



ぜんぎんぎょう 全銀協ADR

運営状況 レポート

クイズに挑戦!

Q ATMで
年金の未払い分などの
還付金は受け取れる?

[ごじょうさん]



1 受け取れる



2 受け取れない



こたえは**6ページ**へ➔

全銀協ADRは、**国が指定した紛争解決機関**で、
中立・公正な立場で運営されています。



全国銀行協会相談室

銀行に関するさまざまなご相談や、
苦情を受け付け、ご希望により
銀行に取り次ぐための窓口です。



お客さま



相談員

2022年度は、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
引き続き寄せられ、相談件数は増加しました。

相談

2022年度 13,458件

2021年度 12,884件

前年度比
4.5%増

苦情

2022年度 4,151件

2021年度 4,198件

前年度比
1.1%減

相談例 1

故人の遺品から合併前の銀行の
古い通帳が見つかった。
どうしたらいいの？



相談例 2

自宅を有効活用できるという、リバースモーゲージ（→7ページ）の商品内容を知りたい。



相談例 3

親が認知症で施設に入所中。
私が代理人（→7ページ）として親の預金を払出すことはできる？



苦情例 1

口座開設時に紙の通帳の発行を希望したが、
アプリ登録による無通帳口座しか開設できず、納得ができない。



苦情例 2

マネー・ローンダリング（→7ページ）対策のための書面とともに、なぜ私が取得費用を負担してまで本人確認書類を提出しなければならないの？



もっと詳しく知りたい方は…

全銀協ウェブサイトをご参照ください 



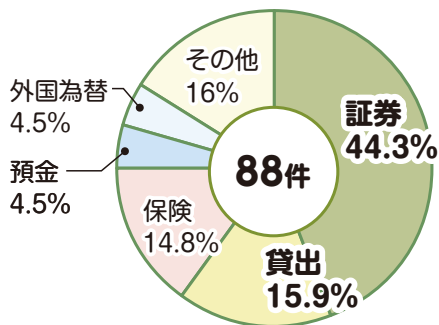
あっせん委員会

苦情が解決しない場合、
あっせん委員会にあっせんの
申立てを行うことができます。

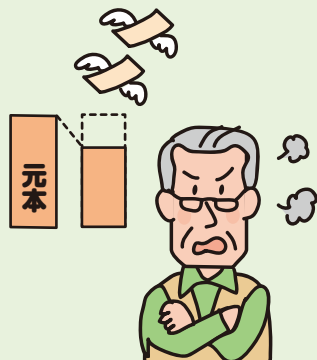
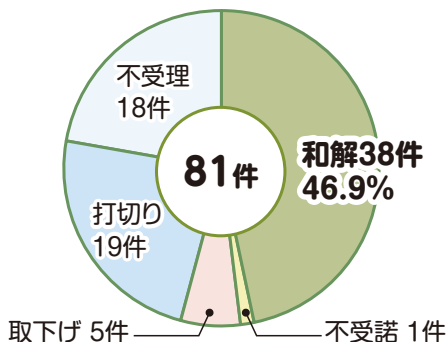


2022年度のあっせんの申立件数は88件でした。
投資信託や貸出業務などに関する申立てが多くありました。

申立ての業務別構成比



あっせん手続の結果



あっせん申立て例

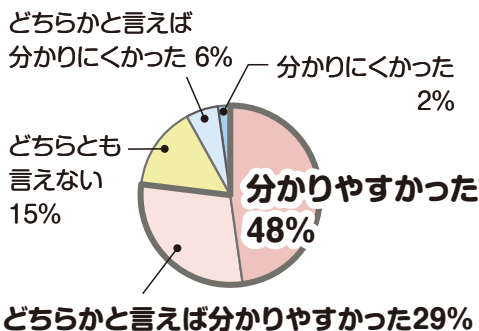
担当者から「必ず値上がりするから購入した方が良い」との説明を受け、投資信託を購入。
元本割れのリスク等について十分な説明を受けていないので、損失を補てんしてほしい。



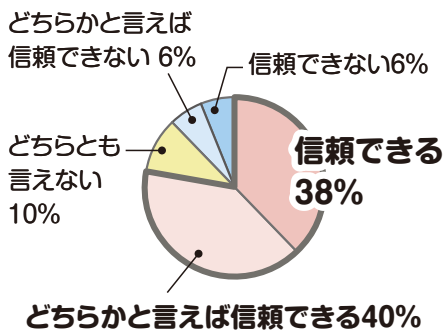
あっせん利用者の評価

2022年度のあっせん利用者から48件の回答をいただきました。

あっせん委員の説明



あっせん委員会の中立・公正性



利用者の声 1

和解案で提示された銀行の負担割合が、私の想定よりも少なく、期待はずれだった。



回答

あっせん委員会は、中立・公正な立場で当事者一方の主張には偏らないよう審議し、お客様と銀行の双方に譲り合いを促しつつ、解決の提案をしております。必ずしもご希望に沿った内容とはならないことを、ご理解いただければと存じます。

利用者の声 2

多くの書類を作成しなければならず、高齢者には負担が大きかった。



回答

事情聴取前に問題点を整理し、円滑に手続を進める観点から、お客さまに申立書や主張書面等の作成をお願いしています。ご負担に感じられるかも知れませんが、ご協力をお願いいたします。

全銀協のウェブサイトにも、

[あっせん委員会が対応した事案とその結果の概要](#)

を掲載しています。



Q ATMで年金の未払い分などの 還付金は受け取れる？



クイズのこたえ

2 受け取れない

還付金詐欺にご注意ください!

市区町村や
年金事務所の
職員などを装って
電話してくる。



「還付金を返す」と
言葉巧みに
ATMへ足を運ばせ、
お金を振り込ませる。



還付金を入金しますので、
指示通りに操作してください。



- 1 「携帯電話を持ってATMへ」は詐欺
- 2 ATMコーナーでの通話は控える
- 3 不審に思ったら、警察・取引銀行へ

金融用語

本レポートに出てくる用語について、解説します。

リバースモーゲージ

(→ 3ページ)

もっと詳しく  →



自宅を担保にして、老後に必要な資金を金融機関から借りられる商品。一般的には毎月利息のみ支払い、元本は死後、自宅を売却して返済する。想定以上に長生きすると、借りた資金を使い果たし、老後資金が不足してしまう恐れもあるので注意。

きん ゆう とり ひき だい り とう

金融取引の代理等

(→ 3ページ)

もっと詳しく  →



全国銀行協会では、会員銀行が高齢のお客さま(特に認知判断能力の低下した方)の医療費や施設入居費等の支払いに充当するため、親族等から預金の払出を求められた際の参考となるよう、金融取引の代理等に関する考え方等を公表している。

マネー・ローンダリング

(→ 3ページ)

もっと詳しく  →



犯罪で得たお金をあたかも正当な取引で得たかのように見せかけ、その出所を隠す犯罪。金融機関では、その対策のために、お客さまの情報や取引の目的等を定期的に確認するため、お客さまに各種書面の提出をお願いしている。

銀行取引に関する相談や苦情は…

全国銀行協会相談室 **相談無料**



イーナットク
0570-017109

※一般電話からは、市内通話料金でご利用いただけます。

または

03-5252-3772

受付日 月～金曜日（祝日および銀行の休業日を除く）

受付時間 午前9時～午後5時

- ローンの返済でお困りの個人の方へ（2022年度241件実施）

カウンセリングサービス **電話予約制** **相談無料**



0570-017003

- 障がいのある方へ

全銀協ウェブサイト「相談・苦情受付フォーム」をご利用ください。

<https://www.zenginkyo.or.jp/adr/handicap/>



発行 一般社団法人 全国銀行協会 〒100-8216東京都千代田区丸の内1-3-1
<https://www.zenginkyo.or.jp/>

発行日 2023年7月

本誌のPDF版でタップ（またはクリック）すると、リンク先へ移動や電話ができます。



この印刷物は色覚の個人差を問わず、より多くの人に見やすいよう、カラーユニバーサルデザインに配慮して作られています。

