

全国銀行協会紛争解決等業務の実施状況 (平成27年度第3四半期)

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

I. 概況

平成27年度第3四半期（平成27年10月～12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」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。

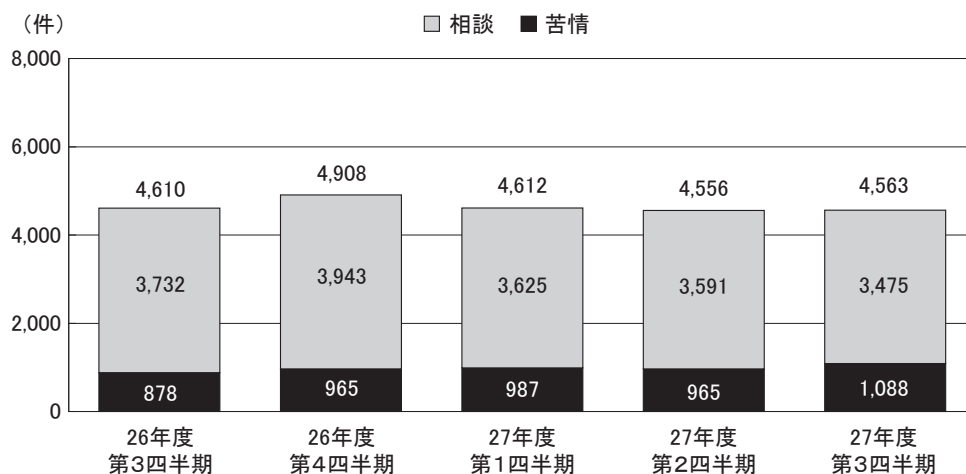
1. 相談および苦情の受付状況

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4,563件となり、平成27年度第2四半期（平成27年7月～9月）（以下「前期」という。）に比べて7件（0.2%）の増加となった（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。

【相談】

・件数は3,475件で、前期比116件（3.2%）の減少となった。業務別では、「預金業務」の割合が最も高く、次いで「加入銀行」^(注1)、「その他」^(注2)および「貸出業務」（以上、

図表1 相談等の受付件数（四半期別）



合計で7割弱)となった。

- ・「預金業務」では、引き続き相続に関する相談が多い中、「紛失・盗難」、「預金保険制度」に関する相談が前期に比し増加した。
- ・「貸出業務」では、消費者ローンに関する問い合わせが半数を占めた。
- ・「その他」では、「加入銀行以外の金融機関」の照会が引き続き多く、次いで口座凍結等に関する「金融犯罪関連」の相談が寄せられた。「金融関連業法等」としては特にマイナンバーに関する相談が大幅に増加した。

【苦情】

- ・件数は1,088件で、前期比123件(12.7%)の増加となった。業務別では、「預金業務」の割合が引き続き最も高く、次いで「その他」、「貸出業務」(以上、合計で7割弱)が多かった。
- ・「預金業務」では、口座解約・払戻しに関する苦情が増加した。
- ・「貸出業務」では消費者ローンの返済に関する苦情が増加した。
- ・「証券業務(窓販)」についての件数は少なかったものの、投資信託に関する苦情が前期に比べ増加した。
- ・「その他」では、「金融犯罪関連」として一部の銀行で行われている口座凍結等に関する苦情のほか、「金融関連業法等」としてマイナンバーに関する苦情が増加した。

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39件で、前期に比し56.0%の増加となった(図表9参照)。内訳をみると、「証券業務」や「デリバティブ業務」、「保険業務」で約7割強を占めている(図表10参照)。

紛争解決手続の終結件数は22件で、そのう

ち和解したものは9件、和解率は40.9%であった(図表12参照)。

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4,563件で、前期(平成27年度第2四半期)比7件(0.2%)の増加となった。

また、前年同期(平成26年度第3四半期)に比べて、47件(1.0%)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3,475件で、前期比116件(3.2%)の減少となった(図表1参照)。

業務分類別にみると、引き続き「預金業務」、「加入銀行」、「貸出業務」および「その他」の割合が高く、この4分類で全体の7割弱となった(図表3、4参照)。

相談内容をみると、「預金業務」の相談件数は、前期に比べ減少した。時期的なものとしてボーナスキャンペーン商品の相談や一部の銀行の開業記念キャンペーン商品など、各銀行が扱う預金商品の照会が寄せられた。

「加入銀行」については、全銀協相談室の電話番号を銀行の電話番号と誤認した入電が引き続き多く寄せられた。

「貸出業務」は、消費者ローンを契約するために事前に聞いておきたい一般的な照会のほか、銀行と間違えて申し込み手続きを取りたい、といった相談が寄せられた。

「内国為替業務」は、いつ振込先に入金さ

(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・統廃合等の照会。

(注2) 「その他」は、主に加入銀行以外の金融機関、金融犯罪関連、利子課税・税金一般等の照会。

れるのか、特に年末はいつまで振込みが可能なのかといった照会が寄せられた。

「銀行協会」については、カウンセリング申込の増加、個人信用情報センターの開示手続に関する照会が多かった。

「チャネル業務」は、前期に比べ微増であった。主にインターネット・バンキング取引に関する相談が多かったが、その内容は個別銀行の手続きに関する照会であった。

「外国為替業務」については、海外送金と外貨両替に関する照会が寄せられた。特に海外送金に関する相談が半数以上であり、手続きの進捗状況を知るにはどうしたらよいか、手数料はどのぐらいかかるのかといった一般的な相談が寄せられた。

「証券業務（窓販）」に関する相談件数は、前期に比べ4割増加した。特に投資信託に関する相談が増加した。その内容は、「銀行でETFを購入できるか。」「銀行から勧められている（固有の）投資信託はどんなものだろうか。」といった、照会が寄せられた。

「その他の銀行業務」についての相談は、「口座振替」に関する相談が多く、口座からの引落のタイミングや回数はどうなっているのかといったものや、引落日に残高不足であったのですぐに入金したがまだ引き落とされない、いつ引き落とされるのか、といった相談が寄せられた。

「通貨・両替」については、硬貨の両替に関する相談が約半数を占めた。お年玉用の新札に両替できる機械を設置している支店はどこかという照会も寄せられた。

「その他」に関しては、「金融関連業法」に関する相談の9割以上がマイナンバーに関する相談であった。

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1,088件で、前期比123件（12.7%）

の増加となった（図表1参照）。

業務分類別にみると、「預金業務」、「貸出業務」および「その他」の割合が高く、特に今期は「その他」に分類される「金融犯罪関連」にかかる苦情が増加したため、これらの3分類で全体の7割と前期の6割から増加している（図表3～5参照）。

「預金業務」に関する苦情の件数は、前期に比べ増加した。前期に引き続き口座解約・払戻しに関する不満が多く、高齢の預金名義人や病気を患った家族に代わって銀行窓口で手続きしようとしたが、預金名義人の意思確認が必要と言われ、手続きすることができなかったという不満が寄せられた。

「貸出業務」の苦情件数は、前期に比べ減少した。住宅ローンや事業資金に関する苦情が減少する中、消費者ローンは増加し、銀行から消費者ローンのセールスがあるが禁止されていないのかといったものや、契約金利が当初の申し込みより高い、あるいは誰でも低金利で融資をするような印象を大幅に受ける広告を出すのはやめてほしいと言った申出などがあつた。

「内国為替業務」は、前期比58.8%と大幅に増加した。誤振込に関する申出が依然と多く寄せられ、組戻手続きを案内するときの行員の対応についての不満も寄せられた。

「証券業務（窓販）」は前期に比べ増加した。投資信託に関する苦情が約2割増加した。損失が発生していることを受け、契約ときに銀行員の勧誘が執拗に行われたからであるといったものや、銀行員から乗換の話を受けたが値下がりをしているので納得できないという苦情があつた。

「その他」は「金融犯罪関連」として、今期も一部の銀行における口座凍結等にかかる苦情が大幅に増加した。具体的には突然口座が凍結され、生活費を払戻すことができない、

事業に支障が生じる、もう取引をしないので解約してほしいという要望も受け入れられないという不満が多かった。

この他、マイナンバーに関する苦情が多く寄せられた。マイナンバーに関しては、制度

自体が分かりづらいというものや、定期的に海外送金を行っているが、2016年からマイナンバーの提示が必要ということに納得ができないといった意見が寄せられた。

図表2 苦情処理手続受付件数の推移（四半期別）

（単位：件）

	26年度 第3 四半期	26年度 第4 四半期	27年度 第1 四半期	27年度 第2 四半期	27年度 第3 四半期
苦情受付件数	878	965	987	965	1,088
苦情処理手続受付件数	274	285	277	231	372

（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3 相談等の業務分類別件数・構成比
(27年度第3四半期)

(単位：件)

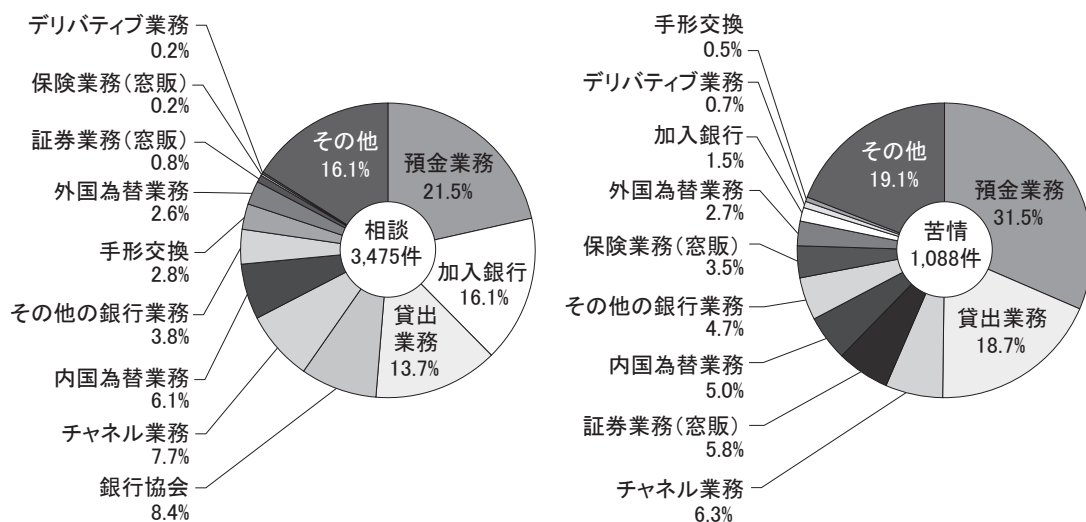
業務分類	相談			苦情			相談・苦情合計		
	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比
預金業務	746	21.5%	▲ 7.7%	343	31.5%	5.2%	1,089	23.9%	▲ 4.0%
貸出業務	476	13.7%	▲ 9.7%	204	18.7%	▲ 5.6%	680	14.9%	▲ 8.5%
内国為替業務	212	6.1%	14.6%	54	5.0%	58.8%	266	5.8%	21.5%
手形交換	98	2.8%	88.5%	5	0.5%	▲ 28.6%	103	2.3%	74.6%
外国為替業務	89	2.6%	▲ 6.3%	29	2.7%	3.6%	118	2.6%	▲ 4.1%
チャンネル業務	267	7.7%	0.4%	69	6.3%	▲ 10.4%	336	7.4%	▲ 2.0%
証券業務（窓販）	27	0.8%	42.1%	63	5.8%	14.5%	90	2.0%	21.6%
保険業務（窓販）	7	0.2%	▲ 46.2%	38	3.5%	26.7%	45	1.0%	4.7%
デリバティブ業務	6	0.2%	100.0%	8	0.7%	▲ 27.3%	14	0.3%	0.0%
その他の銀行業務	133	3.8%	▲ 5.0%	51	4.7%	▲ 7.3%	184	4.0%	▲ 5.6%
加入銀行	560	16.1%	▲ 14.6%	16	1.5%	▲ 50.0%	576	12.6%	▲ 16.3%
銀行協会	294	8.4%	▲ 13.8%	—	—	—	294	6.4%	▲ 13.8%
その他	560	16.1%	15.2%	208	19.1%	121.3%	768	16.8%	32.4%
加入銀行以外の金融機関	161	4.6%	▲14.4%	—	—	—	161	3.5%	▲14.4%
金融犯罪関連	148	4.3%	5.7%	154	14.2%	161.0%	302	6.6%	51.8%
合計	3,475	100.0%	▲ 3.2%	1,088	100.0%	12.7%	4,563	100.0%	0.2%

(注1) 業務分類の内訳は資料1参照。

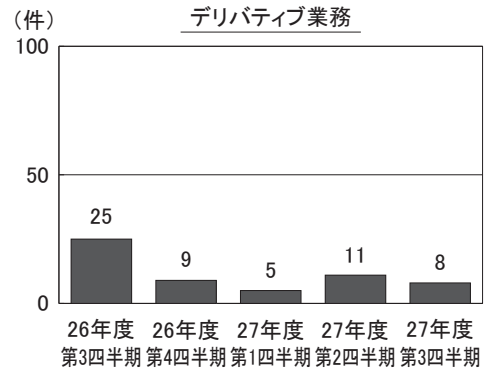
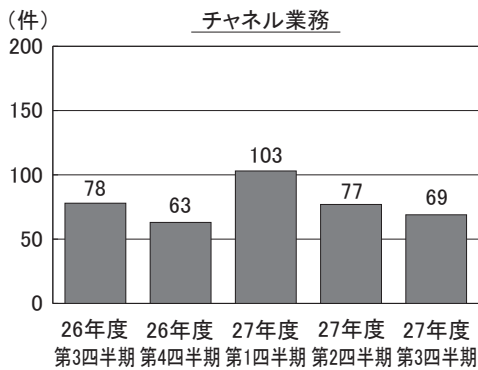
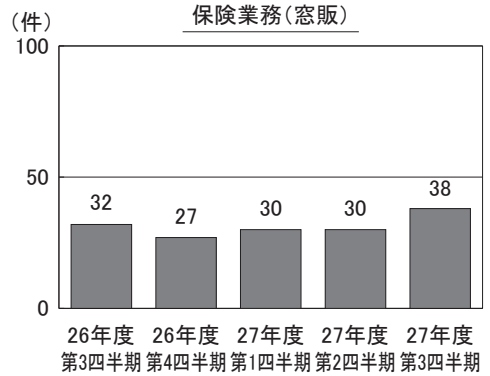
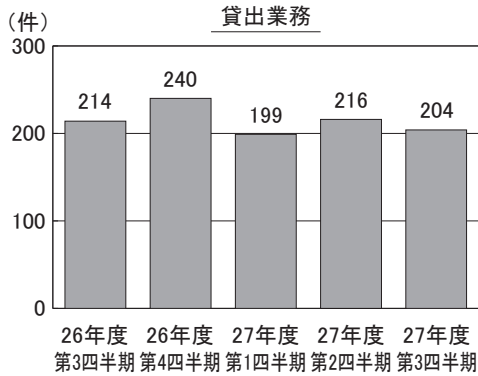
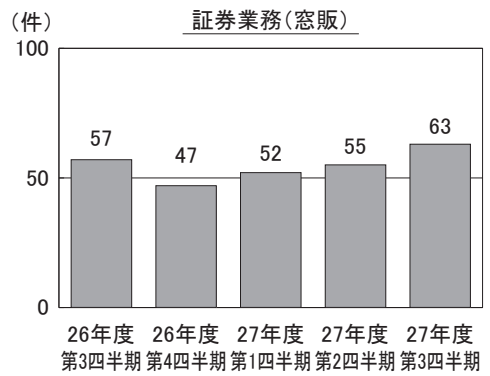
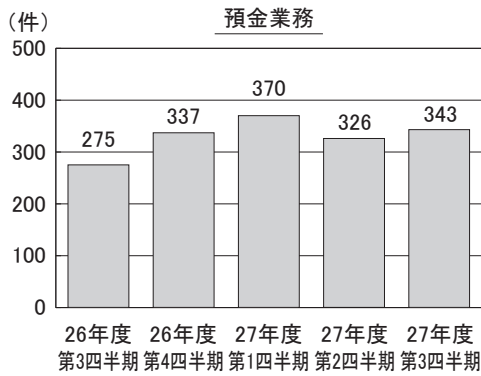
(注2) 住宅ローンに関する相談のうちカウンセリングサービスを実施した件数は業務分類「銀行協会」に、また、中小企業向け融資に関する窓口で受け付けた相談等は同「貸出業務」に計上。

(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。

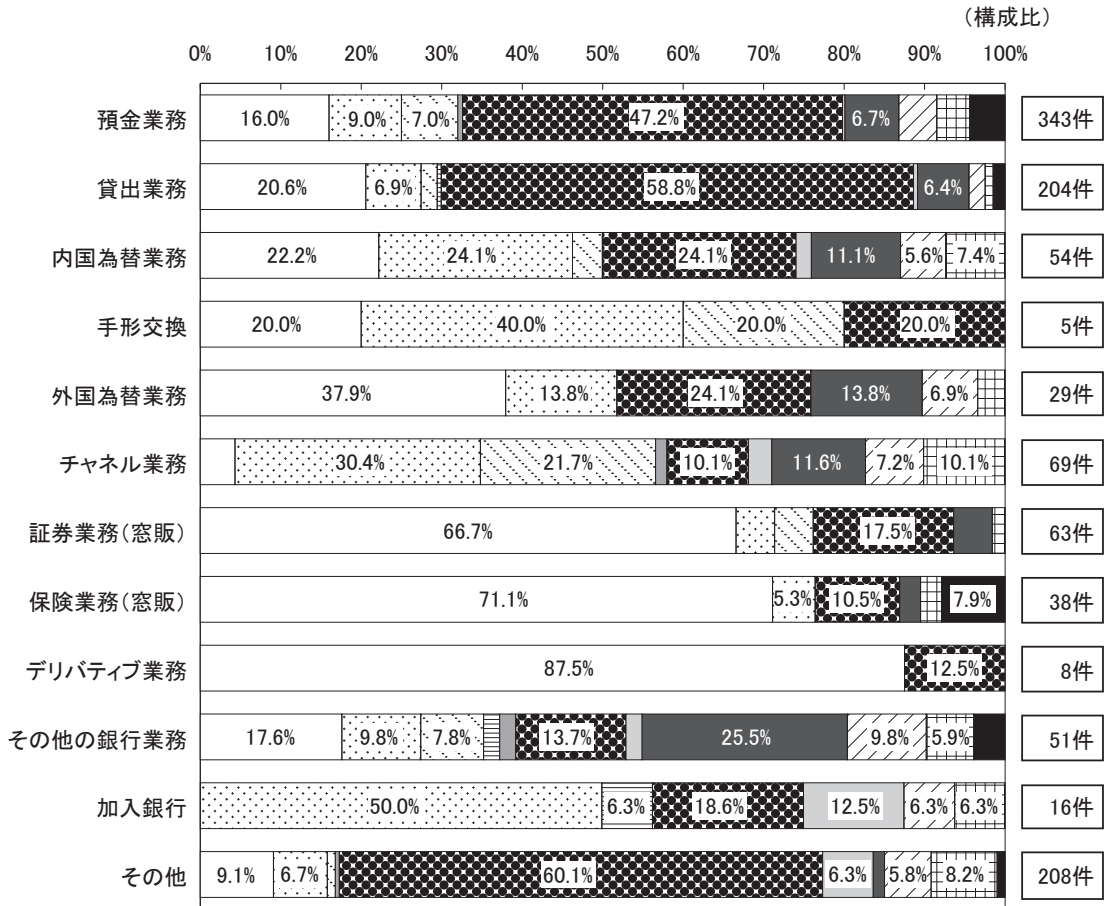
図表4 相談等の業務分類別構成比（グラフ）
(27年度第3四半期)



図表5 主な業務分類別の苦情の受付件数の推移（四半期別）



図表6 苦情の業務分類別件数とその発生原因
(27年度第3四半期)



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

(注) 発生原因の内訳は資料2参照。

図表7 苦情処理手続が終結した件数の推移（四半期別）

（単位：件）

	26年度 第3四半期	26年度 第4四半期	27年度 第1四半期	27年度 第2四半期	27年度 第3四半期
当四半期中終結件数	265	308	275	213	300
解決	130	162	169	110	164
紛争解決手続を案内	64	57	32	39	53
（うち実際に紛争解決手続に移 行したもの）（注）	45	42	20	24	38
銀行が対応後、顧客からの反応が ない等	67	82	64	52	77
取下げ	4	3	4	6	3
申出人と連絡取れず	0	4	6	6	3
苦情処理手続に不応諾	0	0	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の件数であり、当四半期のあっせん新規申立件数（図表9、10）はかつて申立てがなかったとして終結となったものの当四半期に申立てがあった件数を含むため、一致しない場合がある。

図表8 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）

（単位：件）

所要期間	件数
1月未満	127
1月以上～3月未満	87
3月以上～6月未満	62
6月以上	24
計	300

（※）図表8は、苦情申出の受付から、図表7の終結事由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。

4. 相談等の事案例

(1)相談

【預金業務】

- PTAの前会長が代表理事であった頃の預金通帳が見つかったため、名義変更をしたいが、前会長とは連絡が取れない。名義変更の手続はどうすればよいのか。
- 一般的に相続で必要になる書類に遺産分割協議書が挙げられている。相続人のうち1名が行方不明で協議できない場合、銀行は法定相続分の払戻しに応じるものか。また、預金残高が1,000円程度と少額の場合、遺産分割協議書が無くても払戻しに応じてくれるのか。
- （消費生活センターからの照会）相談者が預金の預替えをするために払い戻そうとしたところ、強制的に預金小切手にされた。こんなことがあるのか。

【貸出業務】

- 父名義の住宅に、同居する息子がリフォームローン（500万円）を組むのは可能か。また、贈与税の節税対策で、100万円と400万円の2回に分けてローンを組むことは可能か。
- 住宅ローンの借換をしたい。借換先の銀行の審査は通った。現在、借入している銀行に全額繰上完済をすると伝えると、約定日の返済しか認められないと言われたが、銀行の手続として一般的にそういうものなのか。
- 親戚が会社を経営している。当該会社の工場が火災で焼失した。銀行から融資を受けており、火災保険に質権が設定されている。この場合、保険金は融資の返済に充てられることになるのか。

【内国為替業務】

- 妻名義で自動車を購入する。購入代金は、夫名義の口座から100万円を振込みたい。

夫は海外にいるため、妻の私が振込の手続を行いたいが可能か。

- 賃貸料を当社の口座に振り込んでもらっているが、退去された方からの振込が続いている。その方に振込を止めるよう何度も伝えているが、高齢のためか手続が進まない。当社が銀行に申し出て振込を止めることができるのか。
- 振込を依頼するにはカタカナ氏名を登録する必要があると思うが、ローマ字で表記された外国人名義の口座はどうなるのか。

【手形交換】

- 線引されていない小切手を受け取った。当社で線引をするが問題はないか。また、振出人は署名をしているが、印鑑の捺印がない。この点も問題はないか。
- 手形の振出日は、祝日を記載しても問題ないか。
- 当座預金に15万円の残高があり、同日中に40万円と15万円の手形が呈示されると、40万円の手形は不渡となるが、15万円の手形は決済されるという認識でよいのか。

【外国為替業務】

- シンガポールの法人。日本のクライアントから海外送金で資金を受け取る予定だが、手数料は当社負担とする予定。日本の銀行からの送金でそのようなことは可能か。
- （警察署からの照会）イランの50ディナールの硬貨を証拠品として押収したが、本物か銀行で確認できるのか。
- 豪ドル建て外貨定期預金をしている。知人から聞いたところ、来年の税制変更で20%の源泉徴収になると聞いたが本当か。

【チャンネル業務】

- 外国人の友人は日本語を書くことができない。銀行でクレジットカードを申し込む際、ローマ字でよいから本人が記入するよう言われ、代筆を認めてもらえなかった。代筆

が認められる場合もあると聞くが、代筆が認められる基準を教えてください。

○インターネット・バンキングの規約を読んだところ、「万一、スマートフォンを紛失してしまった場合、ワンタイムパスワードが他人に知られて悪用される恐れがあります。」という記載があった。この場合不正な払戻しがされても、銀行は補償してくれると理解してよいか。

○夫のキャッシュカードが磁気不良になってしまった。銀行からは再発行するには届出印が必要と言われているが、届出印を使わずに再発行の手続きができないか。

【証券業務（窓販）】

○来年から国債が特定口座に組み入れられる旨の通知書が届いた。それを希望しない場合はどうしたら良いのか。

○銀行窓販でETF（上場投資信託）は買えるのか。

○銀行が合併した場合、当該銀行で保有している投資信託はどうなるか。

【保険業務（窓販）】

○銀行から何度も金融商品の勧誘を電話で受け、銀行窓口に出向き、外貨建変額個人年金保険の契約をした。一時払保険料として200万円近くを払い込んだ。しかし、帰宅後、為替リスクや損する可能性があるとの説明を受けていなかったことがわかり、翌日銀行窓口に出向いてクーリング・オフを申し入れた。銀行からはクーリング・オフに伴い外貨の売買に伴う手数料が5万円ほどかかると言われたが、クーリング・オフなのに手数料を負担する必要があるのか。

【その他の銀行業務】

○（消費生活センターからの照会）ある業者のサービスの利用料金の決済を、収納代行業者を介する銀行口座振替で申し込んだ。その後サービスの契約自体をクーリング・

オフすることにした。銀行に申出たところ、「1か月間停止することしかできず、業者からの連絡がないと解約はできない。」と言われた。利用者からの申出で解約はできないのか。

○（消費生活センターからの照会）相談者の家族が入院中で意識がない状態であり、入院中の家族は不要な口座引落があるのでそれを止めたいと希望している。しかし、その家族の預金通帳をみても引落先がいっぱいあるが、どこの引落かわからない。こうした場合、引落先について銀行は教えてくれるのか。

【加入銀行】

○インターネット専門銀行は、いずれもノンバンクではなく、銀行なのか。預金も集めるのか。

【その他】

○（司法書士法人からの照会）クライアントがヤミ金業者に口座を不正利用され、口座が強制解約された。現在も口座開設ができない。救済措置はないか。

○ジュニアNISAの口座を銀行で開設した場合、分配金を銀行の普通預金口座で受け取ることが可能か。

○（市役所の住民課作成係から入電）市民がNISA口座の開設に際し、マイナンバー入りの住民票を提出するよう銀行から求められている。マイナンバー入りではなくても住民票の提出と通知カードを提示することで足りるのではないか。

(2)苦情

【預金業務】

○マンション経営をしている。台風15号の被害に遭いマンションのインターホンが壊れた。損害保険に入っていたので250万円の保険金を受け取ることになった。ところが

銀行は、保険契約に質権を設定しているので保険金は返済資金として借入の返済に充てるように言っているが納得がいかない。

- 旧姓のまま預金口座を使いたかったが、銀行に了承されなかった。戸籍謄本で氏名が変わったことや本人確認はできる。第三者が当該預金口座を使用する訳ではないのに銀行はなぜ応じないのか。
- 銀行の窓口で、母名義の定期預金を普通預金に振替をする際に目的を聞かれた。母が入所している施設への支払のために今後50万円ずつ払い出すことになる旨を説明したところ、その施設との契約書等の提示が必要だと言われたが、このような対応は行き過ぎではないか。
- 台風による大水害で自宅が流される被害に遭い、今は親戚宅に仮住まいをしている。取引銀行からの郵送物は親戚宅に送るよう手続きを行っているが、某銀行だけは、「本人確認資料の住所にしか郵送出来ません」と言われ、対応してもらえなかった。銀行は応じるべきではないか。

【貸出業務】

- 銀行のカードローンを申し込んだが、広告では借入金利が7.0%~であったが、承認された金利は14.0%になっており、広告に比べると金利が高すぎ、納得できない。銀行におかしいと申し出たら、ホームページにはご希望に添えない場合があると書いてあるとの回答であった。例えそのように書いてあったとしても、表示された金利よりもこれほど高い金利になるのはおかしい。広告も含め、問題のある対応だと思う。
- 住宅ローンの抵当権抹消手続で、銀行から受け取った書類一式を法務局の担当者へ提出したが、資格証明書が不足している指摘されて、その場で証明書の発行手数料600円を立替えた。銀行に書類の不備があ

ったのだからこの手数料を負担してほしい。

【内国為替業務】

- 誤振込をしてしまった。銀行に相談し組戻手続を行ったところ、後になって、受取人の了解を得なければならぬと説明された。その受取人とは面識もあるので、直接資金の戻し入れをお願いした方が手数料も少なくすんだ。振込するには同意が必要なく、間違っ振り込んだ分を戻してもらう場合には同意が必要という銀行の言い分はおかしいのではないか。
- 破産した法人の口座に誤振込してしまった。被仕向銀行からは、「名義者不在により組戻手続をしても資金は戻らない。10年経てば休眠口座になって、当行の利益金になる。」と言われた。銀行の資金になると分かっているのになぜ返却できないのか。当該行には資金を返却してほしい。

【手形交換】

- 自分の当座預金から現金を払い戻そうと、線引をせず、裏面に自分の署名を記載した30万円の小切手を息子に持って行ってもらい、払戻しを受けた。ところが、翌日になって銀行から電話があり、「当座預金から払い戻す場合には、振出人が線引を記載すること」「窓口に来た者の裏書をする」と注意された。その理由を聞いたところ、きちんと答えられなかった。どういうことか。

【外国為替業務】

- 8年位前、母が通貨オプション付定期預金を契約させられた。損が出るという商品性をよく理解できるまでの説明がなかった。母の資産の全額の3,000万円を契約させられ、1,200万円の損失が出た。母は元本が保証された定期預金だという理解で契約しているの、錯誤無効で契約額全額の返金

を求めたい。

【チャネル業務】

- 銀行にICキャッシュカードに切り替えたいと申し出たら、手数料がかかるかと案内された。銀行のホームページには、再発行手数料の場合には手数料がかかるかと掲載されているが、ICキャッシュカードへの切替に手数料がかかるという説明はどこにもない。銀行の対応はおかしくないか。
- パソコンを変えたため、インターネット・バンキングの変更に関する書類を提出した。書類を提出してから1か月以上経つが、返事がない。パスワードの発行に何故こんなに時間を要するのか。

【証券業務（窓販）】

- 母が亡くなった。相続人は、私と姉の二人である。遺産分割協議の結果、普通預金および定期預金を姉が相続し、投資信託の分配金も含めて私が相続することになったが、銀行は普通預金に入金されていた投資信託の分配金も含めて姉に払い出してしまった。これは当初の遺産分割協議で決めた分配金の扱いと違うが、銀行は相続人間で調整してほしいと言うだけで何もしようとしない。
- 投資信託を契約していた高齢の父が入院した。意思判断ができるうちに解約手続きをしようと思い、娘である私から取引している金融機関に電話をしたが、A銀行が即座に対応せず、解約に10日近くかかってしまった。時間を要するならば、契約時に説明しておくべきだ。
- 一昨年、投資信託を契約した。当時の担当者とその上司は、相場の状況を定期的に連絡するとアフターフォローを約束したが、その連絡が入ったことはない。その結果、解約に良い局面での解約時期を逃してしまった。納得できないので、今春に解約して

いれば受けられた利益を負担してほしい。

【保険業務（窓販）】

- まとまった資金が振込まれた後に銀行から電話があり、話を聞くとそれとなく保険の勧誘をしていた。このような手法で保険を勧誘してよいのか。
- 本年8月に母が契約していた保険が満期になった。今後に備えて、その後は運用をせずに現金でもらうことを事前に家族で話し合っていたにも拘わらず、母が一人で銀行に出向いた際、勧められるまま、保険の契約をしていた。契約の翌月に検査をした結果、認知症との診断を受けており、契約時もすでに意思能力に問題があった可能性がある。契約をなかったことにしてほしい。

【デリバティブ業務】

- 2年前の10月、銀行からデリバティブ内在預金の勧誘を受け、当日契約した。しかし、終期が85才までになることから、思い直し翌日に取消を申し出たところ、20万円以上の違約金を取られた。クーリング・オフの可否も含め説明は十分に受けておらず、このような適合しない商品を勧め、熟慮期間を設けることもしない銀行の販売方法に納得がいかない。

【その他の銀行業務】

- 二千円札を新券に両替したいと支店に申し出たところ、コストがかかるので新券のストックはないとのこと。お年玉等で使いたいので置いてもらいたい。
- 口座振替の依頼書を銀行に提出したが、印鑑相違で手元に依頼書が戻って来た。しかし、実際には先月末から自動引落しが始まっていた。書類は私の手元にあるので、手続きが開始されてはいけないと思うが、こういったことはよくあることなのか。
- 本日、銀行に両替に出向いた。機械を案内

されたが、列ができており、足が不自由な私は並ぶのがつらかった。機械を強要するのではなく、窓口案内するなどの配慮が必要ではないか。

【加入銀行】

○弟が倒れ意識不明の状態入院している。入院費等を支払うため弟の口座から払い戻すこととなったが、ある銀行は担当行員が直接病院に行ったり、本人の印鑑証明書を求めたりと時間がかかり、手続きが簡単ではなかった。もっと簡便な対応策はないのか。

【その他】

○銀行のデビットカードを保有しているが、2年前にカード詐欺に遭った。被害は少額だったが、銀行の指示に従い警察に被害届を出して必要書類を提出することで、被害

金を支払うとの事であったが、後日警察に被害届を出し、一昨年夏に必要な書類を整えて銀行に提出したところ、「補償の対象外です。」と回答を受けた。理由を聞いたところ、「審査の基準になるので回答できません。」と言われたが納得できない。

○銀行で投資信託とNISAを契約していた。支店の担当者に、NISAの非課税の適用について同じ質問を繰り返したところ、「何回も言いましたよね。」という対応をされた。とても悔しい思いをしたので、損を覚悟で解約した。

○定期的に海外送金を行っているが、来年からマイナンバーの提示が必要になることについて納得できない。

Ⅲ. あっせん委員会における紛争解決 手続の状況

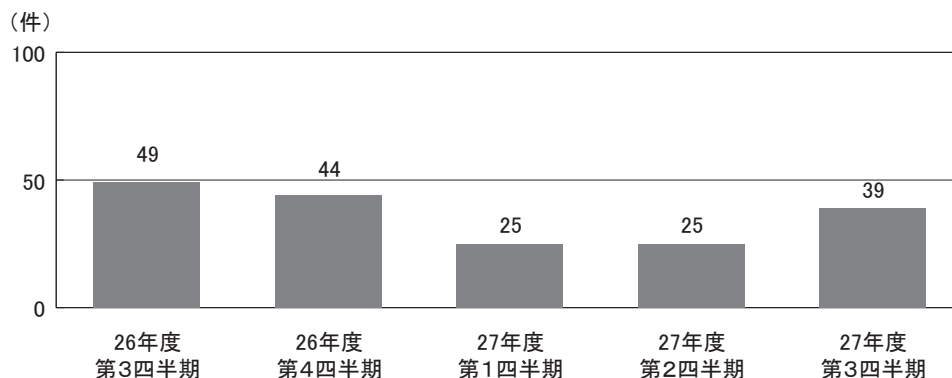
1. あっせんの新規申立件数および四半期別紛争解決手続件数

(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39件であり、前期と比し56.0%の増加であった。減少傾向にあったデリバティブ業務にかかる申立件数は11件と倍増した。

新規申立件数の四半期毎の最近の推移は図表9、紛争事案の業務分類別の件数は図表10のとおりである。

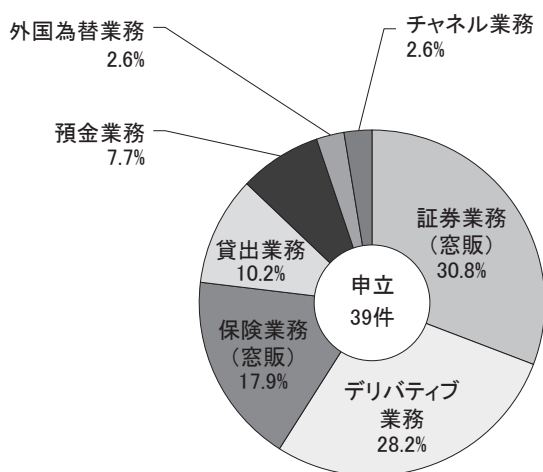
図表9 あっせんの新規申立件数の推移（四半期別）



図表10 あっせんの新規申立の業務分類別件数・構成比
(27年度第3四半期)

(単位：件)

業務分類 内 訳	紛 争		
	件数	構成比	前期比
預金業務	3	7.7%	50.0%
貸出業務	4	10.2%	300.0%
内国為替業務	0	0.0%	—
手形交換	0	0.0%	—
外国為替業務	1	2.6%	0.0%
外貨預金等	1	2.6%	0.0%
チャネル業務	1	2.6%	0.0%
証券業務（窓販）	12	30.8%	33.3%
投資信託	9	23.1%	0.0%
保険業務（窓販）	7	17.9%	75.0%
デリバティブ業務	11	28.2%	120.0%
為替デリバティブ	10	25.6%	233.3%
その他の銀行業務	0	0.0%	▲ 100.0%
加入銀行	0	0.0%	—
その他	0	0.0%	▲ 100.0%
合 計	39	100.0%	56.0%



(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
(27年度第3四半期)

(単位：件、%)

業務分類	属 性	個人									法人	合計
		20歳台	30歳台	40歳台	50歳台	60歳台	70歳台	80歳台	90歳台			
加入銀行		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
預金業務		3	0	0	1	0	2	0	0	0	0	3
貸出業務		3	0	0	0	0	2	1	0	0	1	4
内国為替業務		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
手形交換		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
外国為替業務		1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
外貨預金等		1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
チャネル業務		1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
証券業務（窓販）		12	0	1	2	1	5	2	1	0	0	12
投資信託		9	0	1	2	1	3	1	1	0	0	9
保険業務（窓販）		7	0	0	0	0	0	6	1	0	0	7
デリバティブ業務		1	0	0	0	1	0	0	0	0	10	11
為替デリバティブ		0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	10
その他の銀行業務		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合 計		28	0	1	5	2	9	9	2	0	11	39
構成比		71.8	0.0	2.6	12.8	5.1	23.1	23.1	5.1	0.0	28.2	100.0

(※) 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

当四半期において、紛争解決手続が終結した事案は図表12のとおり22件となり、そのうち、紛争解決手続の申立てから終結するまで

の所要期間は図表13、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は図表14のとおりである。

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)

	26年度 第3 四半期	26年度 第4 四半期	27年度 第1 四半期	27年度 第2 四半期	27年度 第3 四半期	(参考) 26年度
当四半期中終結件数	61	56	53	33	22	209
あっせん案の提示後、和解	26	25	24	15	9	97
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	2
特別調停案不受諾	0	0	0	0	0	1
申立人の申立て取下げ	10	0	2	2	1	16
紛争解決手続の打ち切り	17	19	10	11	8	57
適格性審査による不受理	8	12	17	5	4	36

図表13 紛争解決手続が終結するまでの所要期間（27年度第3四半期）

(単位：件)

所要期間	件数
1月未満	0
1月以上～3月未満	5
3月以上～6月未満	8
6月以上	9
計	22

※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等をいう。

図表14 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（27年度第3四半期）

(単位：件)

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	7
6月以上	2
計	9

※図表14は、図表12の終結件数のうち、あっせん案・特別調停案（図表12の「あっせん案（特別調停案）の提示後、和解」および「あっせん案（特別調停案）不受諾」）を実際に提示するまでに要した所要期間を示している。

※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。

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22件の

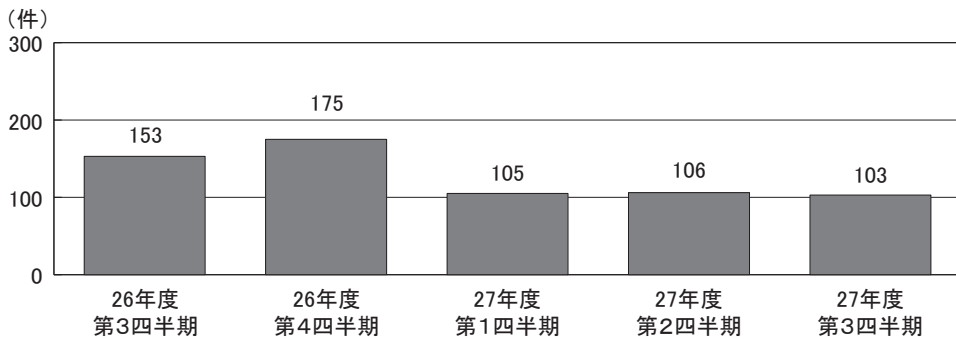
事案の概要は、全銀協ウェブサイト (<http://www.zenginkyo.or.jp/adr/>) に掲載。

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¹

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15、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16のとおりである。

図表 15 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16 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
(27年度第3四半期)

(単位：件)

債務の原因	件数	構成比
収入減	20	19.4%
生活費不足	15	14.5%
住宅ローン等	14	13.6%
家族の借金	9	8.7%
本人を含む家族の病気	8	7.8%
教育費	6	5.8%
債務整理後の返済等の相談	5	4.9%
投資・事業失敗	5	4.9%
離婚	4	3.9%
遊興費・ギャンブル等	4	3.9%
失業	0	0.0%
その他	13	12.6%
合計	103	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	50	46.7%
法テラス（民事法律扶助）を紹介	18	16.8%
住宅金融支援機構を案内	9	8.4%
弁護士会を紹介	7	6.6%
銀行への取次ぎ	7	6.6%
労働金庫を案内	1	0.9%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	1	0.9%
簡易裁判所を案内	1	0.9%
その他	13	12.2%
合計	107	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。

¹ 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。

【カウンセリング事例】

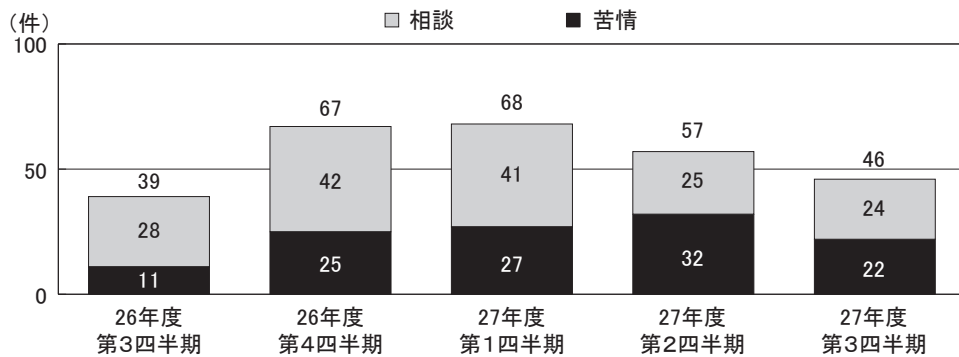
- 会社経営を始めたが、業績が悪く、子供の教育資金が増えたことと重なり住宅ローンの返済が苦しい。月々の返済額を下げることはできないか。
- 定年後、嘱託で再雇用されたが当初の期間を満了せずに打ち切られた。年金だけでは住宅ローンの返済ができず、退職金から返済しているが、このままでは底をついてしまう。65歳では仕事もない。どうしたらいいのか。

2. 中小企業向け融資に関する相談窓口の実施状況

件の変更関連」に関するものが11件、「与信管理・回収」に関するものが6件寄せられた。

当四半期の実施件数は図表17のとおりである。相談等の主な内容を見ると、「返済条

図表 17 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）



【相談事例】

認定支援機関の会計士である。

クライアント企業の再生についてお手伝いをしている。同社の取引銀行は複数に亘り、全行に事業改善計画を提出し、意見や質問があれば期日までに申し出てほしいとお願いしていた。1行を除いて全行が事業改善計画に同意を示してくれたが、残り1行だけが期日経過から1か月以上経つのに回答してくれない。どうすればよいのか。

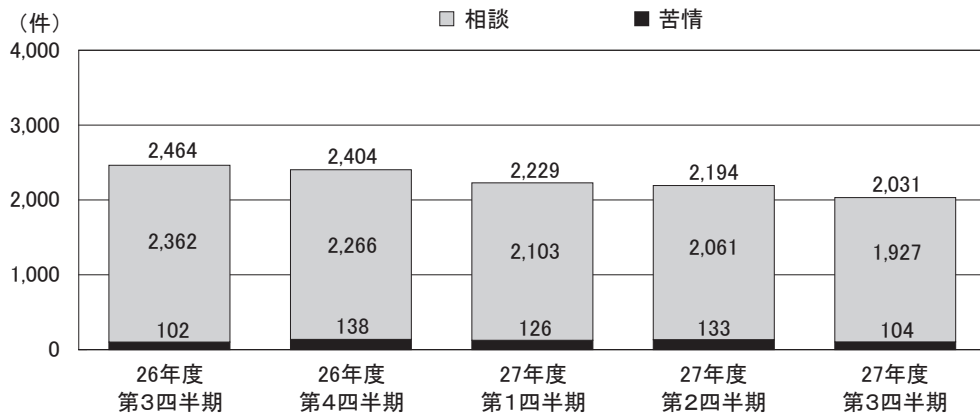
V. その他

○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²が当四半期に

受け付けた相談等の件数は、図表18および19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1件であった。

図表18 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19 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
(27年度第3四半期)

(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	341	17.7%	▲ 1.4%	2	1.9%	▲ 77.8%	343	16.9%	▲ 3.4%
銀行協会	192	10.0%	▲ 8.1%	—	—	—	192	9.4%	▲ 8.1%
預金業務	533	27.7%	▲ 5.2%	40	38.5%	▲ 21.6%	573	28.2%	▲ 6.5%
貸出業務	266	13.8%	▲ 14.7%	21	20.2%	▲ 41.7%	287	14.1%	▲ 17.5%
内国為替業務	47	2.4%	▲ 6.0%	4	3.8%	▲ 20.0%	51	2.5%	▲ 7.3%
手形交換	69	3.6%	▲ 42.0%	0	0.0%	▲ 100.0%	69	3.4%	▲ 42.5%
外国為替業務	49	2.5%	104.2%	3	2.9%	▲ 25.0%	52	2.6%	85.7%
チャネル業務	48	2.5%	11.6%	8	7.7%	33.3%	56	2.8%	14.3%
証券業務 (窓販)	32	1.7%	33.3%	6	5.8%	50.0%	38	1.9%	35.7%
保険業務 (窓販)	6	0.3%	50.0%	4	3.8%	33.3%	10	0.5%	42.9%
デリバティブ業務	1	0.0%	—	0	0.0%	—	1	0.0%	—
その他の銀行業務	51	2.6%	▲ 30.1%	6	5.8%	20.0%	57	2.8%	▲ 26.9%
その他	292	15.2%	▲ 0.7%	10	9.6%	11.1%	302	14.9%	▲ 0.3%
合計	1,927	100.0%	▲ 6.5%	104	100.0%	▲ 21.8%	2,031	100.0%	▲ 7.4%

² 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）
対応姿勢	態度・言葉遣い ATM誘導等、店頭対応方法への不満 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