



**全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況
(2023年度第2四半期)**

2023年11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2023年度第2四半期（2023年7月～9月（以下「当四半期」という。））の運営状況を取りまとめたものである。

目 次

I. 全銀協相談室における相談・苦情の受付状況	1
II. あっせん委員会における紛争解決手続の状況	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
VI. その他	31

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

3,873 件（前期比 664 件減（▲ 14.6%）、前年同期比 263 件減（▲ 6.4%））（図表 1 参照）。

② 苦情件数

851 件（前期比 147 件減（▲ 14.7%））。

業務分類別では、「預金業務」（309 件（36.3%））、「貸出業務」（138 件（16.2%））、「チャネル業務」（72 件（8.5%））、「証券業務（窓販）」（46 件（5.4%））の順（図表 2・3 参照）。

③ 相談件数

3,022 件（前期比 517 件減（▲ 14.6%））。

業務分類別では、「預金業務」（489 件（16.2%））、「加入銀行」（364 件（12.0%））、「チャネル業務」（259 件（8.6%））、「貸出業務」（223 件（7.4%））の順（図表 2・3 参照）。

④ リスク性商品の苦情

「証券業務（窓販）」は前期比で減少（46 件（前期比▲ 20.7%））。

「保険業務（窓販）」は前期比で増加（22 件（前期比+ 120.0%））。

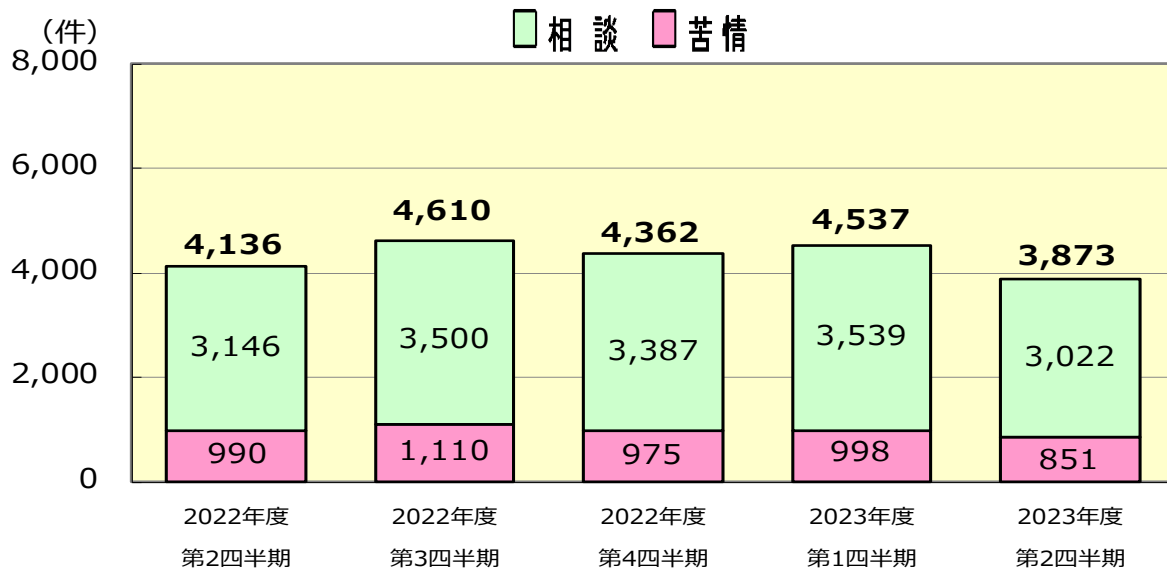
⑤ 取引目的等の確認書面に関する苦情・相談

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、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た（業務分類「その他」の「金融関連業法等」）。

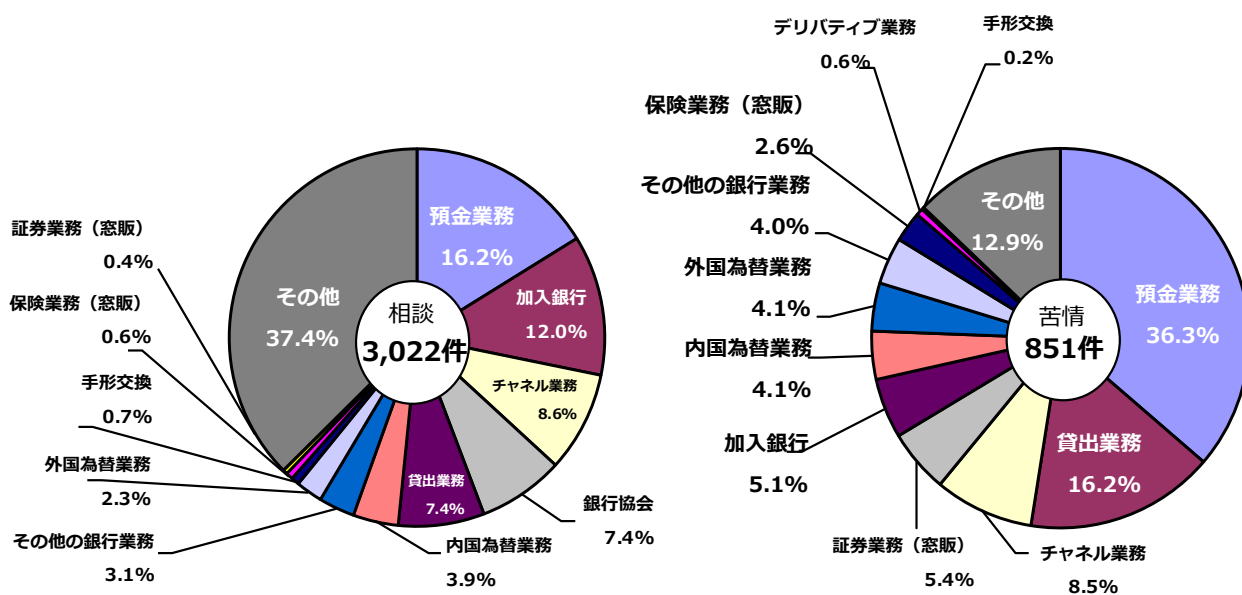
⑥ 金融犯罪関連に関する苦情・相談

振り込め詐欺・なりすまし詐欺の被害等に遭ったことに関する相談、被害に遭った際の銀行の補償等の対応に関する苦情が多く寄せられた（業務分類「その他」の「金融犯罪関連」）。

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	489	16.2%	▲ 146	▲ 23.0%	309	36.3%	▲ 30	▲ 8.8%	798	20.6%	▲ 176	▲ 18.1%
貸出業務	223	7.4%	▲ 34	▲ 13.2%	138	16.2%	▲ 18	▲ 11.5%	361	9.3%	▲ 52	▲ 12.6%
内国為替業務	118	3.9%	▲ 34	▲ 22.4%	35	4.1%	▲ 21	▲ 37.5%	153	4.0%	▲ 55	▲ 26.4%
手形交換	21	0.7%	▲ 3	▲ 12.5%	2	0.2%	▲ 3	▲ 60.0%	23	0.6%	▲ 6	▲ 20.7%
外国為替業務	69	2.3%	12	21.1%	35	4.1%	▲ 5	▲ 12.5%	104	2.7%	7	7.2%
チャネル業務	259	8.6%	▲ 8	▲ 3.0%	72	8.5%	▲ 29	▲ 28.7%	331	8.5%	▲ 37	▲ 10.1%
証券業務（窓販）	12	0.4%	▲ 1	▲ 7.7%	46	5.4%	▲ 12	▲ 20.7%	58	1.5%	▲ 13	▲ 18.3%
保険業務（窓販）	18	0.6%	▲ 8	▲ 30.8%	22	2.6%	12	120.0%	40	1.0%	4	11.1%
デリバティブ業務	1	0.0%	0	0.0%	5	0.6%	0	0.0%	6	0.2%	0	0.0%
その他の銀行業務	94	3.1%	▲ 7	▲ 6.9%	34	4.0%	▲ 12	▲ 26.1%	128	3.3%	▲ 19	▲ 12.9%
加入銀行	364	12.0%	▲ 54	▲ 12.9%	43	5.1%	▲ 19	▲ 30.6%	407	10.5%	▲ 73	▲ 15.2%
銀行協会	223	7.4%	▲ 30	▲ 11.9%	-	-	-	-	223	5.8%	▲ 30	▲ 11.9%
その他	1,131	37.4%	▲ 204	▲ 15.3%	110	12.9%	▲ 10	▲ 8.3%	1,241	32.0%	▲ 214	▲ 14.7%
加入銀行以外の金融機関	156	5.2%	▲ 120	▲ 43.5%	-	-	-	-	156	4.0%	▲ 120	▲ 43.5%
金融犯罪関連	325	10.8%	68	26.5%	57	6.7%	4	7.5%	382	9.9%	72	23.2%
金融関連業法等	585	19.4%	▲ 139	▲ 19.2%	51	6.0%	▲ 8	▲ 13.6%	636	16.4%	▲ 147	▲ 18.8%
合計	3,022	100.0%	▲ 517	▲ 14.6%	851	100.0%	▲ 147	▲ 14.7%	3,873	100.0%	▲ 664	▲ 14.6%

（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 相談・苦情の受付方法別件数（当四半期）

（単位：件）

	相談	苦情	相談・苦情合計
電話	2,943	734	3,677
来所・面談	0	0	0
文書	6	7	13
ウェブサイト	73	110	183
計	3,022	851	3,873

（注）「ウェブサイト」は、全銀協相談室ウェブサイトの「相談・苦情受付フォーム」等への書込み。

図表5 苦情処理手続受付件数の推移（四半期別）

	2022年度 第2 四半期	2022年度 第3 四半期	2022年度 第4 四半期	2023年度 第1 四半期	2023年度 第2 四半期
苦情受付件数	990	1,110	975	998	851
苦情処理手続受付件数	237	295	224	259	206

(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6 苦情処理手続が終結した件数の推移（四半期別）

(単位: 件)

	2022年度 第2四半期	2022年度 第3四半期	2022年度 第4四半期	2023年度 第1四半期	2023年度 第2四半期
当四半期中終結件数	223	290	233	250	201
解決	173	217	185	190	150
紛争解決手続を案内	27	33	27	35	25
(うち実際に紛争解決手続に移 行したもの)(注)	19	24	17	28	16
銀行が対応をし尽くし、これ以上対応 はできない	22	27	13	21	16
取下げ	1	6	1	1	3
申出人と連絡取れず	0	7	6	3	7
苦情処理手続に不応諾	0	0	0	0	0
移送	0	0	1	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8、10）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7 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	122
1月以上～3月未満	42
3月以上～6月未満	28
6月以上	9
計	201

(注) 図表7は、苦情申出の受付から、図表6の終結事由(移送を除く)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。

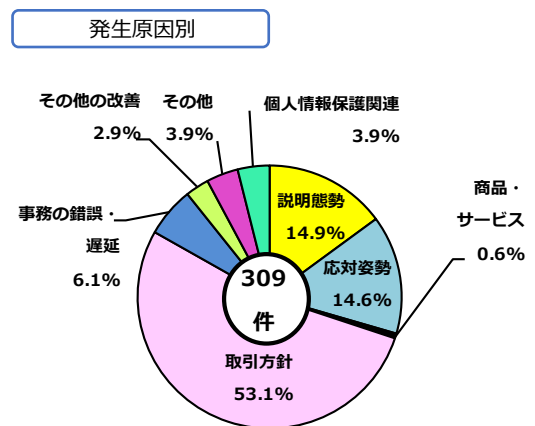
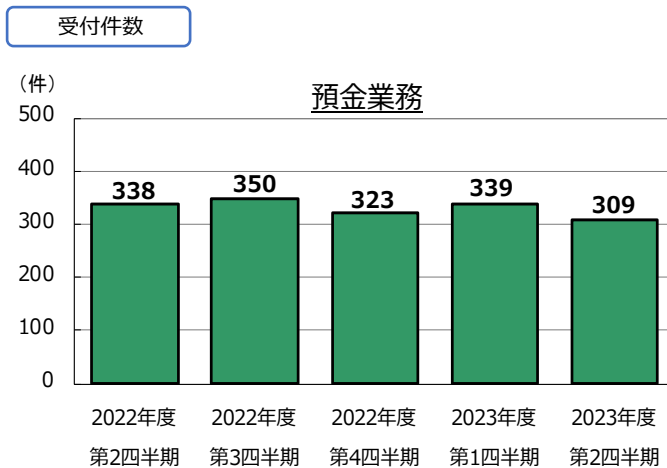
2. 苦情の受付状況

- 当四半期の苦情件数は、**851件（前期比▲14.7%）**。
- 業務分類別では、「預金業務」、「貸出業務」の割合が全体の約5割を占めている。

（1）業務分類別の受付状況

預金業務…309件（前期比▲8.8%）

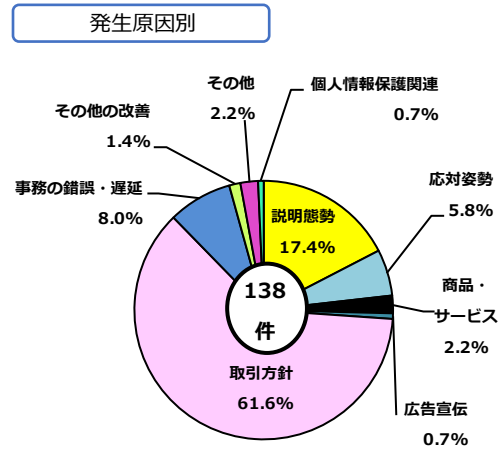
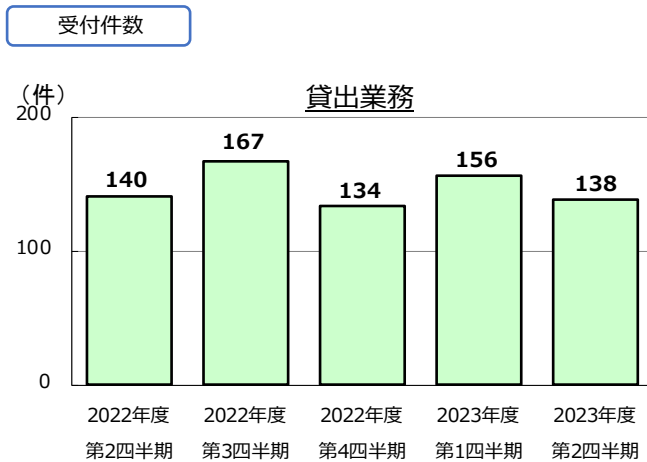
- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 業務分類別では、口座解約・払戻し、口座開設、相続に関する苦情が全体の約7割を占めた。預金の払戻しに関しては、預金口座の凍結・強制解約に対する不満、解約・払戻し時の本人確認書類や名義人本人の意向確認方法、資金使途の確認に対する不満、高齢や病気等により銀行に出向くことができない預金者や、認知症の預金者等に代わり、家族による預金の払戻手続きの謝絶に対する不満、といった苦情が寄せられた。
- 発生原因別では、取引方針に関するものが約5割であった。



（注）発生原因別の内訳は資料2参照。

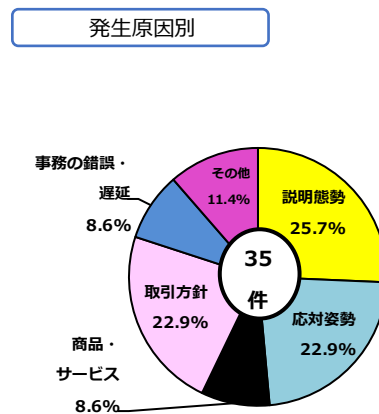
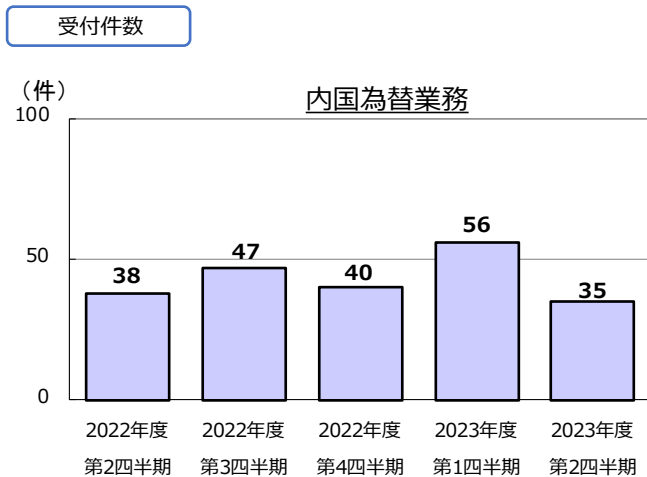
貸出業務…138件（前期比▲ 11.5%）

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 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約9割を占めた。
- 発生原因別では、取引方針に関するものが約6割であった。



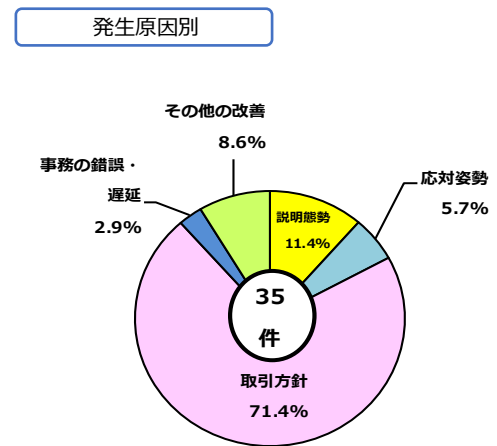
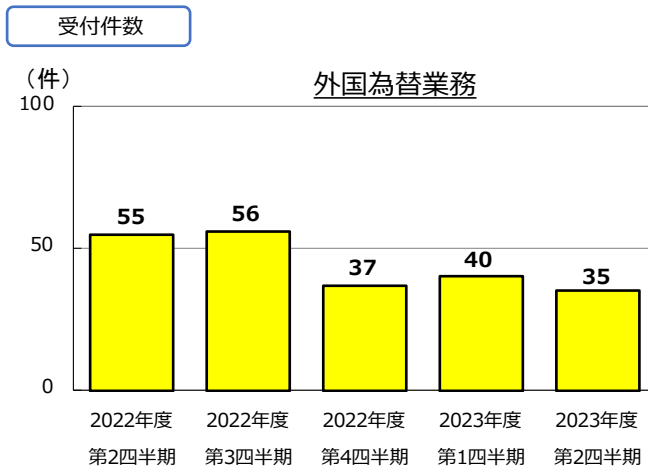
内国為替業務…35件（前期比▲ 37.5%）

- 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約9割を占め、入金確認ができないことに関して、銀行から明確な回答がないこと、窓口振込手続き時の本人確認書類の提示、取引時確認などへの苦情が寄せられた。



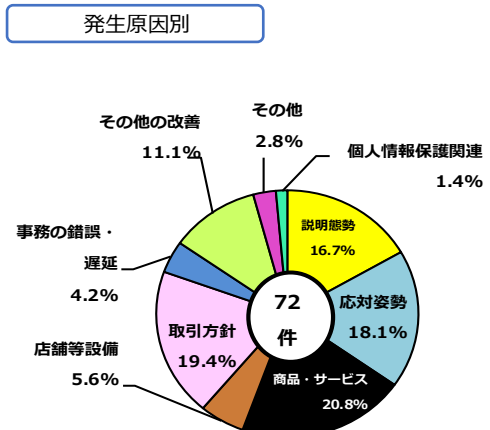
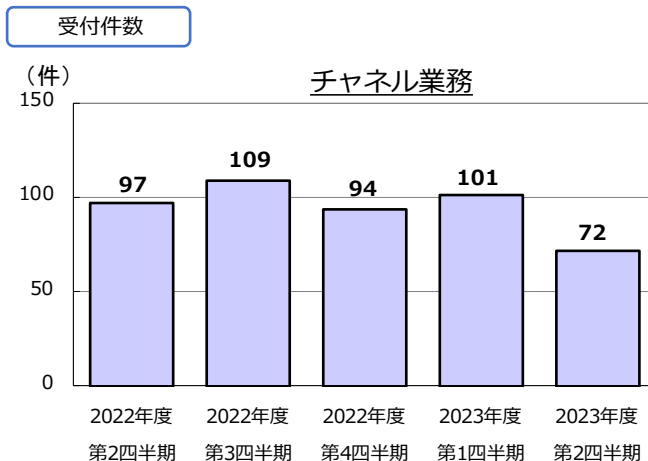
外国為替業務…35件（前期比▲12.5%）

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 業務分類別では、海外送金に関する苦情が全体の約7割を占め、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、着金しない、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、取引方針に関するものが約7割であった。



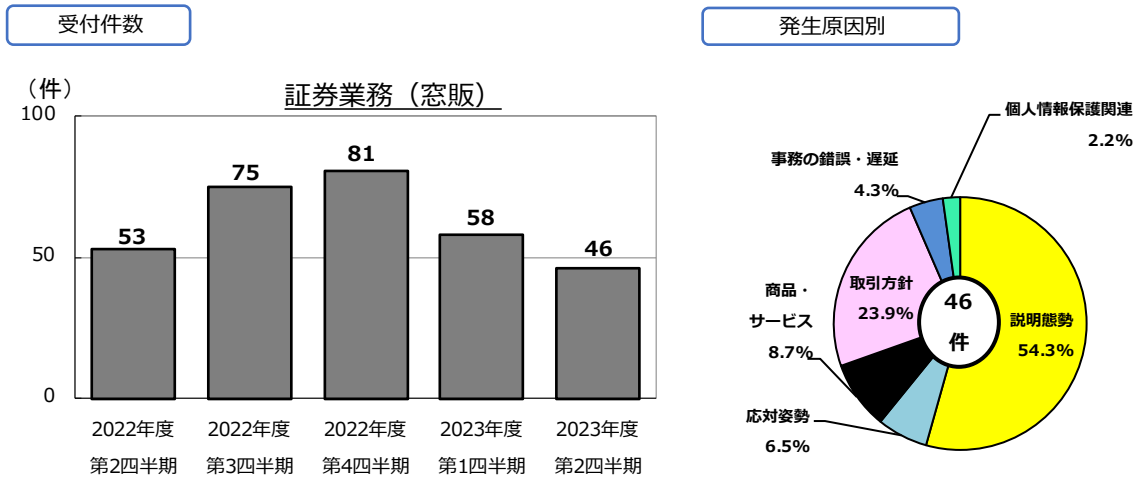
チャネル業務…72件（前期比▲28.7%）

- 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約4割を占めた。
- CD・ATM取引については、自分が入出金した金額が残高に反映されていない、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、といった苦情が寄せられた。
- そのほか、インターネット・モバイルバンキング等や、クレジットカード・デビットカード等に関する苦情等が寄せられた。



証券業務（窓販）…46件（前期比▲20.7%）

- 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約6割を占め、投資信託以外では、仕組債やファンドラップ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約5割であった。



保険業務（窓販）…22件（前期比+120.0%）

- 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約8割を占め、うち外貨建ての保険契約に関する苦情が約7割を占めた。
- 発生原因別では、説明態勢に関するものが約5割であった。



デリバティブ業務…5 件（前期比± 0%）

- デリバティブ内在預金に関する中途解約の説明不足についての苦情が寄せられた。

その他の銀行業務…34 件（前期比▲ 26.1%）

- 代理事務、資産運用関係に関する苦情がそれぞれ約 3 割を占めた。

加入銀行…43 件（前期比▲ 30.6%）

- 銀行員の応対等に関する苦情が寄せられた。

その他…110 件（前期比▲ 8.3%）

- 金融関連業法等と金融犯罪関連の苦情が、その他全体の約 9 割を占めた。
- 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。
- 金融犯罪関連では、キャッシュカードの盗難・不正払出し、インターネット・バンキングにおける不正送金被害に遭った際の、銀行の補償等の対応に関する不満・苦情が多く寄せられた。

3. 相談の受付状況

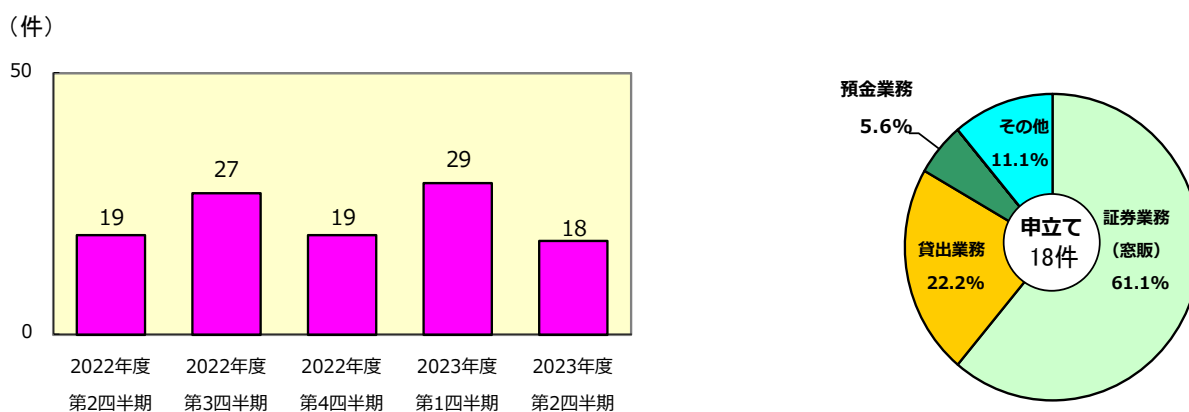
- 当四半期の相談件数は、**3,022 件（前期比▲ 14.6%）**。
- 業務分類別では、「預金業務」、「加入銀行」、「チャネル業務」、「貸出業務」、「銀行協会業務」、「内国為替業務」、「その他の銀行業務」の順となった。
- 「預金業務」では、相続、口座解約・払戻し、口座開設に関する相談がそれぞれ約2割を占めた。
- 「貸出業務」では、カードローンを含む消費者ローンや住宅ローンに関する相談、事業資金の相談が寄せられた。
住宅ローンは、リバースモーゲージや、団体信用生命保険に関する照会等が寄せられた。
消費者ローンは、返済方法等に関する相談や、新規の借入れを希望する相談が寄せられた。
事業資金は、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」の「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。
- 「その他」の「金融犯罪関連」では、振り込め詐欺・なりすまし詐欺の被害等に遭ったことや、銀行協会を騙る詐欺等に関する相談が多く寄せられた。

Ⅱ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

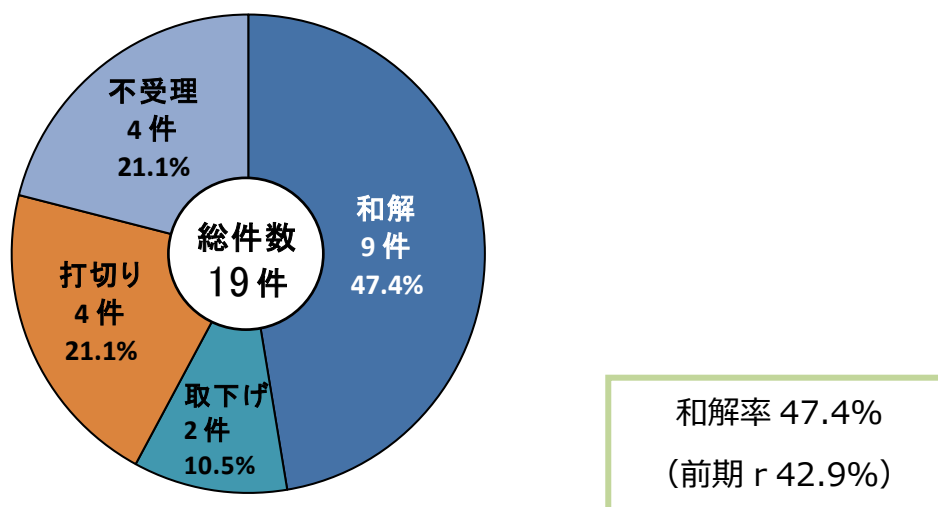
1. 概況

- ・新規申立件数は18件（前期比▲11件）。証券業務にかかる申立てが約6割、次いで貸出業務に関する申立てが約2割を占めている。
- ・紛争解決手続終結事案における和解率は、前期比r4.5ポイント増の47.4%。

図表8 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9 紛争解決手続終結件数および和解率（当四半期）



(注) 「r」は訂正数字（2024年5月1日）

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、**18件（前期比▲ 37.9%）**。
- **証券業務（窓販）**にかかる申立ての割合が約6割、次いで貸出業務に関する申立てが約2割を占めている。

図表 10 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	紛争			
	内訳	構成比	前期増減	前期比
預金業務	1	5.6%	0	0.0%
貸出業務	4	22.2%	2	100.0%
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%	0	-
外貨預金等	0	0.0%	0	-
チャンネル業務	0	0.0%	▲ 1	▲ 100.0%
証券業務（窓販）	11	61.1%	▲ 6	▲ 35.3%
投資信託	4	22.2%	▲ 3	▲ 42.9%
保険業務（窓販）	0	0.0%	▲ 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	0	0.0%	▲ 1	▲ 100.0%
加入銀行	0	0.0%	0	-
その他	2	11.1%	▲ 2	▲ 50.0%
合計	18	100.0%	▲ 11	▲ 37.9%

（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 11 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	1	0	0	0	0	1
貸出業務	4	2	1	1	0	0	0	4
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
チャンネル業務	0	0	0	0	0	0	0	0
証券業務（窓販）	10	3	2	4	1	0	1	11
投資信託	4	1	1	1	1	0	0	4
保険業務（窓販）	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0	0	0
加入銀行	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	2	1	1	0	0	0	0	2
合計	17	6	5	5	1	0	1	18
構成比	94.4	33.3	27.8	27.8	5.6	0.0	5.6	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 12 紛争解決手続が終結した件数の推移（四半期別）

（単位：件）

	2022年度 第2 四半期	2022年度 第3 四半期	2022年度 第4 四半期	2023年度 第1 四半期	2023年度 第2 四半期	(参考)2022 年度
当四半期中終結件数	20	21	26	r 35	19	81
あっせん案の提示後、和解	9	14	10	15	9	38
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	1	0	0	0	0	1
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	0	4	0	2	5
紛争解決手続の打ち切り	4	3	6	11	4	19
適格性審査による不受理	5	4	6	r 9	4	18

(注) 「r」は訂正数字（2024年5月1日）

図表 13 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 フ業務	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	1	0	0	1	1	6	3	0	3	0	3	19
あっせん案の提示後、和解	0	0	0	0	1	1	4	2	0	1	0	0	9
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	1	0	1	0	0	2
紛争解決手続の打ち切り	0	1	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	4
適格性審査による不受理	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4

図表 14 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
不正に引き出された預金の補てん要求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項（5）
インターネット・バンキングで不正に引き出された預金の補てん要求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項（5）
インターネット・バンキングで不正に引き出された預金の補てん要求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項（5）
送達を受けたかどうか不明のキャッシュカードの再発行請求	紛争の核心となる事実認定困難 紛争解決手続の利用が適当でない	27条1項（5） （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 15 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	4
6月以上	12
計	19

（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、紛争解決手続の打ち切りがあったとき、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 16 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	9
計	11

※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。

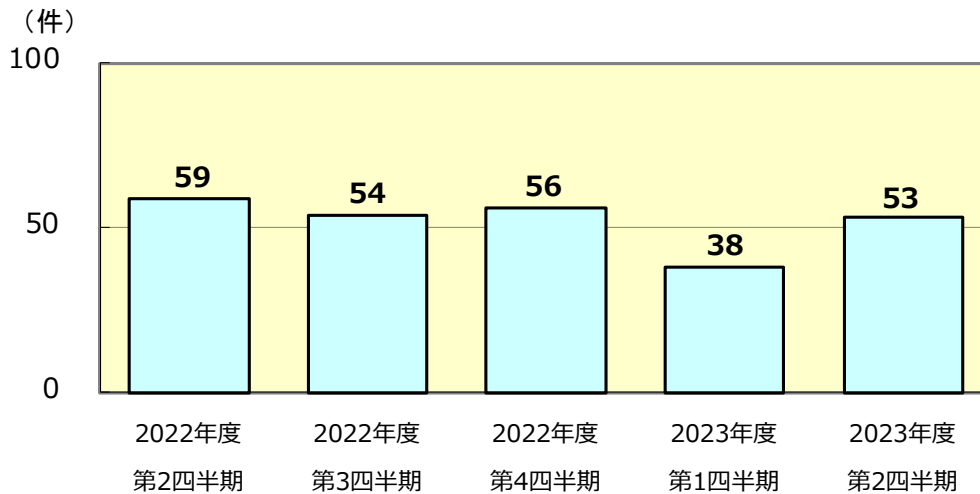
Ⅲ. 全銀協相談室におけるカウンセリングサービス等の実施状況

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。

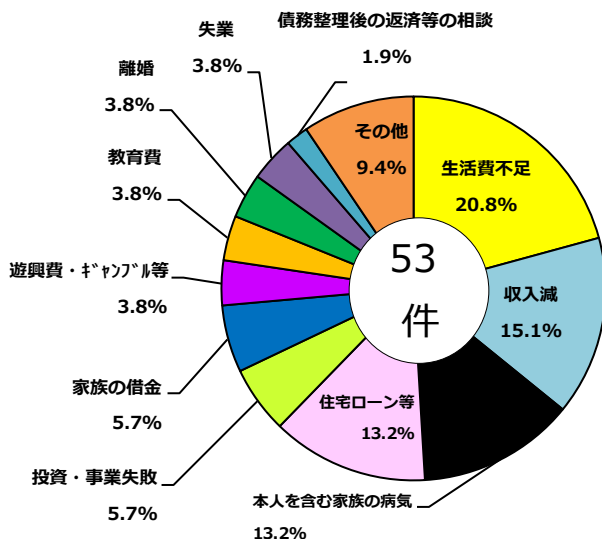
1. カウンセリングサービスの実施状況

当四半期に受け付けた相談は53件であった。

図表 17 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 18 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	17	27.9%
銀行を紹介	10	16.4%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	8	13.1%
個人信用情報機関を紹介	8	13.1%
弁護士会を紹介	5	8.2%
銀行へ取次ぎ	5	8.2%
法テラス（民事法律扶助）を紹介	2	3.3%
住宅金融支援機構を案内	2	3.3%
ギャンブル等依存症関係機関を紹介	1	1.6%
その他	3	4.9%
合計	61	100.0%

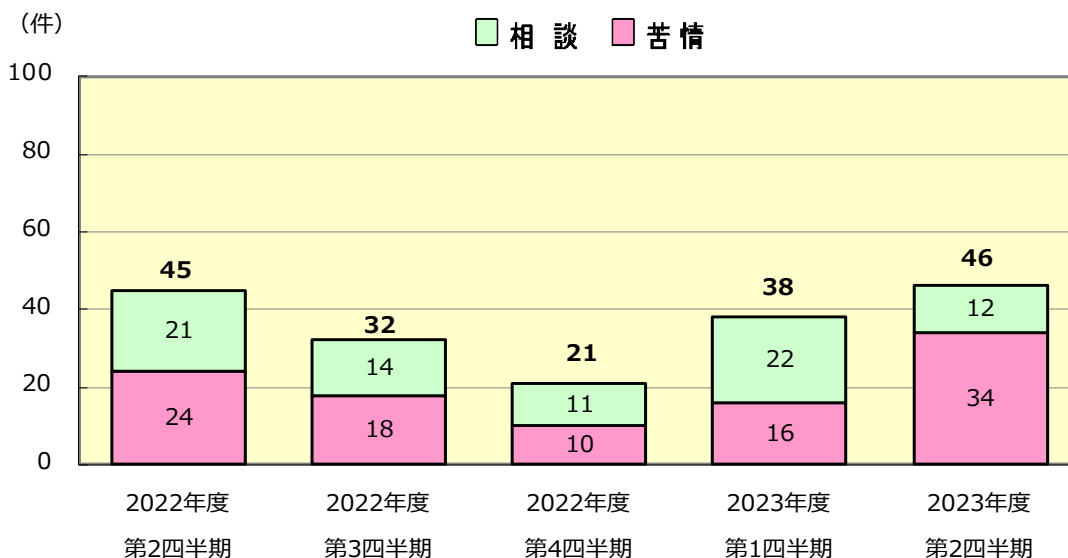
（注）対応結果は、複数の先を案内している場合もあり、合計件数はカウンセリング件数とは一致しない。

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46件であった。

相談等の主な内容を見ると、「銀行対応その他」が17件、「担保・保証・金利等」が7件、「融資謝絶」「与信管理・回収」「返済条件の変更等」が4件、「新規融資」が3件、「融資条件」「金融費用」「融資相談その他」が2件寄せられた。

図表 19 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）

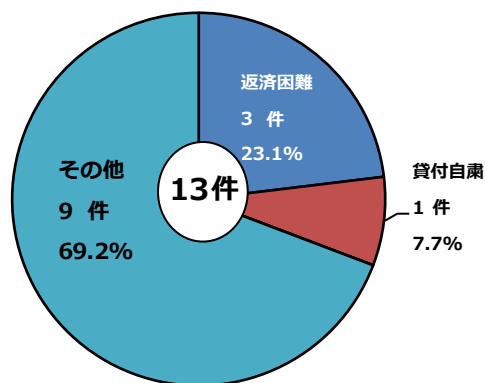


3. カードローン相談・苦情窓口の実施状況

当四半期に受け付けた相談等は13件であった。

図表 20 カードローン相談・苦情窓口 受付状況（当四半期）

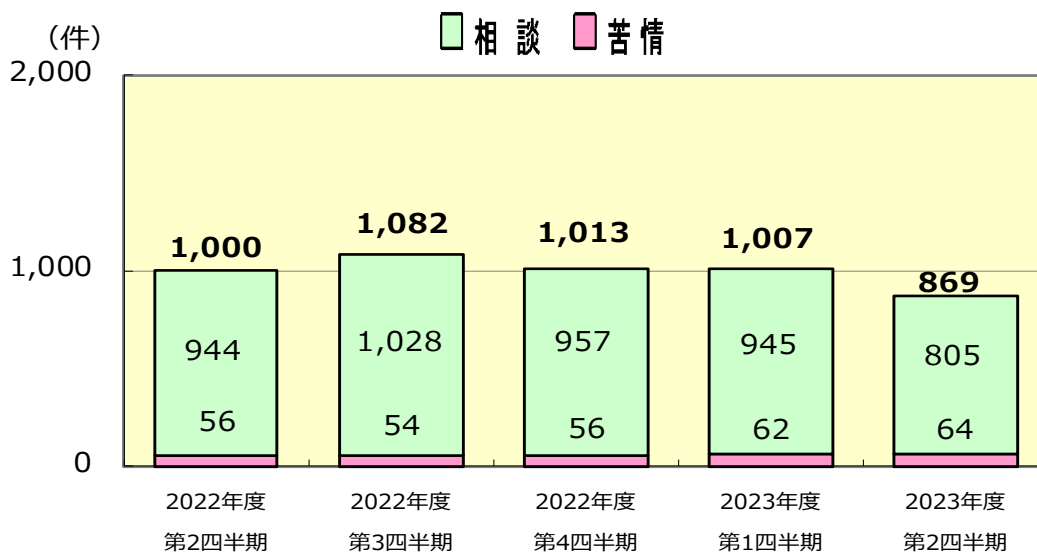
理由	件数	構成比
返済困難	3	23.1%
貸付自粛	1	7.7%
情報開示	0	0.0%
過払金請求	0	0.0%
その他	9	69.2%
合計	13	100.0%



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48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 21 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 22 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	93	11.6%	▲ 23.8%	3	4.7%	50.0%	96	11.0%	▲ 22.6%
銀行協会	33	4.1%	37.5%	-	-	-	33	3.8%	37.5%
預金業務	270	33.5%	▲ 14.6%	21	32.8%	▲ 8.7%	291	33.5%	▲ 14.2%
貸出業務	69	8.6%	▲ 31.0%	8	12.5%	▲ 11.1%	77	8.9%	▲ 29.4%
内国為替業務	28	3.5%	▲ 20.0%	0	0.0%	▲ 100.0%	28	3.2%	▲ 28.2%
手形交換	6	0.7%	▲ 45.5%	1	1.6%	0.0%	7	0.8%	▲ 41.7%
外国為替業務	39	4.8%	▲ 15.2%	3	4.7%	50.0%	42	4.8%	▲ 12.5%
チャンネル業務	19	2.4%	▲ 29.6%	5	7.8%	0.0%	24	2.8%	▲ 25.0%
証券業務(窓販)	13	1.6%	▲ 23.5%	4	6.3%	▲ 33.3%	17	2.0%	▲ 26.1%
保険業務(窓販)	4	0.5%	0.0%	2	3.1%	100.0%	6	0.7%	20.0%
デリバティブ業務	0	0.0%	▲ 100.0%	0	0.0%	-	0	0.0%	▲ 100.0%
その他の銀行業務	32	4.0%	6.7%	8	12.5%	300.0%	40	4.6%	25.0%
その他	199	24.7%	▲ 6.1%	9	14.1%	28.6%	208	23.9%	▲ 5.0%
合計	805	100.0%	▲ 14.8%	64	100.0%	3.2%	869	100.0%	▲ 13.7%

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

〔預金全般〕	<p>○ 銀行の窓口で、多額の現金を入金しようとしたところ、資金原資が確認できないことを理由に入金を断られた。納得ができない。</p>
〔口座開設〕	<p>■ 個人口座の開設謝絶、開設手続きへの不満。</p> <ul style="list-style-type: none"> －銀行に預金口座の開設を申し込んだが、同行ですでに口座を保有していることを理由に、謝絶された。納得ができない。 －預金口座の開設を申し込んだところ、明確な理由の説明もなく、総合的判断と言われて、謝絶された。他の銀行では口座開設はできるのに、なぜ開設できなかったのか疑問である。 <p>■ 口座開設時の本人確認書類の取扱いへの不満。</p> <ul style="list-style-type: none"> －預金口座の開設を申し込んだところ、謝絶されたため、申し込み時に提出した本人確認書類の返却を求めたが応じてもらえず、納得ができない。
〔口座解約・払戻し〕	<p>■ 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に、家族が払戻手続きをしようとしたが断られた。</p> <ul style="list-style-type: none"> －入院中の家族に代わり預金口座の解約・払戻しを申し出たところ、本人が来店しなければ対応できないと言われた。納得ができない。 <p>■ 身に覚えのない払戻しがあり、取引記録の確認を求めたが対応してもらえなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> －10年以上前に預けた定期預金を確認したところ、すでに解約済みと言われたが、私は受け取っていない。解約の記録を確認したいと伝えても、記録は残っていないと言われ、納得ができない。 <p>■ 解約・払戻時の資金使途の確認に対する不満。</p> <ul style="list-style-type: none"> －銀行の窓口で数百万円の払戻しを依頼したところ、資金使途の明細書等を求められた上、払戻しを謝絶された。自分の預金なのに、なぜエビデンスが必要なのか、納得ができない。 <p>■ 口座凍結・強制解約に対する不満。</p> <ul style="list-style-type: none"> －銀行から預金口座の不正利用の疑いをかけられ、口座凍結された。銀行に不満を伝えて対応を求めたが、状況は変わらず、凍結解除に時間がかかりすぎている。 －預金口座が突然凍結された。銀行に問い合わせたが、理由の説明はなく、最終的に解約させられた。納得ができない。

〔相続〕

- 家族が死亡した旨を銀行に届け出た。口座は凍結されるにもかかわらず、次に支給される年金は返戻されず故人の口座に入金されるらしい。面倒になるため入金停止を依頼したが、応じてもらえない。
- 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。
 - －故人の相続手続きを進めたいが、複数いる相続人のうちの一人が高齢で判断能力がないことから、銀行から成年後見制度を利用するしかないと言われている。同制度は非効率なので利用したくない。
- 被相続人の預金払戻しに対する不満。
 - －故人の死亡前に、他の相続人が故人の預金口座から無断で預金を払戻していた。銀行にその金額を弁償してほしい。

（2）貸出業務

〔消費者ローン〕

- 契約して数十年も経過している自動貸越サービスの残債を、一括返済するよう求められている。一括返済する義務があるのか。

〔事業資金〕

- 事業資金の繰上返済を銀行に申し出たところ、銀行から今後の取引に影響が出ると言われた。納得ができない。
- 銀行に新規融資を相談したが、まともに取り合ってもらえない。

〔住宅ローン〕

- 住宅ローンの借入りに当たり、抵当権設定のため、銀行から指定された司法書士に依頼すると、自身で探した司法書士よりも費用が高い。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、銀行から明確な回答がないことへの不満。
 - －振込みをしたが受取先の銀行に着金しないため、振込依頼銀行に連絡しようとしたが、連絡がつかない。
- 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。
 - －窓口で振込みを依頼した際、資金使途のエビデンスを提出できなかったため、受け付けてもらえなかった。

（４）外国為替業務

〔海外送金〕

- 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。
 – 海外からの送金の入金に当たって、銀行に原資を証明する資料等を求められている。過度な負担である。

（５）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・バンキングの操作に当たり不具合が生じたため、銀行に問い合わせたいが、電話が全くつながらず、困っている。

〔CD・ATM取引〕

- 銀行のATMで出金できなかったため、備付けの電話から連絡してどうすればよいのか確認したが、その際の対応が悪い。

（６）証券業務（窓販）

〔投資信託〕

- 銀行が、私の口座情報を確認して、投資商品を勧誘してくるのは、気持ちよいものではない。
- 勧誘を受け、契約させられていたことへの不満。
 – 死亡した家族の遺品を整理したところ、投資信託を購入していた。銀行は家族に知らせないまま、何も分からない年寄りに契約させていたことに納得ができない。
- 契約後のアフターフォローがなかったことへの不満。
 – 銀行から「任せてもらえれば損はさせない」等と勧められ、投資信託を購入させられた。その後、銀行から連絡はなく、損失が発生しており、納得ができない。

〔その他〕

- 銀行から紹介された証券会社に仕組債を購入させられ、大きな損失が出ている。銀行員からメリットばかり強調され、元本割れする可能性はほとんどないと言われ、執拗に勧誘されたものだ。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、契約させられたことへの不満。

－銀行から、運用で金利が上乘せされるとの説明を受け、外貨建て生命保険を契約した。ところが、解約すると、大きな損失が発生した。納得ができない。

（8）デリバティブ業務

〔デリバティブ
内包預金〕

○ 定期預金だと思っていたが、銀行側が満期を決定するデリバティブ内在預金を契約していた。銀行からは一切解約できないとしか回答がなく、生活費に充てることができず、納得ができない。

（9）その他の銀行業務

〔資産運用関係〕

○ 遺言信託契約を締結して多額の手数料を支払ったが、銀行員の説明不十分で、サービス内容が聞いていたものとは異なる。契約をなかったものにして手数料を返してほしい。

（10）加入銀行

〔その他〕

- 支店の対応に不満を感じたため、本店のお客さま相談室に苦情を申し出たところ、「ご意見として伺います」「苦情の申出窓口はあくまでも支店です」と言われた。改善を求めたい。
- 銀行員の対応に対する不満。

（11）その他

〔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。
 - －PCに、警告の文言とサポート窓口につながるようにと画面に表示されたので、電話をした。オペレーターの指示に従い、PCを操作したところ、多額の預金を振込まされていた。銀行のシステムに問題があると思われるので、補償してもらいたい。
 - －詐欺の被害に遭い、振込んでしまった。補償を依頼したが、ある銀行だけ補償できないとの回答で、納得できる説明がない。
- 詐欺等の被害に遭った際の銀行の対応への不満。
 - －親が詐欺に遭い、複数回にわたり、合計数千万円を振り込んでしまった。異常な取引であり、銀行は振込時に注意喚起すべきではなかったのか。
 - －詐欺の被害に遭い、銀行の口座に振込んでしまった。振込先の銀行に連絡して凍結を依頼したところ、「警察からの申し出でないと受付できない」

〔金融関連
業法等〕

と言われて謝絶された。納得ができない。

（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面が届いた。取引制限や提出期限等を支店に照会したが、行員は理解しておらず、説明してもらえなかった。
- 取引時確認の書面を提出しなければならないことへの不満。
 - －取引時確認の書面の提出に当たり、本人確認書類の写しの提出を求められている。その取得費用は当方の負担と言われ、納得ができない。
 - －複数の銀行と取引があるにもかかわらず、特定の銀行から複数回、取引時確認の書面が届いた。
- 取引時確認の書面の提出に応じないと取引制限されるのは不満である。
 - －取引時確認の書面に回答しないと取引が制限されるというのは、納得ができない。
- 個人情報の取扱いに関する懸念。
 - －銀行から取引時確認の書面が届いた。重要な個人情報を取得して、不正利用はされないのか、十分に管理できるのかなど心配である。

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〕	○ 家族の預金口座の所在が分からない。全銀協相談室で一括して調べてくれるか。
〔口座開設〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ 口座開設等に関する照会。 <ul style="list-style-type: none"> －法人名義の口座開設を申し込んだが、断られた。理由を教えてほしい。 －今は、1銀行、1口座しか作れないのか。 ■ 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"> －複数の銀行から口座開設を断られたが、1行だけ口座を開設できた。なぜだろうか。
〔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。 <ul style="list-style-type: none"> －病気の家族に代わり、届出印の変更手続きを行うことは可能か。
〔盗難・紛失〕	○ 認知症の高齢の家族が、通帳を紛失した。本人が窓口へ行かずに通帳の再発行手続きはできるか。
〔口座解約・払戻し〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ 預金者が入院中等で銀行に出向けないため、代理人が払戻したい。 <ul style="list-style-type: none"> －家族の預金を払戻したい。キャッシュカードの暗証番号が分かれば、代わりに利用してよいか。 －高齢な家族の施設費用の支払いのため、預金を払戻したい。本人は銀行に出向くことができないので、代理で預金口座から払戻すことは可能か。 －施設に入所している家族のために費用を立て替えてきたが、苦しくなってきた。入所している家族の預金口座から払戻したいが、印鑑が見つからず困っている。 ■ 身に覚えのない払戻しに関する照会。 <ul style="list-style-type: none"> －銀行に私の定期預金の解約を依頼したところ、すでに払戻済みと言われた。どうしたらよいか。
〔相続〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 親族が亡くなったので相続手続きを行う。相続預金は、いったん全額が一人の相続人の口座に振込まれ、それを相続人で分けることになるのか。 ○ 故人の遺品から、合併前の銀行の通帳が出てきた。どこに問い合わせればよ

	<p>いか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 一つの銀行に死亡した旨を届け出ると、他の銀行の口座も凍結されるのか。 ■ 相続預金がどこの銀行にあるか調べる方法はあるか。 <ul style="list-style-type: none"> – 故人の預金口座の所在を調べたい。一括して調査できる方法はあるか。 ■ 相続預金を払戻すために必要な書類に関する照会。 <ul style="list-style-type: none"> – 家族が亡くなった。預金口座の相続手続きを行いたい。まず何から始めればよいか。
<p>〔睡眠預金〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ すでに睡眠預金になっていると思われる預金の口座番号だけが分かる。払戻しは可能か。
<p>〔預金保険制度〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ A銀行の預金は預金保険制度の対象か。
<p>〔その他〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 取引履歴を発行してもらいたい。 <ul style="list-style-type: none"> – 銀行に取引明細の作成を依頼したいが、何年前まで遡ることが可能か。

（2）貸出業務

<p>〔消費者ローン〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 新規借入希望に関する相談。 <ul style="list-style-type: none"> – 他の貸金業者からの借入れを、銀行でまとめて借換えしたい。どこに相談すればよいか。 ■ 返済方法等に関する相談。 <ul style="list-style-type: none"> – カードローンを返済したいが、手元にカードがないので入金できない。どうすればよいか。
<p>〔事業資金〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 個人事業主。新型コロナウイルスの影響を受けて売上が低迷し、銀行への返済が苦しい。自然災害ガイドラインの特則を利用することは可能か。
<p>〔住宅ローン〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 永住権がない外国籍の者だが、住宅ローンの借入れは可能か。 ■ 団体信用生命保険に関する照会。 <ul style="list-style-type: none"> – 住宅ローンの契約者が病気になった。団体信用生命保険を適用してくれるだろうか。

- リバースモーゲージに関する照会。
 - －銀行で勧められたリバースモーゲージについて、商品内容等を教えてほしい。

（3）内国為替業務

〔振込・送金〕

- 振込みしたいが、相手の口座番号が6桁である。7桁で入力するようメッセージが出るが、どうすればよいか。
- 身に覚えのない振込みがあり、銀行に問い合わせたところ、誤振込みであり、振込人の連絡先等を伝えるので、連絡するように言われた。この対応は一般的なのか。
- 入金されない理由や入金時限を知りたい。
 - －インターネット・バンキングを利用して送金したが、振込先から入金を確認できないと言われた。なぜだろうか。
- 組戻しの手続きをしたが、振込資金が返戻されない。
 - －振込先を間違えたので組戻しを依頼したが、受取人と連絡がつかないと言われた。どうしたらよいか。

（4）手形交換業務

〔手形・小切手〕

- 電子交換所に関する照会。
 - －紙の手形、小切手が廃止されるのはいつからか。

（5）外国為替業務

〔海外送金〕

- 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。
 - －海外の家族から送金をしてもらったが、受取銀行から、資金を受け取るために証拠資料を出すよう求められた。提出する必要があるのか。

〔その他〕

- 海外発行小切手の取立業務を受け付ける銀行を知りたい。
 - －海外で発行された小切手の換金方法を教えてほしい。

（6）チャンネル業務

<p>〔インターネット・モバイルバンキング〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ インターネット・バンキングの操作方法等を知りたい。 －銀行のアプリの使用方法を教えてほしい。
<p>〔CD・ATM取引〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ ATMで通帳の繰越ができるか。 ○ A銀行のキャッシュカードをB銀行のATMで利用できるか。 ■ 利用限度額に関する照会。 －キャッシュカードを使用して50万円以上の振込みを行いたい。利用限度額があると聞いたことがあるが、大丈夫か。 ■ キャッシュカードが使用できない、入出金ができない。 －キャッシュカードが使用できなくなった。どうすればよいか。
<p>〔カード〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 今海外にいる。A銀行のデビットカードを使用できるか確認したい。

（7）保険業務（窓販）

<p>〔第三分野〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行から傷害保険のパンフレットが届いた。保険の対象範囲を聞きたい。
---------------	---

（8）その他の銀行業務

<p>〔口座振替〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 口座振替の申込みに関する照会。 －口座振替依頼書を作成するに当たり、預金口座振替事務取扱基準のフォーマット通りに作成しなければならないのか。 ■ 口座振替に関する照会。 －口座残高があるにもかかわらず、口座振替による引き落としができなかった。どうしてか。
<p>〔その他〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ A銀行のポイントサービスについて教えてほしい。

（9）加入銀行

〔所在地・電話・コード〕	○ 銀行の電話が繋がらない。繋がる電話番号を教えてください。
〔合併・統廃合〕	○ 合併前の銀行の通帳が出てきた。問い合わせ先を知りたい。
〔その他〕	○ 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〕	○ 以前、おまとめローンで借入れを整理したが、また借入れを行ってしまったので、再度、おまとめローンを利用したい。
---------------	--

（11）その他

〔利子課税・税金一般〕	○ 新NISAの利用を考えている。どのような手続きが必要か教えてください。
〔金融犯罪関連〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ 振り込め詐欺、なりすまし詐欺等の被害に遭ったことに関する照会。 <ul style="list-style-type: none"> －詐欺に遭い、振り込んでしまった。資金を取り戻すには、どのような手続きが必要か教えてください。 －詐欺被害に遭った。振込先の口座を凍結してほしい。 －ネットショッピングの代金を振り込んだが、商品が届かず、事業者と連絡がとれない。どうすればよいか。 ■ 銀行を騙るメール等に関する照会。 <ul style="list-style-type: none"> －取引のない銀行から、口座が停止されたと記載されたショートメールが複数回着信した。リンクが貼り付けられている。どうしてだろうか。 ■ 銀行協会職員を騙る詐欺。 <ul style="list-style-type: none"> －ある芸能人から、全銀協経由で資産4億円を贈与するとのメールが届いた。本当の話と考えていいか。
〔金融関連業法等〕	<p>（取引目的・職業等に関する確認書面）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 取引時確認の書面が届いた。銀行に電話しているが、なかなかつながらない。 ■ どういう基準で調査対象者が選ばれているのか。

- 取引時確認の書面が届いたが、どうして私に届いたのか。
- 提出済みなのに、短期間のうちに銀行から2度目の取引時確認の書面が届いた。なぜだろうか。
- 故人宛てに取引時確認の書面が届いた。残高もほとんどないが、提出しなければならないか。

- 取引時確認の書面を提出する義務はあるのか。
 - 銀行から家族あてに取引時確認の書面が届いたが、入院しており対応できない。どうすればよいか。
- 返送期限はあるか。返送期限が過ぎていても提出した方がよいか。
 - 取引時確認の書面の提出期限を過ぎているが、今から提出してもよいか。
- 具体的な記入方法、添付資料等を教えてほしい。
 - 取引時確認の書面が届いた。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。
 - 本人確認書類の写しの提出を求められている。どのような書類をどのように送付すればよいか教えてほしい。
 - 取引時確認の書面が届いたが、職業欄に該当する選択肢がない。どうすればよいか。
- 取引制限とはどういうことか。
 - 銀行から取引時確認の書面が届いたが、回答しないと口座が使えなくなってしまうのか。
- 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。
 - 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は異なる私書箱である。詐欺ではないのか。

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】

不適切な勧誘により購入させられた投資信託で発生した損失の補てん要求

（概要）

AさんがB銀行から購入した投資信託について、B銀行担当者が繰り返し自宅を訪問してくるので仕方なく話を聞き、定期預金の満期金を原資として購入したが、商品内容やリスクを理解できていなかったし、そもそも投資信託であることも認識できていなかったことから、生じた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、リスク性金融商品の購入経験がなかったAさんの属性に応じた対応が十分であったかどう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。

【保険業務】

説明不十分で解約させられた外貨建て終身保険に発生した損失の補てん要求

（概要）

Aさんは、B銀行担当者から、為替相場が円安になっており、解約しても利益が出ることから、保有中の保険商品を解約して、同種の保険商品で利率の良い保険商品を購入するよう勧められたので、保有中の保険商品を解約したところ、B銀行担当者の説明は保険商品の解約返戻金の金額は為替相場の影響のみを受けるといった誤った内容であったことにより損失が発生したため、元本割れ相当額の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さんに誤った説明をしたことについて金融の専門家として適切ではなかったことを指摘し、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。

VI. その他

○「あっせん委員会運営懇談会」（第38回）の様態について

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。

2023年度の第1回目は、以下のとおり開催した。

1. 日時・場所

2023年8月17日（木）10時～11時42分

銀行会館 6階 特別会議室

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）

松本 康幸 一般社団法人全国銀行協会 理事

3. 議事内容

（1）付議事項（あっせん委員の再任）

2023年9月末および10月末をもって2年の任期が満了となるあっせん委員8名の再任について諮り、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

② 相談員の研修・消費生活センター等との情報交換会の実施状況

③ 第34回、第35回金融ADR連絡協議会、第64回金融トラブル連絡調整協議会の様態

- 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
- 全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況
- ・ 全銀協ウェブサイトの「相談・苦情受付フォーム」による相談・苦情の受付状況によれば、電話の受付のみであった頃には利用に至らなかった年齢層の人が、選択肢が広がったことによって、相談・苦情を申し出ている可能性があると思う。
- 相談員の研修・消費生活センター等との情報交換会の実施状況
- ・ 全銀協 ADR に関する周知が進み、以前に比べ、消費者が全銀協相談室に相談や苦情を申し出やすくなっていることなどから、消費生活センター等への金融関係の相談や苦情が減少しているものと考えられる。複雑な金融商品に関する相談や苦情については、相談員に専門的な知識が求められるため、全銀協における対応は信頼している。また、消費生活相談員、消費生活センターと十分にコミュニケーションをとっていただくことは、情報交換を通じて消費生活センターの対応にも反映されることと考える。
- 第 34 回、第 35 回金融 ADR 連絡協議会、第 64 回金融トラブル連絡調整協議会の模様
- ・ ADR のオンライン化や IT 化における手続きの複線化について、利用に当たっての指針や基準等を示すべきとの意見があったが、利用者は各 ADR 機関を利用するに際し、どの機関を選択すべきか分かりづらい部分があるため、インターネット上で各 ADR 機関の特性や、業務対象等を周知するような情報提供をするとよいと考える。
 - ・ 係数すなわち KPI は、実務の現場からすれば、どのような数値を用いても実態を反映しない不適切な印象を与えてしまうと思うかもしれない。しかし、係数や KPI の設定は、ADR の活動を「見える化」することや、利用者および金融機関にフィードバックすることを通じて、ADR 機関自体のガバナンスや PDCA の実施、金融機関の現場における業務改善、ADR 機関の利用促進につながることにもなるため、検討すること自体に意味があると思う。また、こうした KPI は、1 つの数字で全体のパフォーマンスを判断できるものではなく、その意味で不完全なものだが、既に策定している「和解率」や「利用者アンケート」等、複数の数値と併せて用いることで何等かのことが見えてくる場合もあると考える。なお、実務に携わっていない監督官庁が KPI の検討を進めるよりも、ADR 機関が実務を踏まえて検討する方が、より有効なアイデアが出せる可能性があるため、ADR 機関が監督官庁に KPI を提案するくらいの姿勢で臨むと良いと思う。
 - ・ 監督官庁は、個別事案の内容を把握できないため、客観性の観点から複数の係数を

用いて、監督に係る指標を得たいと考えていると思う。ADR機関のパフォーマンスを係数で判断することには難しい面があるものの、全銀協ADRでは、本日報告したとおり、苦情や紛争等に関して、色々な観点から経年的に分析した相応のデータを保有しているので、意味のある係数を検討し、監督官庁に対して積極的に提案していくことが、ADR機関の業務運営に関する透明性を高めることにつながると考える。

（3）あっせん委員会の運営状況

事務局からあっせん委員会の運営状況に関する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 特徴的な事案

○ 高齢者および障がい者等への対応状況

- ・ 諸外国においては、電話や対面でのコミュニケーションが苦手な人への対応がODRを進めるうえでの一つの契機となっている。SNSネイティブ世代等、電話や対面では十分にコミュニケーションが取れない一方、メールやSNS等では意見が言えるという人が増えているように感じる。ADR機関はそのような人にも対応していかなければならないことを、長期的な課題として捉えていただきたい。
- ・ 高齢者の申立ての場合、その家族が前面に立ち、手続きを進めるケースがあるが、その際の本人の意向確認の確実性については、今後も注意していただきたい。

○ 特徴的な事案

（意向と異なる遺言信託契約の手数料の返還を求める事例）

- ・ 金融機関における遺言信託の手数料が高いという声を耳にすることがあるが、これは、金融機関が提供する遺言信託のサービス内容が、顧客が求めている水準に満たないか、ずれていることから生じているという印象を持っている。遺言信託においては、金融機関は相続事案に関わることになるが、相続は紛争と隣り合わせであり、大半は紛争が発生しなかったとしても、事案によっては紛争が発生し、対応に大きな負担が発生するケースもある。金融機関からすれば、そうした各事案における負担の軽重を全体的に考えた結果、現状の手数料水準としているのかもしれない。手続きがスムーズにいかない状況でも手数料は上乘せされない点等、顧客に手数料に関する説明をより丁寧に行うことで、回避できるトラブルもあると考える。高齢者が関わる遺言信託や相続関連商品に係る金融トラブルは、今後、増加していくことが想定されるため、紛争の原因や解決方法の具体例について、金融機関へのフィードバックが重要である。

- ・ 遺言信託の商品によっては財産額の何パーセントという手数料を設定しており、問題なく順調に手続きが完了した場合でも、財産額次第で高額な手数料が発生し、手数料金額を巡る紛争となることがよくある。これは、遺言信託の報酬体系が1つしかないことが紛争発生の要因の一つになっていると考えられる。金融機関が顧客に商品を提案する際、この商品を利用しなくても、もっと安価な方法で対応できる可能性もあることなど、他の選択肢も含めて顧客に理解を得られるような丁寧な説明をすれば、問題を未然に防ぐこともできる。金融機関が遺言信託の販売を推進する一方、本件と同様の申立てが相応に発生していることを踏まえると、金融機関において、あっせん委員会における問題意識や指摘事項を行内に持ち帰り、商品設計に反映する努力をしていただくと、商品性の改善に繋がるのではないかと期待している。

(相続対策として契約購入した生命保険の受取人が法定相続人でなかったため増額課税された税額分の補てんを求める事例)

- ・ 銀行は、顧客から高い水準のサービスを求められるとともに、銀行の言うことであれば大丈夫といった認識を持たれているなど、社会的な信頼を背負っている面がある。むしろそれだけに、顧客との間で誤解を生じないように、要望の全てを引き受けることはできない以上、どこまでができるか、それをこえてはできないことはその旨を明確にしたほうがよい。
- ・ 特に高齢者において、相続対策としての保険の商品内容・サービスの良し悪しを判断することは難しいため、法律上の説明義務がなかったとしても、その周辺情報についても可能な限り情報提供することが重要であると思う。

(支払期日を経過した所在不明株主の株式売却代金の支払請求に関する事例)

- ・ 本件は、他のADR機関との調整や役割分担が絡む事案であり、本件については解決できるかどうか分からない面はあったが、各機関の利用に関する条件についてはそれぞれのADR機関で、事情聴取会場など対応可能な範囲等を事前に当事者に説明し、どのADR機関を利用するか整理しておく必要があったと思う。他方、ADR機関の中には、苦情や紛争の処理件数が少なくノウハウの蓄積が多くないものの、本事案の証券代行業務等のように、商品・業務によっては高い専門性を持ち合わせているケースもある。専門性の点では、本件は、本来は高い専門性を持っているADR機関に対応いただくべき事案であったと考える。一方、全銀協ADRはこれまでに積み重ねてきた苦情や紛争等の対応実績が多く、また、顧客にとって比較的身近な存在であるといえるため、一次的には全銀協ADRで受け付けて、内容に応じて他のADR機関に連携していく、という役割も出てくるのではないかと感じている。更に、将来的には、上記の蓄積を踏まえそれを活用する観点から、全銀協ADRが持ち合わせていない専門分野の事案につい

て、他の ADR 機関の専門性を利用する旨を手続に組み込むことも考えるべきことかもしれない。

- ・ 本件を踏まえると、他の信託・保険・証券等の分野の ADR 機関との役割分担を整理、連携していくことが重要な課題となっていくと感じている。

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)
預金業務	預金全般	・仕組み(最低預入金額、付利単位、中途解約、期限後の取扱い等)
	各種預金商品	・流動性預金、定期性預金、財形預金、当座預金 (外貨預金、デリバティブ内包預金を除く)
	口座開設	・口座名義、本人確認、マネー・ローンダリングの趣旨等
	異動・諸届・移管	・名義、住所、印鑑等の変更、移管
	紛失・盗難	・通帳、証書、カード、印鑑の紛失・盗難
	口座解約・払戻し	・満期解約、中途解約、満期日休日時の取扱い、第三者・代理人による払戻し
	相続	・手続、必要資料
	睡眠預金	・払戻手続
	預金保険制度	・限度額、対象商品、対象金融機関、ペイオフ
	その他	・総合口座、残高証明書、届出印の有効性、差押え
貸出業務	貸出全般	・融資条件、借入手続
	消費者ローン	・カードローン、その他無担保ローン
	事業資金	・一般貸出、公庫・地方自治体の制度融資、代理貸付
	住宅ローン	・一般住宅ローン、リフォームローン、リバースモーゲージ
	アパートローン	・アパートローン、不動産担保融資
	その他	・年金・恩給担保貸付、任意売却、競売
内国為替業務	振込・送金	・仕組み、手続、本人確認、マネー・ローンダリングの趣旨等、誤振込、組戻し
	その他	・手数料(振込、組戻し等)、振込依頼書
手形交換	手形・小切手	・振出、取立、裏書、支払、引受
	不渡	・不渡・取引停止処分、異議申立、依頼返却、処分済証明
	電子記録債権	・でんさい
	その他	・時効、遡求
外国為替業務	海外送金	・仕組み、手続、取扱銀行
	外貨両替	・仕組み、手続、手数料、取扱銀行、レート
	外貨預金	・仕組み、通貨オプション付定期預金
	その他	・旅行小切手、輸出入取引
チャンネル業務	インターネット・モバイルバンキング	・インターネットバンキング、モバイルバンキング、テレフォンバンキング
	CD・ATM取引	・CD・ATMの機能、カードの仕組み、MICS提携網
	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)
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、個人情報センター等に関する照会
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、金サ法、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

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)