

**全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況
(2022年度第3四半期)**

2023年2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2022年度第3四半期（2022年10月～12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

4,610 件（前期比 474 件増（+ 11.5%）、前年同期比 530 件増（+ 13.0%））（図表 1 参照）。

② 苦情件数

1,110 件（前期比 120 件増（+ 12.1%））。

業務分類別では、「預金業務」（350 件（31.5%））、「貸出業務」（167 件（15.0%））、「チャネル業務」（109 件（9.8%））、「証券業務（窓販）」（75 件（6.8%））の順（図表 2・3 参照）。

③ 相談件数

3,500 件（前期比 354 件増（+ 11.3%））。

業務分類別では、「預金業務」（609 件（17.4%））、「加入銀行」（320 件（9.1%））、「チャネル業務」（299 件（8.5%））、「貸出業務」（261 件（7.5%））の順（図表 2・3 参照）。

④ リスク性商品の苦情

「証券業務（窓販）」は前期に比して大幅に増加した（75 件（前期比+ 41.5%））。
「保険業務（窓販）」は前期に比して横ばいであった（26 件（前期比+ 4.0%））。

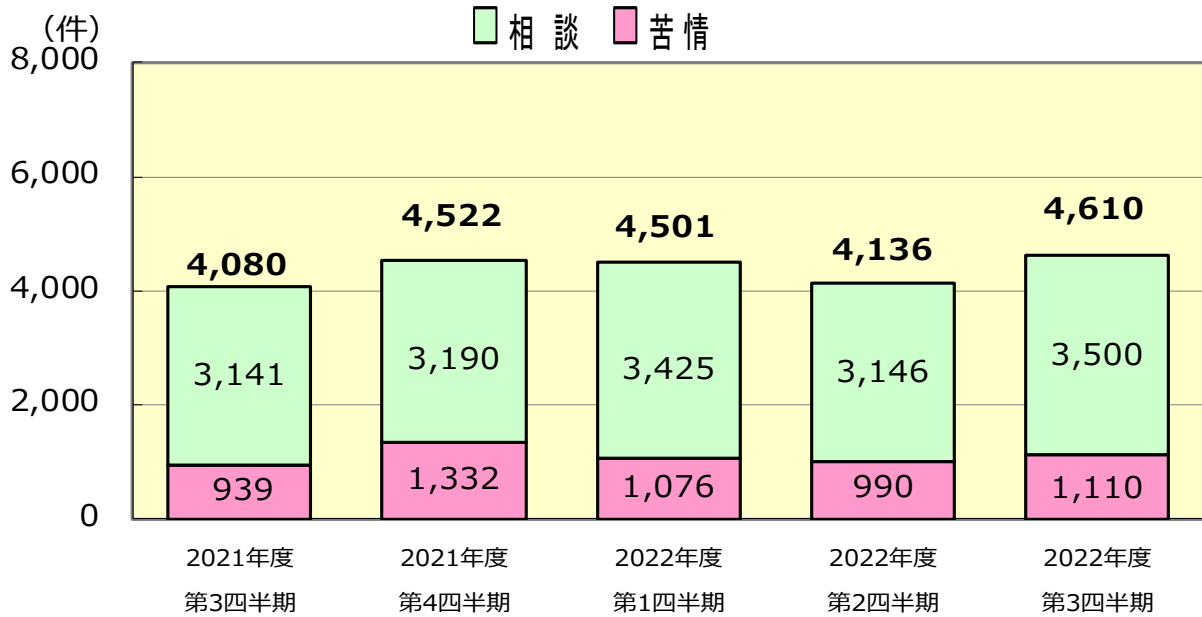
⑤ 外国為替業務（海外送金）に関する苦情

個人顧客・法人顧客に関わらず、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資料を揃えるのが負担である、海外送金の受け付けや入金を断られたといった、海外送金に伴う苦情が前期に続き多く寄せられた。

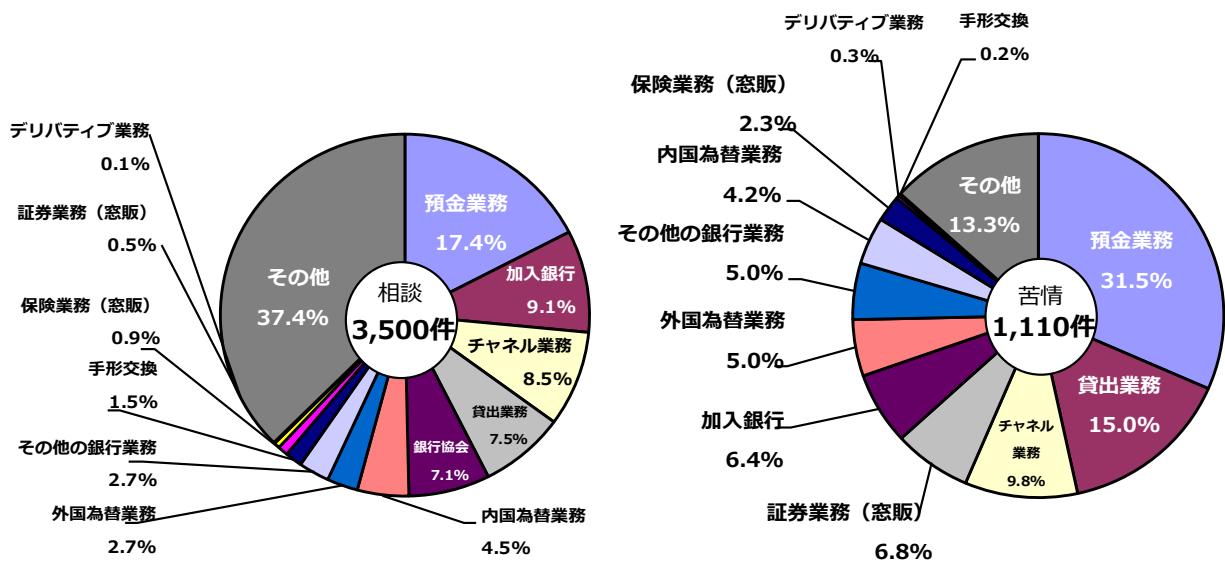
⑥ 取引目的等の確認書面に関する苦情・相談

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られ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、業態を問わず多数の銀行の顧客から継続して寄せられ、苦情・相談ともに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、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	609	17.4%	28	4.8%	350	31.5%	12	3.6%	959	20.8%	40	4.4%
貸出業務	261	7.5%	12	4.8%	167	15.0%	27	19.3%	428	9.3%	39	10.0%
内国為替業務	159	4.5%	25	18.7%	47	4.2%	9	23.7%	206	4.5%	34	19.8%
手形交換	52	1.5%	9	20.9%	2	0.2%	1	100.0%	54	1.2%	10	22.7%
外国為替業務	96	2.7%	16	20.0%	56	5.0%	1	1.8%	152	3.3%	17	12.6%
チャネル業務	299	8.5%	87	41.0%	109	9.8%	12	12.4%	408	8.9%	99	32.0%
証券業務（窓販）	18	0.5%	2	12.5%	75	6.8%	22	41.5%	93	2.0%	24	34.8%
保険業務（窓販）	33	0.9%	2	6.5%	26	2.3%	1	4.0%	59	1.3%	3	5.4%
デリバティブ業務	2	0.1%	0	0.0%	3	0.3%	1	50.0%	5	0.1%	1	25.0%
その他の銀行業務	94	2.7%	7	8.0%	56	5.0%	▲2	▲3.4%	150	3.3%	5	3.4%
加入銀行	320	9.1%	14	4.6%	71	6.4%	12	20.3%	391	8.5%	26	7.1%
銀行協会	248	7.1%	▲8	▲3.1%	-	-	-	-	248	5.4%	▲8	▲3.1%
その他	1,309	37.4%	160	13.9%	148	13.3%	24	19.4%	1,457	31.6%	184	14.5%
加入銀行以外の金融機関	150	4.3%	▲13	▲8.0%	-	-	-	-	150	3.3%	▲13	▲8.0%
金融関連業法等	893	25.5%	213	31.3%	104	9.4%	23	28.4%	997	21.6%	236	31.0%
金融犯罪関連	192	5.5%	▲44	▲18.6%	36	3.2%	2	5.9%	228	4.9%	▲42	▲15.6%
合計	3,500	100.0%	354	11.3%	1,110	100.0%	120	12.1%	4,610	100.0%	474	11.5%

（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3 四半期	2021年度 第4 四半期	2022年度 第1 四半期	2022年度 第2 四半期	2022年度 第3 四半期
苦情受付件数	939	1,332	1,076	990	1,110
苦情処理手続受付件数	157	113	257	237	295

（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3四半期	2021年度 第4四半期	2022年度 第1四半期	2022年度 第2四半期	2022年度 第3四半期
当四半期中終結件数	184	103	237	223	290
解決	136	65	175	173	217
紛争解決手続を案内	33	24	27	27	33
（うち実際に紛争解決手続 に移行したもの）（注）	24	14	21	19	24
銀行が対応をし尽くし、これ以上 対応はできない	14	13	31	22	27
取下げ	0	1	2	1	6
申出人と連絡取れず	1	0	2	0	7
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	186
1月以上～3月未満	57
3月以上～6月未満	35
6月以上	12
計	290

（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。

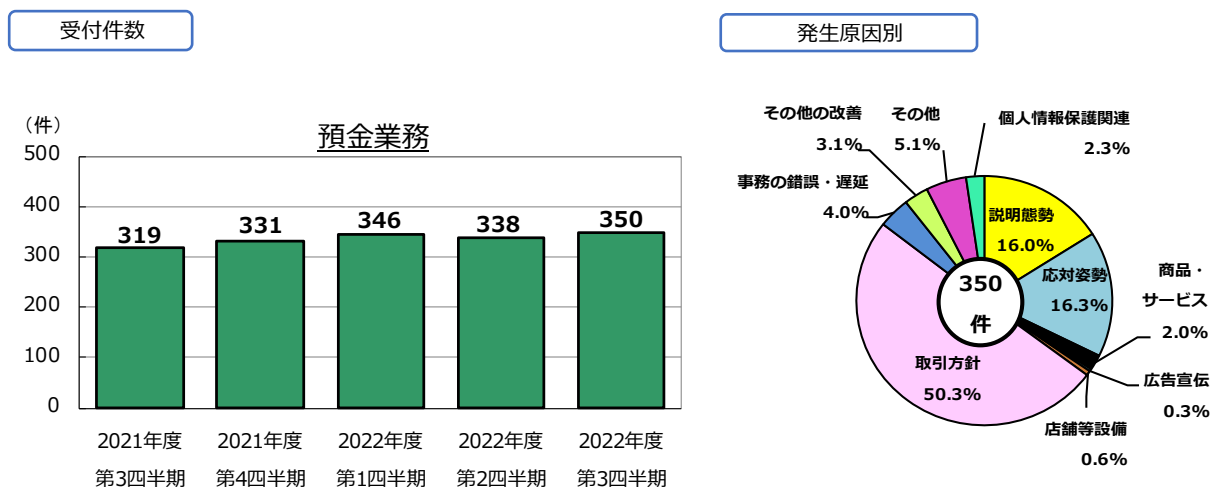
2. 苦情の受付状況

- 当四半期の苦情件数は、**1,110件（前期比+12.1%）**。
- 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…350件（前期比+3.6%）

- 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割強を占めた。預金の払戻しに関しては、預金口座の凍結・強制解約に対する不満、解約・払戻し時の本人確認資料や名義人本人の意向確認方法、資金使途の確認に対する不満、高齢や病気等により銀行に出向くことができない預金者や、認知症の預金者等に代わり、家族による預金の払戻手続きの謝絶、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約5割であった。

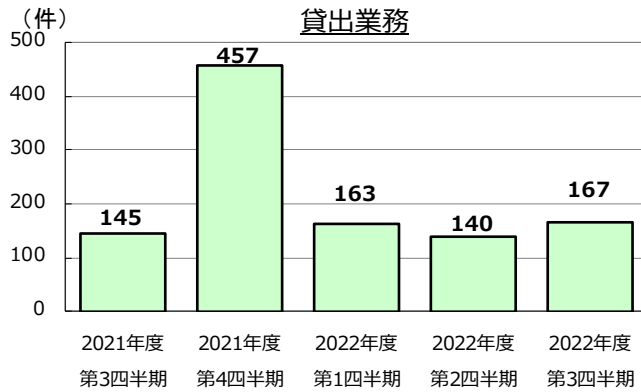


（注）発生原因別の内訳は資料2参照。

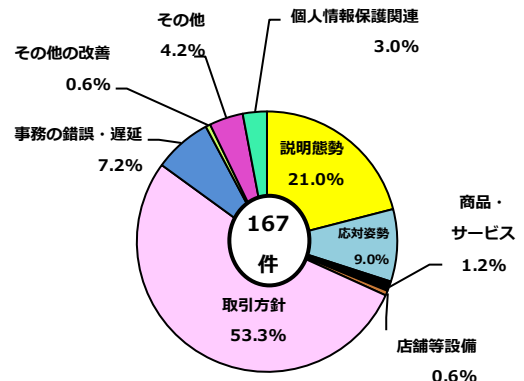
貸出業務…167件（前期比+ 19.3%）

- 苦情件数は、前期に比して増加した。
- 業務分類別では、住宅ローン・事業資金・消費者ローンに関する苦情で全体の7割強を占めた。
- 発生原因別では、取引方針に関するものが5割強であった。

受付件数



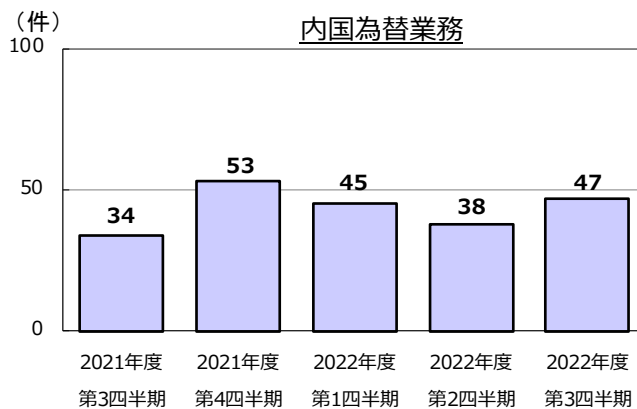
発生原因別



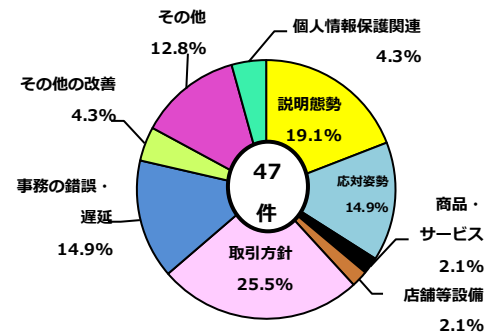
内国為替業務…47件（前期比+ 23.7%）

- 苦情件数は、前期に比して増加した。
- 業務分類別では、振込・送金に関する苦情が全体の9割弱を占め、誤振込の際の組戻手続きについての銀行の説明や応対等に関する苦情が寄せられた。

受付件数

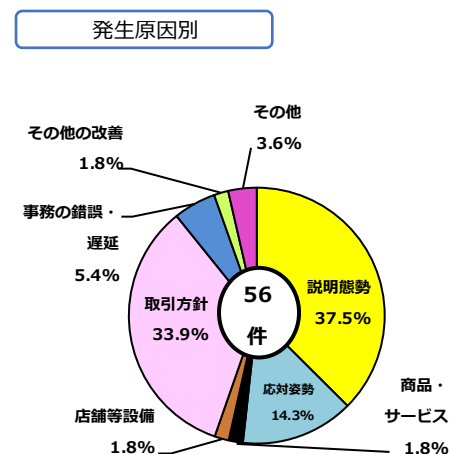
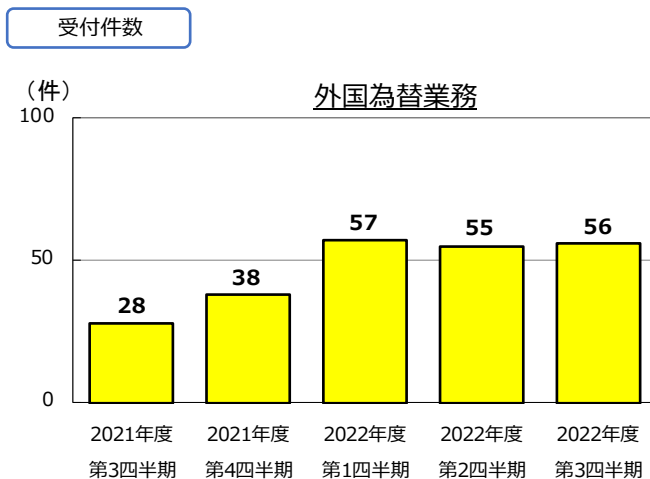


発生原因別



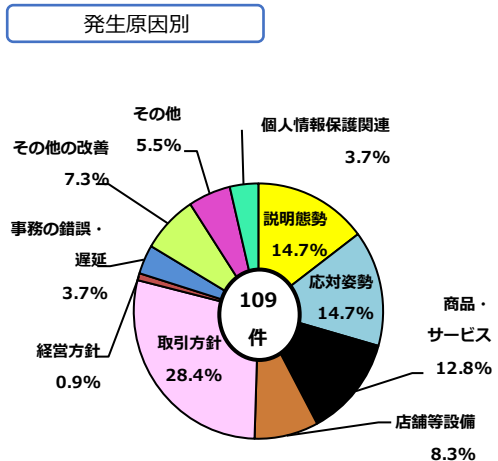
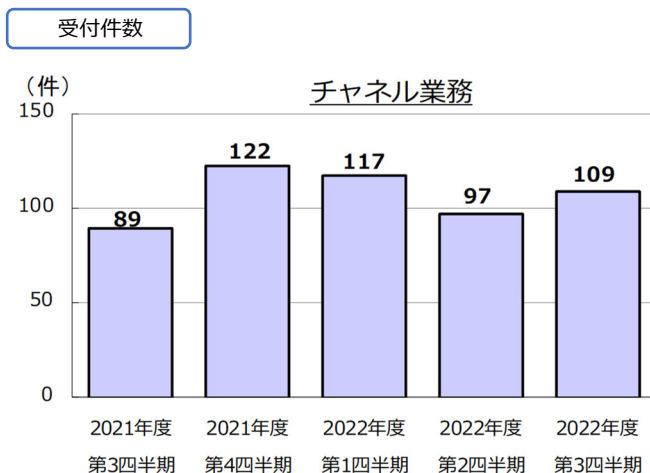
外国為替業務…56件（前期比+ 1.8%）

- 苦情件数は、前期に比して増加した。
- 業務分類別では、海外送金に関する苦情が全体の5割強を占め、エビデンスを求められているが資料を揃えるのが負担である、着金しているにもかかわらず入金してくれないといった苦情が引き続き寄せられた。
- 発生原因別では、説明態勢に関するものが4割弱、取引方針に関するものが3割強であった。



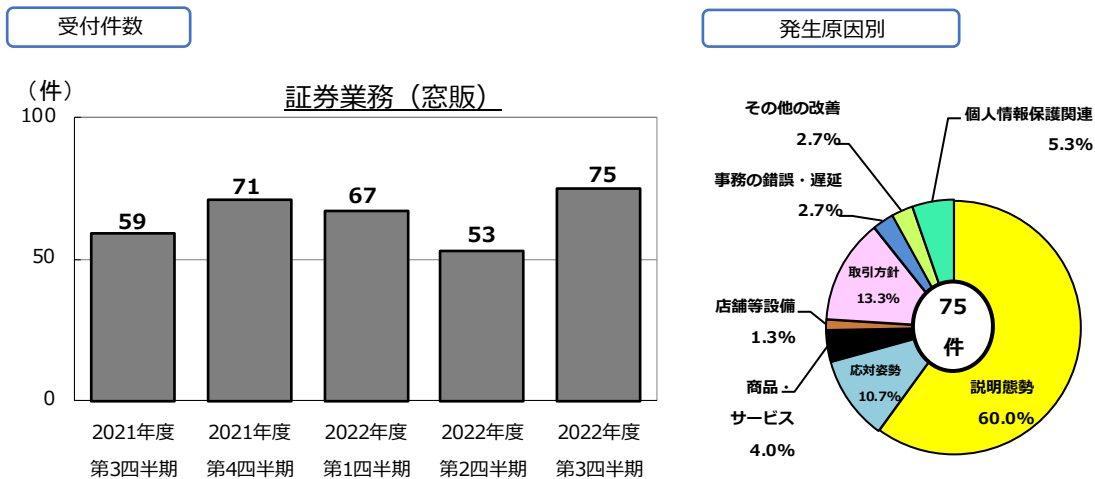
チャネル業務…109件（前期比+ 12.4%）

- 苦情件数は、前期に比して増加した。
- 業務分類別では、CD・ATM取引に関する苦情が全体の5割強を占めた。
- CD・ATM取引については、磁気不良等によりキャッシュカードを利用できなかった、自分が入出金した金額が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。



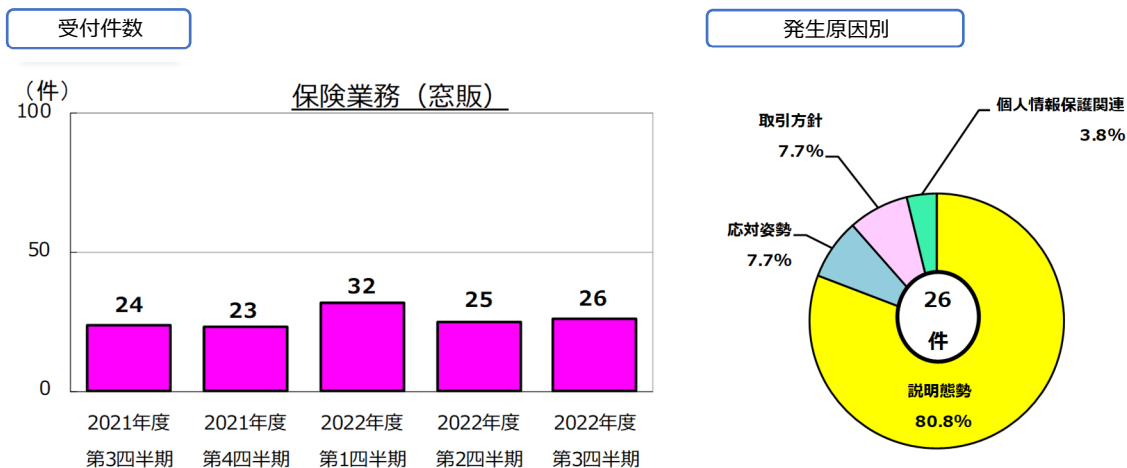
証券業務（窓販）…75件（前期比+ 41.5%）

- 苦情件数は、前期に比して増加した。
- 業務分類別では、投資信託に関する苦情が全体の7割弱を占め、投資信託以外では、ファンドラップや外債、仕組債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割であった。



保険業務（窓販）…26件（前期比+ 4.0%）

- 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7割弱を占めた。
- 発生原因別では、説明態勢に関するものが8割強であった。



デリバティブ業務…3件（前期比+ 50.0%）

- 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…56件（前期比▲ 3.4%）

- 口座振替に関する苦情、および資産運用関係に関する苦情がそれぞれ2割強を占めた。

加入銀行…71件（前期比+ 20.3%）

- 銀行員の応対等に関する苦情が寄せられた。

その他…148件（前期比+ 19.4%）

- 金融関連業法等と金融犯罪関連の苦情で全体の9割強を占めた。
- 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、多数の銀行の顧客から寄せられた。

3. 相談の受付状況

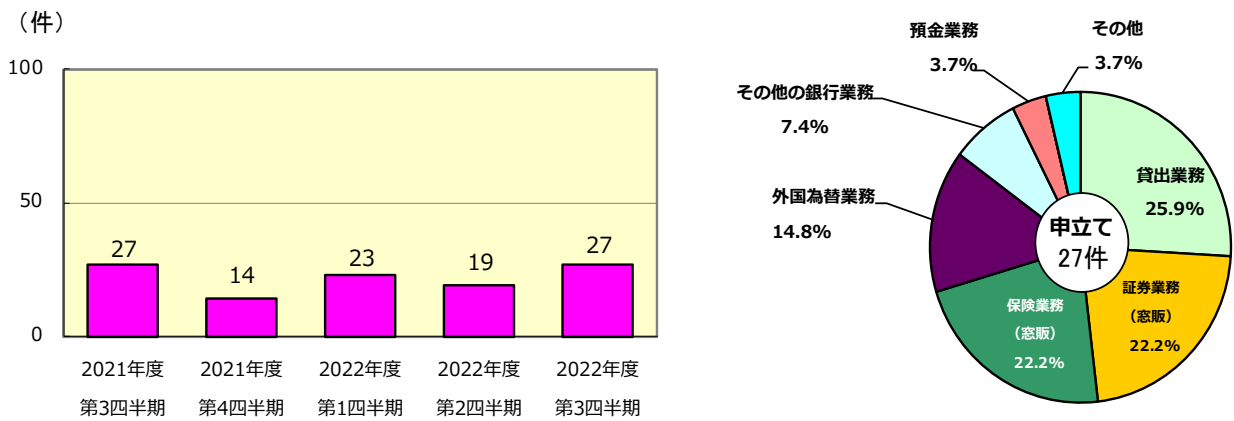
- 当四半期の相談件数は、**3,500 件（前期比+ 11.3%）**。
- 業務分類別では、「預金業務」、「加入銀行」、「チャネル業務」、「貸出業務」、「銀行協会業務」、「内国為替業務」の順となった。
- 「預金業務」では、口座解約・払戻しに関する相談が3割弱、口座開設、相続に関する相談がそれぞれ約2割を占めた。
- 「貸出業務」では、カードローンを含む消費者ローンや住宅ローンに関する相談、事業資金の相談が寄せられた。消費者ローンは、返済方法等に関する相談や、新規の借入れを希望する相談が寄せられた。住宅ローンは、融資条件や、リバースモーゲージに関する商品概要等の照会が寄せられた。事業資金は、新規融資に関する相談が寄せられた。
- 「チャネル業務」に関しては、「CD・ATM取引」ではキャッシュカードが使用できなくなったなどの照会、「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、「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、業態を問わず多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

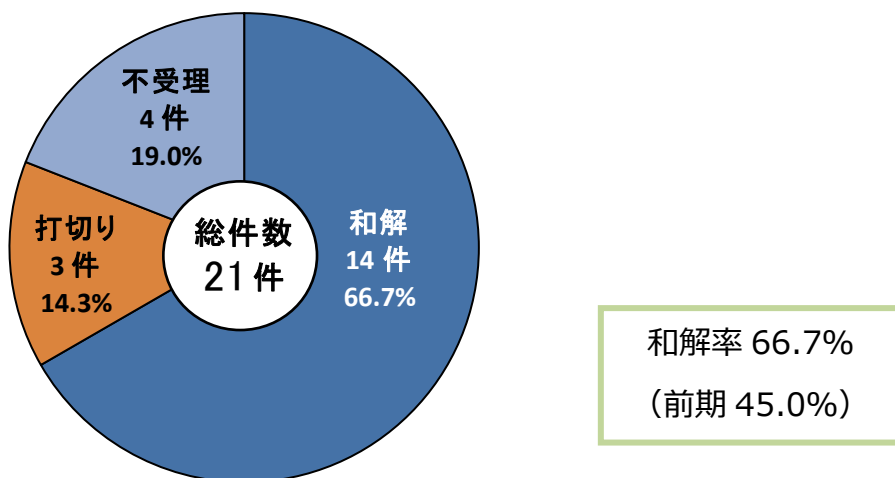
1. 概況

- ・新規申立件数は27件（前期比+8件）。貸出業務にかかる申立てが3割弱、次いで証券業務および保険業務に関する申立てがそれぞれ2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21.7ポイント増の66.7%。

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**27件（前期比+42.1%）**。
- 貸出業務にかかる申立ての割合が3割弱、次いで証券業務と保険業務に関する申立てがそれぞれ2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	3.7%	1	-
貸出業務	7	25.9%	5	250.0%
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%	4	-
外貨預金等	3	11.1%	3	-
チャネル業務	0	0.0%	0	-
証券業務（窓販）	6	22.2%	▲4	▲40.0%
投資信託	5	18.5%	▲3	▲37.5%
保険業務（窓販）	6	22.2%	3	100.0%
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	2	7.4%	1	100.0%
加入銀行	0	0.0%	0	-
その他	1	3.7%	▲2	▲66.7%
合 計	27	100.0%	8	42.1%

（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 ～50歳台	60歳台	70歳台	80歳台	90歳台		
預金業務	1	0	0	1	0	0	0	1
貸出業務	5	2	1	1	1	0	2	7
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	3	2	0	1	0	0	1	4
外貨預金等	3	2	0	1	0	0	0	3
チャネル業務	0	0	0	0	0	0	0	0
証券業務（窓販）	6	2	2	1	1	0	0	6
投資信託	5	2	2	0	1	0	0	5
保険業務（窓販）	6	2	1	3	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	0
その他の銀行業務	1	0	0	1	0	0	1	2
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	23	9	4	8	2	0	4	27
構成比	85.2	33.3	14.8	29.6	7.4	0.0	14.8	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3 四半期	2021年度 第4 四半期	2022年度 第1 四半期	2022年度 第2 四半期	2022年度 第3 四半期	（参考） 2021年度
当四半期中終結件数	32	25	14	20	21	115
あっせん案の提示後、和解	15	14	5	9	14	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	1	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	1	1	0	1	0	7
紛争解決手続の打ち切り	11	5	6	4	3	26
適格性審査による不受理	5	5	3	5	4	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	1	6	0	0	0	0	12	1	0	0	0	1	21
あっせん案の提示後、和解	1	2	0	0	0	0	11	0	0	0	0	0	14
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	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	3
適格性審査による不受理	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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
不正に送金された預金に係る損害の補てん要求	紛争の核心となる事実認定困難	27 条 1 項（5）
不十分な対応により支払うことになったカードローン利息相当額等の支払請求	紛争の核心となる事実認定困難	27 条 1 項（5）
既存借入の借換拒否及び一括返済により発生した実損害の補償要求	経営方針	27 条 1 項（6）
カードローンの否決理由の説明要求	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	0
1月以上～3月未満	4
3月以上～6月未満	3
6月以上	14
計	21

（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	8
6月以上	6
計	14

※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。

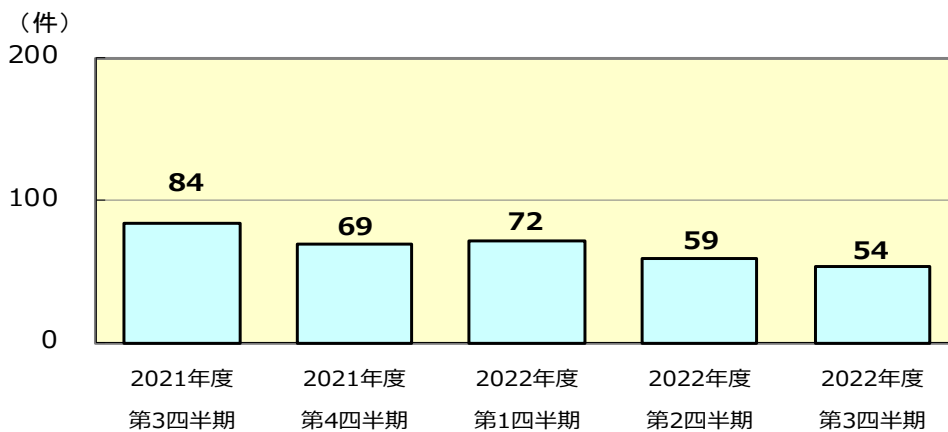
Ⅲ. 全銀協相談室におけるカウンセリングサービス等の実施状況

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。

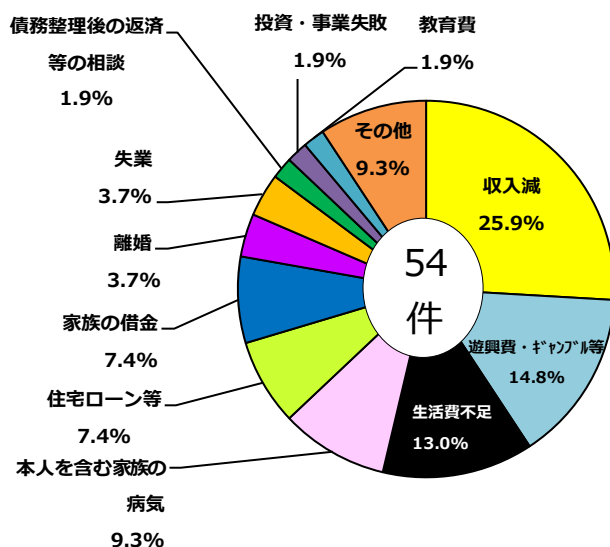
1. カウンセリングサービスの実施状況

当四半期に受け付けた相談は54件であった。

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	24	41.4%
銀行へ取次ぎ	9	15.5%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	6	10.3%
弁護士会を紹介	4	6.9%
銀行を紹介	4	6.9%
個人信用情報機関を紹介	3	5.2%
ギャンブル等依存症関係機関を紹介	2	3.4%
法テラス（民事法律扶助）を紹介	1	1.7%
住宅金融支援機構を案内	0	0.0%
その他	5	8.6%
合計	58	100.0%

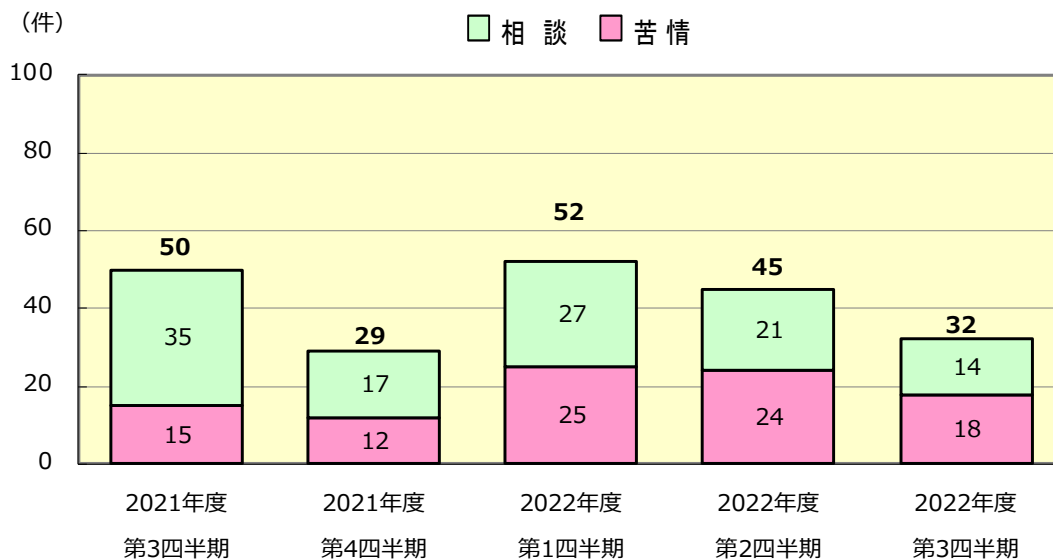
（注）対応結果は、複数の先を案内している場合もあり、合計件数はカウンセリング件数とは一致しない。

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32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、「与信管理・回収」および「新規融資」「担保・保証・金利等」がそれぞれ6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）

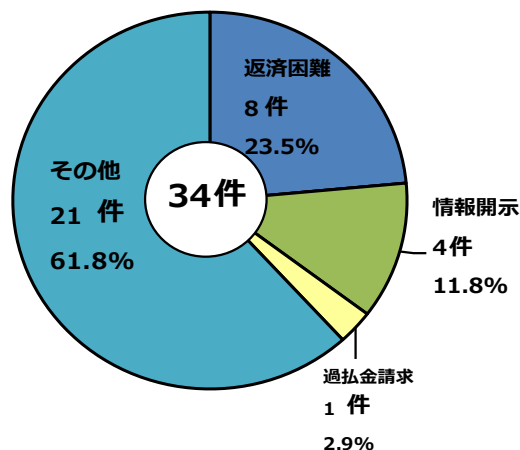


3. カードローン相談・苦情窓口の実施状況

当四半期に受け付けた相談等は34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）

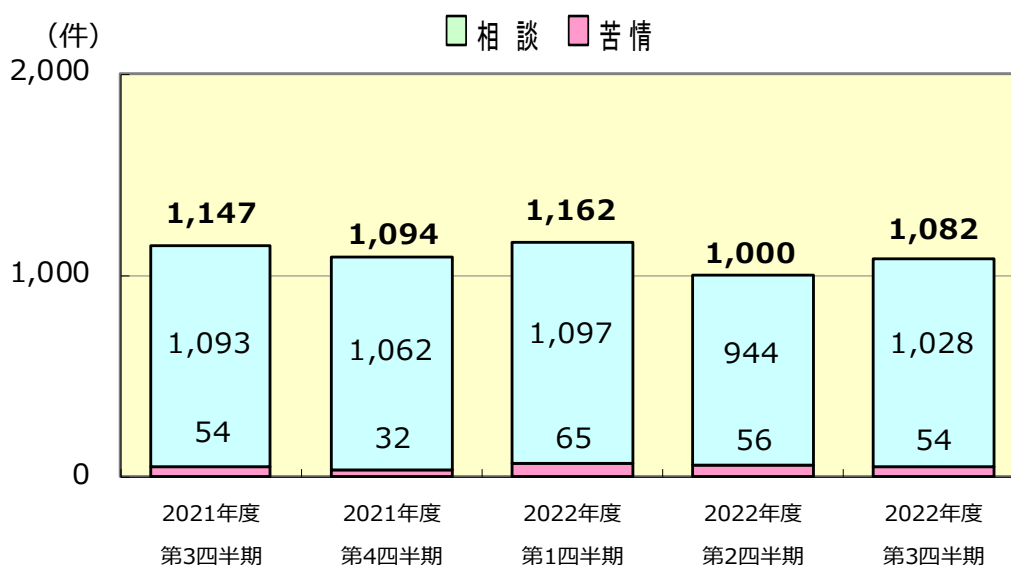
理由	件数	構成比
返済困難	8	23.5%
貸付自粛	0	0.0%
情報開示	4	11.8%
過払金請求	1	2.9%
その他	21	61.8%
合計	34	100.0%



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、当四半期末時点で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	157	15.3%	21.7%	4	7.4%	300.0%	161	14.9%	23.8%
銀行協会	37	3.6%	27.6%	-	-	-	37	3.4%	27.6%
預金業務	344	33.5%	22.0%	13	24.1%	▲ 45.8%	357	33.0%	16.7%
貸出業務	86	8.4%	▲ 6.5%	10	18.5%	▲ 9.1%	96	8.9%	▲ 6.8%
内国為替業務	19	1.8%	▲ 40.6%	2	3.7%	▲ 50.0%	21	1.9%	▲ 41.7%
手形交換	22	2.1%	▲ 4.3%	0	0.0%	-	22	2.0%	▲ 4.3%
外国為替業務	74	7.2%	57.4%	5	9.3%	400.0%	79	7.3%	64.6%
チャンネル業務	23	2.2%	▲ 17.9%	4	7.4%	100.0%	27	2.5%	▲ 10.0%
証券業務(窓販)	21	2.0%	250.0%	3	5.6%	0.0%	24	2.2%	166.7%
保険業務(窓販)	1	0.1%	▲ 83.3%	3	5.6%	200.0%	4	0.4%	▲ 42.9%
デリバティブ業務	0	0.0%	-	1	1.9%	-	1	0.1%	-
その他の銀行業務	49	4.8%	22.5%	5	9.3%	▲ 16.7%	54	5.0%	17.4%
その他	195	19.0%	▲ 15.2%	4	7.4%	33.3%	199	18.4%	▲ 14.6%
合計	1,028	100.0%	8.9%	54	100.0%	▲ 3.6%	1,082	100.0%	8.2%

(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"> －銀行に口座開設を申し込んだところ、謝絶された。私は反社会的勢力ではなく、他行で口座を保有している。それにもかかわらず謝絶の理由を教えてもらえず、納得ができない。 －知り合いの外国人が銀行窓口で口座開設を申し込んだところ、うまく日本語を話せないことを理由に謝絶された。
〔紛失・盗難〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 体調が芳しくない親が銀行のキャッシュカードを紛失した。子供の私が代理で銀行に相談したが、代理人との取引や手続きには応じないという。納得ができない。 ○ キャッシュカードを紛失したので、当該銀行の電話番号を探したがどこにも見あたらず、仕方なく全銀協相談室に電話した。もっと分かりやすく掲載すべきだ。
〔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"> －介護状態の家族の定期預金口座を解約して介護費用に充てたいが、銀行が応じてくれない。 －高齢の母に代わり預金口座の解約・払出しを申し出たところ、本人を窓口連れてこなければ対応できないと言われた。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。警察を呼ばれた。 <ul style="list-style-type: none"> －多額の現金を払出すため銀行支店を往訪したところ、警察官を呼ばれ、不快な思いをした。 ■ 口座解約・払戻し時の本人確認資料や名義人本人の意向確認方法、資金用途の確認に対する不満。 ■ 口座凍結・強制解約に対する不満。 <ul style="list-style-type: none"> －警察の取り調べ等を受け、銀行口座が凍結された。その後、事件性がないとして捜査が終了し、口座凍結の解除要請が出たにもかかわらず、銀行は凍結を解除せず、口座を解約するよう要請している。事件性がない以上、凍結を解除し、取引を継続してほしい。 －預金口座の動きが不審との理由で、銀行が口座を凍結した。銀行に不満

	<p>を伝えて対応を求めたが何をするにも時間がかかり、いまだに凍結が解除されない。</p>
<p>〔相続〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2019年7月1日改正相続法施行にともなう遺産分割前の預貯金債権の払戻し制度（仮払い）に関する不満。 <ul style="list-style-type: none"> －相続手続きのために、遺産分割前の仮払いを依頼したところ、銀行は代襲相続人であることを理由に応じない。納得ができない。 ■ 相続預金を払戻すのに必要な書類や相続人の確認方法等に対する不満。 <ul style="list-style-type: none"> －相続手続きにおいて、それぞれの銀行から様々な必要書類を求められたほか、かなりの時間を要した。もっと簡素化してほしい。 ■ 被相続人の生前の預金の払戻しに対する不満。 <ul style="list-style-type: none"> －父が亡くなる前に、後妻が父名義の定期預金を解約していたことが判明した。銀行の確認手続きに問題があったのではないか。 －母が亡くなる前に、家族の一人が母の口座から払出していたことが分かった。銀行に確認を求めたが、納得のできる回答が得られない。
<p>〔睡眠預金〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 休眠預金を復活させる手続きや明細書の発行を依頼するにあたり、銀行から名義人本人の来訪を求められる。遠方に住んでいるため困難である。納得ができない。 ○ 数十年前に開設した口座の通帳を失くしてしまった。銀行にその口座の有無等の調査を依頼したところ、データの確認ができないと言われた。納得ができない。
<p>〔その他〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 取引履歴を長期間遡れないことに対する不満。 <ul style="list-style-type: none"> －家族名義の口座の取引履歴を開示するよう銀行に依頼したが、10年以上前の取引は遡って開示することができないと言われた。困っている。

（2）貸出業務

<p>〔消費者ローン〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 返済方法等についての不満。 <ul style="list-style-type: none"> －歯科矯正のモニター料が入ると言われ、多額の銀行ローンを組んだが、モニター料の入金が滞り、詐欺だと分かった。ローンの返済が苦しいため、銀行に返済額の減額を相談したが応じてもらえない。
-----------------	--

〔事業資金〕	○ 中小企業を営み、銀行から融資を受けたいが、過剰な担保を求められ、困っている。
〔住宅ローン〕	○ 銀行の住宅ローン審査に通ったが、融資実行の直前になって、審査時の説明よりも高い保証料を求められた。納得ができない。 ○ 本審査が承認された住宅ローンの融資実行直前に、銀行から融資延期の連絡を受けた。納得ができない。
〔アパートローン〕	○ アパートローンの繰上げ返済を申し出たところ、銀行から事前に説明がなかった違約金を請求された。納得ができない。

（3）内国為替業務

〔振込・送金〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ 窓口での振込手続きにおける本人確認書類の提示、取引時確認に対する不満。 <ul style="list-style-type: none"> －銀行の支店窓口で、他社へまとまった資金の振込みを依頼したところ、資金の出所が不明であることを理由に、振込みを謝絶された。納得ができない。 ■ 組戻手続き・誤振込時の銀行の説明対応等への不満。 <ul style="list-style-type: none"> －誤振込をしてしまったため組戻しを依頼したが、銀行の対応が遅すぎる。手続きの進捗状況も教えてもらえず、納得ができない。
---------	---

（4）外国為替業務

〔海外送金〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 送金を受けた外貨を勝手に円転された。納得ができない。 ■ 着金しているにもかかわらず入金しない。 ■ 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証拠資料の提出依頼に対する不満。 <ul style="list-style-type: none"> －銀行の海外送金に係る確認書の提出を求められた。記載方法が分からず銀行に問い合わせたいが、連絡先につながらず困っている。 －取引銀行に海外送金を依頼したが、送金に係るエビデンスの提示を求められ、提示しないと受け付けないという。そこまでしないとイケないものか。 －海外送金を受け取るために、銀行から送金目的のエビデンスを執拗に求
--------	---

	<p>められている。納得ができない。 - 海外送金を受けて着金するに際し、銀行からマイナンバーの提示を求められている。なぜ提示する必要があるのか説明がない。納得ができない。</p>
〔外貨預金〕	<p>○ 銀行員から十分な説明もないまま外貨定期預金を契約させられた。急激な円高となり、現在多額の損失が発生している。</p>
〔その他〕	<p>○ トラベラーズチェックを発行した銀行に換金を依頼したが、謝絶され、不満である。</p>

（5）チャネル業務

〔インターネット・モバイルバンキング〕	<p>■ 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。</p>
〔CD・ATM取引〕	<p>○ 銀行からキャッシュカードの一部認証サービスを終了するとの通知を受けた。セキュリティの観点から継続を希望する。</p> <p>○ 高齢の親はキャッシュカードを持っていなかったため、本人を連れて銀行へ行き、キャッシュカード作成を依頼したところ、応じてもらえなかった。</p> <p>■ 入出金が残高に正確に反映されないことへの不満。 - 銀行のATMから出金したが、私の認識より金額が不足していたため、銀行に調査を依頼した。しかし銀行からの報告は、私が納得できるものではない。</p> <p>■ 磁気不良等により使用できないキャッシュカードに関する不満。 - 銀行のATMでキャッシュカードが使用できなくなり、窓口で確認したところ磁気不良と言われ、再発行してもらった。しかし、しばらくするとまた使用できなくなった。短期間で複数回使用できなくなるうえ、都度、窓口に出向かなければならない。納得ができない。</p>
〔カード〕	<p>○ デビットカードの不具合があり、銀行へ照会するため電話をかけているが、まったくつながらない。</p>

（6）証券業務（窓販）

〔投資信託〕

- 親から投資信託を相続した。親は毎月分配金の受取を選択していたので、自分も同じ条件かと思っていたが、再投資型に変更されていた。銀行に確認したところ、書面は残っていないが口頭で説明した、との回答を受けたが納得ができない。
- 勧誘を受け、契約させられていたことへの不満。
 - －私は乗り気ではなく断っていたが、銀行から定期預金より利率がよい商品があると勧められ、内容をよく理解しないまま投資信託を購入させられた。その結果、損失が発生しており、納得ができない。
 - －顧客の預金情報をもとに、執拗に投資信託をセールスするのはやめてもらいたい。
 - －銀行に高齢の家族への勧誘は止めてほしいと伝えていたにもかかわらず、投資信託を契約させていた。本人は商品内容を全く理解できていない。銀行の勧誘方法が適切だったのか疑問である。
- 契約後のアフターフォローがなかったことへの不満。
 - －銀行で保有している投資信託に対し、銀行から適切なアフターフォローがなかったため損失が発生しており、納得ができない。
- 本人が認知症や入院中のため代理人により投資信託の解約を希望したが断られた。
 - －高齢家族の施設費用の支払いのため、本人が保有している投資信託の解約希望を代理人から銀行へ伝えしたが、認知症を発症している可能性を理由に、一括解約に応じてもらえない。納得ができない。

〔その他〕

- 銀行から勧誘を受けてファンドラップを契約した。勧誘時（または契約時）に、高額な手数料がかかる旨の話は聞いていなかったため、銀行に損失を負担してもらったうえで、解約したい。
- 銀行員から強く勧誘を受け、ファンドラップを購入させられた。大きく値下がることは考えにくいとの説明を受けていたのに、多額の損失が発生している。納得ができない。

（7）保険業務（窓販）

〔生命保険〕

- 不十分な説明で勧誘を受け、契約させられていたことへの不満。
 - －円安になり外貨預金の契約を希望していたが、銀行から勧誘を受けて外貨建て保険を契約させられた。しかし、保険を解約すると手数料や市場価格調整に伴い損失が発生する旨の説明は聞いていなかった。銀行に損失

を負担してもらったうえで、解約したい。

（8）その他の銀行業務

〔口座振替〕

- 引落しを止めてもらえなかったことに対する銀行の対応への不満。

〔資産運用関係〕

- 銀行から執拗に遺言書作成サービスを勧誘される。契約する必要がなく、そもそも私は元気であるのに非常に失礼である。

（9）加入銀行

〔銀行経営・決算〕

- NISAの説明を落ち着いて受けたいが、銀行は平日の15時までしか営業していない。国がNISAを推進しているのだから、銀行界として営業日・営業時間を見直すべきである。

〔その他〕

- 聴覚障がい者である。銀行に代理電話サービス会社を利用したやり取りを希望したところ、厚生労働省が指定した電話リレーサービス以外の会社による代理電話は受け付けられないと言われた。他社サービスも受けられるようにしてほしいと依頼しても、できないの一点張りである。
- 銀行員の対応に対する不満。
- 銀行の電話が繋がらないことに関する不満。
 - －銀行に電話をしているが、まったく繋がらない。

（10）その他

〔利子課税・税金一般〕

- すでに契約しているNISA口座に関する事務手続きが生じたときは、契約した支店窓口に出向き、銀行員の面前で行わなくてはならないのか。非常に不便である。

〔金融関連業法等〕

（取引目的・職業等に関する確認書面）

- 取引時確認書面の記入方法を確認するため、送付状に記載されているフリーダイヤルに架電してもまったく繋がらない。
- 書類の提出に応じないと取引制限されるのは不満である。
 - －銀行から取引時確認の書類が届いた。回答しないと取引が制限されると

〔金融犯罪
関連〕

のことである。まるで脅し文句のようで、納得ができない。

- 資産・収入等まで書かせるのは行き過ぎである。
 - －銀行から取引時確認の書類が届いた。金融資産の回答を求められているが、何の権利があってここまで聞いてくるのか。回答したくない。
 - 確認書面を提出しなければならないことへの不満。
 - －銀行から取引時確認の書類が届いた。高齢な私には、文字が小さすぎて読めないし、ここまで大量で難しい質問に回答することはできない。
 - －取引時確認の書面が届いたが、長年取引が継続しているのに、なぜこのようなものを回答しなければならないのか。
 - 調査対象者に選別されたことが不満。
 - －取引時確認の書面が届いたが、私は何か疑われているのか。
 - 詐欺の疑念を拭えない。
 - －銀行から取引時確認の書類が届いたが、詐欺ではないか心配である。銀行に問い合わせても安心できる回答がなく、非常に不安である。
-
- 不正払出しの被害に対する補償割合への不満。
 - －インターネット・バンキングを利用しているが詐欺に遭い、口座から不正出金された。しかし銀行からは補償しないとわれ、納得ができない。－インターネット・バンキングの不正利用があり、銀行口座から預金が払戻された。補償請求してから随分時間が経つが、いまだに回答がない。これほど時間を要するものなのか。
 - －キャッシュカードを不正利用され、預金が払出された。警察に相談したが進展せず、銀行に相談したが補償を断られ、納得ができない。
 - 詐欺等の被害に遭った際の銀行の対応への不満。
 - －詐欺に遭い、振込先の口座凍結を依頼したく銀行に連絡しているが、何度電話をかけてもつながらない。

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

〔預金全般〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ 以前に家族等が開設した預金口座の所在を確認する方法はあるか。 －私の預金口座の所在を一括で調べることができるか。
〔各種預金商品〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 財形貯蓄を解約するのを忘れたと思うので、存否を確認したい。 ○ 当座勘定規定のひな型を入手したい。
〔口座開設〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 預金口座の開設を申し込んだが、いまだにキャッシュカードが届かないので、進捗状況を確認したい。 ■ 口座開設等に関する照会。 －法人口座の開設を複数の銀行で断られた。どこかで口座を開設できないだろうか。 －他人が私の運転免許証の情報を不正に取得し、それを悪用して私名義の銀行口座を不正に開設したりしないよう、対処できないか。 ■ 口座開設時の本人確認資料等に関する照会。 －未成年の子供の口座を開設するため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、銀行は新たな預金口座の開設に応じてくれるだろうか。 －過去に口座を悪用され、新規口座を作れなくなった。支給される生活保護費を現金で受け取っているが、口座を開設できる銀行はないか。 －ヤミ金業者に口座情報を伝えてしまい、その口座が犯罪に利用されたく、新規口座を作れなくなった。給与を受け取る口座がないと就職できず、困っている。
〔異動・諸届・移管〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ 届け出方法・確認書類に関する照会。 －法人の代表者変更手続きを教えてください。 －結婚に伴い姓が変わる。銀行の名義変更手続きにあたり、どのような本人確認書類を持参すればよいか。
〔紛失・盗難〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行口座の届出印を紛失した。新しい印鑑を登録する手続きを教えてください。 ○ キャッシュカードを紛失した。どこに連絡すればよいか。

〔口座解約・
払戻し〕

- 預金者が入院中等で銀行に出向けないため、代理人が払出したい。
 - －障がいをもつ家族の医療費等の支払いのため、代理でその家族名義の預金口座から払出すことは可能か。
 - －入院中の家族の医療費の支払いのため、代理でその家族名義の預金口座から払出すことは可能か。
- 将来、家族が認知症になった場合に備え、手続きを知っておきたい。
 - －口座名義人が認知症になると口座が凍結されると聞かすが、そういうものなのか。
- 身に覚えのない払出しに関する照会。
 - －身に覚えのない出金があったので原因を確認したい。
- 口座が凍結されて利用できない。
 - －ヤミ金業者から融資を受けた結果、生活口座が凍結され、非常に困っている。
- 払い戻し・解約時の本人確認書類や名義人本人の意向確認方法に関する照会。
 - －某銀行の支店のない地域に在住しているが、当該銀行の口座を解約したい。どうすればよいか。
 - －資金を私が出捐した家族名義の口座があるが、私が資金を使いたい。私が解約するにはどうしたらよいか。

〔相続〕

- 銀行で相続手続きを行うと、その内容が税務署に報告されるのか。
- 相続預金がどこの銀行にあるか調べる方法はあるか。
 - －家族が亡くなりそうなため、事前に預金口座の所在を調べておきたい。
 - －一括で調査する方法はあるか。
- 相続預金を払出すために必要な書類に関する照会。
 - －故人の相続手続きにおいて、銀行から戸籍謄本等の原本の提出を求められている。複数の銀行に提出する必要があるが、すべて原本でなければならないのか。
- 2019年7月1日改正相続法施行にともなう遺産分割前の預貯金債権の払戻し制度（仮払い）に関する照会。
- 被相続人の口座凍結のタイミングや順番等を知りたい。
 - －口座名義人の死後も必要な入出金があるので、被相続人名義のままでも口座を使用することはできないか。

〔睡眠預金〕	○ 長年放置していた口座が睡眠預金になっていた。睡眠預金になると、残高は没収されるのか。
〔預金保険制度〕	○ 2つの銀行が合併した場合、預金保険制度の限度額は2,000万円になるのか。
〔その他〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行のATMで通帳記帳ができなかった。なぜだろうか。 ■ 預金口座の残高を知りたい。 ■ 取引履歴を発行してもらいたい。 <ul style="list-style-type: none"> －預金口座の取引明細は、何年前まで遡って開示してもらえるか。

（2）貸出業務

〔消費者ローン〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ 新規借入希望に関する相談。 <ul style="list-style-type: none"> －銀行からカードローンを借りたい。 －生活費のために銀行から消費者ローンを借りたい。高齢でも借りられる金融機関はあるか。 ■ 返済方法等に関する相談。 <ul style="list-style-type: none"> －ローンの返済を猶予してほしい。 －ローン返済額を教えてほしい。 －自然災害GLの特則の利用をしたい。手続き方法を教えてほしい。
〔事業資金〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 会社の経営者として法人融資の保証人になっていたが、先般退任した。銀行に保証人解除を要請したが、応じてもらえなかった。どうしたらよいか。 ■ 新規融資に関する相談。
〔住宅ローン〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 永住権がなくても住宅ローンの審査が通りやすい銀行を紹介してほしい。 ○ 銀行から住宅ローン返済に関する案内状が届いた。記載された専用ダイヤルはつながらず、銀行協会の電話番号が記載されていたので電話をした。

- 融資条件に関する照会。
 - －現在マイナス金利と言われ、金利が下がっているのに私の住宅ローン金利は下がらない。
 - －住宅ローンを検討しているが、今後の金利動向を勘案し、変動金利と固定金利のどちらがよいか迷っている。
- 団体信用生命保険に関する照会。
 - －病気になり、身体に障がいが残った。住宅ローンの団体信用生命保険は適用されるだろうか。
- 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。居住地区によって取り扱い可能な金融機関はかわるのか。

（3）内国為替業務

〔振込・送金〕

- 振込みを受けるために口座番号を伝えてしまったが、悪用されることはないだろうか。
- 親の口座と私の口座間で資金を移すと、銀行から税務署に報告されるだろうか。
- 銀行の窓口から振込む際、限度額はあるか。
- 入金されない理由や入金時限を知りたい。
 - －某銀行に振込みたいが、当日中に着金するか。
 - －相手から振込手続きを行ったと言われたが、私の口座に着金しない。どのような事情が考えられるか。
- 組戻しの手続きをしたが、振込資金が返戻されない。
 - －誤振込みをしてしまい、銀行に組戻しを依頼した。振込先の銀行から受取人に連絡がしたが、受取人の同意を得られないらしい。このような場合、どうすればよいか。
- 全銀フォーマットや振込データ作成方法に関する照会。
 - －インターネット・バンキングのシステム開発等のために、全銀フォーマットにもとづいた CSV データを取り入れる仕組みにしたいが、どうすればよいか。
 - －全銀ネットを経由して振込むにあたり、法人略語で株式会社はどのように入力すればよいか。

- 振込手数料に関する照会。

（4）手形交換業務

〔手形・小切手〕

- 電子交換所に関する照会。
 - －電子交換所開設に伴い、紙の手形はなくなってしまうのか。
 - －電子交換所開設に伴い、手形面へのメモ書きや捺印が禁止されたが、割り印も禁止の対象か。

（5）外国為替業務

〔海外送金〕

- 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。
 - －海外送金を依頼すると、最近はかなりの期間を要するようだが、どの程度の日数がかかるのか教えてほしい。
- 海外送金時に銀行へ提出するエビデンスの記載方法に関する照会。
 - －海外から私の銀行の口座宛に送金をしてもらったところ、銀行から照会書が届いた。この件で問い合わせたい。
- 取扱可能な金融機関に関する照会。

〔外貨両替〕

- 以前、海外で受け取ったドル紙幣を持っている。両替したいが、どこでできるだろうか。

〔外貨預金〕

- 外貨預金に興味がある。商品内容等を知りたい。

〔その他〕

- トラベラーズチェックの取立業務を受け付ける銀行を知りたい。
 - －かなり前に邦銀で発行してもらったトラベラーズチェックを換金できるところを紹介してほしい。

（6）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・バンキングの操作方法等を知りたい。
 - －銀行からキャッシュカードが届き、アプリで手続きをするよう勧められているが、ログインの仕方が分からない。どうしたらよいか。

〔CD・ATM
取引〕

- 携帯電話の機種変更をしたところ、インターネット・バンキングにログインできなくなった。どうすればよいか。
- インターネット・バンキングで何度もパスワードを間違えてしまい、ログインできなくなった。どうすればよいか。

○ 預金口座の開設を申し込んだが、キャッシュカードを受け取れず、郵便の保管期限が過ぎてしまった。どうしたらよいか。

○ 身体が不自由で、身寄りもない。キャッシュカードを、必要の都度、友人に預けて使用してもらっている。問題ないだろうか。

- 利用限度額に関する照会。
- 入出金した金額が預金残高に反映されていない。
- ATMの提携状況を知りたい。
- キャッシュカードが使用できない、入出金ができない。
 - 突然、銀行のキャッシュカードが利用できなくなった。どうすればよいか。
 - キャッシュカードの暗証番号の入力を複数回誤り、口座にロックがかかってしまった。どうすればよいか。
 - ATMで現金を払い出そうとしたところ、窓口にお問い合わせするようメッセージが表示された。どうすればよいか。

〔カード〕

- クレジットカード・デビットカードの申込み・解約手続き等の照会。
 - 預金残高はあるのに、デビットカードが支払いに使えない。どうすればよいか。

（7）保険業務（窓販）

〔第三分野〕

- 銀行からシニア傷害保険の案内が届いた。説明を聞きたい。

（8）その他の銀行業務

〔口座振替〕

- 身に覚えのない引落しに関する照会。
 - 口座から身に覚えのない引き落としがあった。何が引き落とされたのか調べるにはどうしたらよいか。

	<ul style="list-style-type: none"> ■ 引落し状況等の確認。 <ul style="list-style-type: none"> －口座振替手続きを行ったが、収納代行会社からエラーが表示されたため、銀行に確認するよう言われた。 －指定日に銀行口座から資金が引き落とされるためには、何時までにその口座に入金しておけばよいか。 ■ 引落しを止めたい。
〔代理事務〕	○ 地方税のQRコード決済について、今後の動向を教えてください。
〔通貨・両替〕	○ 紙幣がちぎれ、半分残っている。手元に残った紙幣で両替してもらえるか。
〔その他〕	○ 銀行からポイントサービスの案内が届いた。詳しい説明を聞きたい。

(9) 加入銀行

〔所在地・電話・コード〕	○ 銀行の電話番号が分からないので教えてください。
〔合併・統廃合〕	○ 旧銀行名の通帳が見つかったが、旧姓名義のままである。払戻しは可能か。どこに連絡すればよいか。
〔銀行経営・決算〕	○ 銀行の年末年始の営業日を教えてください。
〔その他〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行に対し生活保護者に関する調査を依頼したいが、問い合わせ先が分からないので教えてください。 ○ 銀行の電話が繋がらない。 ○ この（全銀協相談室の）電話番号は銀行の電話番号ではないのか。

（10）銀行協会業務

〔カウンセリングサ
ービス〕

- 新型コロナウイルスに罹患したことに伴い、銀行のカードローンの返済が滞りはじめ、現在も返済が困難である。

（11）その他

〔金融関連
業法等〕

- 預金口座を作ろうとしたところマイナンバーカードの提示を求められた。提示が義務化されたのか。
- （取引目的・職業等に関する確認書面）
- 銀行から取引時確認の書類が届いた。不明な点があり銀行のフリーダイヤルに電話をしているが、一向につながらない。
 - どういう基準で調査対象者が選ばれているのか。
 - －解散した法人宛に取引時確認の書類が届いた。どうしたらよいか。
 - －他の銀行からは取引時確認の書類が来ていないが、当該銀行は特定の客へ送っているのか。
 - －家族のなかで私だけ取引時確認の書類が届き、他の家族には届いていない。なぜか。
 - －故人宛てに取引時確認の書類が届いた。事情があつて故人名義の口座を解約したくない。どうすればよいか。
 - －年金を受給しているだけで、マネー・ローンダリングなど関係ない高齢者である。それでも取引時確認の書類に回答しなければならないだろうか。
 - －提出済みなのに、銀行から2度目の取引時確認の書類が届いた。なぜだろうか。
 - 確認書面を提出する義務はあるのか。
 - －銀行から取引時確認の書類が届いた。この銀行の口座は何年も使用していないが、提出しなければならないか。
 - －口座引き落としのみ使用しているだけだが、取引時確認の書類を提出しなければならないか。
 - －取引時確認の書類を提出しなかったらどうなるのか教えてほしい。
 - －銀行から取引時確認の書類が届いた。この口座の存在は家族に秘密にしている。提出しなければならないか。
 - －銀行から家族あてに取引時確認の書類が届いたが、高齢のため記入が難しい。代筆してもよいか。
 - －預金者は海外にいる。代理で回答してもよいか。
 - 具体的な記入方法、添付資料等を教えてほしい。
 - －銀行から取引時確認の書類が届いた。2つ口座があるがどちらの口座に

〔金融犯罪
関連〕

- ついて聞かれているのか。
 - －取引時確認の書類に登記事項証明書等の添付を求められているが、原本でなければならないか。コピーでもよいか。
 - －取引時確認の書類が届いた。本人確認資料の写しの提出を求められている。健康保険証の裏面の写しも提出しなければならないか。
 - －銀行から取引時確認の書類を受け取り、WEBで回答したいのに操作がうまくいかない。
 - －銀行から取引時確認の書類が届いたが、紛失してしまった。どうすればよいか。提出期限が経過してしまったが、今からでも送付しても、問題ないか。
 - －銀行から取引時確認の書類が届いた。法人の実質的支配者の記載方法が分からないので教えてほしい。
- 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。最近では詐欺が多いため、これも詐欺ではないか心配である。
 - －銀行から取引時確認の書類が届いたが、返送先が銀行の所在地と異なる。大丈夫だろうか。
 - －銀行から取引時確認の書類が届いたが、QRコードからアクセスして登録・回答するものである。不安なため、これは詐欺ではないことを確認したい。
- 送られてきた書類の目的は何か。
 - －銀行から取引時確認の書類が届いたが、これは口座へのマイナンバーの紐づけと関係があるのか。
- 口座を解約していたら回答しなくてもよいか。
 - －取引時確認の書類が届いたが、すでに先月、口座を解約したため、回答しなくてもよいか。
 - －銀行から取引時確認の書類が届いたので、当該銀行の口座を解約したい。どうすればよいか。
- 個人情報の取扱い方法に関する照会。
 - －取引時確認の書類が届いたが、銀行では個人情報を漏洩することなく徹底した管理がなされるだろうか。
- 不正払出・送金の被害に遭ったことに関する照会。
 - －詐欺の被害に遭い、銀行口座から不正に払出された。銀行から75%は補償するとの回答を受けた。これはどのような基準で決まっているのか。
- 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。
 - －ネットショッピングの代金を振込んだが、事業者と連絡がとれない。どうすればよいか。

- 銀行から「重要なお知らせ」と記載されたメールが届いた。これは本当に銀行からのものだろうか。
- 詐欺にあい、口座番号を教えてしまった。悪用されたりしないだろうか。
- 5億円振込んでもらえるというメールを受け取ったが、これは信じてよいだろうか。

■ 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を利用して高価な買い物をしようとした者がいたので、悪用防止のため全国銀行協会に連絡するように言われ、050から始まる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（全銀協相談室）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】

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、リスク商品の購入を希望していなかったものの、B銀行担当者から、いかにも益が生じることが約束されているかのような説明を受けたため、本件商品を購入した。Aさんは、B銀行担当者が本件商品の内容について十分な説明をしておらず、また、Aさんの投資意向を正しく把握することなく販売したとして、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さんが自ら積極的に金融商品購入の希望を伝えていなかったことや元本毀損のリスクをとることに慎重になっていたこと等からすると、本件商品がAさんのニーズに即した商品勧誘及び販売であったか疑問が残ること等を指摘し、B銀行がAさんに解決金を支払うというあっせん案を提示して、和解契約の締結に至った。

【貸出業務】

住宅ローン繰上げ返済手数料の改定について説明不十分のまま支払った手数料に係る改定前金額との差額分の返還請求

（概要）

Aさんは、B銀行から融資を受けた住宅ローンについて、繰上返済をしたところ、本件融資実行時に提示されていた繰上返済手数料が改定されており、改定後の手数料が適用された結果、本件融資実行時に提示のあった手数料よりも高い手数料を支払うこととなったので、現に支払った手数料額と融資実行時に提示された手数料額との差額の返還を求める申立てを行った。

あっせん委員会は、B銀行に対し、Aさんから繰上返済に係る申出があった際に、B銀行において、手数料の変更に至った経緯・目的や事情等を丁寧に説明するなど、より顧客に寄り添った対応をすべきであったこと等を指摘し、B銀行がAさんに解決金を支払う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)