



**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3四半期)**

2024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2023年度第3四半期（2023年10月～12月（以下「当四半期」という。））の運営状況をと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 |

## 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

4,787 件（前期比 914 件増（+ 23.6%）、前年同期比 177 件増（+ 3.8%））（図表 1 参照）。

#### ② 苦情件数

967 件（前期比 116 件増（+ 13.6%））。

業務分類別では、「預金業務」（341 件（35.3%））、「貸出業務」（155 件（16.0%））、「チャネル業務」（91 件（9.4%））、「証券業務（窓販）」（59 件（6.1%））の順（図表 2・3 参照）。

#### ③ 相談件数

3,820 件（前期比 798 件増（+ 26.4%））。

業務分類別では、「預金業務」（572 件（15.0%））、「内国為替業務」（555 件（14.5%））、詳細は「⑤」を参照、「加入銀行」（522 件（13.7%））、「チャネル業務」（389 件（10.2%））の順（図表 2・3 参照）。

#### ④ リスク性商品の苦情

「証券業務（窓販）」は前期比で増加（59 件（前期比+28.3%））。

「保険業務（窓販）」は前期比で減少（17 件（前期比▲22.7%））。

#### ⑤ 全銀システムの障害に伴う内国為替業務に関する相談

2023 年 10 月 10 日～11 日にかけて全銀システムにおいて発生した障害に伴い、給与等の振込が入金されていない、振込ができないなどの不満、障害はいつ復旧するのか、といった問合せが多数寄せられ、「内国為替業務」の「振込・送金」の相談が急増した。なお、申出内容の大宗は、銀行取引に係るご不満ではあるが、根本原因が一般社団法人全国銀行資金決済ネットワーク（全銀ネット）における全銀システムの障害であることに鑑み、苦情ではなく「相談」に分類している。

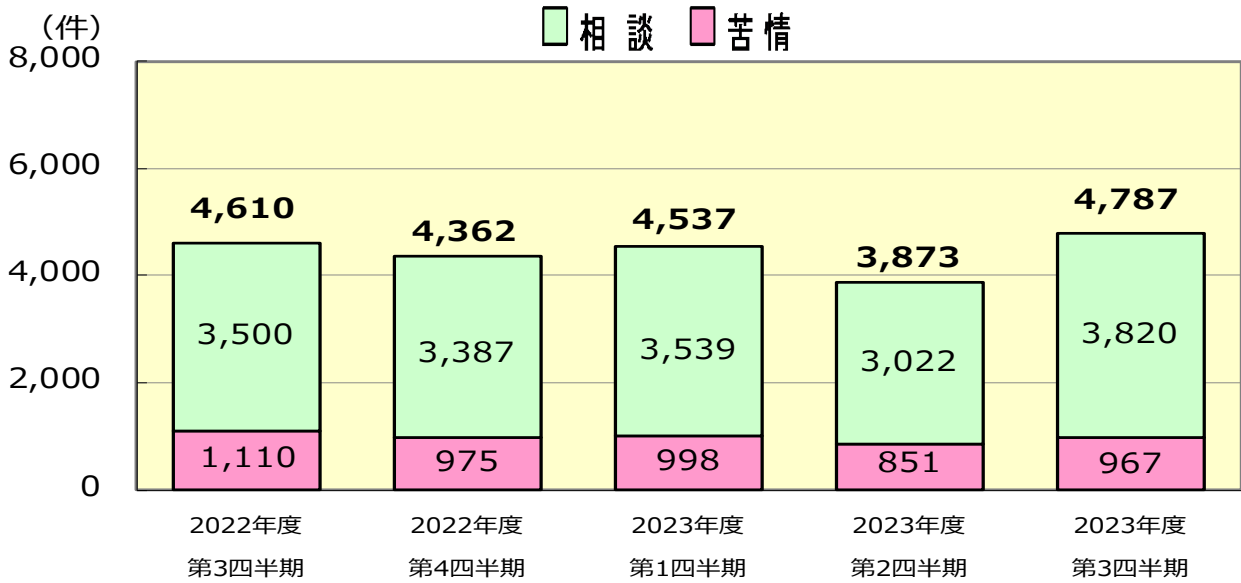
#### ⑥ 中小企業向け融資に関する苦情・相談

「返済条件の変更等」、「新規融資」、「担保・保証・金利等」等に関する相談等の増加を主因として、中小企業向け融資に関する苦情・相談等が増加した。

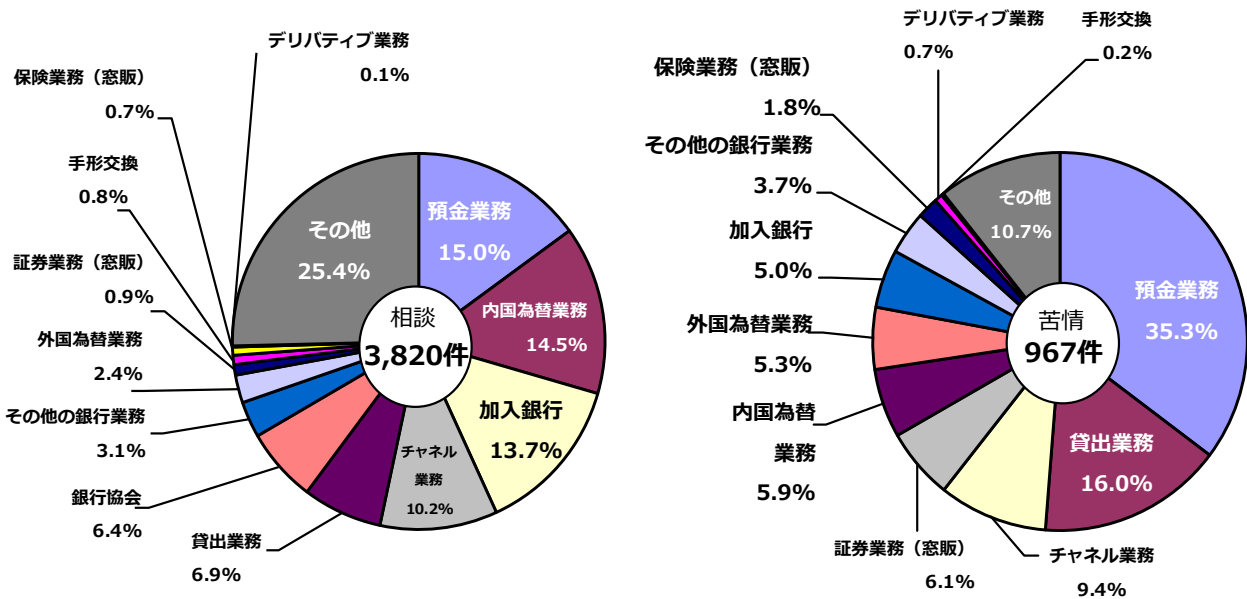
#### ⑦ 取引目的等の確認書面に関する苦情・相談

銀行から送付された取引目的・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」）。

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        | 572   | 15.0%  | 83   | 17.0%  | 341 | 35.3%  | 32  | 10.4%  | 913     | 19.1%  | 115  | 14.4%  |
| 貸出業務        | 264   | 6.9%   | 41   | 18.4%  | 155 | 16.0%  | 17  | 12.3%  | 419     | 8.8%   | 58   | 16.1%  |
| 内国為替業務      | 555   | 14.5%  | 437  | 370.3% | 57  | 5.9%   | 22  | 62.9%  | 612     | 12.8%  | 459  | 300.0% |
| 手形交換        | 31    | 0.8%   | 10   | 47.6%  | 2   | 0.2%   | 0   | 0.0%   | 33      | 0.7%   | 10   | 43.5%  |
| 外国為替業務      | 90    | 2.4%   | 21   | 30.4%  | 51  | 5.3%   | 16  | 45.7%  | 141     | 2.9%   | 37   | 35.6%  |
| チャンネル業務     | 389   | 10.2%  | 130  | 50.2%  | 91  | 9.4%   | 19  | 26.4%  | 480     | 10.0%  | 149  | 45.0%  |
| 証券業務（窓販）    | 35    | 0.9%   | 23   | 191.7% | 59  | 6.1%   | 13  | 28.3%  | 94      | 2.0%   | 36   | 62.1%  |
| 保険業務（窓販）    | 25    | 0.7%   | 7    | 38.9%  | 17  | 1.8%   | ▲5  | ▲22.7% | 42      | 0.9%   | 2    | 5.0%   |
| デリバティブ業務    | 4     | 0.1%   | 3    | 300.0% | 7   | 0.7%   | 2   | 40.0%  | 11      | 0.2%   | 5    | 83.3%  |
| その他の銀行業務    | 119   | 3.1%   | 25   | 26.6%  | 36  | 3.7%   | 2   | 5.9%   | 155     | 3.2%   | 27   | 21.1%  |
| 加入銀行        | 522   | 13.7%  | 158  | 43.4%  | 48  | 5.0%   | 5   | 11.6%  | 570     | 11.9%  | 163  | 40.0%  |
| 銀行協会        | 245   | 6.4%   | 22   | 9.9%   | -   | -      | -   | -      | 245     | 5.1%   | 22   | 9.9%   |
| その他         | 969   | 25.4%  | ▲162 | ▲14.3% | 103 | 10.7%  | ▲7  | ▲6.4%  | 1,072   | 22.4%  | ▲169 | ▲13.6% |
| 加入銀行以外の金融機関 | 182   | 4.8%   | 26   | 16.7%  | -   | -      | -   | -      | 182     | 3.8%   | 26   | 16.7%  |
| 金融犯罪関連      | 246   | 6.4%   | ▲79  | ▲24.3% | 56  | 5.8%   | ▲1  | ▲1.8%  | 302     | 6.3%   | ▲80  | ▲20.9% |
| 金融関連業法等     | 480   | 12.6%  | ▲105 | ▲17.9% | 43  | 4.4%   | ▲8  | ▲15.7% | 523     | 10.9%  | ▲113 | ▲17.8% |
| 合計          | 3,820 | 100.0% | 798  | 26.4%  | 967 | 100.0% | 116 | 13.6%  | 4,787   | 100.0% | 914  | 23.6%  |

（注）コンサルティ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     | 3,735 | 812 | 4,547   |
| 来所・面談  | 0     | 0   | 0       |
| 文書     | 2     | 15  | 17      |
| ウェブサイト | 83    | 140 | 223     |
| 計      | 3,820 | 967 | 4,787   |

（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<br>第3<br>四半期 | 2022年度<br>第4<br>四半期 | 2023年度<br>第1<br>四半期 | 2023年度<br>第2<br>四半期 | 2023年度<br>第3<br>四半期 |
|------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| 苦情受付件数     | 1,110               | 975                 | 998                 | 851                 | 967                 |
| 苦情処理手続受付件数 | 295                 | 224                 | 259                 | 206                 | 298                 |

(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<br>第3四半期 | 2022年度<br>第4四半期 | 2023年度<br>第1四半期 | 2023年度<br>第2四半期 | 2023年度<br>第3四半期 |
|-----------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 当四半期中終結件数                   | 290             | 233             | 250             | 201             | 309             |
| 解決                          | 217             | 185             | 190             | 150             | 230             |
| 紛争解決手続を案内                   | 33              | 27              | 35              | 25              | 31              |
| (うち実際に紛争解決手続<br>に移行したもの)(注) | 24              | 17              | 28              | 16              | 14              |
| 銀行が対応をし尽くし、これ以上<br>対応はできない  | 27              | 13              | 21              | 16              | 41              |
| 取下げ                         | 6               | 1               | 1               | 3               | 2               |
| 申出人と連絡取れず                   | 7               | 6               | 3               | 7               | 5               |
| 苦情処理手続に不応諾                  | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               |
| 移送                          | 0               | 1               | 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      | 210 |
| 1月以上～3月未満 | 42  |
| 3月以上～6月未満 | 46  |
| 6月以上      | 11  |
| 計         | 309 |

(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。

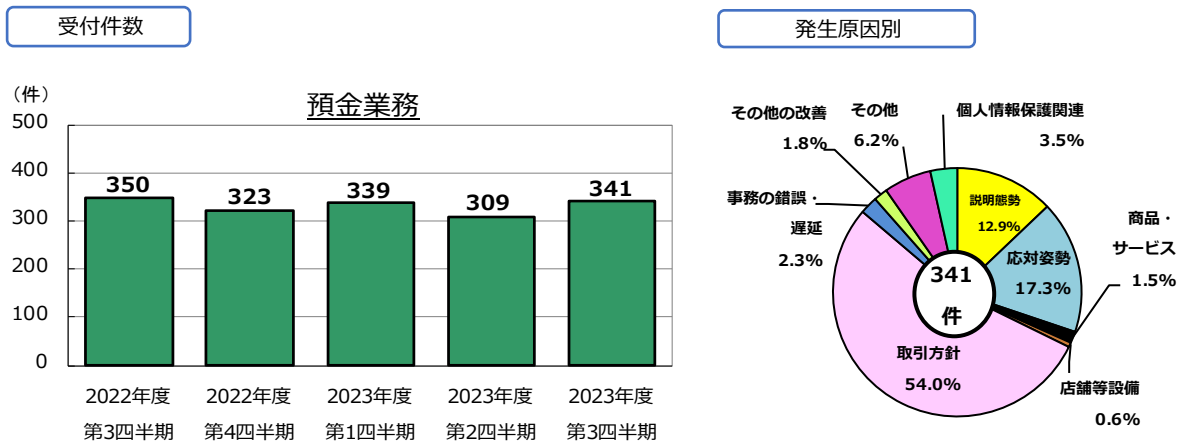
## 2. 苦情の受付状況

- 当四半期の苦情件数は、**967件（前期比+13.6%）**。
- 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…341件（前期比+10.4%）

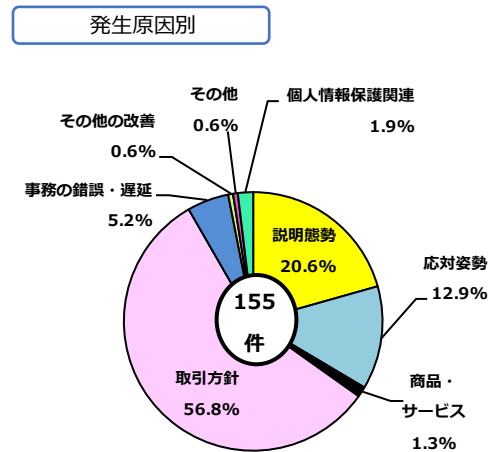
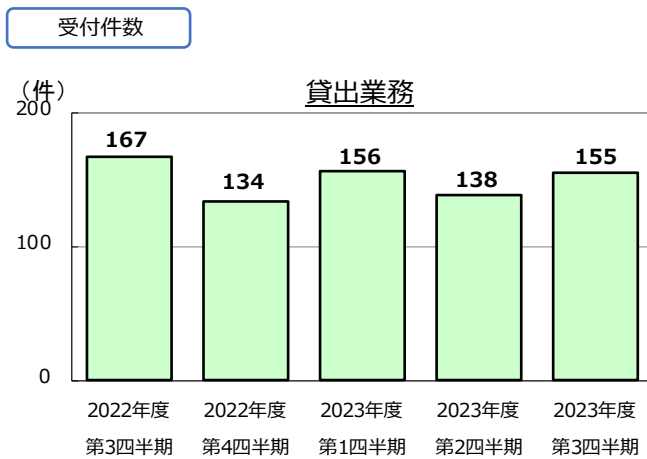
- 苦情件数は、前期に比して増加した。
- 業務分類別では、口座解約・払戻し、口座開設、相続に関する苦情が全体の約7割を占めた。預金の払戻しに関しては、預金口座の凍結・強制解約に対する不満、高齢や病気等により銀行に出向くことができない預金者や、認知症の預金者等に代わり、家族による預金の払戻手続きの謝絶に対する不満、解約・払戻し時の本人確認書類や名義人本人の意向確認方法、資金使途の確認に対する不満、といった苦情が寄せられた。
- 発生原因別では、取引方針に関するものが約5割であった。



（注）発生原因別の内訳は資料2参照。

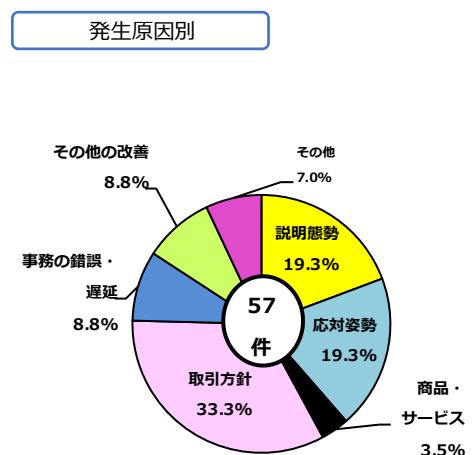
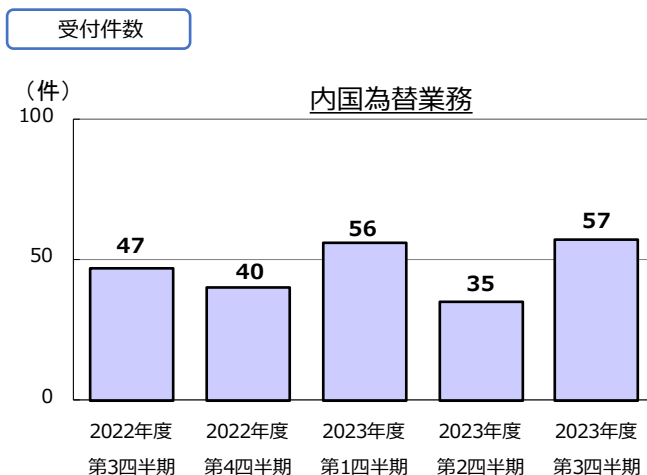
## 貸出業務…155件（前期比+12.3%）

- 苦情件数は、前期に比して増加した。
- 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8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…57件（前期比+62.9%）

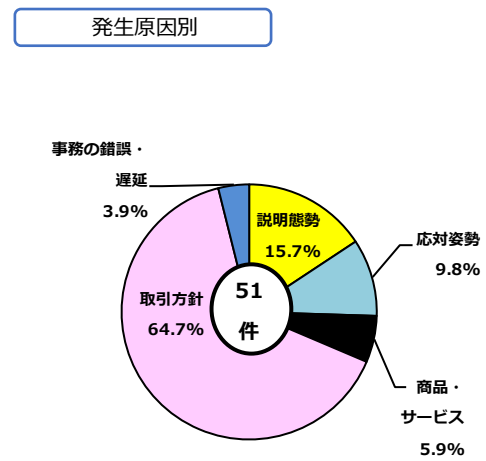
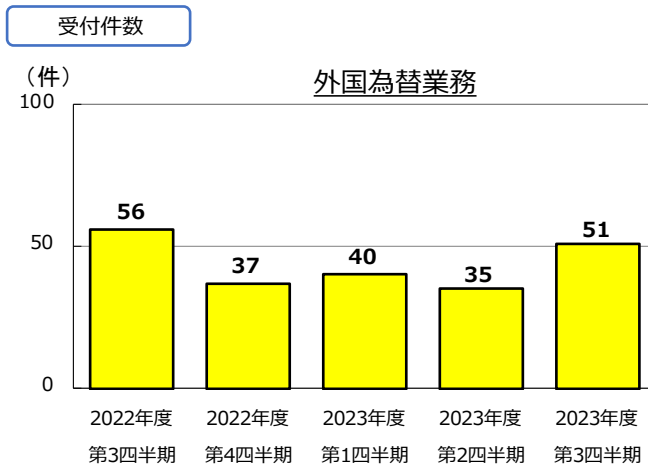
- 苦情件数は、前期に比して増加した。
- 業務分類別では、振込・送金に関する苦情が全体の約9割を占め、窓口振込手続き時の本人確認書類の提示、取引時確認等のほか、入金確認ができないことに関して銀行から明確な回答がないことへの苦情が寄せられた。





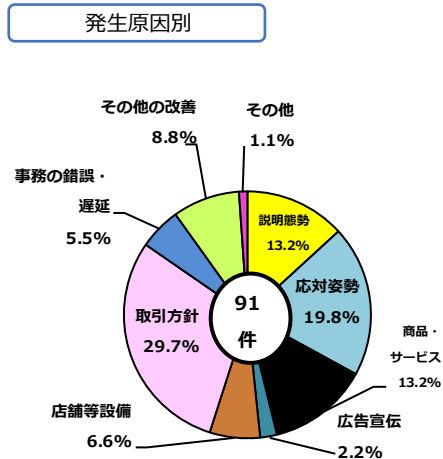
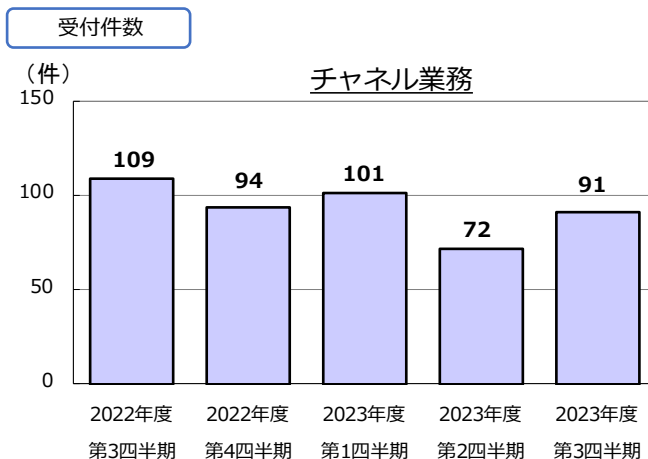
## 外国為替業務…51件（前期比+45.7%）

- 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約6割を占め、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、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6割であった。



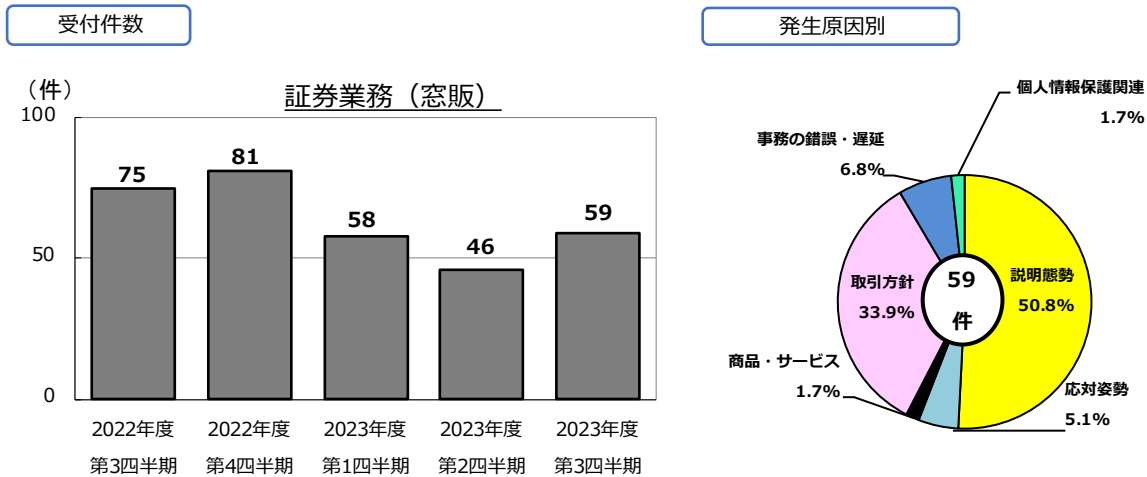
## チャネル業務…91件（前期比+26.4%）

- 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約5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。



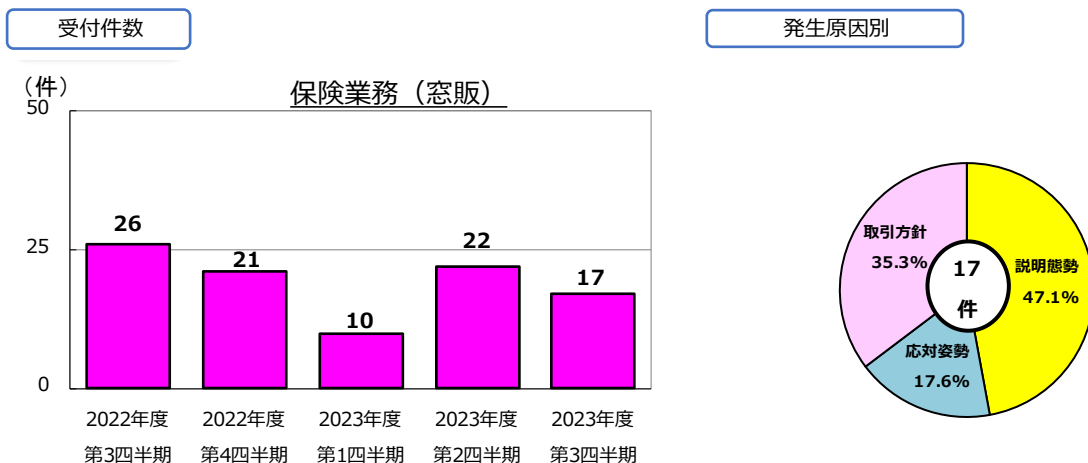
## 証券業務（窓販）…59件（前期比 28.3%）

- 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約8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）…17件（前期比▲ 22.7%）

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 業務分類別では、生命保険契約に関する苦情が全体の約9割を占め、うち外貨建ての保険契約に関する苦情が6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…7件（前期比+ 40.0%）**

- デリバティブ内在預金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…36件（前期比+ 5.9%）**

- 口座振替、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…48件（前期比+ 11.6%）**

- 銀行員の応対等に関する苦情が寄せられた。

### **その他…103件（前期比▲ 6.4%）**

- 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、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、詐欺等の被害に遭った際の、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

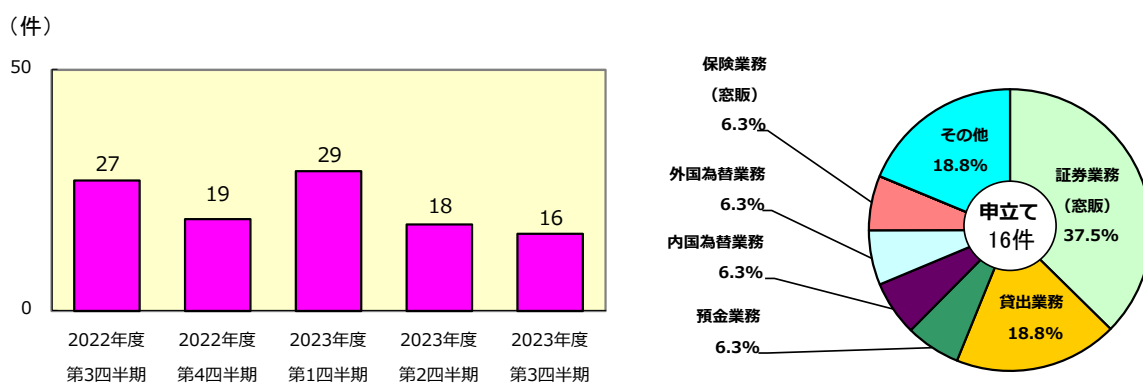
- 当四半期の相談件数は、**3,820 件（前期比+ 26.4%）**。
- 業務分類別では、「預金業務」、「内国為替業務」、「加入銀行」、「チャネル業務」、「貸出業務」、「銀行協会業務」、「その他の銀行業務」の順となった。
- 「預金業務」では、口座解約・払戻し、相続、口座開設に関する相談がそれぞれ約 2 割を占めた。
- 「貸出業務」では、住宅ローンやカードローンを含む消費者ローンに関する相談、事業資金の相談が寄せられた。  
住宅ローンは、リバースモーゲージや、融資条件に関する照会等が寄せられた。  
消費者ローンは、新規の借入れを希望する相談や返済方法等に関する相談が寄せられた。  
事業資金は、返済条件の変更や新規融資、担保・保証・金利等に関する相談が寄せられた。
- 「内国為替業務」では、2023 年 10 月 10 日から 11 日にかけて全銀システムにおいて発生した障害に伴い、給与等の振込が入金されていない、振込ができないなどの不満、障害はいつ復旧するのか、といった問合せが多数寄せられた。なお、申出内容の大宗は、銀行取引に係る不満ではあるが、根本原因が全銀ネットにおける全銀システムの障害であることに鑑み、苦情ではなく「相談」に分類している。
- 「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。
- 「証券業務（窓販）」では、2024 年 1 月から開始される新 NISA に関する照会等が寄せられた。
- 「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

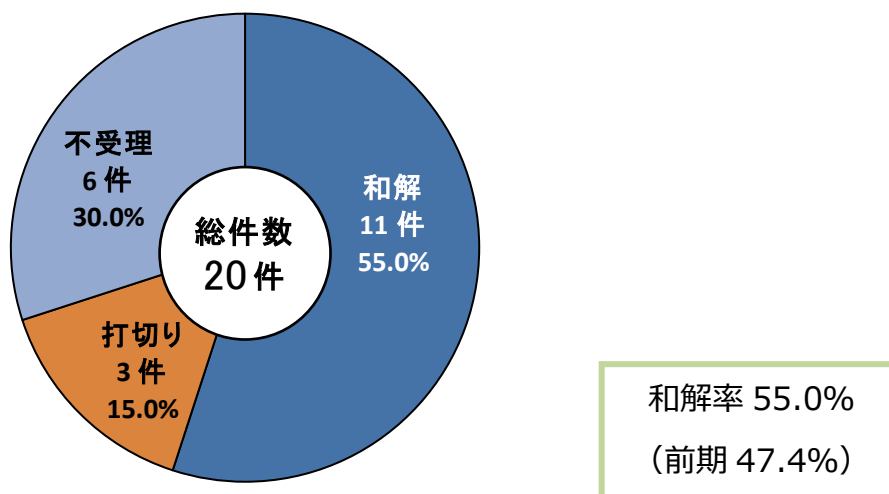
### 1. 概況

- ・新規申立件数は 16 件（前期比▲2件）。証券業務にかかる申立てが約4割、次いで貸出業務、その他（金融犯罪関連）に関する申立てがそれぞれ約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 7.6 ポイント増の 55.0%。

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）



## 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、**16件（前期比▲ 11.1%）**。
- **証券業務（窓販）（投資信託や仕組債）**にかかる申立ての割合が約4割、次いで貸出業務（住宅ローン）、その他（金融犯罪関連）に関する申立てがそれぞれ約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     | 内 訳 | 紛 争    |      |         |
|----------|-----|--------|------|---------|
|          |     | 構成比    | 前期増減 | 前期比     |
| 預金業務     | 1   | 6.3%   | 0    | 0.0%    |
| 貸出業務     | 3   | 18.8%  | ▲ 1  | ▲ 25.0% |
| 内国為替業務   | 1   | 6.3%   | 1    | —       |
| 手形交換     | 0   | 0.0%   | 0    | —       |
| 外国為替業務   | 1   | 6.3%   | 1    | —       |
| 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） | 6   | 37.5%  | ▲ 5  | ▲ 45.5% |
| 投資信託     | 4   | 25.0%  | 0    | 0.0%    |
| 保険業務（窓販） | 1   | 6.3%   | 1    | —       |
| 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%   | 0    | —       |
| 加入銀行     | 0   | 0.0%   | 0    | —       |
| その他      | 3   | 18.8%  | 1    | 50.0%   |
| 合 計      | 16  | 100.0% | ▲ 2  | ▲ 11.1% |

（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 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 | 個人            |      |      |      |      | 法人  | 合計    |
|----------|-----|---------------|------|------|------|------|-----|-------|
|          |     | 20歳台<br>～50歳台 | 60歳台 | 70歳台 | 80歳台 | 90歳台 |     |       |
| 預金業務     | 個人  | 1             | 1    | 0    | 0    | 0    | 0   | 1     |
| 貸出業務     | 個人  | 3             | 1    | 2    | 0    | 0    | 0   | 3     |
| 内国為替業務   | 個人  | 1             | 1    | 0    | 0    | 0    | 0   | 1     |
| 手形交換     | 個人  | 0             | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 0     |
| 外国為替業務   | 個人  | 1             | 0    | 1    | 0    | 0    | 0   | 1     |
| 外貨預金等    | 個人  | 0             | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 0     |
| チャネル業務   | 個人  | 0             | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 0     |
| 証券業務（窓販） | 個人  | 6             | 3    | 1    | 2    | 0    | 0   | 6     |
| 投資信託     | 個人  | 4             | 3    | 1    | 0    | 0    | 0   | 4     |
| 保険業務（窓販） | 個人  | 1             | 1    | 0    | 0    | 0    | 0   | 1     |
| デリバティブ業務 | 個人  | 0             | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 0     |
| 為替デリバティブ | 個人  | 0             | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 0     |
| その他の銀行業務 | 個人  | 0             | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 0     |
| 加入銀行     | 個人  | 0             | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 0     |
| その他      | 個人  | 3             | 2    | 1    | 0    | 0    | 0   | 3     |
| 合 計      |     | 16            | 9    | 5    | 2    | 0    | 0   | 16    |
| 構成比      |     | 100.0         | 56.3 | 31.3 | 12.5 | 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 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<br>第3<br>四半期 | 2022年度<br>第4<br>四半期 | 2023年度<br>第1<br>四半期 | 2023年度<br>第2<br>四半期 | 2023年度<br>第3<br>四半期 | (参考)2022<br>年度 |
|--------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------|
| 当四半期中終結件数    | 21                  | 26                  | r 35                | 19                  | 20                  | 81             |
| あっせん案の提示後、和解 | 14                  | 10                  | 15                  | 9                   | 11                  | 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     | 0                   | 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   | 0                   | 4                   | 0                   | 2                   | 0                   | 5              |
| 紛争解決手続の打ち切り  | 3                   | 6                   | 11                  | 4                   | 3                   | 19             |
| 適格性審査による不受理  | 4                   | 6                   | r 9                 | 4                   | 6                   | 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<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    | 5    | 0          | 0    | 0          | 0          | 9            | 3            | 0            | 0            | 0    | 3   | 20 |
| あっせん案の提示後、和解 | 0    | 0    | 0          | 0    | 0          | 0          | 8            | 3            | 0            | 0            | 0    | 0   | 11 |
| 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            | 0            | 0            | 0            | 0    | 1   | 3  |
| 適格性審査による不受理  | 0    | 4    | 0          | 0    | 0          | 0          | 0            | 0            | 0            | 0            | 0    | 2   | 6  |

図表 14 不受理事案とその事由（当四半期）

（不受理件数 6 件）

| 申立ての概要   | 不受理事由          | 業務規程     |
|--|----------------|----------|
| インターネット・バンキングで不正に引き出された預金に係る損害の補償要求            | 紛争の核心となる事実認定困難 | 27条1項（5） |
| 住宅設備の未納入による住宅ローンの一部弁済の拒否                       | 紛争の核心となる事実認定困難 | 27条1項（5） |
| 十分な説明のないまま遅延損害金が加算された求償債権に係る担保物件の競売申立ての取下げ等の要求 | 経営方針           | 27条1項（6） |
| 住宅ローン契約に伴い不適切な対応により契約させられた連帯保証の解除請求            | 経営方針           | 27条1項（6） |
| 住宅ローンの金利過払い分の返還請求                              | 経営方針           | 27条1項（6） |
| 不正に引き出された預金の補てん要求                              | 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 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 | 6  |
| 3月以上～6月未満 | 2  |
| 6月以上      | 12 |
| 計         | 20 |

（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 | 3  |
| 6月以上      | 8  |
| 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。

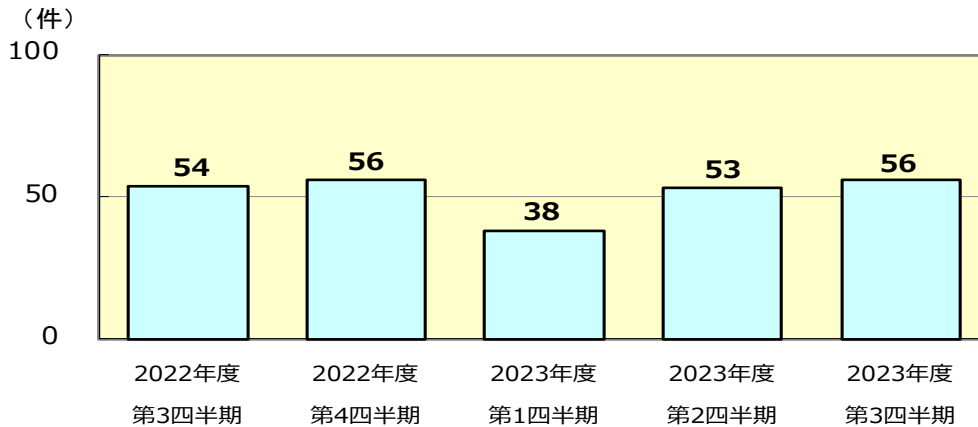
### Ⅲ. 全銀協相談室におけるカウンセリングサービス等の実施状況

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。

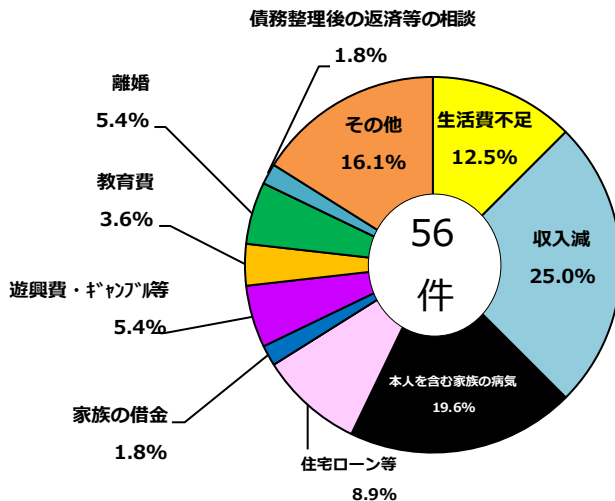
#### 1. カウンセリングサービスの実施状況

当四半期に受け付けた相談は56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        | 20 | 32.8%  |
| 弁護士会を紹介             | 8  | 13.1%  |
| 銀行へ取次ぎ              | 8  | 13.1%  |
| 銀行を紹介               | 7  | 11.5%  |
| 日本クレジットカウンセリング協会を紹介 | 7  | 11.5%  |
| 個人信用情報機関を紹介         | 3  | 4.9%   |
| 法テラス（民事法律扶助）を紹介     | 3  | 4.9%   |
| 住宅金融支援機構を案内         | 1  | 1.6%   |
| その他                 | 4  | 6.6%   |
| 合計                  | 61 | 100.0% |

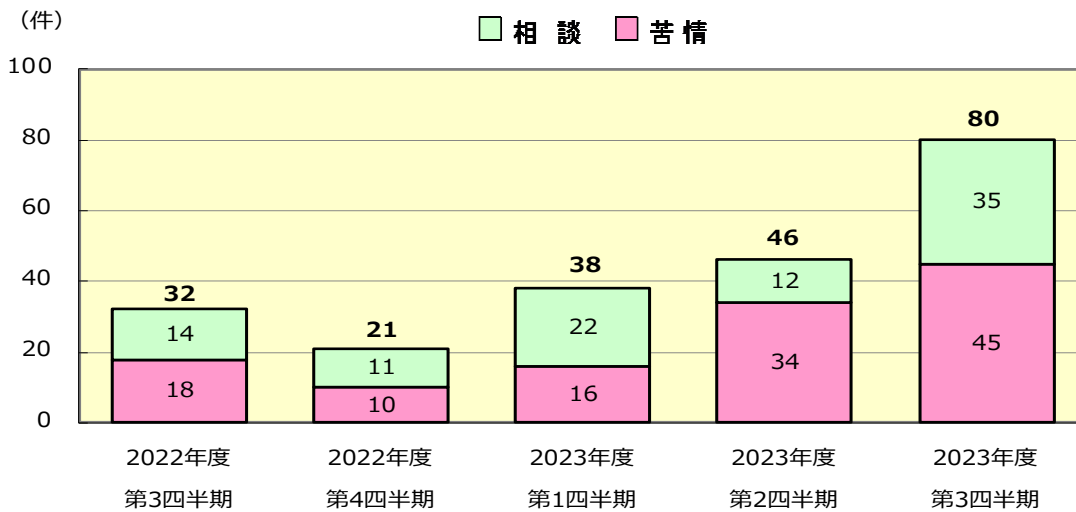
（注）対応結果は、複数の先を案内している場合もあり、合計件数はカウンセリング件数とは一致しない。

## 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80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16件、「銀行対応その他」が15件、「新規融資」および「担保・保証・金利等」が11件、「融資謝絶」、「金融費用」、「融資相談その他」がそれぞれ5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）

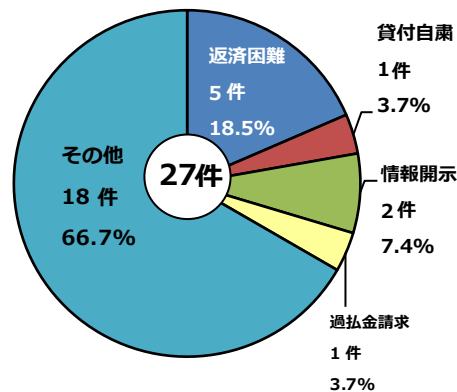


## 3. カードローン相談・苦情窓口の実施状況

当四半期に受け付けた相談等は27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）

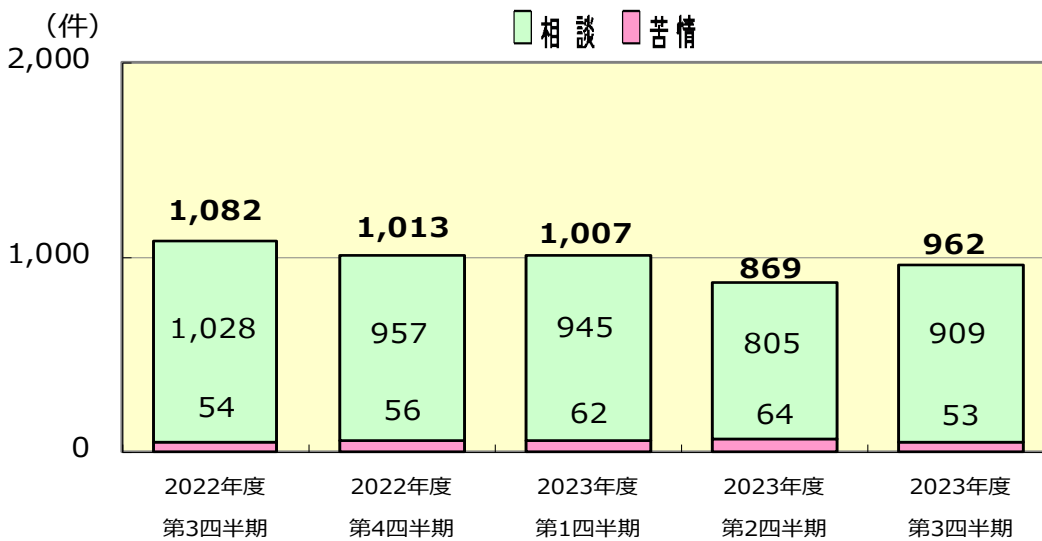
| 理由    | 件数 | 構成比    |
|-------|----|--------|
| 返済困難  | 5  | 18.5%  |
| 貸付自粛  | 1  | 3.7%   |
| 情報開示  | 2  | 7.4%   |
| 過払金請求 | 1  | 3.7%   |
| その他   | 18 | 66.7%  |
| 合計    | 27 | 100.0% |



## 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47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     | 82  | 9.0%   | ▲ 11.8% | 5  | 9.4%   | 66.7%    | 87      | 9.0%   | ▲ 9.4%  |
| 銀行協会     | 34  | 3.7%   | 3.0%    | -  | -      | -        | 34      | 3.5%   | 3.0%    |
| 預金業務     | 321 | 35.3%  | 18.9%   | 18 | 34.0%  | ▲ 14.3%  | 339     | 35.2%  | 16.5%   |
| 貸出業務     | 78  | 8.6%   | 13.0%   | 3  | 5.7%   | ▲ 62.5%  | 81      | 8.4%   | 5.2%    |
| 内国為替業務   | 49  | 5.4%   | 75.0%   | 6  | 11.3%  | -        | 55      | 5.7%   | 96.4%   |
| 手形交換     | 6   | 0.7%   | 0.0%    | 0  | 0.0%   | ▲ 100.0% | 6       | 0.6%   | ▲ 14.3% |
| 外国為替業務   | 43  | 4.7%   | 10.3%   | 0  | 0.0%   | ▲ 100.0% | 43      | 4.5%   | 2.4%    |
| チャンネル業務  | 24  | 2.6%   | 26.3%   | 5  | 9.4%   | 0.0%     | 29      | 3.0%   | 20.8%   |
| 証券業務(窓販) | 11  | 1.2%   | ▲ 15.4% | 3  | 5.7%   | ▲ 25.0%  | 14      | 1.5%   | ▲ 17.6% |
| 保険業務(窓販) | 1   | 0.1%   | ▲ 75.0% | 1  | 1.9%   | ▲ 50.0%  | 2       | 0.2%   | ▲ 66.7% |
| デリバティブ業務 | 0   | 0.0%   | -       | 0  | 0.0%   | -        | 0       | 0.0%   | #DIV/0! |
| その他の銀行業務 | 28  | 3.1%   | ▲ 12.5% | 6  | 11.3%  | ▲ 25.0%  | 34      | 3.5%   | ▲ 15.0% |
| その他      | 232 | 25.5%  | 16.6%   | 6  | 11.3%  | ▲ 33.3%  | 238     | 24.7%  | 14.4%   |
| 合計       | 909 | 100.0% | 12.9%   | 53 | 100.0% | ▲ 17.2%  | 962     | 100.0% | 10.7%   |

## 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

|                   |   |
|-------------------|---|
| <p>〔預金全般〕</p>     | <p>○ 銀行口座の管理手数料が無料になる条件に適合するよう手続きを行ったにもかかわらず、管理手数料が徴求され、納得ができない。</p>  |
| <p>〔口座開設〕</p>     | <p>■ 個人口座の開設謝絶、開設手続きへの不満。<br/>                     - 銀行に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謝絶された。<br/>                     - 事前に銀行から2つ目の口座開設は可能と聞いていたにもかかわらず、実際に申し込んだところ、謝絶された。</p> <p>○ 私の本人確認書類が勝手に利用され、無断で私名義の口座が開設された。</p>   |
| <p>〔口座解約・払戻し〕</p> | <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、家族が払戻し手続きをしようとしたが断られた。<br/>                     - 介護施設に入所中の母に代わり預金口座の解約・払戻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。- 施設に入所中の親名義の預金口座から、私が代理人として施設費用等を払戻したいが、銀行からは成年後見制度を利用するよう言われた。</p> <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。<br/>                     - 長らく放置していた預金口座から払戻しを依頼した。残高は数万円あるものと認識していたが、僅かな金額しかなかった。銀行に調査を依頼したが対応してくれない。</p> <p>■ 解約・払戻時の資金用途の確認に対する不満。<br/>                     - 自分の口座から現金で数百万円払戻す際に、資金用途を聞かれたうえ、そのエビデンスの提出を求められた。口頭で十分であり過剰な要求だ。不満である。</p> <p>■ 口座凍結・強制解約に対する不満。<br/>                     - 預金口座が凍結され、解除を依頼したが、明確な理由の説明もなく謝絶された。</p> <p>○ 家族に自分名義の預金口座の通帳等を預けていたところ、家族が解約を依頼して銀行が応じてしまった。納得ができない。</p> |

〔相続〕

- 銀行に相続預金の現金による払戻しを依頼したところ、振込みしか応じられないと言われ、納得ができない。
- 私が相続手続きを依頼していることを、銀行が他の相続人に伝えてしまったため、相続人間でトラブルが発生している。銀行の対応に納得ができない。

（2）貸出業務

〔消費者ローン〕

- 新型コロナウイルスの影響を受け、返済が苦しいため、自然災害ガイドラインのコロナ特則を申請したが、銀行が応じてくれない。

〔事業資金〕

- 保証協会からリスクの承認が出ているにもかかわらず、銀行がリスクの継続を認めないことに納得ができない。
- 銀行から、明確な理由の説明もないまま、金利の引上げに応じるように言われた。納得ができない。
- 銀行から借入れている事業資金を一括返済したいと申し出たが、銀行が受け付けてくれない。
- 銀行に事業資金の借入を申し込んだが、理由の説明もなく謝絶された。納得ができない。

〔住宅ローン〕

- 当初、銀行から住宅ローンに関連する手数料の説明が一切なかったにもかかわらず、手続きの途中で突然、追加徴求された。納得ができない。

（3）内国為替業務

〔振込・送金〕

- 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。
  - －口座名義人が病気で窓口に出向けないため、家族が振込みを依頼したが、名義人本人の来店を求められ、できない場合は成年後見制度を利用するようと言われた。納得ができない。
- 組戻手続き・誤振込時の銀行の説明対応、組戻し手続きをしたが返戻されない。
  - －振込時に振込先の口座番号を間違え、別人の口座に振込んでしまった。組戻しの手続きをしたが、いまだに振込資金が返戻されず、銀行からの連絡

|       |  |
|-------|--|
|       | も遅い。   |
| 〔その他〕 | ○ 私が知らない間に、A銀行のATM振込手数料が値上がりしていた。ウェブサイト以案内していたというが、それだけでは不十分である。 |

#### （4）外国為替業務

|        |   |
|--------|---|
| 〔海外送金〕 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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、<br/>－海外からの送金があり、銀行から要請されたエビデンスを提出したが、いまだに資金が入金されない。</li> <li>■ 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。<br/>－海外送金を受取るために、被仕向銀行から過大な証拠書類を出すように言われた。負担が大きすぎて、納得ができない。</li> </ul> |
| 〔外貨預金〕 | ○ 外貨をそのまま自分の外貨預金口座に入金したり、外貨のまま送金・出金したいと銀行に依頼したが、一旦日本円に換金しないとできないと言われ、納得ができない。   |
| 〔その他〕  | ○ 銀行にトラベラーズチェックの換金を依頼したが、応じてもらえず、不満である。   |

#### （5）チャネル業務

|                     |  |
|---------------------|--|
| 〔インターネット・モバイルバンキング〕 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ インターネット・バンキングのセキュリティ対策が講じられることはよいが、スマホ認証アプリの中には、障がい者や高齢者にとって利用しにくいものがある。</li> <li>○ インターネット・バンキングの手続き方法が分かりづらいので、銀行に確認すると、電話に出た担当者の説明がさらに分からず、匙を投げられた。納得ができない。</li> </ul> |
| 〔CD・ATM取引〕          | ○ 銀行のATMで現金を入金したところ、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。銀行からはこれ以上どうにもできないと言われ、納得ができない。  |

|              |   |
|--------------|---|
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 磁気不良でキャッシュカードの再発行手続きを依頼したが、手続きに負担がかかり煩わしい。新しいカードが届くまで時間もかかる。磁気不良の責任を顧客側に押し付けないでほしい。</li> </ul> |
| <p>〔カード〕</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ クレジットカードやデビットカードのことで銀行に確認したいことがあるが、電話が繋がらない。</li> </ul>  |

## （6）証券業務（窓販）

|               |   |
|---------------|---|
| <p>〔投資信託〕</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 勧誘を受け、契約させられていたことへの不満。 <ul style="list-style-type: none"> <li>－ 高齢の家族が、投資信託を契約させられていた。本人は商品内容を全く理解できていない。銀行の勧誘方法に問題がなかったのか疑問である。</li> <li>－ 10年以上前、損失は発生しないとの説明で投資信託を執拗に勧めてきた。リスクのある商品は購入したくないと伝えていたにもかかわらず、契約したら、契約時の説明とは異なり、多額の損失が発生している。納得ができない。</li> </ul> </li> <li>■ 契約後のアフターフォローがなかったことへの不満。 <ul style="list-style-type: none"> <li>－ 銀行員から投資信託を勧誘された後、アフターフォローもなく放っておかれ、損失が発生している。納得ができない。</li> </ul> </li> <li>■ NISA口座での取引にならず、課税されたことへの不満。 <ul style="list-style-type: none"> <li>－ 数年前にNISA口座で投資信託の運用を開始した。最近、利益が発生しているため解約したところ、非課税措置が適用されていないと言われ、課税扱いとなった。銀行に課税分をなんとかしてほしいと申し出たが謝絶された。納得ができない。</li> </ul> </li> </ul> |
| <p>〔その他〕</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 銀行から勧誘を受けて仕組債を購入した。勧誘時に、安全な商品であるという説明を受けていたのに、ノックインした結果、多額の損失が発生した。納得ができない。</li> </ul>   |

## （7）保険業務（窓販）

|               |   |
|---------------|---|
| <p>〔生命保険〕</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>－ 銀行が高齢の母に外貨建て保険の契約をさせていたことが判明したが、母はこのようなリスクがあるものを自ら契約することはない。</li> </ul> </li> </ul> |
|---------------|---|



## （8）デリバティブ業務

〔デリバティブ  
内包預金〕

- 数年前に仕組預金を契約したが、中途解約に多額の手数料がかかるという説明が契約時にはなかったので納得ができない。

## （9）その他の銀行業務

〔口座振替〕

- 身に覚えのない引落しに対する銀行の対応への不満。

## （10）加入銀行

〔その他〕

- 支店の対応に不満を感じたため、本店のお客様相談室に苦情を申し出たが、改善されない。行内で苦情をもみ消しているように感じた。
- 銀行員の応対に対する不満。  
－銀行担当者の対応が失礼で上から目線であった。

## （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のサポート詐欺に遭い、オペレーターの指示に従ってPCを操作したところ、多額の預金が振込されていた。銀行からは、このような不正送金は補償の対象にならないと言われ、納得ができない。  
－突然PCが固まってしまい、画面に表示された電話番号に架電した。リモートでサポートするといわれ、遠隔操作によりインターネット・バンキングで多額の預金が不正送金されてしまった。サポート詐欺に遭ったにもかかわらず、銀行は補償してくれず不満である。  
－身に覚えのない払戻しがあり、銀行に調査を依頼したところ、知らぬ間に限度額が引き上げられ、不正に送金されていた。銀行に補償を求めたが、謝絶された。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。  
－振り込め詐欺に遭い、指定された銀行口座に振り込んでしまった。詐欺と気が付き、当該銀行の専用窓口で電話をしているが、なかなかつながらない。

〔金融関連  
業法等〕

- （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。銀行の専用窓口で電話しているが、なかなかつながらない。

- 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。
  - 取引目的確認の書類が届いた。犯罪者扱いされているようで不満である。
  
- 調査対象者に選別されたことが不満。
  - すでに回答しているのに、また取引目的確認書が届いた。他の家族には届いていないので、納得ができない。
  - 取引目的確認の書面が届いた。マネロン・テロ資金供与等の言葉が記載されており、私自身が疑われているようで、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

|                   |   |
|-------------------|---|
| <p>〔預金全般〕</p>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 以前に自らまたは家族が開設した口座の所在を確認する方法。                     <ul style="list-style-type: none"> <li>－家族がどの銀行に口座を開設していたのかわらなくなった。全銀協で一括して調べてもらうことはできないか。</li> </ul> </li> <li>○ 未利用口座には口座維持手数料がかかると聞いたが、本当か。</li> </ul>   |
| <p>〔口座開設〕</p>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 口座開設等に関する照会。                     <ul style="list-style-type: none"> <li>－複数の預金口座を開設できる銀行を案内してほしい。</li> </ul> </li> <li>■ 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"> <li>－未成年のころ、親が私名義の口座を売却し、犯罪に利用されていた。成人しても口座開設ができない。どうすればよいか。</li> <li>－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らしく、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。</li> </ul> </li> <li>○ インターネット経由で口座開設手続きを行っているが、途中で操作方法が分からなくなった。</li> </ul>   |
| <p>〔口座解約・払戻し〕</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 子供名義の預金口座から払戻ために必要な書類を教えてほしい。</li> <li>○ 長期間、口座の利用がないと手数料がかかると聞いたので、口座を解約したい。</li> <li>○ 20年前に口座を開設した記憶があるが、通帳等口座番号が分かるものが手元がない。口座の現状を調べる方法はあるか。</li> <li>■ 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"> <li>－これまで高齢の家族の生活費や医療費を私が立て替えて支払ってきたが、苦しくなってきたので、代理でその家族名義の預金口座から払戻すことは可能か。</li> <li>－父が入院し、銀行の窓口へ往訪することができない。家族が代わりに出向けば、銀行は父の口座からの払戻しに応じてくれるだろうか。</li> </ul> </li> <li>■ 口座が凍結されて利用できない。                     <ul style="list-style-type: none"> <li>－第三者に通帳等を渡してしまい、口座が凍結された。全銀協相談室に依頼すれば、凍結を解除してもらえるものか。</li> </ul> </li> </ul> |

|                 |  |
|-----------------|--|
| <p>〔相続〕</p>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 僅少な残高しかない故人の預金口座があるが、このまま放置してもよいか。解約した方がよいか。</li> <li>■ 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"> <li>－亡くなった家族の取引金融機関を調べている。銀行協会で一括して調べることができるか。</li> </ul> </li> <li>■ 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"> <li>－相続手続きに必要な書類を教えてください。</li> </ul> </li> </ul> |
| <p>〔預金保険制度〕</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 決済用預金は全額保護されるという認識でよいか。</li> </ul>  |
| <p>〔その他〕</p>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 取引履歴を発行してもらいたい。             <ul style="list-style-type: none"> <li>－10年以上前の取引履歴の開示を銀行に依頼したが、記録がないと言われた。どうすればよいか。</li> </ul> </li> </ul>   |

## （2）貸出業務

|                 |   |
|-----------------|---|
| <p>〔貸出全般〕</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 60代だが、給与が下がり生活が苦しい。銀行から生活費を借りることはできるか。</li> <li>○ 年金を受給しているが、銀行から借りることはできるか。</li> </ul>  |
| <p>〔消費者ローン〕</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 現在、カードローンを借りているが、転職して年収が減ったことを銀行に伝えた方がよいか。</li> <li>○ カードローン関係の書類が届いたものの、本当に銀行からの書類だろうか。</li> </ul>  |
| <p>〔事業資金〕</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 新型コロナ禍で借入れた事業性融資の返済が厳しくなってきた。コロナ融資の借換制度があると聞いたが、借換可能か。</li> </ul>  |
| <p>〔住宅ローン〕</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ リバースモーゲージに関する照会。             <ul style="list-style-type: none"> <li>－リバースモーゲージの利用を考えている。商品内容等について詳しく聞きたい。どこへ問い合わせればよいか。</li> </ul> </li> </ul> |

### （3）内国為替業務

#### 〔振込・送金〕

- 身に覚えのない資金が振り込まれた。どうすればよいか。
- 家族の預金口座に振込むと贈与税が発生すると聞いたが、本当か。
- 10月10日から11日にかけて全銀システムにおいて発生した障害に伴う申出
  - －全銀システムの障害はいつ復旧するのか。
  - －全銀システムの障害の影響で、会社が倒産したら責任をとってくれるのか。
  - －全銀システムの障害の影響で、支払いが遅れたら遅延損害金を補償してくれるのか。
  - －全銀システムの障害の影響で、従業員に給与を支払えない。
  - －全銀システムの障害の影響で、給料が振り込まれず、生活ができない。
  - －全銀システムの障害が起きているが、児童手当が受給者に着金しているか確認したい。
  - －全銀システムの障害が起きているが、10月13日に年金は入金されるのか。
  - －全銀システムの障害について、正式な会見を開いて説明するべきだ。
- 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・バンキングで振込みをしたが、受取人にまだ着金していない。どうしてだろうか。
- 組戻しの手続きをしたが、振込資金が返戻されない。
  - －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は連絡がついているが、受取人が承諾しないようだ。どうすればよいか。
  - －家族の代理で、自分が家族の口座から資金を振込む場合、こういった書類が必要か。

### （4）手形交換業務

#### 〔手形・小切手〕

- 電子交換所に関する照会。
  - －紙の約束手形や小切手が廃止されると聞いたが、具体的にいつのことが教えてほしい。

### （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。

|              |   |
|--------------|---|
|              | <p>－海外からの送金を受ける銀行から、照会の書面が届いた。添付資料について確認したい。</p>  |
| <p>【その他】</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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。</li> <li>－トラベラーズチェックが出てきた。換金したいが、取引している銀行では取り扱わないと言われた。買い取ってくれる銀行はあるか。</li> </ul> |

## （6）チャネル業務

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <p>【インターネット・モバイルバンキング】</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ インターネット・バンキングの操作方法等を知りたい。</li> <li>－スマートフォンの機種変更をしたところ、インターネット・バンキングが使えなくなった。どうすればよいか。</li> <li>－急に銀行のアプリで自分の口座の状況が確認できなくなった。何が原因なのか知りたい。</li> </ul>  |
| <p>【CD・ATM取引】</p>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ATMの利用明細を無くしてしまった。再発行はできないか。</li> <li>○ ATMからの払戻手数料が無料になる契約であるにもかかわらず、実際に利用すると手数料がかかった。どうしてだろうか。</li> <li>○ 他行のATMでA銀行の通帳を記帳できるだろうか。</li> <li>■ キャッシュカードが使用できない、入出金ができない。</li> <li>－ATMから出金しようとしたところ、取り扱いができないというエラーメッセージが出た。どうすればよいか。</li> <li>■ 暗証番号がわからない。</li> <li>－キャッシュカードの暗証番号を忘れてしまった。</li> </ul> |

## （7）証券業務（窓販）

|               |   |
|---------------|---|
| <p>【投資信託】</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 来年から新しいNISAが始まるので、現在のNISA口座を別の金融機関に変更したいので手続き方法を教えてほしい。</li> <li>○ NISAについて勧誘するダイレクトメールが届いたが、送付を止めてほしい。</li> </ul> |
|---------------|---|

## （8）保険業務（窓販）

〔第三分野〕

- 銀行から傷害保険のパンフレットが届いた。その商品内容を聞きたい。

## （9）その他の銀行業務

〔口座振替〕

- 全銀システムの障害の影響を受けて、口座から引き落としができないということがあるか。
- 身に覚えのない引き落としに関する照会。
  - －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てほしい。

〔通貨・両替〕

- 両替手数料や入金手数料はどの銀行でもかかるのか。手数料なしで両替できる方法はないか。

## （10）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。どこに問い合わせればよいか。

〔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〕

- 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。

## （11）銀行協会業務

〔カウンセリングサービス〕

- 収入が減ったため住宅ローンの返済が苦しくなっている。
- 個人事業主。新型コロナウイルスの影響を受け、収入が激減した。事業資金や住宅ローンの返済が苦しいため、返済額を減額してほしい。
- 就労環境が変わり、収入が減ったためフリーローンの返済が厳しくなってきた。返済額の減額を求めることは可能だろうか。

(12) その他

〔利子課税・税金一般〕

○ インボイス制度で振込手数料の証明書が必要になると思う。その件で質問したい。

〔金融犯罪関連〕

- 不正払戻・送金の被害に遭ったことに関する照会。
  - －インターネット・バンキングによる不正送金の被害に遭った。補償の対象になるか確認したい。
- 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。
  - －詐欺に遭い、銀行口座から出金して現金を渡してしまった。この場合は補償の対象にならないのか。
  - －仮想通貨の取引で10万円を振り込み、配当金として数万円の現金の振込が数回あったが、投資詐欺であったことが分かった。犯罪者に自分の口座情報等を知られているので、悪用されないか心配である。
  - －インターネットで商品を購入し、資金を振り込んだが商品が送られてこないという、通信販売を装う詐欺に遭った。どうすればよいか。
  - －詐欺に遭い、相手に資金を振込んだほか、自分の口座番号も伝えてしまった。警察には相談済みであるが、不安である。
- 銀行協会職員を騙る詐欺。
  - －ある芸能人から、全銀協経由で資産4億円を受け取ってほしいとのメールが届いた。手数料としていくらか支払ってしまったが、本当の話と考えていいか。

〔金融関連業法等〕

(取引目的・職業等に関する確認書面)

- どういう基準で調査対象者が選ばれているのか。
  - －取引目的確認の書面が届いた。家族には届いていないのに、どうして私に届いたのか。
  - －法人宛に取引目的確認の書面が届いたが、休業中である。提出する必要があるか。
  - －故人宛てに取引目的確認の書面が届いた。提出しなければならないか。
  - －提出済みなのに、短期間のうちに銀行から2度目の取引目的確認の書面が届いた。なぜだろうか。
- 取引目的確認の書面を提出する義務はあるのか。
  - －取引目的確認の書類が届いたが、すでに口座を解約済みである。回答しなくてもよいか。
- 具体的な記入方法、添付資料等を教えてほしい。
  - －取引目的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。



－取引目的確認の書面が届いた。スマートフォンからの回答を求められているが、スマートフォンがない場合はどうすればよいか。

- 取引制限とはどういうことか。
  - －取引目的確認の書類が届いた。提出しないとどうなるのか。取引が制限されるようなことが書いてある。
- 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。
  - －取引目的確認の書面が届いたが、詐欺ではないのか。本当に銀行からのものか確認したい。

### 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「国債よりも金利が高く、元本割れしない商品」と勧められて投資信託を購入したが、実際には元本を毀損する商品であったことから、解約により生じる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さんは高齢者かつ投資初心者であったことから、損失発生リスクについて、Aさんが実感を持って理解できるように配慮して丁寧に説明することが望ましか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。

##### 【保険業務】

説明不十分で購入させられた外貨建て保険の払込保険料の返金要求

##### （概要）

Aさんは、B銀行から借入れている住宅ローンを退職金で一部繰上返済をしようとしたところ、B銀行担当者から外貨建て保険を勧められ、短期間のうちに目標値に達して契約が終了すると説明されたので購入したが、元本割れが発生したので、払込保険料の返金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さんには本件商品の購入時に住宅ローンの残債が未だ多くあったことから、本件商品をAさんに提案することが適切かどうかを慎重に判断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)  |
|----------|-------------------|--|
| 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                     |
|          | 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)              |