

# 全国銀行協会紛争解決等業務の実施状況 (平成25年度第2四半期)

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. 概況
- 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. その他

という。)に寄せられた相談および苦情の受付状況ならびにあっせん委員会における紛争解決手続の概況は以下のとおりである。

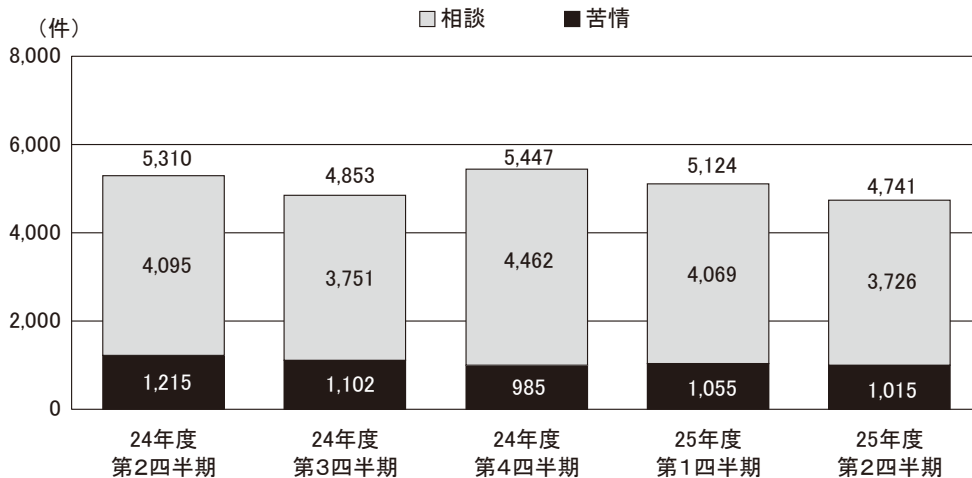
## 1. 相談および苦情の受付状況

全銀協相談室が当四半期に受け付けた相談および苦情の合計件数は4,741件となり、平成25年度第1四半期(平成25年4月～6月)(以下「前期」という。)に比べて383件(7.5%)の減少となった(図表1参照)。相談および苦情それぞれの当四半期の動きは以下のとおりである。

## I. 概況

平成25年度第2四半期(平成25年7月～9月)(以下「当四半期」という。)において、全国銀行協会相談室(以下「全銀協相談室」

図表1 相談等の受付件数(四半期別)



## 【相 談】

- ・件数は3,726件で、前期比343件（8.4％）の減少となった。業務別では、「預金業務」の割合が引き続き最も高く、次いで「加入銀行」<sup>(注1)</sup>、「銀行協会」<sup>(注2)</sup> および「貸出業務」（以上、合計で6割強）となった。
- ・「預金業務」では、引き続き相続に伴う相談が多く、預金名義人が死亡したが生前の取引銀行がわからない。どのようにすれば取引銀行がわかるのか。名義人死亡で一旦、凍結された預金口座を解除するにはどうしたらいいのか等の相談が寄せられた。
- ・「貸出業務」では、消費者ローンに関する照会件数が増加し、新規の融資申し込み手続きや、カードローンの詳しい内容を知りたい、といった問い合わせ等が寄せられた。
- ・全体的な件数が減少する中、「チャネル業務」が増加傾向にあり、所有するキャッシュカードはどこコンビニで使えるのか、手数料は無料なのかといった照会が寄せられた。
- ・また件数は少ないものの、警察や全国銀行協会名を詐称した事件に関する相談が引き続き寄せられている。

## 【苦 情】

- ・件数は1,015件で、前期比40件（3.8％）の減少となった。業務別では、「預金業務」の割合が引き続き最も高く、次いで「貸出業務」（以上、合計で5割強）が多かった。
- ・「貸出業務」では、アパートローンや事業資金の借換えに関する苦情が増加し、前期比で増加した。
- ・「証券業務（窓販）」および「保険業務（窓販）」が前期比減少する一方、「デリバティブ業務」等が増加した。

## 2. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

あっせんの新規申立件数は56件で、前期比28件（33.3％）の減少となった（図表6参照）。内訳をみると、「デリバティブ業務」、「外国為替業務」、「証券業務（窓販）」、「保険業務（窓販）」がいずれも大幅に減少した（図表7参照）。

紛争解決手続の終結件数は142件で、そのうち和解したものは81件、和解率は57.0％であった（図表8参照）。

## 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

全銀協相談室が当四半期に受け付けた相談および苦情（以下「相談等」という。）の件数は4,741件で、前期（平成25年度第1四半期）比383件（7.5％）の減少となった。

また、前年同期（平成24年第2四半期）に比べて、569件（10.7％）の減少となった（図表1参照）。

### 2. 相談の受付状況

全銀協相談室が当四半期に受け付けた相談の件数は3,726件で、前期比343件（8.4％）の減少となった（図表1、2参照）。

業務分類別にみると、引き続き「預金業務」、「加入銀行」、「銀行協会」および「貸出業務」の割合が高く、この4分類で全体の6割強となった（図表2、3参照）。

相談内容をみると、「預金業務」については、相続、口座開設、口座解約・払戻しに関する相談が多く寄せられた。「異動・諸届・移管」（結婚に伴う名義変更や住所変更）などが増

<sup>(注1)</sup> 「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・統廃合等の照会。

<sup>(注2)</sup> 「銀行協会」は、主に全銀協相談室、個人情報センター等に関する照会、カウンセリングサービスの利用等。

えている。

「加入銀行」については、引き続き、全銀協相談室を銀行と誤認した入電を含め、個別銀行の所在地・電話番号・金融機関コードの照会が大宗を占めた。

「銀行協会」については、個人信用情報センターに関する照会が多く、次いでカウンセリングサービス関係、全銀協相談室・銀行とりひき相談所に関する照会が多く寄せられたほか、全銀協出版物や全銀フォーマットに関する照会があった。

「貸出業務」については、消費者ローン、住宅ローン、事業資金の順に件数が多かった。

「チャネル業務」は前期比で増加した。CD・ATM取引に関する照会が増加し、半数以上を占めている。インターネット／モバイルバンキング関連も微増し、個別銀行のサービス内容や、パスワードを失念した場合の照会等が寄せられた。

「内国為替業務」は前期比で減少した。これは、犯罪収益移転防止法の改正に伴う振込依頼時の本人確認手続きの相談・照会が落ち着いてきたものと思われる。

「その他」の全体の受付件数は減少した。これは、犯罪収益移転防止法の改正に伴う本人確認方法に関する相談が落ち着いていたことが主因である。内訳としては、加入銀行以外の金融機関に関する相談・照会が引き続き大きな割合を占める一方、次いで口座凍結に関する相談等、金融犯罪関連の相談が増加した。こうしたなか、件数は少ないものの、警察や全国銀行協会名を詐称した事件に関する相談が、引き続き寄せられた。

### 3. 苦情の受付状況

全銀協相談室が当四半期に受け付けた苦情の件数は1,015件で、前期比40件（3.8%）の減少となった（図表1、2参照）。

業務分類別にみると、引き続き「預金業務」

および「貸出業務」の割合が高く、この2分類で全体の半数以上となった（図表2～4参照）。

「預金業務」については、名義人以外の家族等による預金の払戻しや預金の相続手続き、口座が開設できない等の苦情が寄せられた。

「貸出業務」は前期に比し増加した。増加の要因として、借換えに伴う違約金等に関する不満などアパルトローンに関する苦情が大幅に増加したほか、既存の事業資金の借換えを申し込んだが拒絶されたことへの不満や、消費者ローンの謝絶等の苦情も増加した。

「チャネル業務」も前期と同水準の件数が寄せられ、CD・ATM取引に係る手数料や誤振込時の再振込手数料、暗証番号を忘れた際の銀行窓口の応対に関する苦情が寄せられた。

「保険業務（窓販）」および「証券業務（窓販）」は、いずれも大幅に減少した。

「デリバティブ業務」はやや増加し、ほぼ法人からの申し出である。

「その他」は減少に転じた。主因は犯罪収益移転防止法の改正による本人確認手続きに関する苦情が落ち着いたことであるが、引き続き子供（大学生）の授業料の振込時に本人確認を求められたことへの不満が寄せられたほか、新しいものとしては、銀行からNISA（少額投資非課税制度）口座開設の勧誘がしつこく郵送されてくること等への苦情があった。

図表2 相談等の業務分類別件数・構成比  
(25年度第2四半期)

(単位：件)

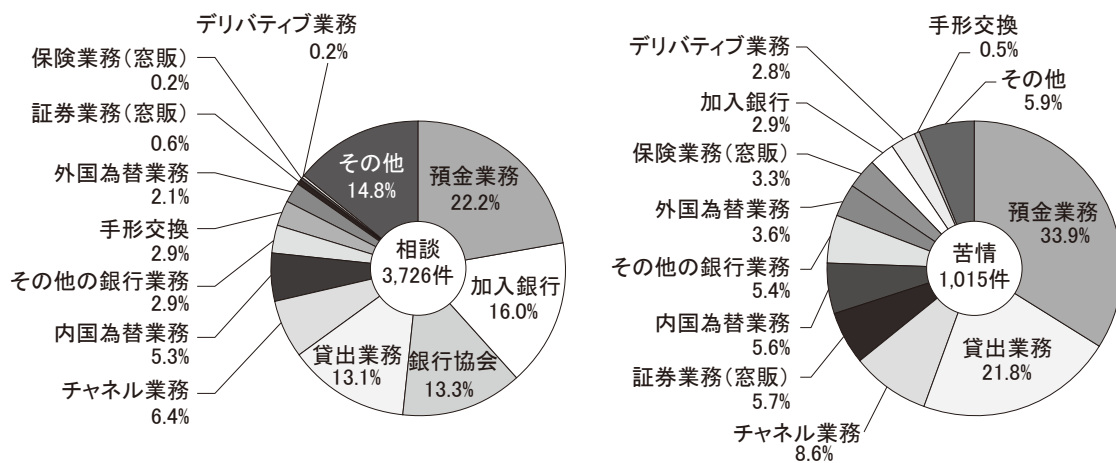
業務分類	相談			苦情			相談・苦情合計		
	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比
加入銀行	595	16.0%	▲ 8.9%	29	2.9%	▲ 29.3%	624	13.1%	▲ 10.1%
銀行協会	496	13.3%	▲ 9.8%	—	—	—	496	10.5%	▲ 9.8%
預金業務	827	22.2%	0.6%	344	33.9%	▲ 2.5%	1,171	24.7%	▲ 0.3%
貸出業務	489	13.1%	4.0%	221	21.8%	16.3%	710	15.0%	7.6%
内国為替業務	196	5.3%	▲ 18.3%	57	5.6%	▲ 1.7%	253	5.3%	▲ 15.1%
手形交換	107	2.9%	16.3%	5	0.5%	▲ 28.6%	112	2.4%	13.1%
外国為替業務	78	2.1%	▲ 14.3%	37	3.6%	0.0%	115	2.4%	▲ 10.2%
チャンネル業務	240	6.4%	13.7%	87	8.6%	1.2%	327	6.9%	10.1%
証券業務（窓販）	23	0.6%	▲ 36.1%	58	5.7%	▲ 19.4%	81	1.7%	▲ 25.0%
保険業務（窓販）	9	0.2%	▲ 10.0%	34	3.3%	▲ 24.4%	43	0.9%	▲ 21.8%
デリバティブ業務	6	0.2%	▲ 25.0%	28	2.8%	12.0%	34	0.7%	3.0%
その他の銀行業務	110	2.9%	▲ 12.0%	55	5.4%	0.0%	165	3.5%	▲ 8.3%
その他	550	14.8%	▲ 27.7%	60	5.9%	▲ 30.2%	610	12.9%	▲ 28.0%
合計	3,726	100.0%	▲ 8.4%	1,015	100.0%	▲ 3.8%	4,741	100.0%	▲ 7.5%

(注1) 業務分類の内訳は資料1参照。

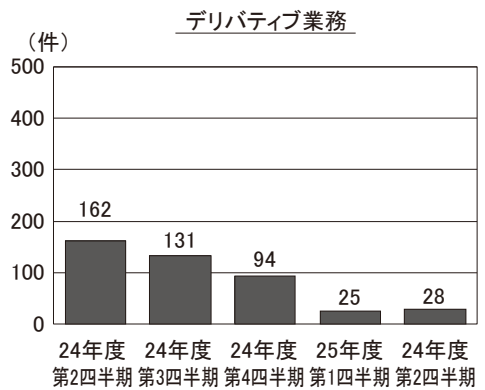
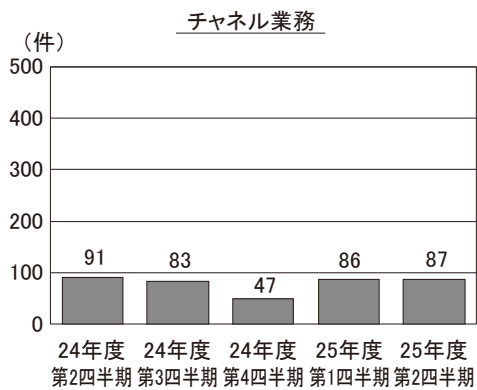
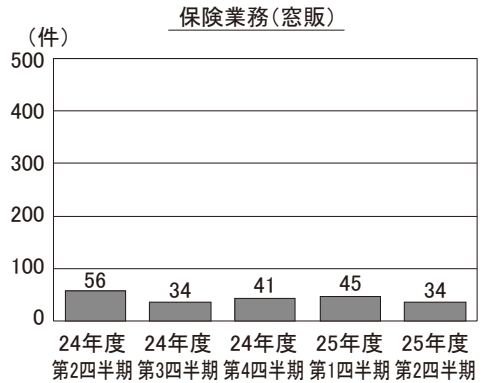
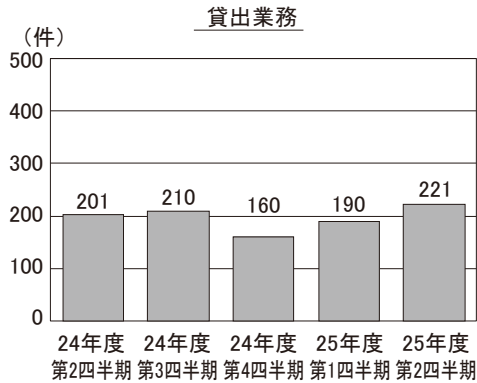
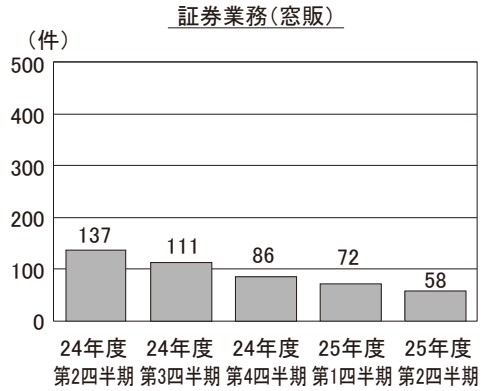
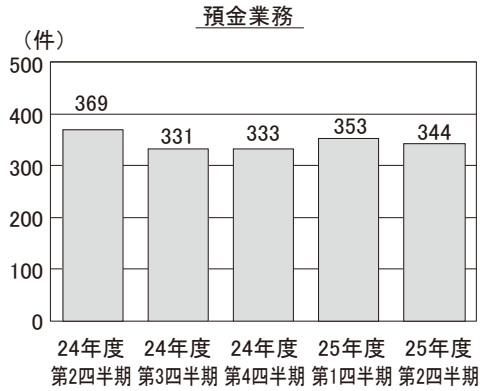
(注2) 住宅ローンに関する相談のうちカウンセリングサービスを実施した件数は業務分類「銀行協会」に、また、中小企業向け融資に関する窓口で受け付けた相談等は同「貸出業務」に計上。

(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。

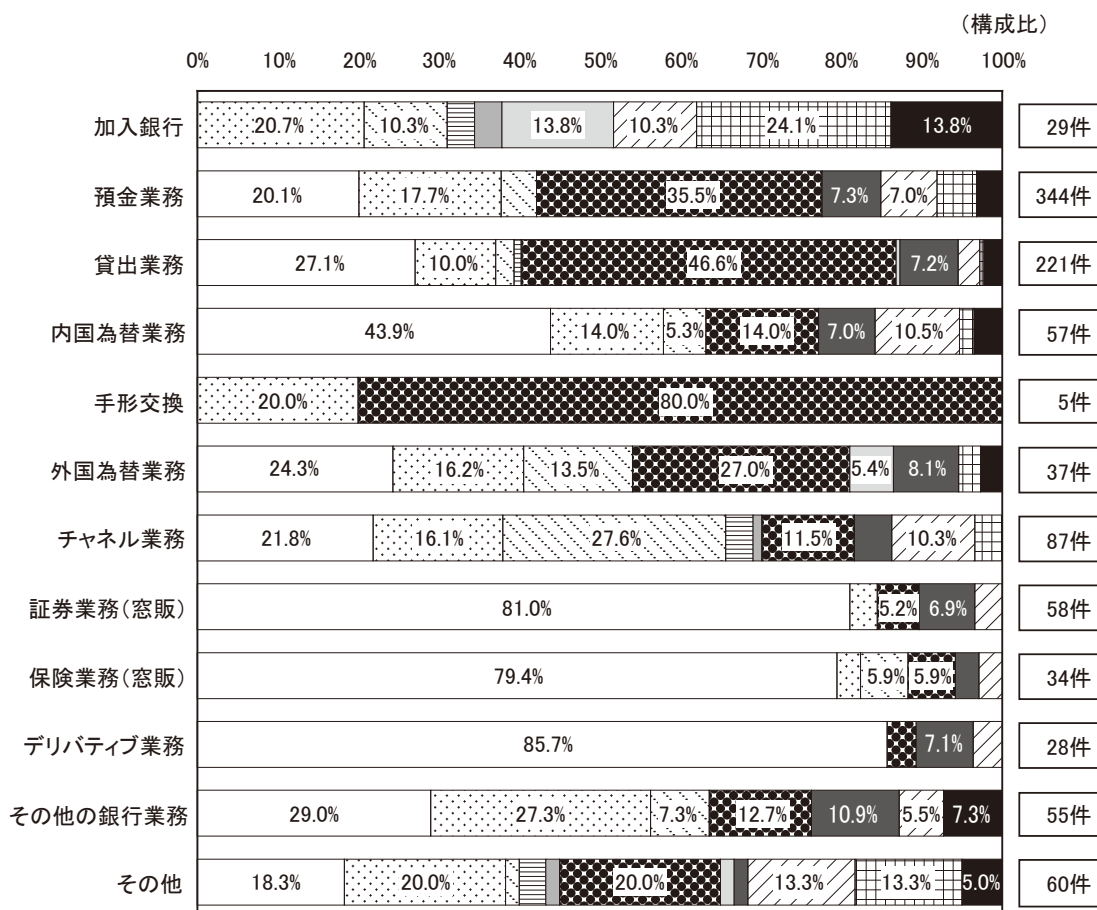
図表3 相談等の業務分類別構成比（グラフ）  
(25年度第2四半期)



図表4 主な業務分類別の苦情の受付件数の推移（四半期別）



図表5 苦情の業務分類別件数とその発生原因  
(25年度第2四半期)



- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 説明態勢<br/>(銀行側の説明不足・説明相違、等)</li> <li>▨ 商品・サービス<br/>(顧客からの被害発生への申出、等)</li> <li>■ 店舗等設備<br/>(店舗等設備に対する改善要望、等)</li> <li>■ 経営方針<br/>(銀行の経営方針、銀行界全体への意見、等)</li> <li>▨ その他の改善<br/>(伝票や必要書類に対する改善要望、等)</li> <li>■ 個人情報保護関連</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▨ 対応姿勢<br/>(店頭での対応方法に関する不満、等)</li> <li>▨ 広告宣伝<br/>(広告宣伝物・説明資料の改善要望、等)</li> <li>■ 取引方針<br/>(与信判断への不満、等)</li> <li>■ 事務の錯誤・遅延<br/>(銀行のオペレーションミス、等)</li> <li>▨ その他<br/>(銀行以外の外部要因、等)</li> </ul> |
|--|--|

(注) 発生原因の内訳は資料2参照。



#### 4. 相談等の事案例

##### (1)相談

###### 【預金業務】

- 母親が生前争っていた過払金返還訴訟が結審し、相続人に資金が返還されることとなった。ところが相続人の一人である弟が行方不明であり、弁護士からは弟を捜すように言われている。せめて弟名義の口座に振り込むため、弟名義の預金口座だけでも調べる方法が何かないか。
- 警察庁の凍結口座名義人リストに情報が登録されてしまい、複数の預金口座が凍結されたが、給与を受け取っている口座だけは凍結されていない。警察庁に相談したところ、情報を削除する方向とのことで、銀行に状況を説明しておくように言われた。給与受取り口座を凍結されると困るので、銀行に説明すべきかどうか迷っている。

###### 【貸出業務】

- 銀行は生活保護受給者から借入金の返済を受け付けるのか知りたい。法律の専門家からは保護費を返済に充てることは禁じられていると言われた。
- 借地人が、銀行から建物建築資金を借りるため、地主の私に「建物担保差し入れ承諾書」に署名押印を求めてきた。銀行の目的は何か。
- オートローンを利用している。今まで遅れることもなく、現在返済中である。遅れがなく、返済していることの証明がほしいが、発行してもらえるものか。

###### 【内国為替業務】

- 法人の組合支部から本部へ、現金による10万円超の振込をする際、一々取引時確認をされると、全体では相当な負担となる。取引時確認の簡略化など、負担を軽減する方法はないだろうか。
- ATMで振込をする場合、振込依頼人名を

指定することができるが、窓口ではどのようなだろうか。

###### 【外国為替業務】

- 200万円の余裕資金ができたので、米ドル現金に両替をした。両替をした200万円相当の米ドル現金を米国の取引銀行へ送金する場合、どこの銀行に行けば手続きができるのか。日本から現金を海外に持ち出す場合には、100万円から申告が必要か。また未成年者は申告の対象となっているのか。
- 海外の会社から海外送金を受ける際、手数料が差し引かれてくる。手数料を海外の会社に負担してほしいがどうすればよいか。

###### 【チャネル業務】

- 現在の壱万円札は平成16年から流通しているが、それ以前の壱万円札はATMでも入金が可能か。また、旧の壱万円札は仕分けされて回収されているのか。
- 採用された会社から、預金口座番号とキャッシュカードの暗証番号が業務上必要なので、会社に届け出るようにといわれている。教えるべきものなのか。
- クレジットカードの裏に署名を求められる。署名がないと使えないと言われたが、何のための署名なのか。署名があることにより、署名を偽造されて利用される可能性もあるのではないか。

###### 【証券業務（窓販）】

- 退職金を原資にして、投資信託か公共債かよくわからないファンドとセット契約をすると定期預金の金利が上がる商品を申し込んだ。定期預金金利を強調した広告に惹かれ申し込んでしまったが、ファンドの内容や手数料等がさっぱりわからない。このような相談は多くないか。
- 銀行を通じて投資信託を購入し、配当金が普通預金口座に入金されている。引越しをするが、引越し先では同じ銀行の店舗がな

い。同じ投資信託を販売している別の銀行を探し当てた。移管することはできるか。

- 銀行の証券仲介業務で仕組債を申し込んだ。今、キャンセルすべきか悩んでいる。募集期間中であればキャンセルできるだろうか。

#### 【保険業務（窓販）】

- 銀行を通じて契約した生命保険契約がある。契約して1年経過したが解約したい。どうすればいいのか。
- 銀行で勧められた保険に入りたいが、銀行員の説明が悪く理解できない箇所があるので教えてほしい。

#### 【デリバティブ業務】

- 仕組預金の金利について、銀行間取引の金利に+0.3%との説明を受けた。銀行間取引の金利の意味がよくわからない。
- 金利スワップ契約のセールスを受けている。銀行からは、契約後の金利低下リスクと期限償還前のリスクの説明を受けたが、他に考えられるリスクはあるか。
- 仕組預金を保有していた者が亡くなった場合、どのように相続するのか。

#### 【その他の業務】

- 非居住者であるが、教育資金一括贈与制度は利用できるか。
- 相続手続で遺産分割協議書を提出したのに、その中に貸金庫に関する記載がないという理由で貸金庫を開けてもらえない。通常、遺産分割協議書にはそんなことも記載すべきなのか。

## (2) 苦情

#### 【預金業務】

- 住宅ローンの連帯保証人となっていた母が死亡した。相続人3人で書類を提出したが、預金の手続きは住宅ローンの手続きが終了しないとできないと言われた。相続の書類

には、「この件について銀行には一切迷惑をかけません」という文言が入っており、何の問題もないのではないか。このような状態で銀行が手続きを進めないのは違法ではないか。

- 銀行でまとまった現金を払い戻そうと窓口申し出ると「警察に電話をしてからでないと手続きできない。」と言われ、電話で警察官から目的や預け先など事細かに聞かれた。振り込め詐欺の防止のためだとは思いますが、細かい個人情報まで聞かれ、とても不愉快である。
- 銀行で相続手続中であるが、預金名義人が死亡して49日を過ぎていないのに、銀行員が「相続のお手伝いをしたい。」と言い、あつかましく自宅を訪問してくる。何とかならないものか。

#### 【貸出業務】

- 住宅ローンを契約するとき手数料を少しでも安くしたいと相談したところ、6本に分けると印紙代が安くなると言われて契約した。その住宅を手放すに当たり、住宅ローンを繰り上げ完済することを申し出たところ、住宅ローンの繰上返済手数料として1本につき2万1千円がかかるといわれた。契約当初に費用等のリスクをきちんと説明すべきではないか。
- 私は投資信託を契約しているが、余裕資金がある者にカードローンを作ってほしいと勧誘するのはおかしくないか。銀行員は、使わなくてもいいので契約だけはしてほしいという。契約だけでも200円の収入印紙代がかかるので、契約したくない。コンプライアンスに反する営業をしているのではないか。

#### 【内国為替業務】

- 孫に小遣いを振り込んでいる。自行振込みであれば振込依頼人からのコメントを伝達



しているサービスを実施している銀行があるので、他行振込でもコメントを伝達してくれるサービスを実施してほしい。

- ATMで送金をした際、振込依頼人を入力する文字が30文字と聞いた。しかし、振込を依頼した控えのジャーナルは一部のみが記載され、入力した内容は全て記載されていないため、控えとして不十分である。

#### 【外国為替業務】

- 旅行資金のため、海外の自分の口座宛に80万円送金した。今回は受け付けてもらえたが、次回からの送金時には給与明細や源泉徴収票の提出が必要という。1,000万円など多額であれば理解できるが、80万円前後の金額では不要だと思われ、納得できない。
- 外貨が関係する仕組預金を勧誘されたが、リスクに関する説明が不十分で、パンフレットや契約締結前交付書面は契約した後、帰りに渡された。リスクを理解していればこのような商品を契約しなかった。
- イギリスの友人から5,000円を海外送金してもらった。中継銀行の手数料が2,500円差し引かれて、私の口座に入金されたのは、2,500円であった。その2,500円を現金で引き出そうとしたところ、さらにリフティングチャージが2,500円かかると言われたが納得がいかない。

#### 【チャネル業務】

- 当社の口座に不正アクセスされ、200万円を不正送金された。銀行に補償を依頼したが、コールセンターの担当者から2か月くらいかかるといわれた。家賃や従業員の給与の支払ができないので、もっと早く補償してほしい。
- 銀行員に確認をしながらファームバンキングの申込みをしたのに、利用したいサービスが期限付きのお試しサービスであった。今となっては有料サービスに移行せざるを

得ない状況であり、銀行も謝罪する以外に方法がないことはわかるが、なんだか上手く騙されたような気がしてならない。

- 銀行の店舗内ATMを利用していたが、隣のATMを利用している顧客は二人で操作を行っていた。そのため私の方へはみ出してくる。私が利用しているATM画面の情報が彼らに見えてしまう。このような状況なのに、銀行のロビーマンは注意しようとしない。顧客に対する配慮や緊張感に欠けているのではないか。

#### 【証券業務（窓販）】

- 2011年に契約した投資信託につき、手数料がかかることとリスクについて全く説明がなかった。契約を元に戻してほしいと伝えたが無理であるとのことで、1年半も待っているが元には戻らず、本日解約をしたが、損失が発生した。損失の半分は銀行に負担してほしい。
- 定期預金と投資信託のセット契約をすれば定期預金の金利が1%以上になるという説明を聞いて契約したが、契約書を後からみると定期預金の申込みはされておらず、申込み額の全てが投資信託となっていた。さらに目論見書も受け取っていない。契約を白紙に戻してほしい。
- 銀行から系列証券会社を紹介されて、投資商品を勧められていた。契約するつもりではあったが、購入に係わる書面や証票類に署名・押印はしていないにもかかわらず、預金口座から購入代金が引き落されている。おかしいのではないか。
- 【保険業務（窓販）】
  - 5年前に母親が契約した保険商品は元本保証があり毎年30万円が受け取れる商品とだけ、母親と息子である私と妻の3人が説明を受けており、契約時には母が死亡した場合に私が死亡保険金を受け取れる商品と認

識していた。しかし、被保険者が私であったため、母が死亡したが保険金の受け取りができないことが判明した。保険金が受け取れないのは銀行の説明不足が原因であるから、保険金の補償を銀行に求めたい。

- 高齢の両親が、契約後6年間は元本割れする可能性のある保険商品を契約していた。両親は元本割れの認識がなく、3年後には引き出すつもりでいた。銀行に苦情を伝え、販売担当者がどのような説明をしたかを尋ねたところ、若い課長が対応し、何も回答しない。たまりかねて本部へ苦情を伝えたが、支店の担当者は面談の約束さえ放置した。銀行に対しペナルティを課してほしい。

#### 【デリバティブ業務】

- 銀行と金利キャップ取引をしているが、中途解約しようとするとう社の想定と比較しても法外な解約清算金を負担しなければならない。そのような状況であるのに、解約清算金の説明を求めても応じてくれないのは問題ではないか。

#### 【その他】

- 法人の取引時確認について、全国銀行協会のパンフレットを見ると、25%超の議決権を取得している者がいれば、法人の実質的支配者として確認が求められると理解しているが、銀行からは25%超に該当する者がいなくても、最多の議決権を取得している者を、銀行所定の確認票に記入するように言われた。パンフレットの内容と矛盾するようであるが、確認票に記入しなければいけないのか。統一的なルールはどのようにになっているのか。
- 口座振替依頼書に捨印を押すようになっているがどうして必要なのか。間違っていれば、訂正をすれば済む話ではないか。決まりがなければ捨印を省くようにしてほしい。

- 退職して1年後に確定拠出年金の解約を申し出たところ、銀行担当者からできないとの説明を受け解約を諦めた。今般、退職後2年以内であれば解約可能であることが判明したが、すでに退職から2年を経過しているため解約できない。銀行は遑って解約に応じてほしい。また払い過ぎた管理手数料を銀行が負担してほしい。

### Ⅲ. あっせん委員会における紛争解決 手続の状況

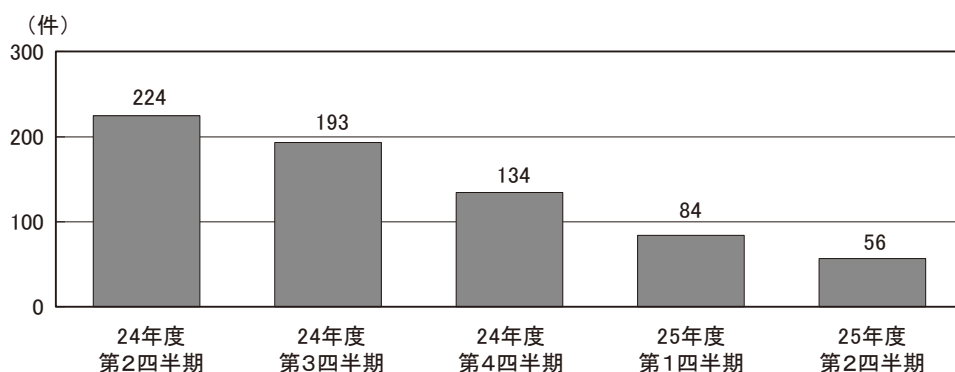
#### 1. あっせんの新規申立件数および四半期別紛 争解決手続件数

(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56件であり、前期比28件（33.3%）の減少であった。当四半期は、すべて顧客からの申立てであった。

新規申立件数の四半期毎の最近の推移は図表6、紛争事案の業務分類別の件数は図表7のとおりである。

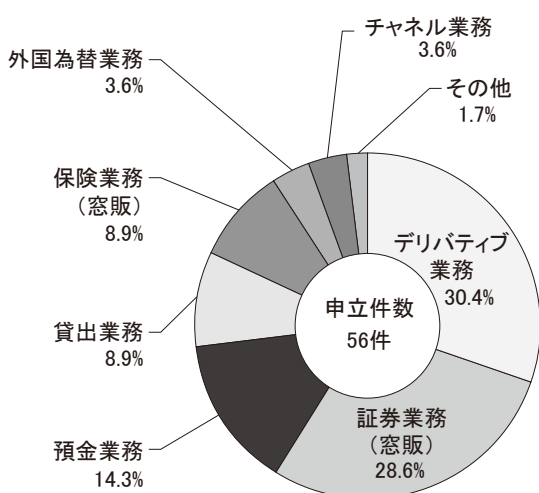
図表6 あっせんの新規申立件数の推移（四半期別）



図表7 あっせんの新規申立の業務分類別件数・構成比  
(25年度第2四半期)

(単位：件)

業務分類	紛争			
	内 訳	構成比	前期比	
加入銀行		0	0.0%	—
預金業務		8	14.3%	33.3%
貸出業務		5	8.9%	400.0%
内国為替業務		0	0.0%	—
手形交換		0	0.0%	—
外国為替業務		2	3.6%	▲ 33.3%
外貨預金等		2	3.6%	▲ 33.3%
チャンネル業務		2	3.6%	100.0%
証券業務（窓販）		16	28.6%	▲ 20.0%
投資信託		13	23.2%	▲ 23.5%
保険業務（窓販）		5	8.9%	▲ 16.7%
デリバティブ業務		17	30.4%	▲ 63.0%
為替デリバティブ		13	23.2%	▲ 67.5%
その他の銀行業務		0	0.0%	▲ 100.0%
その他		1	1.7%	—
合計		56	100.0%	▲ 33.3%



(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で分類・集計。

(2)四半期別紛争解決手続件数

当四半期において、紛争解決手続が終結した事案は142件となり、終結事由別の件数は図表8のとおりである。

2. あっせんの申立て事案の概要とその結果

当四半期に紛争解決手続が終結した142件の事案の概要は、全銀協ホームページ (<http://www.zenginkyo.or.jp/adr/>) に掲載。

図表8 紛争解決手続が終結した件数の推移（四半期別）

(単位：件)

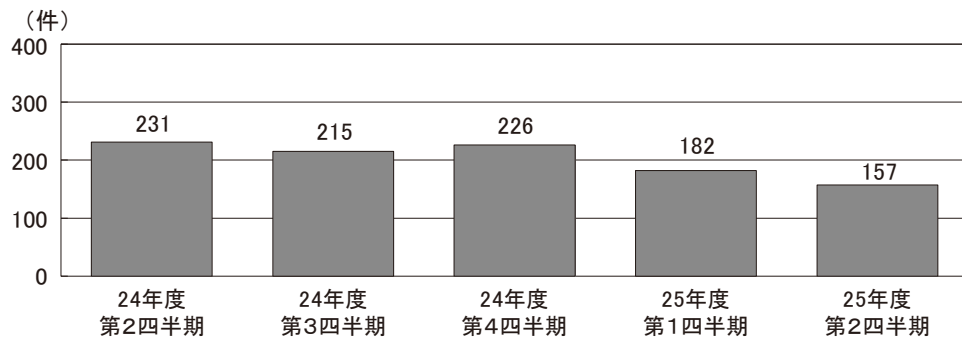
	24年度 第2 四半期	24年度 第3 四半期	24年度 第4 四半期	25年度 第1 四半期	25年度 第2 四半期	(参考) 24年度
当四半期中終結件数	282	246	230	166	142	1,065
あっせん案の提示後、和解	177	182	145	99	81	694
特別調停案の提示後、和解	0	0	2	1	0	2
あっせん案不受諾	2	4	0	4	1	8
特別調停案不受諾	0	0	0	1	0	0
申立人の申立て取下げ件数	18	6	25	27	5	63
紛争解決手続の打ち切り件数	66	49	49	31	42	253
適格性審査による不受理件数	19	5	9	3	13	45

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

当四半期の実施件数は図表9、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10のとおりである。

図表9 カウンセリングサービスの実施件数の推移（四半期別）



<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10 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年度第2四半期)

(単位：件)

債務の原因	件数	構成比
住宅ローン等	79	50.3%
債務整理後の返済等の相談	28	17.8%
投資・事業失敗	7	4.5%
収入減	7	4.5%
教育費	6	3.8%
離婚	5	3.2%
失業	3	1.9%
本人を含む家族の病気	3	1.9%
生活費不足	2	1.3%
家族の借金	1	0.6%
遊興費・ギャンブル等	1	0.6%
その他	15	9.6%
合計	157	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	99	61.5%
法テラス（民事法律扶助）を紹介	21	13.0%
銀行への取次ぎ	15	9.3%
弁護士会を紹介	7	4.4%
住宅金融支援機構を案内	4	2.5%
簡易裁判所を案内	3	1.9%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	2	1.2%
労働金庫を案内	0	0.0%
その他	10	6.2%
合計	161	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。

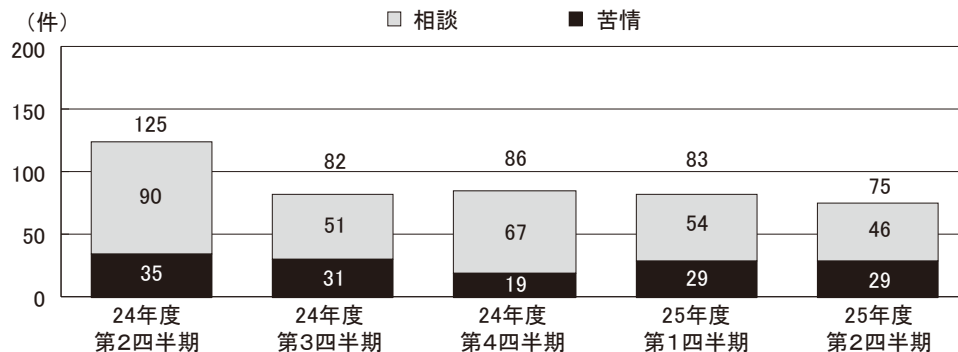
(注2) 対応結果の「その他」(10件)には、個人情報情報機関を案内(5件)が含まれる。

## 2. 中小企業向け融資に関する相談窓口の実施状況

当四半期の実施件数は図表11のとおりである。相談等の主な内容を見ると、新規融資

に関するものが17件、担保・保証・金利等(担保、保証の解除。金利負担軽減関連の相談および一般的な照会。)に関するものが14件、与信管理・回収が12件であった。

図表11 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)



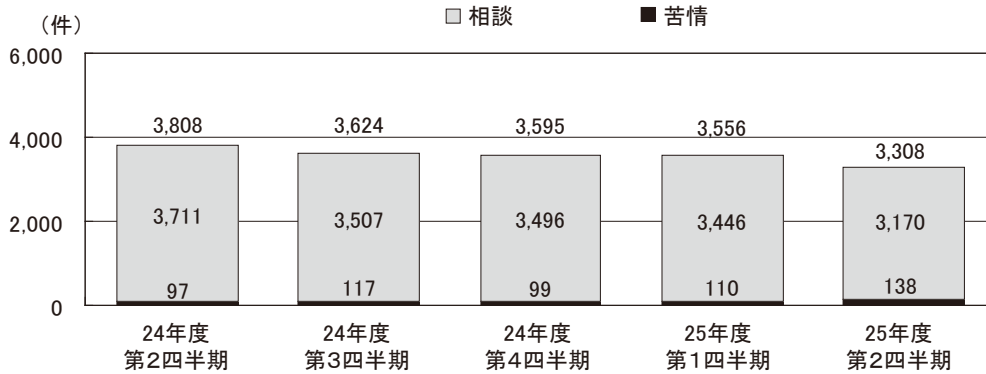
## V. その他

- 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>が当四半期に受け付けた相談等の件数は、図表12および13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四半期に実施したカウンセリングサービスは2件であった。



図表12 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) (全国51か所の銀行とりひき相談所)



図表13 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  
(25年度第2四半期)

(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	528	16.6%	▲ 12.1%	5	3.6%	66.7%	533	16.1%	▲ 11.8%
銀行協会	351	11.1%	▲ 17.4%	—	—	—	351	10.6%	▲ 17.4%
預金業務	880	27.8%	0.9%	53	38.4%	39.5%	933	28.2%	2.5%
貸出業務	497	15.7%	▲ 6.0%	29	21.0%	▲ 3.3%	526	15.9%	▲ 5.9%
内国為替業務	79	2.5%	▲ 10.2%	8	5.8%	14.3%	87	2.7%	▲ 8.4%
手形交換	173	5.4%	5.5%	1	0.7%	0.0%	174	5.3%	5.5%
外国為替業務	92	2.9%	▲ 9.8%	1	0.7%	▲ 50.0%	93	2.8%	▲ 10.6%
チャンネル業務	54	1.7%	▲ 20.6%	10	7.3%	11.1%	64	1.9%	▲ 16.9%
証券業務 (窓販)	50	1.6%	0.0%	14	10.1%	180.0%	64	1.9%	16.4%
保険業務 (窓販)	21	0.7%	40.0%	6	4.4%	100.0%	27	0.8%	50.0%
デリバティブ業務	4	0.1%	▲ 20.0%	0	0.0%	▲ 100.0%	4	0.1%	▲ 50.0%
その他の銀行業務	97	3.1%	▲ 18.5%	8	5.8%	100.0%	105	3.2%	▲ 14.6%
その他	344	10.8%	▲ 15.7%	3	2.2%	▲ 40.0%	347	10.5%	▲ 16.0%
合計	3,170	100.0%	▲ 8.0%	138	100.0%	25.5%	3,308	100.0%	▲ 7.0%

<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。



## 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 ・手続き、必要資料 ・払戻手続き ・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、借入手続き ・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、手続き、本人確認、マネー・ローダリングの趣旨等、誤振込み、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、手続き、取扱銀行 ・仕組み、手続き、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