

全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況
(2020年度第2四半期)

2020年11月

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2020年度第2四半期（2020年7月～9月（以下「当四半期」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	24
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	30
IV. 各地銀行協会における相談・苦情の受付状況	34

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

4,268件 (前期比 492件減 (▲10.3%)、前年同期比 262件増 (+6.5%)) (図表1参照)。

② 相談件数

3,385件 (前期比 485件減 (▲12.5%))。

業務分類別では、「その他」(764件 (22.6%))、「預金業務」(693件 (20.5%))、「加入銀行」(530件 (15.7%))の順(図表2・3参照)。

③ 苦情件数

883件 (前期比 7件減 (▲0.8%))。

業務分類別では、「預金業務」(291件 (33.0%))、「貸出業務」(163件 (18.5%))、「その他」(84件 (9.5%))、「チャネル業務」(83件 (9.4%))、「証券業務(窓販)」(59件 (6.7%))の順(図表2・3参照)。

④ 新型コロナウイルス感染症の影響に関する相談・苦情

新型コロナウイルス感染症の拡大の影響を受けた、住宅ローン等の返済困難に関するカウンセリングサービスへの相談や、事業資金の新規融資・返済条件の変更・制度融資・給付金の受取手続きなど中小企業の資金繰りに関する相談、手形の不渡りに関する問い合わせは、前期に比して大幅に減少した。

⑤ リスク性商品の苦情

「証券業務(窓販)」は前期・前年同期に比してともに減少した(前期比▲28.0%、前年同期比▲7.8%)。また、「保険業務(窓販)」も前期・前年同期に比して減少した(前期比▲32.6%、前年同期比▲49.2%)。

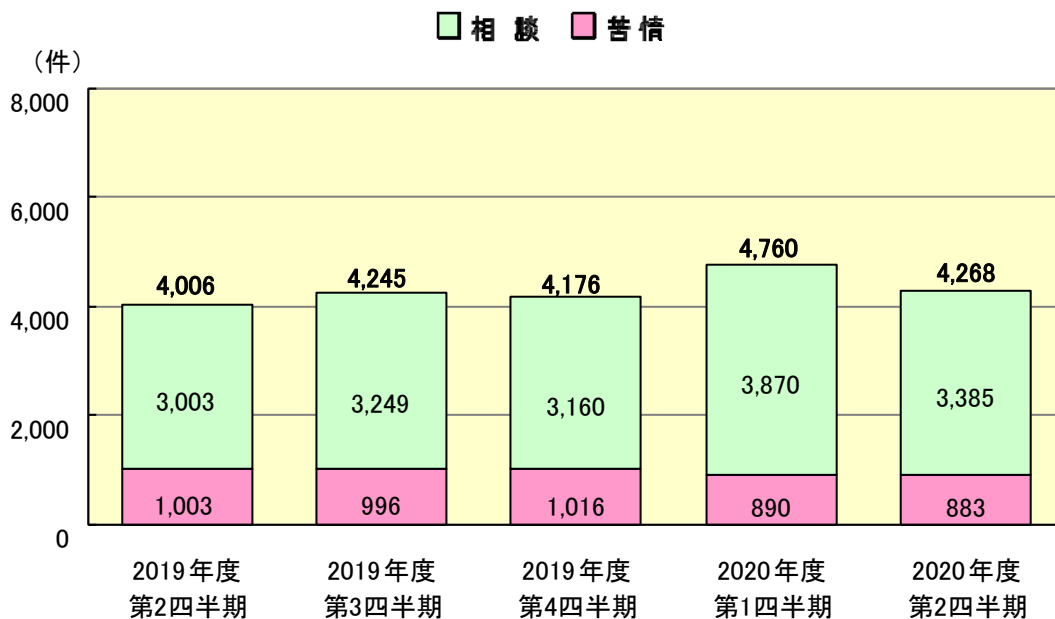
⑥ キャッシュレス決済サービスによる不正出金を受けた相談・苦情

キャッシュレス決済サービスを通じた不正な出金が多発したことから、被害防止や被害の有無の確認方法等に関する相談のほか、通帳記帳や対応窓口等に関する苦情が多く寄せられた。

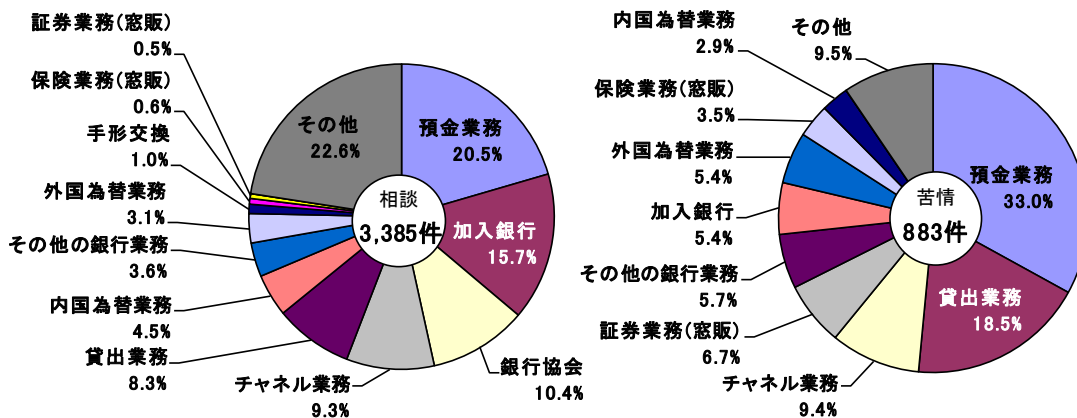
⑦ 取引目的等の確認書面に関する苦情・相談

銀行から送付された取引目的等に関する確認書面について、資産・収入まで記入を求められることや、提出しないと取引が制限される扱いに対する苦情、および記入方法や提出の義務についての相談が多く寄せられた。

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(当四半期)



(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、個人信用情報センター等に関する相談や、カウンセリングサービス。
 (注3)「その他」は、主に金融犯罪関連、金融関連業法等、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。

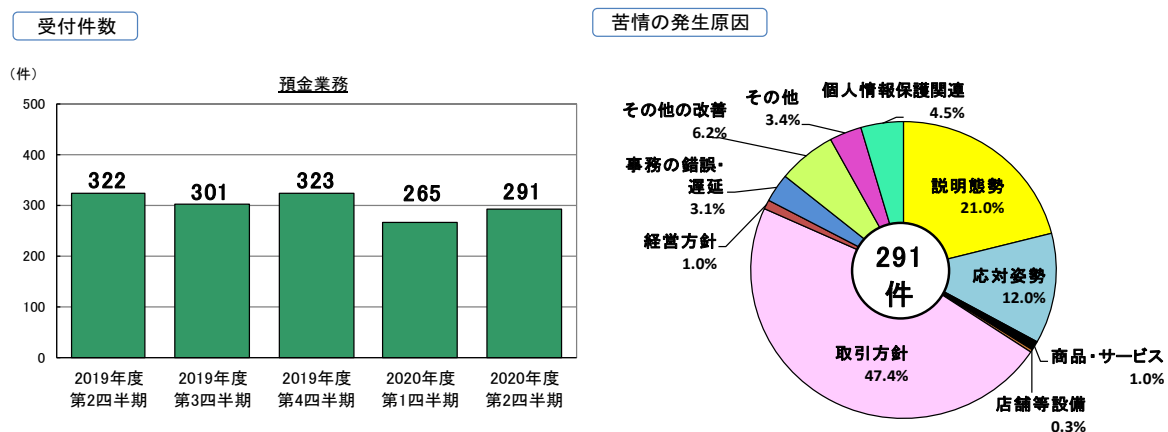
2. 苦情の受付状況

- 当四半期の苦情件数は、**883件（前期比▲0.8%）**。
- 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。
- 銀行から送付された取引目的等に関する確認書面についての苦情が、前期に比して増加した。

（1）業務分類別の受付状況

預金業務…291件（前期比+9.8%）

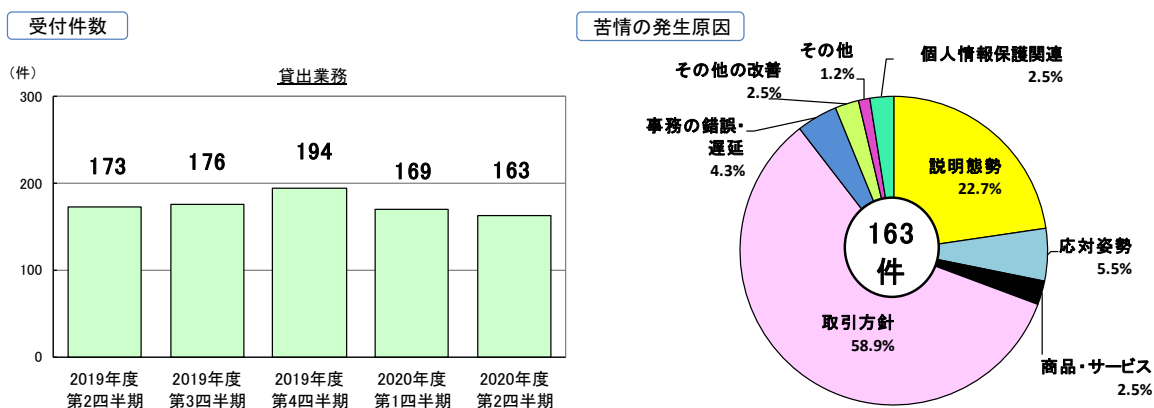
- 苦情件数は、前期に比して増加した。
- 口座解約・払戻し、口座開設、相続に関する苦情が多かった。
- 典型的な事例は、以下のとおり。
 - ・ 口座開設を謝絶された。思い当たる理由がなく、理由を尋ねても「総合的判断」の一言で済まされた。納得がいかない。
 - ・ 相続が発生し、必要書類を揃えて銀行に提出したものの、なかなか手続が進まない。
 - ・ 高齢や病気のため銀行に出向くことができない預金者に代わり、家族が払戻手続をしようとしたが断られた。
 - ・ キャッシュレス決済サービスを通じた不正な出金の被害確認のために通帳に記帳したら、合算記帳となり、入出金明細の開示に手数料がかかった。
 - ・ 不正な出金の被害確認のために通帳記帳を勧められているが、新型コロナウイルス感染症の影響で、頻りにATMに行くのは難しい。



(注) 発生原因の内訳は資料2参照

貸出業務…163件（前期比▲3.6%）

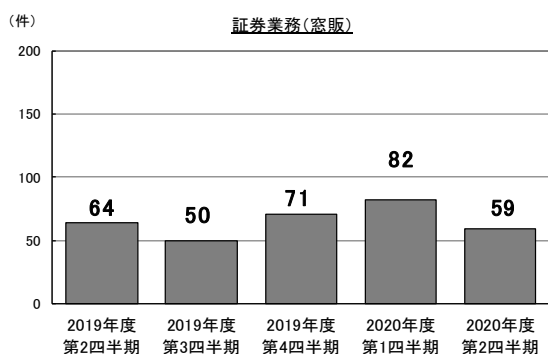
- 事業資金および住宅ローンに関する苦情がそれぞれ全体の3割以上を占め、次いで消費者ローンに関する苦情が多かった。
- 新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、事業資金の新規借入や返済条件変更、地方公共団体に認定されたにもかかわらず無担保・無利子融資の申込を謝絶されたといった制度融資に関する苦情等が寄せられた。
- 事業資金については、新型コロナウイルス感染症関連以外でも、新規融資の謝絶、担保解除時の対応、条件変更、管理・回収の扱いに関する苦情等が寄せられた。
- 住宅ローンについては、団体信用生命保険の説明不足・誤説明、新規にローンを借りる際の実説明不足、繰上返済に関する苦情等が寄せられた。
- カードローンについては、返済方法、広告・勧誘方法、延滞の扱いに関する苦情等が寄せられた。



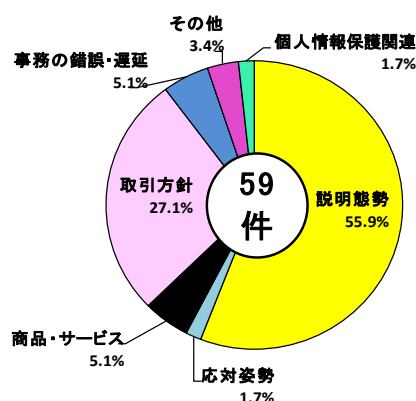
証券業務（窓販）…59 件（前期比▲28.0%）

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 証券業務の苦情のうち、全体の**7割以上が投資信託**についてであり、損失補てんに関する申出が多い。
- 投資信託以外では、外債、ファンドラップや仕組債に関する苦情等があった。
- 発生原因別では、**説明態勢に関するものが5割を超えた**。
- 全体の件数のうち2割強が家族等の親族からの苦情の申出であった。

受付件数



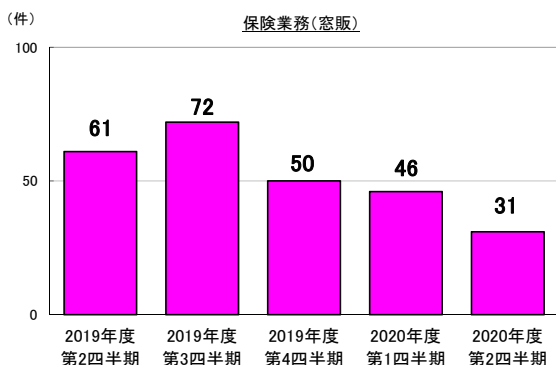
苦情の発生原因



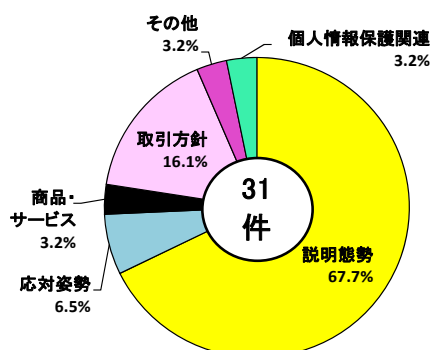
保険業務（窓販）…31 件（前期比▲32.6%）

- 苦情件数は、3期連続して減少した。
- **ほとんどが生命保険契約**に関する苦情であり、うち外貨建ての保険契約に関する苦情が8割強を占めた。
- 苦情の原因は、**為替リスクや元本割れリスクの説明が不十分**というものが多い。
- 全体の件数のうち3割弱が家族等の親族からの苦情の申出であった。

受付件数



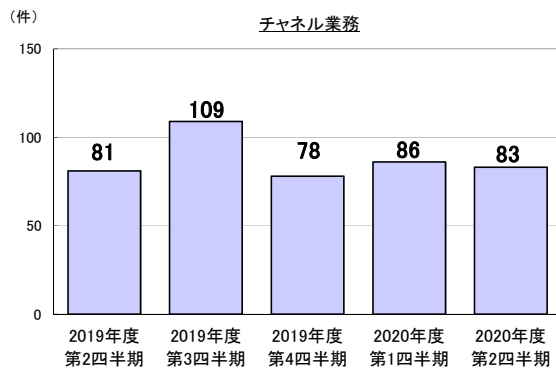
苦情の発生原因



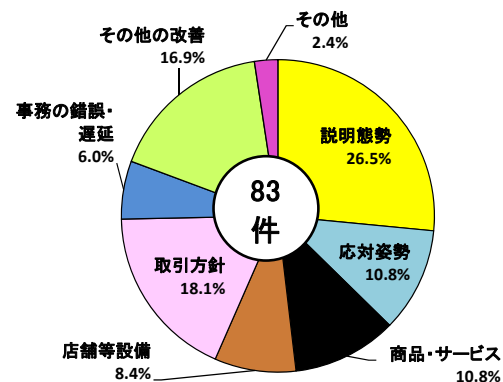
チャネル業務…83 件（前期比▲3.5%）

- CD・ATM 取引に関する苦情が全体の5割弱を占めた。そのほかクレジットカード・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があった。
- CD・ATM 取引に関する典型的な事例は以下のとおり。
 - ・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た)。
 - ・新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、ATM 画面をこまめに消毒してほしい。
 - ・磁気不良等によるキャッシュカードの再発行手続に要する手数料が高い。
- 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



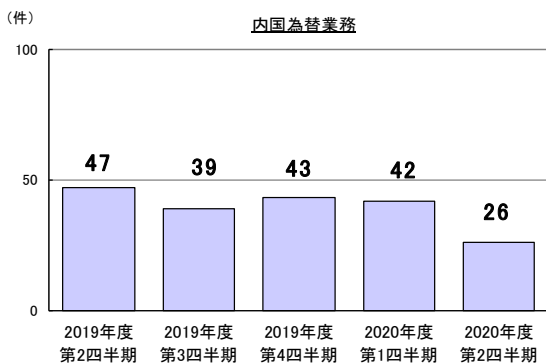
苦情の発生原因



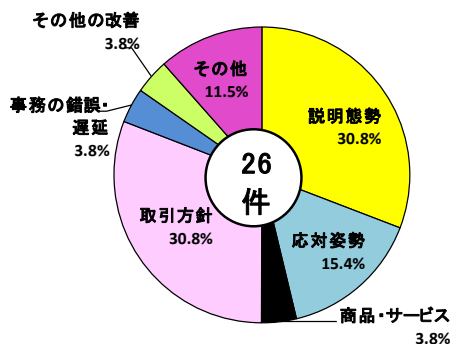
内国為替業務…26 件（前期比▲38.1%）

- 誤振込に関する苦情が引き続き多く、特に組戻手続に際しての銀行の説明や応対に関する苦情が寄せられた。
- そのほか、振込の手数料、本人確認書類の提示、入金確認ができないことへの苦情等が寄せられた。

受付件数



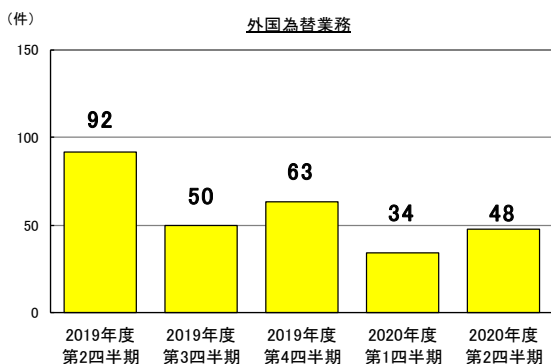
苦情の発生原因



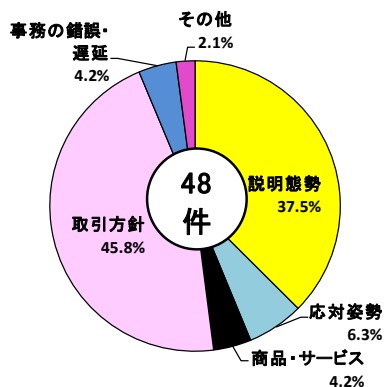
外国為替業務…48 件（前期比+41.2%）

- 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、前期に比して苦情が増加した。
- 海外送金に関しては、銀行に受付を断られた、取引目的に関する過大な証拠資料の提出依頼が不満だ、着金しているにもかかわらず入金処理をしてくれない、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…0件（前期比▲100.0%）

- ▶ 今期はデリバティブ業務の苦情は寄せられなかった。

その他の銀行業務…50件（前期比+22.0%）

- ▶ 資産運用関係や、口座振替に関する苦情が5割強を占め、次いで貸金庫等保管サービスに関する苦情が多かった。
- ▶ 資産運用関係では、遺言信託や資産承継信託に関する苦情等が寄せられた。
- ▶ 口座振替では、事務手続に関する苦情、通貨・両替では、大量の硬貨による入金や金種指定にかかる手数料に関する苦情等が寄せられた。

加入銀行…48件（前期比▲27.3%）

- ▶ 苦情件数は、新型コロナウイルス感染症への対応に関する苦情の減少を主因に、前期に比して減少した。
- ▶ 銀行員の応対等に関する苦情が寄せられた。
- ▶ 新型コロナウイルス感染症が騒がれているのに、銀行員がマスクをしていない、店内の換気が不十分であるといった感染予防に関する苦情が寄せられた。

その他…84件（前期比+58.5%）

- ▶ 「その他」の全体の9割以上を占める金融関連業法等と金融犯罪関連の苦情が、前期に比して増加した。
- ▶ 金融犯罪関連の典型的な事例は、以下のとおり。
 - ・突然、銀行から預金口座を凍結された。身に覚えがないので凍結を解除してほしい。
 - ・不正払出し・不正送金・デビットカードの不正利用の被害に遭ったが、補償の対象外とされた（または一部の金額しか補償されない）。
 - ・キャッシュレス決済サービスを通じた不正な出金の被害に遭っていないか確認したいが、電話対応窓口がない、長時間ガイダンスが流れオペレーターにつながらない。
- ▶ 金融関連業法等では、マネー・ローンダリング/テロ資金供与対策で銀行が送付した取引目的・職業等に関する確認書面の苦情が寄せられた。
 - ・資産・収入等まで書かせるのは行き過ぎだ。
 - ・書類の提出に応じないだけで取引制限をかけられるのは不満だ。

(2) 当四半期の主な苦情事例

預金業務

- 障がいのある息子の就職が決まった。一人で銀行に出向いて口座開設を行うことは困難なので、親権者が代理で手続きできないか依頼したが、謝絶され不満である。
- 口座開設に出向いたところ、ウェブ口座の開設を勧められた。昨今のキャッシュレス決済サービスの問題ではこまめに通帳記帳した方が良いと言われているので、高齢者には勧めるべきではない。
- クレジットの引落し予定額を別の口座に入金してしまったため、当該口座からATMでその資金を引き出そうとしたが、限度額を超えているとして引き出せなかった。銀行は防犯上のためというが、何の断りもなく限度額を下げられ、不満である。
- 91歳の母が入院しており、新型コロナウイルス感染防止のため面会謝絶となっている。銀行は入院費や治療費などについては払出に応じるものの、その他の目的の払出しは本人の意思確認ができないことを理由に応じられないの一点張りである。本人のために立て替えているので、どうにかならないのか。
- 預金を下ろす際に金種指定を申し出たところ、10枚を超える場合には手数料が必要だと言われた。どこにもポスターなどが掲出されていないと言うと、ウェブサイトで公表しているので自分で調べるように言われた。高齢者にもそんなことを要求するのか。
- 代襲相続手続きに必要な書類は全て提出済みであるが、銀行は新型コロナウイルス禍の中、遠隔地の支店まで本人が来店しないと手続きに応じないと言っており、不満である。
- 法定相続人の書類を揃えているが、相続人の一人が海外におり、新型コロナウイルスの影響でいつ必要書類が届くか分からない状況である。銀行は国内の相続人の書類の有効期限が切れたら改めて取り直してほしいと言うが、もっと柔軟な対応はとれないものか。
- ATMで通帳を記帳したら、磁気が弱くなっているので、窓口に来るように案内され、磁気の修復には入金が必要と言われた。他行ではそのようなことを言われたことは一度もなく、不満である。
- (障がい者から)障がいがあり外出できない。通帳を繰り越したいと取引支店に電話し、障害者差別解消法により何らかの合理的配慮を求めたが、謝絶されたことが不満である。

<p>預金業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行が通帳発行手数料を新設すると聞いた。大手行が1行でもこのような手数料を始めると、他行も追従するのではないか。そうすると、通帳が使いづらくなるので、不満である。
<p>貸出業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 無人ATMコーナーで預金を払戻す際に預金残高を超える金額を入力してしまい、取消ボタンも見当たらなかったため、カードローンを使うことになってしまった。操作方法が分かりづらく不満である。 ○ 振込を行った際、ATMの画面にカードローン利用案内のメッセージが表示され、間違えて応諾ボタンを押下してしまった。利用明細には、「本人確認書類受領後に審査する」との記載があったのに、未提出にも拘らず審査されたことが不満である。 ○ A行のカードローンを利用しており、アプリで返済しようとしたが、エラーメッセージが出た。銀行に電話して返済金額の不足だと確認できたが、アプリ上で具体的な説明がなされていないのは不親切である。 ○ 施主の住宅建築資金の借入れを銀行に紹介したが、住宅ローンは否決となった。銀行の担当者から、施主の信用情報を見せられたが、個人情報の扱い上問題ではないか。 ○ 団体総合生活補償保険が付帯された住宅ローンを借りているが、銀行から当該保険のサービスを終了する旨の通知が突然届いた。一方的にサービスを終了するのは無責任ではないか。 ○ 住み替えで住宅ローンを借りたが、前に住んでいたマンションの売却代金のうち、住宅ローンの返済額以上の売却益は内入れするよう言われた。そのような話は聞いておらず、不満である。 ○ 亡父が10年前に契約したリバースモーゲージを母が引き継ごうとしたところ、銀行から地域撤退を理由に年内に一括返済するよう求められ、不満である。 ○ セーフティネット保証4号の認定を市から受け、銀行に融資を申し込んだが減額となった。さらに、入金を当行の口座に集約するよう言われ、不満である。

証券業務

- 毎月分配金が出る投資信託を契約しているが、銀行の経費削減のため取引明細書が毎月送付されなくなった。3か月に一度は送付されるというが、不満である。
- 90歳近い父が重病に罹り、しかも認知症とみられる症状が進んでいる。治療費等の支払いのため、通帳等を調べたところ、つい2~3か月前にNISAで少額投資をしていることが分かった。銀行からは解約は本人以外受け付けないと言われ、成年後見制度の利用を促されている。対応が一貫せず不満である。
- (宗教法人から) 高齢になった聖職者の老後のため、積立資金を原資として仕組債を契約した。満期となり償還された金額は半分以下になってしまい、不満である。

保険業務

- 10年前にアパートローン、住宅ローンを借入れした後、生命保険2つ、投資信託7つを強引に契約させられた。定期預金も全て中途解約して投資させられ、保険料の支払いも厳しく、返済に支障を来している。投資商品の契約は無効とし、原状回復を求める。
- 3年程前に銀行員が当時83歳の母を勧誘し、豪ドル建ての一時払い終身保険を契約させていたことが、お盆に実家に帰省した際に判明した。母は、「元本割れはまずありません。」と誤った説明を受けており、契約の無効を主張したい。
- 両親が米ドル建ての生命保険を契約させられた。預金と誤認しており、銀行にはクーリングオフ期間中に申し出たが、手続きに応じてもらえなかった。身体障がいのある父の申込書を母が字が震えるように代筆させられており、他にも不祥な募集行為があるので原状回復を求めたい。
- 豪ドル建ての生命保険を契約していたが、運用益が出ているとして取引支店の行員から解約を勧められたものの、解約書類が届くのが遅くなったため、為替変動の影響を受け元本割れとなってしまった。担当行員の説明相違・不足が原因であり、不満である。

チャネル業務

- 夫は物忘れが進んできたため、金利が高いインターネットバンキング取引をしようとしたが、通帳や証書がなく、後から取引内容が分からなくなってしまう。また、取引銀行をまとめようと思い、私が代わりに解約の手続きしようとして銀行に申し出ても、受け付けてくれない場合があり、不満である。
- 成年被後見人の口座を開設する際にキャッシュカードの発行を依頼したが、成年後見人には発行していないと謝絶された。口座を管理する上で利便性を損なっており、不満である。
- コンビニATMを利用した際、金額の入力方法により出てくる券種が決まっていることのご案内がなく、不満である。
- ATMの引出し限度額引上げの手続き書類を提出したが、応じられないとの連絡があった。口座を開設してから短期間であることや、取引目的と相違するような資金の動きがあるなどと、まるで犯人扱いのようなことを言われ、不満である。
- 無人ATMコーナーで、マスクをしていない人がくしゃみをしていた。タッチパネルに飛沫が相当かかったと思うと、新型コロナウイルスに感染しないか心配で利用できなかった。銀行はマスクの着用を呼び掛け、高頻度で機械周りの消毒を行うことを徹底すべきである。

内国為替業務

- 受取人名のカタカナを一字誤って振込依頼書に記入したため、振込資金が被仕向銀行から返戻されることになった。こうした場合にも組戻手数料が発生するのであれば、振込時に説明すべきではないか。
- 1年満期の定期預金にしようと思い、ATMで操作したところ、当社の定期預金口座番号と同じ番号の第三者の普通預金口座に誤振込をしてしまい、1か月経っても解決しない。預金種目が異なるとはいえ、同一口座番号を異なる顧客に付すのは改善してもらいたい。
- インターネット専門銀行から、限度額以上の振込みを希望する場合は当日電話で振込理由を聞き取り、振込ができるか判断すると言われた。これでは振込が出来ない恐れがあり、取引に困る。

外国為替業務

- 留学している娘に学費・生活費を海外送金しているが、最近では銀行から求められる書類や質問資料が格段に増え、負担が重くなった。しかもプライバシーに触れるものが多い。短期間にすべて用意するのは無理があり、不満である。
- 新型コロナウイルスの影響で外国人就労者は本国に帰国してしまい、戻ってこられない状況である。給料の海外送金を依頼したところ、一度だけ受け付けてくれたが、マネー・ローンダリング防止のため、今後は受け付けないと言われ、不満である。
- 金利の高い外貨定期預金は中途解約できないと思い、外貨普通預金にしておいたが、その後、外貨定期預金でも半年経過すれば中途解約できることが分かった。契約時に説明がなく、不満である。
- 外国からの小切手を換金するために口座を開設したが、口座開設後、間もない人や金額が大きい場合は受けられないと謝絶され、不満である。

その他の
銀行業務

- 貸金庫を開扉しようと貸金庫室に入ったら、既に顧客がいて混み合っており、新型コロナウイルスへの感染が不安になった。人数制限を設けたり、警備員を配置するなど対策を講じるべきである。
- 亡母が遺言信託を契約していた。作成された公正証書遺言には私一人に全財産を譲ると記載されているが、元々法定相続人は私一人しかおらず、高額な手数料を払う必要はなかった。返還を求めたい。
- 501枚以上の硬貨を入金する場合は手数料がかかるため、4百数十枚を入金したつもりが、窓口で計算したら501枚を超えていた。取り消そうとしたが、行員から一度計算してしまったら手数料が発生すると言われ、不満である。
- (聴覚障がい者から)フリマアプリの銀行登録の際に、ワンタイムパスワードの認証で、音声通話が必要になった。聴覚障がいがあるので、音声通話なしで本人確認ができるようなシステムにしてほしい。

加入銀行

- 店舗外ATMコーナーで忘れ物を拾得したため備付の電話で連絡すると、そこに置いておいてくださいと言われた。誰かに持ち去られてしまう懸念があるので、「連絡箱」のようなものを設置するべきではないか。
- 新型コロナウイルスへの対応は業界団体から指針等が示されていないのか。ほとんどの金融機関は確り対応しているが、アルコール消毒液を備え付けていない銀行もある。
- 新型コロナウイルス感染防止のため、店舗により昼休みをとっている銀行があるが、GoToトラベルなども始まっているので、そろそろ元に戻した方がよいのではないか。
- 銀行から営業の電話があったが、口座開設店の行員ではなく、着信番号も個人の携帯電話番号であり、不愉快であった。様々な詐欺が横行している中で、このような営業スタイルは直ちに止めてもらいたい。
- 銀行が取り扱う書類には重要情報が記載されているので簡易書留で送付するよう要請しているが、無視して普通郵便で送付してくる。何回も言っているが改善されず、不満である。
- インターネット専業銀行でもキャッシュレス決済サービスによる不正な出金があったようで、通帳がないためどのように確認したらよいのか聞きたく電話をしたが、自動音声で電話が繋がらず、不満である。

その他

- パスポートを保有しておらず、海外に行ったこともないのに、デビットカードが現地の店舗で不正に利用された。本人が利用していないのに、補償されず不満である。
- キャッシュレス決済サービスによる不正出金が多発しているため、頻繁に記帳して確認する必要が出てきたが、長期間記帳しないと合算記帳され、入出金明細を依頼すると手数料が掛かる。犯罪の心配があって明細の発行を依頼する場合には無料にすべきである。
- 新型コロナウイルスの影響を受け、母国に帰れず日本に留まらざるを得ない外国人技能実習生も多くいるなか、在留カードは就労目的から観光目的に変更させられ、銀行から預金口座を解約するよう求められる。銀行口座がないと、ハローワークから失業保険を受給することも出来ない。改善を求めたい。
- 銀行から「お取引目的の確認」という書面が届いたが、回答項目には、総資産や年収なども含まれており、回答しない場合には取引に制限がかかるとの記載もある。銀行に電話で確認すると、きちんと記入を求めるよう言われたり、記入できないなら空欄でもいいとも言われたりで統一性がなく、不満である。

 チェックポイント

- ・新型コロナウイルス感染症の影響を受けた、資金繰りや感染予防等に関する苦情は減少した。
- ・取引目的・職業等の確認書面に関する苦情が増加した。

3. 相談の受付状況

- 当四半期の相談件数は、**3,385件**（前期比▲12.5%）であった。
- 前四半期に新型コロナウイルス感染症の影響を受けて大幅に増加した、**事業資金の新規融資や条件変更などの中小企業向け融資に関する相談窓口への相談（前期比▲84.9%^{注1}）や、住宅ローン・カードローンの返済困難に関するカウンセリングサービスへの相談（前期比▲73.3%^{注2}）が大幅に減少**した。
- 業務分類別では、「その他」が最も多く、次いで、「預金業務」、「加入銀行」、「銀行協会」、「チャンネル業務」となった。
- 「預金業務」では、相続、口座解約・払戻し、口座開設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。
 - ・ 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、どうすればよいか。
 - ・ 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。
 - ・ 休眠預金となる基準や通知方法、休眠預金の解約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、住宅ローンの新規借入の手続きや返済に関する相談が4割強を占め、事業資金、カードローンを含む消費者ローンの新規借入の手続や返済に関する相談とあわせて9割弱を占めた。新型コロナウイルス感染症の影響を受けた資金繰り等に関する相談は大幅に減少したが、返済猶予期間満了後の返済方法等に不安を抱く方からの相談が寄せられた。
- 「外国為替業務」では、海外送金や外貨建て小切手の取立依頼に関する相談が多かった。
- 「チャンネル業務」では、「CD・ATM取引」や「インターネット・モバイルバンキング」にかかる操作方法の照会、クレジットカード・デビットカード等の「カード」に関する相談が増加した。
- 「その他」では、マネー・ローンダリング/テロ資金供与対策で銀行が送付した**取引目的・職業等に関する確認書面についての相談が大幅に増加**した（当四半期188件、前期48件、前々期152件）。
- 確認書面についての典型的な相談事例は以下のとおり。
 - ・ 具体的な記入方法を教えてください。
 - ・ 回答書面を提出する義務はあるのか。
 - ・ 送られてきた書類は本当に銀行からのものか（詐欺ではないのか）。
 - ・ どういう基準で調査対象者が選ばれているのか。
- 「その他」の「金融犯罪関連」では、キャッシュレス決済サービスを通じた不正な出金が多発したことから、被害に遭わない方法や、被害の有無を調べる方法、補償してもらえるのか、等の相談が多かった。また、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増加に転じた（当四半期34件、前期22件、前々期63件）。

(注1) 本増減比の件数は中小企業向け融資に関する相談窓口への相談件数であり、p. 32の苦情を含む件数とは一致しない。

(注2) 本増減比の件数はカウンセリングサービス制度の説明に止まり、具体的な同サービスの実施には至らなかった相談も含むため、p. 30の実施件数とは一致しない。

○当四半期の主な相談事例

預金業務

- 口座開設を申し込む際に、必ず性別欄にチェックしなくてはならないのか。
- 引っ越しをして他県に住んでいるが、近く取引銀行の支店がない。このような場合、口座を解約するには、どうしたらいいか。
- 令和2年7月豪雨で実家が土砂崩れで流され、親族が死亡した。東日本大震災時のように、保有していた預金口座を一括して照会できる制度等はないのか。
- 法務局における自筆証書遺言書保管制度が令和2年7月10日から開始されたが、当該制度を利用していた場合の銀行での相続手続きについて、全国銀行協会で何か指針を出しているのか。
- 通帳発行手数料はどのような場合にかかるのか。
- 一人暮らしの叔母が倒れ意識がない。医療費の支払いがあるので調べると通帳は見つかったが、印鑑がたくさんあり、どれが銀行届出印か分からない。どうしたらよいか。
- 義兄が認知症で緊急入院し、今後施設に入所することになる。施設のグレード等を選定するのに義兄の財産調査をしたいが、どのようにすればよいか。
- (社会福祉協議会から) 知的障がいがある方の預金口座から社会福祉協議会の担当者が預金を引き出す場合、代行届という手続きで受けると聞いたが、どのようにすればよいか。
- (消費生活センターから) キャッシュレス決済サービスを通じた不正出金が報道されてから、「口座番号を人に教えてしまい、心配なので口座番号を変えたい。」といった相談が複数入っている。口座番号の変更は、クレジットカードのように可能なのか。
- (病院から) 患者の中には、身寄りがない、認知症、障がいがある等の事情で預金を窓口で払戻しできない方がいるが、成年後見制度を利用するには手続きに時間がかかる。このような人への対応について、全国銀行協会で何か指針を出しているのか。

貸出業務

- インターネット専門銀行のカードローンを返済したいが、ATMでは硬貨による1,000円未満の返済ができない。どうしたらよいか。
- 新型コロナウイルス対策で政府系金融機関から融資を受け、既存債務の返済に充当することの了解も得ている。そこで取引銀行に信用保証協会保証付き融資の一括返済に充当すべく申し出たところ、違約金がかかるほか、今後の融資に影響があると言われた。本当に問題があるのか。
- 住宅ローンを返済期間30年で借り、10年経過したところで全額繰上返済をした場合、信用保証会社に支払った保証料が戻らと思うが、支払った金額の3分の2が戻ると考えてよいか。
- 住宅ローンの支払利息はなぜ借入れ直後が多いのか。最初のうちに、元本を多く返済するように出来ないのか。
- 銀行が発行する「住宅取得資金に係る借入金の年末残高等証明書」の電子化は令和2年から行われるのか。従業員に早めに知らせておこうと思っている。
- 歯科診療所を営んでいるが、新型コロナウイルスの影響で消費税の納税猶予を受けている。銀行にセーフティネット4号保証の融資を申し込んだところ、融資金の一部を消費税納税に充てることを条件にされた。このような条件を付けられることもあるのか。
- (外国人相談センターから)永住権がなくても住宅ローンの借入れができる銀行はないか。

<p>内国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 息子のお金を一旦親の口座に入金したうえで、キャッシュカードで振込依頼人名を息子に変えて振り込みたい。このような場合、振込相手に親の氏名等が知られてしまう可能性はないか。 ○ 当座預金（法人用）のキャッシュカードで他行振込ができるか。 ○ ATMで振込手順をするとき、受取人名が長く全て入力しきれない場合には、入力できるところまででいいのか。 ○ 自分名義の口座間で振込しようとしたが、口座番号を間違えて別人の口座に入金されてしまい、組戻手続を取った。誤振込先の返金承諾が前提になると聞いたが、どのように承諾を得て、資金が戻るのか。もし、誤振込先が承諾しなかったらどうすればよいか。
<p>手形交換</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 新型コロナウイルスの関係で不渡報告への掲載が猶予されると聞いたが、この対応はいつまで続くのか。
<p>外国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 海外のクライアントの振込口座が在日外国銀行の東京支店にある。振込手続は、内国為替、外国為替のどちらになるのか。 ○ 7年ほど同じ銀行で同じ先へ海外送金を依頼している。今回、過去の送金と同じ目的なのに、銀行から求められるエビデンスが違った。送金自体は受け付けされたが、どうしてか。 ○ フランス在住30年になる知人が、3年前に相続により受け取った資金を国内銀行に預けているが、新型コロナウイルスのため帰国できず、送金手続きができない。このような場合、どのようにすればよいか。 ○ （法人から）米国内国歳入庁（IRS）から税金の還付として小切手を送られてきた。複数の金融機関に問い合わせたが、個人ならできるといふ金融機関はあるものの、法人は受け付けてくれない。他に方法はないか。

チャンネル業務	<ul style="list-style-type: none">○ 他行のATMでキャッシュカードを使って振込をする場合、自行、他行どちらの利用限度額が適用されるのか。○ 高齢者なので新型コロナウイルスの感染が心配であるが、ATMの紙幣、硬貨は消毒されているのか。○ 最近のキャッシュレス決済サービスによる不正な引出しの報道を見て感じたことがある。キャッシュカードの暗証番号は50年以上、4桁のまま変わっていない。セキュリティが不十分なので、改める時期に来ていると思う。
その他の銀行業務	<ul style="list-style-type: none">○ 独身者が亡くなった後に、訃報連絡、葬儀、納骨、埋葬や遺品整理、退院・退所手続き、公的年金等の資格抹消、公共サービスの解約などの諸手続きを請け負ってくれるサービスがあると聞いたので、取り扱っている銀行を知りたい。○ (消費生活センターから) 預金通帳に記載された口座振替が、どの収納会社によるものかについて、銀行に照会すれば回答してもらえるか。○ (行政書士から) 相続人である依頼者が、被相続人の貸金庫を一旦開扉してその他の財産や債務について確認したいが、銀行から、開扉は当行の預金等が全て解約になる時点であると説明を受けている。収納物を確認した後に、別途相続手続きをすることはできないのか。

その他

- ツイッターで、「新型コロナウイルス感染拡大に関する各種給付金について、銀行から受託している。私が申請の事務代行をするので、興味のある方は連絡ください。」という書込みがあった。銀行は本当に外部に委託しているのか。
- 「お取引目的等の確認のお願い」という書面が銀行から届いた。書類の趣旨や、ランダムに送付されているのであれば、私が選ばれた理由を知りたい。個人口座と法人口座を保有しているが、どちらの口座について回答すればよいか。
- 銀行から娘宛に取引目的確認の書面が届いた。現在、娘は海外にあり、新型コロナウイルスの影響で帰国できない。親が勝手に記入して返送してはいけないと思うが、どうしたらよいか。
- (法律事務所から) 口座を凍結されてしまった方から依頼を受けて動いている。振り込め詐欺救済法により、被害を受けた相手先に資金を返還したいが、その相手先の連絡先を銀行が開示してくれるものか。
- キャッシュレス決済サービスによる不正な引出しのニュースを見た。キャッシュカードなどの暗証番号で取引するツールは全部止め、通帳取引だけにすれば安全という理解でよいか。
- 家族に出生地が米国の者がいて、銀行からFATCA(外国口座税務コンプライアンス法)の確認書類の提出を求められた。米国国籍は放棄しているが必要なのか。

 チェックポイント

- 新型コロナウイルス感染症の影響を受けた資金繰り等に関する相談が大幅に減少したものの、引続き寄せられている。
- 銀行が送付した取引目的・職業等に関する確認書面についての相談が多く寄せられた。

図表3 相談・苦情の業務分類別件数・構成比(当四半期)

(単位:件)

業務分類	相談			苦情			相談・苦情合計					
	構成比	前期増減	前期比	構成比	前期増減	前期比	構成比	前期増減	前期比			
預金業務	693	20.5%	▲3	▲0.4%	291	33.0%	26	9.8%	984	23.1%	23	2.4%
貸出業務	280	8.3%	▲270	▲49.1%	163	18.5%	▲6	▲3.6%	443	10.4%	▲276	▲38.4%
内国為替業務	152	4.5%	▲25	▲14.1%	26	2.9%	▲16	▲38.1%	178	4.2%	▲41	▲18.7%
手形交換	35	1.0%	▲80	▲69.6%	0	0.0%	▲4	▲100.0%	35	0.8%	▲84	▲70.6%
外国為替業務	105	3.1%	5	5.0%	48	5.4%	14	41.2%	153	3.6%	19	14.2%
チャネル業務	315	9.3%	70	28.6%	83	9.4%	▲3	▲3.5%	398	9.3%	67	20.2%
証券業務(窓販)	17	0.5%	▲5	▲22.7%	59	6.7%	▲23	▲28.0%	76	1.8%	▲28	▲26.9%
保険業務(窓販)	22	0.6%	19	633.3%	31	3.5%	▲15	▲32.6%	53	1.2%	4	8.2%
デリバティブ業務	0	0.0%	0	-	0	0.0%	▲2	▲100.0%	0	0.0%	▲2	▲100.0%
その他の銀行業務	121	3.6%	19	18.6%	50	5.7%	9	22.0%	171	4.0%	28	19.6%
加入銀行	530	15.7%	▲25	▲4.5%	48	5.4%	▲18	▲27.3%	578	13.5%	▲43	▲6.9%
銀行協会	351	10.4%	▲286	▲44.9%	-	-	-	-	351	8.2%	▲286	▲44.9%
その他	764	22.6%	96	14.4%	84	9.5%	31	58.5%	848	19.9%	127	17.6%
加入銀行以外の金融機関	158	4.7%	▲96	▲37.8%	0	-	0	-	158	3.7%	▲96	▲37.8%
金融犯罪関連	299	8.8%	108	56.5%	47	5.3%	21	80.8%	346	8.1%	129	59.4%
合計	3,385	100.0%	▲485	▲12.5%	883	100.0%	▲7	▲0.8%	4,268	100.0%	▲492	▲10.3%

(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(四半期別)

(単位:件)

	2019年度 第2 四半期	2019年度 第3 四半期	2019年度 第4 四半期	2020年度 第1 四半期	2020年度 第2 四半期
苦情受付件数	1,003	996	1,016	890	883
苦情処理手続受付件数	256	229	234	201	191

(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(四半期別)

(単位:件)

	2019年度 第2四半期	2019年度 第3四半期	2019年度 第4四半期	2020年度 第1四半期	2020年度 第2四半期
当四半期中終結件数	255	263	220	223	198
解決	157	173	149	158	133
紛争解決手続を案内	68	69	51	54	47
(うち実際に紛争解決手続 に移行したもの)(注)	53	34	35	40	30
銀行が対応をし尽くし、これ以上対 応はできない	21	14	15	7	13
取下げ	8	7	2	3	3
申出人と連絡取れず	1	0	3	1	2
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。

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)

所要期間	件数
1月未満	93
1月以上～3月未満	42
3月以上～6月未満	48
6月以上	15
計	198

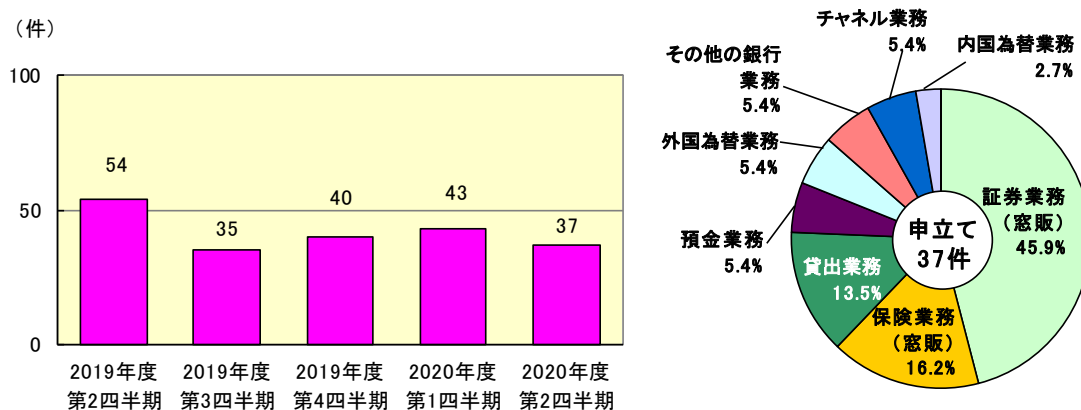
(注) 図表6は、苦情申出の受付から、図表5の終結事由に該当するものとして相手方銀行から苦情対応終了の報告を受けるまでの所要期間を示している。

Ⅱ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

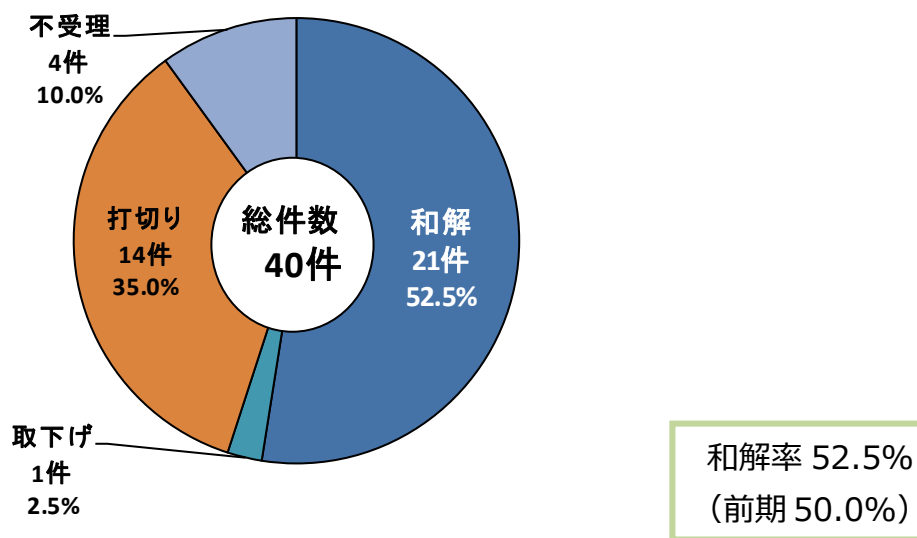
1. 概況

- ・新規申立件数は **37 件** (前期比▲6 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)**の申立てが多かった。
- ・紛争解決手続終結事案における和解率は、前期比 2.5 ポイント増の 52.5%。

図表 7 あっせんの新規申立ての件数の推移(四半期別)および業務分類別構成



図表 8 紛争解決手続終結件数および和解率(当四半期)



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37件(前期比▲14.0%)。
- ▶ 証券業務と保険業務にかかる申立ての割合が6割強を占めている。

図表9 あっせんの新規申立ての業務分類別件数(当四半期)

(単位:件)

業務分類	内 訳	紛 争			
		構成比	前期増減	前期比	
預金業務		2	5.4%	0	0.0%
貸出業務		5	13.5%	2	66.7%
内国為替業務		1	2.7%	1	-
手形交換		0	0.0%	0	-
外国為替業務		2	5.4%	0	0.0%
	外貨預金等	2	5.4%	0	0.0%
チャネル業務		2	5.4%	1	100.0%
証券業務(窓販)		17	45.9%	▲5	▲22.7%
	投資信託	11	29.7%	▲5	▲31.3%
保険業務(窓販)		6	16.2%	▲5	▲45.5%
デリバティブ業務		0	0.0%	0	-
	為替デリバティブ	0	0.0%	0	-
その他の銀行業務		2	5.4%	2	-
加入銀行		0	0.0%	0	-
その他		0	0.0%	▲2	▲100.0%
合 計		37	100.0%	▲6	▲14.0%

(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(当四半期)

(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		
預金業務	2	0	0	2	0	0	0	2
貸出業務	3	2	0	0	1	0	2	5
内国為替業務	1	0	0	1	0	0	0	1
手形交換	0	0	0	0	0	0	0	0
外国為替業務	2	1	1	0	0	0	0	2
	外貨預金等	2	1	1	0	0	0	2
チャネル業務	2	0	1	1	0	0	0	2
証券業務(窓販)	17	7	5	3	2	0	0	17
	投資信託	11	4	3	3	1	0	11
保険業務(窓販)	6	1	4	1	0	0	0	6
デリバティブ業務	0	0	0	0	0	0	0	0
	為替デリバティブ	0	0	0	0	0	0	0
その他の銀行業務	2	0	2	0	0	0	0	2
加入銀行	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0
合 計	35	11	13	8	3	0	2	37
構成比	94.6	29.7	35.1	21.6	8.1	0.0	5.4	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) 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)

	2019年度 第2 四半期	2019年度 第3 四半期	2019年度 第4 四半期	2020年度 第1 四半期	2020年度 第2 四半期	(参考) 2019年度
当四半期中終結件数	47	53	36	26	40	179
あっせん案の提示後、和解	23	23	18	13	21	87
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	2	0	2	0	2
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	4	5	3	1	13
紛争解決手続の打ち切り	14	12	10	2	14	50
適格性審査による不受理	8	12	3	6	4	27

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	2	1	0	0	5	0	16	10	0	2	0	4	40
あっせん案の提示後、和解	0	0	0	0	2	0	12	4	0	1	0	2	21
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	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
紛争解決手続の打ち切り	1	1	0	0	2	0	4	6	0	0	0	0	14
適格性審査による不受理	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	4

図表 13 不受理事案とその事由（当四半期）

(不受理件数 4 件)

申立ての概要	不受理事由	業務規程
不十分な確認手続きで名義人に許可なく振り込まれた預金の返還要求	紛争の核心となる事実認定 困難	27条1項(5)
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) 27条1項(6)
外貨定期預金の残高確認請求	紛争の核心となる事実認定 困難	27条1項(5)
公益信託基金からの助成金の不正行為があった先への返還要求	紛争の核心となる事実認定 困難 経営方針	27条1項(5) 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（当四半期）

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	13
6月以上	23
計	40

※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（当四半期）

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	16
6月以上	5
計	21

※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。

3. あっせんの申立事案の概要とその結果

○ 当四半期の主な事例

【証券業務】

説明不十分で購入させられた投資信託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、預金よりも利率がよいと勧誘され本件商品を購入したが、本件商品の内容や購入手数料について十分な説明を受けていないことから、B銀行に対し損失の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、Aさんが本件商品を購入するに当たり、Aさんの保有金融資産の検証が十分とはいえなかったこと、Aさんの知識や投資経験がないことに照らして十分な説明が行われたか疑問が残ること、B銀行の高齢者への販売ルールが適切に履践されたか疑問が残ることを指摘し、B銀行がAさんの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。

【保険業務】

説明不十分で購入させられた外貨建て定額個人年金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、良い利率が期待できる商品があると勧誘を受け、B銀行担当者を信頼していたため勧められるがまま本件商品を購入したが、元本割れが発生したことから、B銀行に対し損失の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、本件商品を販売するに当たり、Aさんの本件商品に係る条件選択等の意向の確認が十分とはいええないこと、本件商品の為替リスクについてAさんが理解できるまで説明を行っていない可能性があること等を指摘し、B銀行がAさんの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。

全事案の概要とその結果は、別冊のとおりである。

チェックポイント

前期に引き続き、投資信託および保険に関する事案が多くを占めた。

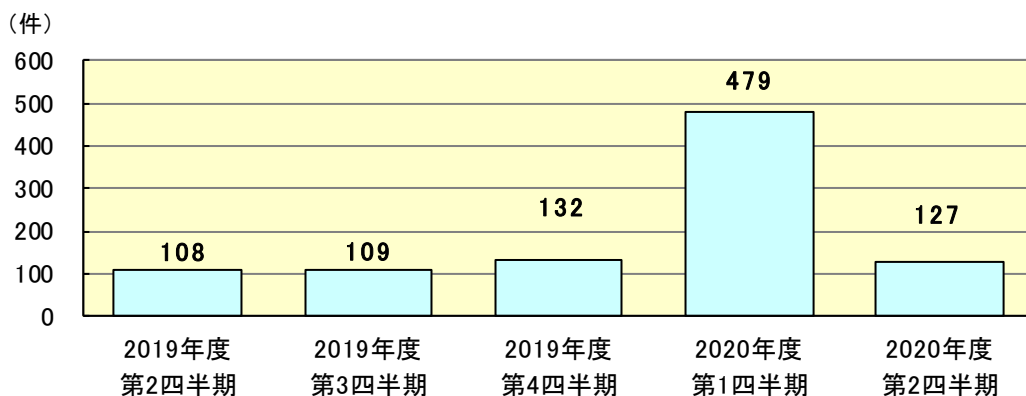
Ⅲ. 全銀協相談室におけるカウンセリングサービス等の実施状況

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。

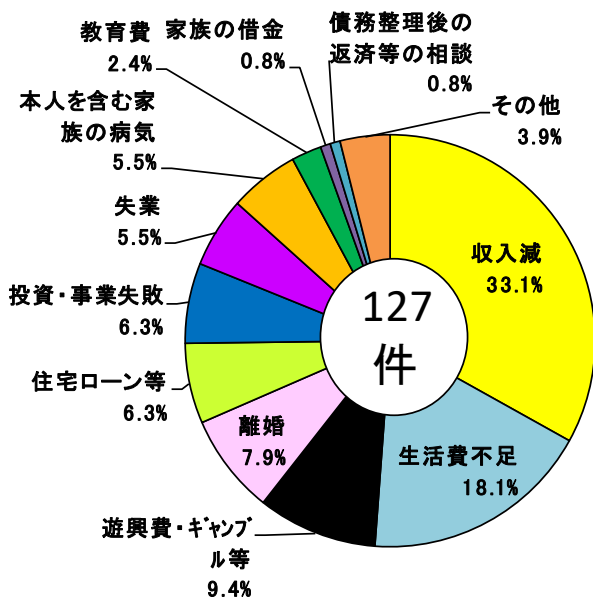
1. カウンセリングサービスの実施状況

当四半期における相談件数は127件（前期比▲73.5%）となり、大幅に減少した。

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結果（当四半期）



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	67	48.9%
銀行へ取次ぎ	19	13.9%
法テラス(民事法律扶助)を紹介	17	12.4%
銀行を紹介	8	5.8%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	7	5.1%
弁護士会を紹介	6	4.4%
住宅金融支援機構を案内	5	3.6%
その他	8	5.8%
合計	137	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。

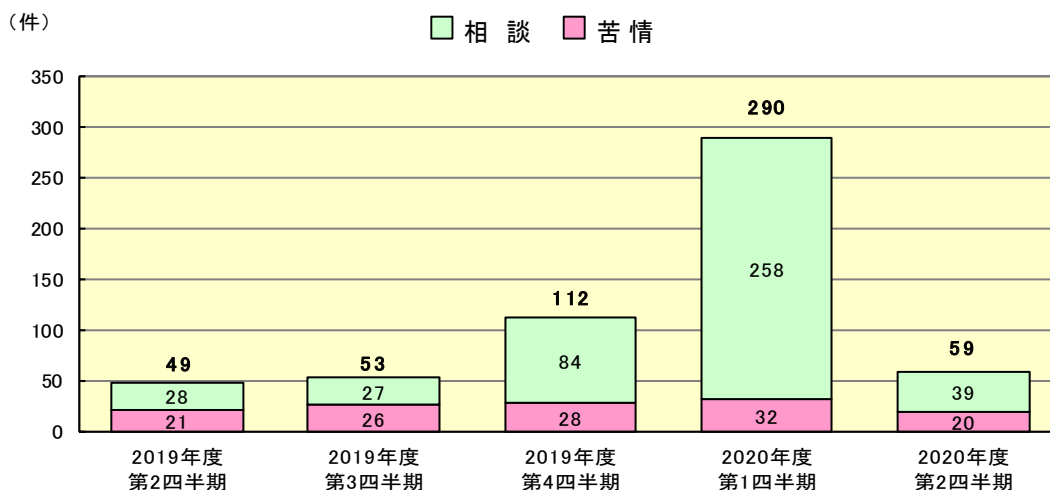
○ 当四半期の主なカウンセリング事例

収入減	<ul style="list-style-type: none">○ 新型コロナウイルスの影響で、個人事業の収益がなく、融資を受けたり給付金でつないでいる。生活費が足りず、カードローン等を借り入れたが、返済が困難である。債務整理は避けたいが、返済猶予等の措置はないのか。○ 新型コロナウイルスの影響で住宅ローンの返済が困難となり、5月から10月まで元利金の返済を猶予してもらった。その間の支払いは免除されると思っていたが、11月からの返済再開前に、利息6か月分を一括で支払うように言われた。どうしたらよいか。
生活費不足	<ul style="list-style-type: none">○ 生活費が足りず、借入れを繰り返している最中に、新型コロナウイルスの影響で給料の不払いがあった。助成金の支給が遅れているためにさらに借入れが増え、返済も滞っている。どうすればよいか。
離婚	<ul style="list-style-type: none">○ 自宅と住宅ローンは離婚した夫名義である。その家に元妻の私と子供、私の両親が住んでいる。夫から、住宅を売却したいので私に買取るよう依頼をしてきた。私が銀行に住宅ローンを申し込んでも親族間売買になるとの理由でいい返事をくれない。どうしたらよいか。
失業	<ul style="list-style-type: none">○ 新型コロナウイルス感染症の影響を受け再就職できず、銀行に住宅ローンの返済猶予の相談をしたが、連帯保証人の同意がないと審査ができないと言われてしまった。連帯保証人である高齢の親に連絡が入れば心配する。どうしたらよいか。

2. 中小企業向け融資に関する相談窓口の実施状況

- ▶ 当四半期における相談・苦情件数は59件（前期比▲79.7%）となり、大幅に減少した。
- ▶ 相談等（苦情を含む）の主な内容を見ると、「新規融資」に関するものが18件、「銀行対応その他」が11件、「担保・保証・金利等」に関するものが8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）



○ 当四半期の主な相談事例

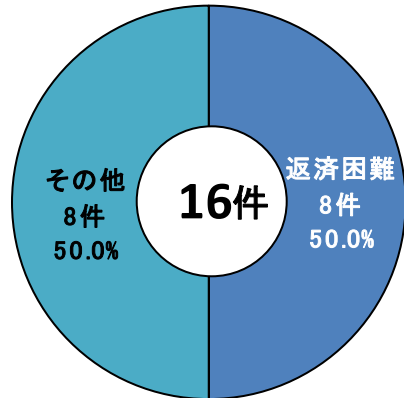
新規融資	<ul style="list-style-type: none"> ○ 個人で事業を営んでいる。新型コロナウイルスの影響で売上げが大きく落ち込み、持続化給付金だけではなんとかならない。融資を受けたいが、金利はどの程度の水準か。 ○ 新型コロナウイルス感染症の影響を受けたと認められ、4月初めに融資を受けたが、無利子ではなかった。その後、民間金融機関でも無担保無利子融資を受けられるようになったが、今から無担保無利子融資へ切り換えることはできるか。
銀行対応 その他	<ul style="list-style-type: none"> ○ 個人で事業を営んでいるが、法人成りをする予定である。現在、持続化給付金を申請しているが、受給していると、今後の借入れに悪い影響が出ないか。
担保・保証・ 金利等	<ul style="list-style-type: none"> ○ 現在事業を営んでおり、銀行から借入れをしている。借入れにあたり担保が必要だが、抵当権と根抵当権はどのような点に注意したらよいか。返済が進んでいるので極度額は減らした方がいいのか。 ○ 融資の金利が高いので、金利の引下げか借換えを求めたい。どうやったらうまくいくか。

3. カードローン相談・苦情窓口の実施状況

当四半期に受け付けた相談等は16件であった。

図表 19 カードローン相談・苦情窓口 受付状況 (当四半期)

理由	件数	構成比
返済困難	8	50.0%
貸付自粛	0	0.0%
情報開示	0	0.0%
過払金請求	0	0.0%
その他	8	50.0%
合計	16	100.0%

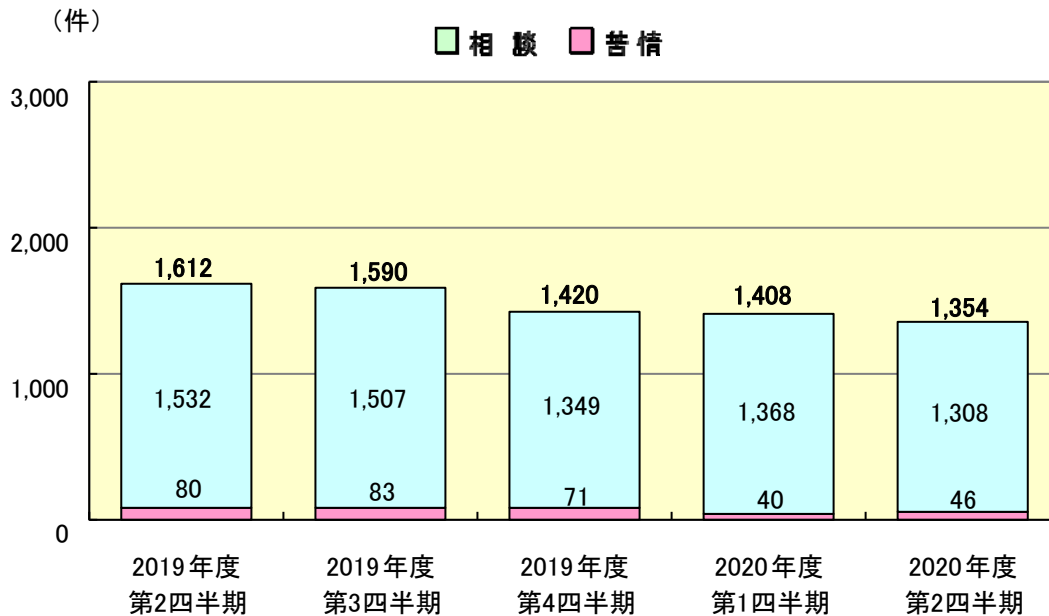


(注) カードローンについての主な事例は、p. 10 (苦情事例)、p. 18 (相談事例) およびp. 31 (カウンセリング事例) を参照。

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 20 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）



図表 21 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	173	13.2%	▲ 27.0%	5	10.9%	0.0%	178	13.1%	▲ 26.4%
銀行協会	75	5.7%	▲ 3.8%	-	-	-	75	5.5%	▲ 3.8%
預金業務	407	31.1%	9.1%	20	43.5%	42.9%	427	31.5%	10.3%
貸出業務	159	12.2%	▲ 15.0%	10	21.7%	▲ 23.1%	169	12.5%	▲ 15.5%
内国為替業務	38	2.9%	▲ 2.6%	0	0.0%	-	38	2.8%	▲ 2.6%
手形交換	48	3.7%	▲ 31.4%	0	0.0%	-	48	3.5%	▲ 31.4%
外国為替業務	25	1.9%	4.2%	0	0.0%	-	25	1.8%	4.2%
チャネル業務	46	3.5%	21.1%	2	4.3%	100.0%	48	3.5%	23.1%
証券業務(窓販)	10	0.8%	▲ 47.4%	2	4.3%	▲ 50.0%	12	0.9%	▲ 47.8%
保険業務(窓販)	9	0.7%	125.0%	2	4.3%	▲ 33.3%	11	0.8%	57.1%
デリバティブ業務	1	0.1%	-	0	0.0%	-	1	0.1%	-
その他の銀行業務	53	4.1%	▲ 23.2%	5	10.9%	-	58	4.3%	▲ 15.9%
その他	264	20.2%	14.8%	0	0.0%	-	264	19.5%	14.8%
合計	1,308	100.0%	▲ 4.4%	46	100.0%	15.0%	1,354	100.0%	▲ 3.8%

※大阪銀行協会で行っているコンサルティングサービスは、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、個人情報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)