

全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況
(2019年度第2四半期)

2019年11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2019年度第2四半期(2019年7月～9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	16
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

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

4,006件（前期比40件減（▲1.0%）、および前年同期比71件増（+1.8%））（図表1参照）。

② 相談件数

3,003件（前期比86件減（▲2.8%））。

業務分類別では、「預金業務」（673件（22.4%））、「その他」（549件（18.3%））、「加入銀行」（488件（16.3%））、「銀行協会」（318件（10.6%））、「貸出業務」（292件（9.7%））の順（図表2・3参照）。

③ 苦情件数

1,003件（前期比46件増（+4.8%））。

業務分類別では、「預金業務」（322件（32.1%））、「貸出業務」（173件（17.2%））、「外国為替業務」（92件（9.2%））、「チャネル業務」（81件（8.1%））、「その他」（76件（7.6%））、「証券業務（窓販）」（64件（6.4%））、「保険業務（窓販）」（61件（6.1%））の順（図表2・3参照）。

④ リスク性商品の苦情

「証券業務（窓販）」および「保険業務（窓販）」は前期に比して若干増加した（それぞれ前期比+3.2%、+7.0%）。

⑤ 外国為替業務の苦情

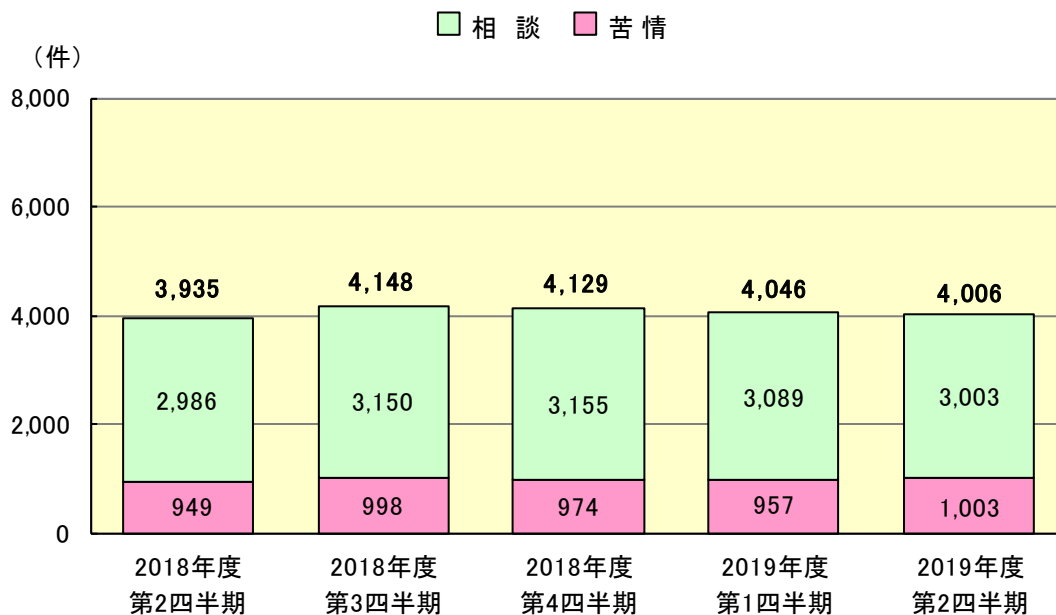
海外送金業務におけるマネー・ローンダリング／テロ資金供与対策に関する苦情の増加を主因に、前期に続き苦情が増加した（+5.7%）。

⑥ 銀行協会を騙る詐欺

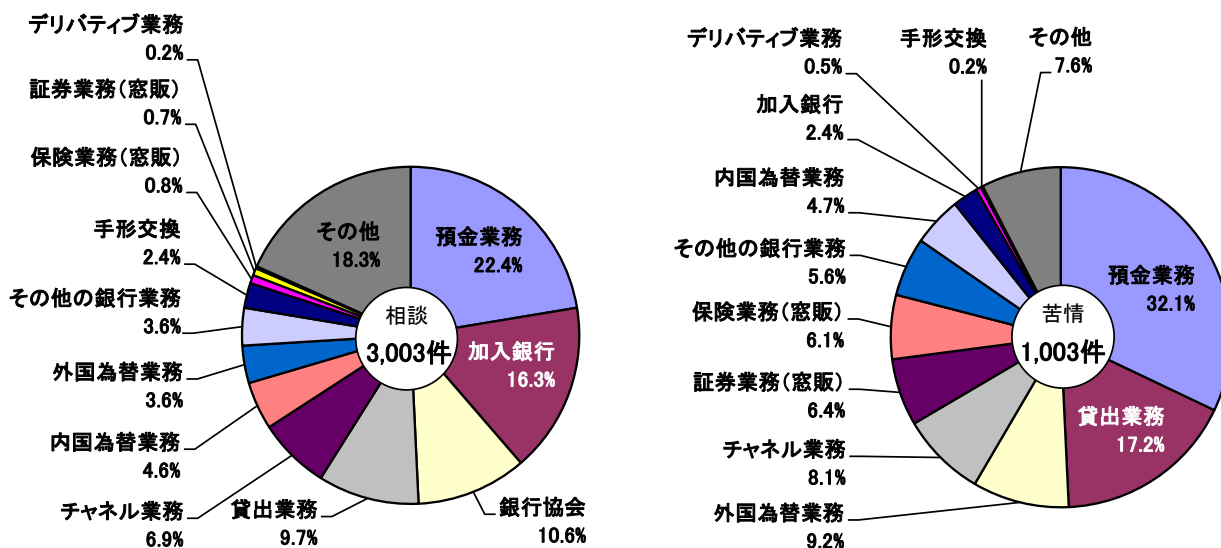
銀行協会職員を騙るキャッシュカードの詐取等に関連する相談は、前期に続き減少した（当四半期81件、前期比▲57件）が、引き続き寄せられている。



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

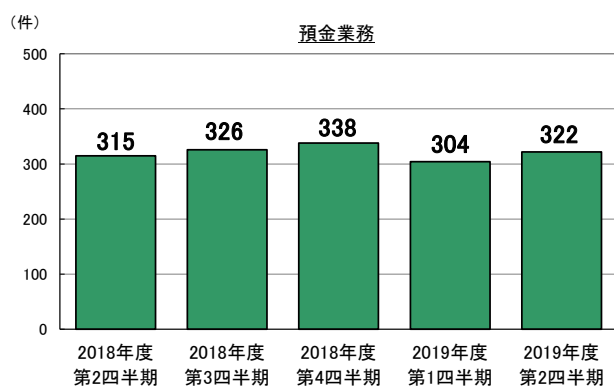
- 当四半期の苦情件数は、1,003件（前期比+4.8%）。
- 業務分類別では、前期同様「預金業務」、「貸出業務」の割合が約5割を占めている。

(1) 業務分類別の受付状況

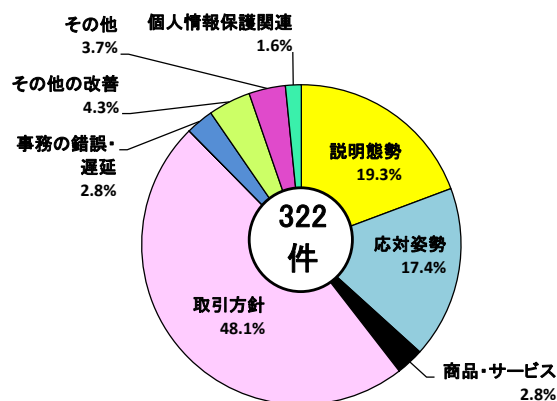
預金業務…322件（前期比+5.9%）

- 口座解約・払戻し、口座開設、相続に関する苦情が多い。
- 当四半期は、口座解約・払戻しに関する苦情の増加を主因に、全体の苦情件数が増加した。
- 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。
 - ・ 相続が発生し、必要書類を揃えて銀行に提出したものの、なかなか手続が進まない。
 - ・ 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。
 - ・ 高齢や病気のため銀行に出向くことができない預金者に代わり、家族が払戻し手続をしようとしたが断られた。

受付件数



苦情の発生原因

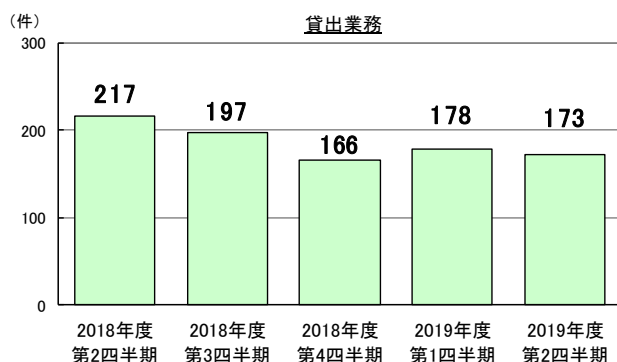


(注) 発生原因の内訳は資料2参照

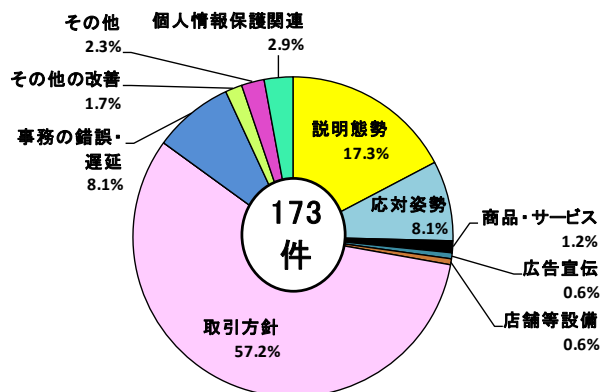
貸出業務…173件(前期比▲2.8%)

- 住宅ローンと消費者ローン、事業資金に関する苦情で全体の約8割を占めた。
- 住宅ローンについては、繰上返済、既契約の適用金利の見直し、団体信用生命保険の説明不足・誤説明に関する苦情等が寄せられた。
- 消費者ローンについては、カードローンの返済方法、広告・勧誘に関する苦情等が寄せられた。
- 事業資金については、管理・回収の扱い、リスクの謝絶、新規融資の謝絶、条件変更に関する苦情等が寄せられた。

受付件数



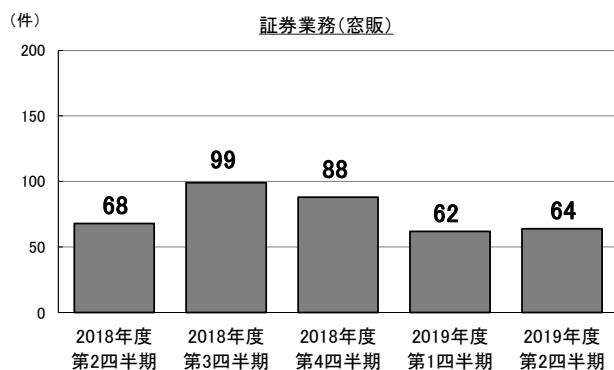
苦情の発生原因



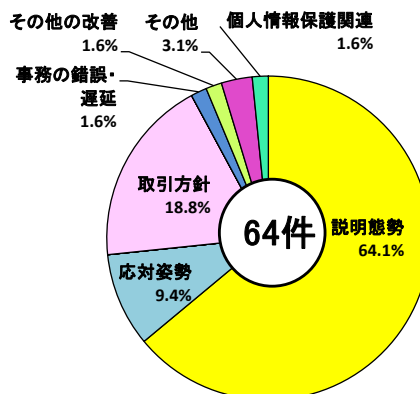
証券業務(窓販)…64件(前期比+3.2%)

- 全体の**7割以上が投資信託**についての苦情であり、損失補てんに関する申出が多い。
- 発生原因別では、**説明態勢に関するものが6割を超えている**。
- 投資信託以外では、外債やファンドラップに関する苦情があった。

受付件数



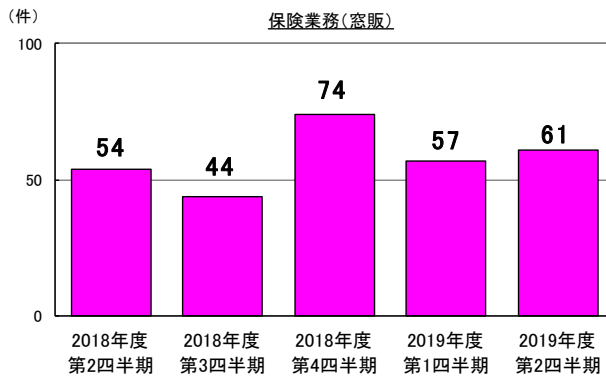
苦情の発生原因



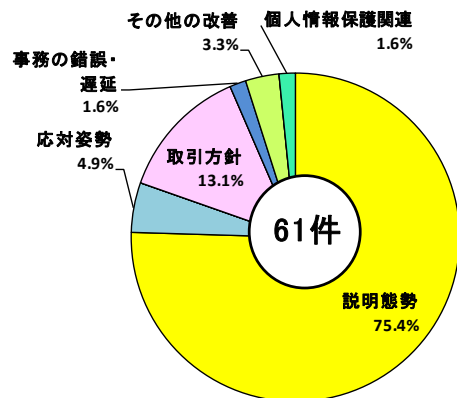
保険業務(窓販)・・・61件(前期比+7.0%)

- 苦情件数は、前期に比して若干増加した。
- **全てが生命保険契約**に関する苦情であり、うち外貨建ての保険契約に関する苦情が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。
- 全体の件数のうち約3割が家族等の親族からの苦情の申出であった。

受付件数



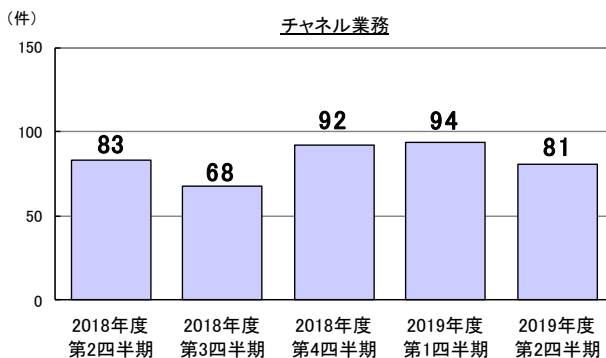
苦情の発生原因



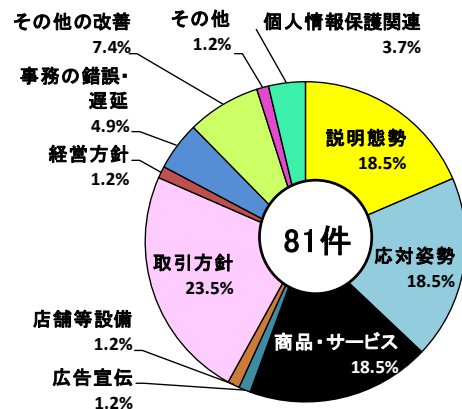
チャネル業務・・・81件(前期比▲13.8%)

- **CD・ATM取引やクレジットカード・デビットカードに関する苦情が全体の8割弱を占めた。**
- 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)。
- 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



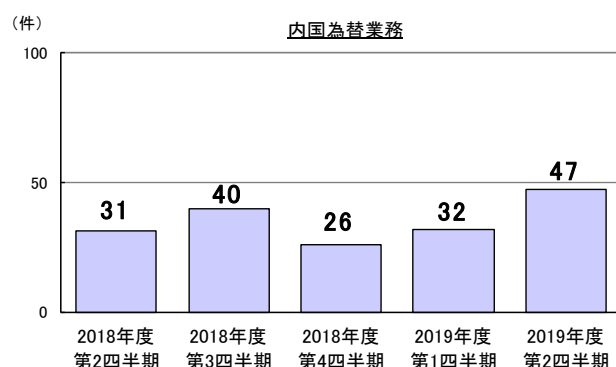
苦情の発生原因



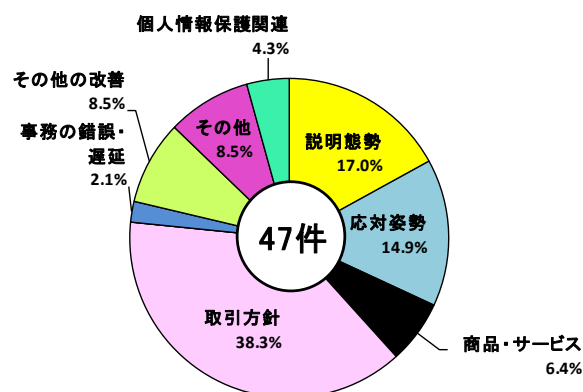
内国為替業務…47件（前期比+46.9%）

- 誤振込に関する苦情が引き続き多く、特に組戻手続に際しての銀行の説明や応対に関する苦情が寄せられた。
- そのほか、本人確認書類の提示、振込の手数料、手続に要する時間に関する苦情等が寄せられた。

受付件数



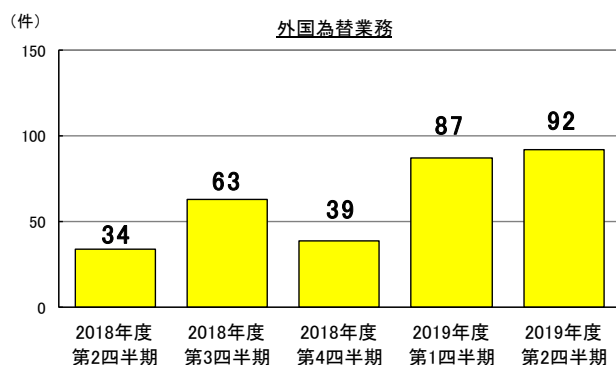
苦情の発生原因



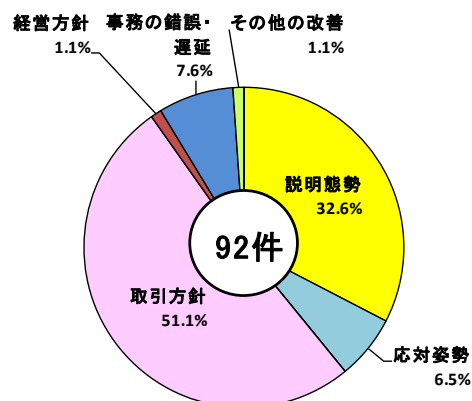
外国為替業務…92件（前期比+5.7%）

- 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、前期に続き苦情が増加した。
- 海外送金に関しては、取引目的に関する証拠資料の提出依頼が不満だ、銀行に受付を断られた、着金しているにもかかわらず入金処理をしてくれない、といった苦情がそれぞれ増加した。
- 外貨預金に関しては、為替リスク等の商品内容の説明を十分に受けていない、強引な勧誘で契約させられた、といった苦情が寄せられた。
- このほか、外貨建て小切手の取立てを断られた、という苦情が寄せられた。

受付件数



苦情の発生原因

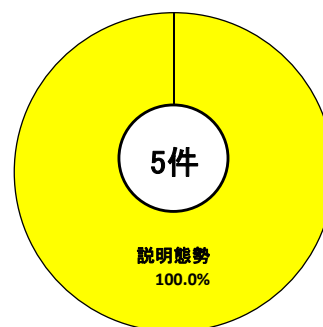
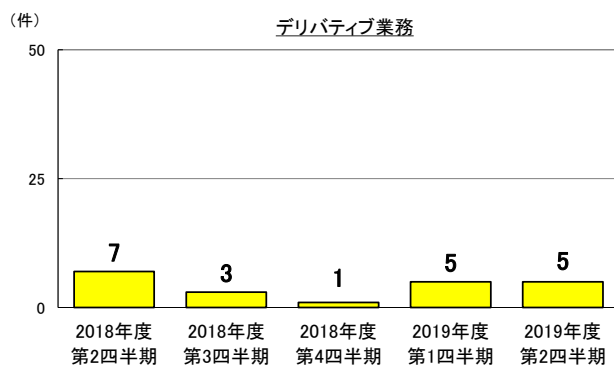


デリバティブ業務…5件（前期比±0.0%）

- 過大なデリバティブ契約による損失に対する苦情等が寄せられた。

受付件数

苦情の発生原因



その他の銀行業務…56件（前期比+21.7%）

- 口座振替、資産運用関係に関する苦情が5割弱を占め、次いで代理事務、貸金庫等保管サービスに関する苦情が多い。
- 口座振替では、事務手続に関する苦情等が寄せられた。
- 資産運用関係では、遺言信託や認知症等に備えた信託商品に関する苦情等が寄せられた。

加入銀行…24件（前期比▲29.4%）

- 銀行員の応対等に関する苦情が寄せられた。

その他…76件（前期比+49.0%）

- 金融犯罪関連の苦情が、その他全体の6割弱を占めた。
- 典型的な事例は、以下のとおり。
 - ・ 不正払出し・不正送金・デビットカードの不正利用の被害に遭ったが、一部の金額しか補償されない（または補償の対象外とされた）。
 - ・ 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。
- 金融関連業法等では、本人確認書類等の取引時確認に関する苦情が多かった。

(2) 当四半期の主な苦情事例

<p>預金業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 同僚の外国人教師が口座開設を依頼したところ、在留カードを提示しただけで開設できないと言われた。他行では事情を丁寧に聞いてくれて開設できた。 ○ 夫が意識不明で入院した。お金がかかるので、夫名義の定期預金を中途解約するために支店へ出向いた。事情を説明しても、銀行は「一切払い戻しには応じられない」と言う。 ○ 7月1日から始まった相続預金の仮払い制度を利用して、亡父の預金を払い戻そうとした。しかし、弟が銀行に連絡を入れているらしく、銀行は払い戻しに応じない。
<p>貸出業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ カードローンを利用しているが、年齢が上限に達したため証書貸付に切り替えてもらいたいと言われた。余裕がある時は随時返済をしたいので、カードローンのままで返済をしていきたいが、謝絶された。 ○ 6年前に住宅ローンを借り入れた際、融資条件として、退職金が支給されたら繰り上げ返済する旨の念書を書かされた。このたび定年退職を迎え、退職金は教育費等に充てたいと銀行に相談したが、予定通り返済するように言われた。
<p>証券業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 保有する3つの投資信託のうち、プラスになった1銘柄の解約を依頼した。ところが、窓口担当者が誤って別の投資信託を解約してしまった。原状回復してほしい。 ○ 「金利のよいものに変えましょう」と言われて銀行に出向いたところ、一方的に投資信託の説明を聞かされ、強引な勧誘に疲れ果てて契約してしまった。 ○ 90歳を超える認知症の親族が、3年前から介護施設に入所している。入所した前年に金融資産のほぼ全額でファンドラップを契約した。このような契約は問題ではないか。

<p>保険業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 80代の母が、来訪した行員に勧められて、米ドル建て生命保険を契約していたことが分かった。為替リスクの説明はあったようだが、母は理解していない。 ○ 高齢の母が、「損をした人はいない。預金だと亡くなった後に凍結されるので保険にした方がいい。」と銀行に言われ、米ドル建ての生命保険を契約させられていた。銀行は家族の同席を求めたと言うが、母はそのような確認をされた覚えはないと言っている。 ○ 銀行から投資信託の損失を取り戻しましょうと案内され、外貨建ての保険を契約した。2年くらいで120%の目標を達成すると言われたが、実際には損失が拡大している。
<p>チャネル業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ コンビニエンスストア内のATMで他行預金を下ろした際、手数料について掲示もなければ、画面表示もなかった。利用明細を見て初めて手数料が差し引かれていることに気が付いた。改善を求める。 ○ キャッシュバック・キャンペーンがありデビットカードを利用した。入金されないので銀行に問い合わせたところ、キャンペーンは総額消化により繰り上げ終了となっていて、ウェブサイトでも案内していると言われた。銀行の対応方針に問題はないのか。
<p>内国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 振込が24時間365日可能となったが、相談体制が整っておらず、延長した時間帯に十分なサポートを受けられないことがあった。トラブル発生時などのためにサポート体制をしっかり構築してほしい。

チェックポイント

海外送金に関する苦情が目立った。

<p>外国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 車椅子利用者が海外送金のため取引支店に出向いたが、当該支店では取り扱いがなく、ビデオ通話窓口を案内された。同窓口には車椅子が入れず、福祉サービスの介護人である私が代理で手続きをしようとしたが、断られた。 ○ 外貨預金口座から他行へ外貨での振込を依頼したところ、資金の出所を調べたいと言われ、源泉徴収票等の提示を求められた。既に預金となっている自分の口座から振り込むだけなのに、どうしてそこまでの対応を求めるのか。 ○ 海外からの年金を受給するために外貨建て小切手を受領している。今まで取立を依頼していた銀行が業務を止めたため、困っている。先方に海外送金への変更を申し出たが、日本の場合はできないと言われた。
<p>その他の銀行業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行の人為的ミスにより、小規模企業共済掛金の引落しがされず、本来出来るはずの所得控除が出来ず、損失を被った。銀行側は、補償について検討すると言ったまま経過報告もなく、放置されている。 ○ 収納代理金融機関から、今後、窓口での公金収納に手数料を求めるという通知を受けとった。当自治体がこの対象になった理由の説明を求めてもなされず、不満である。 ○ 88歳の母が、認知症等に備えた信託商品を案内され、よく理解できないまま契約させられたと言っている。高額な設定報酬や管理報酬が発生している。契約をなかったことにしてもらいたい。
<p>加入銀行</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 昼の時間帯に銀行に出向いたところ、窓口が閉まっていた。銀行の働き方改革なのかもしれないが、昼の時間帯にしか出向けない利用者もあり、不便である。
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 家族で同じ銀行の同じ支店に口座を保有している。今回、私にだけ取引目的や職業を確認する書面が届き、回答しなければならないようだ。何故、私だけなのか。気持ちが悪い。

3. 相談の受付状況

- 当四半期の相談件数は、**3,003件**（前期比▲2.8%）。
- 業務分類別では、「預金業務」が最も多く、次いで「その他」、「加入銀行」、「銀行協会」、「貸出業務」となった。
- 「預金業務」では、相続、口座解約・払戻し、口座開設に関する相談が多い。
- 「預金業務」の典型的な相談は、以下のとおり。
 - ・ 口座開設に必要な書類を教えてください。
 - ・ 凍結口座名義人リストに掲載されたことがあるが、新たに口座を開設したい。
 - ・ 相続預金がどこの銀行にあるか調べる方法はあるか。
 - ・ 相続に必要な書類や手続を教えてください。
 - ・ 法改正により新設された相続預金の仮払い制度について教えてください。
 - ・ 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よいのか。
 - ・ 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。
- 「貸出業務」では、新規借入の手続や返済に関する相談など、住宅ローンに関する相談やカードローンを含む消費者ローンに関する相談が6割強を占めた。
- 「外国為替業務」では、外貨建て小切手の取立依頼に関する相談が多かった。
- 「手形交換」では、改元に伴う手形の期日の記載等に関する相談が、前期に比して大幅に減少したものの引き続き寄せられた。
- 「その他」では、「金融犯罪関連」が全体の4割強を占め、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、前期に続き減少したものの引き続き寄せられた（当四半期81件、前期138件、前々期289件）。
- また、「その他」では、マネー・ローンダリング/テロ資金供与対策で銀行が送付した取引目的・職業等に関する確認書面について、「これは何か」などの照会が多く寄せられた。

○当四半期の主な相談事例

預金業務	<ul style="list-style-type: none">○ 現在75歳であるが、今後具合が悪くなったり、認知症になったら、二人の息子たちに私の定期預金を解約してもらいたいと考えている。今から準備しておきたいが、どのような方法があるか。○ 外国人の大学教授が退職し、帰国する。預金口座は残しておきたいと言っているが、そのままにしておけるものか。○ 自然災害等により、通帳や届出印が手元に用意できない場合、預金を払い戻すにはどうすればよいか。○ 7月から開始した相続預金の仮払い制度のことで確認したい。満期が到来していない定期預金については、仮払い制度の対象としないようであるが、何故なのか。
貸出業務	<ul style="list-style-type: none">○ マイカーローンを借りているが、自動車の所有者名義を変更したい。名義変更は可能か。○ 住宅ローンの優遇金利の適用を受けるために、クレジットカードを契約した。年会費がかかるので解約したいが、銀行から止められた。解約はできないのか。
内国為替業務	<ul style="list-style-type: none">○ モアタイムの時間帯にATMで振込をしたいが、キャッシュカードによる振込と現金による振込とで違いはあるのか。○ 銀行の振込手数料は、10月からの消費税率引き上げの対象か。
外国為替業務	<ul style="list-style-type: none">○ マネロンに関する書面に「制裁対象国」とあるが、具体的な国名が載っているものはないか。○ 非居住者が日本国内の銀行に預けている資金を海外に移すには、どのようにすればよいか。

チャンネル業務	<ul style="list-style-type: none">○ ATMで振込手続きをした際、「振込カード」の発行の可否を問う画面が表示されたので、「はい」を選択したら、「振込カード」が出てきた。このカードはどういった用途に使うものか。
その他の銀行業務	<ul style="list-style-type: none">○ 引越に伴い、公共料金の口座振替を解約したいときは、銀行に「預金口座振替解約届」を提出すればよいのか。それとも電力会社や収納先に連絡するのか。○ 霊園に係る費用の振替口座を、海外居住者の口座（非居住者預金）に変更したいが、可能か。
その他	<ul style="list-style-type: none">○ 孫を受益者として教育資金贈与信託を契約したい。父方と母方の両方の祖父母から教育資金贈与を受ける場合、同じ金融機関にしなければならないのか。○ マネー・ローンダリング対策等のためとして、取引銀行名が印刷された封書が届き、利用目的や職業など細かい内容を記載して返信するよう求められているが、これは詐欺ではないか。

チェックポイント

銀行が送付した取引目的・職業等に関する確認書面についての相談が多い。

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			
預金業務	673	22.4%	2.0%	322	32.1%	5.9%	995	24.8%	3.2%
貸出業務	292	9.7%	3.2%	173	17.2%	▲2.8%	465	11.6%	0.9%
内国為替業務	138	4.6%	▲23.3%	47	4.7%	46.9%	185	4.6%	▲12.7%
手形交換	72	2.4%	▲52.3%	2	0.2%	▲71.4%	74	1.8%	▲53.2%
外国為替業務	108	3.6%	0.0%	92	9.2%	5.7%	200	5.0%	2.6%
チャネル業務	207	6.9%	0.0%	81	8.1%	▲13.8%	288	7.2%	▲4.3%
証券業務(窓販)	21	0.7%	31.3%	64	6.4%	3.2%	85	2.1%	9.0%
保険業務(窓販)	24	0.8%	9.1%	61	6.1%	7.0%	85	2.1%	7.6%
デリバティブ業務	5	0.2%	66.7%	5	0.5%	0.0%	10	0.2%	25.0%
その他の銀行業務	108	3.6%	▲20.0%	56	5.6%	21.7%	164	4.1%	▲9.4%
加入銀行	488	16.3%	4.1%	24	2.4%	▲29.4%	512	12.8%	1.8%
銀行協会	318	10.6%	▲3.3%	-	-	-	318	7.9%	▲3.3%
その他	549	18.3%	4.4%	76	7.6%	49.0%	625	15.6%	8.3%
加入銀行以外の金融機関	176	5.9%	2.3%	-	-	-	176	4.4%	2.3%
金融犯罪関連	233	7.8%	▲11.4%	45	4.5%	7.1%	278	6.9%	▲8.9%
合計	3,003	100.0%	▲2.8%	1,003	100.0%	4.8%	4,006	100.0%	▲1.0%

(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)

	2018年度 第2 四半期	2018年度 第3 四半期	2018年度 第4 四半期	2019年度 第1 四半期	2019年度 第2 四半期
苦情受付件数	949	998	974	957	1,003
苦情処理手続受付件数	271	244	265	279	256

(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)

	2018年度 第2四半期	2018年度 第3四半期	2018年度 第4四半期	2019年度 第1四半期	2019年度 第2四半期
当四半期中終結件数	267	255	251	284	255
解決	178	165	148	190	157
紛争解決手続を案内	59	60	62	67	68
(うち実際に紛争解決手続 に移行したもの)(注)	35	45	38	37	53
銀行が対応をし尽くし、これ以上対 応はできない	21	16	24	24	21
取下げ	5	10	11	1	8
申出人と連絡取れず	4	4	6	2	1
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	81
3月以上～6月未満	46
6月以上	12
計	255

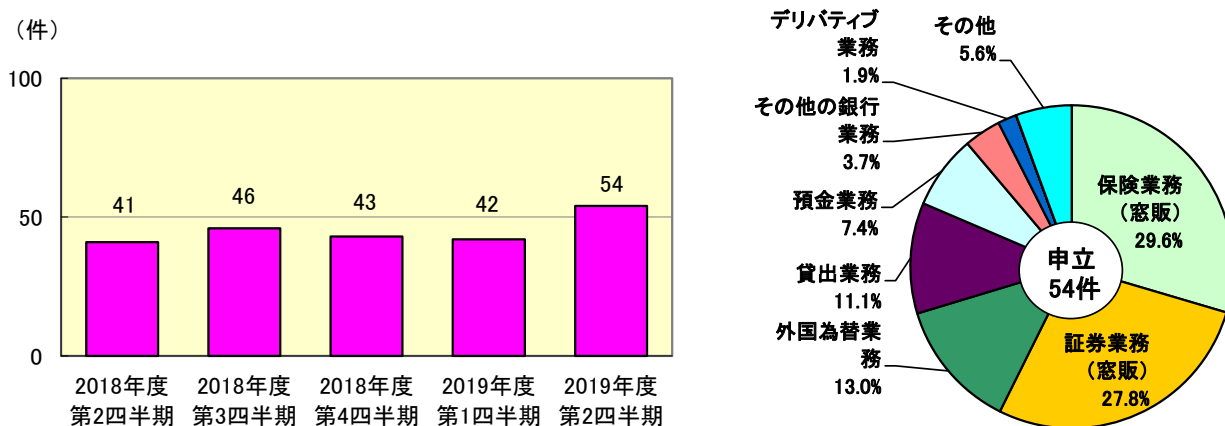
(注)図表6は、苦情申出の受付から、図表5の終結事由に該当するものとして相手方銀行から苦情対応終了の報告を受けるまでの所要期間を示している。

Ⅱ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

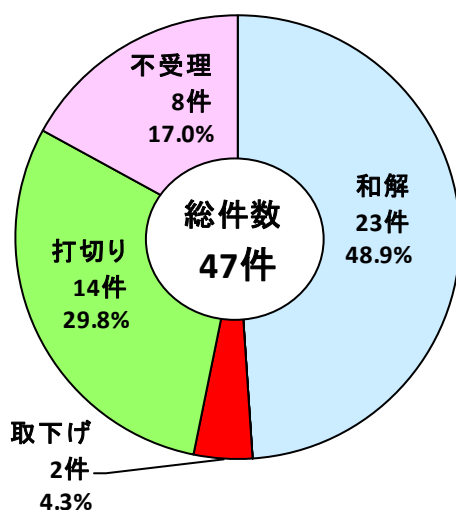
1. 概況

- ・新規申立件数は **54件** (前期比+12件)。外貨建て保険を中心とした**保険業務(窓販)** および投資信託を中心とした**証券業務(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4.6ポイント減の48.9%。

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)



和解率 48.9%
(前期 53.5%)

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54件(前期比+28.6%)。
- 保険業務と証券業務にかかる申立ての割合が6割弱を占めている。

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	4	7.4%	▲ 33.3%
貸出業務	6	11.1%	100.0%
内国為替業務	0	0.0%	-
手形交換	0	0.0%	-
外国為替業務	7	13.0%	40.0%
外貨預金等	6	11.1%	50.0%
チャネル業務	0	0.0%	-
証券業務(窓販)	15	27.8%	36.4%
投資信託	11	20.4%	10.0%
保険業務(窓販)	16	29.6%	45.5%
デリバティブ業務	1	1.9%	▲ 80.0%
為替デリバティブ	1	1.9%	▲ 80.0%
その他の銀行業務	2	3.7%	-
加入銀行	0	0.0%	-
その他	3	5.6%	200.0%
合 計	54	100.0%	28.6%

(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	個人	年齢層					法人	合計
		20歳台 ~50歳台	60歳台	70歳台	80歳台	90歳台		
預金業務	4	2	1	1	0	0	0	4
貸出業務	4	2	1	1	0	0	2	6
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	7	2	0	2	3	0	0	7
外貨預金等	6	1	0	2	3	0	0	6
チャネル業務	0	0	0	0	0	0	0	0
証券業務(窓販)	15	3	6	3	3	0	0	15
投資信託	11	3	4	2	2	0	0	11
保険業務(窓販)	16	7	2	5	2	0	0	16
デリバティブ業務	0	0	0	0	0	0	1	1
為替デリバティブ	0	0	0	0	0	0	1	1
その他の銀行業務	2	1	0	0	0	1	0	2
加入銀行	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	3	3	0	0	0	0	0	3
合 計	51	20	10	12	8	1	3	54
構成比	94.4	37.0	18.5	22.2	14.8	1.9	5.6	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)

	2018年度 第2 四半期	2018年度 第3 四半期	2018年度 第4 四半期	2019年度 第1 四半期	2019年度 第2 四半期	(参考) 2018年度
当四半期中終結件数	44	41	39	43	47	152
あっせん案の提示後、和解	12	15	14	23	23	53
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	1
特別調停案不受諾	0	0	0	0	0	0
申立人の申立て取下げ	4	0	1	2	2	5
紛争解決手続の打ち切り	17	18	15	14	14	61
適格性審査による不受理	11	8	9	4	8	32

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	4	5	0	0	5	0	21	10	0	1	0	1	47
あっせん案の提示後、和解	1	3	0	0	2	0	11	5	0	1	0	0	23
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	1	1	0	0	0	0	2
紛争解決手続の打ち切り	0	0	0	0	3	0	8	3	0	0	0	0	14
適格性審査による不受理	3	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	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
不適切な対応で解約できなかった投資信託の損失補てん要求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項(5)
不当に支払わされた借入金利息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)
保険契約の不適切なアフターフォローに対する慰謝料等の請求	経営方針	27条1項(6)
不十分な確認手続で名義人に許可なく解約された預金の返還要求	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不当に支払わされたリフォーム関連資金の損害賠償請求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項(5)
預金口座等の取引明細の開示請求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項(5)
預金口座等の取引明細の開示請求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項(5)
不正使用されたデビットカードの損害賠償請求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項(5)

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	15
6月以上	24
計	47

※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 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	18
6月以上	7
計	25

※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銀行にアパートローンの繰上返済を行うことを希望したところ応じてもらえず、同行担当者から繰上返済の資金で本件商品を購入することを勧められ購入したが、本件商品の内容や、元本割れリスクについて資料を用いての説明を受けていないとして、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さんの繰上返済の意向の確認をより慎重にすべきであったこと、本件商品の購入に当たり十分な検討期間を設けていないこと等を指摘し、B銀行がAさんの損失の一部を負担する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】

説明不十分で購入させられた外貨建て一時払終身保険の元本割れ相当額の損失補てん要求

(概要)

Aさんは、B銀行担当者に資産運用の相談をしたところ、本件商品を提案され購入した。その後、本件商品の購入時に想定以上の為替手数料がかかっていることが判明し、クーリング・オフを行ったが為替差損等が生じたことから、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さんが本件商品購入後短期間のうちにクーリング・オフを実施していること等の事情を踏まえ、Aさんが本件商品の内容等について理解したことの確認が十分尽くされ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。

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

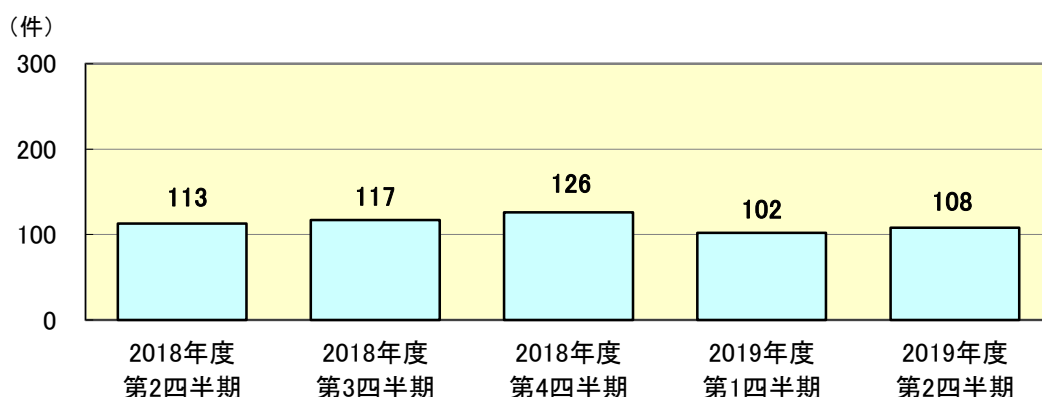
前期に引き続き、保険および投資信託に関する事案が多くを占めた。

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

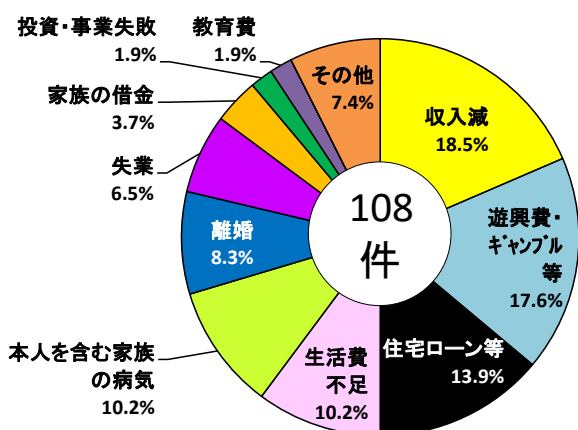
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施しているほか、中小企業向け融資に関する相談、カードローンに関する相談を受け付ける専用の窓口を設けている。

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)



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	52	44.8%
法テラス(民事法律扶助)を紹介	17	14.7%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	14	12.1%
個人信用情報機関を紹介	11	9.5%
銀行へ取次ぎ	7	6.0%
銀行を紹介	4	3.4%
住宅金融支援機構を紹介	4	3.4%
弁護士会を紹介	3	2.6%
その他	4	3.4%
合計	116	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。

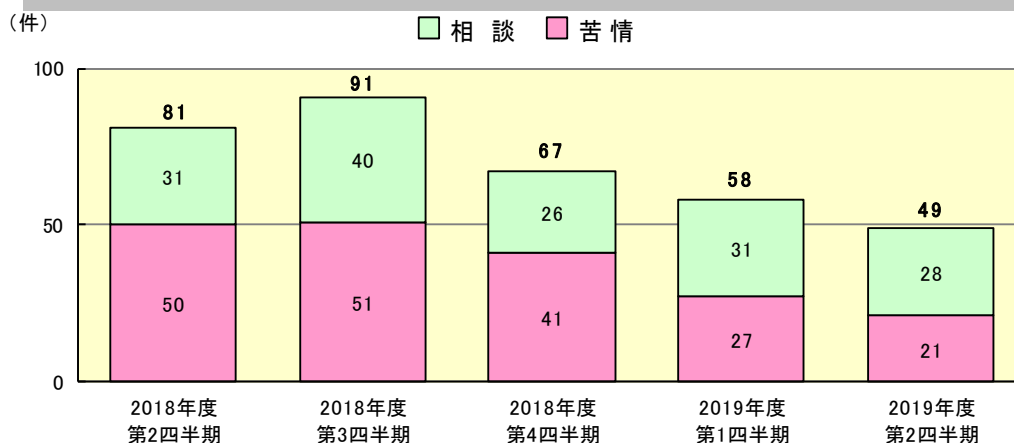
○ 当四半期の主なカウンセリング事例

<p>収入減</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 育休中のため収入が減ってしまい、カードローンの返済が苦しい。どうすればよいか。 ○ 就業時間が短縮されて収入が減った。借入れを返済すると生活費が不足するため、返済が2か月間滞った。金融機関から督促を受けているがどうすればよいか。
<p>遊興費・ギャンブル等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 引っ越し費用や趣味のために借入れをした。返済ができず、他社から借り入れては返済をするような状況である。生活を立て直すにはどうすればよいか。
<p>住宅ローン</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 住宅ローンの返済が苦しい。妻は家庭内別居中で、働いているのに返済に協力しない。どうすればよいか。
<p>生活費不足</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 生活費が足りず、クレジットキャッシングを利用して生活費の足しにしていた。極度額に達して返済ができない。住宅ローンもある。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"> ○ 任意整理をして返済してきたが、体調を崩して離職したうえ母の介護もあり返済ができなくなった。今後どうすればよいか。
<p>離婚</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 離婚して養育費を払うために借り入れた。返済ができなくなり、銀行から一括返済を求められている。どうすればよいか。

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、「銀行対応・その他」「返済条件の変更」に関するものがそれぞれ11件、「新規融資」「担保・保証・金利等」に関するものがそれぞれ8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

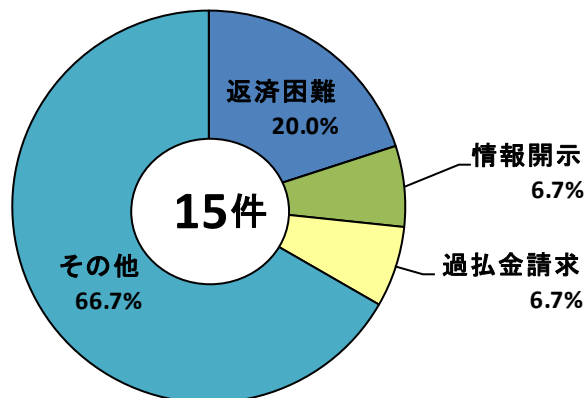
銀行対応・ その他	○ 銀行から、決算書類のほか、工事一覧も提出するよう求められている。新たな融資を依頼しているのではないのに、どうして書類の提出が必要なのか。
返済条件の 変更	○ 保証協会の保証付きの当座貸越契約の更新を拒絶され、割賦切替えを要請されている。このようなことがあるのか。
新規融資	○ 家族でレストランを経営するため、金融機関からの融資が必要となる。どのような準備をすればよいのか。 ○ 物品販売のため会社設立を考えている。まずは仕入資金やウェブサイトの制作費用を借りたい。こういう融資はどこへ申し込めばよいのか。
担保・保証・ 金利等	○ プロパー融資と保証協会付融資を借り、プロパー融資は完済した。銀行に根抵当権の解除を求めたが拒絶された。どうしてか。

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15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	3	20.0%
貸付自粛	0	0.0%
情報開示	1	6.7%
過払金請求	1	6.7%
その他	10	66.7%
合計	15	100.0%

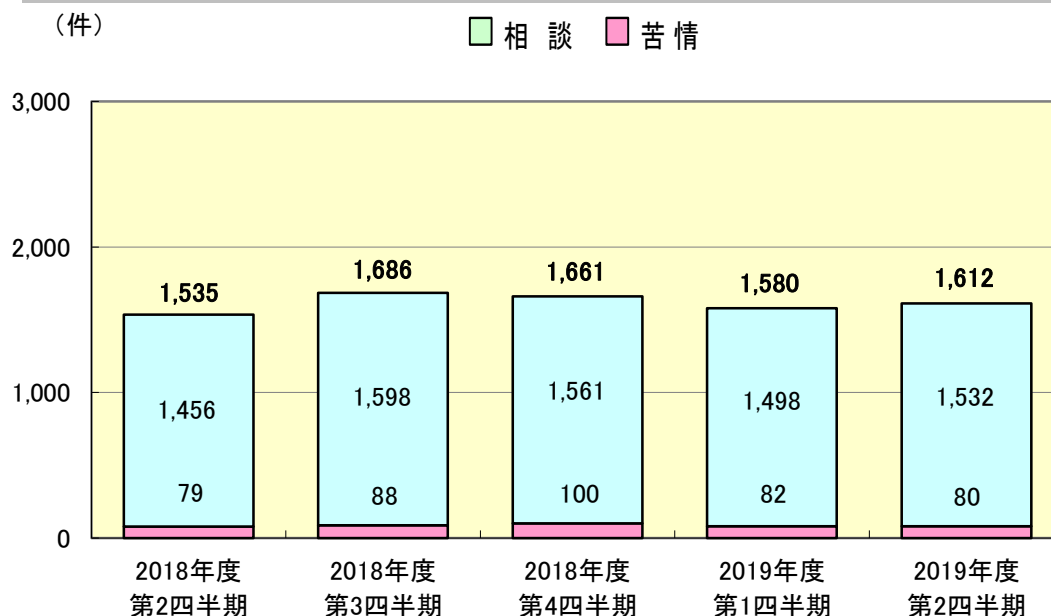


(注) カードローンについての主な事例は、p. 8（苦情事例）およびp. 23（カウンセリング事例）を参照。

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			
	件数	構成比	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比	
加入銀行	227	14.8%	▲ 8.5%	3	3.8%	0.0%	230	14.3%	▲ 8.4%
銀行協会	113	7.4%	8.7%	-	-	-	113	7.0%	8.7%
預金業務	506	33.0%	11.5%	27	33.8%	▲ 22.9%	533	33.1%	9.0%
貸出業務	177	11.6%	▲ 4.8%	20	25.0%	42.9%	197	12.2%	▲ 1.5%
内国為替業務	54	3.5%	3.8%	2	2.5%	▲ 60.0%	56	3.5%	▲ 1.8%
手形交換	68	4.4%	▲ 15.0%	0	0.0%	▲ 100.0%	68	4.2%	▲ 16.0%
外国為替業務	46	3.0%	▲ 13.2%	4	5.0%	100.0%	50	3.1%	▲ 9.1%
チャネル業務	44	2.9%	0.0%	9	11.3%	80.0%	53	3.3%	8.2%
証券業務(窓販)	17	1.1%	▲ 10.5%	3	3.8%	▲ 25.0%	20	1.2%	▲ 13.0%
保険業務(窓販)	12	0.8%	9.1%	5	6.3%	0.0%	17	1.1%	6.3%
デリバティブ業務	0	0.0%	-	0	0.0%	-	0	0.0%	-
その他の銀行業務	50	3.3%	▲ 19.4%	5	6.3%	0.0%	55	3.4%	▲ 17.9%
その他	218	14.2%	17.8%	2	2.5%	▲ 33.3%	220	13.6%	17.0%
合計	1,532	100.0%	2.3%	80	100.0%	▲ 2.4%	1,612	100.0%	2.0%

※大阪銀行協会で行っているカウンセリングサービスは、業務分類「銀行協会」に含む。

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)