



全国銀行協会 紛争解決等業務の実施状況
(平成 28 年度第 3 四半期)

平成29年 2 月

目 次

I. 概況	1
II. 全銀協相談室における苦情処理手続等の状況	3
III. あっせん委員会における紛争解決手続の状況	15
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	19
V. その他	21

I. 概況

平成28年度第3四半期(平成28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4,474件であり、平成28年度第2四半期(平成28年7月～9月)(以下「前期」という。)に比べて172件(3.7%)減少した(3頁 図表1参照)。今期の大きな特徴的事項は以下のとおりである。

【相談】(3頁参照)

① 件数・業務分類別割合

相談件数は3,425件で、前期比160件(4.5%)の減少となった。業務分類別割合も「預金業務」がもっとも多い傾向に変化はなく、次いで「その他」(注1)、「加入銀行」(注2)および「貸出業務」(以上、合計で7割弱)となった。

(注1)「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。

(注2)「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。

② 銀行協会職員を騙る詐欺

百貨店の社員を偽る者からの電話により、「あなたのクレジットカードが不正に使われている。対応を指示するため銀行協会職員が訪問する」などと言って、顧客からキャッシュカード・通帳等を詐取する詐欺に関する相談の増加傾向が継続している。

③ 貸出業務

前期と比べて貸出業務の割合が24.2%から13.2%と10%以上下がった。貸出業務全体は減少するなか、住宅ローンとアパートローンは前期・前年同期ともに増加または横ばいであった。消費者ローンは返済方法等に関する照会が減少した。

【苦情】(4頁参照)

① 件数・業務分類別割合

苦情件数は1,049件と前期比12件(1.1%)の減少となった。業務分類別では、前期同様「預金業務」、「貸出業務」の割合で半数を占めている。

② 預金業務

「預金業務」は前期と比べ微増しており、主な苦情としては口座解約・払戻しや相続手続きに関する不満であり、その半数は名義人本人以外からであった。主な内容は、家族等が本人に代わり手続をする場合に本人の来店、あるいは意思確認を求められたことへの不満の声が多く寄せられたほか、従来からと同様、支店窓口でまとまった現金を払い戻そうとしたところ、時間がかかりすぎているあるいは警察官を呼ばれて非常に不快な思いをしたという苦情が寄せられている。名義人本人あるいは相続人から預けてあったはずの預金がない、あるいは払戻した覚えがないといった申し出も預金業務全体の苦情の1割ほど寄せられた。

③ 貸出業務

「貸出業務」は前期と比べ 16.7%減少している。住宅ローンに関する不満が全体の約 4 割を占め、次いで事業資金と消費者ローンに関する苦情が多かった。消費者ローンに関しては、返済が間に合わなかったのはたびたびカードに不具合が生じたためであり金融機関側に責任があるのではないかと、銀行への返済が遅れたのは事実であるが、通知なく代位弁済されており説明を求めても回答してもらえないなど、既契約者からの苦情が寄せられた。

④ 証券業務（窓販）

「投資信託」は、市況の変動の影響を受け、前期と比べ 40%強増加した。

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55件で、前期と比べ25%の増加となった(15頁 図表9参照)。内訳をみると、「証券業務（窓販）」と「保険業務（窓販）」で7割を超えた(15頁 図表10参照)。

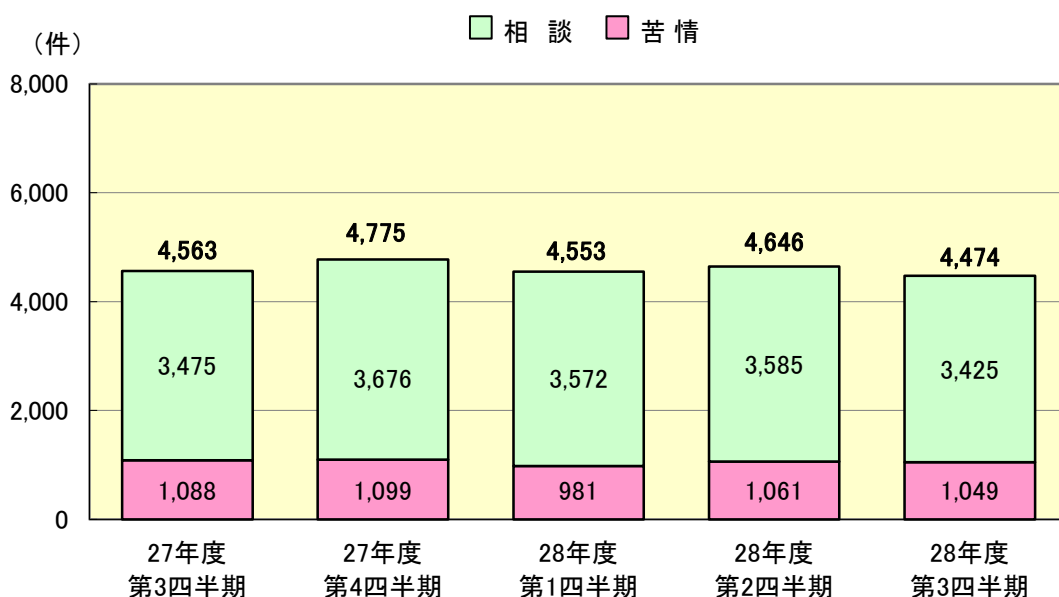
紛争解決手続の終結件数は49件で、そのうち和解したものは20件、和解率は40.8%であった(17頁 図表12参照)。

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4,474件で、前期（平成28年度第2四半期）と比べて172件（3.7%）および前年同期（平成27年度第3四半期）と比べて89件（2.0%）の減少となった（図表1参照）。

図表1 相談等の受付件数（四半期別）



2. 相談の受付状況

相談件数は3,425件で、前期比160件（4.5%）と減少した（図表1参照）。業務分類別割合も「預金業務」がもっとも多い傾向に変化はなく、次いで「その他」（注1）、「加入銀行」（注2）および「貸出業務」（以上、合計で7割弱）となった（5頁 図表3、4参照）。

「預金業務」は前期比 12.7%増加している。主なものとしては、これまで同様、名義人本人が銀行へ出向くことができない場合の払戻し時の必要書類は何か、どのような手続きを行えばいいのか、預金名義人が死亡したが預け先が分からないが、どのように調べればいいのか、といった照会が寄せられた。

昨年12月に成立した休眠預金活用法の照会に加え、古い銀行名の通帳が見つかったが払い戻すことができるのか、といった照会が前期と比べて倍増した。

「貸出業務」は前期比 18.2%減少した。消費者ローンに関する相談が減少しており、個別銀行の返済方法等に関する照会が減少したことが一因である。「自然災害債務整理ガイドライン」に関する相談も、前期に比し半減したことから貸出業務全体が減少した。

「内国為替業務」については、前期と比べ 13.7%減少した。振込資金はいつ口座に入金されるのかといった照会のほか、誤振込みの組戻し手続きや資金の返却に関する相談が寄せられた。

「外国為替業務」は、前期と比べ 1.2%微減した。海外の高額紙幣の回収という報道から手元にある外貨を両替できる銀行を教えてほしいといった照会が寄せられた。

「証券業務（窓販）」は、前期と比べ約 7 割増加した。投資信託のみならず公共債、仕組債等いずれも増加した。

「その他」に関しては、前期と比べ 4.8%増加した。

「金融犯罪関連」が 19.7%増加し、凍結口座名義人リストに登録されたが解除するにはどうしたらいいのかといった照会が前期に引き続き寄せられた。また、銀行協会を騙る事案については 67 件と前期に比べ 31.4%増加傾向が継続している。全国銀行協会のウェブサイトへの注意喚起を行うとともに名称を利用されている業界団体などにも注意喚起の案内を依頼したが沈静化していない。

3. 苦情の受付状況

苦情件数は1,049件と前期比12件（1.1%）の微減（図表 1 参照）で、ほぼ横ばいであった。業務分類別では前期同様「預金業務」、「貸出業務」の割合が 5 割を占めている（図表 3～5 参照）。

「預金業務」の件数は、前期と比べ0.3%の微増であった。

このうちもっとも増加したのは睡眠預金に関する苦情であり、10 年以上前に預入した通帳が手元にあるにもかかわらず既に解約済みと言われて納得いかない、というものであった。口座解約・払戻しについては警察官を呼ばれて恥ずかしい思いをしたという申出や、高齢者の入院時等において家族が本人名義の預金の払戻しを求めたが断られたといった類の申出も引き続き寄せられた。

「貸出業務」は、前期と比べ 16.7%減少した。特に消費者ローンと事業資金関係の苦情が大きく減少した（いずれも 2 割強減少）。

主なものとして住宅ローンに関して借り換え手続きに伴う事務手続きの説明不足を指摘するものが多く、新規融資の申し込みが断られたことに納得できないといった銀行の与信姿勢に関するものは減少した。

「証券業務（窓販）」は前期と比べ市況の変動の影響を受け 40.0%増加した。投資信託については 2 割強が本人以外の不満であった。また、その他の苦情としては外債、仕組債、ファンドラップなどの苦情が若干寄せられた。

「保険業務（窓販）」は前期と比べ 6.2%減少したものの、前期に引き続き高水準で推移した。9 割以上が生命保険契約に関するものである。そのうち解決依頼を求める苦情は 6 割を超えており、70 代以上の方の申出によるものが 5 割弱であった。苦情全体の約 8 割が銀行員の為替リスクや中途解約時の元本割れリスクの説明が十分ではないという不満であった。

「その他の銀行業務」は、前期と比べ16.7%減少したが、口座振替に関する苦情は増加した。口座振替依頼書が印鑑相違であったにもかかわらず引き落とされたのは納

得がいかないといった不満が寄せられている。

「その他」のうち「金融関連業法」は前期に比べ40%強増加した。そのうち改正犯罪収益移転防止法関連の苦情の増加が著しい。前期は改正法の概要や従来から変更される内容の照会に関係する相談が多かったが、今期は、入学金の振込時において本人確認書類の要否や従来の取扱との違いへの不満など、具体的な手続きにかかる苦情が増加している。

「金融犯罪関連」も86.2%増加した。銀行から突然、預金口座を凍結されたことへの苦情や、不正送金されたが被害補償が一部しか受けられないことへの不満などが寄せられた。

図表 2 苦情処理手続受付件数の推移 (四半期別)

(単位:件)

	27年度 第3 四半期	27年度 第4 四半期	28年度 第1 四半期	28年度 第2 四半期	28年度 第3 四半期
苦情受付件数	1,088	1,099	981	1,061	1,049
苦情処理手続受付件数	372	365	366	348	367

(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 (28 年度第 3 四半期)

(単位:件)

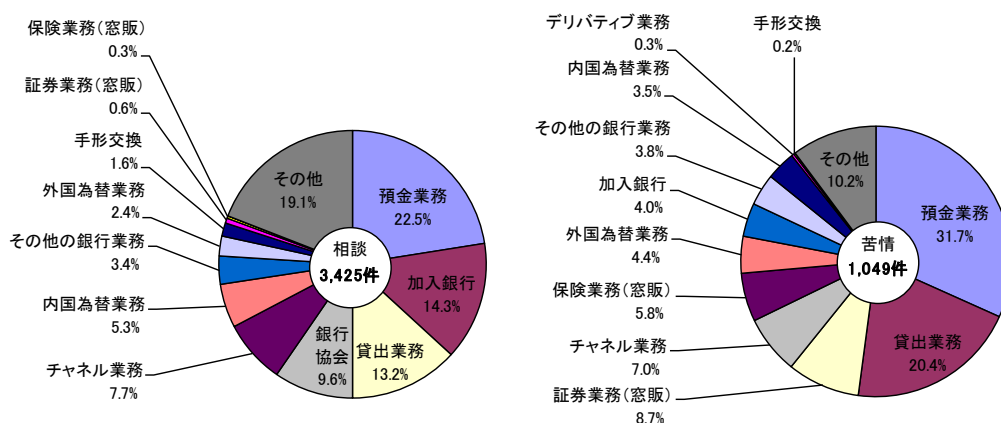
業務分類	相談			苦情			相談・苦情合計		
	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比
預金業務	770	22.5%	12.7%	333	31.7%	0.3%	1,103	24.6%	8.7%
貸出業務	453	13.2%	▲ 18.2%	214	20.4%	▲ 16.7%	667	14.9%	▲ 17.8%
内国為替業務	183	5.3%	▲ 13.7%	37	3.5%	▲ 17.8%	220	4.9%	▲ 14.4%
手形交換	56	1.6%	3.7%	2	0.2%	▲ 77.8%	58	1.3%	▲ 7.9%
外国為替業務	83	2.4%	▲ 1.2%	46	4.4%	▲ 16.4%	129	2.9%	▲ 7.2%
チャネル業務	263	7.7%	▲ 5.4%	73	7.0%	▲ 11.0%	336	7.5%	▲ 6.7%
証券業務(窓販)	22	0.6%	69.2%	91	8.7%	40.0%	113	2.5%	44.9%
保険業務(窓販)	9	0.3%	12.5%	61	5.8%	▲ 6.2%	70	1.6%	▲ 4.1%
デリバティブ業務	1	0.0%	▲ 75.0%	3	0.3%	▲ 25.0%	4	0.1%	▲ 50.0%
その他の銀行業務	116	3.4%	▲ 0.9%	40	3.8%	▲ 16.7%	156	3.5%	▲ 5.5%
加入銀行	489	14.3%	▲ 16.3%	42	4.0%	55.6%	531	11.9%	▲ 13.1%
銀行協会	327	9.6%	▲ 11.9%	-	-	-	327	7.3%	▲ 11.9%
その他	653	19.1%	4.8%	107	10.2%	48.6%	760	17.0%	9.4%
加入銀行以外の金融機関	170	5.0%	▲ 5.0%	-	-	-	170	3.8%	▲ 5.0%
金融犯罪関連	249	7.3%	19.7%	54	5.1%	86.2%	303	6.8%	27.8%
合計	3,425	100.0%	▲ 4.5%	1,049	100.0%	▲ 1.1%	4,474	100.0%	▲ 3.7%

(注 1) 業務分類の内訳は資料 1 参照。

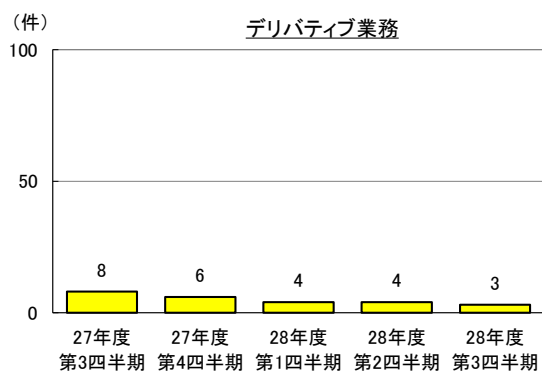
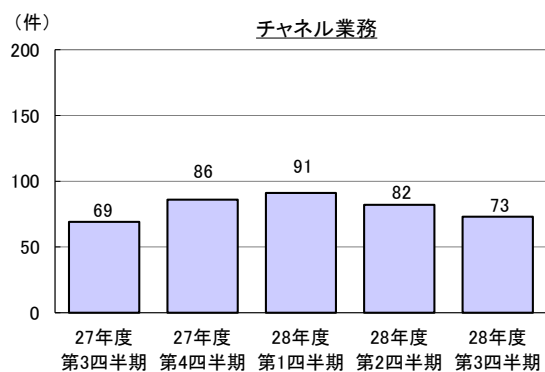
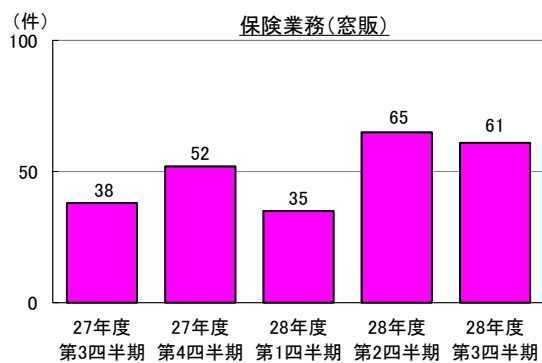
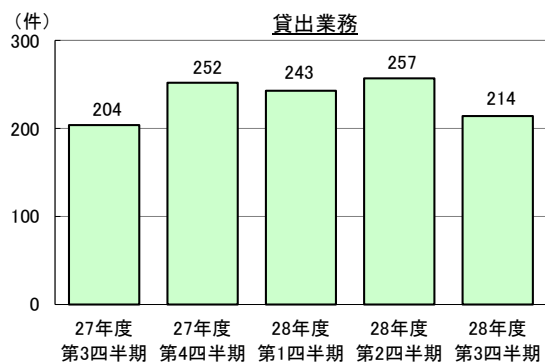
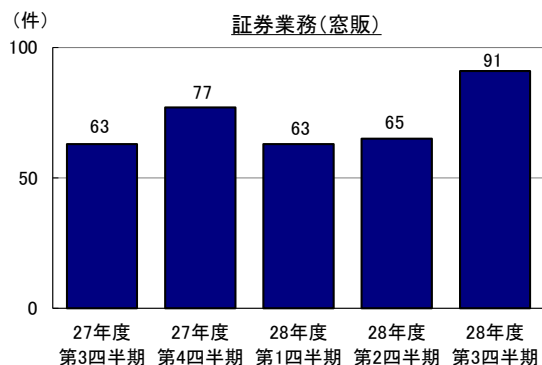
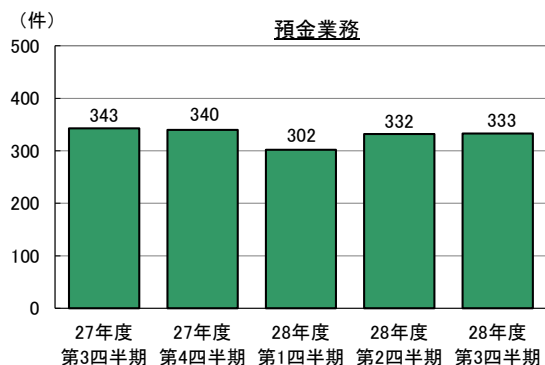
(注 2) 住宅ローンに関する相談のうちカウンセリングサービスを実施した件数は業務分類「銀行協会」に、また、中小企業向け融資に関する窓口で受け付けた相談等は同「貸出業務」に計上。

(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。

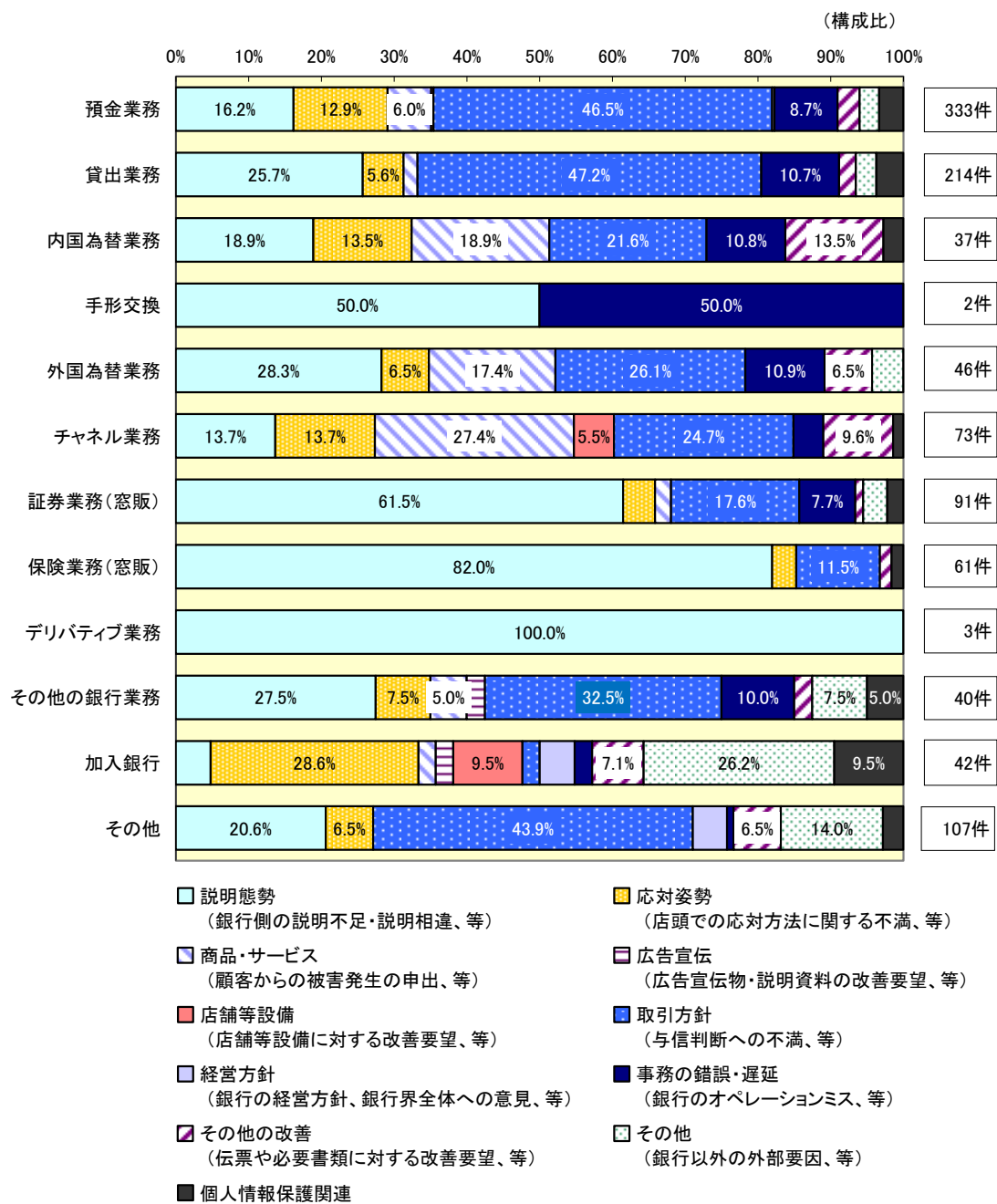
図表 4 相談等の業務分類別構成比 (グラフ) (28 年度第 3 四半期)



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 (28 年度第 3 四半期)



(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)

	27年度第3 四半期	27年度第4 四半期	28年度第1 四半期	28年度第2 四半期	28年度第3 四半期
当四半期中終結件数	300	345	433	343	363
解決	164	198	230	197	234
紛争解決手続を案内	53	47	58	58	69
(うち実際に紛争解決手続 に移行したもの)(注)	38	31	41	41	51
銀行が対応後、顧客からの反応 がない等	77	91	136	68	56
取下げ	3	3	1	14	3
申出人と連絡取れず	3	6	8	6	1
苦情処理手続に不承諾	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	142
1月以上～3月未満	129
3月以上～6月未満	58
6月以上	34
計	363

(※) 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

<p>預金業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 口座開設の際に本人確認書類として母子手帳を提示する場合、母と子のどちらの本人確認書類となるのか。 ○ (役所の福祉課からの照会) 預金口座の名義人が亡くなり、これまで親族に代わって当方が立て替えていた入院費や葬儀代を親族に請求しようとしたが、関わり合いを嫌がり、連絡が取れない。名義人の口座から預金を払い戻すことはできないか。 ○ 私は、認知症の父の後見人になるが、父は足腰が丈夫なため、勝手に銀行に出向いて、口座開設や他の銀行取引をしてしまう可能性があるが、防止する手段はあるか。
<p>貸出業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 平成28年熊本地震で自宅半壊の被害に遭い、罹災証明をもらった。数年後に定年を迎えるが「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」の適用を受けることができるか。 ○ 住宅ローンで火災保険の保険金請求権に質権を設定する銀行としない銀行があるが、なぜ取扱いが違う銀行があるのか。
<p>内国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 誤振込をしてしまい、組戻手続を行ったが、振込先の口座名義人が死亡していたため、相続人による相続手続が完了しないと返金は受けられないと回答を受けた。早く当該資金を取り戻す方法はないか。 ○ A T Mで振込手続をした。操作開始は午後3時前だったが、操作終了は午後3時を過ぎてしまった。この場合、今日中に送金されるのか。
<p>手形交換</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 会社名義の記名捺印した手形を見たところ、ゴム印も届出印も印影がぶれている。そういう手形でも問題なく決済されるか。 ○ 取引先に為替手形の引受人になってもらおうと思っている。この場合、当該取引先においても当座預金口座が必要なのか。
<p>外国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 海外から輸入するにあたり L Cでの取引にしてほしいと言われた。この場合、円の預金口座の他に外貨預金口座が必要になるのか。

チャネル業務	<ul style="list-style-type: none"> ○ A T Mで1万円を払い戻したが、キャッシュカードは受け取ったものの、現金をとることを忘れてしまった。取り忘れた現金のあるATMは今どうなっているのか。 ○ 銀行発行のデビットカードを使って、出会い系サイトを利用し、決済してしまった。あとになって、いわゆる「サクラサイト」であることがわかったが、銀行は事業者に対する調査義務はないのか。
証券業務（窓販）	<ul style="list-style-type: none"> ○ 10年物の個人向け国債のデメリットは何か。預金より有利なものか。
保険業務（窓販）	<ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行で契約した生命保険契約に、預金保険制度のような保険会社が破たんした場合の救済制度はあるのか。保険会社で契約した場合と違いはあるのか。
デリバティブ業務	<ul style="list-style-type: none"> ○ 不動産を購入するに当たり、期間7年程度の固定金利借入を検討している。銀行からは、変動金利貸付と金利スワップを組み合わせ固定金利にする方が有利だとの提案を受けているが、金利スワップには中途解約時の違約金のほか、どのようなデメリットがあるのか。
その他の銀行業務	<ul style="list-style-type: none"> ○ ある契約で事業者側に契約不履行があったため口座振替を停止している。口座振替を停止するには毎月手続をしなければならぬが、継続的に停止する方法はないか。 ○ 収納会社の立場で、取引先および金融機関と口座振替契約を結ぶ予定がある。最近では収納代行業者を介在させるのが一般的なようだが、収納代行業者を介在させなくても口座振替の契約は結べるか。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ○ 改正犯罪収益移転防止法による本人確認書類について、有効期限が2017年までの顔写真が貼付された住民基本台帳カードも認められるか。 ○ 法人の取引時確認について、A社の親会社であるB社の代表取締役は、「A社の実質的支配者である個人」に該当するか。

(2) 苦情

<p>預金業務</p>	<p>○ 自宅のリフォームのために自分の預金の払い戻しを求めたが、銀行からはさまざまな証拠書類の提示を求められ、その対応に苦慮している。私は高齢であり、あまり負担をかけないようにできないのか。</p>
<p>貸出業務</p>	<p>○ アパートローンの繰上完済時の手数料の計算方法が改定されたが、その情報はホームページ上にしか掲載されておらず、わからなかった。こうした情報は個別に連絡するべきではないのか。</p> <p>○ 親子で住宅ローンを借りる際に契約した団体信用生命保険は、父親が死亡した場合、父親分の保険金が支払われるとの説明を受けた。しかし、実際には75歳までに死亡した場合にしか支払われないという条件があることが後日判明した。こうした説明について全く聞いていないし、説明する場合には書面を交付しておくべきではないか。</p>
<p>内国為替業務</p>	<p>○ 父がATMの操作を誤り、20万円を誤送金してしまった。銀行に組戻手続を依頼したが、誤送金先はホームページも数年間更新していない休眠会社のようにあり、電話も手紙にも反応がなく、これ以上の対応はできないと言われた。この場合どのようにすればよいのか。</p> <p>○ 本日中に夫の代理で10万円を超える現金振込の手続きをする必要があり、銀行に対して事前に必要な本人確認書類を確認したところ、顔写真付きの証明書が必要であるが、夫の場合には健康保険証でよいとのことであった。しかし、実際に店頭では、夫についても顔写真のある身分証明書が必要という説明を受け、振込みができなかった。本人確認書類の情報は正確に伝えてほしい。</p>
<p>手形交換</p>	<p>○ 取引銀行に手形の取立を依頼したが通帳に入金記帳がされているのに、不渡となったことで当該記帳が訂正された。これは一般的なことなのか。</p>

<p>外国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 手持ちのドルを外貨預金に入金したところ、外国通貨両替手数料を取られた。両替したわけではないのに、手数料を取られることに納得がいかない。 ○ 夫の口座から他行へ振り込んだが、振込先の銀行から夫が非居住者であることを理由に手数料が引かれていた。銀行の窓口でこの理由を尋ねたが、行員は答えることができなかった。銀行は手数料をとるならしっかりその理由を説明できるようにしておくべきである。
<p>チャネル業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 息子名義のキャッシュカードが磁気不良となり、支店に再発行を申し出たところ、本人に来店してもらうこととなると言われた。しかし、息子には障がいがあり、なかなか銀行に行くことができず、コミュニケーションも難しい。来店以外の方法はないか。
<p>証券業務（窓販）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 定期預金書換のために行員が自宅訪問した際、メリットばかりを強調した説明でリスクの高い投資信託を契約させられた。このような銀行の勧誘方法には問題があり、損失を補てんしてほしい。
<p>保険業務（窓販）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 母が亡くなったため、母親が契約していたドル建ての一時払い終身保険の保険金請求を行った。受取口座として円建ての総合口座の番号を記載したため、ドル建てでの請求が円転され手数料まで取られてしまった。納得できない。 ○ 銀行で国債を契約しようとしたところ、「国債の次に安全であり、1年経てば解約できる。」との説明を受け、生命保険を契約した。その後、購入した商品は変額個人年金保険であり、中途解約すると損失が発生することが分かった。説明方法に問題があり、原状回復を求めたい。

<p>その他の銀行業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 定期預金の金利が低いので何かよい商品がないか相談したところ、保有資産や損失の許容割合にかかるアンケートへの記入を求められ、記入しないと私の相談内容に対する説明はできないといわれた。相談をするだけでもこうしたアンケート記入する必要があったのか疑問である。 ○ 子供の塾の支払いがあるため、銀行の支店でPay-easy（ペイジー）を利用した支払方法を確認したところ、ATMで支払いができるときいていたが、土曜日は午後5時までしか操作ができないことがわかった。利用時間に制限があるのであれば、初めからそのように案内すべきである。
<p>加入銀行</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行窓口で、絵記号を利用してコミュニケーションを行う「コミュニケーションボード」が目につく場所に配置されていない。できるだけ目立つ場所に配置するようにしてほしい。 ○ カードローンの申込をした後、銀行から本人確認のための電話だと思われる着信があった。私は聴覚障がいがあり電話に出られないので、他の手段での連絡をお願いしたいが可能か。
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 小学校と幼稚園の授業料の振込先が同一振込先であった。窓口で振込を行おうとした際、銀行からは小学校分は本人確認書類は親だけの提示でよいが、幼稚園分だけ私と子供本人の本人確認書類が必要と言われた。 ○ 子供の専門学校の授業料を払い込みに行ったところ、子供の本人確認書類が必要だと言われた。以前は不要であったので、もっと周知するべきである。

Ⅲ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

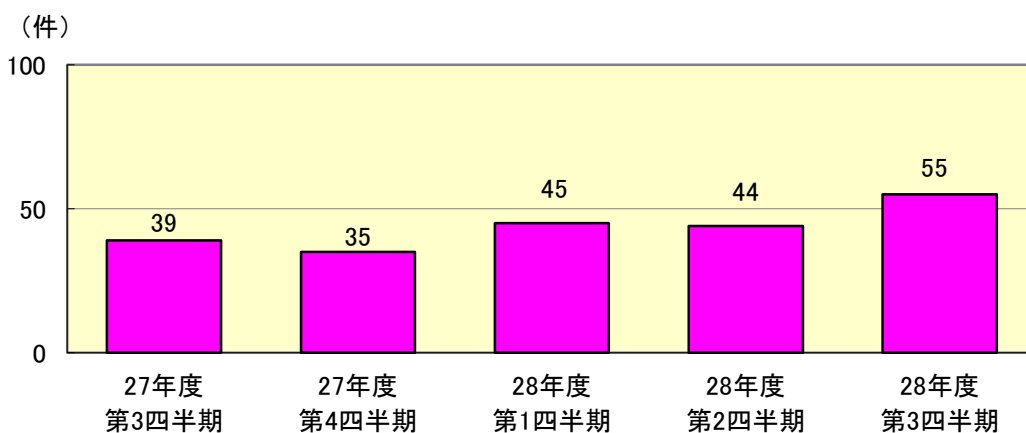
1. あっせんの新規申立件数および四半期別紛争解決手続件数

(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55件であり、前期に比し25.0%の増加であった。証券業務と保険業務にかかる申立てで全体の7割強を占めた。

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。

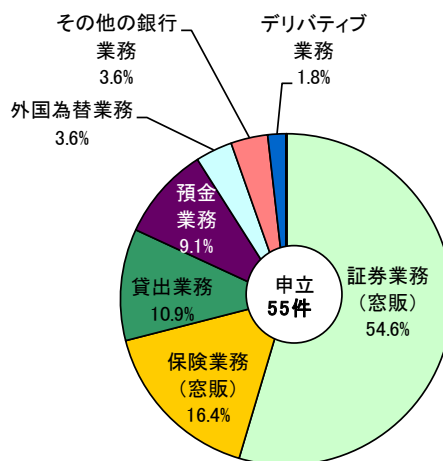
図表9 あっせんの新規申立件数の推移(四半期別)



図表10 あっせんの新規申立ての業務分類別件数・構成比(28年度第3四半期)

(単位:件)

業務分類	内 訳	紛 争		
		構成比	前期比	
預金業務		5	9.1%	400.0%
貸出業務		6	10.9%	20.0%
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%	▲ 60.0%
	外貨預金等	2	3.6%	▲ 50.0%
チャネル業務		0	0.0%	-
証券業務(窓販)		30	54.6%	66.7%
	投資信託	23	41.8%	53.3%
保険業務(窓販)		9	16.4%	0.0%
デリバティブ業務		1	1.8%	▲ 75.0%
	為替デリバティブ	1	1.8%	▲ 50.0%
その他の銀行業務		2	3.6%	0.0%
加入銀行		0	0.0%	-
その他		0	0.0%	-
合計		55	100.0%	25.0%



(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 (平成 28 年度第 3 四半期)

(単位:件、%)

業 務 分 類	属 性										法 人	合 計
	個人		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	4		0	0	0	0	2	2	0	0	1	5
貸出業務	6		0	1	1	0	4	0	0	0	0	6
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	0	0	0	0	1	0	1	2
外貨預金等	1		0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
チャンネル業務	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
証券業務(窓販)	30		0	0	7	9	7	5	2	0	0	30
投資信託	23		0	0	6	8	4	4	1	0	0	23
保険業務(窓販)	9		0	0	0	3	1	4	1	0	0	9
デリバティブ業務	0		0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
為替デリバティブ	0		0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
その他の銀行業務	2		0	0	1	0	0	1	0	0	0	2
その他	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合 計	52		0	1	9	12	14	12	4	0	3	55
構成比	94.5		0.0	1.8	16.4	21.8	25.5	21.8	7.3	0.0	5.5	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49件となり、そのうち、紛争解決手続の申立てから終結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)

	27年度 第3 四半期	27年度 第4 四半期	28年度 第1 四半期	28年度 第2 四半期	28年度 第3 四半期	(参考) 27年度
当四半期中終結件数	22	26	35	42	49	134
あっせん案の提示後、和解	9	13	16	21	20	61
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	1	0	4	0
特別調停案不受諾	0	0	0	0	0	0
申立人の申立て取下げ	1	1	1	2	7	6
紛争解決手続の打ち切り	8	8	14	16	13	37
適格性審査による不受理	4	4	3	3	5	30

図表 13 紛争解決手続が終結するまでの所要期間 (28 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	10
3月以上～6月未満	15
6月以上	24
計	49

※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 (28 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	13
6月以上	11
計	24

※図表 14 は、あっせん案・特別調停案が呈示された案件（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」）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。

2. あっせんの申立事案の概要とその結果

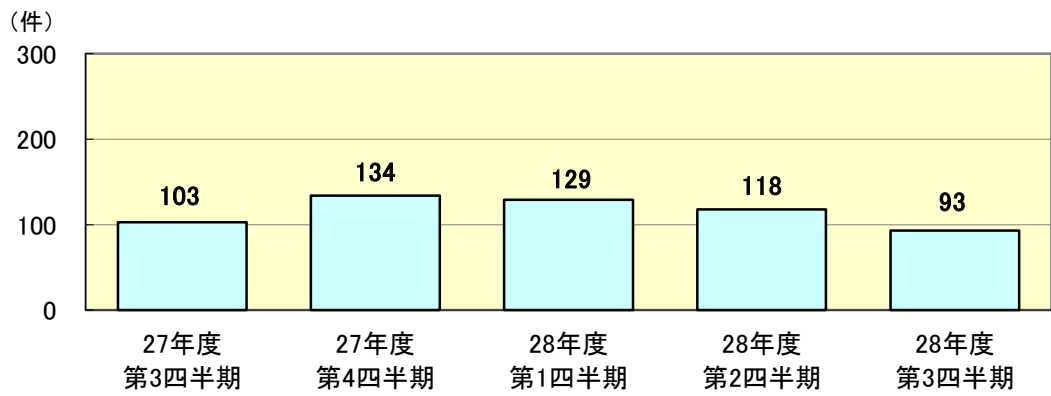
当四半期に紛争解決手続が終結した49件の事案の概要は、別冊のとおりである。

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 (28 年度第 3 四半期)

(単位: 件)			(単位: 件)		
債務の原因	件数	構成比	カウンセリング結果	件数	構成比
住宅ローン等	16	17.2%	カウンセリングのみで終了	49	51.6%
本人を含む家族の病気	13	14.0%	法テラス(民事法律扶助)を紹介	13	13.7%
生活費不足	13	14.0%	銀行への取次ぎ	7	7.3%
遊興費・キャブ等	10	10.8%	住宅金融支援機構を案内	4	4.2%
家族の借金	7	7.5%	弁護士会を紹介	2	2.1%
収入減	6	6.4%	日本クレジットカウンセリング協会を紹介	1	1.1%
離婚	6	6.4%	労働金庫を案内	1	1.1%
教育費	5	5.4%	簡易裁判所を案内	0	0.0%
失業	5	5.4%	その他	18	18.9%
投資・事業失敗	4	4.3%	合計	95	100.0%
債務整理後の返済等の相談	2	2.2%			
その他	6	6.4%			
合計	93	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。

【カウンセリング事例】

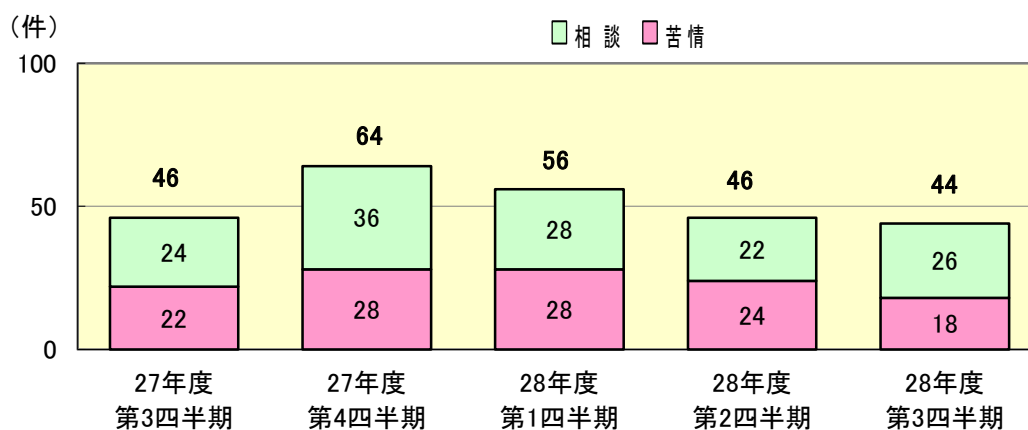
- 夫婦それぞれの両親の介護や葬儀代金で退職金が無くなってしまい、数か所から借入れをした。銀行へ住宅ローンの金利を引き下げてもらえないか相談をした。銀行からはカードローンを一本化することで住宅ローンの返済ができるのではないかと提案されたが、住宅ローンの金利を引き下げてもらえないものか。
- まもなく40代になる息子は20年間借り癖が治らない。息子の信用情報を傷つけまいと肩代わりしてきたが、もう限界である。消費者金融や信販系の貸付自粛制度の手続きをしているが、銀行からまた借入れしているようである。今後どうすればよいか。

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。

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17のとおりである。相談等の主な内容を見ると、「担保・保証・金利等」に関するものが14件、「新規融資」に関するものが9件、「融資相談その他」が7件寄せられた。

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】

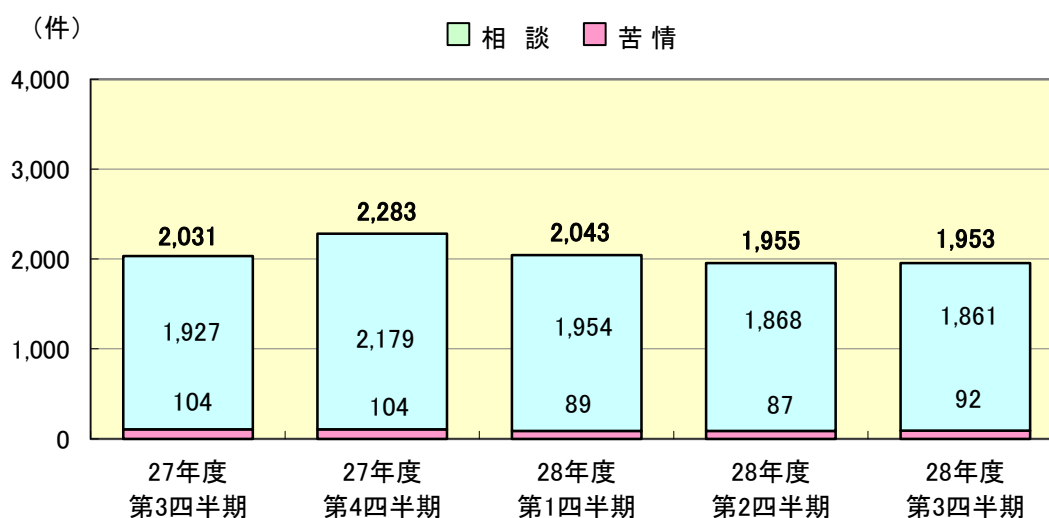
- 業績低迷により資金繰りが厳しく、銀行への返済が困難となっている。他方、税金の未払いも発生している。何とか銀行に返済を猶予してもらう方法はないだろうか。
- 個人事業を行っており、セーフティネットの保証融資を受けている。6年くらい前に300万円を2口借り、遅れることなく返済してきた。残債を1つにまとめて月々の返済を減らしたいと相談したが、セーフティネットの対象業種は半年毎に見直しており、私の業種は既に対象外と言われた。結果的に市の融資を受けることが出来たが、月々の返済額は増えた。銀行はセーフティネットの業種から外れた時に何故通知をしなかったのか。

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3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 50 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
(28 年度第 3 四半期)**

(単位:件)

業務分類	相談		苦情		相談・苦情合計				
	構成比	前期比	構成比	前期比	構成比	前期比			
加入銀行	321	17.3%	13.4%	0	0.0%	▲ 100.0%	321	16.5%	13.0%
銀行協会	167	9.0%	▲ 10.7%	-	-	-	167	8.6%	▲ 10.7%
預金業務	531	28.5%	7.1%	34	37.0%	21.4%	565	28.9%	7.8%
貸出業務	254	13.7%	▲ 18.6%	25	27.2%	25.0%	279	14.3%	▲ 16.0%
内国為替業務	60	3.2%	42.9%	1	1.1%	▲ 50.0%	61	3.1%	38.6%
手形交換	74	4.0%	▲ 19.6%	0	0.0%	▲ 100.0%	74	3.8%	▲ 21.3%
外国為替業務	36	1.9%	24.1%	2	2.2%	0.0%	38	2.0%	22.6%
チャネル業務	53	2.8%	39.5%	8	8.7%	60.0%	61	3.1%	41.9%
証券業務(窓販)	21	1.1%	0.0%	7	7.6%	16.7%	28	1.4%	3.7%
保険業務(窓販)	12	0.6%	20.0%	6	6.5%	▲ 33.3%	18	0.9%	▲ 5.3%
デリバティブ業務	0	0.0%	▲ 100.0%	0	0.0%	-	0	0.0%	▲ 100.0%
その他の銀行業務	61	3.3%	▲ 11.6%	4	4.3%	▲ 50.0%	65	3.3%	▲ 15.6%
その他	271	14.6%	▲ 6.2%	5	5.4%	25.0%	276	14.1%	▲ 5.8%
合計	1,861	100.0%	▲ 0.4%	92	100.0%	5.7%	1,953	100.0%	▲ 0.1%

² 各地の銀行協会が運営する「銀行とりひき相談所」は 50 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、テレホンバンキング ・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)
個人情報保護関連	個人情報の取扱い