

全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況
(平成30年度第3四半期)

平成31年2月



一般社団法人
全国銀行協会

全国銀行協会では、「全国銀行協会相談室」(以下「全銀協相談室」という。)を設置し、お客さまからの銀行取引に関する相談や苦情を受け付けている。また、お客さまと銀行とのトラブルについて中立公正な立場で解決を図る「あっせん委員会」を運営している。

本冊子は、「全銀協相談室」および「あっせん委員会」における平成30年度第3四半期(平成30年10月～12月(以下「当四半期」という。))の運営状況を取りまとめたものである。

目 次

I. 全銀協相談室における相談・苦情の受付状況	1
II. あっせん委員会における紛争解決手続の状況	15
III. 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	22
IV. 各地銀行協会における相談・苦情の受付状況	26
V. その他	27

I. 全銀協相談室における相談・苦情の受付状況

1. 概況

① 相談および苦情の合計件数

4,148 件 (前期比 213 件増 (+5.4%)、および前年同期比 197 件増 (+5.0%)) (図表 1 参照)。

② 相談件数

3,150 件 (前期比 164 件増 (+5.5%))。

業務分類別では、「預金業務」(665 件 (21.1%))、「その他」(644 件 (20.4%))、「加入銀行」(489 件 (15.5%))、「銀行協会業務」(344 件 (10.9%))、「貸出業務」(343 件 (10.9%)) の順 (図表 2・3 参照)。

③ 苦情件数

998 件 (前期比 49 件増 (+5.2%))。

業務分類別では、「預金業務」(326 件 (32.7%))、「貸出業務」(197 件 (19.7%))、「証券業務」(99 件 (9.9%))、「チャネル業務」(68 件 (6.8%)) の順 (図表 2・3 参照)。

④ リスク性商品の苦情

「保険業務 (窓販)」は 2 期連続して減少したが、「証券業務 (窓販)」は前期に比し大幅に増加 (+45.6%)。

⑤ 外国為替業務の苦情

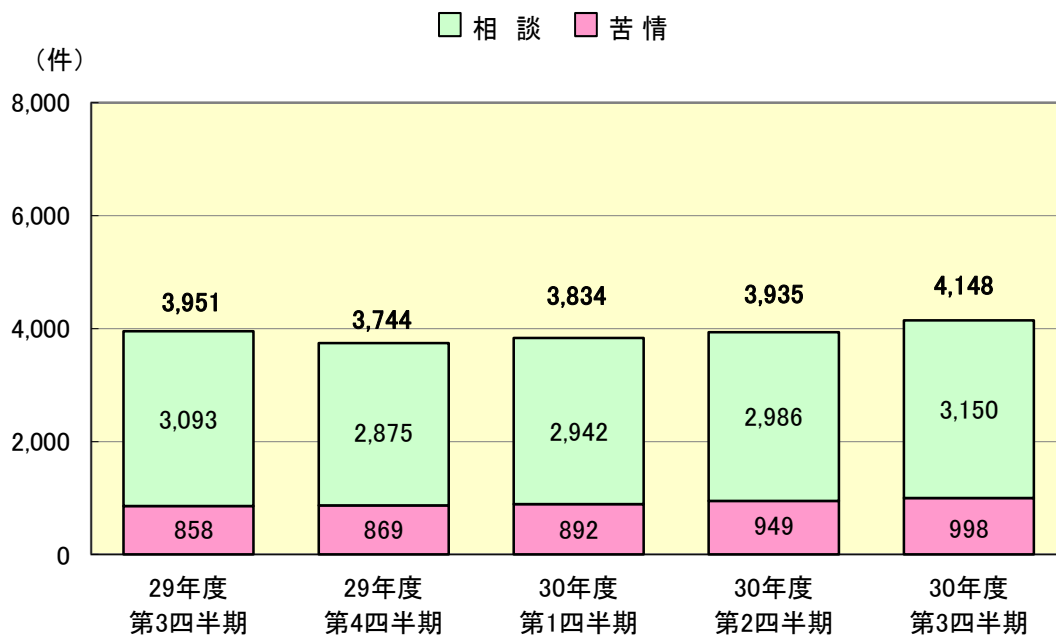
当四半期は、海外送金業務におけるマネー・ローンダリング/テロ資金供与対策に関する苦情の増加を主因に、「外国為替業務」の苦情が大幅に増加した (+85.3%)。

⑥ 銀行協会を騙る詐欺

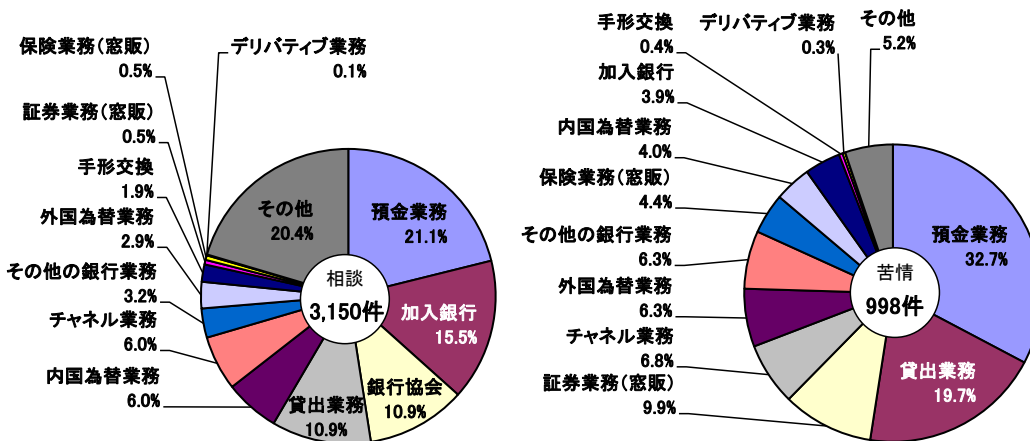
銀行協会職員を騙るキャッシュカードの詐取等に関連する相談が、2 期連続して増加した (当四半期 238 件、前期比+72 件)。



図表1 相談・苦情の受付件数(四半期別)



図表2 相談・苦情の業務分類別構成比(当四半期)



(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・統廃合等に関する相談等。
 (注2)「銀行協会」は、全銀協相談室、個人信用情報センター等に関する相談や、カウンセリングサービス。
 (注3)「その他」は、主に金融犯罪関連、利子課税・税金一般、加入銀行以外の金融機関等に関する相談等。
 (注4)業務分類の内訳は資料1参照。

2. 苦情の受付状況

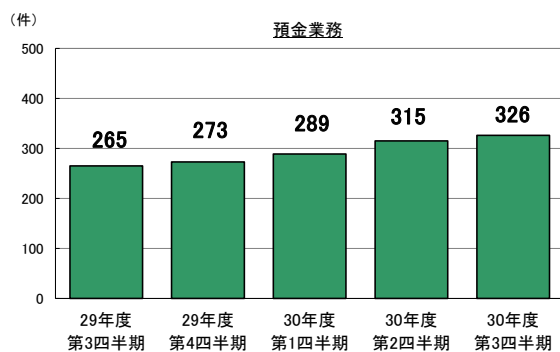
- 当四半期の苦情件数は、**998 件（前期比+5.2%）**。
- 業務分類別では、前期同様「預金業務」、「貸出業務」の割合が5割以上を占めている。

(1) 業務分類別の受付状況

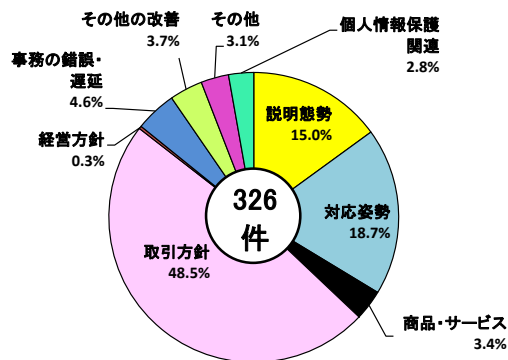
預金業務…326 件（前期比+3.5%）

- **口座解約・払戻し、口座開設、相続に関する苦情が多い。**
- 典型的な事例は、以下のとおり。
 - ・ 口座開設を謝絶された。思い当たる理由がなく、理由を尋ねても何も教えてくれず、「総合的判断」の一言で済まされた。納得がいかない。
 - ・ 勤務先やアルバイト先から指定された銀行に口座開設を依頼したが断られた。
 - ・ 高齢であることを理由に支店窓口において速やかな払戻しに応じてもらえなかった。
 - ・ 相続が発生し、必要書類を揃えて銀行に提出したものの、なかなか手続きが進まない。

受付件数



苦情の発生原因

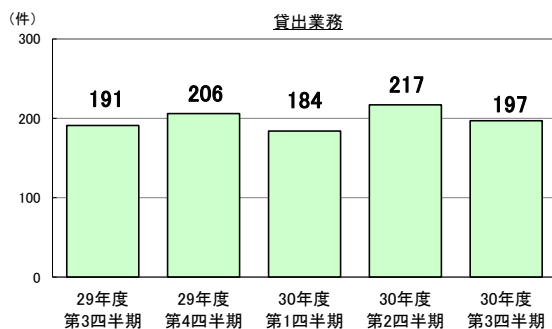


(注) 発生原因の内訳は資料 2 参照。

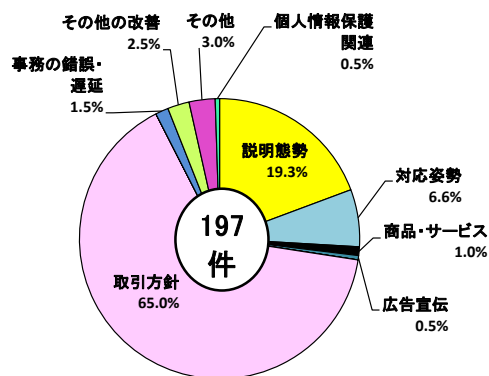
貸出業務…197件（前期比▲9.2%）

- 事業資金と住宅ローンに関する苦情がそれぞれ全体の約3割を占めた。
- 当四半期は、苦情全体が増加する中、貸出業務については住宅ローンに関する苦情の減少を主因に減少した。
- 事業資金については、管理回収、新規融資の謝絶、条件変更に関する苦情が寄せられた。
- 住宅ローンについては、新規にローンを借りる際の説明が不十分であったという苦情や、団体信用生命保険の保険金請求にあたり説明不足・誤説明があったという苦情が寄せられた。
- 消費者ローンについては、カードローンの返済方法、延滞の扱い等に関する苦情が寄せられた。

受付件数



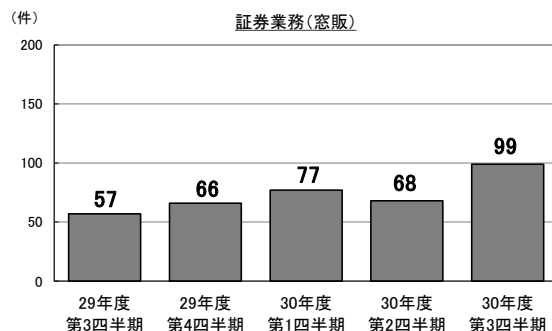
苦情の発生原因



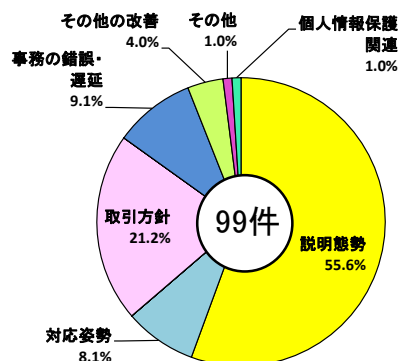
証券業務（窓販）…99件（前期比+45.6%）

- 苦情件数は、前期に比し大幅に増加した。
- 約8割が投資信託についての苦情であり、損失補てんに関する申出が多い。
- 投資信託以外では、ファンドラップや仕組債に関する苦情があった。
- 発生原因としては、説明態勢に関する苦情が半数を超えている。
- 全体の件数のうち約3割が子女など家族からの苦情の申出であった。

受付件数



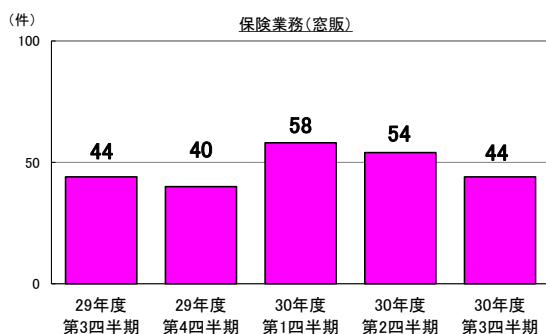
苦情の発生原因



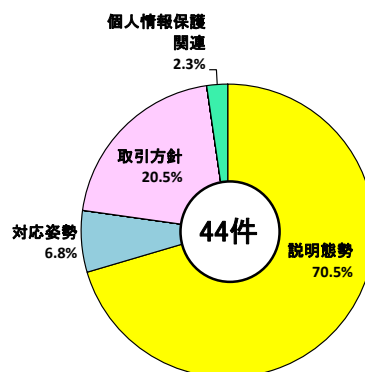
保険業務（窓販）…44 件（前期比▲18.5%）

- 苦情件数は、2 期連続して減少した。
- **ほとんどが生命保険契約**に関するものであり、うち外貨建ての保険契約に関する苦情は前期に比し減少したものの、なお6割超を占めた。
- 不満の原因は、**為替リスクや元本割れリスクの説明が十分ではない**というものが多い。
- 全体の件数のうち4割超が子女など家族からの苦情の申出であった。

受付件数



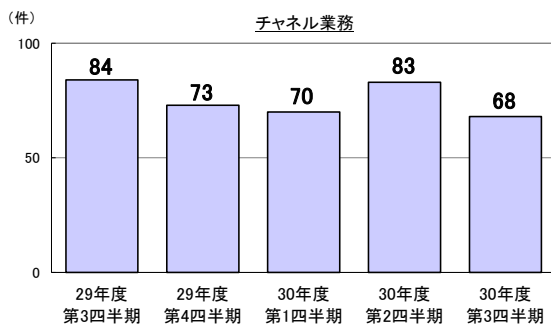
苦情の発生原因



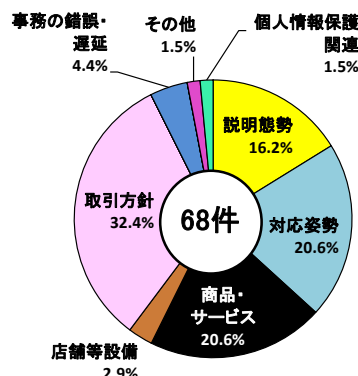
チャネル業務…68 件（前期比▲18.1%）

- **CD・ATM 取引に関する苦情が全体の6割超**を占めた。ほかはクレジットカード・デビットカードやインターネット・モバイルバンキング等に関するものがあった。
- CD・ATM 取引に関する典型的な事例は以下のとおり。
 - ・自分が入力操作した金額より不足した金額が払い戻された（または入金金額が不足している）。
 - ・時間外手数料を無料にすべきだ。
- クレジットカード・デビットカードに関する典型的な事例は以下のとおり。
 - ・デビットカードの引き落としについて調査を依頼しているが、時間がかかりすぎている。

受付件数



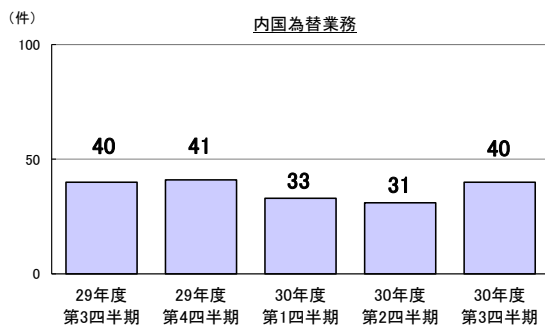
苦情の発生原因



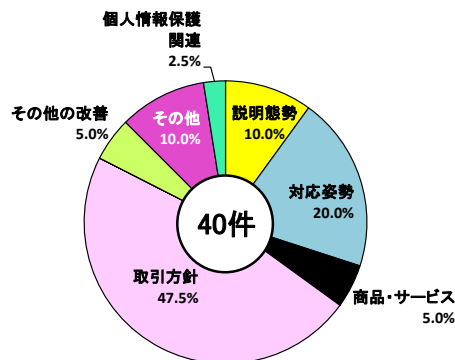
内国為替業務…40 件（前期比+29.0%）

- 振込・送金の3割超が誤振込に関する苦情であり、特に組戻手続に際しての銀行の説明や応対に関するものが継続して寄せられた。
- 窓口における振込手続の際の本人確認書類提示に関する苦情が寄せられた。

受付件数



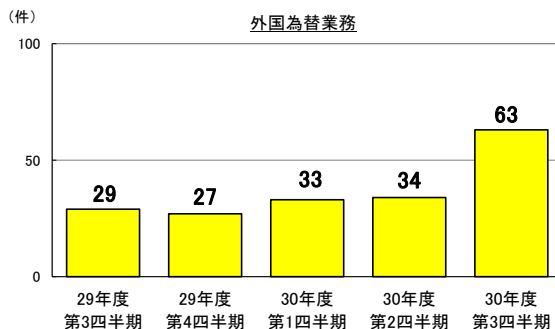
苦情の発生原因



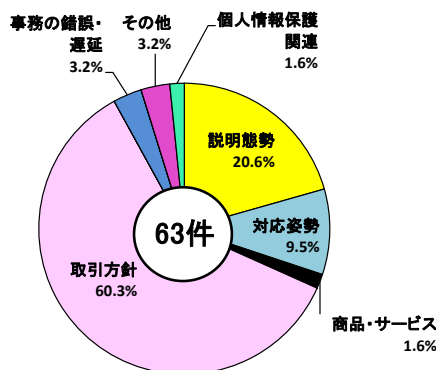
外国為替業務…63 件（前期比+85.3%）

- 海外送金業務におけるマネー・ローンダリング/テロ資金供与対策に関する苦情の増加を主因に、苦情が大幅に増加した。
- 海外送金に関する苦情は、受付を銀行に断られた、着金しているにもかかわらず入金処理をしてくれない、取引目的や資金原資に関する証拠資料を求められることが不満だ、といったものがあり、全体の6割超を占めた。
- このほか、外貨建小切手の取立てを断られた、という苦情が寄せられた。
- 外貨預金に関しては、強引な勧誘で契約させられた、為替リスク等の商品内容の説明を十分に受けていない、といった苦情が寄せられた。

受付件数



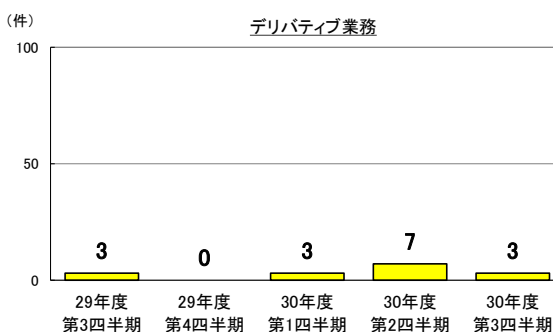
苦情の発生原因



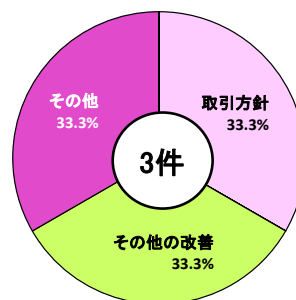
デリバティブ業務…3件（前期比▲57.1%）

- デリバティブ内在預金の中途解約に関する説明や、不要なデリバティブ契約による損失に対する苦情が寄せられた。

受付件数



苦情の発生原因



その他の銀行業務…63件（前期比+6.8%）

- 資産運用関係、口座振替に関する苦情が全体の約5割を占め、次いで貸金庫、通貨・両替に関する苦情が多い。
- 資産運用関係では、遺言信託や個人型年金（iDeCo）に関する苦情、口座振替では事務手続に関する苦情が寄せられた。

加入銀行…39件（前期比+5.4%）

- 銀行員の応対等に関する苦情が寄せられた。

その他…52件（前期比+23.8%）

- 金融犯罪関連の苦情が、全体の6割超を占めた。
- 典型的な事例は、以下のとおり。
 - ・詐取されたキャッシュカードによる不正払出しをされたが、銀行が補償に応じてくれない。
 - ・突然、銀行から預金口座を凍結された。身に覚えがないので凍結を解除してほしい。
- 利子課税・税金一般では、NISAに関する苦情が寄せられた。

(2) 当四半期の主な苦情事例

<p>預金業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 口座開設をしようと思い、療育手帳と国民健康保険証を提示したら、本人確認書類として受付できないと言われた。 ○ 暦年贈与を受けるため、贈与者である母と同じ信託銀行に口座を開設しようとして申し込んだが、母の口座情報を教えるように言われている。そこまで教えなくてはならないのか。 ○ 認知症の母の介護費用や本人の身の回りのものを購入するために定期預金を払い戻したいが、母が亡くならないと出金できないと言われた。 ○ 預金の相続手続に必要な書類を尋ねたら、相続人間で紛議があるかどうか、遺産分割協議書・遺言書があるかどうかを回答しないと教えられないと言われた。
<p>貸出業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ マイカーローンの本審査に入る際に、運転免許証を取得していないと融資できないと言われた。このような重要事項は、ウェブサイト上で予め通知しておくか、本人確認時に説明すべきである。 ○ 住宅ローンを借りる銀行から、建物完成前の住居地に住民票を異動させるよう求められた。住民基本台帳法に則り転入から14日以内に住民票を異動させるという正規の手続きを案内すべきである。 ○ アパートローンの繰上返済手数料について、契約時の担当者からは、免除や減額が可能だと言われていた。実際に完済することになったら、契約書どおりの手数料を払わされた。納得できない。
<p>証券業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ アパートローンの一部繰上返済を申し出たが受け入れられず、運用を勧められた。返済資金なのでリスクのある商品は契約できないと断っていたにもかかわらず、「絶対儲かる、リスクはない。」と断言され、投資信託を契約したが損失が発生している。 ○ 70代後半の母に銀行がファンドラップという難しい商品を契約させ、損失が発生している。母は銀行員に言われるままにタブレットに入力して契約した。商品内容を理解していない。 ○ 定期預金の満期を理由に、80代の母の自宅に銀行の担当者が来訪し、仕組債を契約させた。家族に相談もさせず、商品内容を確認せず、リスクのある商品を契約させるのはおかしい。

<p>保険業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行で豪ドル建ての生命保険を契約したが、契約初期費用として8%相当が差し引かれることを後から知った。これだけ高額な費用がかかるのであれば、契約者が認識できるような説明をすべきである。 ○ 母が契約中の保険を解約させられて、商品内容を理解しないまま外貨建て一時払い終身保険を契約させられていた。クーリングオフすることにしたが、為替手数料は戻ってこないで納得できない。 ○ 法人で融資を受けた直後に、銀行から保険を契約するよう何度も勧められた。低利で融資を受けていることもあり、断れずに個人で米ドル建て変額終身保険を契約した。元本保証がないとの説明も受けておらず、原状回復をしてほしい。
<p>チャネル業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 日本では、磁気キャッシュカードとICキャッシュカードが混在しているが、安全対策上、欧州先進国のように、前者は時限を決めて使用できないようにすべきである。 ○ デビットカードは預金残高の範囲内でのみ利用可能と思っていたところ、銀行から立替払い分を請求された。立替が発生する場合は、申込時にきちんと説明すべきである。
<p>内国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 10万円ちょうどの現金での振込を窓口で依頼したところ、本人確認書類の提示を求められた。10万円を超えていないのに、おかしくないか。 ○ 夜間に24時間対応の振込をして相手銀行にも着金したが、記録上は翌日付の振込となっていた。銀行に苦情を言ったが、「相手銀行が24時間対応を行っていない場合もあるので一律翌日の日付にしている。」との回答で、改善する気配がない。

<p>外国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 海外から送金を受けたが、「総合的判断により入金を拒否する。」とのことで、銀行が資金を戻してしまった。銀行の裁量でそんなことを決めて良いのか。 ○ 国内で外貨建て送金をしようとしたところ、送金資金の原資や保有資産を証明する書類を提出しないと手続きに応じないと言われた。そのようなことまで銀行が要求しているのか。 ○ 年金をクリーンビルで受け取っており、支払人は米国の個人年金の管理会社で身元がはっきりしているにもかかわらず、銀行からクリーンビルの取扱いは止めるとの文書が届き、非常に困っている。
<p>その他の銀行業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 母が銀行から遺言信託を勧められ、内容がわからないまま契約してしまった。解約について書かれていないが、解約できない契約があるのか。 ○ 銀行窓口で払い戻す際に新札を指定したところ、手数料を要求された。銀行は管理・運送の費用がかかるというが、どうして自分のお金を払い戻すのに手数料を取るのか。
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 家族がキャッシュカードを詐取された。被害にあった複数の銀行のうち1行だけが一切補償をしてくれず、窓口で門前払いのような対応をされた。 ○ クレジットカードとデビットカードを紛失し、悪用の被害に遭ってしまった。クレジットカードは補償されたが、デビットカードは銀行から半年も連絡がなかったうえ、補償できないとのこと。理由の説明もない。

 **チェックポイント**

海外送金に関する苦情が目立った。

3. 相談の受付状況

- 当四半期の相談件数は、**3,150件（前期比+5.5%）**。
- 業務分類別では、「預金業務」がもっとも多い傾向に変化はなく（21.1%）、次いで「その他」、「加入銀行」、「銀行協会業務」、「貸出業務」となった。
- 「預金業務」では、相続や口座解約・払戻し、口座開設に関する相談が多い。また、休眠預金等活用法関連の相談が寄せられた。
- 「預金業務」の典型的な相談は、以下のとおり。
 - ・預金者が病気で銀行に出向けない。入院費用の支払いなどはどうすればいいのか。
 - ・相続に必要な書類や手続を教えてください。
 - ・相続預金がどこの銀行にあるか調べる方法はあるか。
 - ・休眠預金となる基準や通知方法について知りたい。
 - ・預金保険制度の限度額、対象金融機関等について知りたい。
- 「その他」では、「金融犯罪関連」が全体の約6割弱を占め、銀行協会職員を騙るキャッシュカードの詐取等に関する相談が、2期連続して増加した（当四半期238件、前期166件、前々期77件）。
- 「加入銀行」では、旧行名の通帳等が出てきたが、どこに問合せをすればよいかといった、休眠預金に関連して預金通帳の整理をされた方からの相談があった。
- 「貸出業務」では、新規借入の手続や返済に関する相談など、カードローンを含む消費者ローンや住宅ローンに関する相談が7割弱を占めた。

○当四半期の主な相談事例

預金業務	<ul style="list-style-type: none"> ○ 性別を変更した。銀行口座についてどのような手続きが必要か。 ○ 音信不通の兄が亡くなり、行政が葬儀を執り行った。兄の預金を解約して、行政が立て替えている葬儀費用の返還に充当するように言われている。法定相続人の3人の子供と連絡が取れないが、どうすればよいか。 ○ 預金の相続手続に際して、相続人全員の署名捺印と印鑑登録証明書が必要と言われた。目が不自由で字が書けない相続人がいるが、どうすればよいか。
貸出業務	<ul style="list-style-type: none"> ○ 初めてカードローンを利用した。返済日が土曜日の場合はいつ返済されるのか。 ○ 香港在住の友人が日本国内で投資用物件を購入するが、非居住者でも融資してくれる銀行はあるか。

内国為替業務	<ul style="list-style-type: none"> ○ 振込が24時間365日対応となったが、年末年始や来年のゴールデンウィークの連休も同様か。 ○ 銀行へ組戻を依頼したが、誤振込先の同意が得られない。裁判を考えたが相手の住所が分からず、被仕向銀行へ照会しても答えない。銀行は誤振込と分かっているにもかかわらず教えてくれないものか。
手形交換	<ul style="list-style-type: none"> ○ 来年5月に改元があるが、手元にある手形用紙の日付は「平成」と印刷されている。手形期日を来年5月1日以降にして手形を振り出す際に、元号はどうすればよいか。
外国為替業務	<ul style="list-style-type: none"> ○ 米国の会社に勤めていた時期があり、これまで年金を米ドル建て小切手で受け取っていた。銀行が外貨建て小切手の取立を中止したと聞いたが、今後どのように換金したらよいか。
チャネル業務	<ul style="list-style-type: none"> ○ クレジットカードをリボ払いにないようにしたい。注意点を教えてほしい。
その他の銀行業務	<ul style="list-style-type: none"> ○ (消費生活センターから) 高齢者が不当な訪問販売で契約し、代金の支払いを口座振替としている。契約書や口座振替の依頼書等を全て持ち帰られ、手元に何も残っていない。銀行に依頼すれば、依頼書を開示してもらえるか。
加入銀行	<ul style="list-style-type: none"> ○ 来年4月末から5月上旬にかけて10連休となるようであるが、銀行は営業するのか。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ○ 同居人に口座を売られてしまい、凍結口座名義人リストに登録されてしまった。リストから解除してもらうには、どのような手続きをすればよいか。

 **チェックポイント**

休眠預金に関する相談が増加。

図表3 相談・苦情の業務分類別件数・構成比(当四半期)

(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	構成比	前期比	
預金業務	665	21.1%	10.5%	326	32.7%	3.5%	991	23.9%	8.1%
貸出業務	343	10.9%	▲14.7%	197	19.7%	▲9.2%	540	13.0%	▲12.8%
内国為替業務	190	6.0%	5.6%	40	4.0%	29.0%	230	5.5%	9.0%
手形交換	59	1.9%	25.5%	4	0.4%	100.0%	63	1.5%	28.6%
外国為替業務	90	2.9%	16.9%	63	6.3%	85.3%	153	3.7%	37.8%
チャンネル業務	189	6.0%	▲11.7%	68	6.8%	▲18.1%	257	6.2%	▲13.5%
証券業務(窓販)	16	0.5%	▲15.8%	99	9.9%	45.6%	115	2.8%	32.2%
保険業務(窓販)	16	0.5%	100.0%	44	4.4%	▲18.5%	60	1.4%	▲3.2%
デリバティブ業務	3	0.1%	50.0%	3	0.3%	▲57.1%	6	0.1%	▲33.3%
その他の銀行業務	102	3.2%	15.9%	63	6.3%	6.8%	165	4.0%	12.2%
加入銀行	489	15.5%	4.7%	39	3.9%	5.4%	528	12.7%	4.8%
銀行協会	344	10.9%	3.3%	-	-	-	344	8.3%	3.3%
その他	644	20.4%	17.7%	52	5.2%	23.8%	696	16.8%	18.2%
加入銀行以外の金融機関	155	4.9%	▲10.9%	-	-	-	155	3.7%	▲10.9%
金融犯罪関連	381	12.1%	29.6%	33	3.3%	26.9%	414	10.0%	29.4%
合計	3,150	100.0%	5.5%	998	100.0%	5.2%	4,148	100.0%	5.4%

(注) 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、カードローン相談・苦情窓口で受け付けた相談等は同「貸出業務」に計上。

図表4 苦情処理手続受付件数の推移(四半期別)

(単位:件)

	29年度 第3 四半期	29年度 第4 四半期	30年度 第1 四半期	30年度 第2 四半期	30年度 第3 四半期
苦情受付件数	858	869	892	949	998
苦情処理手続受付件数	272	257	273	271	244

(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5 苦情処理手続が終結した件数の推移(四半期別)

(単位:件)

	29年度第3 四半期	29年度第4 四半期	30年度第1 四半期	30年度第2 四半期	30年度第3 四半期
当四半期中終結件数	250	269	283	267	255
解決	171	200	184	178	165
紛争解決手続を案内	51	43	56	59	60
(うち実際に紛争解決手続 に移行したもの)(注)	31	29	45	35	45
銀行が対応をし尽くし、これ以上対 応はできない	22	22	35	21	16
取下げ	4	3	6	5	10
申出人と連絡取れず	2	1	2	4	4
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てがあったものと、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。当四半期のあっせん新規申立件数(図表7、9)は、当四半期前に②として終結したが、当四半期にあっせん申立てがあったものを含めるため、①の計数と一致しない場合がある。

図表6 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)

所要期間	件数
1月未満	116
1月以上～3月未満	71
3月以上～6月未満	55
6月以上	13
計	255

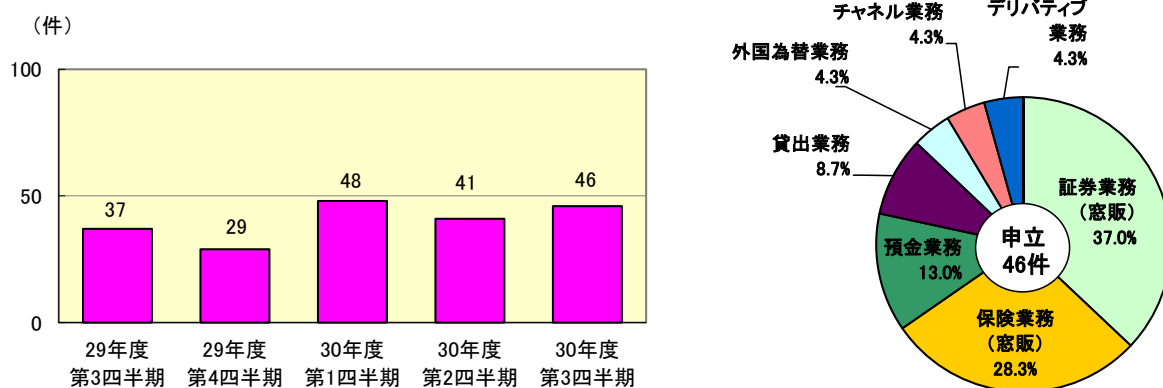
(注)図表6は、苦情申出の受付から、図表5の終結事由に該当するものとして相手方銀行から苦情対応終了の報告を受けるまでの所要期間を示している。

Ⅱ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

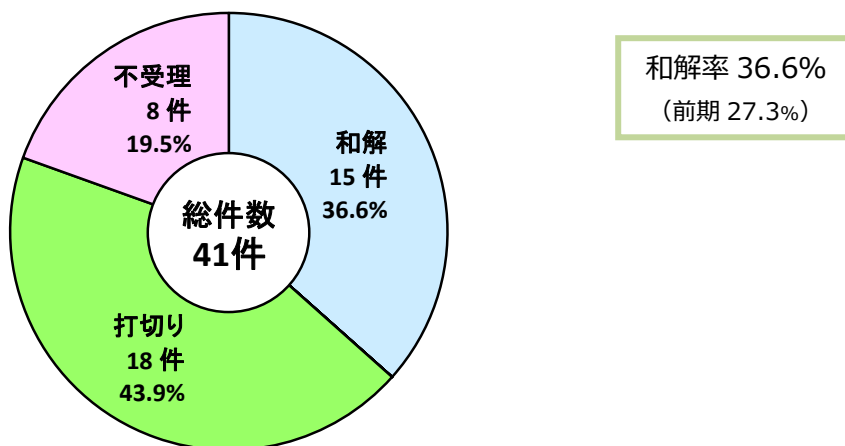
1. 概況

- ・新規申立件数は **46 件** (前期比+ 5 件)。投資信託を中心とした**証券業務(窓販)**や一時払終身保険などの**保険業務(窓販)**の申立てが多い。
- ・紛争解決手続終結事案における和解率は、前期比 9.3 ポイント増の 36.6%。

図表 7 あっせんの新規申立の件数の推移(四半期別)および業務分類別構成比



図表 8 紛争解決手続終結件数および和解率(当四半期)



2. 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46件(前期比+12.2%)。
- 証券業務と保険業務にかかる申立ての割合が6割以上を占めている。

図表9 あっせんの新規申立ての業務分類別件数(当四半期)

(単位:件)

業務分類	内 訳	紛 争		
		構成比	前期比	
預金業務		6	13.0%	200.0%
貸出業務		4	8.7%	33.3%
内国為替業務		0	0.0%	-
手形交換		0	0.0%	-
外国為替業務		2	4.3%	100.0%
外貨預金等		1	2.2%	0.0%
チャネル業務		2	4.3%	-
証券業務(窓販)		17	37.0%	▲ 19.0%
投資信託		16	34.8%	▲ 20.0%
保険業務(窓販)		13	28.3%	30.0%
デリバティブ業務		2	4.3%	100.0%
為替デリバティブ		2	4.3%	100.0%
その他の銀行業務		0	0.0%	-
加入銀行		0	0.0%	-
その他		0	0.0%	▲ 100.0%
合 計		46	100.0%	12.2%

(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10 あっせん申立人の年齢層(当四半期)

(単位:件、%)

業務分類	属 性						法人	合計
	個人	20歳台 ~50歳台	60歳台	70歳台	80歳台	90歳台		
預金業務	6	3	1	1	1	0	0	6
貸出業務	3	2	1	0	0	0	1	4
内国為替業務	0	0	0	0	0	0	0	0
手形交換	0	0	0	0	0	0	0	0
外国為替業務	2	0	2	0	0	0	0	2
外貨預金等	1	0	1	0	0	0	0	1
チャネル業務	2	1	0	0	1	0	0	2
証券業務(窓販)	17	2	11	4	0	0	0	17
投資信託	16	2	10	4	0	0	0	16
保険業務(窓販)	13	4	1	3	5	0	0	13
デリバティブ業務	0	0	0	0	0	0	2	2
為替デリバティブ	0	0	0	0	0	0	2	2
その他の銀行業務	0	0	0	0	0	0	0	0
加入銀行	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0
合 計	43	12	16	8	7	0	3	46
構成比	93.5	26.1	34.8	17.4	15.2	0.0	6.5	100.0

(注) 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

図表 11 紛争解決手続が終結した件数の推移(四半期別)

(単位:件)

	29年度 第3 四半期	29年度 第4 四半期	30年度 第1 四半期	30年度 第2 四半期	30年度 第3 四半期	(参考) 29年度
当四半期中終結件数	41	32	28	44	41	159
あっせん案の提示後、和解	20	12	12	12	15	80
特別調停案の提示後、和解	0	0	0	0	0	1
あっせん案不受諾	0	0	1	0	0	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	2	2	0	4	0	9
紛争解決手続の打切り	15	8	11	17	18	48
適格性審査による不受理	4	10	4	11	8	21

図表 12 紛争解決手続が終結した事案の業務分類別件数(当四半期)

(単位:件)

	預金業務	貸出業務	内国為替 業務	手形交換	外国為替 業務	チャネル 業務	証券業務 (窓販)	保険業務 (窓販)	デリバティ ブ業務	その他の 銀行業務	加入銀行	その他	合計
当四半期中終結件数	2	4	0	0	2	1	17	12	0	1	0	2	41
あっせん案の提示後、和解	1	1	0	0	0	0	11	1	0	1	0	0	15
特別調停案の提示後、和解	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
あっせん案不受諾	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
特別調停案不受諾	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
申立人の申立て取下げ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
紛争解決手続の打切り	0	1	0	0	2	0	4	11	0	0	0	0	18
適格性審査による不受理	1	2	0	0	0	1	2	0	0	0	0	2	8

図表 13 不受理事案とその事由 (当四半期)

(不受理件数 8 件)

申立ての概要	不受理事由	業務規程
不正にデビットカードが使用され、引き出された預金の損害賠償請求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項(5)
説明不十分で解約させられた投資信託に係る損害賠償請求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項(5)
不正にキャッシュカードが使用され、引き出された預金の損害賠償請求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項(5)
不適切な対応により生じた融資契約に係る損害賠償請求	訴訟終了、紛争の核心となる事実認定困難、経営方針	27条1項(2)、(5)、(6)
説明不十分で購入させられた投資信託に係る損害賠償請求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項(5)
不適切な対応により負担させられた不動産鑑定書作成費用に係る損害賠償請求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項(5)
本人の同意なく第三者に漏えいされた個人情報に係る損害賠償請求	経営方針	27条1項(6)
存在するはずの預金の払戻請求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項(5)

業務規程第27条（紛争解決手続を行わない場合）

あっせん委員会は、前条第1項の適格性の審査において、あっせんの申立ての内容が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合には、以後、紛争解決手続を行わない。

- (1) 取引の名義が当該顧客本人でない場合（ただし、相続等明らかに合理的な理由がある場合を除く。）
- (2) 訴訟が終了または民事調停が終了したものである場合
- (3) 過去にあっせん委員会によるあっせんを受け、その手続が終了したものである場合
- (4) 他の指定紛争解決機関や紛争の解決を実施する外部機関によるあっせん、仲裁等の手続が終了または手続中のものである場合
- (5) 当事者から提出された書面、資料、証拠書類等および事情聴取等によっては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難である場合
- (6) 加入銀行の経営方針や融資態度、あるいは銀行員等個人に係わる事項等、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でない認められる場合
- (7) 経済的損失が認められない場合
- (8) 申立てが申立書の記載内容全体からして失当であることが明らかである場合
- (9) 不当な目的で、またはみだりにあっせんの申立てをしたと認められる場合

図表 14 紛争解決手続が終結するまでの所要期間（当四半期）

所要期間	件数
1月未満	0
1月以上～3月未満	8
3月以上～6月未満	18
6月以上	15
計	41

※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 15 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（当四半期）

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	5
6月以上	10
計	15

※図表 15 は、あっせん案・特別調停案が提示された案件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。

3. あっせんの申立事案の概要とその結果

○ 当四半期の主な事例

【証券業務】

説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求

(概要)

AさんはB銀行担当者から、資産運用に係る面談の際、本件商品の提案を受け購入した。B銀行担当者は本件商品の内容について十分な説明をしておらず、また、Aさんの投資意向および投資経験を正しく把握することなく販売したとして、B銀行に対し損失の補てんを求める申立てを行った。

あっせん委員会は、B銀行に対し、Aさんが本件商品を購入するに当たり、十分な熟慮期間を設ける等の配慮が足りなかったこと、商品内容および元本割れリスクについてAさんが十分に理解できるだけの説明が尽くされていたか疑問が残ることを指摘し、B銀行がAさんに解決金を支払うというあっせん案を提示し、和解契約の締結に至った。

【保険業務】

説明不十分で解約させられた外貨建て一時払終身保険に係る損害賠償請求

(概要)

Aさんは、B銀行担当者から本件商品を購入していたが、B銀行担当者から解約時には解約控除がかからないという誤った説明を受け、本件商品を解約し別の商品を購入しようとして本件商品を解約したが、実際には解約控除が発生したことから、B銀行に対し解約控除額の補てんを求める申立てを行った。

あっせん委員会は、B銀行の誤った説明が、Aさんの本件商品解約時期の決定に影響を及ぼしていたことに鑑みれば、B銀行の対応が適切とはいえない面があったことを指摘し、B銀行がAさんに解決金を支払うというあっせん案を提示し、和解契約の締結に至った。

全事案の概要とその結果は、別冊のとおりである。

チェックポイント

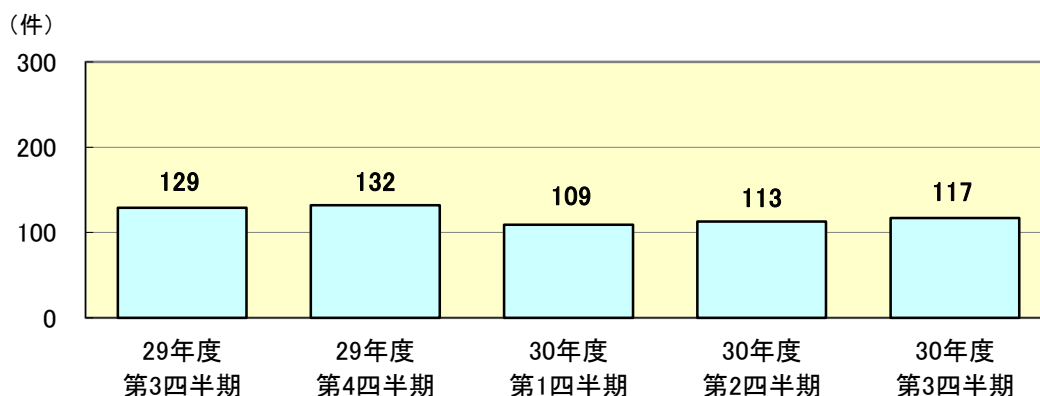
前期に引き続き、投資信託および保険に関する事案が多くを占めた。

Ⅲ. 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

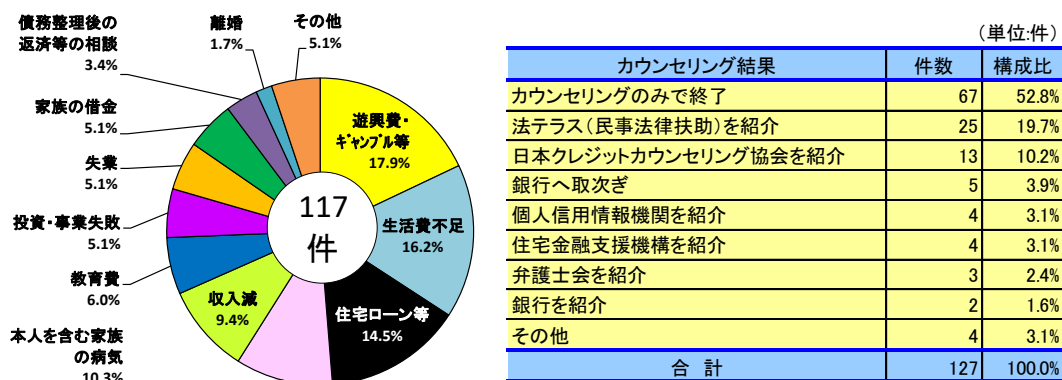
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施しているほか、中小企業向け融資に関する相談、カードローンに関する相談を受け付ける専用の窓口を設けている。

1. カウンセリングサービスの実施状況

図表 16 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 17 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結果（当四半期）



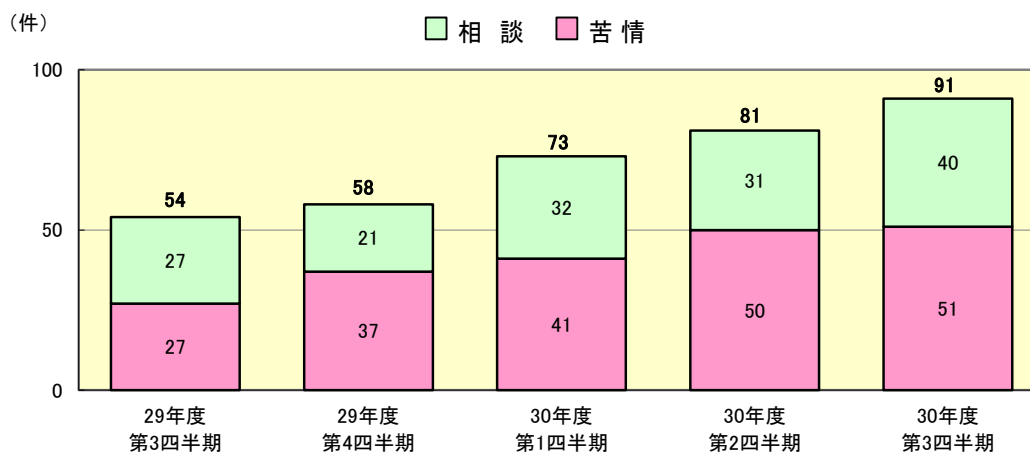
○ 当四半期の主なカウンセリング事例

<p>遊興費・ ギャンブル等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 夫の借り癖が治らず、借金の元本も減らない。完済させて今後借り入れができないようにするにはどうしたらよいか。 ○ 銀行のカードローンのほか、デパートのカードの返済が厳しい。どこか金利の低いところに借換えができないだろうか。
<p>生活費不足</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 借入れが膨らみ、返済ができない。無料の法律相談を受けたところ不動産担保ローンを利用すればどうかと言われた。銀行に申し込んだところ断られたがどうすればよいか。
<p>住宅ローン</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 旧住宅金融公庫で借りた住宅ローンの金利が高い。年金収入だけになると返済ができなくなる。何か方法はないか。 ○ 1年前に病気が完治したので6～7行に住宅ローンの借換えを申し込んだが、いずれも団体信用生命保険が通らず借換えできない。金利を抑えないと返済が苦しい。どうすればよいか。
<p>本人を含む 家族の病気</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 病気のため退職した。失業保険申請中で半年後から軽めの仕事に就こうと思っている。購入したマンションのボーナス返済が苦しい。どうすればよいか。
<p>教育費</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 子供の教育費用を捻出するためクレジットカードのキャッシングを利用して借入れが膨れてしまった。カードローンの今月分の返済ができない。どうすればよいか。
<p>収入減</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 転職して収入が減った。収入が多い時に借りた住宅ローンの返済が苦しく、カードローンを利用して返済してきた。今後はカードローンの返済ができない。また転職を考えているが、転職活動をする間だけ返済を減らすことはできないか。

2. 中小企業向け融資に関する相談窓口の実施状況

相談等の主な内容を見ると、「新規融資」が19件、「担保・保証・金利等」に関するものが17件、「銀行対応・その他」に関するものが15件、「与信管理・回収」に関するものが9件寄せられた。

図表 18 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）



○ 当四半期の主な相談事例

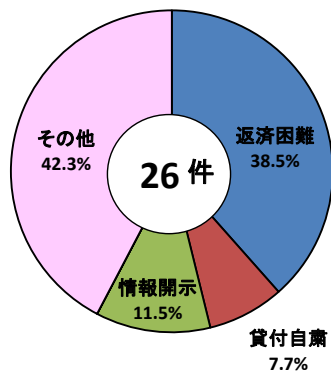
新規融資	<ul style="list-style-type: none"> ○ 農機具の購入のため銀行に融資を申し込んだが、取引先にまで負担がかかるほどの資料の提出を求められている。これほどまでに資料をそろえなければ借入れできないものか。 ○ 従業員が独立して店舗を構えたいと考えているが、本人は資金調達ができない。代わりに借入れを申し込むことはできるか。
担保・保証・金利等	<ul style="list-style-type: none"> ○ 中小企業の代表取締役会長であるが、高齢のため退任する。退任の際は連帯保証人から外れたいが、どうすればよいか。
銀行対応・その他	<ul style="list-style-type: none"> ○ 当社の借入れの保証人である法人が倒産した。銀行は期限の利益を喪失すると言い、追加担保を求めている。この対応に納得できない。
与信管理・回収	<ul style="list-style-type: none"> ○ 経営していた法人は休眠状態で、借入金も返済できない。この状況で保証人である私の年金の振込口座が差し押さえられた。そんなことができるのか。

3. カードローン相談・苦情窓口の実施状況

当四半期に受け付けた相談等は26件であった。

図表 19 カードローン相談・苦情窓口 受付状況 (当四半期)

理由	件数	構成比
返済困難	10	38.5%
貸付自粛	2	7.7%
情報開示	3	11.5%
過払金請求	0	0.0%
その他	11	42.3%
合計	26	100.0%

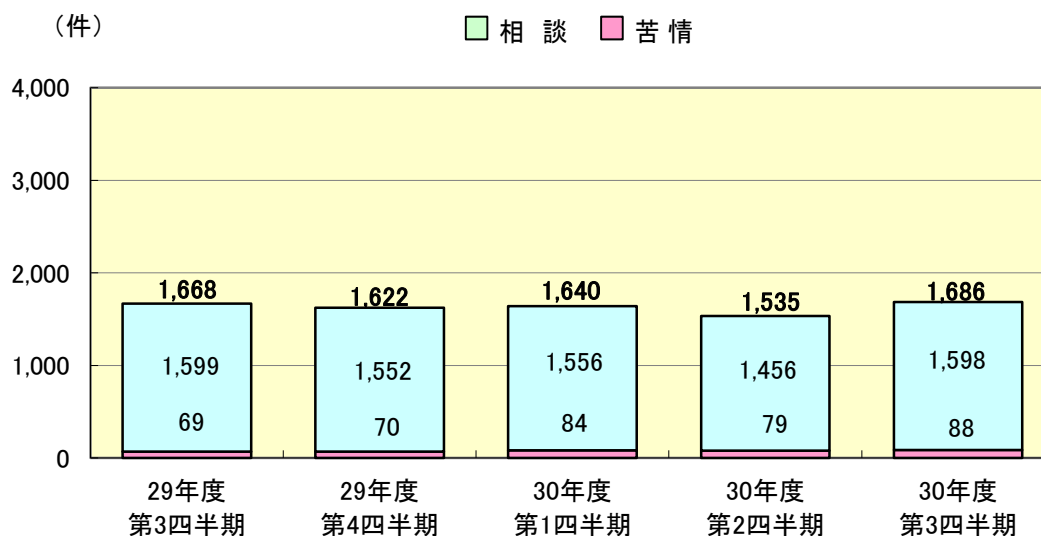


(注)カードローンについての主な事例は、p. 11 (相談事例) および p. 23 (カウンセリング事例) を参照。

IV. 各地銀行協会における相談・苦情の受付状況

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。

図表 20 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）



図表 21 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（当四半期）

(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	264	16.5%	8.6%	0	0.0%	▲ 100.0%	264	15.7%	7.3%
銀行協会	84	5.3%	▲ 3.4%	-	-	-	84	5.0%	▲ 3.4%
預金業務	511	32.0%	27.4%	26	29.5%	▲ 25.7%	537	31.9%	23.2%
貸出業務	182	11.4%	▲ 13.3%	27	30.7%	58.8%	209	12.4%	▲ 7.9%
内国為替業務	33	2.1%	▲ 32.7%	3	3.4%	50.0%	36	2.1%	▲ 29.4%
手形交換	61	3.8%	▲ 1.6%	2	2.3%	-	63	3.7%	1.6%
外国為替業務	42	2.6%	20.0%	4	4.5%	33.3%	46	2.7%	21.1%
チャネル業務	50	3.1%	13.6%	5	5.7%	25.0%	55	3.3%	14.6%
証券業務(窓販)	28	1.8%	27.3%	7	8.0%	75.0%	35	2.1%	34.6%
保険業務(窓販)	1	0.1%	▲ 90.0%	5	5.7%	25.0%	6	0.4%	▲ 57.1%
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	76	4.8%	49.0%	5	5.7%	▲ 28.6%	81	4.8%	39.7%
その他	266	16.6%	10.4%	4	4.5%	-	270	16.0%	12.0%
合計	1,598	100.0%	9.8%	88	100.0%	11.4%	1,686	100.0%	9.8%

※大阪銀行協会で行っているコンサルティングサービスは、業務分類「銀行協会」に含む。

V. その他

○「あっせん委員会運営懇談会」(第23回)の様様

当協会は、全国銀行協会相談室における苦情処理手続、およびあっせん委員会における紛争解決手続の公正・円滑な運営に関して、外部有識者から意見を聴取し、苦情処理手続および紛争解決手続の改善に役立てることを目的として、外部有識者等を構成員とするあっせん委員会運営懇談会(以下「懇談会」という。)を設置し、原則として年2回開催している。

懇談会は、紛争解決等業務について、検証・評価を実施し、必要に応じて提言・指摘等を行い、当協会は、提言・指摘等を踏まえ業務改善等を図っている。

平成30年度の第2回目は、以下のとおり開催した。

1. 日時・場所

平成31年1月30日(水) 午前9時35分～11時40分
朝日生命大手町ビル 25階 第5会議室

2. 出席者

(1) 外部有識者委員

山本 和彦	一橋大学大学院法学研究科 教授【座長】
沖野 眞巳	東京大学大学院法学政治学研究科 教授
井上 聡	長島・大野・常松法律事務所 弁護士
丹野 美絵子	元 独立行政法人国民生活センター 理事

(2) 委員

田中 豊	大江忠・田中豊法律事務所 弁護士(あっせん委員会委員長)
辻 松雄	一般社団法人全国銀行協会 理事

3. 議事内容

(1) 付議事項(あっせん委員の再任)

平成31年3月または4月に2年の任期満了となるあっせん委員5名の再任について諮り、了承を得た。

(2) 報告事項

事務局から次の事項について報告した。主な意見は下掲のとおり。

- ① 全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況
- ② 消費生活センター等との情報交換会の様様
- ③ 相談員の研修実施状況
- ④ 紛争解決等業務に対する異議の受付状況
- ⑤ 利用者アンケートの実施状況
- ⑥ 「全銀協 ADR 研修会」の様様
- ⑦ 第16・17回金融 ADR 連絡協議会の様様

- フィードバックについて
 - ・全銀協 ADR に係るディスクロージャー誌のほか、消費者向けに「全銀協 ADR 運営状況レポート」を発刊するなど、様々な媒体・切り口で多様かつ分かりやすいフィードバックを実施していることは評価できる。また、ディスクロージャー誌については情報量が多いため、経営層には役員会等においてエッセンスを分かりやすく纏めて報告するなど工夫もしているようだが、引き続き効果的なフィードバックに努めていただきたい。

- 消費生活センター等との情報交換会について
 - ・消費生活センター等から寄せられた意見を真摯に受け止め、銀行に還元することはもちろん重要であるが、消費生活センターの相談員等に対して銀行側の事情や状況等について説明することは、センターの相談員等のスキルアップにつながり、消費者に有益であることから、情報交換会の場では全銀協からも積極的に情報提供等をしていただきたい。

- 全銀協相談室における外国語対応について
 - ・全銀協相談室の相談・苦情対応において外国語対応を開始したとのことだが、将来的には、あっせん手続にも外国語対応が導入できないか、その必要性を含めて検討してほしい。

(3) あっせん委員会の運営状況に係る意見交換

事務局から次の事項について報告し、意見交換を行った。主な意見は下掲のとおり。

- ① 年度別の和解率の推移
 - ② 不調事例等
 - ③ 障がい者等への対応状況
 - ④ あっせん委員会分科会における主要検討事項
-
- 苦情処理手続段階での銀行の事実確認・調査について
 - ・苦情処理手続段階でしっかりと事実確認・調査をすれば、あっせん手続に移行させる前に解決に至る事案もあると思う。全銀協から加入銀行に対して、苦情処理段階からしっかりと事実確認・調査をして対応するよう、改めて周知したほうがよいのではないか。

 - 和解率や利用者の満足度について
 - ・平成30年度上期の和解率が低下したとのことだが、処理件数が以前より少なくなっていることもあり、和解率の上下はあまり大きな問題ではない。むしろ、事案ごとに丁寧に対応するとともに、不調となった事案の内容の分析等を行うことが重要である。
 - ・平成30年度上期の利用者アンケートにおいて、あっせんの結果が不調に終わった利用者からも肯定的な評価が得られており、不調でも満足している方が多いということは重要で、アピールしてよいと思う。

4. 外部有識者委員からの指摘事項

- ・ 外部有識者委員からの問題点の提示、指摘事項はなかった。

以 上

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	・本部・店舗の所在地・電話番号、銀行コード、店番号
	合併・統廃合	・銀行の合併、店舗の統廃合
	銀行経営・決算	・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
	その他	
銀行協会		・全銀協相談室、カウンセリングサービス、個人情報情報センター等に関する照会
預金業務	預金全般	・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)
	各種預金商品	・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)
	口座開設	・口座名義、本人確認、マネー・ローンダリングの趣旨等
	異動・諸届・移管	・名義、住所、印鑑等の変更、移管
	紛失・盗難	・通帳、証書、カード、印鑑の紛失・盗難
	口座解約・払戻し	・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
	相続	・手続、必要資料
	睡眠預金	・払戻手続
	預金保険制度	・限度額、対象商品、対象金融機関、ペイオフ
	その他	・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	・融資条件、借入手続
	消費者ローン	・カードローン、その他無担保ローン
	事業資金	・一般貸出、公庫・地方自治体の制度融資、代理貸付
	住宅ローン	・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	・アパートローン、不動産担保融資
	その他	・年金・恩給担保貸付、任意売却、競売
内国為替業務	振込・送金	・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
	その他	・手数料(振込、組戻し等)、振込依頼書
手形交換	手形・小切手	・振出、取立、裏書、支払、引受
	不渡	・不渡・取引停止処分、異議申立、依頼返却、処分済証明
	その他	・時効、遡求、電子記録債権
外国為替業務	海外送金	・仕組み、手続、取扱銀行
	外貨両替	・仕組み、手続、手数料、取扱銀行、レート
	外貨預金	・仕組み、通貨オプション付定期預金
	その他	・旅行小切手、輸出入取引
チャネル業務	インターネット・ モバイルバンキング	・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取引	・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
	カード	・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
	その他	・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	・国債、地方債等の窓口販売、保護預り
	投資信託	・投資信託
	その他	・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	・個人年金保険、終身保険、定期保険、養老保険
	損害保険	・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
	第三分野	・医療保険、がん保険、傷害保険
	その他	
デリバティブ業務	デリバティブ全般	
	金利・通貨スワップ	・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	・デリバティブ内包預金、円仕組預金
	その他	・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	・公共料金、税金等の支払い、収納(代行)企業との関係
	貸金庫等保管サービス	・貸金庫、セーフティケース、保護預り、夜間金庫
	代理事務	・株式の払込受入事務、国庫金・公金
	資産運用関係	・信託、金融債、その他の貯蓄商品(金関連商品等)
	通貨・両替	・現金・記念貨幣、損傷日本銀行券・両替(外貨両替を除く)
	その他	・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	・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・税金一般	・利子課税(分離課税、総合課税)、マル優・マル特制度
	金融犯罪関連	・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
	金融関連業法等	・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	・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	利用目的の特定
	利用目的による制限
	適正な取得
	利用目的の同意
	取得する情報項目
	申込書等の返却
	同意のない提供
	安全管理・委託先監督等
	漏えい・紛失等
	開示等
	利用目的の通知・明示等
	データ内容の正確性確保等
	外国にある第三者への提供制限
	匿名加工情報の取扱い
	その他(上記以外)