



全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況  
(平成29年度第1四半期)

平成29年9月

全国銀行協会では、「全国銀行協会相談室」を設置し、お客さまからの銀行取引に関する相談や苦情を受け付けている。また、お客さまと銀行とのトラブルについて中立公正な立場で解決を図る「あっせん委員会」を運営している。

本冊子は、「全国銀行協会相談室」および「あっせん委員会」における平成29年度第1四半期(平成29年4月～6月(以下、「当四半期」という))の運営状況をとりとまとめたものである。

## 目 次

I. 全銀協相談室における相談・苦情の受付状況 .....	1
II. あっせん委員会における紛争解決手続の状況 .....	15
III. 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 .....	22
IV. 各地銀行協会における相談・苦情の受付状況 .....	25
V. その他 .....	26

## I. 全銀協相談室における相談・苦情の受付状況

### 1. 概況

① **相談および苦情の合計件数**

**4,289 件** (前期比 193 件減 (▲4.3%)、および前年同期比 264 件減 (▲5.8%)) (図表 1 参照)。

② **相談件数**

**3,397 件** (前期比 115 件減 (▲3.3%))。

業務分類別では、「預金業務」(763 件 (22.5%))、「加入銀行」(601 件 (17.7%))、「その他」(587 件 (17.3%))、「貸出業務」(395 件 (11.6%)) の順 (図表 2・4 参照)。

③ **苦情件数**

**892 件** (前期比 78 件減 (▲8.0%))。

業務分類別では、「預金業務」(320 件 (35.9%))、「貸出業務」(201 件 (22.5%))、「その他」(64 件 (7.2%))、「チャネル業務」(62 件 (6.9%)) の順 (図表 2・4 参照)。

④ **リスク商品の苦情の減少**

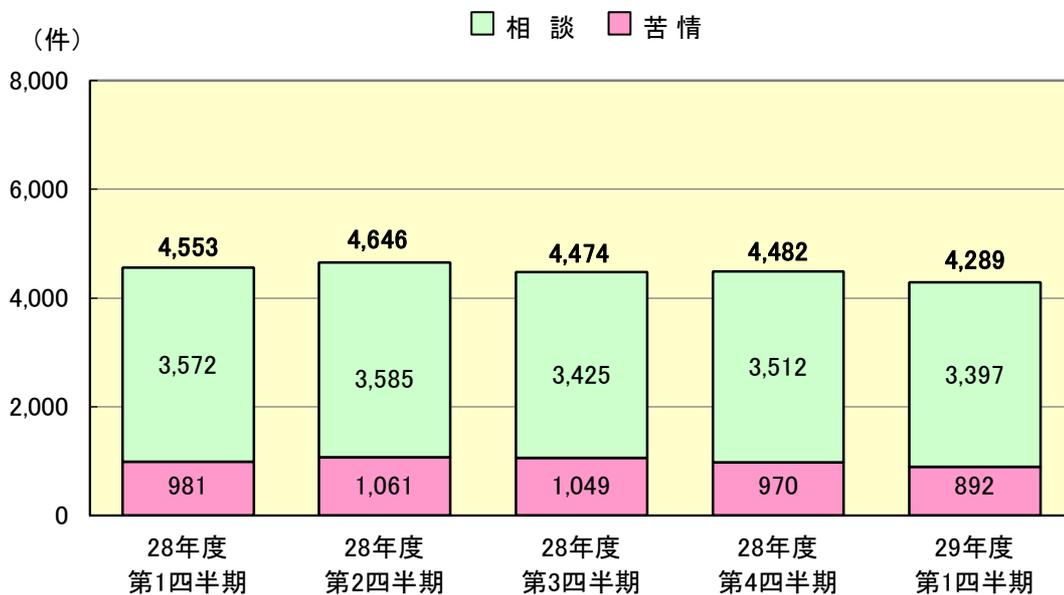
株式や為替の市況が安定している影響により、「証券業務 (窓販)」および「保険業務 (窓販)」の苦情が前期に引き続き減少 (それぞれ前期比▲27.6%、▲17.3%) (図表 4 参照)。なお、あっせんに至る件数は引き続き高水準。

⑤ **銀行協会を騙る詐欺**

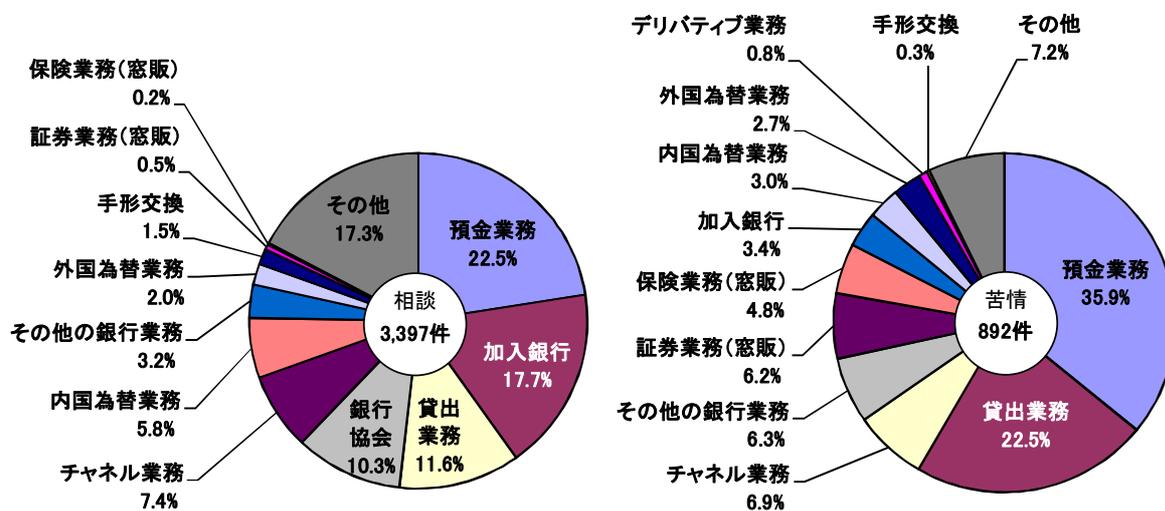
百貨店などの店員を偽り、「あなたのクレジットカードが不正使用された。おつて銀行協会職員が連絡するのでキャッシュカード、通帳を渡してほしい」といった銀行協会職員を騙る詐欺に関連する相談が増加 (当四半期 160 件、前期比+44 件)。



**図表 1 相談・苦情の受付件数(四半期別)**



**図表 2 相談・苦情の業務分類別構成比**



(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、利子課税・税金一般、金融犯罪関連等の照会。  
 (注3)「銀行協会」は、全銀協相談室、カウンセリングサービス、個人情報情報センター等に関する照会。  
 (注4) 業務分類の内訳は資料1参照。

## 2. 苦情の受付状況

- 当四半期の苦情件数は、**892 件（前期比▲8.0%）**。
- 業務分類別では、前期同様「預金業務」、「貸出業務」の割合が5割以上を占めている。

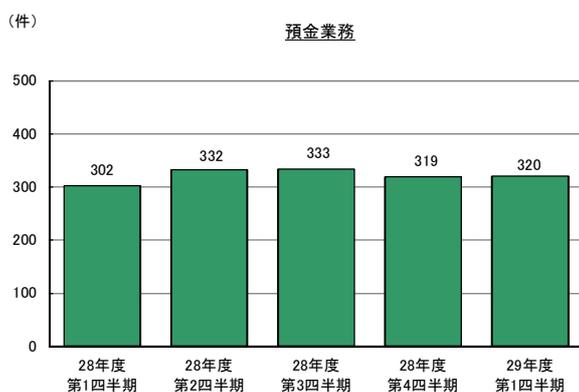
### (1) 業務分類別の受付状況

#### 預金業務…320 件（前期比+0.3%）

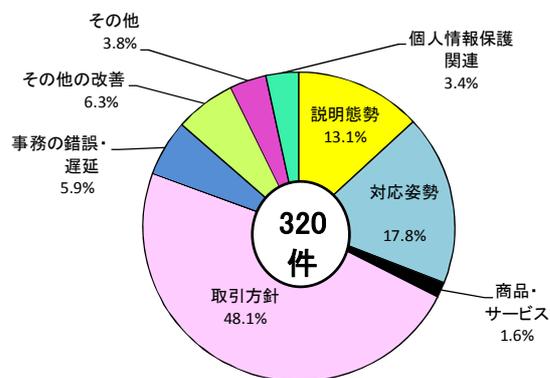
- 口座解約・払戻し、相続、口座開設に関する苦情が多い。
- 今期は、口座解約・払戻し、睡眠預金にかかる苦情が増加。
- 典型的な事例は、以下のとおり。
  - ・多額の資金を窓口で払い戻そうとしたところ警察官を呼ばれて根掘り葉掘り質問され不快であった。
  - ・高齢により銀行に来訪できない預金者に代わり、家族が払戻し手続をしようとして断られた。
  - ・払戻し手続にあたって高齢の預金者の意思確認を求められたが、入院していてできない。
  - ・開業まもない企業であるが、法人の口座開設を断られた。



受付件数



苦情の発生原因

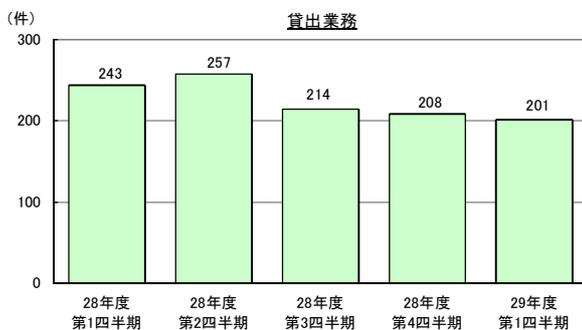


(注) 発生原因の内訳は資料 2 参照。

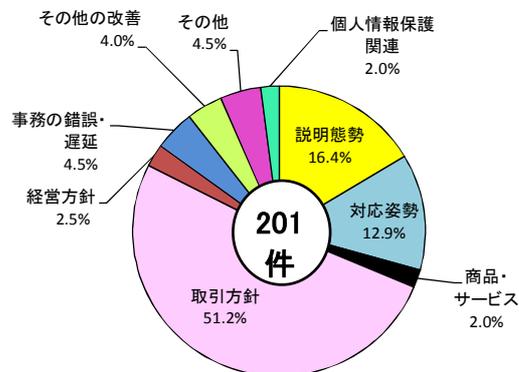
## 貸出業務…201 件 (前期比▲3.4%)

- 住宅ローンに関する不満が全体の 3 割弱を占め、次いで事業資金と消費者ローンに関する苦情が多い。
- 住宅ローンについては、金利や借換、繰上げ返済に関する苦情が寄せられている。
- 事業資金については、返済・回収、担保の解除、融資謝絶時の対応等についての苦情が多い。
- 消費者ローンについては、カードローンの返済方法や延滞の扱いなどについての苦情が多い。

受付件数



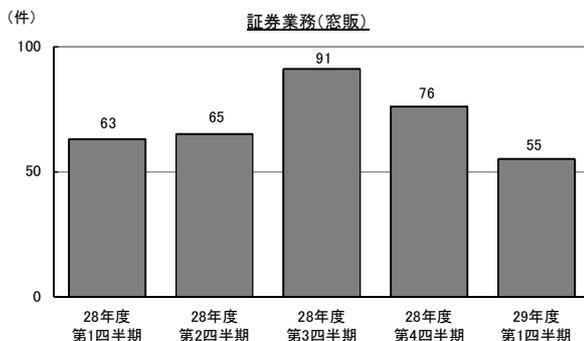
苦情の発生原因



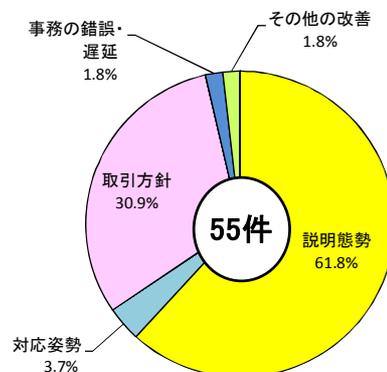
## 証券業務(窓販)…55 件 (前期比▲27.6%)

- 株式、為替の市況が安定している影響を受け、苦情件数は引き続き減少。
- 投資信託については、損失補てんにかかる申出が多い。
- 発生原因としては、説明態勢に関する苦情が 60%超。

受付件数



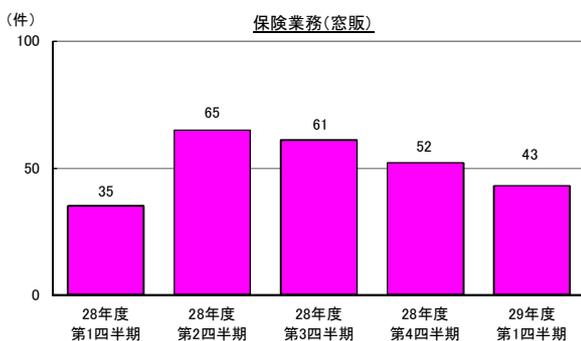
苦情の発生原因



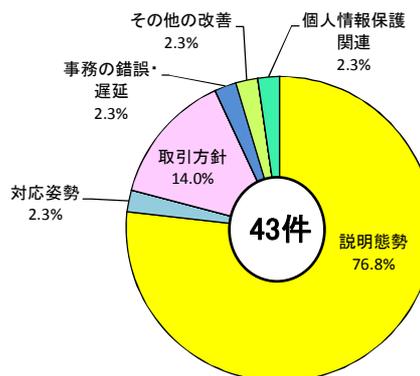
## 保険業務(窓販) …43 件(前期比▲17.3%)

- 株式、為替の市況が安定している影響を受けて、苦情件数は引き続き減少。
- 9 割以上が生命保険契約に関するものであり、解決依頼を求める苦情の 7 割超は、外貨建ての保険契約である。不満の原因は、**為替リスクや元本割れリスクの説明が十分ではない**、というものが半数以上を占めている。
- 解決依頼を求める苦情の 3 割が、高齢者の家族など本人以外からの申出。

受付件数



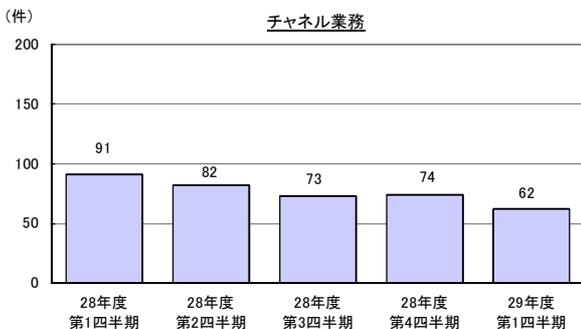
苦情の発生原因



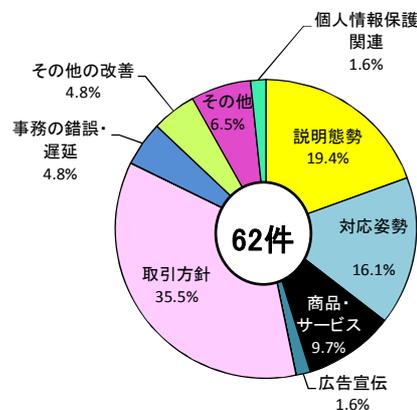
## チャネル業務…62 件(前期比▲16.2%)

- クレジットカード・デビットカードに関する苦情が約半数。ほかはインターネットバンキングおよび ATM 取引・キャッシュカード等。
- クレジットカードやデビットカードについては 27 件(前期比 9 件増)であり、デビットカードの返金手続に関する苦情が多い。
- ATM・キャッシュカードは 17 件(前期比 22 件減)。手数料に関する苦情が多い。

受付件数



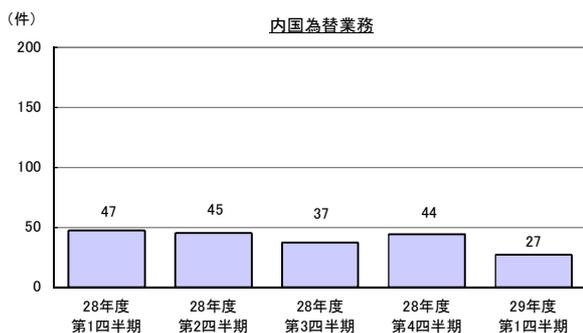
苦情の発生原因



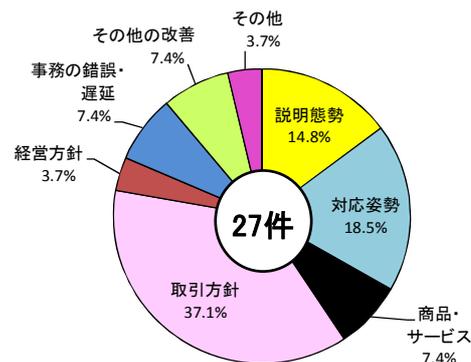
## 内国為替業務…27 件 (前期比▲38.6%)

- 受付件数は、前期に比べ約 4 割減少。
- 振込・送金に関し、本人確認資料の提示や、誤振込の組戻手続にかかる返金の遅滞について苦情が寄せられた。

受付件数



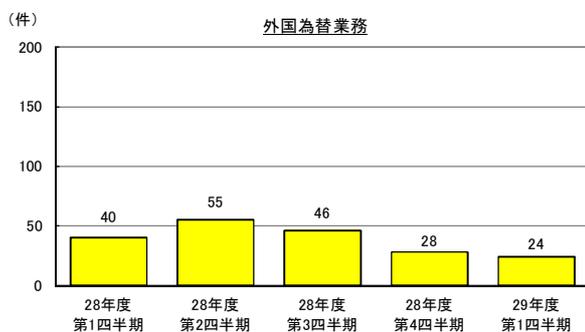
苦情の発生原因



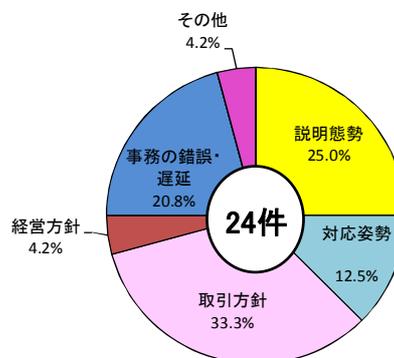
## 外国為替業務…24 件 (前期比▲14.3%)

- 受付件数は、前期に比べ約 15%減少。海外送金や外貨預金に関する苦情が減少。
- 海外送金、外貨預金について、手数料などの説明に関する苦情や、高齢者の外貨定期預金の継続に慎重な銀行の取引方針に対する苦情などが寄せられた。

受付件数



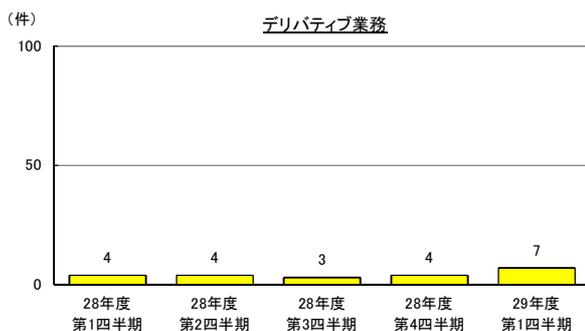
苦情の発生原因



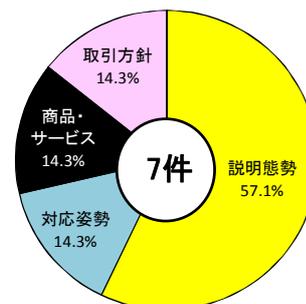
## デリバティブ業務…7 件（前期比+75.0%）

- 為替デリバティブ取引について、契約条件や終了した契約の損失に対する苦情が寄せられた。

受付件数



苦情の発生原因



## その他の銀行業務…56 件（前期比+30.2%）

- 資産運用関係、口座振替、納税等にかかる代理事務などに関する苦情が寄せられた。
- 資産運用関係では、金銭信託や遺言信託に関する高齢者からの苦情が多い。

## 加入銀行…30 件（前期比▲11.8%）

- 店舗のバリアフリー化や銀行員の応対などに関する苦情が寄せられた。

## その他…64 件（前期比▲23.8%）

- **金融犯罪関連の苦情は、その他全体の半数以上を占めるが、前期比約 2 割減少した。**
- 典型的な事例は以下のとおり。
  - ・突然、銀行から預金口座を凍結され、求められた書類を提出しても解除してくれない。
  - ・キャッシュカードを不正に利用されたが、銀行がなかなか補償に応じてくれない。
- 金融関連業法関連では、マイナンバーの提示に関する苦情が多く寄せられた。

## (2) 今期の主な苦情事例

<p>預金業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 入院中の義父の口座からの払出しに銀行が応じない。電話での意思確認や委任状では払出しできないのか。</li> <li>○ 未成年の娘が勝手に開設した口座を解約したいが、本人の意向がなければ親でも解約できないといわれた。</li> <li>○ 相続の手続きに際して、障害で自署ができない相続人がどうすればよいかを支店に相談しても曖昧な回答しかない。</li> <li>○ 勤務先や自宅の最寄りの支店でないことを理由に口座開設を断られた。そのような決まりに納得できない。</li> </ul>
<p>貸出業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 銀行が「借換えした方がメリットがある」と言うので、住宅ローンを借換えたが、実際にはメリットどころか借り換え費用などが余計にかかり、デメリットの方が大きかった。</li> <li>○ カードローンの返済の都度銀行に返済額を確認していたにもかかわらず、確認後に催告書が届いた。</li> <li>○ ATMの取引終了後にカードローンの案内が必ず表示され、「いいえ」のボタンを押さないとキャッシュカードが戻らず、手続きが終了しない。</li> <li>○ 総合口座契約では、貸越の上限を超えるとカードローンによる借入れになる仕組みになっていた。借入明細も届かず、いくら借りているかもわからない。</li> <li>○ アパートローンの金利が高いため借換えをしたいが、繰上返済するときの違約金が高すぎて、借換えできない。</li> </ul>
<p>証券業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 定期預金の解約をした際に投資信託を勧められ、その場で契約してしまった。銀行からは元本割れリスクや手数料について説明されていない。損失が出ているので、元に戻してほしい。</li> <li>○ 定期預金のままでよかったのに、銀行からの勧誘を断り切れなくなり、投資信託を契約させられた。手数料だけで数百万円かかっており、納得できない。</li> <li>○ 亡夫から相続した預金があったが、銀行から投資信託の勧誘を受け、よく分からないうちに投資信託にされてしまった。解約したら元本割れしており許せない。</li> </ul>

<p>保険業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 高齢の義母に対して銀行が次々と保険を契約させており、ほぼすべての金融資産が保険にされていた。</li> <li>○ 10年前に契約した変額個人年金保険が満期になり、元本割れしている。満期時には一括受取でも元本保証されると説明を受けたので、損失部分を補てんして欲しい。</li> <li>○ 保険のクーリングオフを申し出たにもかかわらず「解約できない」と言われて諦めたが、後からクーリングオフの対象であることが分かった。契約をなかったことにしてほしい。</li> </ul>
<p>チャネル業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 法人のモバイルバンキングを無料と聞いて契約したが、3月から手数料が引き落とされている。有料になることは聞いていないので、手数料を返金してほしい。</li> <li>○ 海外の銀行で、何者かが私のデビットカードで払出した。銀行に補償を求めたが、海外の利用で暗証番号が一致する場合は補償対象外と言われた。</li> <li>○ デビットカードをキャンセルした際に返金されるまでの期間が長すぎる。返金が遅いのは当該行だけではなく、制度が悪い。</li> </ul>
<p>内国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 誤振込をしてしまい、すぐに組戻しの手続をした。1か月经つが誤振込先の返答がないらしく、未だ返金されない。</li> <li>○ 窓口で現金振込を依頼したら、通帳のほかキャッシュカードの提示まで求められた。そこまで必要なのか。</li> </ul>
<p>外国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 高齢の母が外貨預金を契約したが、為替相場を全く理解していないのに、家族の同席もなく契約させることはどうなのか。</li> <li>○ 海外からの送金を受けたが、着金翌日の為替レートで入金されたので、着金当日のレートと比べ損失が出ている。</li> </ul>
<p>デリバティブ業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 銀行とクーポンスワップ契約を締結しているが、外貨がだぶついているので円転しようとしたところ、銀行から目的外使用になると言われた。契約書にも記載がなく、事前の説明も受けていない。</li> </ul>

その他の 銀行業務	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 税金や公共料金を納付する際に、窓口で伝票の記入を求められる。自署が困難で記入を拒むと、納付自体を受け付けてくれない場合がある。</li><li>○ 国債の満期に高齢の父の来店を誘導し、金銭信託の契約をさせた銀行の対応が納得いかない。</li></ul>
加入銀行	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 電動車いすを利用しているが、店舗の入り口に3cmほどの段差があり入りづらい。スロープを設置して段差をなくしてほしい。</li></ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 振り込み詐欺防止のため、高齢者のATMの振込に制限がかかっているようだ。犯罪の抑止は分かるが、自分には迷惑で不便だ。</li><li>○ 預金取引しかない銀行からマイナンバー提出を求める通知が何度も届く。義務であるかのような内容で納得できない。</li></ul>

### チェックポイント

高齢者、障がい者等の対応に関する苦情は、継続的に寄せられている。



### 3. 相談の受付状況

- 当四半期の相談件数は、**3,397 件**（前期比▲3.3%）。
- 業務分類別では、「預金業務」がもっとも多い傾向に変化はなく、次いで「加入銀行」、「その他」、「貸出業務」（以上、合計で7割弱）となった。
- 前期比では、「預金業務」、「手形交換」、「チャネル業務」、「加入銀行」、「その他」が増加。その他は減少。
- 「預金業務」では、相続や口座開設、口座解約・払戻しに関する相談が多い。
- 「貸出業務」では、新規借入の手続や返済に関する相談など、消費者ローンや住宅ローンに関する相談が7割強。
- 「その他」では、「金融犯罪関連」が前期に比し 19.1%増加し、その中でも、百貨店などの店員を偽り、「あなたのクレジットカードが不正使用された。おって銀行協会職員が連絡するのでキャッシュカード、通帳を渡してほしい」といった**銀行協会職員を騙る詐欺に関連する相談が引き続き増加(当四半期 160 件、前期 116 件)**。当協会では、日本百貨店協会とも連携し、銀行協会職員を騙る詐欺防止のため注意喚起のポスターやチラシ（右図）を作成し、百貨店店頭での掲示や百貨店個社のカタログ送付時に同封いただくなどの対策を講じている。



#### ○ 今期の主な相談事例

預金業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 20年前に父が亡くなり、相続手続も終わったが、最近になって父名義の通帳が何冊か出てきた。このような場合、どのような手続きを行えばよいのか教えて欲しい。</li> <li>○ 外国人の同僚は日本の会社に勤務予定であり、給与振込口座を作るように言われている。入国して間もないが、口座開設は可能か。</li> <li>○ 入院中の母は意思表示ができない状態だが、母名義の定期預金を払い出すことができるか。</li> <li>○ 口座の解約に向いたところ、本人確認書類の提示を求められ、住所と届出住所が違っているとされた。その日のうちに解約できないものか。</li> </ul>
貸出業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 夫名義でカードローンの督促状が届いているが、夫は意識不明であるので、妻の私が問い合わせても一切応じてくれない。私の支払義務の有無やローン残高を知ることはできないか。</li> <li>○ 銀行に住宅ローンを申し込んだが否決された。過去にクレジットカードで3か月延滞したことがあるが、それだけの理由で否決されるか。</li> </ul>

証券業務(窓販)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 銀行で本日投資信託を契約した場合、明日やめたいと思っても、購入資金全額を戻すことはできなくなるのか。</li> <li>○ 父は歩行が困難で、自署での署名も難しい。投資信託を解約したいが、父親本人の意思確認ができれば可能か。</li> </ul>
チャネル業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 外国の銀行で発行されたキャッシュカードを使って、日本国内の銀行のATMで出金することはできるか。</li> </ul>
内国為替業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 誤振込をした資金を取り戻したいが、被仕向店から誤振込先に連絡しても郵便物が戻ってきてしまう状況だが、どうすればよいか。</li> </ul>
外国為替業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 20年前に購入したトラベラーズチェックを換金したいが、券面には無期限有効との表示があるのに、購入元も発行元も換金に応じていないという。</li> <li>○ 当社は海外の取引先から送金を受け取ることとなっていたが、送金が中継銀行で留め置かれて困っている。</li> </ul>
手形交換	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 小切手を振り出したが、受取人が小切手を紛失したと言う。再発行をしてもよいのか。</li> </ul>
その他銀行業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 会社の会計を担っている母親が施設に入院した。支払があるので、貸金庫から通帳や印鑑を出したいが、暗証番号も鍵も分らず、銀行から断られてしまった。どうすればよいか。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ NISA口座の解約を申し出たら、マイナンバーの提示を求められたが、これは一般的な対応なのか。</li> <li>○ 先ほどデパートの職員を名乗る者から連絡があり、私のクレジットカードで衣料品を購入しようとした者がいるという。他でも利用されないように、全国銀行協会に連絡した方がよいと言われた。これは詐欺ではないか。</li> </ul>

 **チェックポイント**

相続預金関係の相談は、継続して寄せられている。

図表 3 苦情処理手続受付件数の推移(四半期別)

(単位:件)

	28年度 第1 四半期	28年度 第2 四半期	28年度 第3 四半期	28年度 第4 四半期	29年度 第1 四半期
苦情受付件数	981	1,061	1,049	970	892
苦情処理手続受付件数	366	348	367	281	274

(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 4 相談・苦情の業務分類別件数・構成比(29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	763	22.5%	2.3%	320	35.9%	0.3%	1,083	25.2%	1.7%
貸出業務	395	11.6%	▲ 17.4%	201	22.5%	▲ 3.4%	596	13.9%	▲ 13.1%
内国為替業務	199	5.8%	▲ 8.3%	27	3.0%	▲ 38.6%	226	5.3%	▲ 13.4%
手形交換	51	1.5%	13.3%	3	0.3%	▲ 25.0%	54	1.3%	10.2%
外国為替業務	67	2.0%	▲ 30.9%	24	2.7%	▲ 14.3%	91	2.1%	▲ 27.2%
チャネル業務	250	7.4%	9.2%	62	6.9%	▲ 16.2%	312	7.3%	3.0%
証券業務(窓販)	18	0.5%	▲ 10.0%	55	6.2%	▲ 27.6%	73	1.7%	▲ 24.0%
保険業務(窓販)	6	0.2%	▲ 40.0%	43	4.8%	▲ 17.3%	49	1.1%	▲ 21.0%
デリバティブ業務	1	0.0%	▲ 75.0%	7	0.8%	75.0%	8	0.2%	0.0%
その他の銀行業務	108	3.2%	▲ 12.9%	56	6.3%	30.2%	164	3.8%	▲ 1.8%
加入銀行	601	17.7%	3.1%	30	3.4%	▲ 11.8%	631	14.7%	2.3%
銀行協会	351	10.3%	▲ 12.5%	-	-	-	351	8.2%	▲ 12.5%
その他	587	17.3%	5.2%	64	7.2%	▲ 23.8%	651	15.2%	1.4%
加入銀行以外の金融機関	143	4.2%	▲ 10.6%	-	-	-	143	3.3%	▲ 10.6%
金融犯罪関連	312	9.2%	19.1%	38	4.3%	▲ 20.8%	350	8.2%	12.9%
合計	3,397	100.0%	▲ 3.3%	892	100.0%	▲ 8.0%	4,289	100.0%	▲ 4.3%

(注1) 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2) 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 5 苦情処理手続が終結した件数の推移(四半期別)

(単位:件)

	28年度第1 四半期	28年度第2 四半期	28年度第3 四半期	28年度第4 四半期	29年度第1 四半期
当四半期中終結件数	433	343	363	r 343	278
解決	230	197	234	r 228	184
紛争解決手続を案内	58	58	69	73	65
(うち実際に紛争解決手続 に移行したもの)(注)	41	41	51	43	35
銀行が対応後、顧客からの反応 がない等	136	68	56	26	17
取下げ	1	14	3	8	8
申出人と連絡取れず	8	6	1	8	4
苦情処理手続に不応諾	0	0	0	0	0

(注1)「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。当四半期のあっせん新規申立件数(図表7、9)は、当四半期前に②として終結したが、当四半期にあっせん申立てがあったものを含めるため、①の計数と一致しない場合がある。

(注2)「r」は訂正数字(平成29年9月14日付)。

図表 6 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	114
1月以上～3月未満	84
3月以上～6月未満	61
6月以上	19
計	278

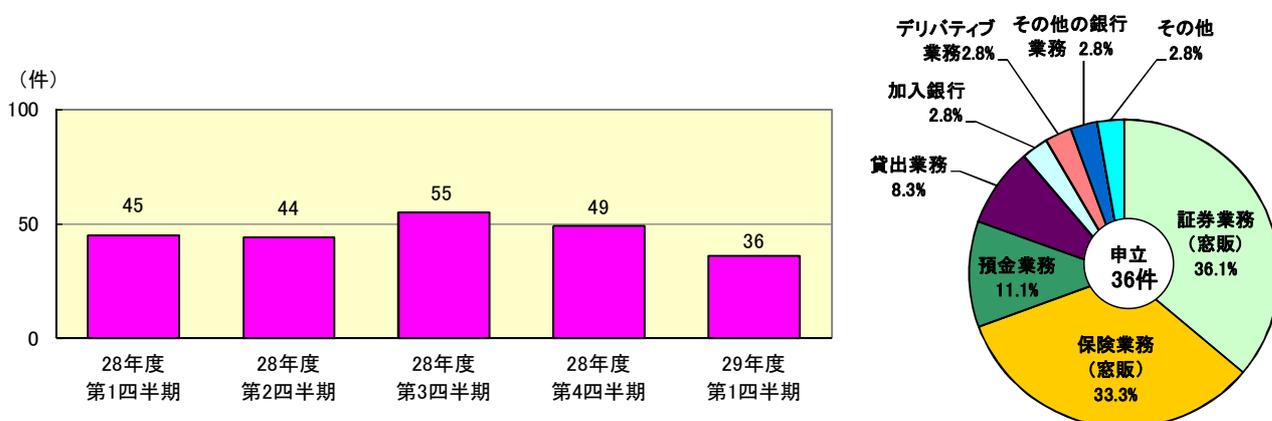
(※)図表6は、苦情申出の受付から、図表5の終結事由に該当するものとして相手方銀行から苦情対応終了の報告を受けるまでの所要期間を示している。

## Ⅱ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

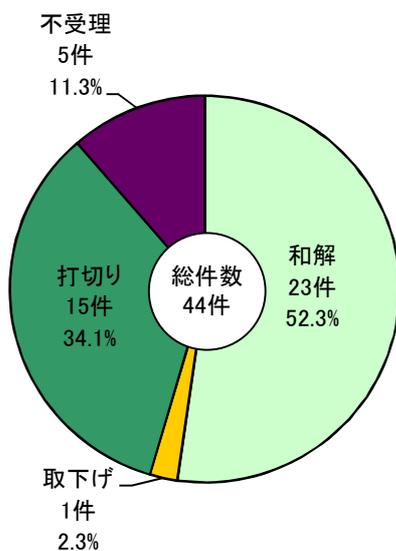
### 1. 概況

- ・新規申立件数は **36 件** (前期比▲13 件)。投資信託を中心とした**証券業務(窓販)**および一時払終身保険などの**保険業務(窓販)**の申立てが多い。
- ・和解率は、前期比 5.4%増の **52.3%**。

図表 7 あっせんの新規申立の件数の推移および業務分類別構成比



図表 8 紛争解決手続終結件数および和解率



和解率 **52.3%**  
(前期 46.9%)



## 2. 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**36件** (前期比▲26.5%)。
- **証券業務と保険業務**にかかる申立ては**全体の7割弱**を占めている。

図表9 あっせんの新規申立ての業務分類別件数 (29 年度第 1 四半期)

(単位:件)

業務分類	内 訳	紛 争		
		構成比	前期比	
預金業務		4	11.1%	-
貸出業務		3	8.3%	▲ 57.1%
内国為替業務		0	0.0%	-
手形交換		0	0.0%	-
外国為替業務		0	0.0%	▲ 100.0%
	外貨預金等	0	0.0%	▲ 100.0%
チャネル業務		0	0.0%	-
証券業務(窓販)		13	36.1%	▲ 40.9%
	投資信託	11	30.6%	▲ 45.0%
保険業務(窓販)		12	33.3%	20.0%
デリバティブ業務		1	2.8%	0.0%
	為替デリバティブ	1	2.8%	0.0%
その他の銀行業務		1	2.8%	-
加入銀行		1	2.8%	-
その他		1	2.8%	▲ 80.0%
<b>合 計</b>		<b>36</b>	<b>100.0%</b>	<b>▲ 26.5%</b>

(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10 あっせん申立人の年齢層 (平成 29 年度第 1 四半期)

(単位:件、%)

業務分類	属 性						法人	合計
	個人	20歳台 ~50歳台	60歳台	70歳台	80歳台	90歳台		
加入銀行	1	0	0	0	1	0	0	1
預金業務	4	2	0	2	0	0	0	4
貸出業務	2	1	1	0	0	0	1	3
内国為替業務	0	0	0	0	0	0	0	0
手形交換	0	0	0	0	0	0	0	0
外国為替業務	0	0	0	0	0	0	0	0
	外貨預金等	0	0	0	0	0	0	0
チャネル業務	0	0	0	0	0	0	0	0
証券業務(窓販)	13	4	3	4	2	0	0	13
	投資信託	11	4	3	3	1	0	11
保険業務(窓販)	12	4	3	1	3	1	0	12
デリバティブ業務	0	0	0	0	0	0	1	1
	為替デリバティブ	0	0	0	0	0	0	0
その他の銀行業務	1	0	1	0	0	0	0	1
その他	1	0	1	0	0	0	0	1
<b>合 計</b>	<b>34</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>36</b>
<b>構成比</b>	<b>94.4</b>	<b>30.6</b>	<b>25.0</b>	<b>19.4</b>	<b>16.7</b>	<b>2.8</b>	<b>5.6</b>	<b>100.0</b>

(注) 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

図表 11 紛争解決手続が終結した件数の推移(四半期別)

(単位:件)

	28年度 第1 四半期	28年度 第2 四半期	28年度 第3 四半期	28年度 第4 四半期	29年度 第1 四半期	(参考) 28年度
当四半期中終結件数	35	42	49	49	44	175
あっせん案の提示後、和解	16	21	20	23	22	80
特別調停案の提示後、和解	0	0	0	0	1	0
あっせん案不受諾	1	0	4	0	0	5
特別調停案不受諾	0	0	0	0	0	0
申立人の申立て取下げ	1	2	7	7	1	17
紛争解決手続の打ち切り	14	16	13	12	15	55
適格性審査による不受理	3	3	5	7	5	18

図表 12 紛争解決手続が終結した事案の業務分類別件数(29 年度第 1 四半期)

(単位:件)

	預金業務	貸出業務	内国為替 業務	手形交換	外国為替 業務	チャネル 業務	証券業務 (窓販)	保険業務 (窓販)	デリバティ ブ業務	その他の 銀行業務	加入銀行	その他	合計
当四半期中終結件数	0	4	0	0	2	0	23	10	2	0	0	3	44
あっせん案の提示後、和解	0	2	0	0	0	0	13	6	1	0	0	0	22
特別調停案の提示後、和解	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
あっせん案不受諾	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
特別調停案不受諾	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
申立人の申立て取下げ	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
紛争解決手続の打ち切り	0	1	0	0	1	0	9	4	0	0	0	0	15
適格性審査による不受理	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	5

**図表 13 不処理事案とその事由 (29 年度第 1 四半期)**

(不処理事件数 5 件)

申立ての概要	不処理事由	業務規程
インターネットバンキングを通じて不正送金された預金の補償要求	紛争の核心となる事実認定困難、経営方針	27条1項(5)、(6)
説明不十分により締結させられた為替デリバティブ取引に係る損害賠償請求	経済的損失なし	27条1項(7)
入金を取り消された厚生年金に係る損害賠償請求	経営方針、経済的損失なし	27条1項(6)、(7)
紛失したキャッシュカードで払い戻された預金の返還請求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項(5)
不当に算出された金銭消費貸借契約に係る繰上返済手数料の返還要求等	経営方針	27条1項(6)

**業務規程第27条 (紛争解決手続を行わない場合)**

あっせん委員会は、前条第1項の適格性の審査において、あっせんの申立ての内容が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合には、以後、紛争解決手続を行わない。

- (1) 取引の名義が当該顧客本人でない場合(ただし、相続等明らかに合理的な理由がある場合を除く。)
- (2) 訴訟が終了または民事調停が終了したものである場合
- (3) 過去にあっせん委員会によるあっせんを受け、その手続が終了したものである場合
- (4) 他の指定紛争解決機関や紛争の解決を実施する外部機関によるあっせん、仲裁等の手続が終了または手続中のものである場合
- (5) 当事者から提出された書面、資料、証拠書類等および事情聴取等によっては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難である場合
- (6) 加入銀行の経営方針や融資態度、あるいは銀行員等個人に係わる事項等、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でないと思われる場合
- (7) 経済的損失が認められない場合
- (8) 申立てが申立書の記載内容全体からして失当であることが明らかである場合
- (9) 不当な目的で、またはみだりにあっせんの申立てをしたと思われる場合

図表 14 紛争解決手続が終結するまでの所要期間 (29 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	5
3月以上～6月未満	16
6月以上	23
計	44

※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 15 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 (29 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	15
6月以上	8
計	23

※図表 15 は、あっせん案・特別調停案が提示された案件（図表 11 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。

### 3. あっせんの申立事案の概要とその結果

#### ○ 今期の主な事例

##### 【保険業務】

不十分な説明で購入させられた外貨建て一時払終身保険の元本割れ相当額の損失補てん要求

##### (概要)

Aさんは、B銀行担当者から本件商品の勧誘を受け、預金のように必要なときはいつでも資金を引き出せる商品であると思い購入するに至った。本件商品が中途解約や為替リスクにより元本割れすると説明を受けていれば本件商品を購入することはなかったとして、元本割れ相当額の損失補てんを求める申立てを行った。

あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんの本件商品の内容及び為替リスク、元本割れリスクに係る理解度やニーズの確認、リスク資産比率の検証等が必ずしも十分であったとはいえないことを指摘し、B銀行がAさんに対し、損失の一部を負担するというあっせん案を提示し、和解契約の締結に至った。

##### 【貸出業務】

説明不十分で返済が完了しなかったカードローンの利息免除要求

##### (概要)

AさんはB銀行から借りているカードローンを一括で完済したいと思い、B銀行に確認した残債額を口座に入金した。しかし、カードローンの一括返済を行うためには、入金だけではなく、店頭での手続きが必要であることがわかり、完済されないまま利息が発生していることが判明した。Aさんは、B銀行の一括返済手続きにかかる説明が十分ではないこと等を理由に、B銀行に対し利息の免除を求める申立てを行った。

あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんに対しカードローンの完済手続きについて、より丁寧な対応をすべきであったことを指摘し、B銀行がAさんの未払利息の一部を免除するというあっせん案を提示し、和解契約の締結に至った。

【貸出業務】

不適切な対応により余分に支払うこととなったアパートローンに係る利息の返還要求

(概要)

Aさんは、B銀行から借り入れているアパートローンを期限前完済しようと思い、金銭消費貸借契約書に記載されたとおり、完済希望日の10営業日前にその旨をB銀行担当者に申し出た。しかし、実際には、B銀行は手続を完了するのに10営業日を超える期間を要したことから、完済希望日以降に余分に発生した利息相当額の返還を求める申立てを行った。

あっせん委員会は、B銀行は、本件契約の金銭消費貸借契約書の記載のとおり期間で、手続を行うべきであったことを指摘し、B銀行がAさんに対し、該当部分の利息を返還するというあっせん案を提示して、和解契約の締結に至った。

 **チェックポイント**

保険商品に関する紛争が増加。



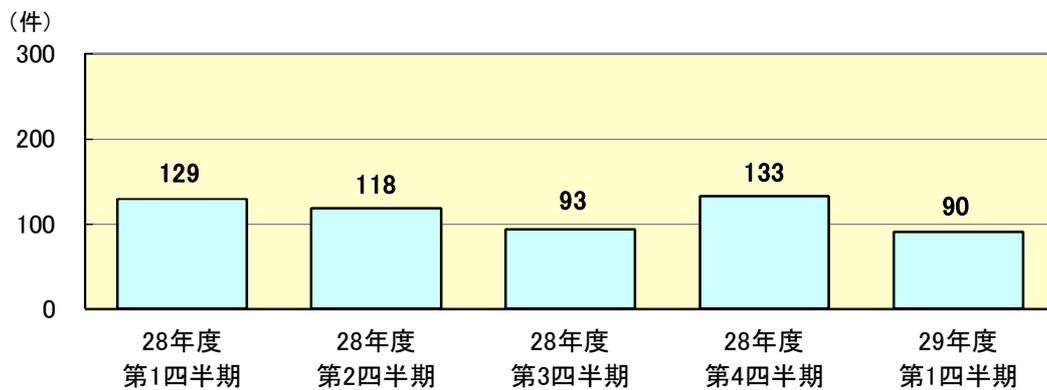
全事案の概要は、別冊のとおりである。

### Ⅲ. 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

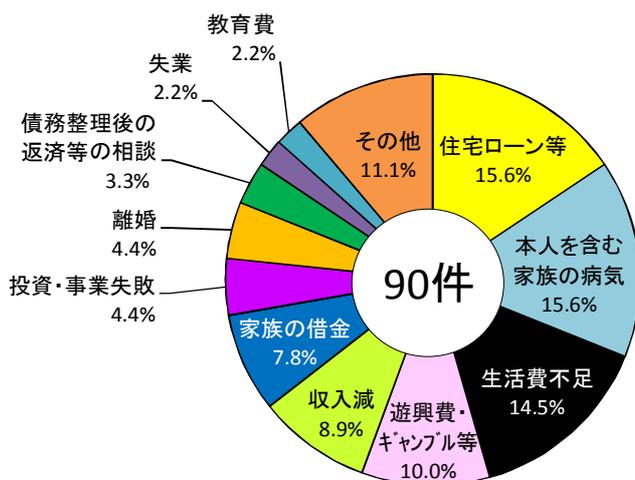
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施しているほか、中小企業向け融資に関する相談等を受け付ける専用の電話を設けている。

#### 1. カウンセリングサービスの実施状況

図表 16 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 17 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(29 年度第 1 四半期)



(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	60	70.0%
法テラス(民事法律扶助)を紹介	14	13.4%
住宅金融支援機構を案内	3	10.0%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	3	0.0%
銀行への取次ぎ	2	3.3%
弁護士会を紹介	2	0.0%
労働金庫を案内	1	3.3%
簡易裁判所を案内	0	0.0%
その他	6	0.0%
合計	91	100.0%

※ 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。

## ○ 今期の主なカウンセリング事例

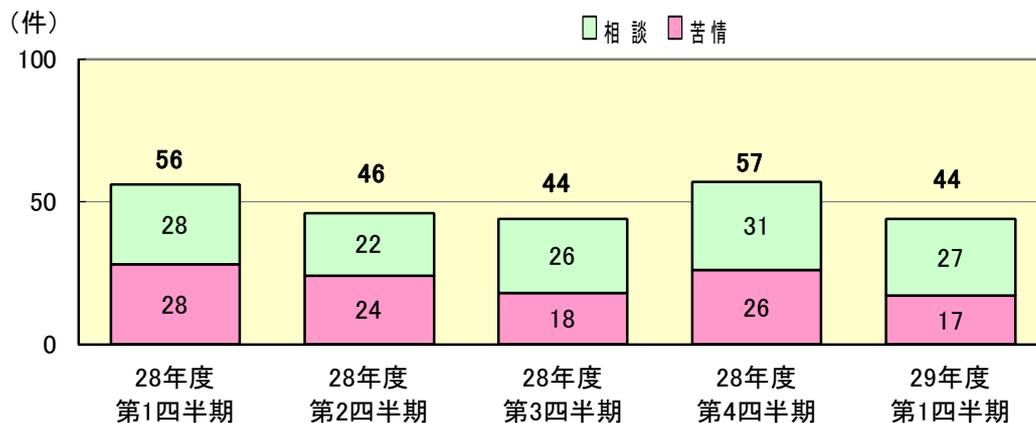
住宅ローン等	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 3年後に定年を迎え、年金収入だけとなるので、住宅ローンの返済を継続することができなくなると思う。どうしたらよいか。</li> <li>○ 2年後に親の介護のため、実家の近くに引っ越すことになると思う。今の自宅の住宅ローン返済が重荷になるので、賃貸に出すことはできないか。</li> </ul>
本人を含む家族の病気	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 数年前に住宅ローンを借入れ、同じ銀行からさらに300万円のカードローンを借入れたが、現在病気で働けなくなり返済が苦しい。</li> <li>○ 3か月後に夫が定年を迎える予定であったが、難病で仕事を継続できなくなった。夫の年金と私のパート収入では住宅ローンの返済ができない。</li> </ul>
生活費不足	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 震災による住宅補修や家電の買い替えで、義捐金では足りず、カードローンを利用した。気が付いたら年収以上の借入で、働いても全額返済に充てることになり、生活が成り立たない。</li> </ul>
遊興費・ギャンブル等	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ギャンブル等のため、銀行や勤務先から借入れをしている。住宅ローン以外の借入れをまとめれば返済できると思うが、おまとめローンを取り扱っている銀行に相談をした方がよいか。</li> </ul>
収入減	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 定年を迎えて嘱託採用されたが、ボーナスもなく収入が減った。蓄えも底をつき住宅ローンを延滞している。月々の返済額を下げられないか。</li> </ul>
家族の借金	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 定年を迎え嘱託として働いている夫が、400万円のカードローンを借入れていることが判った。家族で一括返済を考えているが、また借入れを繰り返すのではないかと懸念もある。</li> </ul>



## 2. 中小企業向け融資に関する相談窓口の実施状況

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14件、「新規融資」に関するものが10件、「与信管理・回収」に関するものが7件寄せられた。

図表 18 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）



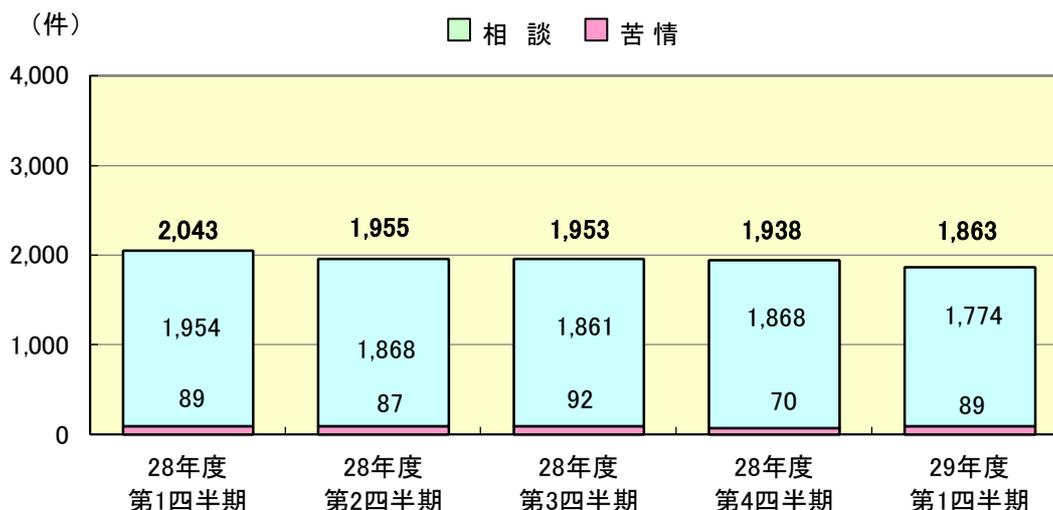
### ○ 今期の主な相談事例

担保・保証・ 金利等	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 当社の事業性ローンの連帯保証人になっている役員が辞任する。銀行からは、辞任後も連帯保証人に留まるよう求められている。</li> <li>○ 土地を担保に借入をしているが、物件を売却して返済を考えた。銀行からは全額を返済しても担保抹消はできないと言われた。</li> </ul>
新規融資	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 個人で農業を営んでおり、作付転換をするため銀行から融資を受けたい。融資に年齢制限はあるか。</li> <li>○ 創業のためのローンを借りたい。</li> </ul>
与信管理・ 回収	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 返済が滞ったことはないのに、債務超過の決算報告をしたら突然口座を凍結された。</li> </ul>

#### IV. 各地銀行協会における相談・苦情の受付状況

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。

図表 19 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 20 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  
(29 年度第 1 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	245	13.8%	▲ 21.7%	5	5.7%	66.7%	250	13.4%	▲ 20.9%
銀行協会	144	8.1%	▲ 8.3%	-	-	-	144	7.7%	▲ 8.3%
預金業務	558	31.5%	▲ 1.8%	38	42.7%	65.2%	596	32.0%	0.8%
貸出業務	245	13.8%	▲ 11.6%	20	22.5%	11.1%	265	14.2%	▲ 10.2%
内国為替業務	45	2.5%	▲ 6.3%	3	3.4%	50.0%	48	2.6%	▲ 4.0%
手形交換	54	3.0%	0.0%	0	0.0%	-	54	2.9%	0.0%
外国為替業務	38	2.1%	5.6%	4	4.5%	100.0%	42	2.3%	10.5%
チャネル業務	47	2.7%	6.8%	6	6.7%	20.0%	53	2.9%	8.2%
証券業務(窓販)	32	1.8%	0.0%	2	2.2%	▲ 66.7%	34	1.8%	▲ 10.5%
保険業務(窓販)	9	0.5%	12.5%	6	6.7%	200.0%	15	0.8%	50.0%
デリバティブ業務	2	0.1%	100.0%	0	0.0%	-	2	0.1%	100.0%
その他の銀行業務	63	3.6%	▲ 4.5%	3	3.4%	▲ 50.0%	66	3.5%	▲ 8.3%
その他	292	16.5%	10.6%	2	2.2%	▲ 33.3%	294	15.8%	10.1%
合計	1,774	100.0%	▲ 5.0%	89	100.0%	27.1%	1,863	100.0%	▲ 3.9%

## V. その他

### ○ 「あっせん委員会運営懇談会」(第18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29年度の第1回目は、以下のとおり開催した。

#### 1. 日時・場所

平成 29 年 7 月 11 日 (火) 午後 1 時 30 分～3 時 45 分  
朝日生命大手町ビル 25 階 第 5 会議室

#### 2. 出席者

##### ① 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 眞己 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

##### ② 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 常務理事

#### 3. 議事内容

##### (1) あっせん委員の再任(付議事項)

平成 29 年 10 月または 11 月に 2 年の任期満了となるあっせん委員 8 名の再任について諮り、了承を得た。

##### (2) 報告事項

事務局から以下の事項について報告した。委員からは以下の意見があった。

- ① 紛争解決等業務の実施状況
- ② 紛争解決等業務に対する異議の受付状況
- ③ 利用者アンケートの実施状況
- ④ 加入銀行への情報還元および相談員の研修実施状況
- ⑤ 消費生活センター等との情報交換会の開催状況
- ⑥ 第 52・53 回金融トラブル連絡調整協議会の様様

- 利用者アンケートの実施状況
  - ・ アンケートの項目のうち「あっせん委員会の中立・公正性」の評価について、信頼できる(「どちらかと言えば信頼できる」を含む。)との回答の割合が、平成 27 年度下期と比較すると全体で 1 割ほど下がっている。不調事案の場合の評価が低くなることもある程度はやむをえないとしても、あっせん手続の中立・公正性は最も重要な項目であり、少なくとも現状の水準を維持できるような運営を引き続き心がけていただきたい。
  - ・ 事情聴取時の申立人に対する発問のし方や態度等からあっせん委員会の中立・公正性に疑念をもたれることのないよう注意し、より丁寧な対応を心がけるよう、分科会等の機会を通じてあっせん委員間の認識を共有するようにしたい。

### (3) あっせん事案

標記について、事務局から、(1) 不調事案(不受理、打切り)、(2) 高齢者・障がい者への対応状況、(3) 申立人から異議を受けた事案等について報告し、意見交換を行った。主な意見は以下のとおり。

#### ① 不調事案について

- ・ あっせん手続において申立人本人以外の家族、それ以外の第三者が、あっせん手続に何らかの形で関与して、うまくいきそうなあっせんがまとまらなかった残念なケースも存在する。あっせん委員会としては、こうした申立人をとりまく事情、事情聴取に出席を希望する補佐人の属性等を的確に把握し、申立人本人の意思・意向を十分に確認したうえで、紛争解決に結びつくような運営に心がけていく必要がある。

#### ② 高齢者、障がい者への対応状況

- ・ 高齢者や身体的な障がいを持つ者に対する対応は、非常に丁寧であると評価するとともに、こうした事案は今後も増加傾向にあると予想される。財政的・人的負担等の制約はあると思われるが、引き続き丁寧な対応の維持に努めてもらいたい。さらに、判断力、コミュニケーション力が衰えた高齢者等への対応も重要と思われる。

#### ③ 申立人から異議を受けた事案等

- ・ あっせん手続のなかで、申立人に事情聴取時に提示する「あっせん原案」の内容、位置づけ、性質については、申立人が誤解することのないよう、丁寧に説明する必要がある。

## 4. 提言・指摘事項

外部有識者委員からの問題点の提示、指摘事項はなかった。

以 上

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