

# 全国銀行協会紛争解決等業務の実施状況 (平成25年度)

一般社団法人全国銀行協会  
全国銀行協会相談室・あっせん委員会事務局

- I. はじめに
- II. 全銀協相談室における苦情処理手続等の状況
- III. あっせん委員会における紛争解決手続の状況
- IV. 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
- V. 全銀協相談室認知媒体調査
- VI. その他

において、全国銀行協会相談室（以下「全銀協相談室」という。）が受け付けた相談・苦情の処理手続状況およびあっせん委員会における紛争解決手続状況を整理したものである。

## I. はじめに

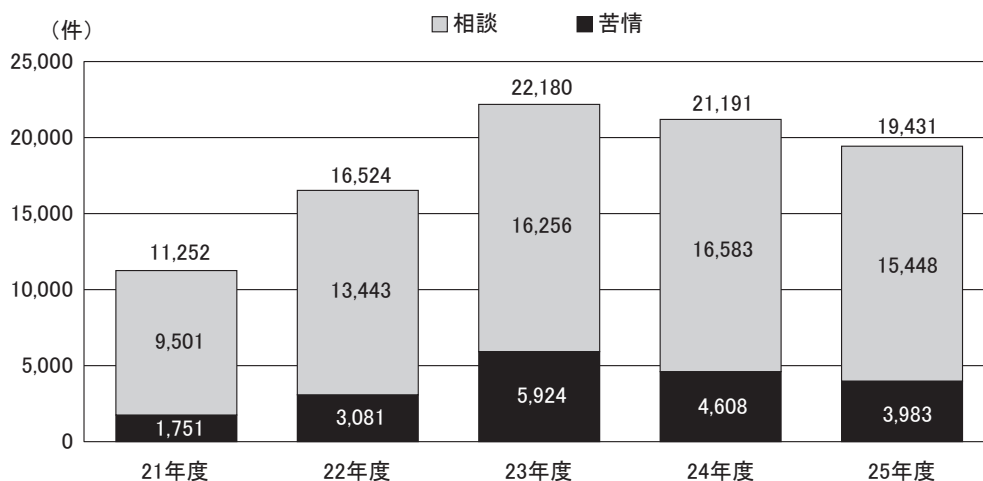
本実施状況報告は、平成25年度（平成25年4月～平成26年3月）（以下「当年度」という。）

## II. 全銀協相談室における苦情処理手続等の状況

### 1. 相談および苦情の受付件数

全銀協相談室が当年度に受け付けた相談および苦情（以下「相談等」という。）の件数

図表1 相談等の受付件数（年度別）



(注) 平成22年度は、全銀協相談室（平成22年10月以降）および前身の東京銀行協会銀行とりひき相談所（平成22年4月から同年9月まで）の合計件数である。平成21年度は東京銀行協会銀行とりひき相談所の件数である。

図表2 相談等の業務分類別件数・構成比  
(25年度)

(単位：件)

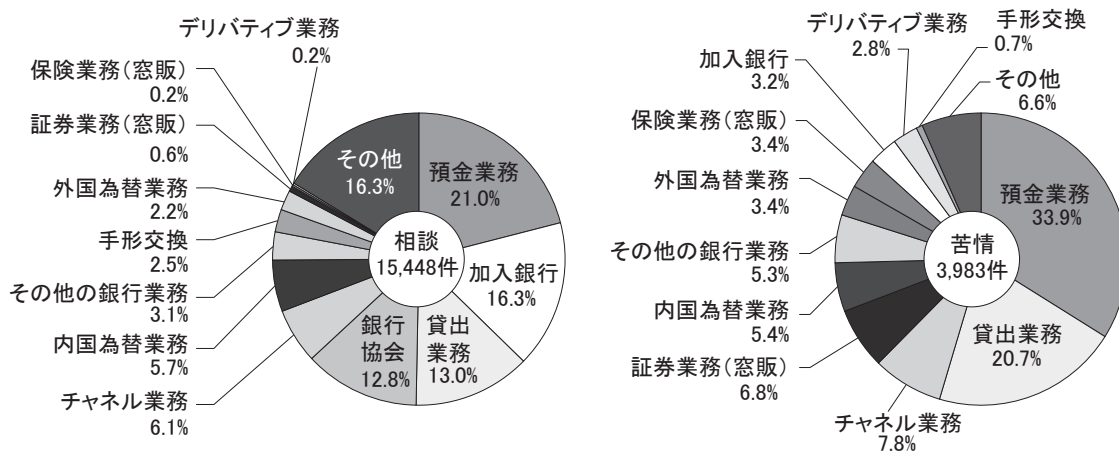
業務分類	相談			苦情			相談・苦情合計		
	件数	構成比	前年比	件数	構成比	前年比	件数	構成比	前年比
加入銀行	2,520	16.3%	▲ 15.7%	128	3.2%	66.2%	2,648	13.6%	▲ 13.6%
銀行協会	1,977	12.8%	▲ 32.2%	—	—	—	1,977	10.2%	▲ 32.2%
預金業務	3,243	21.0%	▲ 8.0%	1,349	33.9%	▲ 4.8%	4,592	23.6%	▲ 7.1%
貸出業務	2,006	13.0%	▲ 7.6%	826	20.7%	0.4%	2,832	14.6%	▲ 5.4%
内国為替業務	883	5.7%	4.1%	214	5.4%	18.9%	1,097	5.6%	6.7%
手形交換	388	2.5%	2.6%	27	0.7%	8.0%	415	2.1%	3.0%
外国為替業務	342	2.2%	▲ 11.9%	135	3.4%	▲ 10.6%	477	2.5%	▲ 11.5%
チャンネル業務	944	6.1%	8.1%	312	7.8%	0.6%	1,256	6.5%	6.2%
証券業務(窓販)	91	0.6%	▲ 34.1%	270	6.8%	▲ 42.7%	361	1.9%	▲ 40.7%
保険業務(窓販)	39	0.2%	14.7%	135	3.4%	▲ 30.8%	174	0.9%	▲ 24.0%
デリバティブ業務	25	0.2%	▲ 34.2%	112	2.8%	▲ 79.5%	137	0.7%	▲ 76.6%
その他の銀行業務	474	3.1%	10.0%	213	5.3%	▲ 1.4%	687	3.5%	6.2%
その他	2,516	16.3%	35.4%	262	6.6%	33.7%	2,778	14.3%	35.2%
合計	15,448	100.0%	▲ 6.8%	3,983	100.0%	▲ 13.6%	19,431	100.0%	▲ 8.3%

(注1) 業務分類の内訳は資料1参照。

(注2) 住宅ローンに関する相談のうち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窓口で受け付けた相談等は同「貸出業務」に計上。

(注3) 構成比は、合計して100%になるように調整しており、各業務分類の件数から算出した値と必ずしも一致しない。

図表3 相談等の業務分類別構成比(グラフ)  
(25年度)



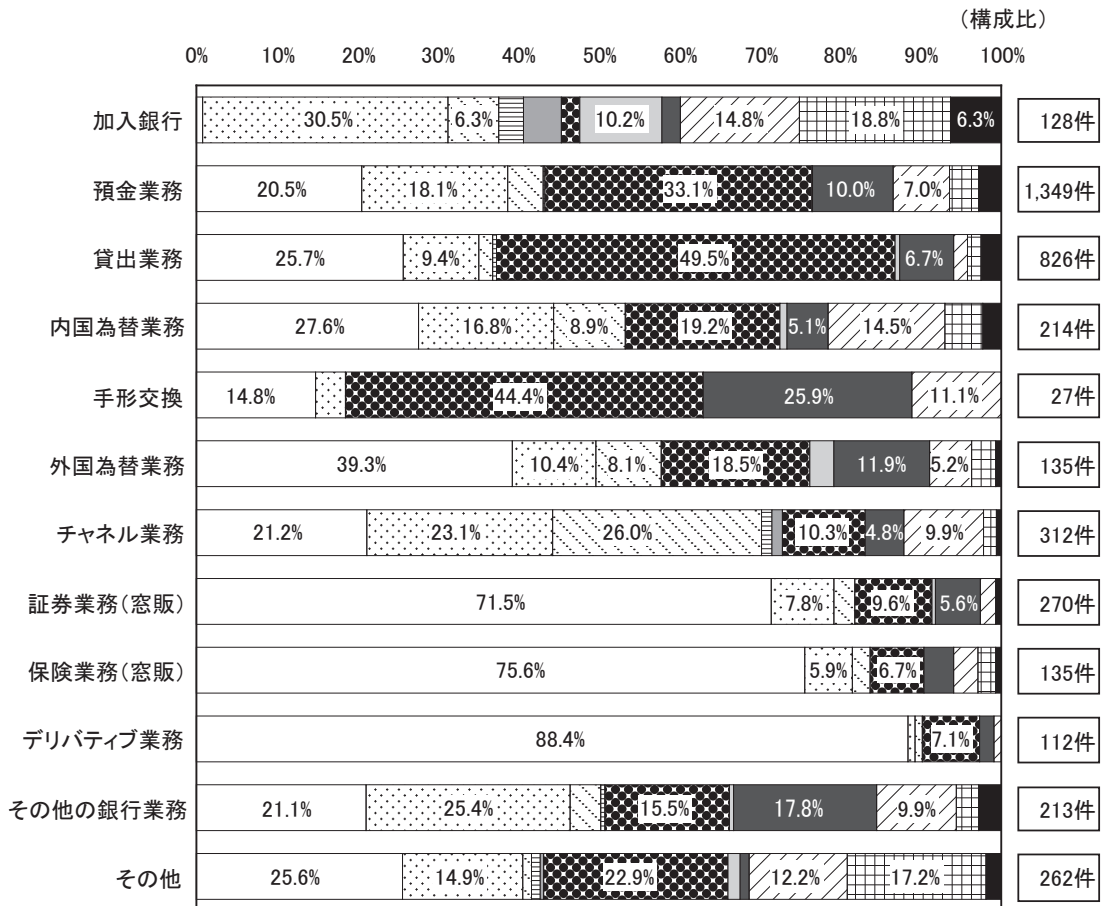
は19,431件であり、前年度比1,760件（8.3%）減少した。

このうち、苦情は3,983件となり、前年度比625件（13.6%）減少した（図表1～3参照）。

## 2. 苦情の業務分類別の発生原因

苦情の業務分類別の発生原因（発生原因の内訳は資料2参照）は図表4のとおりである。

図表4 苦情の業務分類別件数とその発生原因  
(25年度)



- |                                 |                                |
|---------------------------------|--------------------------------|
| □ 説明態勢<br>(銀行側の説明不足・説明相違、等)     | ▨ 対応姿勢<br>(店頭での対応方法に関する不満、等)   |
| ▤ 商品・サービス<br>(顧客からの被害発生時の申出、等)  | ▩ 広告宣伝<br>(広告宣伝物・説明資料の改善要望、等)  |
| ■ 店舗等設備<br>(店舗等設備に対する改善要望、等)    | ▣ 取引方針<br>(与信判断への不満、等)         |
| ▧ 経営方針<br>(銀行の経営方針、銀行界全体への意見、等) | ■ 事務の錯誤・遅延<br>(銀行のオペレーションミス、等) |
| ▨ その他の改善<br>(伝票や必要書類に対する改善要望、等) | ▩ その他<br>(銀行以外の外部要因、等)         |
| ■ 個人情報保護関連                      |                                |

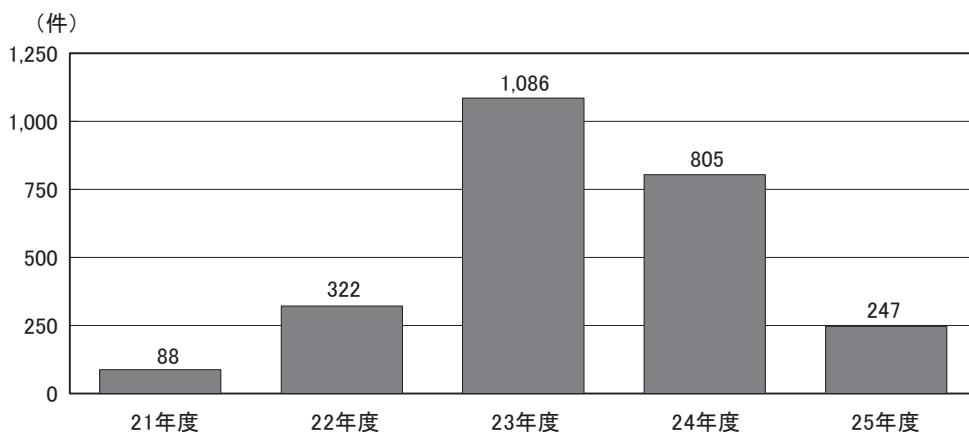
### Ⅲ. あっせん委員会における紛争解決 手続の状況

#### 1. あっせんの新規申立件数および年度別紛争 解決手続件数

#### (1) 当年度における新規申立件数

当年度における、あっせんの新規申立件数は247件であった。新規申立件数の年度毎の推移は図表5、紛争事案の業務分類別の件数は図表6のとおりである。

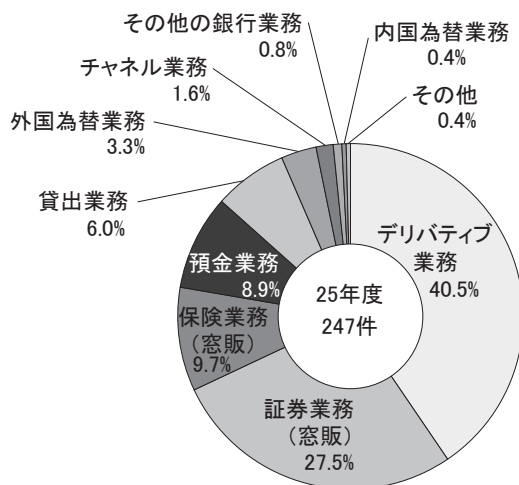
図表5 あっせんの新規申立件数の推移（年度別）



図表6 あっせんの新規申立の業務分類別件数・構成比  
(25年度)

(単位：件)

業務分類 内 訳	紛 争	
	構成比	前年比
加入銀行	0	0.0% ▲ 100.0%
預金業務	22	8.9% 15.8%
貸出業務	17	6.9% 13.3%
内国為替業務	1	0.4% —
手形交換	0	0.0% —
外国為替業務	8	3.3% ▲ 50.0%
外貨預金等	6	2.4% ▲ 57.1%
チャンネル業務	4	1.6% 33.3%
証券業務（窓販）	68	27.5% ▲ 62.4%
投資信託	61	24.7% ▲ 62.8%
保険業務（窓販）	24	9.7% ▲ 57.1%
デリバティブ業務	100	40.5% ▲ 80.5%
為替デリバティブ	86	34.8% ▲ 82.6%
その他の銀行業務	2	0.8% —
その他	1	0.4% 0.0%
合 計	247	100.0% ▲ 69.3%



(注) 申立書等に記載された紛争事案の内容をもとにあっせん委員会事務局が分類・集計。

## (2)年度別紛争解決手続件数

当年度において、紛争解決手続が終結した事案は446件となり、終結事由別の件数は図表7のとおりである。

図表7 紛争解決手続が終結した件数

(単位：件)

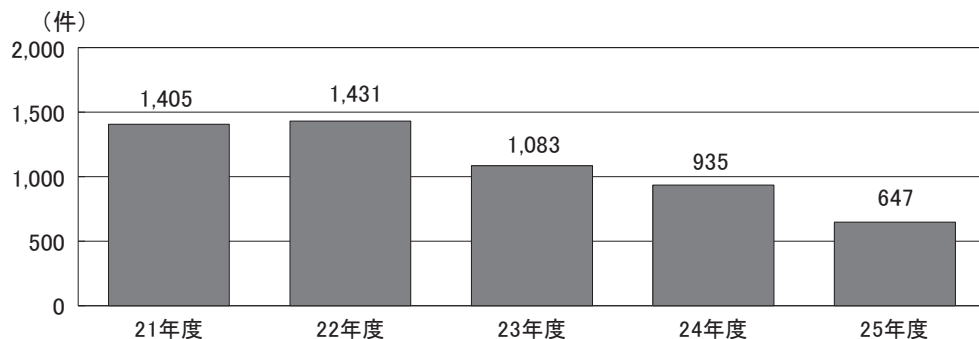
	25年度	(参考) 24年度
当年度中終結件数	446	1,065
あっせん案の提示後、和解	263	694
特別調停案の提示後、和解	2	2
あっせん案不受諾	7	8
特別調停案不受諾	1	0
申立人の申立て取下げ	36	63
紛争解決手続の打切り	104	253
適格性審査による不受理	33	45

## IV. 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<sup>1</sup>

### 1. カウンセリングサービスの実施状況

当年度の実施件数は図表8、カウンセリングサービスを受けるに至った原因とその対応結果は図表9のとおりである。

図表8 カウンセリングサービスの実施件数の推移（年度別）



<sup>1</sup> 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等を受け付ける専用の電話を設けている。

図表9 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  
(25年度)

(単位：件)

債務の原因	件数	構成比
住宅ローン等	304	47.0%
債務整理後の返済等の相談	144	22.3%
投資・事業失敗	44	6.8%
収入減	20	3.1%
教育費	19	2.9%
離婚	17	2.6%
本人を含む家族の病気	15	2.3%
生活費不足	14	2.2%
失業	13	2.0%
遊興費・ギャンブル等	4	0.6%
家族の借金	3	0.5%
その他	50	7.7%
合計	647	100.0%

(単位：件)

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	435	64.1%
法テラス（民事法律扶助）を紹介	69	10.2%
銀行への取次ぎ	40	5.9%
弁護士会を紹介	30	4.4%
住宅金融支援機構を案内	23	3.4%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	16	2.4%
簡易裁判所を案内	9	1.3%
労働金庫を案内	3	0.4%
その他	54	7.9%
合計	679	100.0%

(注1) 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。

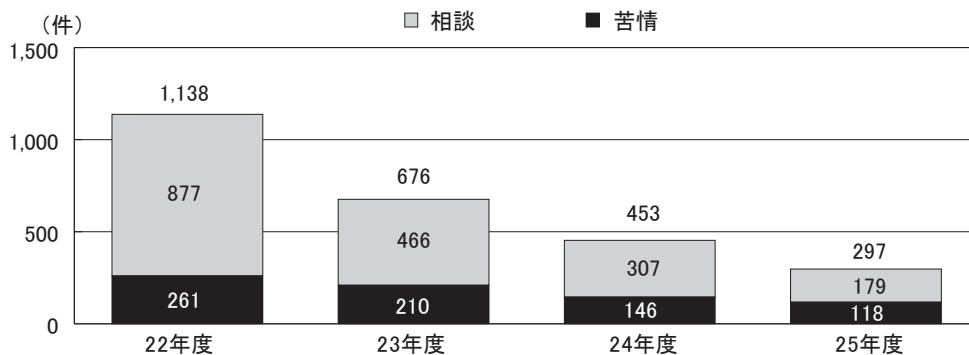
(注2) 対応結果のその他（7.9%）には、個人信用情報機関を案内（1.8%）が含まれる。

## 2. 中小企業向け融資相談の実施状況

当年度の実施件数は図表10のとおりである。相談等の主な内容を見ると新規借入れに

関するものが76件、与信・管理回収に関するもの等が47件であった。

図表10 中小企業向け融資に関する相談窓口の受付件数の推移（年度別）

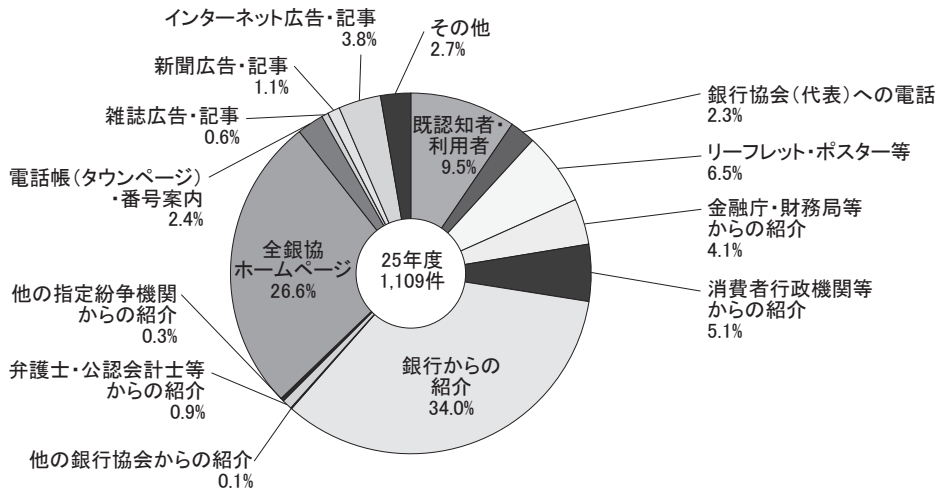


## V. 全銀協相談室認知媒体調査

全銀協相談室では、毎年12月に利用者がどのような媒体を使って全銀協相談室の存在を知ったのかを聞き取り調査している。

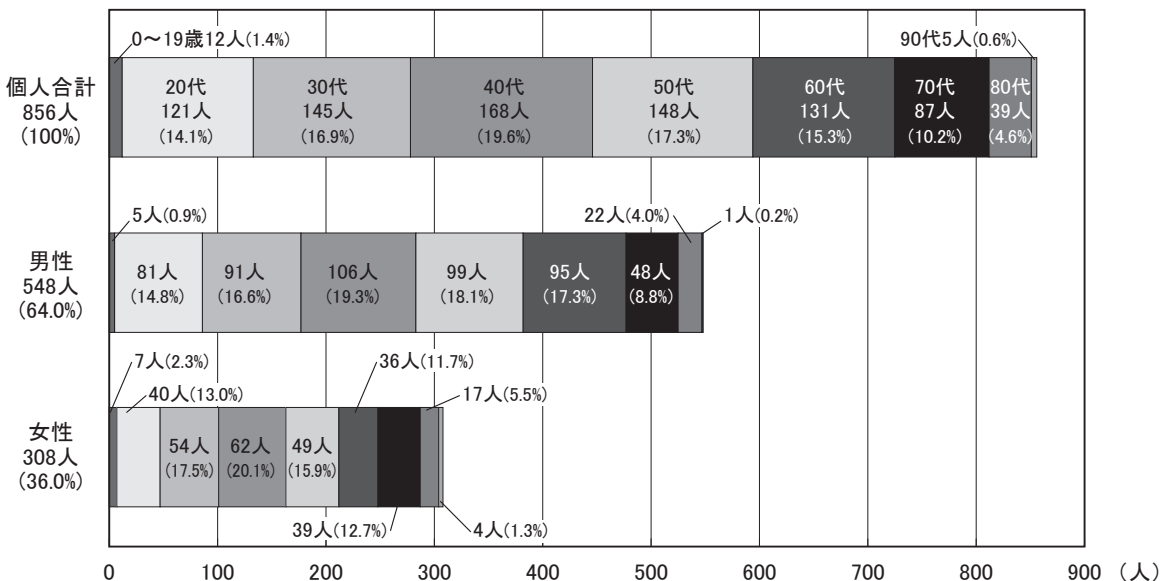
同調査によると、当年度は、銀行からの紹介（34.0%）、全銀協ホームページ（26.6%）、既認識者・利用者（9.5%）、リーフレット・ポスター等（6.5%）、消費者行政機関等からの紹介（5.1%）によるものが上位を占めた（図表11参照）。また、個人の利用者の性別と年代は図表12のとおりである。

図表11 全銀協相談室利用者の認知媒体別構成比



(注) 有効回答は、全回答1,492件から「不明・回答なし」の383件を除いている。

図表12 全銀協相談室の個人利用者の男女別・年齢別構成比 (25年度)



(注) 個人合計1,230件から「年代不明」374件を除いたものを有効回答としている。

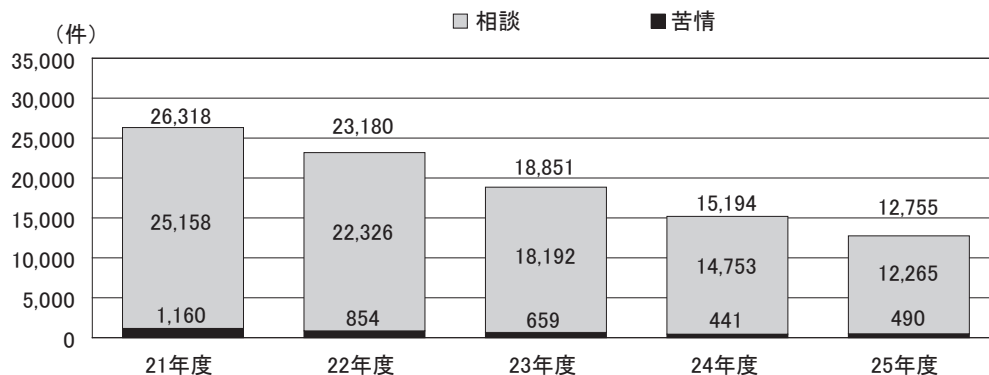
## VI. その他

- 各地銀行協会銀行とりひき相談所における相談・苦情受付状況

全国の銀行とりひき相談所<sup>2</sup>が当年度に受け付けた相談等の件数は、図表13および14のとおりである。また、大阪銀行協会銀行とりひき相談所が当年度に実施したカウンセリングサービスの件数は6件であった。

□

図表13 各地銀行協会における相談等の受付件数の推移  
(年度別) (全国51か所の銀行とりひき相談所)



図表14 各地銀行協会における相談等の業務分類別件数・構成比  
(25年度)

(単位：件)

業務分類	相談			苦情			相談・苦情合計		
	構成比	前年比		構成比	前年比		構成比	前年比	
加入銀行	2,111	17.2%	▲ 24.8%	16	3.3%	77.8%	2,127	16.7%	▲ 24.5%
銀行協会	1,396	11.4%	▲ 21.0%	—	—	—	1,396	10.9%	▲ 21.0%
預金業務	3,274	26.7%	▲ 12.1%	180	36.7%	33.3%	3,454	27.1%	▲ 10.5%
貸出業務	1,841	15.0%	▲ 20.6%	111	22.7%	▲ 21.8%	1,952	15.3%	▲ 20.7%
内国為替業務	343	2.8%	▲ 7.3%	31	6.3%	63.2%	374	2.9%	▲ 3.9%
手形交換	608	5.0%	▲ 23.0%	5	1.0%	150.0%	613	4.8%	▲ 22.6%
外国為替業務	335	2.7%	▲ 6.4%	5	1.0%	▲ 50.0%	340	2.7%	▲ 7.6%
チャネル業務	223	1.8%	▲ 13.9%	35	7.1%	29.6%	258	2.0%	▲ 9.8%
証券業務(窓販)	178	1.5%	▲ 19.5%	36	7.4%	12.5%	214	1.7%	▲ 15.4%
保険業務(窓販)	66	0.5%	32.0%	18	3.7%	28.6%	84	0.7%	31.3%
デリバティブ業務	14	0.1%	▲ 83.5%	5	1.0%	▲ 28.6%	19	0.1%	▲ 79.3%
その他の銀行業務	374	3.1%	▲ 15.0%	28	5.7%	▲ 3.4%	402	3.2%	▲ 14.3%
その他	1,502	12.2%	▲ 3.6%	20	4.1%	33.3%	1,522	11.9%	▲ 3.2%
合計	12,265	100.0%	▲ 16.9%	490	100.0%	11.1%	12,755	100.0%	▲ 16.1%

<sup>2</sup> 各地の銀行協会が運営する「銀行とりひき相談所」は51か所あり、指定紛争解決機関の苦情受付部門である全協相談室とは別に、銀行利用者からの相談・苦情を受け付けている。



## 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

苦情の発生原因別分類表

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中出 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中出 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）
個人情報保護関連	個人情報の取扱い