

全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況  
(平成30年度)

令和元年5月



一般社団法人  
全国銀行協会



全国銀行協会では、「全国銀行協会相談室」(以下「全銀協相談室」という。)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、「全銀協相談室」および「あっせん委員会」における平成30年度(平成30年4月～31年3月(以下「当年度」という。))の運営状況を取り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 .....	12
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 .....	17
IV. 全銀協相談室認知媒体調査 .....	19
V. 各地銀行協会における相談・苦情の受付状況 .....	20

## 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

**16,046 件** (前年度比 109 件増 (+0.7%)) (図表 1 参照)。

#### ② 相談件数

**12,233 件** (前年度比 220 件減 (▲1.8%))。

業務分類別では、「預金業務」(2,610 件 (21.3%))、「その他」(2,334 件 (19.1%))、「加入銀行」(1,903 件 (15.6%))、「銀行協会」(1,404 件 (11.5%))、「貸出業務」(1,360 件 (11.1%)) の順 (図表 2、3 参照)。

#### ③ 苦情件数

**3,813 件** (前年度比 329 件増 (+9.4%))。

業務分類別では、「預金業務」(1,268 件 (33.3%))、「貸出業務」(764 件 (20.0%))、「証券業務(窓販)」(332 件 (8.7%))、「チャンネル業務」(313 件 (8.2%))、「保険業務(窓販)」(230 件 (6.0%)) の順 (図表 2、3 参照)。

#### ④ リスク性商品の苦情

「証券業務(窓販)」および「保険業務(窓販)」は前年度に比して大幅に増加した(それぞれ前年度比+46.3%、+36.1%) (図表 3 参照)。

#### ⑤ 外国為替業務の苦情

海外送金業務におけるマネー・ローンダリング/テロ資金供与対策に関する苦情の増加を主因に、「外国為替業務」の苦情が大幅に増加した(+45.7%)。

#### ⑥ 自然災害ガイドライン・改元対応

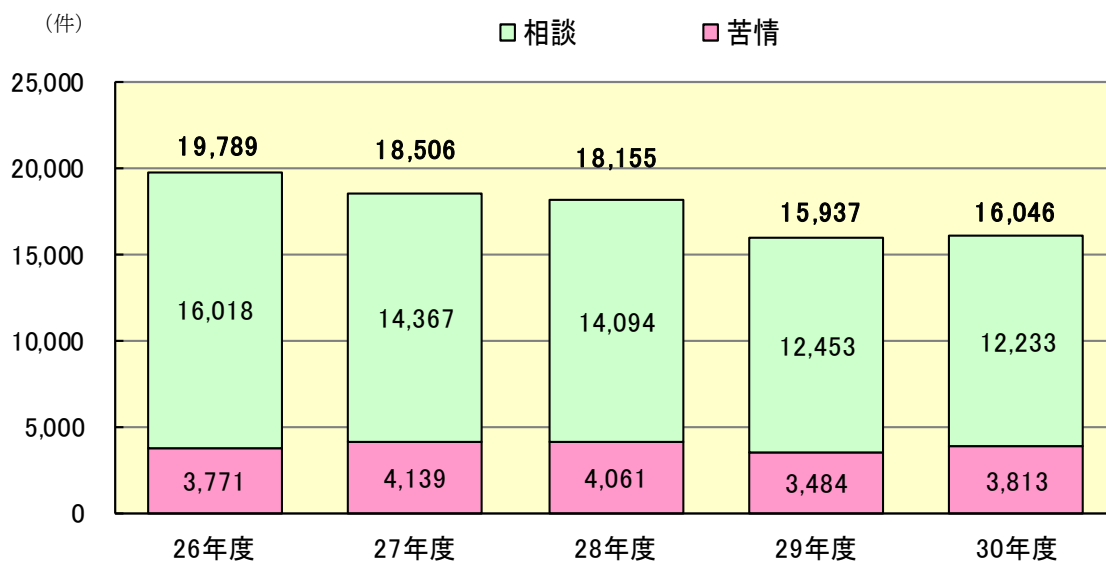
当年度第 2 四半期には自然災害の発生に伴う「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」についての相談が、下半期には改元に伴う手形の記載方法等に関する相談がそれぞれ多かった。

#### ⑦ 銀行協会を騙る詐欺

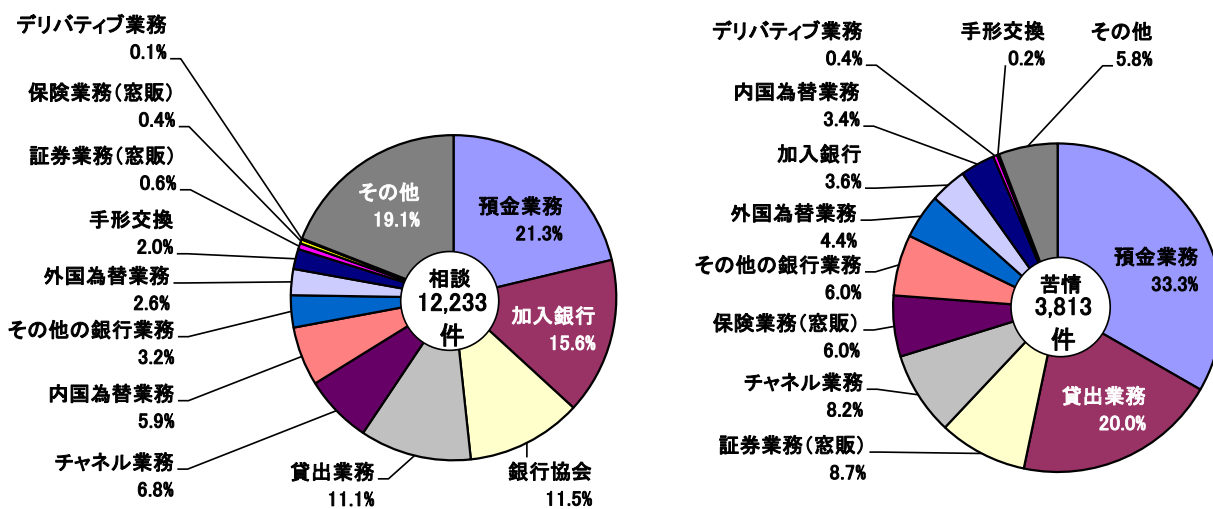
銀行協会職員を騙るキャッシュカードの詐取等に関連する相談が前年度に比して大幅に増加した(当年度 770 件、前年度比+239 件)。



図表 1 相談・苦情の受付件数(年度別)



図表 2 相談・苦情の業務分類別構成比(当年度)



(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・統廃合等に関する相談等。  
 (注 2)「銀行協会」は、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相談等。  
 (注 3)「その他」は、主に金融犯罪関連、利子課税・税金一般、加入銀行以外の金融機関等に関する相談等。  
 (注 4) 業務分類の内訳は資料 1 参照。

## 2. 苦情の受付状況

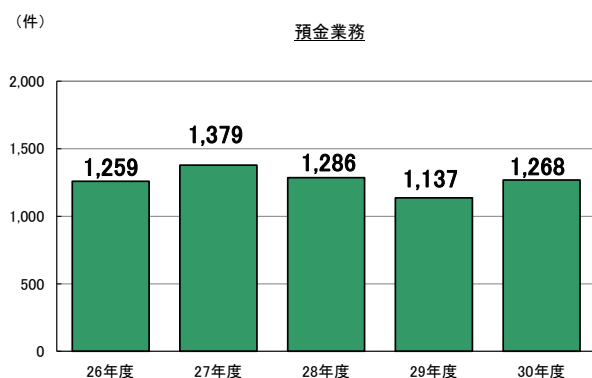
- 当年度の苦情件数は、**3,813 件（前年度比+9.4%）**。
- 業務分類別では、前年度同様「預金業務」、「貸出業務」の割合が 5 割以上を占めている。
- 前年度比では、「その他」や「貸出業務」等が減少したものの、「預金業務」、「証券業務（窓販）」、「保険業務（窓販）」、「外国為替業務」等が増加した結果、全体の苦情件数が増加した。

### (1) 業務分類別の受付状況

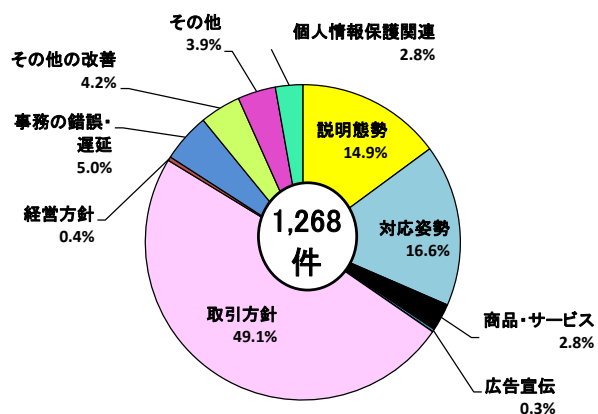
#### 預金業務…1,268 件（前年度比+11.5%）

- **口座解約・払戻し、口座開設、相続に関する苦情が多い。**
- 前年度比では、特に口座開設、口座解約・払戻しに関する苦情が増加した。
- 典型的な事例は、以下のとおり。
  - ・ 高齢や病気のため銀行に出向くことができない預金者に代わり、家族が払戻しをしようとしたが断られた。
  - ・ 高齢であることを理由に支店窓口において速やかな払戻しに応じてもらえなかった。
  - ・ 勤務先やアルバイト先から指定された銀行に口座開設を依頼したが断られた。
  - ・ 相続が発生し、必要書類を揃えて銀行に提出したものの、なかなか手続が進まない。

受付件数



苦情の発生原因

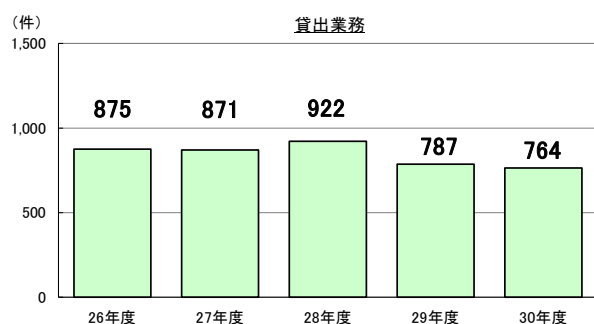


(注) 発生原因の内訳は資料 2 参照。

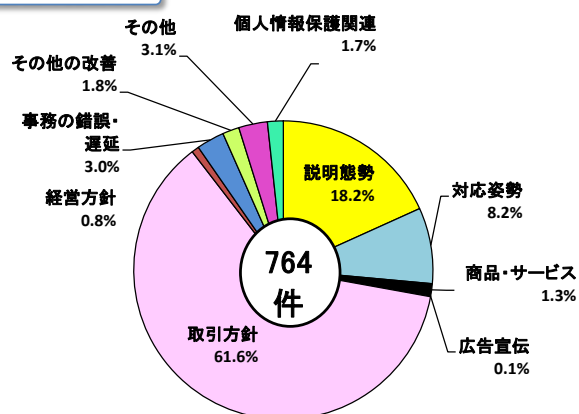
## 貸出業務…764 件（前年度比▲2.9%）

- ▶ **事業資金と住宅ローンに関する苦情がそれぞれ全体の 3 割弱**を占めた。次いで消費者ローンに関する苦情が多い。
- ▶ 前年度比では、消費者ローンに関する苦情が減少したものの、事業資金に関する苦情が増加した。
- ▶ 事業資金については、管理・回収、条件変更、新規融資の謝絶に関する苦情等が寄せられた。
- ▶ 住宅ローンについては、契約時の説明が不十分であるといった苦情や、団体信用生命保険の保険金請求にあたっての説明不足・誤説明に関する苦情等が寄せられた。
- ▶ 消費者ローンについては、カードローンの返済方法、延滞の扱いに関する苦情等が寄せられた。

受付件数



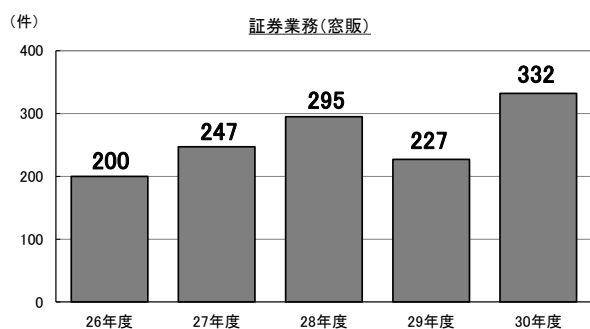
苦情の発生原因



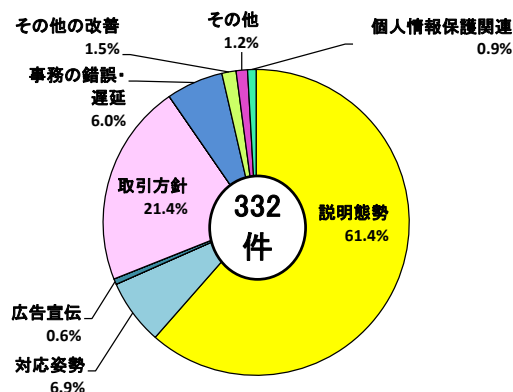
## 証券業務（窓販）…332 件（前年度比+46.3%）

- ▶ 苦情件数は、前年度に比して大幅に増加した。
- ▶ 全体の **8 割以上が投資信託** についての苦情であり、損失補てんに関する申出が多い。
- ▶ 発生原因別では、**説明態勢に関するものが6 割を超えている**。
- ▶ 全体の件数のうち約 3 割が家族等の親族からの苦情の申出であった。

受付件数



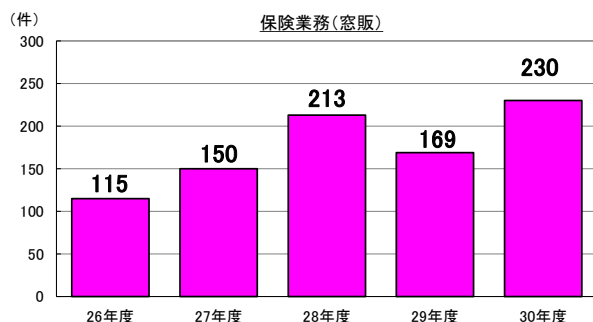
苦情の発生原因



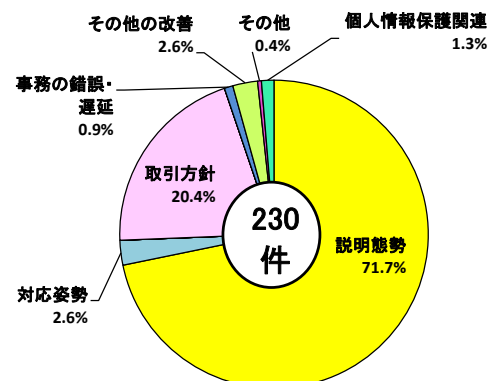
## 保険業務（窓販）…230 件（前年度比+36.1%）

- ▶ 苦情件数は、前年度に比して大幅に増加した。
- ▶ **ほとんどが生命保険契約** に関する苦情であり、特に当年度は外貨建ての保険契約に関する苦情が増加し、生命保険全体の 6 割超を占めた。
- ▶ 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**というものが多い。
- ▶ 全体の件数のうち約 4 割が家族等の親族からの苦情の申出であった。

受付件数



苦情の発生原因

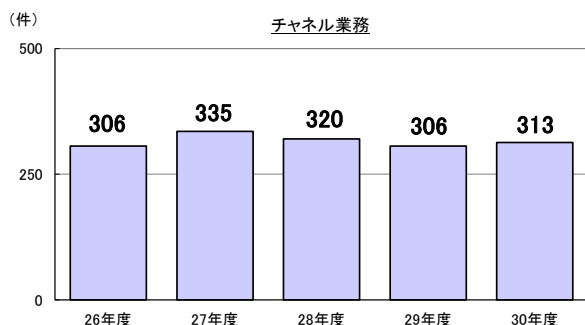




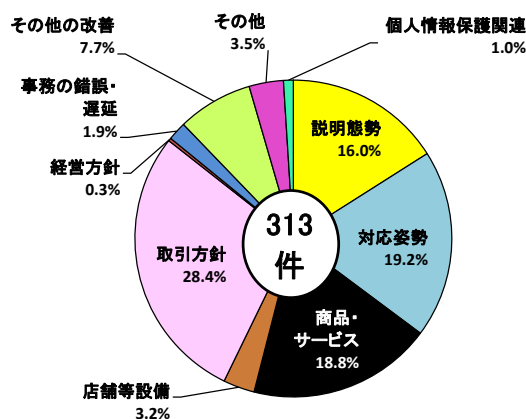
## チャネル業務…313 件（前年度比+2.3%）

- ▶ CD・ATM取引に関する苦情が全体の5割超を占めた。ほかはクレジットカード・デビットカードやインターネット・モバイルバンキング等に関するものであった。
- ▶ CD・ATM取引に関する典型的な事例は以下のとおり。
  - ・ キャッシュカード再発行手続に要する手数料・時間が不満だ。
  - ・ 自分が入力操作した金額より不足した金額が払い戻された（または入金金額が不足している）。
- ▶ クレジットカード、デビットカードに関する典型的な事例は以下のとおり。
  - ・ デビットカードの引き落としについて調査を依頼しているが、時間がかかりすぎている。

受付件数



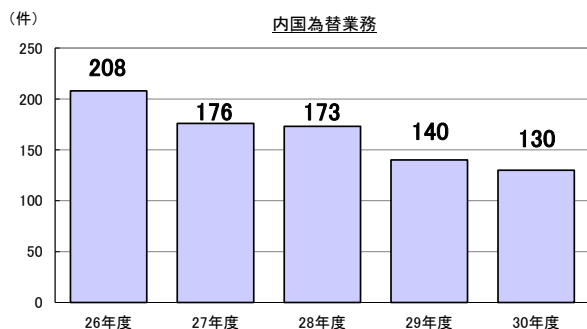
苦情の発生原因



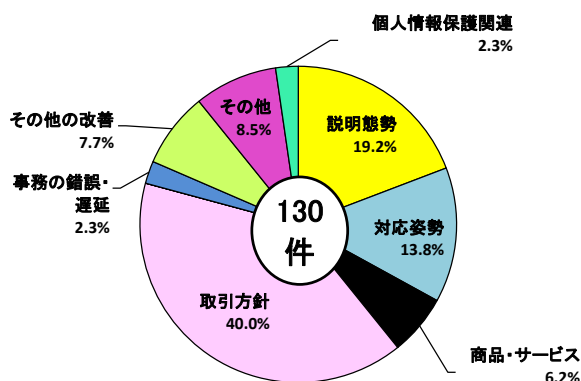
## 内国為替業務…130 件（前年度比▲7.1%）

- ▶ 誤振込に関する苦情が最も多く、特に組戻手続に際しての銀行の説明や対応に関する苦情が継続して寄せられた。
- ▶ 振込の受取人からは、入金を確認できない、振込を受け付けた銀行に照会しても教えてくれない、といった苦情が寄せられた。

受付件数



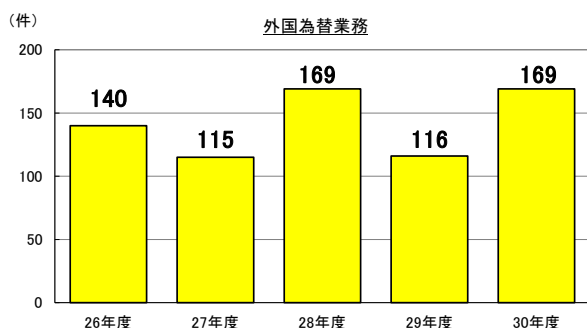
苦情の発生原因



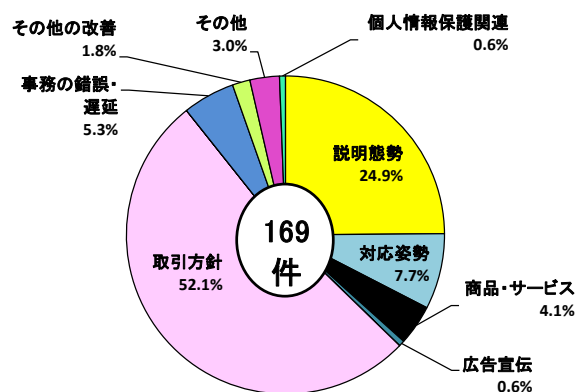
## 外国為替業務…169 件（前年度比+45.7%）

- ▶ 海外送金業務におけるマネー・ローンダリング/テロ資金供与対策に関する苦情の増加を主因に、苦情が大幅に増加した。
- ▶ 海外送金に関しては、受付を銀行に断られた、着金しているにもかかわらず入金処理をしてくれない、取引目的に関する証拠資料の提出依頼が不満だ、といった苦情が寄せられた。
- ▶ 外貨預金に関しては、強引な勧誘で契約させられた、為替リスク等の商品内容の説明を十分に受けていない、といった苦情が寄せられた。

受付件数



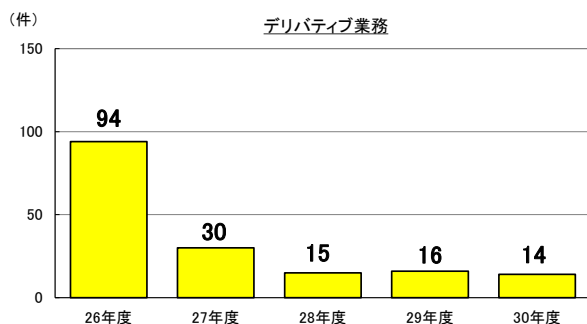
苦情の発生原因



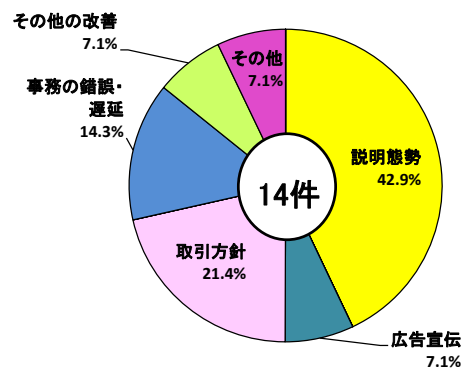
## デリバティブ業務…14 件（前年度比▲12.5%）

- ▶ デリバティブ内在預金の説明不足や、不要なデリバティブ契約による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…227 件（前年度比+17.6%）

- 資産運用関係、口座振替に関する苦情が約 5 割を占め、次いで貸金庫、通貨・両替に関する苦情が多い。
- 資産運用関係では、遺言信託や教育資金贈与信託、個人型確定拠出年金（iDeCo）に関する苦情が多く、前年度に比して苦情が増加した。
- 口座振替では事務手続に関する苦情、通貨・両替では手数料に関する苦情が多かった。

## 加入銀行…137 件（前年度比+23.4%）

- 銀行員の応対等に関する苦情が寄せられた。

## その他…220 件（前年度比▲17.9%）

- 金融犯罪関連の苦情がその他全体の 6 割弱を占め、次いで利子課税・税金一般や金融関連業法等に関する苦情が多い。
- 前年度比では、口座凍結に関する苦情や、本人確認に関する苦情の減少を主因に、「その他」全体の苦情は減少した。
- 金融犯罪関連の典型的な事例は、以下のとおり。
  - ・ 不正送金・不正払出し・デビットカードの不正利用の被害に遭ったが、一部の金額しか補償されない（または補償の対象外とされた）。
  - ・ 突然、銀行から預金口座を凍結された。身に覚えがないので凍結を解除してほしい。
- 金融関連業法等では、本人確認書類等の取引時確認に関する苦情等が寄せられた。
- 利子課税・税金一般では、NISA に関する苦情等が寄せられた。

### 3. 相談の受付状況

- 当年度の相談件数は、**12,233 件**（前年度比▲1.8%）。
- 業務分類別では、「預金業務」が最も多く、次いで「その他」、「加入銀行」、「銀行協会」、「貸出業務」となった。
- 前年度比では、「その他」、「外国為替業務」、「内国為替業務」等が増加し、「貸出業務」、「チャンネル業務」、「預金業務」等が減少した。
- 「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。
- 「預金業務」の典型的な相談は、以下のとおり。
  - ・ 相続に必要な書類や手続を教えてください。
  - ・ 相続預金がどこの銀行にあるか調べる方法はあるか。
  - ・ 口座開設に必要な書類を教えてください。
  - ・ 凍結口座名義人リストに掲載されたことがあるが、新たに口座を開設したい。
  - ・ 預金者が病気で銀行に出向けない。入院費用の支払いなどはどうすればいいのか。
  - ・ 休眠預金となる基準や通知方法について知りたい。
  - ・ 預金保険制度の限度額、対象金融機関等について知りたい。
- 「貸出業務」では、新規借入の手続や返済に関する相談など、カードローンを含む消費者ローンや住宅ローンに関する相談が 7 割弱を占めた。
- 「外国為替業務」では、外貨建て小切手の取立依頼に関する相談が多く寄せられた。
- 「手形交換」では、改元に伴う手形の期日の記載等に関する相談が多く寄せられた。
- 「その他」では、「金融犯罪関連」が全体の 5 割以上を占め、銀行協会職員を騙るキャッシュカードの詐取等に関する相談が前年度にも増して多く寄せられた（当年度 770 件、前年度 531 件）。

図表3 相談・苦情の業務分類別件数・構成比(当年度)

(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	
預金業務	2,610	21.3%	▲ 2.3%	1,268	33.3%	11.5%	3,878	24.2%	1.8%
貸出業務	1,360	11.1%	▲ 8.6%	764	20.0%	▲ 2.9%	2,124	13.2%	▲ 6.6%
内国為替業務	717	5.9%	6.5%	130	3.4%	▲ 7.1%	847	5.3%	4.2%
手形交換	239	2.0%	18.3%	9	0.2%	▲ 35.7%	248	1.5%	14.8%
外国為替業務	315	2.6%	18.9%	169	4.4%	45.7%	484	3.0%	27.0%
チャネル業務	835	6.8%	▲ 8.0%	313	8.2%	2.3%	1,148	7.2%	▲ 5.4%
証券業務(窓販)	72	0.6%	0.0%	332	8.7%	46.3%	404	2.5%	35.1%
保険業務(窓販)	48	0.4%	45.5%	230	6.0%	36.1%	278	1.7%	37.6%
デリバティブ業務	7	0.1%	▲ 30.0%	14	0.4%	▲ 12.5%	21	0.1%	▲ 19.2%
その他の銀行業務	389	3.2%	▲ 13.4%	227	6.0%	17.6%	616	3.8%	▲ 4.0%
加入銀行	1,903	15.6%	▲ 2.6%	137	3.6%	23.4%	2,040	12.7%	▲ 1.2%
銀行協会	1,404	11.5%	▲ 3.4%	-	-	-	1,404	8.7%	▲ 3.4%
その他	2,334	19.1%	2.7%	220	5.8%	▲ 17.9%	2,554	15.9%	0.5%
加入銀行以外の金融機関	644	5.3%	7.2%	-	-	-	644	4.0%	7.2%
金融犯罪関連	1,320	10.8%	12.1%	131	3.4%	▲ 13.8%	1,451	9.0%	9.1%
合計	12,233	100.0%	▲ 1.8%	3,813	100.0%	9.4%	16,046	100.0%	0.7%

(注) 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、カードローン相談・苦情窓口で受け付けた相談等は同「貸出業務」に計上。

図表4 苦情処理手続受付件数の推移(年度別)

(単位:件)

	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
苦情受付件数	3,771	4,139	4,061	3,484	3,813
苦情処理手続受付件数	1,097	1,245	1,362	1,053	1,053

(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5 苦情処理手続が終結した件数の推移(年度別)

(単位:件)

	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
当年度中終結件数	1,167	1,133	1,482	1,070	1,056
解決	594	641	889	749	675
紛争解決手続を案内	255	171	258	198	237
(うち実際に紛争解決手続に移行したもの)(注)	184	113	176	115	163
銀行が対応をし尽くし、これ以上対応はできない	293	284	286	89	96
取下げ	15	16	26	22	32
申出人と連絡取れず	10	21	23	12	16
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てがあったものと、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。当年度のあっせん新規申立件数(図表7、9)は、前年度以前に②として終結したが、当年度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。

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(当年度)

所要期間	件数
1月未満	481
1月以上～3月未満	296
3月以上～6月未満	228
6月以上	51
計	1,056

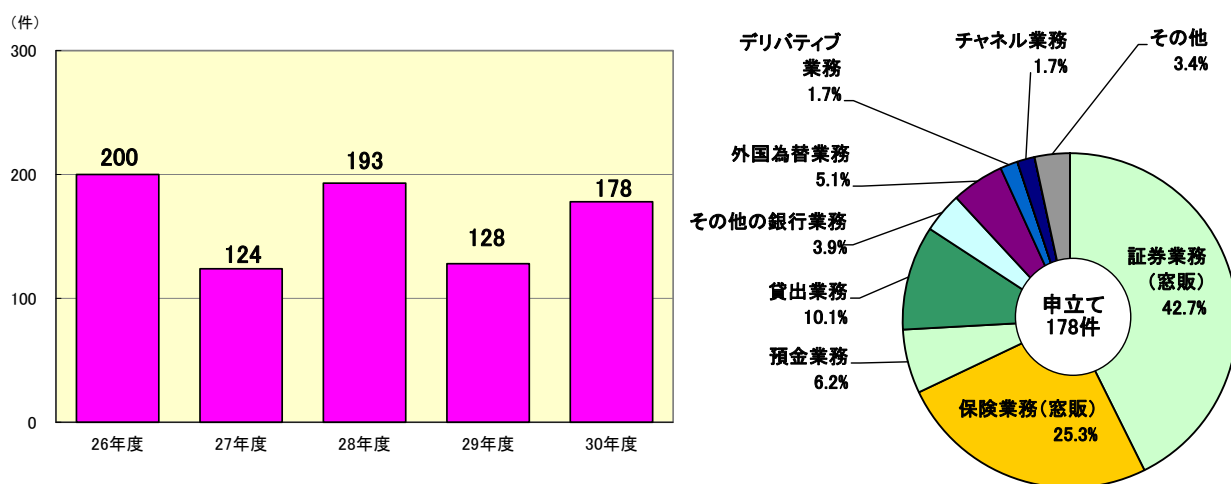
(注) 図表6は、苦情申出の受付から、図表5の終結事由に該当するものとして相手方銀行から苦情対応終了の報告を受けるまでの所要期間を示している。

## Ⅱ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

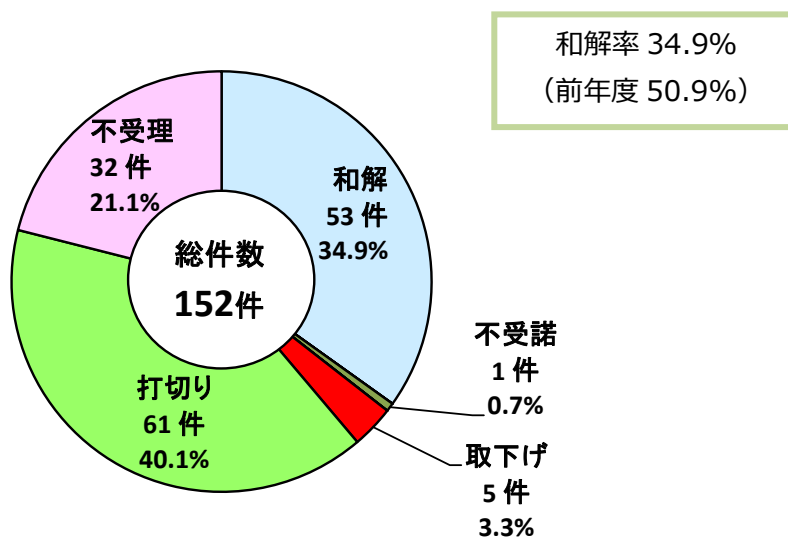
### 1. 概況

- ・新規申立件数は **178 件** (前年度比+50 件)。投資信託を中心とした**証券業務(窓販)**および外貨建て保険を中心とした**保険業務(窓販)**の申立てが多い。
- ・紛争解決手続終結事案における和解率は、打切り(前年度比+13 件)、不受理(前年度比+11 件)がそれぞれ増加したことから、前年度比 16.1 ポイント減の 34.9%となった。

図表 7 あっせんの新規申立件数の推移(年度別)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(当年度)



## 2. 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) 当年度におけるあっせんの新規申立件数

- ▶ 当年度におけるあっせんの新規申立件数は 178 件（前年度比+39.1%）。
- ▶ 証券業務と保険業務にかかる申立ての割合が 6 割以上を占めている。

図表 9 あっせんの新規申立ての業務分類別件数（当年度）

(単位:件)

業務分類	内 訳	紛 争		
		構成比	前年度比	
加入銀行		0	0.0%	▲ 100.0%
預金業務		11	6.2%	▲ 15.4%
貸出業務		18	10.1%	80.0%
内国為替業務		0	0.0%	-
手形交換		0	0.0%	-
外国為替業務		9	5.1%	200.0%
	外貨預金等	6	3.4%	500.0%
チャネル業務		3	1.7%	200.0%
証券業務(窓販)		76	42.7%	55.1%
	投資信託	69	38.8%	56.8%
保険業務(窓販)		45	25.3%	25.0%
デリバティブ業務		3	1.7%	50.0%
	為替デリバティブ	3	1.7%	50.0%
その他の銀行業務		7	3.9%	40.0%
その他		6	3.4%	▲ 25.0%
合 計		178	100.0%	39.1%

(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。

図表 10 あっせん申立人の年齢層（当年度）

(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		
預金業務	10	5	1	2	1	1	11	
貸出業務	16	11	3	1	1	0	18	
内国為替業務	0	0	0	0	0	0	0	
手形交換	0	0	0	0	0	0	0	
外国為替業務	8	0	3	4	1	0	9	
	外貨預金等	6	0	2	3	1	0	6
チャネル業務	3	1	1	0	1	0	3	
証券業務(窓販)	76	14	33	17	11	1	76	
	投資信託	69	13	31	13	1	69	
保険業務(窓販)	44	8	12	16	8	0	45	
デリバティブ業務	0	0	0	0	0	0	3	
	為替デリバティブ	0	0	0	0	0	3	
その他の銀行業務	6	2	2	0	2	0	7	
加入銀行	0	0	0	0	0	0	0	
その他	6	5	1	0	0	0	6	
合 計	169	46	56	40	25	2	178	
構成比	94.9	25.8	31.5	22.5	14.0	1.1	100.0	

(注) あっせん申立時点におけるあっせん申立人の年齢。



## (2) 年度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(年度別)

(単位:件)

	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
当年度中終結件数	209	134	175	159	152
あっせん案の提示後、和解	97	61	80	80	53
特別調停案の提示後、和解	0	0	0	1	0
あっせん案不受諾	2	0	5	0	1
特別調停案不受諾	1	0	0	0	0
申立人の申立て取下げ	16	6	17	9	5
紛争解決手続の打ち切り	57	37	55	48	61
適格性審査による不受理	36	30	18	21	32

図表 12 紛争解決手続が終結した事案の業務分類別件数(当年度)

(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
当年度中終結件数	13	10	0	0	6	4	60	38	4	6	0	11	152
あっせん案の提示後、和解	5	1	0	0	0	0	23	15	2	3	0	4	53
特別調停案の提示後、和解	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
あっせん案不受諾	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
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	1	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	5
紛争解決手続の打ち切り	0	2	0	0	5	1	28	21	2	1	0	1	61
適格性審査による不受理	7	7	0	0	1	3	6	0	0	2	0	6	32

図表 13 不受理の事由別件数 (当年度)

(単位：件)

業務規程	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	計
27条1項(5)	1	3	6	3	13
27条1項(6)	2	3	1	4	10
27条1項(5)および(6)	1	2	0	1	4
27条1項(2)、(5)および(6)	0	0	1	0	1
27条1項(7)	0	1	0	0	1
27条1項(8)	0	1	0	1	2
27条1項(7)および(8)	0	1	0	0	1
合計	4	11	8	9	32

**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認められる場合
- (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認められる場合

図表 14 紛争解決手続が終結するまでの所要期間（当年度）

所要期間	件数
1月未満	0
1月以上～3月未満	34
3月以上～6月未満	68
6月以上	50
計	152

※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（当年度）

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	26
6月以上	28
計	54

※図表 15 は、あっせん案・特別調停案が提示された案件の当該提示までに要した期間を示している。

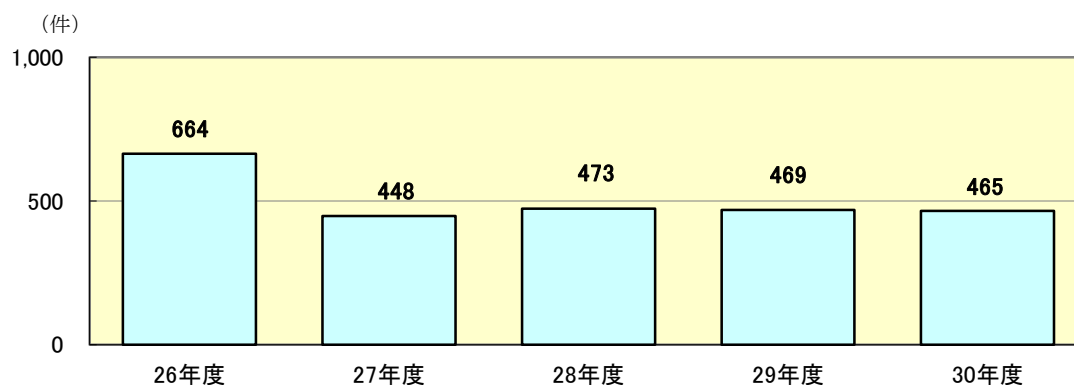
※あっせん案・特別調停案の提示後に和解契約書締結の手続が行われる。

### 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

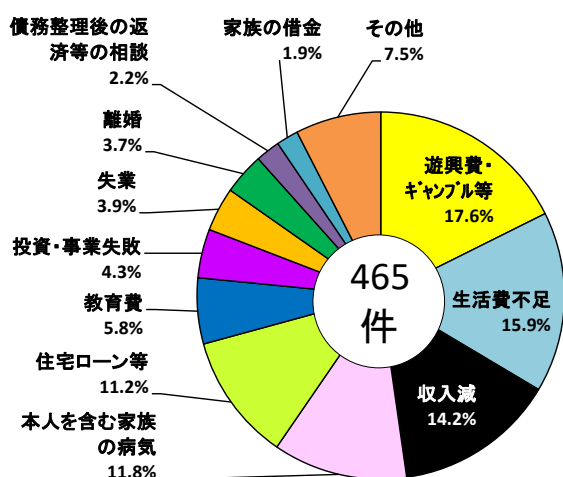
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施しているほか、中小企業向け融資に関する相談、カードローンに関する相談を受け付ける専用の窓口を設けている。

#### 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（年度別）



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結果（当年度）



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	252	50.4%
法テラス(民事法律扶助)を紹介	74	14.8%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	54	10.8%
銀行へ取次ぎ	38	7.6%
弁護士会を紹介	22	4.4%
住宅金融支援機構を紹介	15	3.0%
銀行を紹介	12	2.4%
個人信用情報機関を紹介	11	2.2%
その他	22	4.4%
合計	500	100.0%

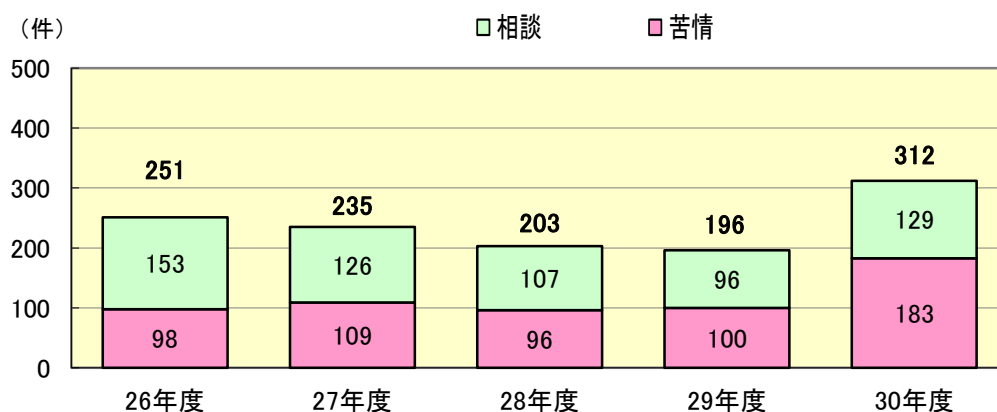
※ 対応結果は、複数の先を案内している場合もあり、合計件数はカウンセリング件数とは一致しない。

## 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、「銀行対応」に関するものが 58 件、「担保・保証・金利等」に関するものが 57 件、「新規融資」に関するものが 50 件、「与信管理・回収」に関するものが 47 件、「返済条件の変更」に関するものが 32 件、手数料等の「金融費用」に関するものが 24 件寄せられた。

前年度比での苦情の増加(83 件)の内訳を見ると、「銀行対応」に関するもの、「金融費用」に関するもの、「担保・保証・金利等」に関するものの増加が大きい。

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(年度別)

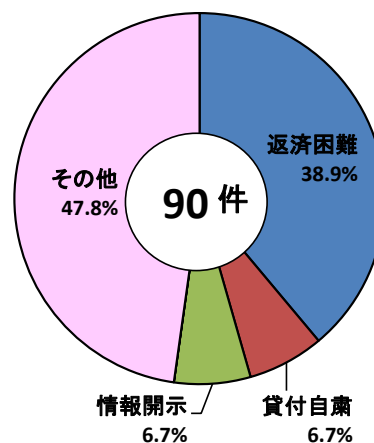


## 3. カードローン相談・苦情窓口の実施状況

平成29年10月19日にカードローン相談・苦情窓口を設置した。当年度に受け付けた相談等は90件(前年度比+49件)であった。

図表 19 カードローン相談・苦情窓口 受付状況(当年度)

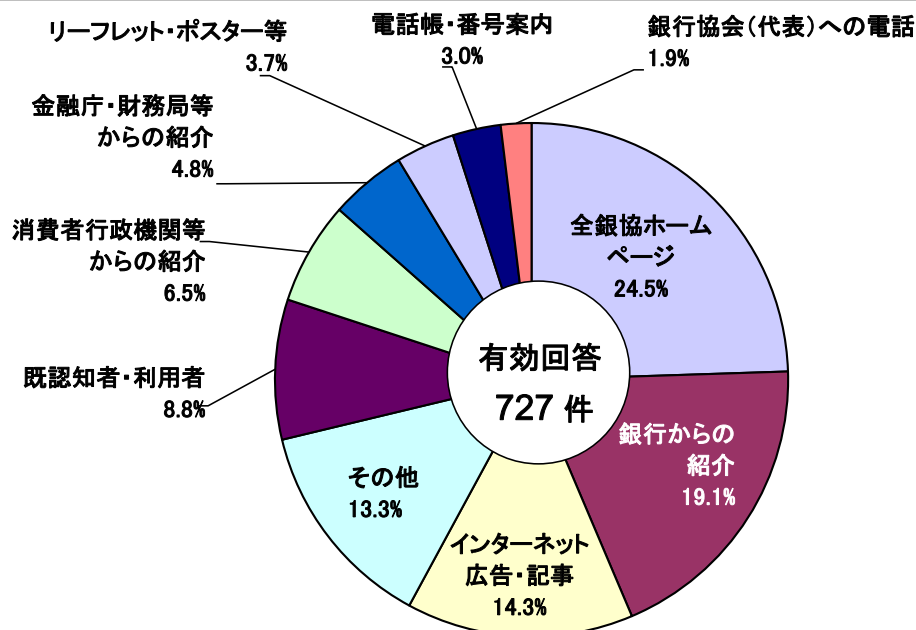
理由	件数	構成比
返済困難	35	38.9%
貸付自粛	6	6.7%
情報開示	6	6.7%
その他	43	47.8%
合計	90	100.0%



#### IV. 全銀協相談室認知媒体調査

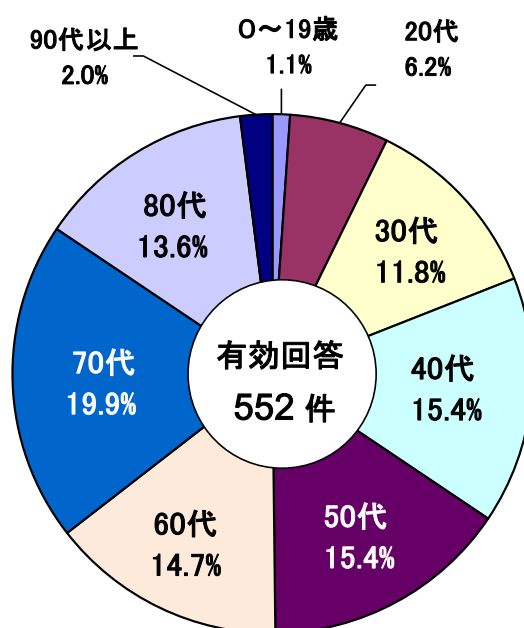
全銀協相談室では、毎年 12 月に利用者がどのような媒体を使って全銀協相談室の存在を知ったのかを聞き取り調査している。

図表 20 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 1,180 件から「不明・回答なし」の 453 件を除いている。

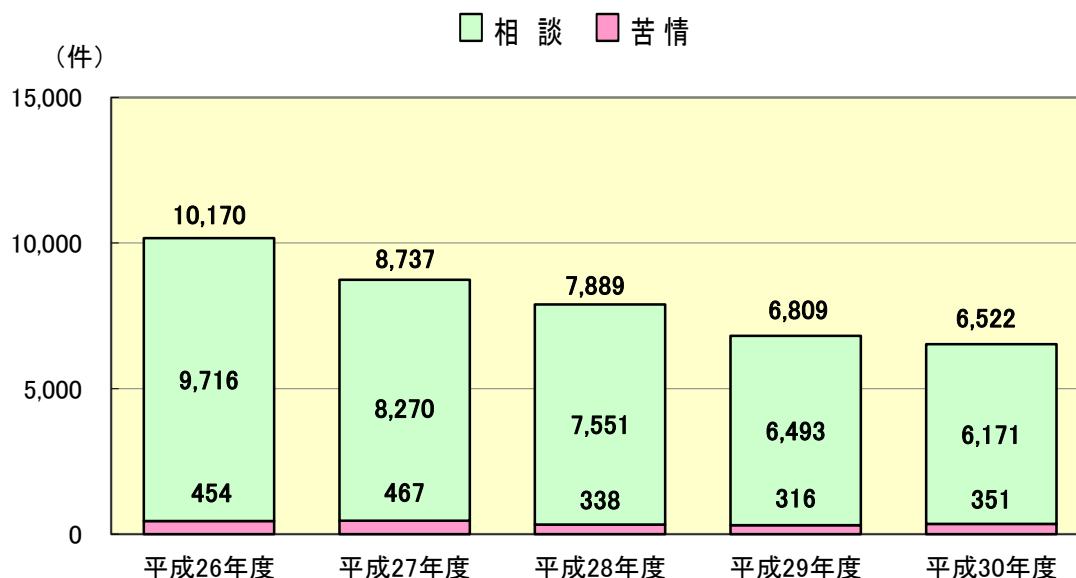
図表 21 全銀協相談室の個人利用者の年齢別構成比



## V. 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22 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)



図表23 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(当年度)

(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
加入銀行	982	15.9%	0.5%	13	3.7%	▲ 31.6%	995	15.3%	▲ 0.1%
銀行協会	394	6.4%	▲ 23.2%	-	-	-	394	6.0%	▲ 23.2%
預金業務	1,905	30.9%	▲ 1.7%	134	38.2%	18.6%	2,039	31.3%	▲ 0.5%
貸出業務	821	13.3%	▲ 12.5%	78	22.2%	▲ 2.5%	899	13.8%	▲ 11.7%
内国為替業務	171	2.8%	▲ 1.7%	11	3.1%	▲ 15.4%	182	2.8%	▲ 2.7%
手形交換	272	4.4%	▲ 5.6%	2	0.6%	100.0%	274	4.2%	▲ 5.2%
外国為替業務	135	2.2%	1.5%	11	3.1%	▲ 8.3%	146	2.2%	0.7%
チャンネル業務	162	2.6%	2.5%	21	6.0%	10.5%	183	2.8%	3.4%
証券業務(窓販)	87	1.4%	▲ 4.4%	33	9.4%	83.3%	120	1.8%	10.1%
保険業務(窓販)	24	0.4%	▲ 4.0%	17	4.8%	88.9%	41	0.6%	20.6%
デリバティブ業務	4	0.1%	▲ 33.3%	1	0.3%	0.0%	5	0.1%	▲ 28.6%
その他の銀行業務	244	4.0%	2.1%	22	6.3%	4.8%	266	4.1%	2.3%
その他	970	15.7%	▲ 4.3%	8	2.3%	▲ 20.0%	978	15.0%	▲ 4.5%
合計	6,171	100.0%	▲ 5.0%	351	100.0%	11.1%	6,522	100.0%	▲ 4.2%

※ 大阪銀行協会で行っているカウンセリングサービスは、業務分類「銀行協会」に含む。

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	・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	利用目的の特定
	利用目的による制限
	適正な取得
	利用目的の同意
	取得する情報項目
	申込書等の返却
	同意のない提供
	安全管理・委託先監督等
	漏えい・紛失等
	開示等
	利用目的の通知・明示等
	データ内容の正確性確保等
	外国にある第三者への提供制限
	匿名加工情報の取扱い
	その他(上記以外)