



全国銀行協会 紛争解決等業務の実施状況
(平成28年度第2四半期)

平成28年11月

目 次

I. 概況	1
II. 全銀協相談室における苦情処理手続等の状況	3
III. あっせん委員会における紛争解決手続の状況	15
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	19
V. その他	21

I. 概況

平成28年度第2四半期(平成28年7月～9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4,646件であり、平成28年度第1四半期(平成28年4月～6月)(以下「前期」という。)に比べて93件(2.0%)微増(3頁 図表1参照)。今期の大きな特徴的事項は以下のとおりである。

【相談】(3頁参照)

① 件数・業務分類別割合

相談件数は3,585件で、前期比13件増(0.4%)と横ばいである。業務分類別割合も「預金業務」がもっとも多い傾向に変化はなく、次いで「その他」(注1)、「加入銀行」(注2)および「貸出業務」(以上、合計で7割弱)となった。

(注1)「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。

(注2)「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。

② 改正犯罪収益移転防止法関係の相談

10月施行の改正犯罪収益移転防止法に関する全銀協テレビCMにかかる意見、本人確認に必要な書類に関する相談が増加傾向(業務分類「その他」)。また、これに関連する各業務における苦情も増加傾向にある。

③ 貸出業務

前期と比べて貸出業務の割合が18.8%から15.5%と3%程度下がっているが、これは住宅ローンの借換えに関する相談、平成28年熊本地震に伴う「自然災害債務整理ガイドライン」に関する問い合わせが前期と比べて減少したことによる。

【苦情】(4頁参照)

① 件数・業務分類別割合

苦情件数は1,061件と前期比80件(8.2%)の増加となった。業務分類別では、前期同様「預金業務」「貸出業務」の割合が6割を占めている。

② 預金業務

「預金業務」は前期と比べ1割弱増加しており、主な苦情としては、相談同様、高齢者名義の預金の払戻し手続に銀行が応じてくれないといったものや、まとまった資金を払戻す際に窓口で速やかに手続きしてもらえなかった、警察を呼ばれてしまったという不満が多く寄せられた。

③ 貸出業務

「貸出業務」は前期と比べ減少している。前期に多かった住宅ローンの借換えについては減少した一方、消費者ローンについて、無担保のカードローンの与信判断に対する不満や、商品内容の説明が十分でないといった苦情が増加している。

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、前期と比べ2.2%の減少となった(15頁 図表9 参照)。内訳をみると、「証券業務(窓販)」と「保険業務(窓販)」で6割強を占めた(15頁 図表10参照)。

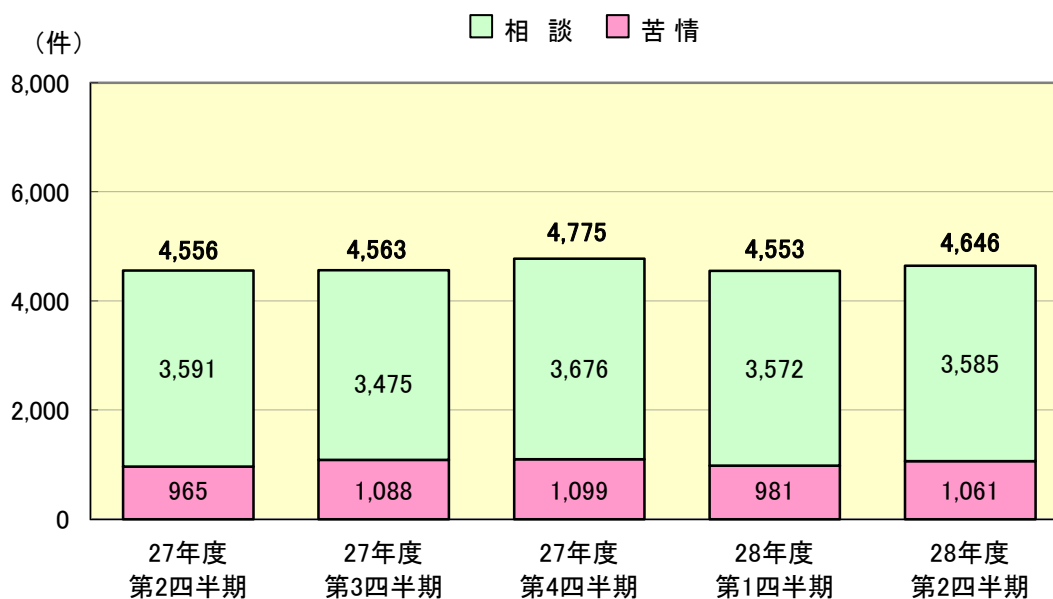
紛争解決手続の終結件数は42件で、そのうち和解したものは21件、和解率は50.0%であった(17頁 図表12参照)。

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4,646件で、前期（平成28年度第1四半期）と比べて93件（2.0%）および前年同期（平成27年度第2四半期）と比べて90件（2.0%）の微増となった（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

相談件数は3,585件で、前期比13件増（0.4%）とほぼ横ばいである（図表1参照）。業務分類別割合も「預金業務」がもっとも多い傾向に変化はなく、次いで「その他」（注1）、「加入銀行」（注2）および「貸出業務」（以上、合計で7割弱）となった（5頁 図表3、4参照）。

「預金業務」は前期比5.4%減少している。主なものとしては、高齢者名義の預金の払戻手続きについて、名義人本人が銀行へ出向くことができないが必要書類は何か、どのような手続きを行えばいいのかといったこれまでと同様の照会が引き続き寄せられた。

それ以外には、10月に施行される改正犯罪収益移転防止法を受け、法人・個人を問わず、口座開設に必要な書類は何かといった本人確認書類の照会のほか、どのような点が変わったのかについて照会が寄せられた。

「貸出業務」は前期比17.4%減少した。もっとも大きい要因は住宅ローンであり、前期比111件（41.4%）の減少であった。前期に多かったマイナス金利政策の影響による金利についての相談は減少してきている。また、前期の特徴的な事象であった熊本地震の影響を受けた「自然災害債務整理ガイドライン」に関する相談については、

前期比 102 件 (67.5%) と大幅に減少した。

「内国為替業務」については、前期と比べ 14.0%増加した。振込資金はいつ口座入金されるのかといった照会や、手数料に関する照会が寄せられた。

「チャンネル業務」は、前期と比べ 8.6%増加した。主に CD・ATM取引の相談が多く、暗証番号を続けて複数回間違えたがどうすればよいか、コンビニエンスストアで ATMを利用しようとしたがなぜ使えないのか、自分が所有するキャッシュカードは信用金庫など他の金融機関の ATMで利用できるのかといった照会が寄せられた。

「外国為替業務」は、前期と比べ 10.5%増加した。海外送金にかかる手数料や、資金はいつ入金されるのかといった所要期間の照会、スイフトコードを知りたいといった相談が寄せられた。

「証券業務 (窓販)」は、前期と比べ半減した。投資信託のみならず公共債、仕組債等いずれも減少した。

「その他」に関しては、20.5%増加した。「金融関連業法」は、前期に比し 226.2%増加し、主なものとして 10 月施行の改正犯罪収益移転防止法に関する全銀協テレビ CMにかかる意見や、本人確認に必要な書類に関する相談が増加した。「金融犯罪関連」は、被害者からの銀行協会を騙る詐欺関係の相談が前期に比べ 41.7%増加し、また、凍結口座名義人リストに登録されたが解除するにはどうしたらいいのかといった照会が前期に引き続き寄せられた。

3. 苦情の受付状況

相談・苦情の全体件数は横ばいであるが、苦情件数は1,061件と前期比80件 (8.2%) の増加 (図表 1 参照) となった。業務分類別では前期同様「預金業務」「貸出業務」の割合が6割を占めている (図表 3～5 参照)。

「預金業務」の件数は、前期と比べ9.9%増加した。

このうちもっとも増加したのは口座解約・払戻しに関する苦情であり、高齢者が窓口で多額の現金を払い戻そうとしたが速やかに応じてもらえなかった、警察官を呼ばれて恥ずかしい思いをしたという申出や、高齢者が病院等の入院時における家族が本人に代わり本人名義の預金の払戻しを求めたが断られたといった類の申出も引き続き寄せられた。

「貸出業務」は、前期と比べ 5.8%増加した。特に消費者ローン関係の増加が顕著であり (34.9%増)、新規融資の申し込みが断られたことに納得できないといった銀行の与信姿勢に関するものや、繰上返済や完済手続きに関する銀行員の説明が不十分であるとの不満が寄せられた。

アパートローンについては繰上完済に伴う違約金や手数料に関する苦情は継続しているものの、住宅ローンに関してはマイナス金利政策の影響が落ち着いてきたこと等により 13.6%減少している。

「証券業務 (窓販)」は前期と比べ 3.2%増加した。投資信託契約時の説明不足や、高齢者の親に無理やり販売したという子息からの不満を契機とするものが多い。また、

今期は、公共債について中途換金に応じてもらえなかったという商品性に関する苦情が若干寄せられたことが特徴的である。

「保険業務（窓販）」は前期と比べ 85.7%と大幅に増加した。このうち外貨建て一時払い終身保険について含み損や中途解約時の元本割れなどの為替リスク関係の説明が十分ではないという類のものが多かった。

「外国為替業務」は、前期と比べ37.5%増加し、海外送金と外貨預金に関する苦情が増加した。外貨預金については、為替差損が生じたが、元本割れリスクの説明を十分に受けていないので銀行員の説明不足であるなどの不満が寄せられている。

「その他」のうち「金融関連業法」として、10月から施行される改正犯罪収益移転防止法にかかる本人手続きに関する不満が寄せられている。具体的には、法人口座を新規に開設しようとしたら大株主の氏名や持株割合等を聞かれたといったものや、銀行から「実質的支配者の申告書」を求められたが出さなくてはならないのか、顔写真がない本人確認書類の取扱いに関する周知が足りない、といったものである。

図表 2 苦情処理手続受付件数の推移（四半期別）

	(単位:件)			(単位:件)	
	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	28年度 第2 四半期
苦情受付件数	965	1088	1099	981	1061
苦情処理手続受付件数	231	372	365	366	348

(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 2 四半期)

(単位:件)

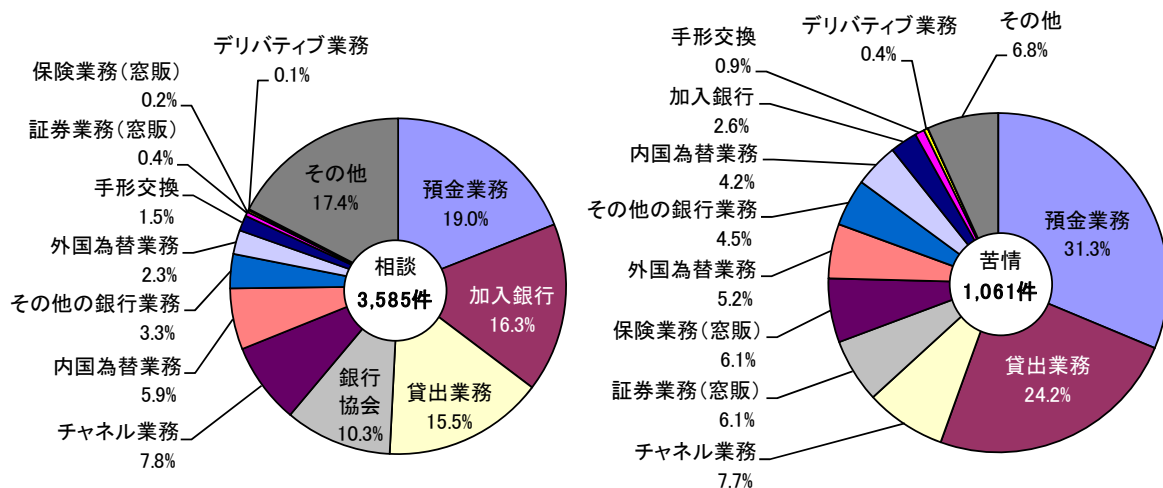
業務分類	相談			苦情			相談・苦情合計		
	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比
預金業務	683	19.0%	▲ 5.4%	332	31.3%	9.9%	1,015	21.8%	▲ 0.9%
貸出業務	554	15.5%	▲ 17.4%	257	24.2%	5.8%	811	17.5%	▲ 11.3%
内国為替業務	212	5.9%	14.0%	45	4.2%	▲ 4.3%	257	5.5%	10.3%
手形交換	54	1.5%	0.0%	9	0.9%	80.0%	63	1.4%	6.8%
外国為替業務	84	2.3%	10.5%	55	5.2%	37.5%	139	3.0%	19.8%
チャンネル業務	278	7.8%	8.6%	82	7.7%	▲ 9.9%	360	7.7%	3.7%
証券業務(窓販)	13	0.4%	▲ 50.0%	65	6.1%	3.2%	78	1.7%	▲ 12.4%
保険業務(窓販)	8	0.2%	0.0%	65	6.1%	85.7%	73	1.6%	69.8%
デリバティブ業務	4	0.1%	100.0%	4	0.4%	0.0%	8	0.2%	33.3%
その他の銀行業務	117	3.3%	▲ 2.5%	48	4.5%	9.1%	165	3.5%	0.6%
加入銀行	584	16.3%	7.2%	27	2.6%	42.1%	611	13.1%	8.3%
銀行協会	371	10.3%	▲ 4.6%	-	-	-	371	8.0%	▲ 4.6%
その他	623	17.4%	20.5%	72	6.8%	▲ 18.2%	695	15.0%	14.9%
加入銀行以外の金融機関	179	5.0%	2.3%	-	-	-	179	3.9%	2.3%
金融犯罪関連	208	5.8%	0.5%	29	2.7%	▲ 19.4%	237	5.1%	▲ 2.5%
合計	3,585	100.0%	0.4%	1,061	100.0%	8.2%	4,646	100.0%	2.0%

(注 1) 業務分類の内訳は資料 1 参照。

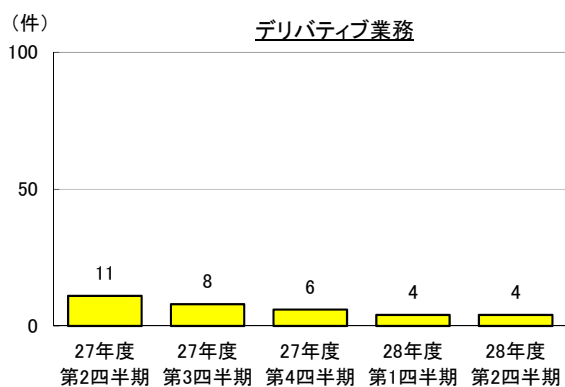
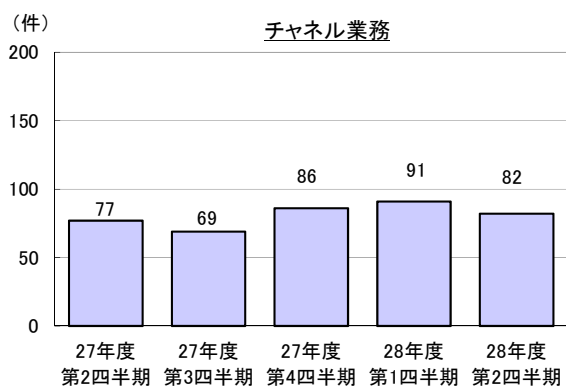
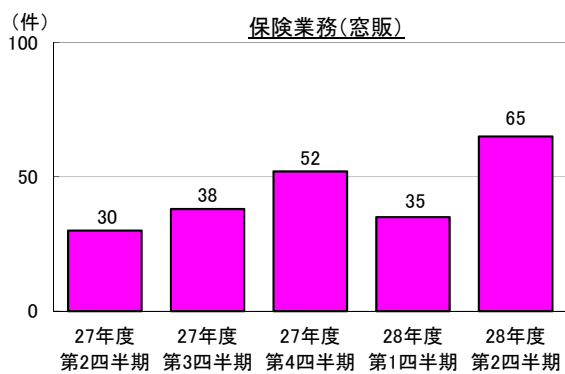
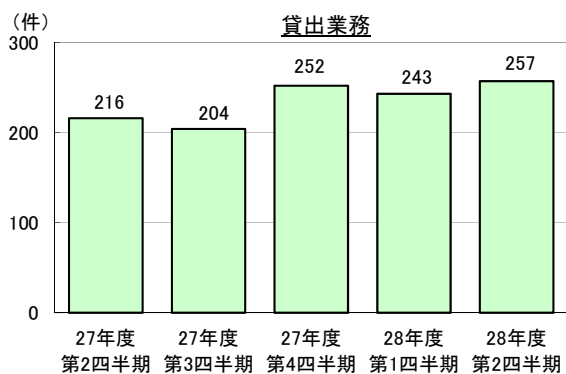
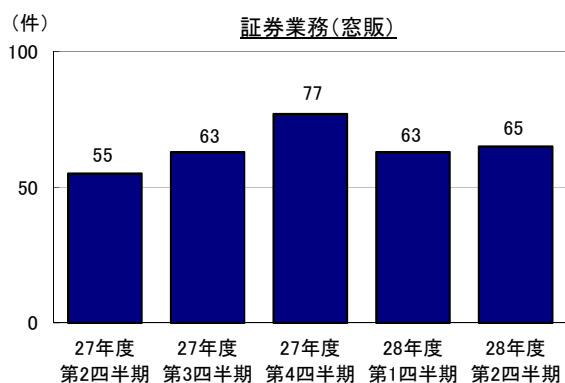
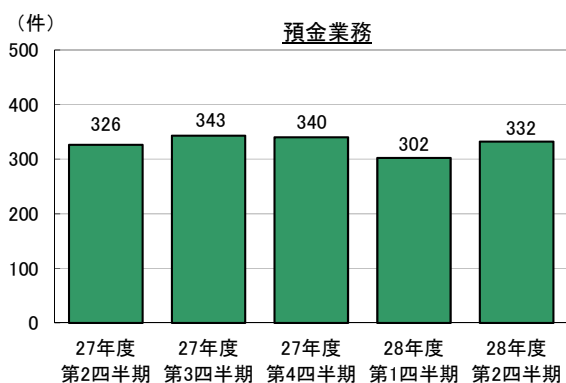
(注 2) 住宅ローンに関する相談のうちカウンセリングサービスを実施した件数は業務分類「銀行協会」に、また、中小企業向け融資に関する窓口で受け付けた相談等は同「貸出業務」に計上。

(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。

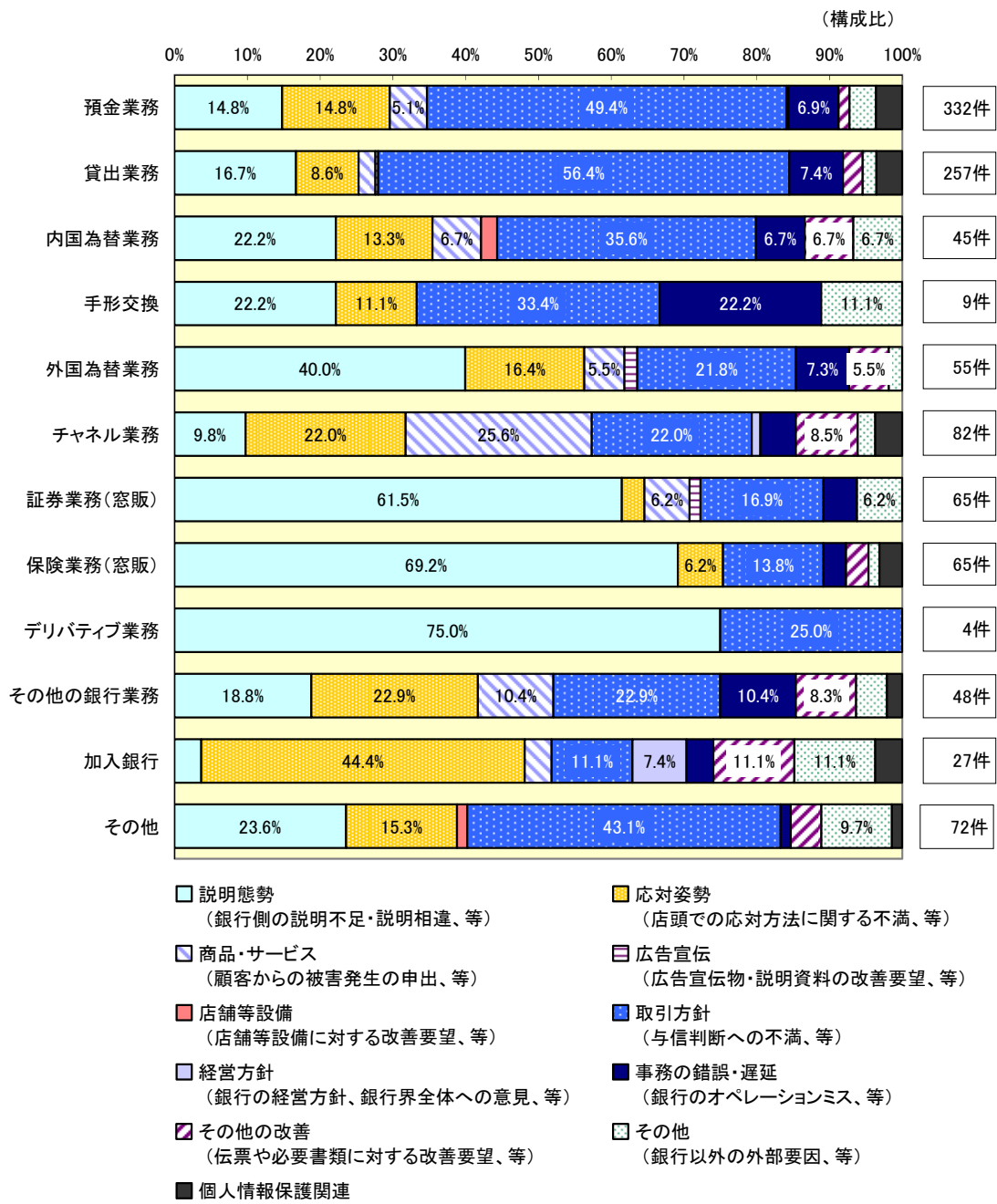
図表 4 相談等の業務分類別構成比 (グラフ) (28 年度第 2 四半期)



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 2 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	28年度第2 四半期
当四半期中終結件数	213	300	345	433	343
解決	110	164	198	230	197
紛争解決手続を案内	39	53	47	58	58
(うち実際に紛争解決手続 に移行したもの)(注)	24	38	31	41	41
銀行が対応後、顧客からの反応 がない等	52	77	91	136	68
取下げ	6	3	3	1	14
申出人と連絡取れず	6	3	6	8	6
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、①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、②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①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	151
1月以上～3月未満	113
3月以上～6月未満	59
6月以上	20
計	343

(※) 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>	<p>○ (病院からの照会) 患者の脳に障がいがあるため、金銭管理ができず、患者の家族はキャッシュカードや通帳を所持しているが暗証番号もわからないし、届出印も不明な状況である。入院費等の支払いのため、家族が代わりに患者名義の預金を払い戻す方法はないか。</p>
<p>貸出業務</p>	<p>○ 平成28年熊本地震で被災した。「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」の利用には申請期限はあるのか。ガイドラインを利用すべきかどうかの気持ちの整理が付かず、思案しているところである。</p> <p>○ 今回の台風10号の被害にもとづく「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」の手続に関して、登録支援専門家としての登録を一週間前に済ませた。今後の手続の流れを確認したい。</p>
<p>内国為替業務</p>	<p>○ 振込先の口座名義人名を旧姓で振り込んでしまった場合、口座番号が合っているにもかかわらず、口座名義人名が違っていると入金されないのか。</p> <p>○ 誤振込をしたため組戻手続を依頼した。被仕向銀行が受取人宛に組戻し手続に必要な書類を郵送したところ、受取人が転居しているため到着しなかったとのことで、仕向銀行からは、受取人の承諾がないと資金は返戻されないと言われているが、どうすればよいか。</p>
<p>手形交換</p>	<p>○ 手形金額の記入にチェクライターを使う場合が多いと思うが、レーザープリンター等の機械を使って印字するのは問題ないか。</p>
<p>外国為替業務</p>	<p>○ 熊本地震被災者のため集めた海外からの小切手を取立て、円預金口座に入金したい。しかし、小切手1枚につき数千円の手数料がかかると取引銀行から言われた。額面金額よりも手数料の方が高くなってしまいが、何とかならないか。</p>

<p>チャネル業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ キャッシュカードを使って A T M で払い戻す場合の限度額は、銀行によって異なるのか。あるいは、顧客によって違う場合もあるか。I C キャッシュカードだと限度額が変わると聞いたが、どのように変わるのか。 ○ キャッシュカードの暗証番号を複数回間違えたためロックがかかってしまった。明日になればロックが解除されて引出ができるようになるのか。
<p>証券業務（窓販）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行が、日経平均の動向によって償還金額が変わる仕組債を販売しているが、仕組債というのは預金と違ってペイオフの対象ではないという理解で間違いはないか。
<p>デリバティブ業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行から長期の資金を借りているが、今般、金利スワップを熱心に勧められている。金利スワップのデメリットなどはないのだろうか。
<p>その他の銀行業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ （老人ホームからの照会）要介護状態の方が亡くなり、口座が凍結された。しかし、必要な口座引落もあるので、どのように銀行に依頼すれば応じてもらえるか。 ○ 母が貸金庫契約をしていたが、現在認知症であることから、息子の私が解約しようとして銀行に申し出たところ、「成年後見制度の利用が必要」と言われた。家族が代理で解約することができないのか。
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行から、10月1日に施行される改正犯罪収益移転防止法にもとづく取引時確認に係る書類が送られてきて、記入するよう求められている。法人の実質的支配者は議決権が25%超云々と書かれているが、単純に代表者を届け出るのはではないのか。 ○ 10月1日から施行される改正犯罪収益移転防止法の本人確認手続きはどのようなものか。特に、法人の取引に必要な確認資料で、これまでと違うものは何か。

(2) 苦情

<p>預金業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 生活保護を受けている年金生活者の母の自宅が家事で全焼したし、母は負傷し意識不明になり、通帳、印鑑、キャッシュカードも燃えてしまった。そこで、私が母に代わり銀行に対して通帳等の再発行を依頼したところ、当該銀行の窓口担当者は、母が存命にもかかわらず、相続預金の話をしたが、このような対応はいかがなものか。 ○ 義父は認知症により入院しており、義父名義の口座から入院費用を支払いたいが、銀行から成年後見制度を利用するよう言われた。成年後見制度の利用には時間が掛かるので、なんとかしてもらいたい。
<p>貸出業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ マイナス金利政策が導入されているのに、銀行から借りている住宅ローンの変動金利が下がらないことに不満がある。銀行に金利について尋ねると、「当行の基準金利に沿っています。」と言うだけで、それ以上の説明はないことに納得がいかない。 ○ アパートローンの金銭消費貸借契約書には、「全額繰上完済する場合は10営業日前までに銀行に申し出る」と書いてあるため、余裕をもった日程で繰上完済手続きをお願いしたが、立て込んでおり手続きに1か月必要とのことである。当方にも都合があるので早く応じてほしい。 ○ 聴覚障がいのある夫が、銀行のカードローンの勧誘メールを受け、妻である私が代わりに銀行の話を聞いて申込みを行ったが、最終的な本人確認の手続きの際に、銀行から本人と電話で話ができないと受付できないと言われた。利用できないのであれば先に説明してほしい。
<p>内国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行窓口で振込を依頼したが、相手先の口座を間違えてしまった。後になって銀行から連絡があり、組戻手数料を請求されたが、そもそも振込先の口座が間違っていることについて銀行が受付時に確認するべきである。 ○ 私は目が不自由で、障害者手帳 1 級を持っている。振込みをしたいこと、目が不自由で障害者手帳を取得していることを伝え、銀行員に手続きを依頼したが、「自分で手続きをしてほしい」と言われた。振込できる状態ではないため、再度銀行員に依頼をしたが、結局断られた。銀行とはこういう対応なのか。

<p>手形交換</p>	<p>○ 振出人が小切手の振出日を誤記したため、代表者の名字が記載されている判子で訂正印を押捺したうえで訂正したが、取引銀行から、訂正印は振出に使用した印でなければならないと謝絶されてしまった。訂正印は振出の際に使用した印でなければならないのか。</p>
<p>チャネル業務</p>	<p>○ 80歳代の父は障がいにより文字が書けないが、銀行でクレジットカードを申し込もうとしたところ、銀行からは代筆による手続があることや、推定相続人全員の署名捺印や印鑑証明書、戸籍謄本が必要になるなど説明を受けたが負担が大きく、最終的に申込みができなかった。障がい者への対応の改善を求める。</p> <p>○ 介護認定を受けた父親にかわり、銀行に出向いて父のキャッシュカードの再発行を依頼したが、本人の申出でないとして受けしてもらえなかった。要介護状態の親を支店窓口連れていかないと対応しないというのは納得できない。</p>
<p>証券業務（窓販）</p>	<p>○ 母親が相続した投資信託について、銀行から他の商品への乗換を勧められているようだ。母親は高齢で投資商品の説明を聞いても理解できる状況ではない。こうした高齢者に対して勧誘を行うのはいかがなものか。</p> <p>○ 今年1月に10年物個人向け国債を購入した。事情により、国債の中途換金を申し出たところ、購入後1年間は中途換金できないとのことのことである。購入時にそのような説明を受けていなかったことに憤りを感じる。なんとかしてほしい。</p>
<p>保険業務（窓販）</p>	<p>○ 銀行担当者が私の不在の間に自宅に来訪し、両親に保険の勧誘を行い、よくわからないまま契約させられた。このような販売方法や、娘である家族の同席なく契約させたことに納得がいかない。元に戻してほしい。</p> <p>○ 昨年、私は豪ドル建ての変額年金保険の勧誘を受けたが、為替相場の変動による元本割れリスクの説明はなく、預金みたいなものと理解したまま契約してしまった。その後、保険会社から通知が届き損失があることを知ったが、元本割れリスクがあるなら契約はしなかった。元に戻してほしい。</p>

その他の銀行業務	<ul style="list-style-type: none">○ 遺言信託については、信託手数料や司法書士手数料等いろいろな手数料がかかるが、インターネット上には記載されているものの、銀行のポスターにはあまり記載されていないことが多い。高齢者が多いのだから、どのような手数料がかかるのか分かりやすく周知するべきである。
加入銀行	<ul style="list-style-type: none">○ 銀行のホームページに連絡先として電話番号だけ掲載されているが、聴覚障がい者でも連絡できるように F A X 番号と Eメール アドレスを掲載してほしい。
その他	<ul style="list-style-type: none">○ 「銀行からマイナンバー提示のお願いに関するお知らせ」に「詳しくはホームページをご覧ください」、とあるが、インターネットが利用できない人もいるので、「ご不明な方には資料を送付しますので、ご連絡ください」といった配慮も必要ではないか。○ 改正犯罪収益移転防止法に関して、運転免許証以外の本人確認書類の内容や「法人の実質的支配者の申告書」等の内容のについて銀行に説明を求めたが、よく理解できなかった。本人確認手続きに関してわかりやすい説明と迅速な対応を求める。

Ⅲ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

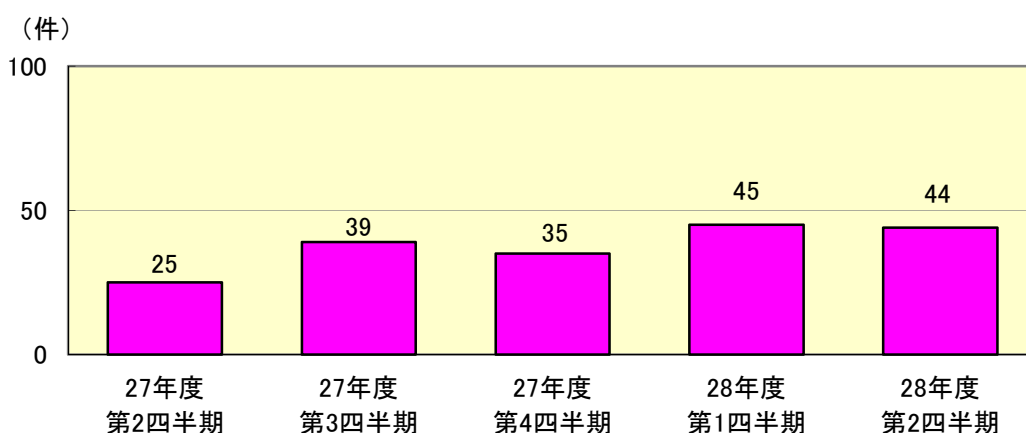
1. あっせんの新規申立件数および四半期別紛争解決手続件数

(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、前期と比し2.2%の減少であった。証券業務と保険業務にかかる申立てで全体の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。

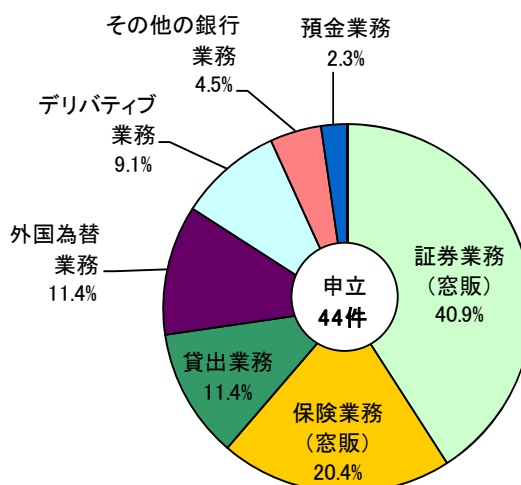
図表9 あっせんの新規申立件数の推移(四半期別)



図表10 あっせんの新規申立ての業務分類別件数・構成比(28年度第2四半期)

(単位:件)

業務分類 内 訳	紛 争	
	構成比	前期比
預金業務	1	2.3% ▲ 80.0%
貸出業務	5	11.4% 400.0%
内国為替業務	0	0.0% -
手形交換	0	0.0% -
外国為替業務	5	11.4% 25.0%
外貨預金等	4	9.1% 100.0%
チャネル業務	0	0.0% ▲ 100.0%
証券業務(窓販)	18	40.9% ▲ 18.2%
投資信託	15	34.1% ▲ 28.6%
保険業務(窓販)	9	20.4% 28.6%
デリバティブ業務	4	9.1% 33.3%
為替デリバティブ	2	4.5% ▲ 33.3%
その他の銀行業務	2	4.5% 100.0%
加入銀行	0	0.0% -
その他	0	0.0% ▲ 100.0%
合 計	44	100.0% ▲ 2.2%



(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。

図表 11 あっせん申立人の年齢層 (平成 28 年度第 2 四半期)

(単位:件、%)

業務分類	属 性		個人							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	1		0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
貸出業務	5		0	1	2	1	0	1	0	0	0	5
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	5		0	0	0	2	2	0	1	0	0	5
外貨預金等	4		0	0	0	2	1	0	1	0	0	4
チャネル業務	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
証券業務 (窓販)	18		0	0	1	2	2	9	4	0	0	18
投資信託	15		0	0	1	1	2	7	4	0	0	15
保険業務 (窓販)	9		0	0	2	1	1	2	3	0	0	9
デリバティブ業務	1		0	0	0	0	0	0	1	0	3	4
為替デリバティブ	0		0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
その他の銀行業務	2		0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
その他	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合 計	41		0	1	5	7	7	12	9	0	3	44
構成比	93.2		0.0	2.3	11.4	15.9	15.9	27.3	20.5	0.0	6.8	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42件となり、そのうち、紛争解決手続の申立てから終結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	28年度 第2 四半期	(参考) 27年度
当四半期中終結件数	33	22	26	35	42	134
あっせん案の提示後、和解	15	9	13	16	21	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	1	0	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	1	1	1	2	6
紛争解決手続の打ち切り	11	8	8	14	16	37
適格性審査による不受理	5	4	4	3	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 2 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	3
3月以上～6月未満	21
6月以上	18
計	42

※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、紛争解決手続の打ち切りがあったとき、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 2 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	13
6月以上	8
計	21

※図表 14 は、あっせん案・特別調停案が呈示された案件（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」）の当該提示までに要した期間を示している。
 ※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

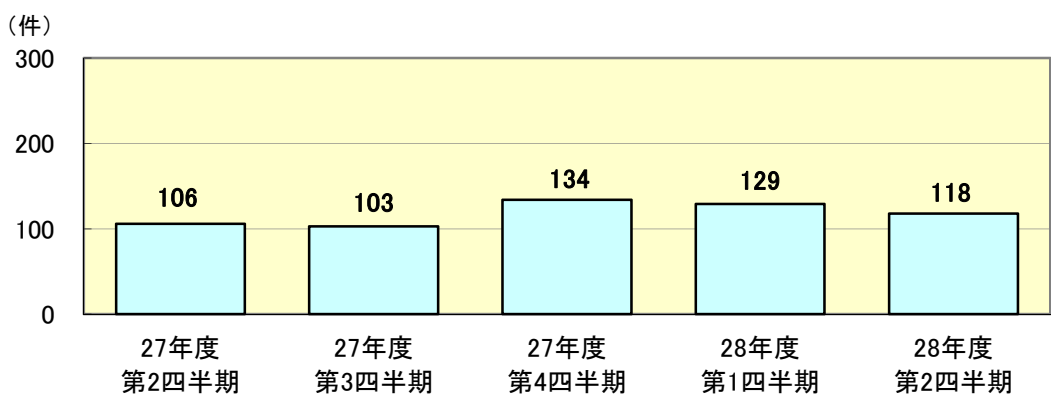
当四半期に紛争解決手続が終結した44件の事案の概要は、別冊のとおりである。

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 2 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
生活費不足	25	21.2%	カウンセリングのみで終了	63	41.5%
住宅ローン等	23	19.5%	法テラス(民事法律扶助)を紹介	23	24.5%
収入減	15	12.7%	住宅金融支援機構を案内	11	13.2%
遊興費・キャンプ等	14	11.9%	弁護士会を紹介	7	3.8%
本人を含む家族の病気	8	6.8%	銀行への取次ぎ	6	3.8%
失業	8	6.8%	日本クレジットカウンセリング協会を紹介	3	1.9%
離婚	5	4.1%	労働金庫を案内	2	0.0%
債務整理後の返済等の相談	5	4.2%	簡易裁判所を案内	0	0.0%
投資・事業失敗	4	3.4%	その他	14	11.3%
家族の借金	3	2.6%	合計	129	100.0%
教育費	2	1.7%			
その他	6	5.1%			
合計	118	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】

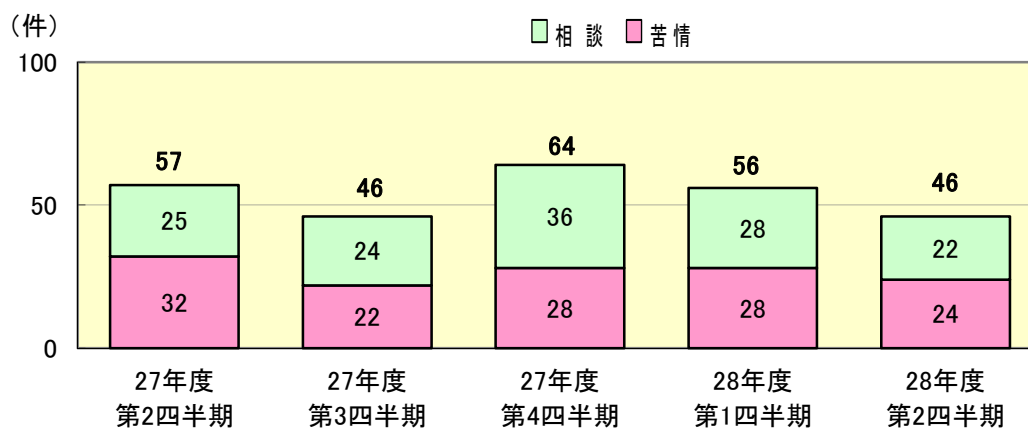
- 年金収入だけの父親から、旧公庫の住宅ローンの返済が苦しいので、支援してほしいといわれている。あと2年で完済となるが、現在の返済額は今の父親にとっても厳しいものである。返済期間の延長等の条件変更や借換えなどは可能だろうか。
- 2人の娘が離婚し精神的な病気で働けず現在孫を連れて私の元にいる。私も離婚して保険の外交員をしているが、娘、孫たちの生活費等は負担し切れず多額の借金を負っている。今後どうすればよいか。
- 年収と同額をクレジットのキャッシングで借入れた。おまとめローンを利用したいが可能だろうか。

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】

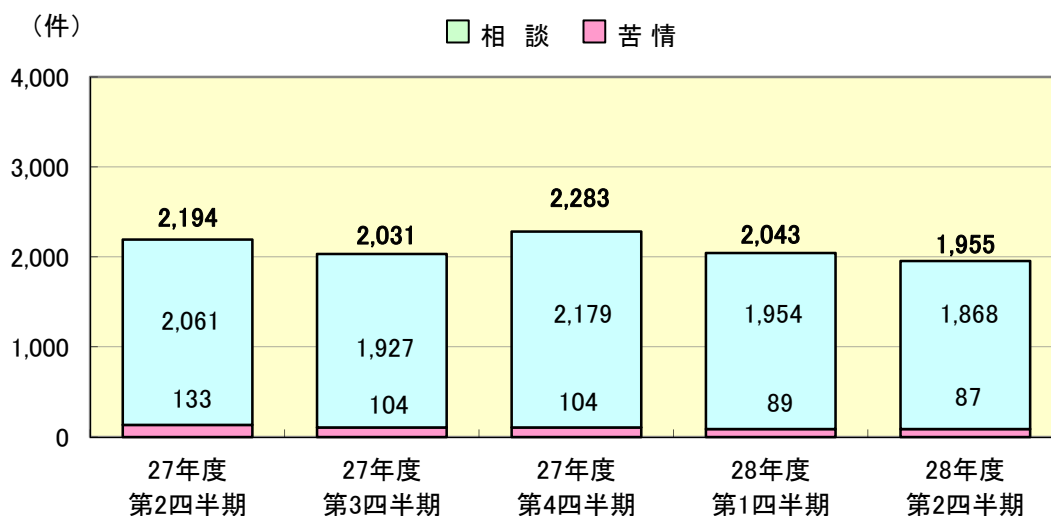
- 建築業を営む法人である。銀行からの借入をいくつか受けているが、今年度は予想外の出金等があり、売上にも影響して資金繰りが厳しい状況である。借入枠の拡大等条件変更について銀行と交渉したいと思っているが、どのような準備が必要なのか
- 銀行から保証協会付融資を受けている。これまで従業員不足等の問題が生じたときにいろいろ条件変更をお願いしてきたが、今般、銀行から特段の理由の説明なく条件変更には応じられないとの回答があった。どのようにすればよいのか。
- 親会社が破産し、当社も債務不履行を起こした。その後、債務は完済したが、その後の事業資金の融資を申し込んでもなかなか審査が通らない。貸し渋りをされているとしか思えない。

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カウンセリングサービスは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 2 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	283	15.1%	▲ 6.3%	1	1.2%	▲ 75.0%	284	14.5%	▲ 7.2%
銀行協会	187	10.0%	▲ 7.4%	-	-	-	187	9.6%	▲ 7.4%
預金業務	496	26.6%	1.2%	28	32.2%	3.7%	524	26.8%	1.4%
貸出業務	312	16.7%	▲ 3.1%	20	23.0%	▲ 9.1%	332	17.0%	▲ 3.5%
内国為替業務	42	2.3%	▲ 28.8%	2	2.3%	0.0%	44	2.2%	▲ 27.9%
手形交換	92	4.9%	9.5%	2	2.3%	-	94	4.8%	11.9%
外国為替業務	29	1.6%	▲ 47.3%	2	2.3%	▲ 50.0%	31	1.6%	▲ 47.5%
チャネル業務	38	2.0%	▲ 20.8%	5	5.7%	▲ 16.7%	43	2.2%	▲ 20.4%
証券業務(窓販)	21	1.1%	▲ 8.7%	6	6.9%	0.0%	27	1.4%	▲ 6.9%
保険業務(窓販)	10	0.5%	11.1%	9	10.3%	0.0%	19	1.0%	5.6%
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	69	3.7%	▲ 4.2%	8	9.2%	100.0%	77	3.9%	1.3%
その他	289	15.5%	0.7%	4	4.6%	▲ 20.0%	293	15.0%	0.3%
合計	1,868	100.0%	▲ 4.4%	87	100.0%	▲ 2.2%	1,955	100.0%	▲ 4.3%

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。

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	・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・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)
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