

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4四半期)

2021年5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4四半期（2021年1月～3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 .....         | 23 |
| 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 ..... | 29 |
| IV. 各地銀行協会における相談・苦情の受付状況 .....         | 33 |
| V. その他 .....                           | 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

**4,632件**（前期比175件減（▲3.6%）、前年同期比456件増（+10.9%）（図表1参照）。

#### ② 相談件数

**3,596件**（前期比198件減（▲5.2%）。  
業務分類別では、「預金業務」（720件（20.0%）、「加入銀行」（449件（12.5%）の順（図表2・3参照）。

#### ③ 苦情件数

**1,036件**（前期比23件増（+2.3%）。  
業務分類別では、「預金業務」（328件（31.7%）、「貸出業務」（175件（16.9%）、「チャネル業務」（119件（11.5%）、「加入銀行」（69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

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に関するコンサルティングサービスの相談（昨年返済猶予を受け、返済が再開するものの返済が厳しい等）が増加した。特に、「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」を新型コロナウイルス感染症に適用する場合の特則にかかる問い合わせが前期に引き続き多く寄せられた。

#### 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▲18.2%、前年同期比▲11.3%）。「保険業務（窓販）」は前期に比して増加し、前年同期に比して減少した（前期比+35.5%、前年同期比▲16.0%）。

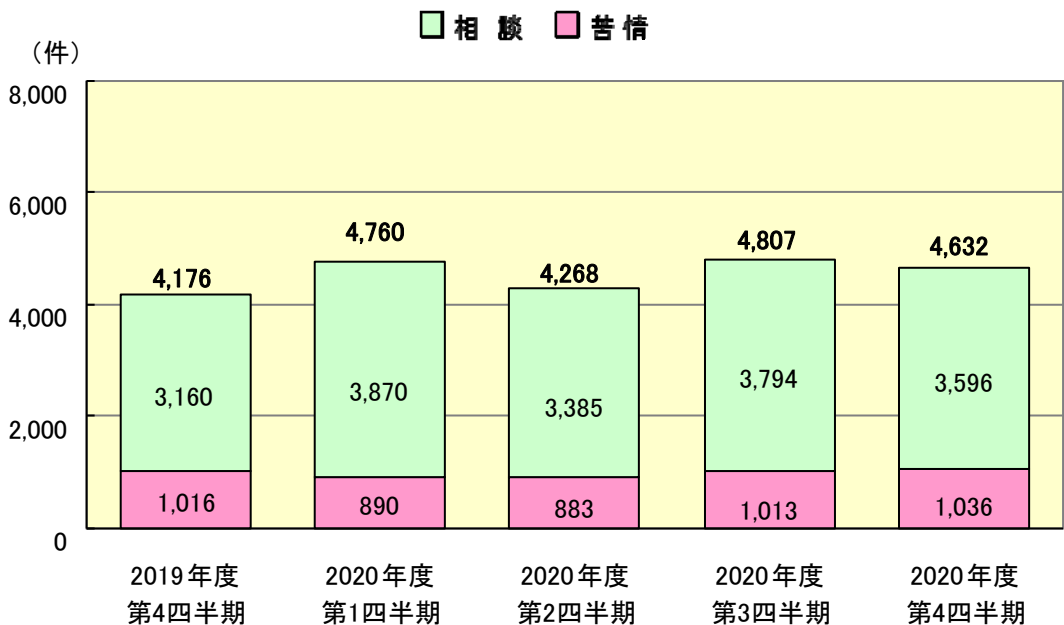
#### ⑥ 取引目的等の確認書面に関する苦情・相談

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可否についての相談が、前期に比して減少したものの引き続き多く寄せられた。

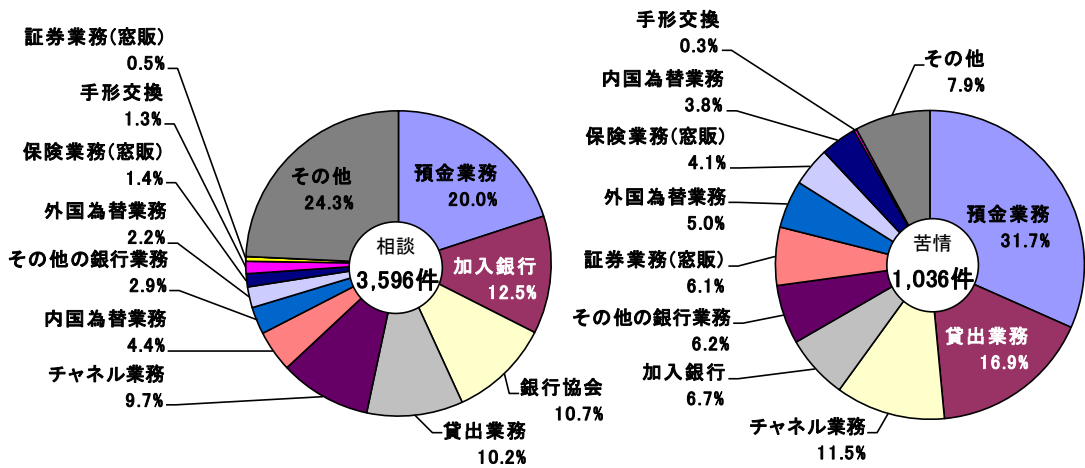
#### ⑦ 全銀協の「金融取引の代理等に関する考え方」を受けた相談

全銀協の「金融取引の代理等に関する考え方および銀行と地方公共団体・社会福祉関係機関等との連携強化に関する考え方について」の公表・報道を機に、「預金業務」の「口座解約・払戻し」の相談が増加した。

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。

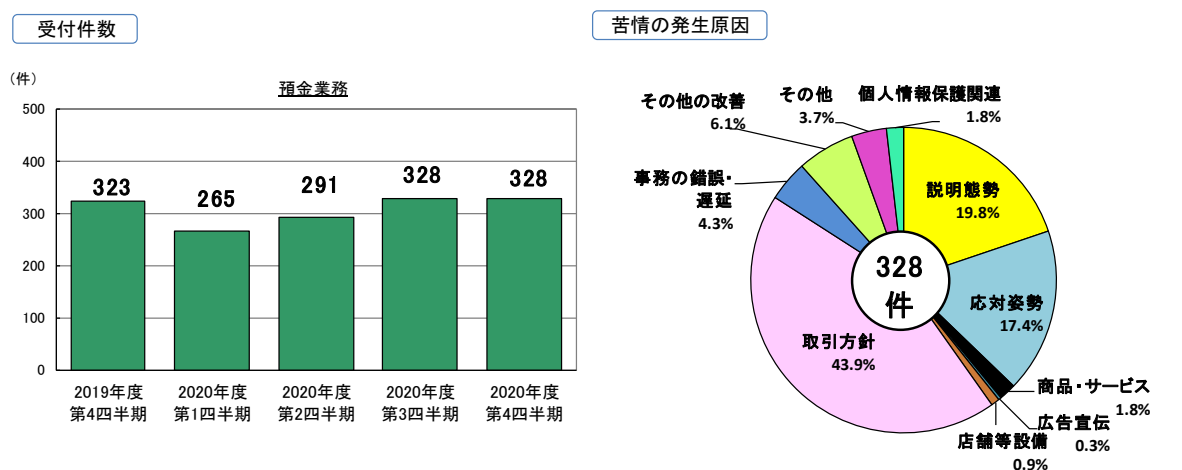
## 2. 苦情の受付状況

- 当四半期の苦情件数は、1,036件（前期比+2.3%）。
- 業務分類別では、前期同様「預金業務」、「貸出業務」の割合が約5割を占めている。

### (1) 業務分類別の受付状況

#### 預金業務…328件（前期比±0）

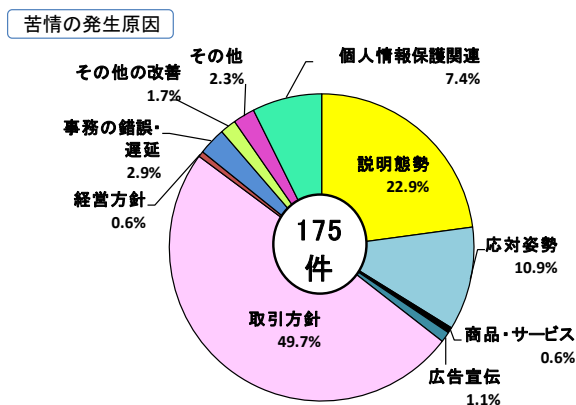
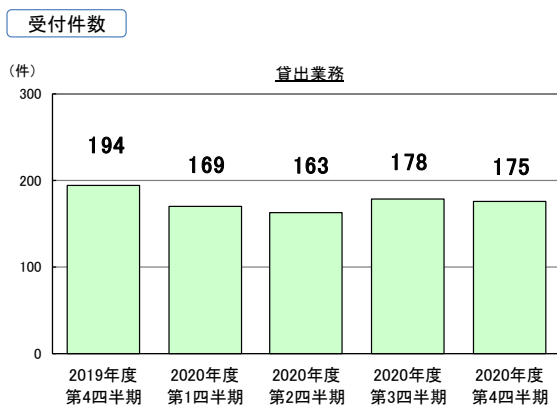
- 苦情件数は、前期と同数であった。
- 口座解約・払戻し、口座開設、相続に関する苦情が多かった。
- 典型的な事例は、以下のとおり。
  - ・ 口座開設を謝絶された。思い当たる理由がなく、理由を尋ねても「総合的判断」の一言で済まされた。納得がいかない。
  - ・ 開業して間もないことや居住地や勤務先から遠いことを理由に法人や個人の口座開設を謝絶された。
  - ・ 勤務先やアルバイト先から指定された銀行に口座開設を依頼したが断られた。
  - ・ 相続が発生し、必要書類を揃えて銀行に提出したものの、なかなか手続きが進まない。
  - ・ 高齢や病気のため銀行に出向くことができない預金者に代わり、家族が払戻手続きをしようとしたが断られた。
  - ・ 全銀協公表の「金融取引の代理等に関する考え方および銀行と地方公共団体・社会福祉関係機関等との連携強化に関する考え方について」の考え方の趣旨と違い、銀行は認知症である親の口座からの払出を家族が依頼しても謝絶する。
  - ・ 私（または家族）の預金を別の家族が勝手に払い出していた。



(注) 発生原因の内訳は資料2参照

## 貸出業務…175件（前期比▲1.7%）

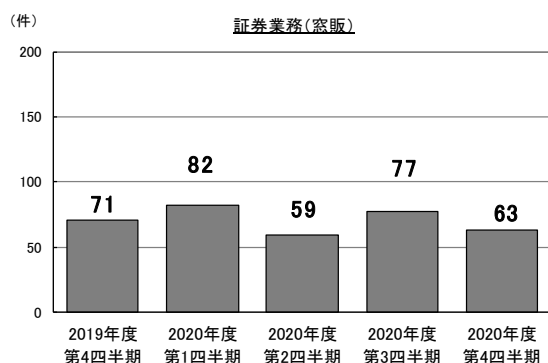
- 住宅ローンに関する苦情が全体の3割以上を占め、次いで事業資金、消費者ローンに関する苦情が多かった。
- 新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、事業資金の新規借入に関する苦情のほか、消費者ローンにおける「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」を新型コロナウイルス感染症に適用する場合の特則に関する苦情が寄せられた。
- 住宅ローンについては、既契約の適用金利の見直し、新規にローンを借りる際の説明不足、繰上返済に関する苦情等が寄せられた。
- 事業資金については、新規融資の謝絶、融資条件、担保解除時の対応、条件変更に関する苦情等が寄せられた。
- カードローンについては、延滞の扱い、広告・勧誘方法、返済方法に関する苦情等が寄せられた。



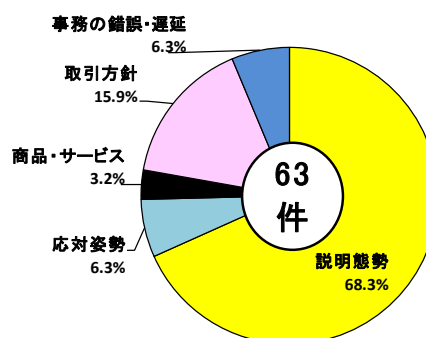
## 証券業務（窓販）…63件（前期比▲18.2%）

- 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6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



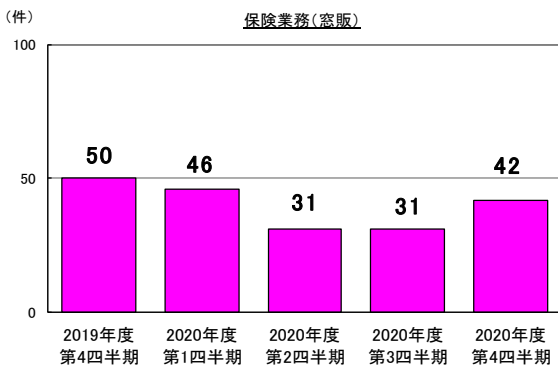
苦情の発生原因



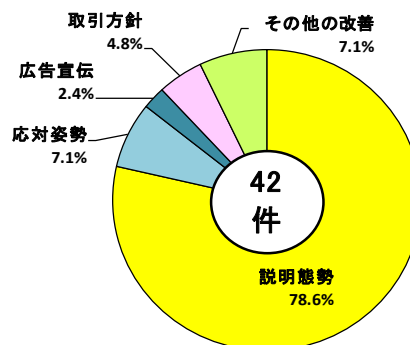
## 保険業務（窓販）…42件（前期比+35.5%）

- 苦情件数は、前期に比して増加した。
- **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4割強を占めた。
- 苦情の原因は、**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2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

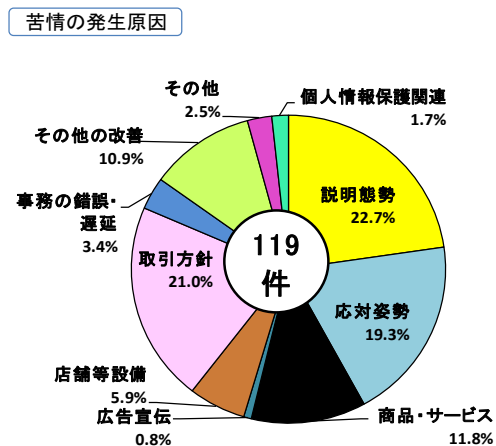
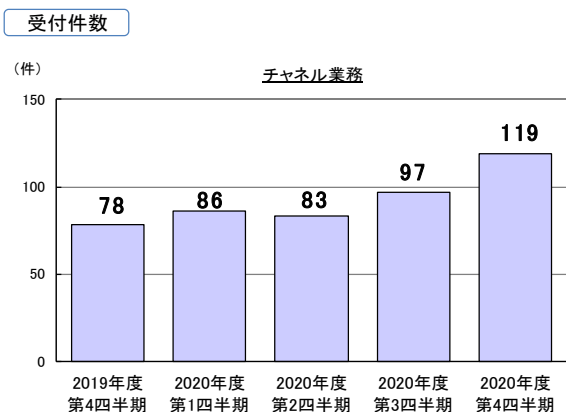


苦情の発生原因



## チャネル業務…119 件（前期比+22.7%）

- 苦情件数は、前期に比して増加した。
- **CD・ATM 取引に関する苦情が全体の 4 割強**を占めた。そのほかインターネット・モバイルバンキングやクレジットカード・デビットカード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払い戻された金額(または入金した金額)が不足していた。
  - ・磁気不良等によるキャッシュカードの再発行手続き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落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。
- インターネット・モバイルバンキングに関する典型的な事例は以下のとおり。
  - ・インターネット・モバイルバンキングの手続方法等を照会したいが、電話番号の記載場所がわかりづらい（または銀行への電話が繋がりにくい）。

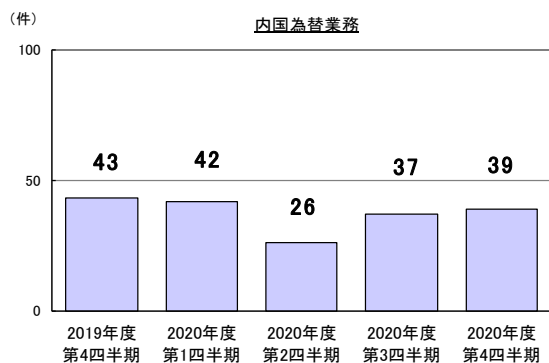




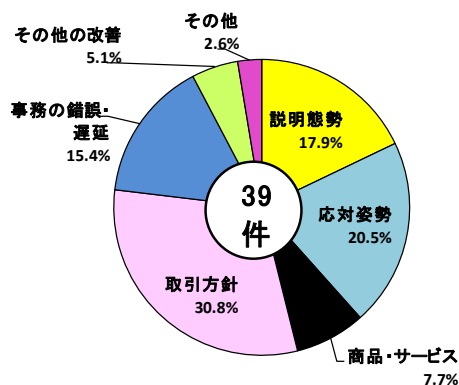
## 内国為替業務…39 件（前期比+5.4%）

- 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、手続きに要する時間、組戻手続きに際しての銀行の説明や応対に関する苦情等が寄せられた。

受付件数



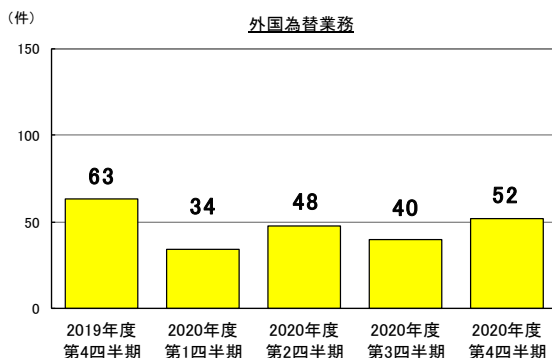
苦情の発生原因



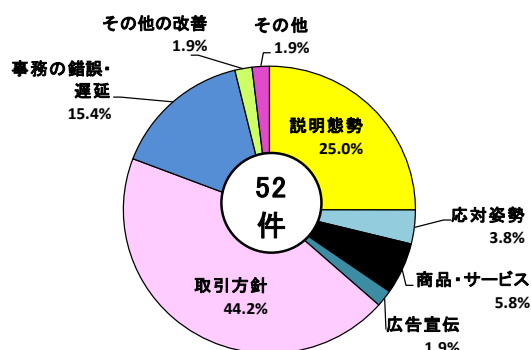
## 外国為替業務…52 件（前期比+30.0%）

- 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が引き続き多く寄せられた。
- 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、引き続き、為替リスク等の商品内容の説明を十分に受けていない、強引な勧誘で契約させられた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…64件（前期比+4.9%）**

- 資産運用関係に関する苦情が3割弱を占め、次いで口座振替や、貸金庫等保管サービス、通貨・両替に関する苦情がそれぞれ2割強を占めた。
- 口座振替では、事務手続きに関する苦情、貸金庫等保管サービスでは、家族等による手続きを謝絶されたなどの苦情、通貨・両替では、預金払戻時の金種指定や一定金額・数量以上の両替を依頼する際の手数料に関する苦情等が寄せられた。
- 資産運用関係では、遺言信託、金銭信託、教育資金贈与信託や資産承継信託に関する苦情等が寄せられた。

## **加入銀行…69件（前期比+30.2%）**

- 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の拡大に伴い、店舗の密回避のため導入している予約制による受付に関する苦情が寄せられた。
- 新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う勤務体制等の影響を受け、銀行への電話がつながりづらいといった苦情が寄せられた。

## **その他…82件（前期比▲21.9%）**

- 金融関連業法等と金融犯罪関連の苦情が、その他全体の9割以上を占めた。
- 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、前期に比して減少した。典型的な事例は、以下のとおり。
  - ・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。
  - ・私が調査対象者に選ばれたのは不満だ。
- 金融犯罪関連の典型的な事例は、以下のとおり。
  - ・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）。
  - ・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。

## (2) 当四半期の主な苦情事例

### 預金業務

- 妻は外国籍ではあるが、日本に何十年も滞在しており、他行でも口座を開設している。A銀行で口座開設しようとしたところ、外国人は給与受取口座以外の口座は開設しないと断られた。
- 銀行のウェブサイトで混雑状況を確認したところ空いていたので、口座開設のために支店を往訪したところ、長時間待たされたうえ、行員から予約して来店するよう上から目線と言われ、とても不快であった。
- 学校から授業料等の口座振替のためA行に子供名義の口座を作成するよう指定があった。親が口座開設に出向いたが、窓口担当者は、子供名義の口座から引き落とすということは聞いたことがないと言って、なかなか開設に応じず、1時間も要した。学校からの手紙を見せたところ、ようやく納得したが、謝罪もなかった。
- 認知症でホームに入所している父の口座が多数あるため、早めに解約し整理しておきたいと考えているが、どの銀行も本人が来店しなければ対応できないという。新型コロナウイルスの感染が収まらない状況で来店を請うのは納得できない。
- 全国銀行協会が、令和3年2月18日に金融取引の代理等に関する考え方等を取りまとめたと報道されていたので、認知症の母の預金の払戻しが可能かどうか取引銀行に相談したが、全く聞き入れてもらえない。報道とはかけ離れており、不満である。
- 相続預金が複数行にあったので、それぞれの銀行で相続手続きを行っている。そのうちの1行が公正証書遺言があるのに、相続人全員の意向確認が必要だとして手続きを進めない。
- 父は高齢で意思確認はできるが、亡兄弟の相続手続きに銀行へ出向けないので、娘の私が父の代わりに手続きをすることになった。他行では手続きができたのに、1行だけが必要書類の提出を強い口調で言われたり馬鹿にされているような発言を受け、不満である。

貸出業務

- 生活保護を受給している。銀行もそのことを認識しているのに、カードローンのDMが送付されてきた。
- 2行からカードローンを借りているが、新型コロナウイルスの影響で給与が大幅に下がることが確実視され、このままでは返済が行き詰まってしまう。最大債権者である銀行に自然災害ガイドラインのコロナ特則の適用を申し出たが、同意を留保された。不満である。
- 新型コロナウイルスの影響で仕事が激減しており、住宅ローンの返済が滞りそうである。毎月の支払いを利息のみとする方向で検討してくれることになったが、審査に1か月もかかり、審査に通ってからも連帯保証人と来店するよう要請された。
- 自然災害ガイドラインのコロナ特則の利用を銀行に申し出たが、2週間経っても、銀行からは何の音沙汰もなく不安である。また、住宅ローンの返済について6か月間元本据置を依頼したが、特則か住宅ローンの返済猶予か、どちらかを選択するように言われ、不満である。
- アパートローンを繰上完済したが、抵当権抹消に関する手続き書類が到着するまでに1～2か月かかると言われた。コロナ禍で銀行の担当者が少ないことが理由とのことだが、時間がかかり過ぎではないか。
- 銀行から事業資金の融資を受けているが、資金繰りが厳しく、積立定期預金を取り崩したいと申し入れたが、難色を示された。
- コロナ禍で銀行から借入れをするにあたり、事前に金銭消費貸借契約証書の内容を確認したいと伝えても、規定上、事前に見せることはできないと言われた。契約内容がわからず、不満である。

## 証券業務

- 投資信託を年末に中途換金して損益通算をすると銀行に伝えた。株式投資信託を2銘柄保有していたが、損失が出ている銘柄の売却を依頼したのに、利益の出ている銘柄が売却された。銀行は間違いを認めているが、これは証券事故にはならないのか。
- 日本で開設した投資信託の口座を利用して、海外から運用している。先日、口座の解約を依頼したところ、海外からの解約申出は受付できないと言われた。新型コロナウイルスの影響で帰国が叶わない現状をいくら伝えても、本人が帰国して窓口へ来ること以外解約を認めないとの一点張りで、納得できない。
- 相続手続きにおいて、遺産分割協議書を作成済みで、相続人が投資信託の解約を依頼しているにもかかわらず、相続財産に投資信託が含まれていることから、銀行から目論見書で説明したいと言われ、投資信託を解約することができない。
- 義母が生前に契約していた仕組債が大きく値下がりし、ノックインしてしまった。約半分に値下がりしており、高齢の義母に契約させた銀行にも責任があるのではないかと。

## 保険業務

- 5年前、銀行で米ドル建ての一時払い変額個人年金保険を強く勧められ、「この保険を持っていれば120%になります。その確率は100%です。」とまで言われたため、信用して契約した。ところが、現在40万円のマイナスになっている。原状回復して欲しい。
- 行員が、一人暮らしの80代の叔母を訪問し、2行から預金を4,000万円ずつ下ろさせたと見え、8,000万円のドル建ての生命保険を契約させた。銀行は叔母の遺言書作成業務に携わっており、その際に入手した財産目録の情報を基に勧誘を行っている。
- 80代で一人暮らしの母が生命保険や投資信託を契約させられ、普通預金には僅かな金額しか残っていない。生命保険の商品概要説明書を読んだが、とても高齢の母が理解できるものではない。運用実績は目減りしている。原状回復して欲しい。

|               |   |
|---------------|---|
| <p>チャネル業務</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ インターネットバンキングの不正アクセスがあり、口座が止められた。銀行に状況を伝え、調べるよう依頼したが、2週間経っても状況が分からない。口座には残高があるので心配である。これほど時間がかかるものなのか。</li> <li>○ 銀行で2年前に生体認証付キャッシュカードを作成したが、経営状態が良くないことを理由に、一方的にこのサービスの提供を止めるという通知が来た。それならば費用を返すようにと申し出たが、謝絶された。</li> <li>○ デビットカードが不正に利用された。どういう状態で今回の不正利用が発生したのか銀行に照会しても回答がなく、補償もしないと言われた。納得がいかない。</li> <li>○ 新型コロナウイルスの影響を受け、銀行内の人練りが大変なのは分かるが、キャッシュカードの再発行手続きに数か月もかかっており、生活に支障が生じている。</li> </ul> |
| <p>内国為替業務</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 従業員から、給与が振込まれていないとの申し出があり、振込を行った銀行に調査を依頼したが、当行は打電しているが、それ以上は分からないと言われ、調査に応じてくれず、不満である。</li> </ul>  |
| <p>外国為替業務</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 銀行のオンライン窓口で海外送金の手続きをしたが、銀行の説明不足が原因で送金手続きが完了していなかった。送金額が不足していたようで、その理由を、電話だけでなく書面でも通知してほしい。</li> <li>○ 海外にいる夫が日本に送金したが、法人の資金繰りと家族の生活資金が混在しており、資金使途が不透明であるという理由で、資金を戻されてしまった。不満である。</li> <li>○ 豪ドルの為替レートが円安に進み、今日、外貨預金を解約すれば、損は出ないか少額の損で済む。このため、解約を依頼したが、今は窓口が混雑しており、新型コロナウイルス感染症対策として予約制としているため受付できないと言われた。</li> </ul>  |

その他の  
銀行業務


- 小売店を経営。毎日現金の授受がある。汚損した硬貨や紙幣は釣銭に使用できないので銀行で交換してもらっているが、預かっては本部と協議をして受け付けない場合もあり、両替ができるどうかの結果が出るまで日数がかかるという。銀行の面倒な手続きはやりたくないといった姿勢が窺われ、不満である。
- A銀行の口座から身に覚えのない引落しがあったため、調査を依頼したところ、収納企業が預金種目を間違え、たまたま引落とし先と同じ口座番号であった私の口座から引き落とされたことが判明した。資金は直ぐに返戻されたが、収納企業、収納代行業者、銀行各々が責任を認めない。
- 銀行の支店統合に伴い、親名義の貸金庫の移動の案内を受けた。認知症の親は自身では手続きができないが、銀行からは貸金庫を新店舗に移動する、鍵やカードは渡せない、解約ができないと手数料が発生するなどと言われ、不満である。
- (消費生活相談員から) A銀行で貸金庫を数十年来利用しているが、取扱時間が2時間繰り上げられ、開扉できなかった。変更の3か月前から貸金庫内に掲示してあったというが、利用者に通知するなり、ウェブサイトに掲載するべきである。わざわざ休暇を取って出向いたので、腹が立つ。

加入銀行

- 朝一番でA銀行に出向いたところ、番号札発行機に「予約のお客様優先」と張り紙がしてあり、1時間ほど待ったが、何の声掛けもされないで帰宅した。改善を求めたい。
- A銀行は、新型コロナウイルスの関係で入店規制をかけて、3時間待機のカードを渡し、3時間後に入店できるようになっている。他行では、予約と予約以外のカウンターを分けて処理しており、3時間も待たせるようなことはしていない。改善して欲しい。
- コロナ禍であるにも拘らず、高齢の親に来店要請があった。高齢であるが故に、これ以上リスク商品を案内しないように再三申し入れているのに、聞き入れず勧誘してきたことに不満である。

その他

- A銀行から取引目的確認のお知らせの葉書が高齢の親宛に届いた。ID等が記載されており、インターネットで回答せよということであったが、判断能力が落ちてきている高齢者に対して、不親切である。
- 自分の口座に3,000万円の現金を預金しようとしたところ、お金の出所を証明する書類がないと預入れできないとして受け入れてもらえなかった。本人が出向き、預金通帳、入金伝票、マイナンバーカード等すべて提示しており、毎月定期的に入出金があるのに不満である。

 **チェックポイント**

- ・金融取引の代理等に関する考え方を受け、預金の口座解約・払戻しに関する苦情が寄せられた。



### 3. 相談の受付状況

- 当四半期の相談件数は、**3,596件**（前期比▲5.2%）であった。特に、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減少した。
- 業務分類別では、「預金業務」、「加入銀行」、「銀行協会」、「貸出業務」、「チャンネル業務」の順となった。
- 「預金業務」では、口座解約・払戻し、相続、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。
  - ・ 全銀協から「金融取引の代理等に関する考え方」が公表されたが、銀行で認知症である家族の口座から払い出しを依頼することができるか。
  - ・ 将来家族が認知症になった際の口座払戻しに備えて、必要な手続方法等を知りたい。
  - ・ 預金者が病気で銀行に出向けない、または入院中だが入院費用の支払いなど、どうすればよいか。
  - ・ 他の商取引に関連して作成した口座を解約したいが、手続きが分かりにくい。
  - ・ 相続に必要な書類や手続きを教えてほしい。
  - ・ 相続預金がどこの銀行にあるか調べる方法はあるか。
  - ・ 凍結口座名義人リストに掲載されたことがあるが、新たに口座を開けたい。
  - ・ 取引履歴は何年前まで遡って発行してもらえるか。
- 「貸出業務」は、新型コロナウイルス感染症の拡大の影響を受けた、住宅ローンや消費者ローンの返済に関する相談や、事業資金の資金繰りに関する相談が多く寄せられ、前期に比して増加した（前期比+7.7%）。住宅ローンの新規借入の手続きや返済に関する相談が3割強を占め、カードローンを含む消費者ローン、事業資金の新規借入の手続きや返済に関する相談とあわせて8割強を占めた。特に、前期に続き「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」を新型コロナウイルス感染症に適用する場合の特則に関する相談が寄せられた。
- 「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。
- 「保険業務（窓販）」では、「第三分野」の傷害保険の案内を顧客に送付したことに起因して問い合わせが大幅に増加した。
- 「チャンネル業務」では、クレジットカード・デビットカード等の「カード」に関する相談が減少したが、「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が大幅に増加した。
- 「銀行協会業務」では、前期に大幅に増加した、紛失・盗難による本人確認資料の悪用防止のための信用情報機関への登録手続きに関する相談が減少した（当期 57件、前期 128件）。
- 「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減少した（当期 239件、前期 454件、前々期 188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ほしい。
  - ・ 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）。
  - ・ どのような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、銀行を騙り、不審なサイトへ誘導するショートメッセージに関する相談が増加した。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引き続き寄せられている（当期 14件、前期 28件、前々期 34件）。

## ○当四半期の主な相談事例

### 預金業務

- (消費生活センターから) 児童相談所で保護している子供の口座が開設できない。親が子供名義の通帳をヤミ金融業者に売り渡したようだ。凍結口座名義人リストに掲載されているようだが、いつまで掲載されるのか。
- 当社の外国人の従業員が帰国することに伴い、口座解約を求められている。給与の支払いが残っており解約すると支障がある。解約しないと口座はどのようになるのか。
- 仕事の関係で口座名義は旧姓を使用しているが、この度、法人の代表となった。この場合でも、代表者名には旧姓を利用することはできるか。
- (区役所から) 新型コロナウイルスの影響で、海外に行ったきり戻れない住民がいる。一定期間を経過すると住民票が一時的に抹消となってしまうが、そのような場合でも銀行口座は凍結等されず、引き続き維持されるか。
- 令和2年7月10日から開始された自筆証書遺言書保管制度を利用する場合、銀行にはどのような書類を持ち込めばよいか。
- 遺産分割前の相続預金の仮払いについて、法定相続人の一人が遠方在住のため、別の法定相続人に委任状を渡して代わりに手続きしてもらうことは可能か。
- 母親の介護保険の利用申請をした際、負担限度額の申請を行うのに、預貯金調査を行う同意書を提出するよう言われた。本人ではなく、親族の同意で構わないと言われたが、こんなことが許容されるのか。

貸出業務

- 「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」の特則が設けられたが、金融機関にどのようなメリットがあるのか。
- LGBTの人を応援する住宅ローンがあると聞いたが、マンションでも戸建てでも利用できるのか。
- 新型コロナウイルスの影響を受けたので、「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」の特則の申請を一番借入額の多い金融機関へ行った。登録支援専門家の弁護士の指示でカードローン借入先の銀行に取引明細を請求したところ、ガイドラインの申請があったら保証会社に代位弁済となるので保証会社から同意書をもらうように言われた。一括返済を求められるか。
- 住宅ローンの仮審査が通っているが、今後収入が減少する。返済が苦しくなると困るので、正直に申告しておいた方が良いか。一度申し込んでいることを変更すると、信義則に反しないか。
- 昨春、住宅ローンを借りて先行取得していた土地に、祖父から建築資金を全額援助してもらい、戸建住宅を建てた。昨年分の税務申告にあたり、家屋の取得資金が含まれていないと、住宅借入金等特別控除は受けられないと初めて知った。銀行に説明義務はないのか。
- 新型コロナウイルス対策資金を民間金融機関で調達したい。その場合2行に分けて借入れすることは可能か。

内国為替業務

- 知人が、10万円超の振込をするに当たり、窓口で運転免許証を提示したところ、マスクを取って欲しいと言われた。疾患があり、マスクを外すと新型コロナウイルスに感染する可能性もあるため、外したくなかったが、そこまで必要なのか。
- 振込先の銀行（被仕向銀行）が合併し、支店の統廃合が行われた場合、旧情報で振込手続きをした場合の読み替え可能期間は決まっているのか。
- 海外へ長期出張中の子供名義の預金口座に誤振込があった。銀行は本人の了承を得るために海外の連絡先を求め、私の代筆では対応してもらえないか。

|        |  |
|--------|--|
| 手形交換   | <ul style="list-style-type: none"><li>○ 為替手形の第一裏書人は、振出人か、引受人か。</li><li>○ インターネットのニュースに、「約束手形利用2026年までに廃止へ 下請けの資金繰りを改善」という記事が載っている。手形が廃止されれば、「でんさい」を利用するようになり、同じようなサービスを受けられるのではないか。</li></ul>  |
| 外国為替業務 | <ul style="list-style-type: none"><li>○ 海外送金を依頼したら、受付日に処理してもらえるか。</li><li>○ 外国人実習生が交通事故で入院している。口座の預金を本国の家族に送金したいが、本人が銀行に行けないため、代理人が手続きしたいが可能か。</li></ul>   |
| チャネル業務 | <ul style="list-style-type: none"><li>○ 昨今、インターネットバンキングの利用が増え、通帳も発行しない銀行が増えている。名義人が亡くなった場合、通帳もないと、残された親族はどの銀行で取引があったのか分からなくなる可能性が高い。そうしたことを防ぐため、定期的に通知書面を郵送するなどの処置を検討してほしい。</li><li>○ 一人暮らしの親が認知症になったが、お金に対する執着が強く、度々ATMに出向いて出金している。使うこともないので自宅にどんどん現金が溜まる。出金できないようにしたいが、何か良い方策はないか。</li><li>○ (消費生活センターから) デビットカードで決済した契約をクーリング・オフで解除する場合、銀行へ連絡した方がいいか。</li></ul> |

その他の  
銀行業務

- (消費生活センターから)市民がマルチ商法に誘われ、口座振替依頼書をFAXで送信してしまった。この口座振替は、顧客が単独で銀行に申し入れても、解約可能か。
- 貸金庫の相続手続きを申し出たところ、相続人全員が分かる戸籍謄本類の提示を求められたが、関東大震災のために戸籍が消失しており、戸籍の記載自体がない。このような場合、どうしたらいいか。
- 硬貨で少額預金をしているが、A銀行では、一定枚数を超えると手数料を取るらしい。しかも小分けにしてもだめだという。日を分ければ対応してもらえるか。
- 両替にあたって手数料を取るというので、銀行に領収証の発行を依頼したところ、出せないという。領収証の取扱いについて取り決めはないのか。
- 親が遺言作成サポートサービス契約を締結していたことを知り、銀行から説明を受けたが、サービス内容の割に高額な手数料であったため中途解約を申し出たところ、解約金を要すると言われたが支払う必要があるのか。

その他

- (消費生活センターから) インターネット通信販売を装う詐欺に遭った方からの相談が多い。一刻も早く振込先口座を凍結してほしいが、警察で被害届が受理されないと凍結してもらえないのか。
- 取引内容の確認に必要とのことで、銀行から登記事項証明書を提出するよう求められている。他行から同じような要請があったときのために、原本は手元に残し、コピーの提出で済ませたいが、構わないか。
- (保健福祉センターのケースワーカーから) 生活保護を受給される方が、過去に犯罪に加担しており、複数の金融機関に口座開設を申し込んだものの謝絶されたという。今後も口座開設はできないのか。
- 銀行から取引目的等を確認する葉書が届いた。パソコンかスマートフォンで回答できるとあるが、随分立ち入った質問もあり、どこまで細かく回答しなければいけないのか。
- お客様情報確認のお願いという書面が送られてきたが、取引銀行ではなく、大手印刷会社から送付され、回答先も同社になっている。銀行ではない会社に委託するようなことがあるのか。
- 障がいのある親族宛てに、銀行から取引目的確認書面が郵送されてきた。回答はスマホでアクセスするようになっている。障がい者には難しいが、どうしたらいいか。

 チェックポイント

- 金融取引の代理等に関する考え方を受け、預金の口座解約・払戻しに関する相談が寄せられた。

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        | 720   | 20.0%  | 37   | 5.4%   | 328   | 31.7%  | 0       | 0.0%    | 1,048 | 22.6%  | 37   | 3.7%    |
| 貸出業務        | 365   | 10.2%  | 26   | 7.7%   | 175   | 16.9%  | ▲3      | ▲1.7%   | 540   | 11.7%  | 23   | 4.4%    |
| 内国為替業務      | 157   | 4.4%   | ▲20  | ▲11.3% | 39    | 3.8%   | 2       | 5.4%    | 196   | 4.2%   | ▲18  | ▲8.4%   |
| 手形交換        | 45    | 1.3%   | 8    | 21.6%  | 3     | 0.3%   | ▲2      | ▲40.0%  | 48    | 1.0%   | 6    | 14.3%   |
| 外国為替業務      | 79    | 2.2%   | ▲27  | ▲25.5% | 52    | 5.0%   | 12      | 30.0%   | 131   | 2.8%   | ▲15  | ▲10.3%  |
| チャネル業務      | 349   | 9.7%   | 32   | 10.1%  | 119   | 11.5%  | 22      | 22.7%   | 468   | 10.1%  | 54   | 13.0%   |
| 証券業務(窓販)    | 18    | 0.5%   | 4    | 28.6%  | 63    | 6.1%   | ▲14     | ▲18.2%  | 81    | 1.7%   | ▲10  | ▲11.0%  |
| 保険業務(窓販)    | 51    | 1.4%   | 26   | 104.0% | 42    | 4.1%   | 11      | 35.5%   | 93    | 2.0%   | 37   | 66.1%   |
| デリバティブ業務    | 0     | 0.0%   | 0    | -      | 0     | 0.0%   | ▲1      | ▲100.0% | 0     | 0.0%   | ▲1   | ▲100.0% |
| その他の銀行業務    | 103   | 2.9%   | ▲30  | ▲22.6% | 64    | 6.2%   | 3       | 4.9%    | 167   | 3.6%   | ▲27  | ▲13.9%  |
| 加入銀行        | 449   | 12.5%  | ▲43  | ▲8.7%  | 69    | 6.7%   | 16      | 30.2%   | 518   | 11.2%  | ▲27  | ▲5.0%   |
| 銀行協会        | 386   | 10.7%  | ▲43  | ▲10.0% | -     | -      | -       | -       | 386   | 8.3%   | ▲43  | ▲10.0%  |
| その他         | 874   | 24.3%  | ▲168 | ▲16.1% | 82    | 7.9%   | ▲23     | ▲21.9%  | 956   | 20.6%  | ▲191 | ▲16.7%  |
| 加入銀行以外の金融機関 | 239   | 6.6%   | 26   | 12.2%  | 0     | -      | 0       | -       | 239   | 5.2%   | 26   | 12.2%   |
| 金融犯罪関連      | 274   | 7.6%   | 39   | 16.6%  | 40    | 3.9%   | ▲6      | ▲13.0%  | 314   | 6.8%   | 33   | 11.7%   |
| 合計          | 3,596 | 100.0% | ▲198 | ▲5.2%  | 1,036 | 100.0% | 23      | 2.3%    | 4,632 | 100.0% | ▲175 | ▲3.6%   |

(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<br>第4<br>四半期 | 2020年度<br>第1<br>四半期 | 2020年度<br>第2<br>四半期 | 2020年度<br>第3<br>四半期 | 2020年度<br>第4<br>四半期 |
|------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| 苦情受付件数     | 1,016               | 890                 | 883                 | 1,013               | 1,036               |
| 苦情処理手続受付件数 | 234                 | 201                 | 191                 | 178                 | 211                 |

(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<br>第4四半期 | 2020年度<br>第1四半期 | 2020年度<br>第2四半期 | 2020年度<br>第3四半期 | 2020年度<br>第4四半期 |
|-----------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 当四半期中終結件数                   | 220             | 223             | 198             | 208             | 189             |
| 解決                          | 149             | 158             | 133             | 138             | 132             |
| 紛争解決手続を案内                   | 51              | 54              | 47              | 48              | 39              |
| (うち実際に紛争解決手続<br>に移行したもの)(注) | 35              | 40              | 30              | 39              | 25              |
| 銀行が対応をし尽くし、これ以上対<br>応はできない  | 15              | 7               | 13              | 16              | 14              |
| 取下げ                         | 2               | 3               | 3               | 5               | 1               |
| 申出人と連絡取れず                   | 3               | 1               | 2               | 1               | 3               |
| 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      | 95  |
| 1月以上～3月未満 | 36  |
| 3月以上～6月未満 | 41  |
| 6月以上      | 17  |
| 計         | 189 |

(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。

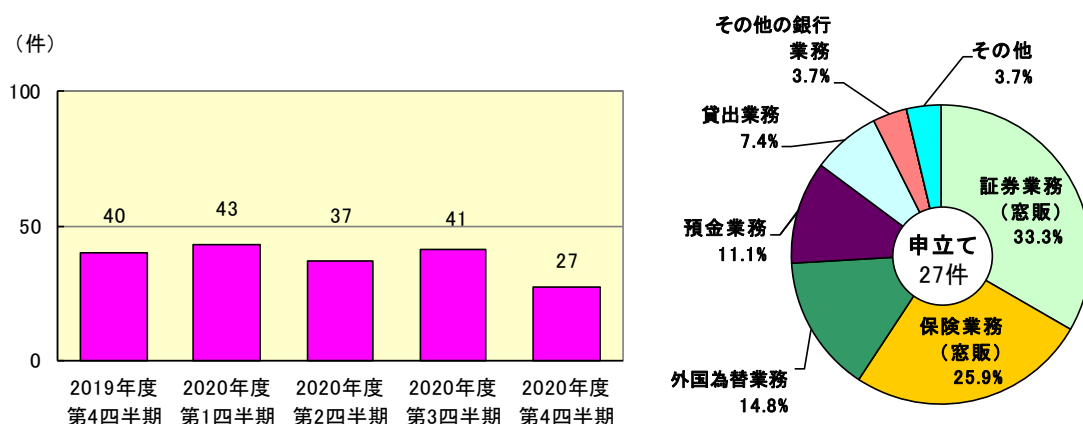


## Ⅱ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

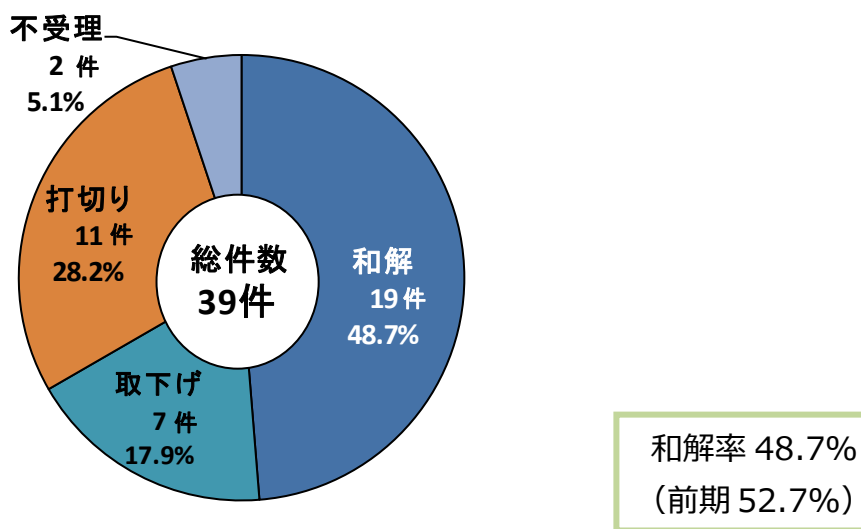
### 1. 概況

- ・新規申立件数は **27 件** (前期比▲14 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 4.0 ポイント減の 48.7%。

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27件(前期比▲34.1%)。
- 証券業務と保険業務にかかる申立ての割合が6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(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     |     | 3   | 11.1%  | 2   | 200.0% |
| 貸出業務     |     | 2   | 7.4%   | 0   | 0.0%   |
| 内国為替業務   |     | 0   | 0.0%   | 0   | -      |
| 手形交換     |     | 0   | 0.0%   | 0   | -      |
| 外国為替業務   |     | 4   | 14.8%  | ▲1  | ▲20.0% |
| 外貨預金等    |     | 2   | 7.4%   | ▲3  | ▲60.0% |
| チャネル業務   |     | 0   | 0.0%   | 0   | -      |
| 証券業務(窓販) |     | 9   | 33.3%  | ▲16 | ▲64.0% |
| 投資信託     |     | 6   | 22.2%  | ▲15 | ▲71.4% |
| 保険業務(窓販) |     | 7   | 25.9%  | 0   | 0.0%   |
| 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 |     | 1   | 3.7%   | 1   | -      |
| 加入銀行     |     | 0   | 0.0%   | 0   | -      |
| その他      |     | 1   | 3.7%   | 0   | 0.0%   |
| 合 計      |     | 27  | 100.0% | ▲14 | ▲34.1% |

(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<br>~50歳台 | 60歳台 | 70歳台 | 80歳台 | 90歳台 |     |       |
| 預金業務     | 3     | 1             | 1    | 1    | 0    | 0    | 0   | 3     |
| 貸出業務     | 2     | 1             | 0    | 0    | 1    | 0    | 0   | 2     |
| 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   | 4     | 2             | 1    | 1    | 0    | 0    | 0   | 4     |
| 外貨預金等    | 2     | 0             | 1    | 1    | 0    | 0    | 0   | 2     |
| チャネル業務   | 0     | 0             | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 0     |
| 証券業務(窓販) | 9     | 3             | 1    | 5    | 0    | 0    | 0   | 9     |
| 投資信託     | 6     | 1             | 1    | 4    | 0    | 0    | 0   | 6     |
| 保険業務(窓販) | 7     | 0             | 4    | 2    | 1    | 0    | 0   | 7     |
| 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   | 0     |
| その他の銀行業務 | 1     | 0             | 1    | 0    | 0    | 0    | 0   | 1     |
| 加入銀行     | 0     | 0             | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 0     |
| その他      | 1     | 1             | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 1     |
| 合 計      | 27    | 8             | 8    | 9    | 2    | 0    | 0   | 27    |
| 構成比      | 100.0 | 29.6          | 29.6 | 33.3 | 7.4  | 0.0  | 0.0 | 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<br>第4<br>四半期 | 2020年度<br>第1<br>四半期 | 2020年度<br>第2<br>四半期 | 2020年度<br>第3<br>四半期 | 2020年度<br>第4<br>四半期 | (参考)<br>2019年度 |
|--------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------|
| 当四半期中終結件数    | 36                  | 26                  | 40                  | 55                  | 39                  | 179            |
| あっせん案の提示後、和解 | 18                  | 13                  | 21                  | 28                  | 19                  | 87             |
| 特別調停案の提示後、和解 | 0                   | 0                   | 0                   | 1                   | 0                   | 0              |
| あっせん案不受諾     | 0                   | 2                   | 0                   | 4                   | 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   | 5                   | 3                   | 1                   | 2                   | 7                   | 13             |
| 紛争解決手続の打ち切り  | 10                  | 2                   | 14                  | 11                  | 11                  | 50             |
| 適格性審査による不受理  | 3                   | 6                   | 4                   | 9                   | 2                   | 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<br>業務 | 手形交換 | 外国為替<br>業務 | チャネル<br>業務 | 証券業務<br>(窓販) | 保険業務<br>(窓販) | デリバティ<br>ブ業務 | その他の<br>銀行業務 | 加入銀行 | その他 | 合計 |
|--------------|------|------|------------|------|------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------|-----|----|
| 当四半期中終結件数    | 0    | 3    | 1          | 0    | 8          | 2          | 18           | 6            | 0            | 0            | 0    | 1   | 39 |
| あっせん案の提示後、和解 | 0    | 1    | 1          | 0    | 1          | 2          | 10           | 4            | 0            | 0            | 0    | 0   | 19 |
| 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   | 0    | 2    | 0          | 0    | 4          | 0          | 1            | 0            | 0            | 0            | 0    | 0   | 7  |
| 紛争解決手続の打ち切り  | 0    | 0    | 0          | 0    | 3          | 0          | 6            | 2            | 0            | 0            | 0    | 0   | 11 |
| 適格性審査による不受理  | 0    | 0    | 0          | 0    | 0          | 0          | 1            | 0            | 0            | 0            | 0    | 1   | 2  |

**図表 13 不受理事案とその事由（当四半期）**

(不受理件数 2 件)

| 申立ての概要                                    | 不受理事由   | 業務規程     |
|---|---------|----------|
| 不十分な対応で取得価額が引き継がれなかった投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求 | 経済的損失なし | 27条1項(7) |
| 不正使用されたキャッシュカードにより引き出された預金に係る損害賠償請求       | 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等、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      | 1  |
| 1月以上～3月未満 | 4  |
| 3月以上～6月未満 | 15 |
| 6月以上      | 19 |
| 計         | 39 |

※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 | 13 |
| 6月以上      | 6  |
| 計         | 19 |

※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銀行担当者に定期預金が満期を迎えたため引続き定期預金に預け入れたいと伝えたところ、預金よりも良い商品があると勧誘され本件商品を購入したが、本件商品の内容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、本件商品を理解できるまで十分な説明が行われていたとは言えないこと、Aさんの投資経験に配慮しつつ、より慎重に販売金額を検討すべきであったことなどを指摘し、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、定期預金よりも良い商品であり、損をすることはないと説明を受け、B銀行担当者から協力して欲しいと頼まれて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、Aさんの投資経験に配慮しつつ、本件商品のリスクの説明や理解度の確認についてより慎重に対応するべきであったこと、保有金融資産等の把握が十分行われていたか疑問が残ることなどを指摘し、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

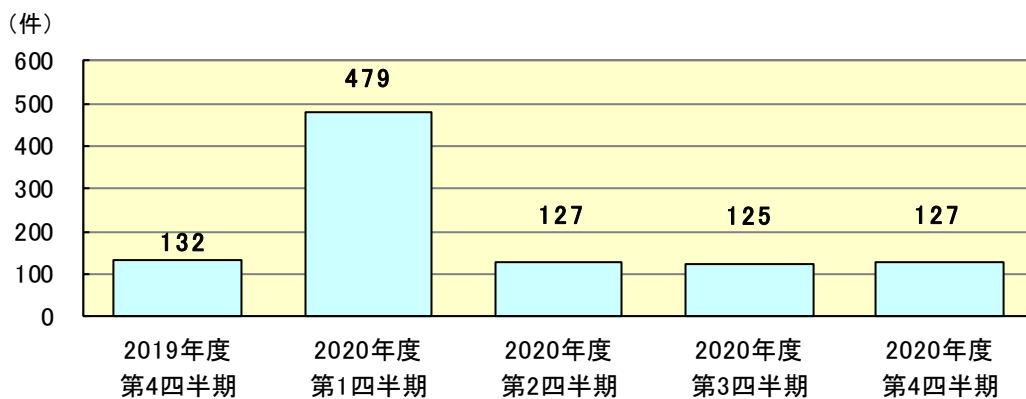
- ・前期に引き続き、投資信託および保険に関する事案が多くを占めた。

### 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

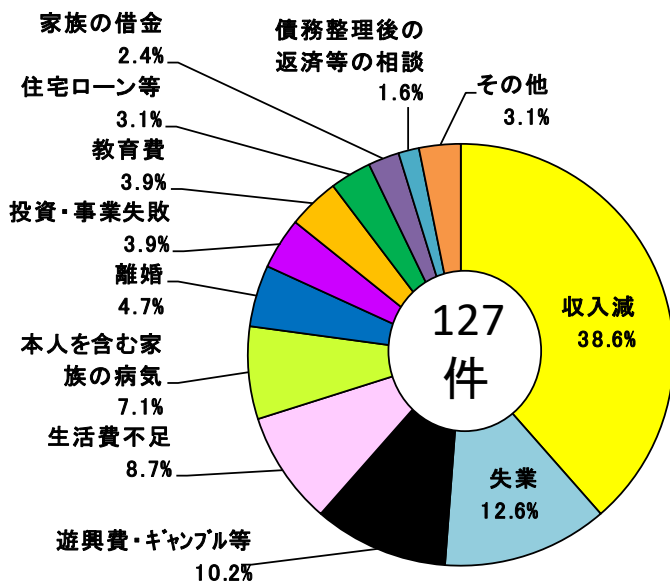
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施しているほか、中小企業向け融資に関する相談、カードローンに関する相談を受け付ける専用の窓口を設けている。

#### 1. カウンセリングサービスの実施状況

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        | 53  | 38.4%  |
| 銀行を紹介               | 25  | 18.1%  |
| 法テラス(民事法律扶助)を紹介     | 11  | 8.0%   |
| 日本クレジットカウンセリング協会を紹介 | 10  | 7.2%   |
| 銀行へ取次ぎ              | 9   | 6.5%   |
| 弁護士会を紹介             | 7   | 5.1%   |
| 住宅金融支援機構を案内         | 6   | 4.3%   |
| 個人信用情報機関を紹介         | 4   | 2.9%   |
| ギャンブル等依存症関係機関を紹介    | 1   | 0.7%   |
| その他                 | 12  | 8.7%   |
| 合計                  | 138 | 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

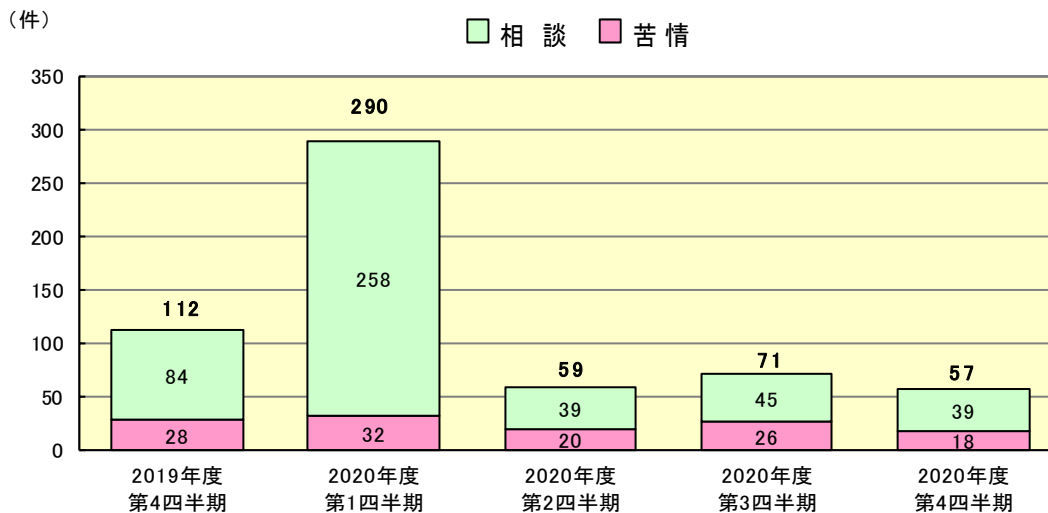
|                   |  |
|-------------------|--|
| <p>収入減</p>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 新型コロナウイルスの影響で収入が激減してしまった。住宅ローンは残り少ないが、半年後にリストラされそうである。減免されるような措置はないのか。</li> <li>○ 新型コロナウイルス感染拡大防止によりテレワークが増え、経営しているクリーニング店の収入が半減し、カードローンを延滞してしまった。どうすればよいか。</li> </ul>                |
| <p>失業</p>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 新型コロナウイルスの影響で失業し、失業給付金と助成金をカードローン等の返済にあて、社会福祉協議会の生活福祉資金を借りて生活しているが、今後どうすればよいか相談したい。</li> </ul>  |
| <p>遊興費・ギャンブル等</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 夫は年収が多いものの、若いころからギャンブルにのめり込んでいた。以前、義姉が見かねて肩代わりしてくれた。夫も反省してギャンブルを止めていた。現在、高校生と大学生の3人の子供の教育費が掛かっている。夫は最近になりギャンブルのためお金を借りていることが判った。まもなく学資保険の満期金が入るが、この資金を夫の借金の返済にあてるべきか相談したい。</li> </ul> |
| <p>生活費不足</p>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 初めに結婚式費用を借り、その後出産費用を借りてだんだん債務が増えた。生活費が不足さらに借入れを繰り返した。転職をして収入は増えたので返済できない訳ではない。しかし返済をしてもリボ払いのため元本が減らない。一本化せめてリボ払い分をまとめて融資してくれる銀行はないか。</li> </ul>                                       |
| <p>本人を含む家族の病気</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 5年前からカードローンを利用している。半年前に病気で会社を退職した。カードローンの返済を5カ月滞納してしまった。保証会社から一括弁済を求める葉書が届いた。今は再就職でき、毎月払いであれば返済は可能である。何とかならないだろうか。</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（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、「融資謝絶」、「銀行対応その他」および「返済条件の変更」に関するものが8件、「与信管理・回収」に関するものが5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等の事例

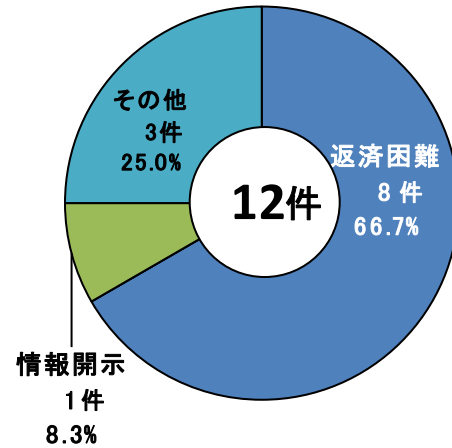
|             |  |
|-------------|--|
| 新規融資        | ○ 個人事業主。新型コロナウイルスの影響で仕事が減っており、融資を受けられないか考えている。これまで金融機関からの借入経験がないので、どうしたらよいか。   |
| 銀行対応<br>その他 | ○ 銀行から3年間無利子という条件で新型コロナウイルス対応融資を受けた。しかし、後日5年間の元本据置の条件を付けることができたことが判明したが、借入時には説明はなく、不満である。                                  |
| 融資謝絶        | ○ 新型コロナウイルスの影響で売り上げが落ち込み、新事業を行う計画を立て、その資金の融資を金融機関に依頼したところ、国民年金の未納があるので、融資をすることはできないと断られた。納得できない。                           |
| 返済条件の<br>変更 | ○ 不動産賃貸を営んでいる。10年前に銀行の融資を受けた。一度も延滞したことはないが、昨年9月に返済条件の変更契約をして、月の返済額を変更した。しかし変更契約から半年も経過していないのに、月額返済額の増額を言ってきた。こういうことは普通なのか。 |

### 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12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  | 66.7%  |
| 貸付自粛  | 0  | 0.0%   |
| 情報開示  | 1  | 8.3%   |
| 過払金請求 | 0  | 0.0%   |
| その他   | 3  | 25.0%  |
| 合計    | 12 | 100.0% |

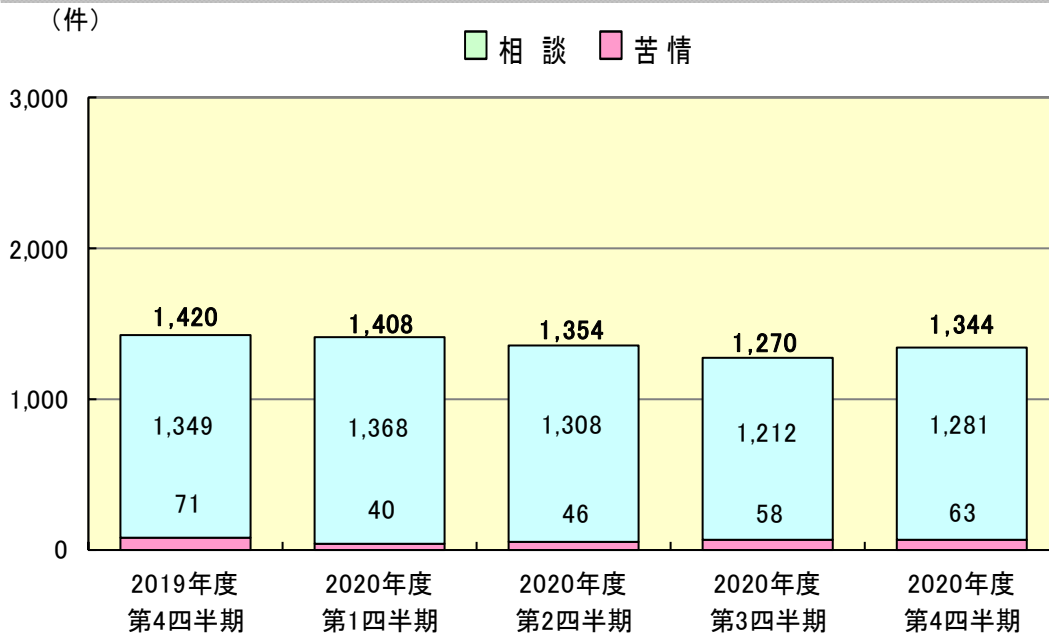


(注) カードローンについての主な事例は、p. 10 (苦情事例)、p. 17 (相談事例) およびp. 30 (カウンセリング事例) を参照。

#### 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 |        |         |
|----------|-------|--------|----------|----|--------|----------|---------|--------|---------|
|          | 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     | 188   | 14.7%  | ▲ 4.1%   | 1  | 1.6%   | ▲ 90.0%  | 189     | 14.1%  | ▲ 8.3%  |
| 銀行協会     | 77    | 6.0%   | 28.3%    | -  | -      | -        | 77      | 5.7%   | 28.3%   |
| 預金業務     | 416   | 32.5%  | 2.5%     | 27 | 42.9%  | 28.6%    | 443     | 33.0%  | 3.7%    |
| 貸出業務     | 171   | 13.3%  | 14.8%    | 17 | 27.0%  | 112.5%   | 188     | 14.0%  | 19.7%   |
| 内国為替業務   | 29    | 2.3%   | ▲ 25.6%  | 2  | 3.2%   | 0.0%     | 31      | 2.3%   | ▲ 24.4% |
| 手形交換     | 33    | 2.6%   | 22.2%    | 1  | 1.6%   | -        | 34      | 2.5%   | 25.9%   |
| 外国為替業務   | 35    | 2.7%   | 34.6%    | 4  | 6.3%   | 100.0%   | 39      | 2.9%   | 39.3%   |
| チャンネル業務  | 28    | 2.2%   | ▲ 15.2%  | 5  | 7.9%   | 0.0%     | 33      | 2.5%   | ▲ 13.2% |
| 証券業務(窓販) | 23    | 1.8%   | 27.8%    | 2  | 3.2%   | 0.0%     | 25      | 1.9%   | 25.0%   |
| 保険業務(窓販) | 3     | 0.2%   | ▲ 57.1%  | 3  | 4.8%   | 0.0%     | 6       | 0.4%   | ▲ 40.0% |
| デリバティブ業務 | 0     | 0.0%   | ▲ 100.0% | 0  | 0.0%   | -        | 0       | 0.0%   | -       |
| その他の銀行業務 | 58    | 4.5%   | 34.9%    | 1  | 1.6%   | ▲ 75.0%  | 59      | 4.4%   | 25.5%   |
| その他      | 220   | 17.2%  | 6.3%     | 0  | 0.0%   | ▲ 100.0% | 220     | 16.4%  | 5.8%    |
| 合計       | 1,281 | 100.0% | 5.7%     | 63 | 100.0% | 8.6%     | 1,344   | 100.0% | 5.8%    |

※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。

## V. その他

### ○「あっせん委員会運営懇談会」(第30回)の様相

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。

2020年度の第2回目は、以下のとおり開催した。

#### 1. 日時・場所

2021年3月10日(水) 午前10時～午後0時1分  
オンライン会議(ウェブ会議システムを使用)

#### 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     |
| 増田 悦子 | 公益社団法人全国消費生活相談員協会 理事長 |

##### (2) 委員

|      |                               |
|------|-------------------------------|
| 田中 豊 | 大江・田中・大宅法律事務所 弁護士(あっせん委員会委員長) |
| 辻 松雄 | 一般社団法人全国銀行協会 理事               |

#### 3. 議事内容

##### (1) 付議事項(あっせん委員の選任および再任)

新たにあっせん委員1名(金融業務等に係る有識者委員)の選任、および2021年3月から4月にかけて2年の任期満了となるあっせん委員4名の再任について諮り、いずれも了承を得た。

##### (2) 報告事項

事務局から次の事項について報告した。主な意見は下掲のとおり。

- ① 全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況
  - ・運営状況概況
  - ・新型コロナウイルスへの対応・関連会議対応
  - ・ODRに関する取組み
- ② 相談員の研修・消費生活センター等との意見交換会の実施状況
- ③ 「全銀協ADR研修会」の様相
- ④ 紛争解決等業務に対する異議の受付状況
- ⑤ 利用者アンケートの実施状況

○ 運営状況概況（新型コロナウイルスへの対応）について

- ・ コロナ禍において、他の消費者相談窓口の業務体制が縮小して電話が繋がらなくなった場合、消費者はとりあえずつながる相談窓口で電話する傾向があり、全銀協相談室にも業務範囲外の相談や苦情が多く入ったものと思われる。こうした場合、相談員は幅広く知識を習得して対応することや、他の適切な相談窓口へ誘導するような体制を整備することが望ましい。
- ・ 対応困難者の場合に切電できる根拠規定を業務規程に設けたのは、対応の明確化という観点で、相談員が安心して業務に取り組むことができる環境づくりとして大変良いことだと思う。

○ ODRに関する取組みについて

- ・ 昨年10月に導入したWEB会議システムは、それまで使っていたTV会議システムとは異なり、担当している合議では、音声途切れたり、映像が止まる等のトラブルが発生しておらず、安定してあっせん委員会を開催することができており、かなり堅牢なシステムとなったと評価している。
- ・ あっせん手続きにおけるペーパーレス（電子送付）化を進めることはよいことだと思うが、自分のITリテラシーが高いと誤解している消費者もいるため、事前に申立人からITに関する確認・同意書面の提出を受けてその適合性を確認するという枠組みは適切なことだと考える。
- ・ ODRに関する取組みについて、セキュリティや冗長性など技術的な観点にも配慮して取り組んでおり評価できる。なお、オンラインでの事情聴取において、申立人に指定場所に来訪してもらうことは情報管理の必要性から理解できるため、中立性確保の観点からは、金融機関も出来る限り指定場所に来訪してもらうようにした方がよいと思う。
- ・ 全銀協WEBサイトにおける相談・苦情受付フォームにおいて、WEBサイトで受け付け、電話で回答をする流れに異存はないが、簡単な照会等についてはWEB経由で回答するなど弾力的な対応を行うことができれば、なお良いと思う。

○ 消費生活センター等との意見交換会について

- ・ 消費生活センターとの意見交換会について、コロナ禍により実開催が難しいことは理解できるが、非常に有意義なものであり、オンライン開催や書面による意見交換など何らかの形でできうる方策を模索してほしい。
- ・ （消費生活センターに意見交換会の開催提案をしたものの実現しなかった由であるが）各消費生活センターで状況は異なるものの、セキュリティの制約によりネットへの接続やメールの使用が制限されているセンターもあるし、出社している職員数を減らしていることにより意見交換会に時間を充てられないところも少なくないという面もあろうかと思う。

○ あっせん委員会の利用者アンケートについて

- ・ 保険などの商品性をADR機関が第三者的な立場から丁寧に説明することで申

立人の誤解を解いて解決に至ったケースがあることを認識した。このような事案は、同様の説明を金融機関側でも行っていたが、感情的な対立などから申立人にそれが伝わっていないところを、ADR機関の説明で申立人が耳を貸すに至ったものと思われ、ADR機関の中立公正な立場の意義を示す好例だと思う。

### (3) あっせん委員会の運営状況に係る意見交換

事務局から次の事項について報告し、意見交換を行った。主な意見は下掲のとおり。

#### ① 不調事案

#### ② 高齢者および障がい者等への対応状況

#### ③ あっせん委員会分科会における主な検討事項

#### ○ 不調事案について

- ・ 保険商品に係るあっせん事案のなかには、あっせん途中で利益がでて取り下げる事案や、あっせん委員会が商品内容を正しく説明することによって申立人が納得した結果、事案に応じて打切りや取下げというかたちで解決するものもある。これらは終局区分としては「和解成立」には入らないが、実質は和解解決と見てよいと考えている。
- ・ 申立人も納得の上で、前向きなかたちで打切りとなっている事案については、事実上和解と同視しうるケースと見受けられる。打切りとなると和解率を押し下げる要因となるので、こうした事案が一定数あるのであれば、統計的な観点から工夫があってもよいと思う。

#### ○ 障がい者等への対応状況について

- ・ 聴覚障がい者は、周りの人間から障がいに気付かれずにアプローチを受けやすく、商品性等について理解しているつもりになっているケースがある。実際は漠然とした理解に留まっていることも多いため、説明の仕方やあっせん手続きの進め方については、より注意する必要があると考えている。

#### ○ あっせん委員会分科会における主な検討事項について

(申立て後に申立人が意思能力に疑義がある状態となった場合の取下げの取扱いについて)

- ・ 申立てについてあっせんを依頼する契約とすると、取下げは一種の契約解除と考えられるため、意思能力に疑義が生じた場合には取下げを認めることは難しい。後に申立人の関係者等から取下げの無効や事案が継続していることを主張される可能性もあり、打切りとするほうがよいと考える。ただし、ADR機関や裁判所において、取下げの方が本人の意思に基づいた手続きということで、そうした手続きに向かう傾向があることは理解できる面はある。
- ・ 取下げ自体の意思能力に加え、意思能力がない申立人による取下げを日常家事の代理権の範囲として配偶者による取下げとすることにも疑問があるため、あっせん手続きを打切りとしたほうが、適切であると考えている。

(保険商品等の解約期限を設定し、損失を確定させたうえで和解契約に至る事案において、期限内に解約されなかった場合の取扱いについて)

- ・ あっせん案の受諾があつたにも拘わらず、期限までに解約しないことで打切りとなってしまうことは、非常に残念なことだと思う。金融機関は、一定の期間内に申立人が解約すればそれによって確定した損害額の〇パーセントを支払い、それまでに解約しなければ損害賠償責任を負わない旨を定めた条項を盛り込んだ和解契約を締結することにより、紛争を解決するような対応も考えられるのではないか。

#### 4. 外部有識者委員からの指摘事項

- ・ 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            | ・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<br>(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・<br>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<br>・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)              |