

全国銀行協会相談室・あつせん委員会の運営状況
(2022年度第1四半期)

2022年9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2022年度第1四半期（2022年4月～6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	11
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	16
IV. 各地銀行協会における相談・苦情の受付状況	18
V. 主な事例	19

注：令和2年改正個人情報保護法の施行を踏まえ、2021年度第4四半期の運営状況から、相談・苦情事例については主なものを掲載している。また、カウンセリングサービス等については事例の掲載を省略し、実施件数のみ公表している。

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

4,501 件（前期比 21 件減（▲ 0.5%）、前年同期比 87 件増（+ 2.0%））（図表 1 参照）。

② 苦情件数

1,076 件（前期比 256 件減（▲ 19.2%））。

業務分類別では、「預金業務」（346 件（32.2%））、「貸出業務」（163 件（15.1%））、「チャネル業務」（117 件（10.9%））、「その他の銀行業務」（70 件（6.5%））の順（図表 2・3 参照）。

③ 相談件数

3,425 件（前期比 235 件増（+7.4%））。

業務分類別では、「預金業務」（582 件（17.0%））、「加入銀行」（397 件（11.6%））、「貸出業務」（291 件（8.5%））、「銀行協会業務」（273 件（8.0%））の順（図表 2・3 参照）。

④ リスク性商品の苦情

「証券業務（窓販）」は前期に比して減少した（67 件（前期比▲ 5.6%））。

「保険業務（窓販）」は前期に比して増加した（32 件（前期比+ 39.1%））。

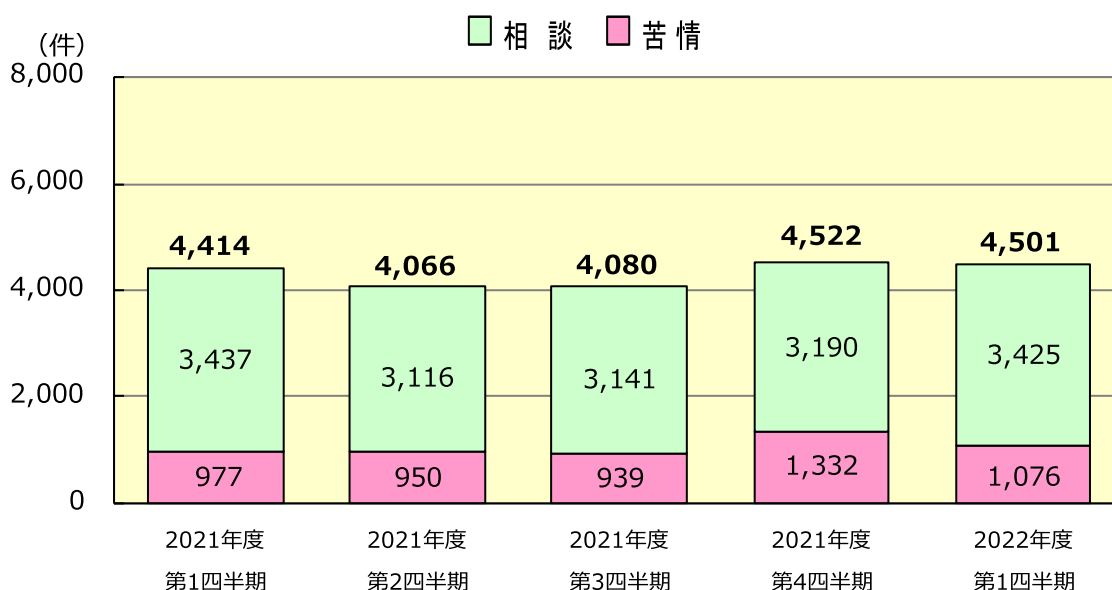
⑤ 外国為替業務（海外送金）に関する苦情

個人顧客・法人顧客に関わらず、海外送金の受付や入金を断られたといった、海外送金に伴う苦情が増加した。

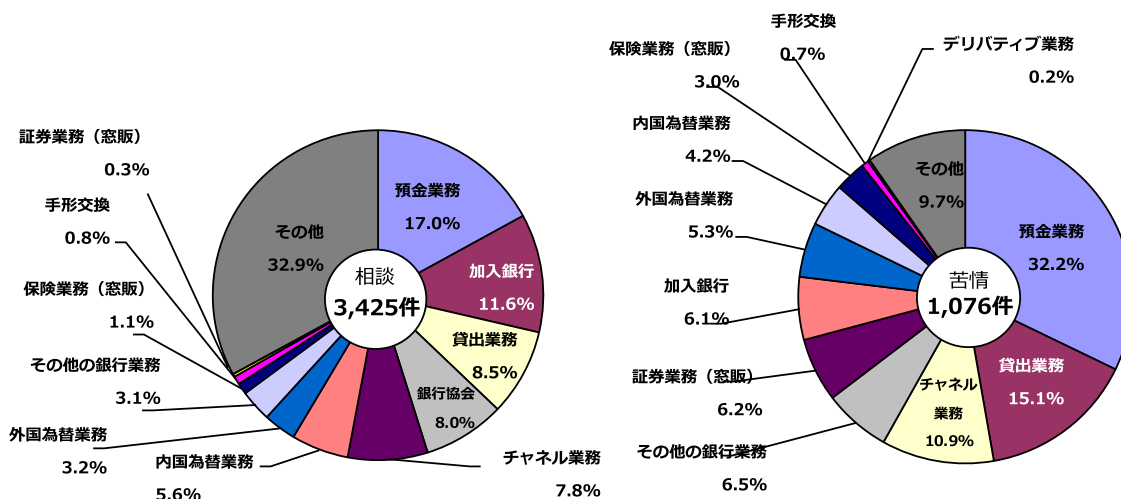
⑥ 取引目的等の確認書面に関する苦情・相談

銀行から送付された取引目的・職業等に関する確認書面について、資産・収入等まで記入を求めることや提出すること自体に対する苦情、記入方法についての相談が、業態に関わらず複数の銀行の顧客から引き続き寄せられ、前期に比して増加した（業務分類「その他」の「金融関連業法等」）。

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、コンサルティングサービス。
 (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) 業務別分類の内訳は資料1参照。

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	582	17.0%	▲ 72	▲ 11.0%	346	32.2%	15	4.5%	928	20.6%	▲ 57	▲ 5.8%
貸出業務	291	8.5%	22	8.2%	163	15.1%	▲ 294	▲ 64.3%	454	10.1%	▲ 272	▲ 37.5%
内国為替業務	193	5.6%	33	20.6%	45	4.2%	▲ 8	▲ 15.1%	238	5.3%	25	11.7%
手形交換	26	0.8%	▲ 6	▲ 18.8%	7	0.7%	2	40.0%	33	0.7%	▲ 4	▲ 10.8%
外国為替業務	111	3.2%	35	46.1%	57	5.3%	19	50.0%	168	3.7%	54	47.4%
チャネル業務	268	7.8%	▲ 18	▲ 6.3%	117	10.9%	▲ 5	▲ 4.1%	385	8.6%	▲ 23	▲ 5.6%
証券業務(窓販)	11	0.3%	▲ 6	▲ 35.3%	67	6.2%	▲ 4	▲ 5.6%	78	1.7%	▲ 10	▲ 11.4%
保険業務(窓販)	39	1.1%	11	39.3%	32	3.0%	9	39.1%	71	1.6%	20	39.2%
デリバティブ業務	1	0.0%	▲ 3	▲ 75.0%	2	0.2%	2	-	3	0.1%	▲ 1	▲ 25.0%
その他の銀行業務	107	3.1%	▲ 37	▲ 25.7%	70	6.5%	4	6.1%	177	3.9%	▲ 33	▲ 15.7%
加入銀行	397	11.6%	83	26.4%	66	6.1%	14	26.9%	463	10.3%	97	26.5%
銀行協会	273	8.0%	▲ 19	▲ 6.5%	-	-	-	-	273	6.1%	▲ 19	▲ 6.5%
その他	1,126	32.9%	212	23.2%	104	9.7%	▲ 10	▲ 8.8%	1,230	27.3%	202	19.6%
加入銀行以外の金融機関	170	5.0%	3	1.8%	-	-	-	-	170	3.8%	3	1.8%
金融関連業法等	649	18.9%	188	40.8%	64	5.9%	▲ 10	▲ 13.5%	713	15.8%	178	33.3%
金融犯罪関連	234	6.8%	12	5.4%	37	3.4%	5	15.6%	271	6.0%	17	6.7%
合計	3,425	100.0%	235	7.4%	1,076	100.0%	▲ 256	▲ 19.2%	4,501	100.0%	▲ 21	▲ 0.5%

(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相談窓口、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）

	2021年度 第1 四半期	2021年度 第2 四半期	2021年度 第3 四半期	2021年度 第4 四半期	2022年度 第1 四半期
苦情受付件数	977	950	939	1,332	1,076
苦情処理手続受付件数	183	186	157	113	257

(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)

	2021年度 第1四半期	2021年度 第2四半期	2021年度 第3四半期	2021年度 第4四半期	2022年度 第1四半期
当四半期中終結件数	205	185	184	103	237
解決	143	140	136	65	175
紛争解決手続を案内	49	24	33	24	27
(うち実際に紛争解決手続 に移行したもの)(注)	36	14	24	14	21
銀行が対応をし尽くし、これ以上対 応はできない	7	16	14	13	31
取下げ	2	0	0	1	2
申出人と連絡取れず	4	5	1	0	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	156
1月以上～3月未満	46
3月以上～6月未満	27
6月以上	8
計	237

(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。

2. 苦情の受付状況

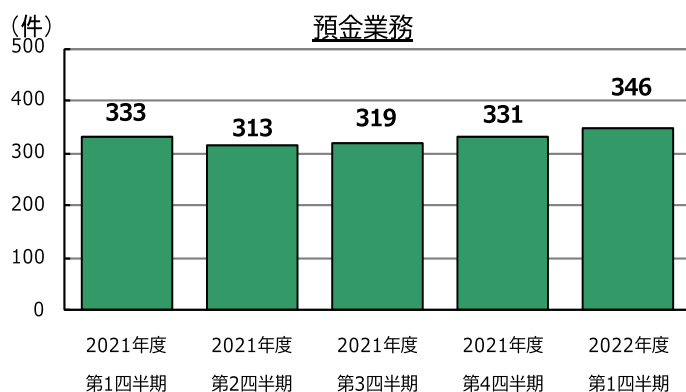
- ▶ 当四半期の苦情件数は、**1,076件（前期比▲19.2%）**。
- ▶ 業務分類別では、「預金業務」、「貸出業務」の割合が全体の5割弱を占めている。

（1）業務分類別の受付状況

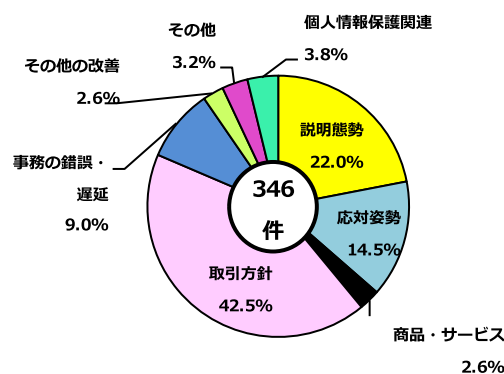
預金業務…346件（前期比+4.5%）

- ▶ 苦情件数は、前期に比して増加した。
- ▶ 業務分類別では、口座解約・払戻し、口座開設、相続に関する苦情が全体の7割弱を占めた。預金の払戻しに関しては、高齢や病気等により銀行に出向くことができない、認知症の預金者等に代わり、家族が払戻手続きをしようとしたが断られたといった苦情が寄せられた。
- ▶ 発生原因別では、取引方針に関するものが4割強であった。

受付件数



発生原因別

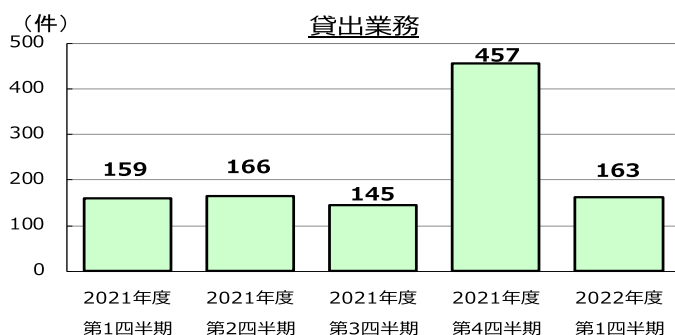


（注）発生原因別の内訳は資料2参照。

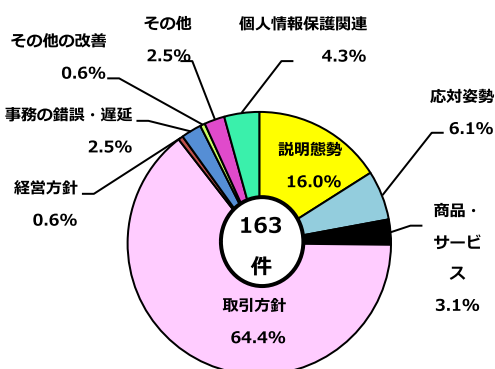
貸出業務…163件（前期比▲64.3%）

- 苦情件数は、前期に比して減少。特にアパートローンに関する苦情が減少した。
- 業務分類別では、事業資金・住宅ローン・消費者ローンに関する苦情が全体の8割弱を占めた。
- 事業資金については、返済条件の変更等、担保・保証・金利等、銀行対応その他、新規融資に関する苦情が寄せられた。
- 発生原因別では、取引方針に関するものが6割強であった。

受付件数



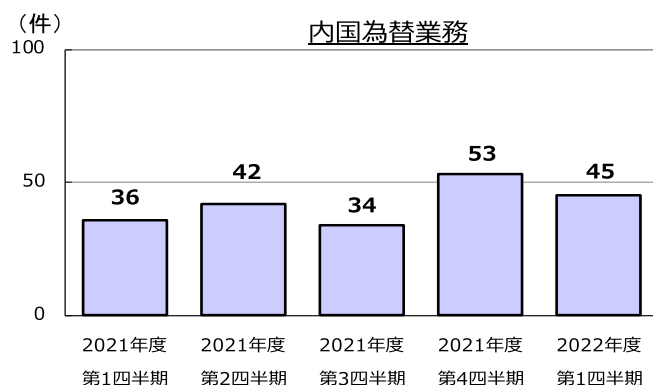
発生原因別



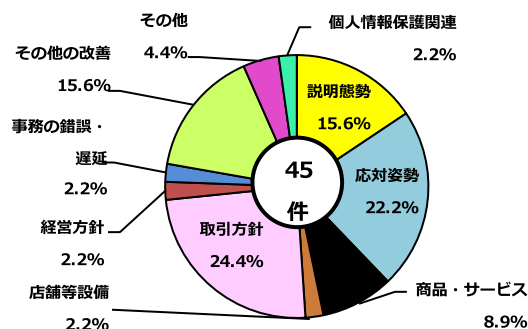
内国為替業務…45件（前期比▲15.1%）

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 業務分類別では、振込・送金に関する苦情が全体の9割強を占め、このほか、窓口での手続きに要する時間に関する苦情や、誤振込の際の組戻手続きについての銀行の説明や対応等に関する苦情が寄せられた。

受付件数



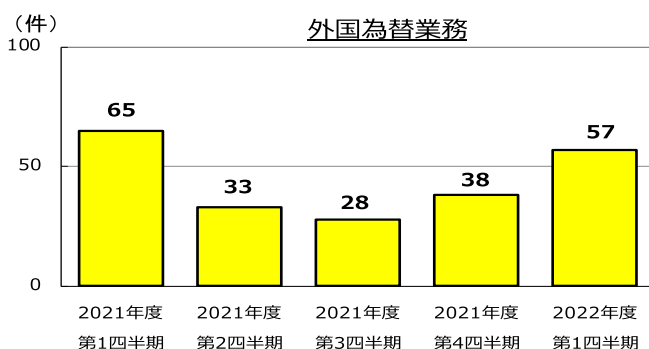
発生原因別



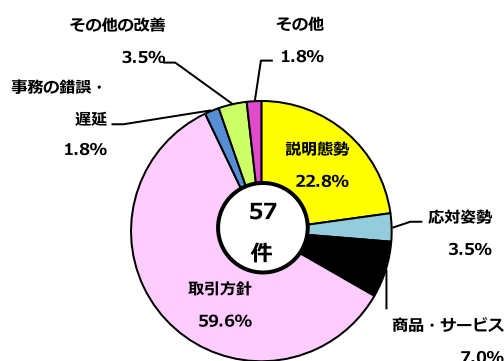
外国為替業務…57件（前期比+50.0%）

- 苦情件数は、前期に比して増加した。
- 業務分類別では、海外送金の受付を断られた、着金しているにもかかわらず入金してくれない、エビデンスを求められているが提出するのが負担であるといったものや、不十分な説明で外貨預金を契約させられた、といった苦情が引き続き寄せられた。
- 発生原因別では、取引方針に関するものが6割弱であった。

受付件数



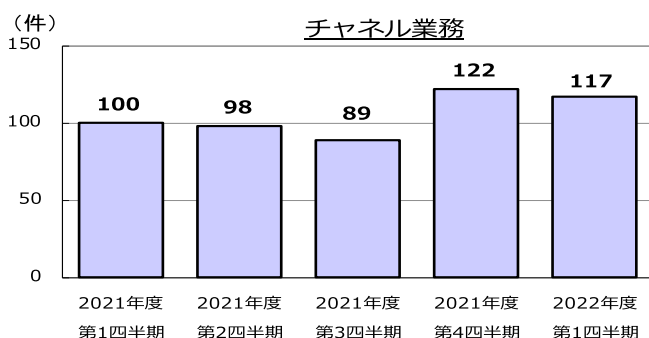
発生原因別



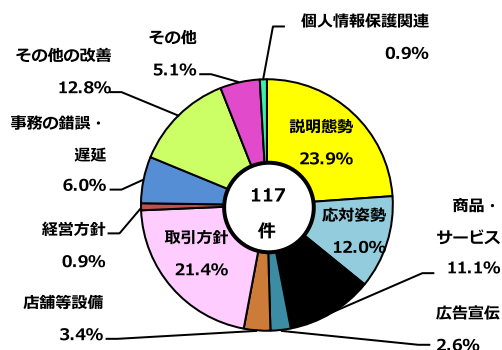
チャネル業務…117件（前期比▲4.1%）

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 業務分類別では、CD・ATM取引に関する苦情が全体の5割弱を占めた。
- CD・ATM取引については、ATMの利用手数料（含、時間外）や硬貨取扱手数料といった手数料に関する不満のほか、自分が入出金した金額と画面に表示された金額（または通帳等に記された金額）が合わない・残高に反映されていない、といった苦情が寄せられた。
- そのほか、クレジットカード等や、インターネット・モバイルバンキング等に関する苦情等が寄せられた。

受付件数



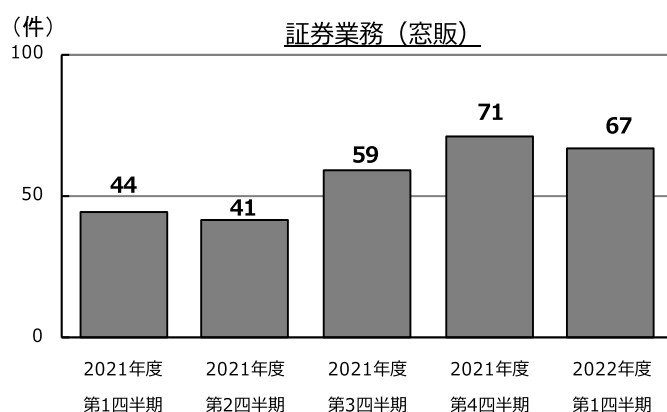
発生原因別



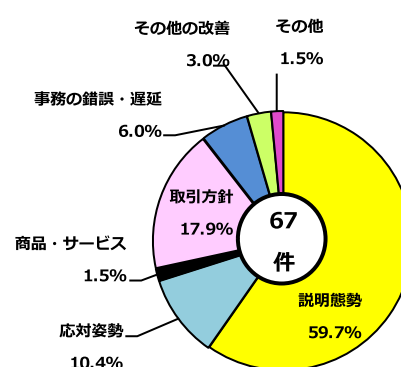
証券業務（窓販）…67件（前期比▲5.6%）

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 業務分類別では、投資信託に関する苦情が全体の7割強を占め、投資信託以外では、仕組債、外債やファンドラップ等に関する苦情が寄せられた。
- 発生原因別では、説明態勢に関するものが6割弱であった。

受付件数



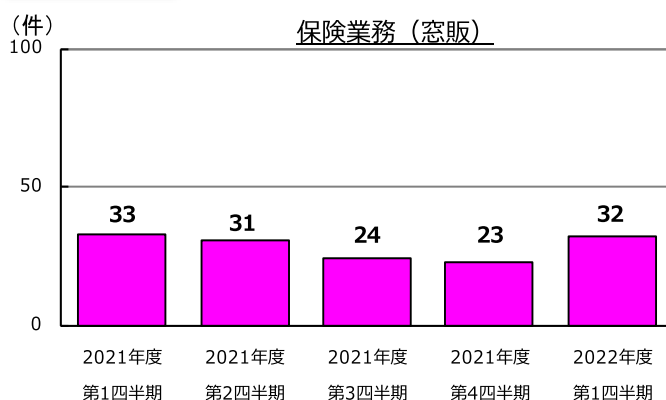
発生原因別



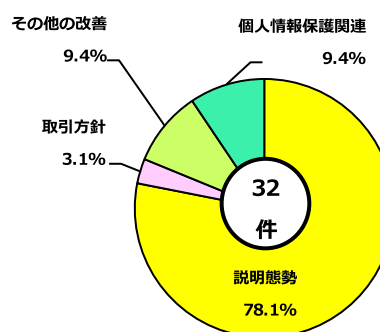
保険業務（窓販）…32件（前期比+39.1%）

- 苦情件数は、前期に比して増加した。
- 業務分類別では、生命保険契約に関する苦情が全体の8割強を占め、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。
- 発生原因別では、説明態勢に関するものが8割弱であった。

受付件数



発生原因別



デリバティブ業務…2 件（前期比ー）

- デリバティブ内在預金および為替デリバティブ契約に関する損失等について苦情が寄せられた。

その他の銀行業務…70 件（前期比+ 6.1%）

- 口座振替に関する苦情が 3 割弱を占め、次いで貸金庫・保管サービスに関する苦情が 2 割、資産運用関係に関する苦情が 2 割弱を占めた。

加入銀行…66 件（前期比+ 26.9%）

- 銀行員の応対等に関する苦情が寄せられた。

その他…104 件（前期比▲ 8.8%）

- 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、前期に続き、マネー・ローンダリング/テロ資金供与対策に関するガイドラインにもとづき銀行が送付した取引目的・職業等に関する確認書面に関する苦情が、複数の銀行の顧客から寄せられた。

3. 相談の受付状況

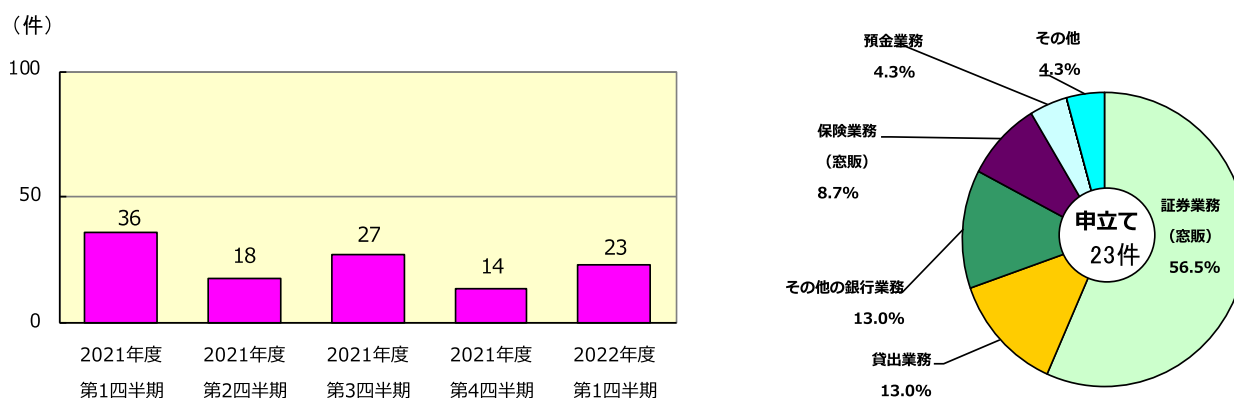
- ▶ 当四半期の相談件数は、**3,425 件（前期比+ 7.4%）**。
- ▶ 業務分類別では、「預金業務」、「加入銀行」、「貸出業務」、「銀行協会業務」、「チャネル業務」、「内国為替業務」、「外国為替業務」の順となった。
- ▶ 「預金業務」では、口座解約・払戻し、相続、口座開設に関する相談が、それぞれ約2割を占めた。
- ▶ 「貸出業務」のうち、カードローンを含む消費者ローンや住宅ローンに関する相談、事業資金の相談が寄せられた。消費者ローンは、返済方法等に関する相談や、新規の借入れを希望する相談が寄せられた。住宅ローンは、新規借入の際の審査基準等の照会や、リバースモーゲージに関する照会が寄せられた。事業資金は、担保・保証・金利等に関する相談が寄せられた。
- ▶ 「チャネル業務」に関しては、「インターネット・モバイルバンキング」では操作方法の照会、「CD・ATM 取引」では暗証番号が分からなくなった、キャッシュカードが使用できなくなったなどの照会、「カード」ではクレジットカード・デビットカード等の申込みや解約・支払い方法に関する相談が引き続き寄せられた。
- ▶ 「その他」では、マネー・ローンダリング/テロ資金供与対策に関するガイドラインにもとづき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、具体的な記入方法の照会や、提出義務の有無に関する相談が、業態に関わらず複数の銀行の顧客から引き続き寄せられた。

Ⅱ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

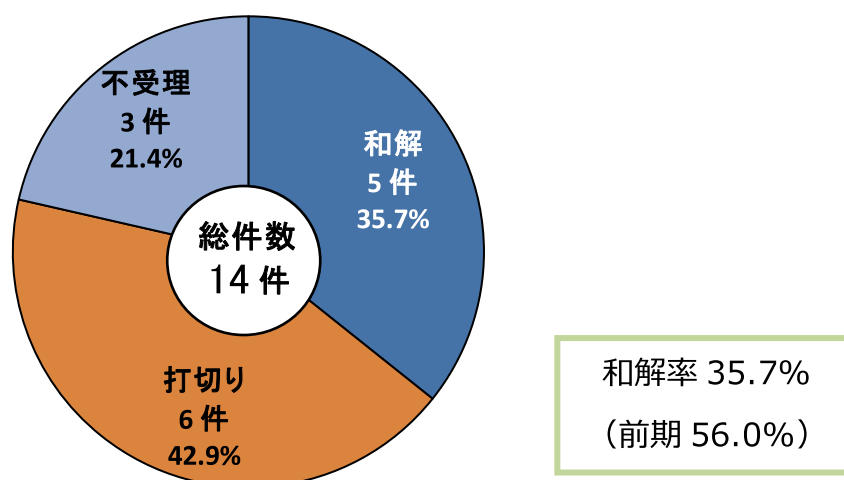
1. 概況

- ・新規申立件数は**23**件（前期比+9件）。証券業務にかかる申立ての割合が**6**割弱、次いで貸出業務およびその他の銀行業務に関する申立てがそれぞれ1割強を占めている。
- ・紛争解決手続終結事案における和解率は、前期比20.3ポイント減の**35.7%**。

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比



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**23件（前期比+64.3%）**。
- **証券業務**にかかる申立ての割合が6割弱、次いで貸出業務およびその他の銀行業務に関する申立てがそれぞれ1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		1	4.3%	▲ 2	▲ 66.7%
貸出業務		3	13.0%	1	50.0%
内国為替業務		0	0.0%	0	—
手形交換		0	0.0%	0	—
外国為替業務		0	0.0%	▲ 1	▲ 100.0%
外貨預金等		0	0.0%	0	—
チャネル業務		0	0.0%	0	—
証券業務（窓販）		13	56.5%	8	160.0%
投資信託		5	21.7%	1	25.0%
保険業務（窓販）		2	8.7%	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		3	13.0%	2	200.0%
加入銀行		0	0.0%	0	—
その他		1	4.3%	1	—
合 計		23	100.0%	9	64.3%

（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	1	1	0	0	0	0	0	1
貸出業務	2	1	1	0	0	0	1	3
内国為替業務	0	0	0	0	0	0	0	0
手形交換	0	0	0	0	0	0	0	0
外国為替業務	0	0	0	0	0	0	0	0
外貨預金等	0	0	0	0	0	0	0	0
チャネル業務	0	0	0	0	0	0	0	0
証券業務（窓販）	12	2	1	9	0	0	1	13
投資信託	5	1	1	3	0	0	0	5
保険業務（窓販）	2	1	0	1	0	0	0	2
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	3	0	0	0	2	1	0	3
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	21	6	2	10	2	1	2	23
構成比	91.3	26.1	8.7	43.5	8.7	4.3	8.7	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）

	2021年度 第1 四半期	2021年度 第2 四半期	2021年度 第3 四半期	2021年度 第4 四半期	2022年度 第1 四半期	（参考） 2021年度
当四半期中終結件数	38	20	32	25	14	115
あっせん案の提示後、和解	21	12	15	14	5	62
特別調停案の提示後、和解	0	0	0	0	0	0
あっせん案不受諾	0	0	0	0	0	0
特別調停案不受諾	0	0	0	0	0	0
申立人の申立て取下げ	4	1	1	1	0	7
紛争解決手続の打ち切り	7	3	11	5	6	26
適格性審査による不受理	6	4	5	5	3	20

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	3	0	0	0	1	0	6	3	0	1	0	0	14
あっせん案の提示後、和解	0	0	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	5
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
紛争解決手続の打ち切り	1	0	0	0	1	0	4	0	0	0	0	0	6
適格性審査による不受理	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3

図表 13 不受理事案とその事由（当四半期）

（不受理件数 3 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預金を払い戻したことに對する謝罪要求	経営方針	27条1項（6）
確定拠出年金保険の給付金受取方法の変更要求	経済的損失なし 申立書の記載内容全体からして失当	27条1項（7） 27条1項（8）
存在するはずの預金の払戻請求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項（5）

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	0
1月以上～3月未満	3
3月以上～6月未満	5
6月以上	6
計	14

（注）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などをいう。

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	2
6月以上	3
計	5

※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。

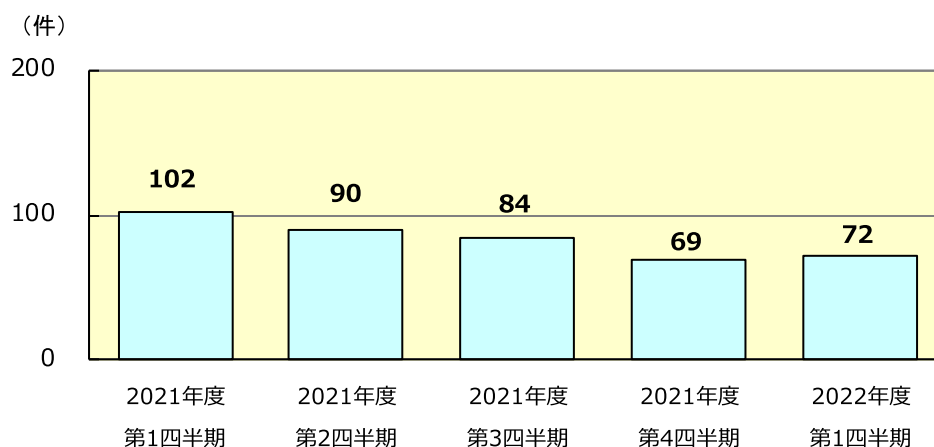
※あっせん案・特別調停案の提示後に和解契約書締結の手続が行われる。

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

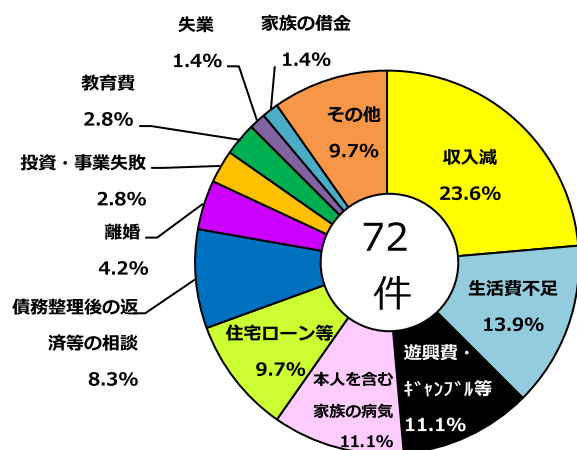
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施しているほか、中小企業向け融資に関する相談、カードローンに関する相談を受け付ける専用の窓口を設けている。

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（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	46	63.0%
銀行へ取次ぎ	7	9.6%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	6	8.2%
弁護士会を紹介	5	6.8%
個人信用情報機関を紹介	4	5.5%
法テラス(民事法律扶助)を紹介	3	4.1%
銀行を紹介	1	1.4%
住宅金融支援機構を案内	0	0.0%
その他	1	1.4%
合計	73	100.0%

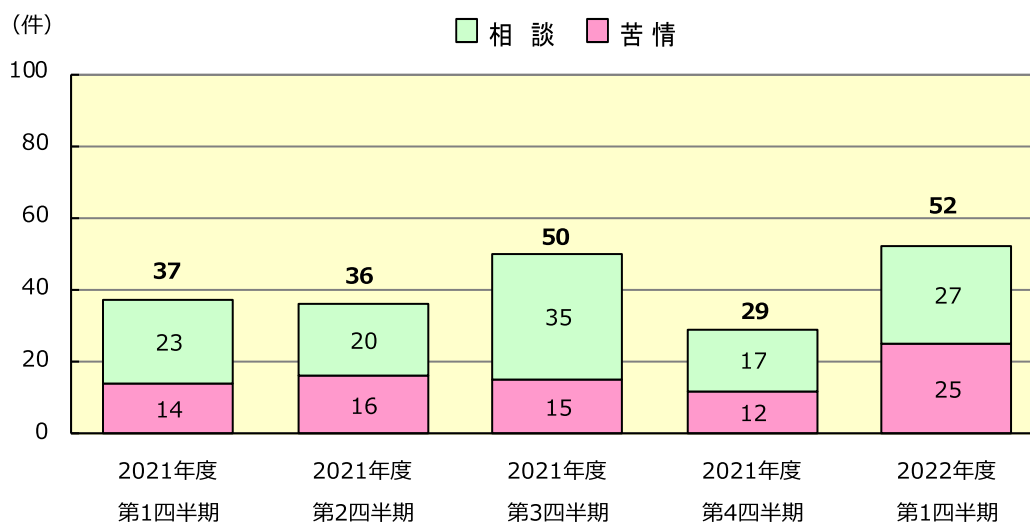
(注) 対応結果は、複数の先を案内している場合もあり、合計件数はカウンセリング件数とは一致しない。

2. 中小企業向け融資に関する相談窓口の実施状況

当四半期に受け付けた相談等（苦情を含む）は52件であった。

相談等の主な内容を見ると、「返済条件の変更等」が10件、「担保・保証・金利等」が9件、「銀行対応その他」が8件、「新規融資」が6件、「融資謝絶」および「与信管理・回収」に関するものが、それぞれ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）

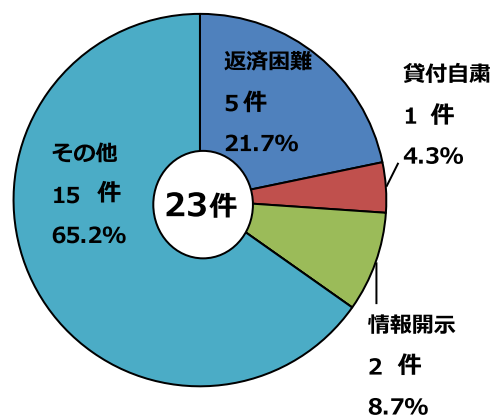


3. カードローン相談・苦情窓口の実施状況

当四半期に受け付けた相談等は23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）

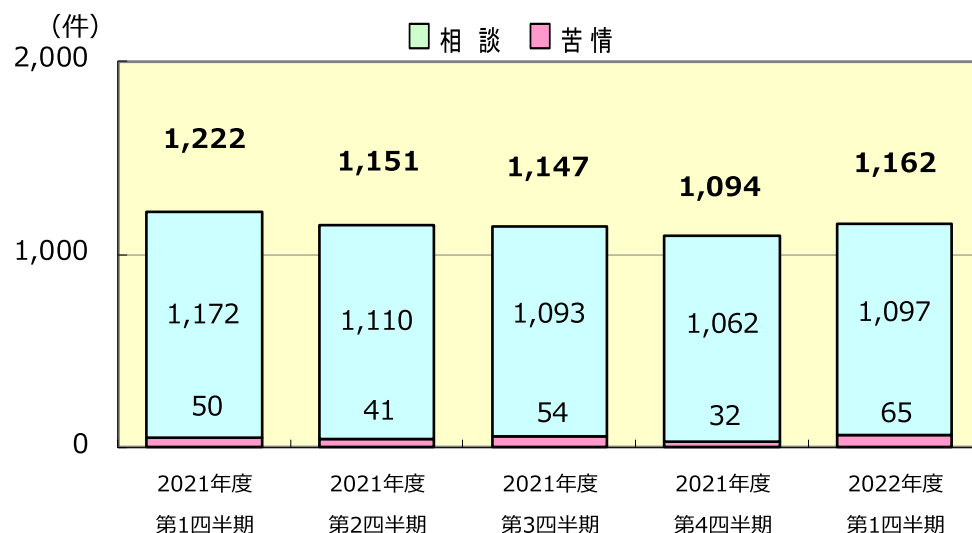
理由	件数	構成比
返済困難	5	21.7%
貸付自粛	1	4.3%
情報開示	2	8.7%
過払金請求	0	0.0%
その他	15	65.2%
合計	23	100.0%



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	149	13.6%	▲ 6.9%	3	4.6%	0.0%	152	13.1%	▲ 6.7%
銀行協会	38	3.5%	▲ 25.5%	-	-	-	38	3.3%	▲ 25.5%
預金業務	349	31.8%	12.2%	26	40.0%	116.7%	375	32.3%	16.1%
貸出業務	106	9.7%	8.2%	15	23.1%	87.5%	121	10.4%	14.2%
内国為替業務	26	2.4%	▲ 33.3%	7	10.8%	250.0%	33	2.8%	▲ 19.5%
手形交換	30	2.7%	11.1%	0	0.0%	-	30	2.6%	11.1%
外国為替業務	77	7.0%	92.5%	1	1.5%	0.0%	78	6.7%	90.2%
チャネル業務	26	2.4%	▲ 13.3%	5	7.7%	150.0%	31	2.7%	▲ 3.1%
証券業務(窓販)	8	0.7%	▲ 52.9%	1	1.5%	▲ 66.7%	9	0.8%	▲ 55.0%
保険業務(窓販)	5	0.5%	150.0%	0	0.0%	-	5	0.4%	150.0%
デリバティブ業務	0	0.0%	-	0	0.0%	-	0	0.0%	-
その他の銀行業務	43	3.9%	▲ 20.4%	6	9.2%	-	49	4.2%	▲ 9.3%
その他	240	21.9%	3.0%	1	1.5%	0.0%	241	20.7%	3.0%
合計	1,097	100.0%	3.3%	65	100.0%	103.1%	1,162	100.0%	6.2%

(注) 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。

V. 主な事例

1. 当四半期の主な苦情事例（■印：複数あった事例、○印：特徴的な事例）

（1）預金業務

〔口座開設〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ 個人口座の開設謝絶、開設手続きへの不満。 <ul style="list-style-type: none"> －支店窓口で預金口座の開設を申し込んだところ、インターネットで手続きするよう案内された。対面で手続きしてくれないのは不親切である。 ○ 戦禍により日本に避難している外国人の口座開設依頼には速やかに対応してほしい。
〔異動・諸届・移管〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 名前の読み仮名の変更を行政は速やかに応じてくれた。銀行にその旨を届け出たところ、変更したことが分かる資料の提出を執拗に求めてくる。行政の発行する受給証明書には名前にフリガナが記載されているが、この証明書には機微情報が記載されているため、銀行に提示したくない。しかし、銀行から提示を求められ困惑している。
〔口座解約・払戻し〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ 高齢や病気等により預金者が銀行に出向くことができない場合や、預金者本人が認知症の場合に、家族が払戻手続きをしようとしたが断られ、本人の来店を求められた。 <ul style="list-style-type: none"> －残高が千円に満たない認知症の親の口座について整理したく解約を申し出たところ、解約するには成年後見制度を利用する方法しかないと言われた。臨機応変な対応をしてもらえず、納得ができない。 ■ 高齢であることを理由に、資金用途等を細かく聞かれ、速やかな払戻しに応じてもらえなかった。 <ul style="list-style-type: none"> －窓口で預金の払戻しを依頼したところ、資金用途等を執拗に聞かれたり、エビデンスの提示を求められたりと、大変不愉快な思いをした。 ■ 口座凍結・強制解約に対する不満。 <ul style="list-style-type: none"> －法人として融資を受けている。担保として差し入れているわけではないのに、預金が解約できない。納得ができない。
〔相続〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ 相続人全員の了解なく特定の相続人に預金を払い戻した。 <ul style="list-style-type: none"> －故人の預金口座から、ある相続人が他の相続人の同意もないまま預金を払い出していた。銀行の対応に納得ができない。

（2）貸出業務

〔消費者ローン〕

- 広告勧誘等についての不満。
 - －銀行からカードローンのダイレクトメールが届く。必要がないので迷惑である。
- 返済方法等についての不満。
 - －銀行から借り入れているが、ウェブサイトで返済履歴等を確認できないのは不便である。

〔住宅ローン〕

- 団体信用生命保険の保険金に関する説明不足への不満。
 - －住宅ローンについて、団体信用生命保険の適用を受けることになったが、適用範囲等が私の認識と異なる。銀行員の説明不足ではないか。

〔アパートローン〕

- 繰上返済時の手数料に関する説明不足への不満。
 - －アパートローンの繰上返済を申し出たが、多額の違約金がかかると言われた。契約当時に説明を受けておらず、納得ができない。

（3）内国為替業務

〔振込・送金〕

- 入金確認ができないことに関し、入金の有無を口座開設店に照会をしても教えてくれないことへの不満。
 - －海外からの避難者を雇用したので謝金を振り込んだが、着金しなかった。当人が、口座を持つ銀行に問い合わせたところ、調べて連絡をすると言ったきり連絡が来ない。納得ができない。

（4）外国為替業務

〔海外送金〕

- 銀行に海外送金の受付を断られた。
 - －商品の輸入のために海外送金を依頼したが謝絶されている。こういったことは許されるのか。
- 着金しているにもかかわらず、入金に応じない。
 - －海外送金の入金にあたって、取引銀行からの要請に応じて様々な資料を提出したにも関わらず、銀行は仕向先に返金してしまった。納得ができない。
- マネー・ローンダリング／テロ資金供与防止の観点から取引目的に関する過大な証拠資料の提出依頼があり、不満だ。

－海外からの送金を受け取る際、取引銀行でマイナンバーの提示を求められた。提示しないと資金を口座に入金してもらえないが、提示したくない。納得ができない。

（５）チャネル業務

〔CD・ATM
取引〕

- 入出金が残高に正確に反映されないことへの不満。
 - －ATMで入出金したところ、私の認識とは異なる金額が記帳された。銀行に調査を依頼したが、異常はないとの回答を受けた。納得ができない。
- 利用手数料(時間外手数料を含む)に関する不満。
 - －予め、銀行のウェブサイトなどでATMの入金手数料が無料であることを確認したうえで入金したが、手数料がかかっていた。銀行に照会すると私の誤解であることが分かったが、分かり難い案内が原因なので、納得ができない。

〔インターネット・
モバイルバン
キング〕

- ログインができなかったこと等に対する不満。
- 操作手続きが分かりづらい、困った時の案内窓口が不十分であることへの不満。

〔カード〕

- 銀行発行のクレジットカードの支払いがいつの間にかリボ払いに変更されていた。

（６）証券業務（窓販）

〔投資信託〕

- 解約時に説明不足があった、解約を希望したが止められた。
 - －投資信託の解約希望を伝えたが、解約を止められ、その結果損失が拡大した。納得ができない。
- 高齢の家族が勧誘を受け、契約させられていたことへの不満。
 - －高齢の家族が投資信託を契約させられていた。損失が発生しており、納得ができない。

（７）保険業務（窓販）

〔生命保険〕

- 高齢の家族が勧誘を受け、契約させられていたことへの不満。
 - －高齢の家族が契約した保険取引があるが、家族が商品内容について理解したかどうか十分な確認が行われていないのではないかと懸念。

〔その他〕

- 銀行から度々保険商品の案内が送付されてくるが、不要なので送らないで欲しい。

（８）その他の銀行業務

〔口座振替〕

- 身に覚えのない口座振替に対する銀行の対応への不満。

〔貸金庫等保管サービス〕

- 貸金庫契約に関する不満。
 - － 貸金庫を契約した親族が入院した。今後銀行へ出向くことができそうにない。利用手数料がもったいないので解約したいが、本人が出向かないと解約に応じてもらえない。

（９）加入銀行

〔その他〕

- 銀行員の対応に対する不満。

（10）その他

〔金融関連業法等〕

（取引目的・職業等に関する確認書面）

- 確認書面を提出しなければならないことへの不満。
 - － 取引時確認の確認書面の提出に当たり、本人確認書類の写しを同封するよう求められている。銀行は、本人確認書類の取得にかかる費用を誰が負担しているのか考えるべきである。
- 個人情報の取扱いに関する懸念。
 - － 取引時確認の書類が届いたが、銀行が確りと個人情報を管理し、漏洩等が生じないか不安である。

〔金融犯罪関連〕

- 不正払出しの被害に対する補償割合への不満。
 - － 家族が詐欺に遭い、キャッシュカードを犯人に渡してしまい、複数の銀行口座から預金が払い戻された。一部の銀行は補償してくれたが、一部の銀行は対応してくれなさそうである。銀行間で対応に差があることに納得ができない。

2. 当四半期の主な相談事例（■印：複数あった事例、○印：特徴的な事例）

（1）預金業務

〔口座開設〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ 凍結口座名義人リストに掲載されたことがあるが、銀行は新たな預金口座の開設に応じてくれるだろうか。 <ul style="list-style-type: none"> －ヤミ金業者に預金通帳等を渡してしまい、その後預金口座が凍結され、新しい預金口座も開設できない。生活のため、どうしても預金口座が必要である。どうすればよいか。 ○ 銀行で預金口座を開設したが、キャッシュカードを受け取ることができなかった。新たに送付先を指定したいが、銀行は受けてくれるか。
〔預金全般〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ 以前に家族が開設した預金口座の所在を確認する方法はあるか。 <ul style="list-style-type: none"> －入院中の家族の預金口座の所在を一括で調べることができるか。
〔口座解約・払戻し〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ 預金者が入院中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。 <ul style="list-style-type: none"> －家族が入院している。費用が掛かるので家族名義の預金口座から支払いたい。どうしたらよいか。 ■ 将来家族が認知症になった際に備えて、手続き方法を知りたい。 <ul style="list-style-type: none"> －認知症になると（あるいは認知症の疑いがあると）、預金口座は凍結されてしまうのか。
〔相続〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ 被相続人の預金口座の情報を開示してもらえるか。 <ul style="list-style-type: none"> －相続手続きのために、銀行に故人の取引明細を求めているが、10年間分しか保管されていないと聞く。そのようなものか。 ■ 相続預金がどこの銀行にあるか調べる方法はあるか。 <ul style="list-style-type: none"> －亡くなった親族がどこの金融機関と取引していたのかを調べたい。銀行協会に聞けば分かるのか。 ○ 故人の口座を相続したので、名義を変更して利用し続けることはできるか。

（2）貸出業務

〔消費者ローン〕

- 銀行からカードローンの案内が届いた。不要なので止めてほしいが、どこに連絡をすればよいか。
- 返済方法等に関する相談。
 - －カードローンの返済方法を教えてほしい。自分の口座に入金しておけばいいのか。あるいは振込で返済する必要があるのか。

〔事業資金〕

- 会社の代表者として法人融資の保証人になっていたが、先般離職した。銀行に保証人解除を要請したら応じてもらえるだろうか。

〔住宅ローン〕

- 一般的な銀行の審査判断基準等の照会。
 - －消費者金融から借入れがあるが、銀行に住宅ローンを申し込んでも審査に通るだろうか。
- リバースモーゲージに関する照会。
 - －リバースモーゲージの利用を考えているので、商品内容等について聞きたい。

（3）内国為替業務

〔振込・送金〕

- 入金されない理由や入金時限を知りたい。
 - －振込をしたが、受取人から入金を確認できないと言われた。振込の状況を確認したいがどうすればよいか。
- 組戻の手続きをしたが、振込資金が返戻されない。
 - －組戻手続きを行ったが、受取人と連絡がつかないとのことで、資金が返金されない。
- A銀行に振り込みたいが、手続きをした当日中に入金されるのか。

（4）外国為替業務

〔海外送金〕

- 海外送金時に銀行に提出するエビデンスの記載方法。
 - －海外送金を依頼したところ、銀行から照会書が届いた。追加で資料提出を求められていることについて照会したい。
- 資金が着金していないこと、入金されないことに関する照会。

〔外貨預金〕	○ 円安が進行したので外貨預金に興味を持った。説明を聞きたい。
〔その他〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ 外貨小切手の取立業務を受け付ける銀行を知りたい。 <ul style="list-style-type: none"> – A 銀行で発行してもらったトラベラーズチェックを換金したい。A 銀行は合併をして現在は B 銀行になっており、確認の連絡をしたところ受け付けられないと言われた。どうすればよいか。

（5）チャネル業務

〔CD・ATM 取引〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ ATMの操作ミスや口座ロック、暗証番号に関する照会。 <ul style="list-style-type: none"> – 暗証番号が分からなくなったので教えてほしい。 – しばらく使っていなかったキャッシュカードを利用したところ、暗証番号を間違えた。どうすればよいか。
〔インターネット・モバイルバンキング〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ インターネット・バンキングの操作方法を知りたい。 <ul style="list-style-type: none"> – インターネット・バンキングを利用しているが、ログインできない。操作方法を教えてほしい。
〔カード〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ デビットカードの申込み・解約手続き等の照会。 <ul style="list-style-type: none"> – 使用しないデビットカードがあるので解約したい。

（6）保険業務（窓販）

〔第三分野〕	○ 銀行から送られてきた傷害保険の商品内容について説明を聞きたい。
--------	-----------------------------------

（7）その他の銀行業務

〔口座振替〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ 口座振替の申込み、変更、終了等で必要な書類等に関する照会。 <ul style="list-style-type: none"> – 月謝等の支払いのため、口座振替を申し込む。相手先からはキャッシュカードを持参して、暗証番号を入力してくれば済むと言われている。問題はないのか。
〔資産運用 関係〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ 遺言信託に関する照会。 <ul style="list-style-type: none"> – 故人が遺言信託を契約していたが、相続人が銀行へ申し出れば遺言信託を解約し、相続預金を自分で処理することができるか。

（8）その他

〔金融関連 業法等〕

（取引目的・職業等に関する確認書面）

- 確認書面を提出する義務はあるのか。
－取引時確認の書類が届いたが、回答しないとどうなるのか。
- どういう基準で調査対象者が選ばれているのか。
－故人宛てに取引時確認の書類が届いた。相続手続きは終わったと思っていたが、まだ口座が残っているのだろうか。
- 具体的な記入方法、添付資料等を教えてほしい。
－取引時確認の書類が届いた。履歴事項証明書等の添付を求められているが、取得には費用も時間もかかり、そこまでして提出しなければならないのか。
- 送られてきた書類は銀行からのものか。詐欺ではないのか。
－取引時確認の書類が届いた。返送先が銀行ではないため、詐欺ではないことを確認したい。

〔金融犯罪 関連〕

- 振り込め詐欺、なりすまし詐欺等の被害にあったことに関する照会。
－振り込んだ後に詐欺だと気付いた。振込先がインターネット専業銀行のため、問い合わせ先窓口が分からないので教えてほしい。
－ネット詐欺に遭い、振り込んでしまった。警察に相談し、振込先口座は凍結されるかもしれないが、肝心のお金を取り戻すためにはどこに連絡すればよいか。
- 銀行協会職員を騙る詐欺。
－百貨店から、私のクレジットカードが悪用されたので悪用防止のために全国銀行協会に連絡するよう、電話番号を案内された。しかし、何かおかしいと感じ、自ら電話番号を調べてそちらに確認の連絡をしている。

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】

不適切な対応により購入させられたファンドラップ等の元本割れ相当額の損失補てん要求

（概要）

Aさんは、B銀行担当者から本件各商品を紹介され、購入した。B銀行担当者からは本件各商品の内容について十分な説明を受けておらず、また、Aさんと取引を行う場合には、Aさんの親族が必ず立ち会うと約束していたにも関わらず、親族の立ち合いのないままに、本件各商品に係る取引を行ったことから、B銀行に対し損失の補てんを求める。

あっせん委員会は、B銀行に対し、高齢者であるAさんと本件各商品の取引を行うに当たり、Aさんの親族から取引時における同席を求められていたこと等を踏まえると、親族の同席についてはより慎重な配慮を行うべきであったことを指摘し、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て、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変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、定期預金の相談をするためにB銀行を訪れたところ、本件商品を強く勧められ、元本割れリスク等に関する十分な説明がなかったことから、定期預金と思い購入したが、実際には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。

あっせん委員会は、B銀行に対し、高齢者であり投資経験や金融知識が乏しいAさんに対し本件商品を販売すること自体適切だったといえるか疑問があることに加え、本件商品の元本割れリスクをAさんが理解し実感できるまでの説明が尽く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て、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。

相談等の業務別分類表

項目名	主な内容	備考(事例等)
加入銀行	所在地・電話・コード 合併・統廃合 銀行経営・決算 その他	・本部・店舗の所在地・電話番号、銀行コード、店番号 ・銀行の合併、店舗の統廃合 ・休日・営業時間、決算、ディスクロージャー、自己資本比率規制
銀行協会		・全銀協相談室、カウンセリングサービス、個人信用情報センター等に関する照会
預金業務	預金全般 各種預金商品 口座開設 異動・諸届・移管 紛失・盗難 口座解約・払戻し 相続 睡眠預金 預金保険制度 その他	・仕組み(最低預入金額、付利単位、中途解約、期限後の取扱い等) ・流動性預金、定期性預金、財形預金、当座預金 (外貨預金、デリバティブ内包預金を除く) ・口座名義、本人確認、マネー・ローンダリングの趣旨等 ・名義、住所、印鑑等の変更、移管 ・通帳、証書、カード、印鑑の紛失・盗難 ・満期解約、中途解約、満期日休日時の取扱い、第三者・代理人による払戻し ・手続、必要資料 ・払戻手続 ・限度額、対象商品、対象金融機関、ペイオフ ・総合口座、残高証明書、届出印の有効性、差押え
貸出業務	貸出全般 消費者ローン 事業資金 住宅ローン アパートローン その他	・融資条件、借入手続 ・カードローン、その他無担保ローン ・一般貸出、公庫・地方自治体の制度融資、代理貸付 ・一般住宅ローン、リフォームローン、リバースモーゲージ ・アパートローン、不動産担保融資 ・年金・恩給担保貸付、任意売却、競売
内国為替業務	振込・送金 その他	・仕組み、手続、本人確認、マネー・ローンダリングの趣旨等、誤振込、組戻し ・手数料(振込、組戻し等)、振込依頼書
手形交換	手形・小切手 不渡 その他	・振出、取立、裏書、支払、引受 ・不渡・取引停止処分、異議申立、依頼返却、処分済証明 ・時効、遡求、電子記録債権
外国為替業務	海外送金 外貨両替 外貨預金 その他	・仕組み、手続、取扱銀行 ・仕組み、手続、手数料、取扱銀行、レート ・仕組み、通貨オプション付定期預金 ・旅行小切手、輸出入取引
チャンネル業務	インターネット・ モバイルバンキング CD・ATM取引 カード その他	・インターネットバンキング、モバイルバンキング、テレフォンバンキング ・CD・ATMの機能、カードの仕組み、MICS提携網 ・稼働日・稼働時間、手数料、引出し限度額 ・国際キャッシュカード、デビットカード、クレジットカード ・メールオーダーサービス、ファームバンキング
証券業務(窓販)	公共債の売買 投資信託 その他	・国債、地方債等の窓口販売、保護預り ・投資信託 ・株式・社債等証券会社の商品、証券仲介業
保険業務(窓販)	生命保険 損害保険 第三分野 その他	・個人年金保険、終身保険、定期保険、養老保険 ・火災保険(住宅ローンに付随するものを除く)、事業関連保険 ・医療保険、がん保険、傷害保険
デリバティブ業務	デリバティブ全般 金利・通貨スワップ デリバティブ内包預金 その他	・金利スワップ、通貨スワップ、金利オプション、通貨オプション ・デリバティブ内包預金、円仕組預金 ・商品デリバティブ、クレジットデリバティブ、デリバティブ内包ローン
その他の銀行業務	口座振替 貸金庫等保管サービス 代理事務 資産運用関係 通貨・両替 その他	・公共料金、税金等の支払い、収納(代行)企業との関係 ・貸金庫、セーフティケース、保護預り、夜間金庫 ・株式の払込受入事務、国庫金・公金 ・信託、金融債、その他の貯蓄商品(金関連商品等) ・現金・記念貨幣、損傷日本銀行券・両替(外貨両替を除く) ・会員制サービス(ポイントサービス)
その他	加入銀行以外の金融機関 利子課税・税金一般 金融犯罪関連 金融関連業法等 その他	・証券会社、生保、損保、信金、信組、労金、消費者金融会社等に関する照会 ・利子課税(分離課税、総合課税)、マル優・マル特制度 ・振り込め詐欺、偽造キャッシュカード、フィッシングメール ・銀行法、金商法、金販法、犯罪収益移転防止法等、金融制度改革の動向 ・その他、分類不能なもの

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)