの海外送金を日本国内の預金口座で受け取ることになっている。私の連絡先電話番号は銀行に変更を届けていないため、銀行に着金しても銀行は私に連絡ができないかもしれない。銀行が連絡が取れないときには、振り込まれた資金が中国に戻されてしまうこともあるか。 |
| <p>チャネル業務</p> | <ul style="list-style-type: none"> ○ ICキャッシュカードにはどのような犯罪防止対策があるのか。 ○ インターネット・バンキングで不正送金される手口があると聞くが、普通預金だけでなく、定期預金を勝手に解約され、不正送金されることもあるのか。 ○ 海外で発行された偽造クレジットカードによる払戻しがニュースになっているので聞きたい。海外の銀行で発行されたクレジットカードは、どの銀行であっても日本国内のATMで利用できるのか。 |
| <p>証券業務（窓販）</p> | <ul style="list-style-type: none"> ○ 昨日、投資信託を契約したが、不要ではないかと思い直した。今からクーリング・オフはできるか。 ○ 個人向け国債は預金保険制度の保護を受けられる商品なのか。 |
| <p>保険業務（窓販）</p> | <ul style="list-style-type: none"> ○ 昨日、銀行の担当者から、定期預金は低金利なので豪ドルで運用した方がよいと言われたので、定期預金を解約して外貨建て終身保険を契約した。この商品は元本保証されているのか。 ○ 生命保険を契約する際、死亡保険金の受取人を指定するとどのようなメリットがあるのか。 |

その他の銀行業務

- (消費生活センターからの照会) 相談者が通っていたスクールに休会届を出したが、休会後も利用料が銀行口座から引落されていた。銀行からは口座振替を一定期間停止することはできず、1 か月ごとに振替停止の依頼を提出する必要があると言われ困っている。口座振替を一定期間、停止する方法はないのか。
- 妻の父親が亡くなった。銀行で貸金庫を利用していたため、相続人である妻が貸金庫の内容物の確認を銀行に申し出たところ、銀行から、妻の身分を証明するものだけでなく、戸籍謄本と印鑑証明書を求められたが、そこまで求めるのは過剰ではないか。

その他

- 今般、海外送金を受けることになり、銀行からマイナンバーが必要と言われた。外国籍の私の通知カードは5 か月後に発行されるとのことで今は無いが、通知カードを提示できなければ、海外送金を受けることはできないのか。
- 本日、あるデパートを名乗る電話があり、「貴方のクレジットカードが他人に悪用されているので、クレジットカードの暗証番号を変える必要がある。」と言われた。そのまま全国銀行協会を名乗る人に代わり、「本日の夕刻、手続のためご自宅に伺う。」と言われた。全国銀行協会の職員がこのような件で個人宅に出向くことはあるのか。

(2) 苦情

| | |
|---------------|---|
| <p>預金業務</p> | <ul style="list-style-type: none"> ○ 口座名義人の父が入院し、意思確認ができる状態ではない。銀行に事情を説明したところ、父の代理として50万円の払戻しには応じてくれたが、入院費用等を支払う資金として、私名義の口座へ振込200万円を依頼したが断られた。何とか応じてほしい。 ○ 定期預金の満期案内が届いたため、他行に移そうと窓口で現金1千万円の払戻しを依頼したところ、警察を呼ばれ大変恥ずかしい思いをしたほか、手続に相当な時間を要した。振り込め詐欺の防止のためであることは理解するが、払出金額だけで判断せず、状況に応じて対応してほしい。 ○ 郵送による定期預金の満期のお知らせを止めた銀行があるが、不便で困る。私は高齢で足も悪く、パソコンも使えない。せめて90歳以上の顧客については、郵送による満期案内を再開するようにしてほしい。 |
| <p>貸出業務</p> | <ul style="list-style-type: none"> ○ アパートローンの借り入れにあたり、固定金利を選択しているが、物件を売却するため、銀行に一括返済を申し出たところ、銀行から多額の違約金を請求された。契約時には違約金について十分な説明を受けていない。 ○ 「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」にもとづき、銀行へ住宅ローンの期間延長を申し出ているが、銀行から連絡がない。もっと迅速に対応してほしい。 |
| <p>内国為替業務</p> | <ul style="list-style-type: none"> ○ 金曜日の午後5時以降や銀行休業日に行った振込予約が、翌営業日の朝一番の営業開始時に入金されていなかった。朝一番に入金されていないのであれば、営業日の朝に振り込むのと変わりがないので改善してほしい。 ○ A銀行のATMからB銀行に振り込んだ。後刻、A銀行から電話があり、振込できなかったのでお金を取りに来てほしいと言われた。ところが、振込できなかったのに振込手数料は返却しないという。納得がいかない。 |

| | |
|---------------|---|
| <p>手形交換</p> | <p>○ 当社が受け取った手形は、振出法人の代表取締役と第一裏書法人の代表取締役が同一である。当社の取引銀行に取立を依頼したところ、取締役会承認済の印がないことを理由に取扱いを拒絶された。納得がいかない。</p> |
| <p>外国為替業務</p> | <p>○ 3 か月ほど前、日本での会社の設立資金とするため米国にある自分の証券口座から日本にある自分の銀行口座へ、送金手続きを行った。資金は日本国内に届いたようだが、日本の銀行から使用用途の確認に必要な書類としてまだ設立していない会社の定款等の書類提出を求められ、対応に苦慮している。何とかならないか。</p> <p>○ 銀行で発行されたトラベラーズチェックを持っている。券面上に「無期限で換金します。」との表示があったので、20年以上そのままにしていた。先日、換金しようとして銀行に問い合わせたところ、すでに取扱いを止めたと言われた。どうすればよいのか。</p> |
| <p>チャネル業務</p> | <p>○ 取引銀行の A T M の無料利用時間は、「8 : 45 ~ 18 : 00」と案内されている。先日、18時少し前に払戻手続を開始したが、手続が完了した時間が18時を過ぎたことにより、手数料を取られてしまった。銀行に確認したところ、確認ボタンを押した時点が18時を超えると手数料がかかるとの説明を受けた。そのようなことはどこにも記載されていないので利用案内に掲載してもらいたい。</p> <p>○ インターネット・バンキングを利用しているが、視覚障がい者にとってワンタイムパスワードの利用は非常に使い勝手が悪い。視覚障がい者にはワンタイムパスワードを不要とする等の対応を要望したい。</p> <p>○ キャッシュカードにひびが入って折れてしまったので、銀行のホームページで問い合わせ先を調べたが、連絡方法は電話しかできないとのことであり、聴覚障がい者である私は対応できない。メール等他の照会方法はないのだろうか。</p> |

| | |
|----------|--|
| 証券業務（窓販） | <ul style="list-style-type: none"> ○ 高齢の母親が、十分な商品説明もなされないまま複数回にわたって継続して投資信託の購入をさせられ、損失が出ている。理解力の乏しい高齢者にリスクの高い金融商品を販売する銀行の姿勢に納得がいかない。 ○ 10年前、銀行の担当者から「任せてほしい」との言葉を信じて預金をすべて取り崩して投資信託を購入したが、その結果1,000万円を超える損失が発生した。銀行員の言葉を信じて購入したのであるから、損失を補てんしてほしい。 |
| 保険業務（窓販） | <ul style="list-style-type: none"> ○ 外貨建て終身保険をクーリング・オフしたが、払込み保険料が外貨から円貨に換算されて返金された。クーリング・オフなのに損失が生じることに納得がいかない。 |
| デリバティブ業務 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 仕組預金を契約したが、PDF化された商品説明書はスマートフォンでは見られないので、銀行に改善要望を出したが、未だ改善しないので解約したい。 ○ 仕入価格は契約の都度、当日の為替レートで決定するため、為替リスクは発生しないことから、デリバティブは不要であると説明していたが、無理やり契約させられて為替差損を被っている。 |
| その他の銀行業務 | <ul style="list-style-type: none"> ○ ある銀行の苦情相談窓口で電話をしたところ、感情がなく親身でない対応であった。これは日々の苦情を受けたことに対する精神的苦痛が要因ではないか。銀行はもっと自ら職員の精神的負担をケアし、顧客サービスの向上に努めるべきである。 |
| 加入銀行 | <ul style="list-style-type: none"> ○ A銀行は熊本地震のための振込手数料が無料となる義援金の振込口座を用意していない。他の銀行は無料の義援金受付口座を設けている。 |

その他

- 銀行窓口で多額の現金払戻しを依頼したところ、警察を呼ばれた。振り込め詐欺撲滅のためのものであることは理解するが、顧客の利便性や精神的負担を十分に考慮した対応を尽くすべきである。
- 70歳を過ぎた母が、支店の窓口で300万円の払い戻しを求めても、銀行は警察に通報しなかったため、母は300万円の特殊詐欺に遭ってしまった。銀行が警察に連絡しなかったことに納得がいかない。

・ あっせん委員会における紛争解決手続の状況

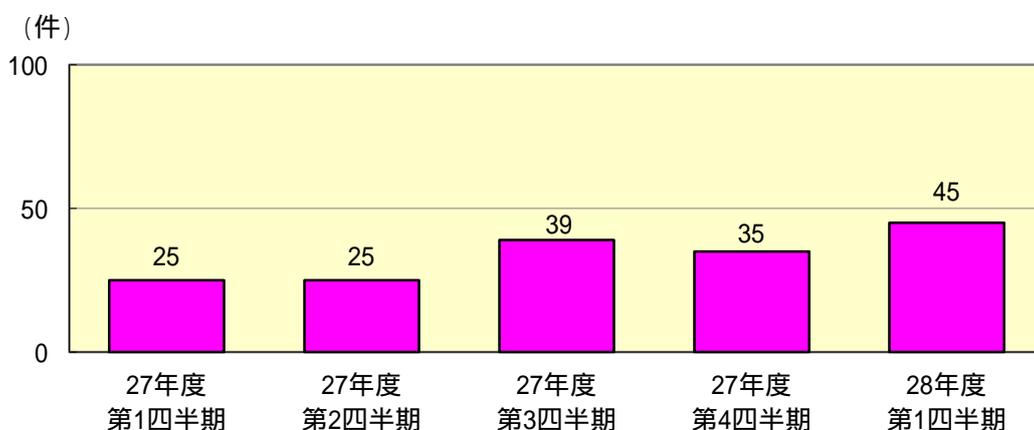
1. あっせんの新規申立件数および四半期別紛争解決手続件数

(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45件であり、前期と比し28.6%の増加であった。証券業務と保険業務にかかる申立件数で全体の6割強を占めた。

新規申立件数の四半期毎の最近の推移は図表9、紛争事案の業務分類別の件数は図表10のとおりである。

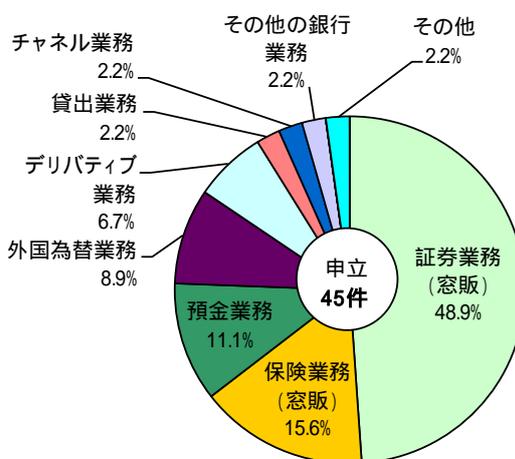
図表 9 あっせんの新規申立件数の推移(四半期別)



図表 10 あっせんの新規申立の業務分類別件数・構成比(28 年度第 1 四半期)

(単位:件)

| 業務分類 | 紛争 | | |
|----------|-----|--------|--------|
| | 内 訳 | 構成比 | 前期比 |
| 預金業務 | 5 | 11.1% | 66.7% |
| 貸出業務 | 1 | 2.2% | 66.7% |
| 内国為替業務 | 0 | 0.0% | 100.0% |
| 手形交換 | 0 | 0.0% | - |
| 外国為替業務 | 4 | 8.9% | 33.3% |
| 外貨預金等 | 2 | 4.4% | 33.3% |
| チャンネル業務 | 1 | 2.2% | - |
| 証券業務(窓販) | 22 | 48.9% | 83.3% |
| 投資信託 | 21 | 46.7% | 133.3% |
| 保険業務(窓販) | 7 | 15.6% | 22.2% |
| デリバティブ業務 | 3 | 6.7% | 50.0% |
| 為替デリバティブ | 3 | 6.7% | 200.0% |
| その他の銀行業務 | 1 | 2.2% | 50.0% |
| 加入銀行 | 0 | 0.0% | - |
| その他 | 1 | 2.2% | - |
| 合計 | 45 | 100.0% | 28.6% |



(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。

図表 11 あっせん申立人の年齢層(平成 28 年度第 1 四半期)

| 業務分類 | 属 性 | | | | | | | | | 法人 | 合計 |
|----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| | 個人 | 20歳台 | 30歳台 | 40歳台 | 50歳台 | 60歳台 | 70歳台 | 80歳台 | 90歳台 | | |
| 加入銀行 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 預金業務 | 4 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 5 |
| 貸出業務 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 内国為替業務 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 手形交換 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 外国為替業務 | 3 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| 外貨預金等 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| チャネル業務 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 証券業務(窓販) | 22 | 0 | 0 | 0 | 4 | 5 | 8 | 5 | 0 | 0 | 22 |
| 投資信託 | 21 | 0 | 0 | 0 | 4 | 5 | 7 | 5 | 0 | 0 | 21 |
| 保険業務(窓販) | 7 | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| デリバティブ業務 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 |
| 為替デリバティブ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 |
| その他の銀行業務 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| その他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 合 計 | 39 | 0 | 4 | 2 | 5 | 10 | 12 | 6 | 0 | 6 | 45 |
| 構成比 | 86.7 | 0.0 | 8.9 | 4.4 | 11.1 | 22.2 | 26.7 | 13.3 | 0.0 | 13.3 | 100.0 |

() あっせん申立時点におけるあっせん申立人の年齢。

(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図表12のとおり35件となり、そのうち、紛争解決手続の申立てから終結するまでの所要期間は図表13、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14のとおりである

図表 12 紛争解決手続が終結した件数の推移(四半期別)

(単位:件)

| | 27年度 第1 四半期 | 27年度 第2 四半期 | 27年度 第3 四半期 | 27年度 第4 四半期 | 28年度 第1 四半期 | (参考) 27年度 |
|--------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------|
| 当四半期中終結件数 | 53 | 33 | 22 | 26 | 35 | 134 |
| あっせん案の提示後、和解 | 24 | 15 | 9 | 13 | 16 | 61 |
| 特別調停案の提示後、和解 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| あっせん案不受諾 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 特別調停案不受諾 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 申立人の申立て取下げ | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| 紛争解決手続の打切り | 10 | 11 | 8 | 8 | 14 | 37 |
| 適格性審査による不受理 | 17 | 5 | 4 | 4 | 3 | 30 |

図表 13 紛争解決手続が終結するまでの所要期間(28年度第1四半期)

(単位:件)

| 所要期間 | 件数 |
|-----------|----|
| 1月未満 | 0 |
| 1月以上～3月未満 | 4 |
| 3月以上～6月未満 | 14 |
| 6月以上 | 17 |
| 計 | 35 |

終結とは、和解契約を締結したとき、あっせん案(特別調停案)を受諾しなかったとき、申立ての取下げがあったとき、紛争解決手続の打切りがあったとき、適格性審査による不受理の通知を行ったとき等をいう。

図表 14 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(28年度第1四半期)

(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 | 12 |
| 6月以上 | 5 |
| 計 | 17 |

図表 14 は、図表 12 の終結件数のうち、あっせん案・特別調停案(図表 12 の「あっせん案(特別調停案)」の提示後、和解)および「あっせん案(特別調停案)不受諾」を実際に提示するまでに要した所要期間を示している。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

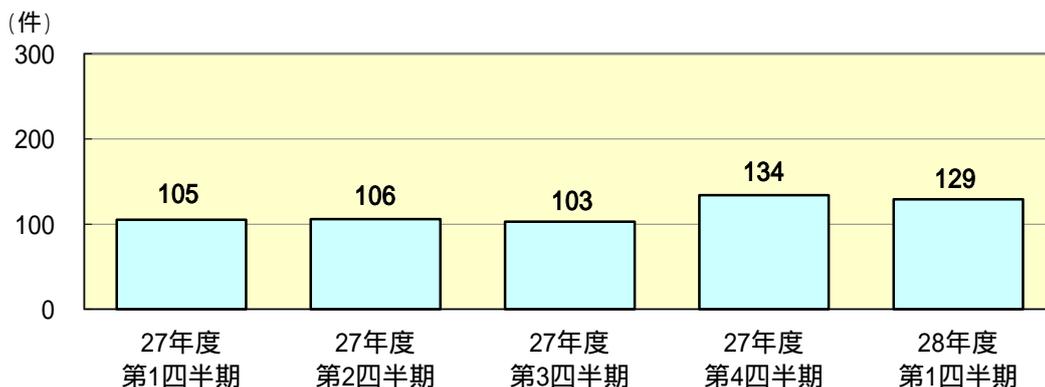
当四半期に紛争解決手続が終結した35件の事案の概要は、別冊のとおりである。

・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¹

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15、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16のとおりである。

図表 15 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 16 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 年度第 1 四半期）

| (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 |
| 本人を含む家族の病気 | 22 | 17.1% | カウンセリングのみで終了 | 64 | 43.2% |
| 生活費不足 | 22 | 17.1% | 法テラス(民事法律扶助)を紹介 | 21 | 14.2% |
| 収入減 | 21 | 16.3% | 住宅金融支援機構を案内 | 17 | 11.5% |
| 住宅ローン等 | 20 | 15.5% | 日本クレジットカウンセリング協会を紹介 | 7 | 4.7% |
| 失業 | 8 | 6.2% | 銀行への取次ぎ | 6 | 4.1% |
| 遊興費・ギャンブル等 | 7 | 5.4% | 弁護士会を紹介 | 6 | 4.1% |
| 家族の借金 | 6 | 4.6% | 簡易裁判所を案内 | 2 | 1.3% |
| 債務整理後の返済等の相談 | 5 | 3.9% | 労働金庫を案内 | 1 | 0.7% |
| 投資・事業失敗 | 5 | 3.9% | その他 | 24 | 16.2% |
| 離婚 | 3 | 2.3% | 合計 | 148 | 100.0% |
| 教育費 | 1 | 0.7% | | | |
| その他 | 9 | 7.0% | | | |
| 合計 | 129 | 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。

【カウンセリング事例】

銀行から勧められたため、リフォームローンを契約した。カードローンもあったため、銀行は住宅を担保にフリーローンとして一本化してくれたが、高金利で月々の返済額が大きいため、年金では返済ができない。どうしたらよいか。

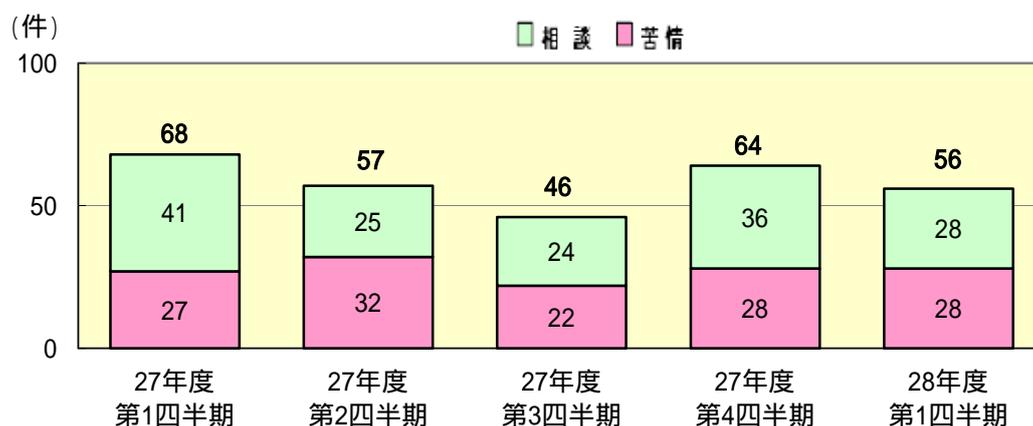
母と二人暮らしであるが、私は10年前から精神的な病のため、安定した職業に就けない。そのため借入れが増えてしまい、どこへ相談しても自己破産をして、生活保護を受けるよう勧められる。生活保護給付額はわずかであり、一人で生活できない。どうしたらよいか。

¹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17のとおりである。相談等の主な内容を見ると、「与信管理・回収」に関するものが11件、「担保・保証・金利等」に関するものが10件、「融資相談その他」が9件寄せられた。

図表 17 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）



【相談事例】

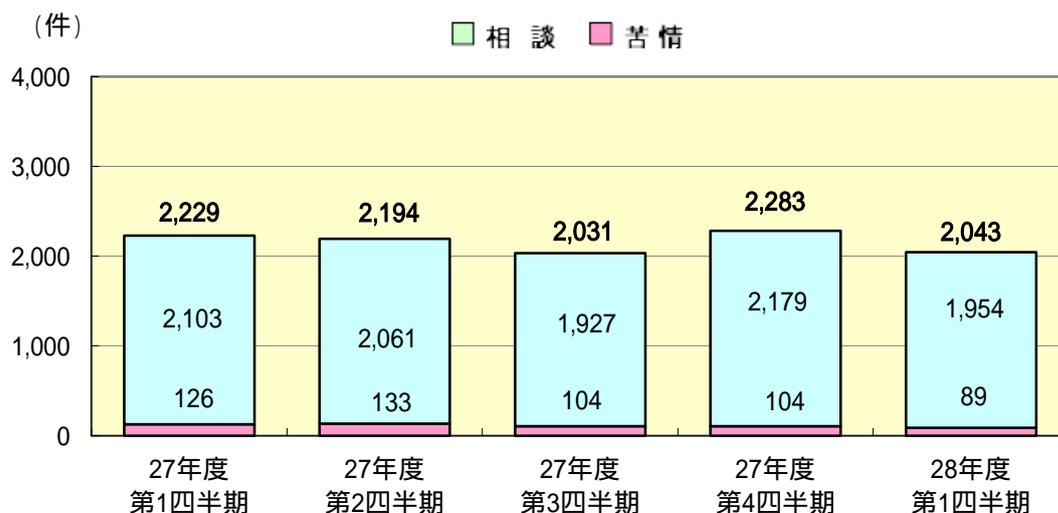
- 理髪業を営んでいる。銀行からマル保融資200万円を受け、他銀行から不動産担保融資1,500万円を借りている。後者の金利が9%と高く、資金繰りが厳しい。どうしたらよいか。
- 休眠会社を買収して人材派遣業を開始した。ところが、銀行から融資を受けようとすると、買収先の元親会社が債務超過であることから、貸出金が親会社に流れるのではないかと理由から、融資を受けられない。どうしたらよいか。

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²が当四半期に受け付けた相談等の件数は、図表18および19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コンサルティングサービスは3件であった。

図表 18 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 50 か所の銀行とりひき相談所)



図表 19 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 年度第 1 四半期)

(単位:件)

| 業務分類 | 相談 | | 苦情 | | | 相談・苦情合計 | | | |
|----------|-------|--------|--------|-----|--------|---------|-------|--------|--------|
| | 構成比 | 前期比 | 構成比 | 前期比 | 構成比 | 前期比 | | | |
| 加入銀行 | 302 | 15.4% | 9.6% | 4 | 4.5% | 33.3% | 306 | 15.0% | 9.2% |
| 銀行協会 | 202 | 10.3% | 5.8% | - | - | - | 202 | 9.9% | 5.8% |
| 預金業務 | 490 | 25.1% | 17.1% | 27 | 30.3% | 37.2% | 517 | 25.3% | 18.5% |
| 貸出業務 | 322 | 16.5% | 11.5% | 22 | 24.7% | 4.3% | 344 | 16.8% | 11.1% |
| 内国為替業務 | 59 | 3.0% | 3.3% | 2 | 2.2% | 0.0% | 61 | 3.0% | 3.2% |
| 手形交換 | 84 | 4.3% | 2.3% | 0 | 0.0% | - | 84 | 4.1% | 2.3% |
| 外国為替業務 | 55 | 2.8% | 7.8% | 4 | 4.5% | 300.0% | 59 | 2.9% | 13.5% |
| チャンネル業務 | 48 | 2.5% | 14.3% | 6 | 6.8% | 25.0% | 54 | 2.6% | 15.6% |
| 証券業務(窓販) | 23 | 1.2% | 11.5% | 6 | 6.8% | 0.0% | 29 | 1.4% | 9.4% |
| 保険業務(窓販) | 9 | 0.5% | 200.0% | 9 | 10.1% | 800.0% | 18 | 0.9% | 350.0% |
| デリバティブ業務 | 1 | 0.0% | 100.0% | 0 | 0.0% | - | 1 | 0.1% | 100.0% |
| その他の銀行業務 | 72 | 3.7% | 24.1% | 4 | 4.5% | 33.3% | 76 | 3.7% | 18.8% |
| その他 | 287 | 14.7% | 19.8% | 5 | 5.6% | 54.5% | 292 | 14.3% | 20.9% |
| 合計 | 1,954 | 100.0% | 10.3% | 89 | 100.0% | 14.4% | 2,043 | 100.0% | 10.5% |

²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。

「あっせん委員会運営懇談会」(第14回)の様様

当協会は、全国銀行協会相談室における苦情処理手続、およびあっせん委員会における紛争解決手続の公正・円滑な運営に関して、外部有識者から意見を聴取し、苦情処理手続および紛争解決手続の改善に役立てることを目的として、外部有識者等を構成員とするあっせん委員会運営懇談会(以下「懇談会」という。)を設置し、原則として年2回開催している。

懇談会は、紛争解決等業務について、検証・評価を実施し、必要に応じて提言・指摘等を行い、当協会は、提言・指摘等を踏まえ業務改善等を図っている。

平成28年第1四半期においては、以下のとおり、懇談会を開催した。

1. 日時・場所

平成28年6月28日(火)午後1時30分～午後4時

銀行会館 8階 A会議室

2. 出席者

外部有識者委員

山本 和彦 一橋大学大学院法学研究科 教授【座長】

沖野 眞已 東京大学大学院法学政治学研究科 教授

井上 聡 長島・大野・常松法律事務所 弁護士

丹野 美絵子 元 独立行政法人国民生活センター 理事

委員

田中 豊 大江忠・田中豊法律事務所 弁護士(あっせん委員会委員長)

岩本 秀治 一般社団法人全国銀行協会 理事

3. 議事内容

(1) あっせん委員の再任(付議事項)

本年9月で任期満了を迎える11名のあっせん委員の再任について諮り、了承を得た。

(2) 前回(12月25日)の本会議における指摘事項への対応状況等

前回の懇談会における外部有識者委員からの提言・指摘事項(「適格性審査の運用の弾力化」、「不受理事案についての利用者等への情報内容の工夫」、「利用者アンケートの回収率の向上」)に対する対応状況を事務局から報告し、外部有識者委員からは特段の意見はなかった。

(3) 検討テーマ

以下の事項について、意見交換を行い、外部有識者委員からは提言・指摘事項があった。(内容は「4.」参照)

障がいのある方への対応(障害者差別解消法への対応)

苦情処理手続の終了のあり方

長時間対応をせざるを得ない相談者等への対応

(4) 報告事項

以下の事項について、事務局から報告を行い、外部有識者委員からは特段の意見はなかった。

紛争解決等業務の実施状況

紛争解決等業務に対する異議の受付状況

利用者アンケートの実施状況

加入銀行への情報還元および相談員の研修実施状況

紛争事例(不調事例含む)

4. 提言・指摘事項

外部有識者委員からの提言・指摘事項は以下のとおり。

(1) 障がいのある方への対応

現在の障がい者用入力フォームは、全銀協のウェブサイトでは、聴覚障がい関係に限定しているように読めるので、聴覚障がい、言語障がいのほか、口頭によるコミュニケーションに支障がある方まで、幅広く受け付ける内容に文言を修正すべきである。

(2) 苦情処理手続の所要期間の短縮化の検討

苦情処理手続期間が長期にならざるを得ない事案が存在することは理解するものの、6か月以内に終了するべきということが原則であることを踏まえ、例えば、終了までに6か月以上1年未満の期間を要した事案を短期化する方法があるか検討が必要ではないか。

(3) 長時間対応をせざるを得ない相談者への対応

相談員の精神的、心理的負担の軽減は、全銀協のみならず各ADR機関、消費生活センター等においても共通のテーマであり、こうした類の申出人に対する対応方法について、専門家の講習を受けるなり、他の関係機関とも情報共有を図るなどして、マニュアルに取り入れていくという対策が必要である。

現在の対応策では、初動の判断に相談員への裁量が大きいに思われるので、相談員の負担を考慮し、管理者の判断に委ねる内容に修正することも検討すべきである。

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 (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 |
| 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 |
| チャネル業務 | インターネット・ 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 ・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) |
| 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 |