

全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況
(2021年度)

2022年5月

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2021年度(2021年4月～2022年3月(以下「当年度」という。))の運営状況をと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 | 11 |
| 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 | 16 |
| IV. 全銀協相談室認知媒体調査 | 18 |
| V. 各地銀行協会における相談・苦情の受付状況 | 19 |

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

17,082 件 (前年度比 1,385 件減 (▲7.5%)) (図表 1 参照)。

② 相談件数

12,884 件 (前年度比 1,761 件減 (▲12.0%))。

業務分類別では、「預金業務」(2,651 件 (20.6%))、「加入銀行」(1,398 件 (10.9%))、「銀行協会業務」(1,308 件 (10.2%))、「チャネル業務」(1,234 件 (9.6%)) の順 (図表 2・3 参照)。

③ 苦情件数

4,198 件 (前年度比 376 件増 (+9.8%))。

業務分類別では、「預金業務」(1,296 件 (30.9%))、「貸出業務」(927 件 (22.1%))、「チャネル業務」(409 件 (9.7%))、「加入銀行」(253 件 (6.0%)) の順 (図表 2・3 参照)。

④ 貸出業務の苦情の増加

特定の銀行のアパートローンを利用している複数の顧客が、全国銀行協会ウェブサイトの「相談・苦情受付フォーム」を利用して同行への対応に不満足を表明したため、貸出業務の苦情件数が大幅に増加した。

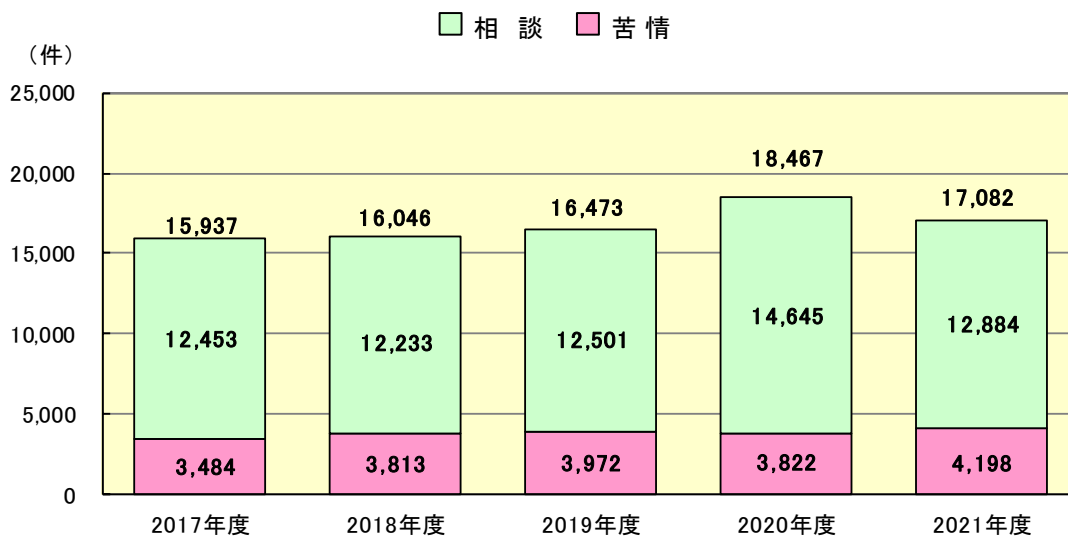
⑤ リスク性商品の苦情

「証券業務 (窓販)」、「保険業務 (窓販)」、「外貨預金」の苦情は、いずれも前年度に比して減少 (前年度比▲23.5%、▲26.0%、▲41.9%) した。

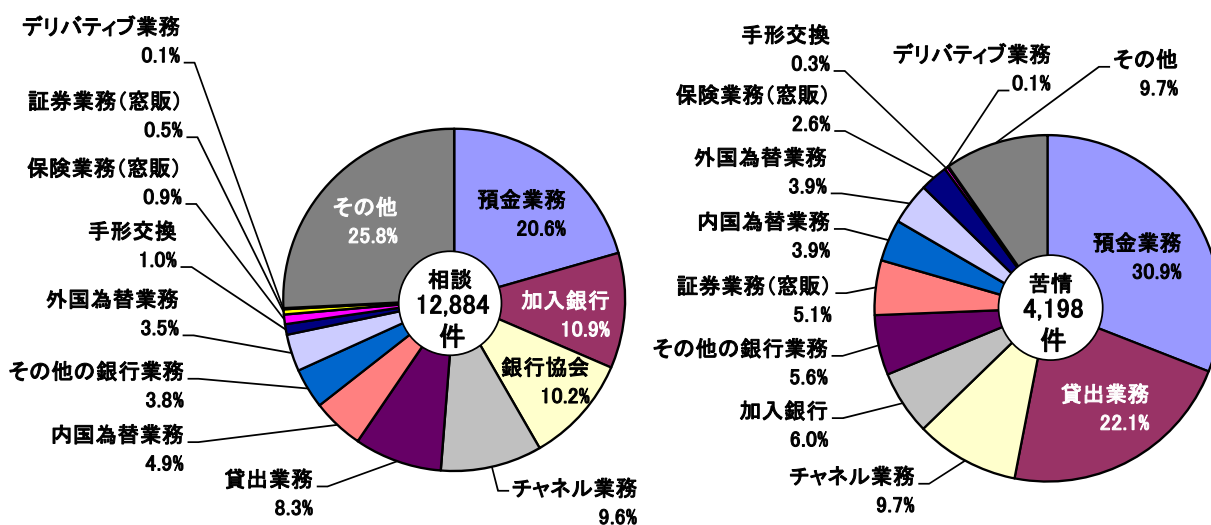
⑥ マネー・ローンダリング/テロ資金供与対策の影響による相談・苦情

銀行におけるマネー・ローンダリング/テロ資金供与対策の影響から、海外送金業務や銀行から送付された取引目的等に関する確認書面等に係る相談・苦情が昨年度に続き多く寄せられた。

図表1 相談・苦情の受付件数(年度別)



図表2 相談・苦情の業務分類別構成比(当年度)



(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、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相談等。
 (注3)「その他」は、主に金融犯罪関連、金融関連業法等、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

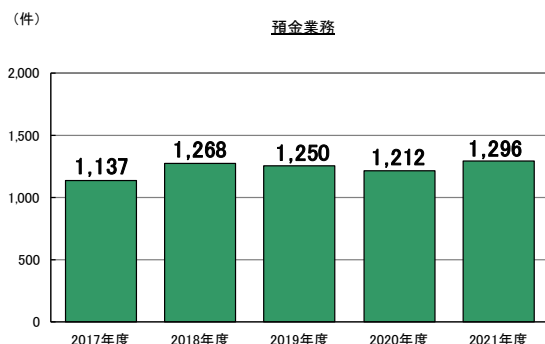
- 当年度の苦情件数は、**4,198件（前年度比+9.8%）**。
- 業務分類別では、前年度同様「預金業務」、「貸出業務」の割合が約5割を占めている。
- 前年度比では、「預金業務」、「貸出業務」、「その他」等が増加した結果、全体の苦情件数が増加した。

(1) 業務分類別の受付状況

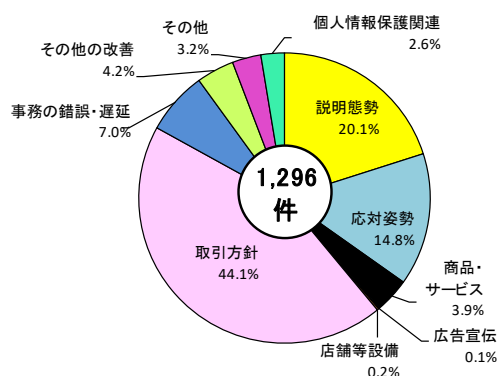
預金業務…1,296件（前年度比+6.9%）

- 苦情件数は、前年度に比して増加した。
- **口座開設、口座解約・払戻し、相続に関する苦情が多かった。**
- 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。
 - ・ 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、家族が払戻し手続きをしようとしたが断られた。
 - ・ 入院中の高齢者は面会や外出が出来ないため、家族が代わって払戻しを依頼したが、預金者本人の意思確認が出来ないとの理由で断られた。
 - ・ 身に覚えのない払い戻しが記帳されている。銀行に申し出ても対応してくれない。
 - ・ 相続が発生し、相続人確認のための資料等の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。
 - ・ 被相続人の預金口座について、過去の相続手続き時の提出書類等の情報開示を求めているが応じてくれない、銀行が情報開示に応じたものの手数料が発生することに納得がいかない。

受付件数



苦情の発生原因

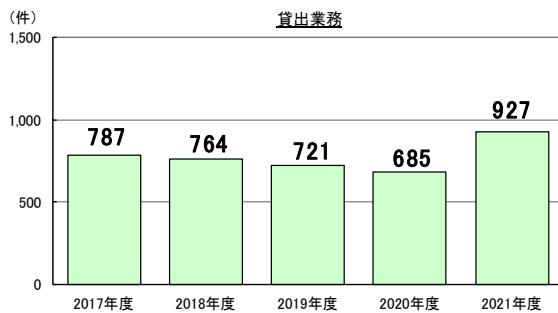


(注) 発生原因の内訳は資料2参照。

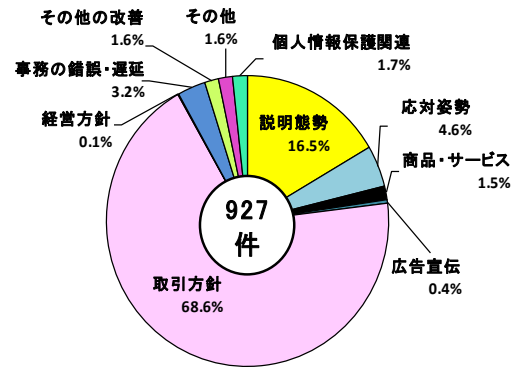
貸出業務…927件（前年度比+35.3%）

- 苦情件数は、前年度に比して大幅に増加した。
- アパートローンに関する苦情が全体の約4割を占め、次いで住宅ローンと事業資金に関する苦情で全体の約8割を占めた。
- アパートローンについては、特定の銀行のアパートローンを利用している顧客が、全国銀行協会ウェブサイトの「相談・苦情受付フォーム」を利用して同行への対応に不満足の表明をしたため、苦情件数が大幅に増加した。
- 事業資金については、融資謝絶、金融費用、経営・事業相談に関する苦情等が寄せられた。

受付件数



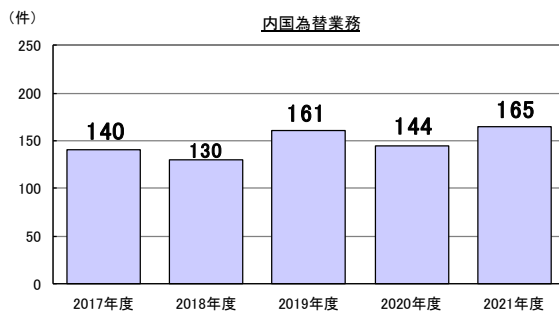
苦情の発生原因



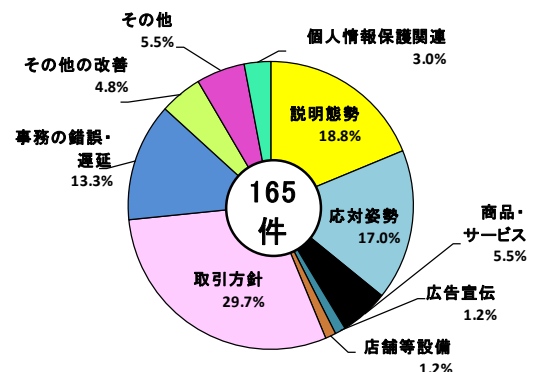
内国為替業務…165件（前年度比+14.6%）

- 振込・送金に関する苦情として、窓口での手続きに要する時間、銀行員の対応に対する不満が寄せられた。
- 誤振込に関する苦情は引き続き多く、特に組戻手続に際しての銀行の説明や対応、組戻手続をしたが資金が返戻されないことへの苦情が寄せられた。
- そのほか、振込先において入金完了しているか振込みを依頼した銀行に照会したが教えてくれないといった苦情等が寄せられた。

受付件数

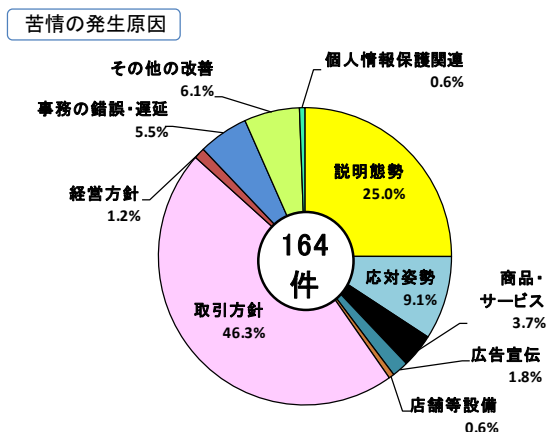
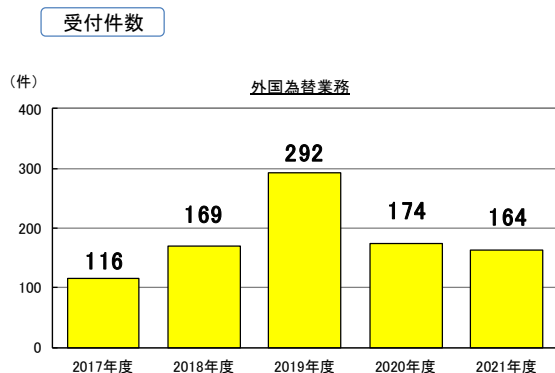


苦情の発生原因



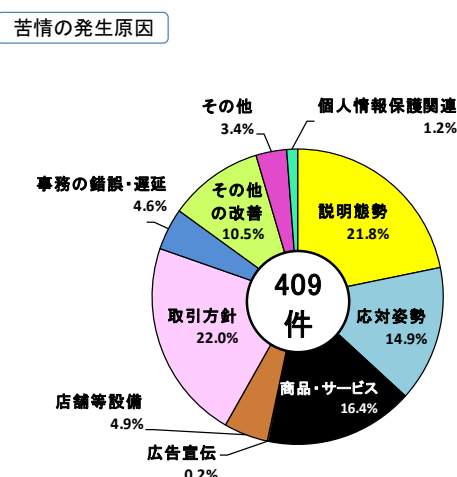
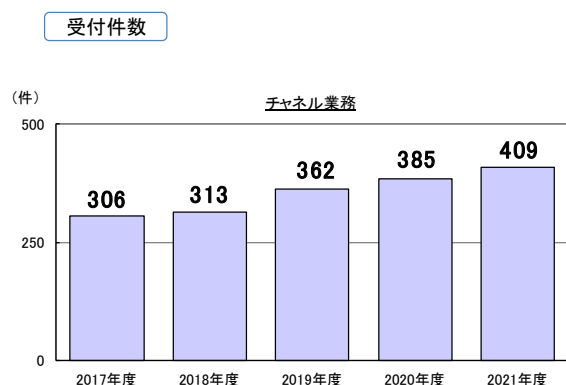
外国為替業務…164件（前年度比▲5.7%）

- ▶ 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と外貨預金に対する苦情の減少を主因に、前年度に比して苦情が減少した。
- ▶ 海外送金に関しては、取引に関する過大な証拠資料の提出依頼に対する不満や、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不満、銀行に海外送金の受付を断られたといった苦情が寄せられた。



チャネル業務…409件（前年度比+6.2%）

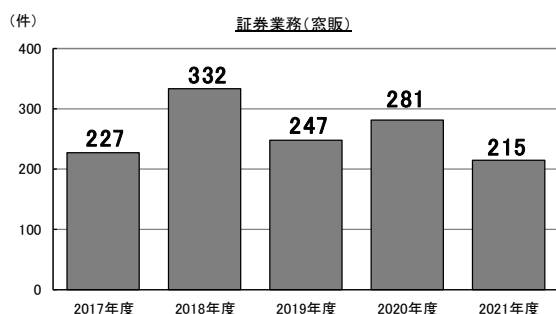
- ▶ CD・ATM取引に関する苦情が全体の5割弱を占めた。そのほかクレジットカード・デビットカードやインターネット・モバイルバンキング等に関するものがあった。
- ▶ CD・ATM取引に関する典型的な事例は以下のとおり。
 - ・自分が入出金した金額と画面に表示された金額（または通帳等に記された金額）が合わない・残高に反映されていない。
- ▶ クレジットカード・デビットカードに関する典型的な事例は以下のとおり。
 - ・デビットカードの引き落としについて調査を依頼しているが、時間がかかりすぎている。



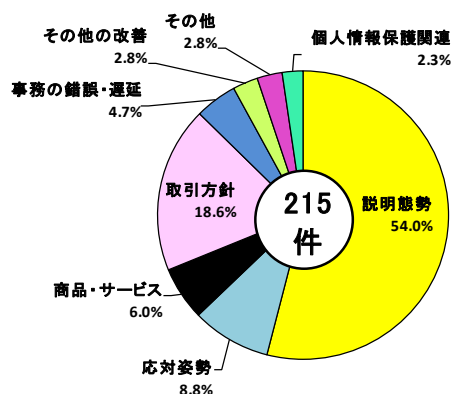
証券業務（窓販）…215件（前年度比▲23.5%）

- 苦情件数は、前年度に比して**減少**した。
- **約7割が投資信託**に関する苦情であり、説明が不足していたことにより生じた損失補てんを要求する申出が多い。
- 苦情の原因は、**説明態勢に関するものが5割を超えた**。
- 投資信託以外では、仕組債、ファンドラップ、外債、E B債等に関する苦情等が寄せられた。

受付件数



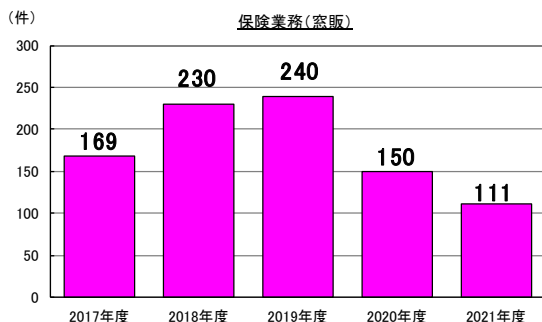
苦情の発生原因



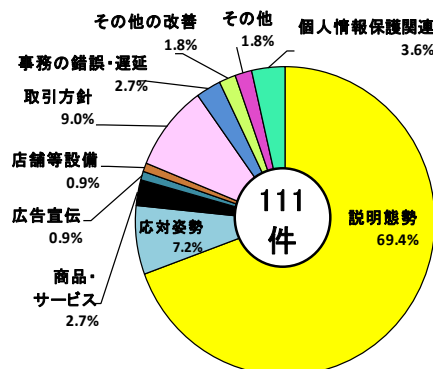
保険業務（窓販）…111件（前年度比▲26.0%）

- 苦情件数は、2年度連続して前年度に比し**減少**した。
- **約8割が生命保険契約**に関する苦情であり、このうち外貨建ての保険契約に関する苦情が4割弱を占めた。
- 苦情の原因は、**為替リスクや元本割れリスクの説明が不十分**といった「説明態勢」に関するものが約7割を占めた。

受付件数



苦情の発生原因



手形交換…11 件（前年度比▲8.3%）

- ▶ 小切手帳の値上げに関する苦情が寄せられた。

デリバティブ業務…4 件（前年度比+33.3%）

- ▶ デリバティブ内在預金に対する苦情が寄せられた。

その他の銀行業務…235 件（前年度比+8.8%）

- ▶ 口座振替や、資産運用関係に関する苦情が約 4 割を占め、次いで貸金庫等保管サービス、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、金銭信託、iDeCo に関する苦情が寄せられた。
- ▶ 口座振替では事務手続に関する苦情、通貨・両替では、大量の硬貨による入金や金種を指定して払い戻すと手数料が発生することに対する苦情が寄せられた。

加入銀行…253 件（前年度比+7.2%）

- ▶ 銀行員の対応姿勢等に関する苦情が寄せられた。
- ▶ 銀行に何度電話を架けてもつながらないといった苦情や、昼休みに窓口を閉めることの事前告知が不十分といった苦情が寄せられた。

その他…408 件（前年度比+25.9%）

- ▶ 金融犯罪関連と金融関連業法等の苦情が、その他全体の約 9 割を占めた。
- ▶ 金融犯罪関連の典型的な事例は、以下のとおり。
 - ・ 不正送金・不正払出し・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、**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関する苦情が増加した**。典型的な事例は、以下のとおり。
 - ・ 確認書面の提出に応じないだけで取引制限をかけられるのは不満だ。
 - ・ 確認書面に資産・収入等まで記載させるのは行き過ぎだ。
 - ・ 提出（再提出）すること自体が不満である。
 - ・ この書類は本当に銀行からのものか。詐欺の疑念があり、提出したくない。

3. 相談の受付状況

- 当年度の相談件数は、**12,884件（前年度比▲12.0%）と減少した**。前年度は新型コロナウイルス感染症の影響等により、「貸出業務」、「銀行協会業務（主にカウンセリングサービス）」の相談が大幅に増加したが、今年度は例年の件数に落ち着いたことが要因である。
- 「預金業務」では、口座解約・払戻し、相続、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。
 - ・ 預金者が病気で銀行に出向けない、または入院中だが新型コロナウイルス感染症の感染防止のため面談できないが、入院費用の支払いなど、どうすればよいか。
 - ・ 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。
 - ・ 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。
 - ・ 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。
 - ・ 以前に自ら（または家族）が開設した口座の所在を確認する方法を知りたい。
 - ・ 名義、住所等の変更に伴う諸届の届出方法や確認書類を知りたい。
- 「貸出業務」では、住宅ローンについては、各銀行の審査判断基準等の照会や、永住権が無くても住宅ローンを借りることは可能かといった相談、カードローンを含む消費者金融ローンについては、約定返済日当日に入金すれば延滞とはならないかといった相談や、任意の返済方法、延滞の取扱いに関する相談、事業資金については融資の謝絶や返済条件の変更に関する相談が多く寄せられた。
- 「外国為替業務」では、海外送金に関して銀行へ提出するエビデンスや、送金の都度、電話やメールによる確認を毎回求められるのは一般的か、といった相談が多かった。
- 「チャネル業務」では、「インターネット・モバイルバンキング」にかかる操作方法の照会のほか、キャッシュカードが突然使用できなくなった・入出金ができないなどの相談、クレジットカード等の申込み・解約・支払手続き等に関する相談が多かった。
- 「その他」の「金融関連業法等」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の相談が大幅に増加した**。確認書面についての典型的な相談事例は、以下のとおり。
 - ・ 具体的な記入方法を教えてください。
 - ・ 回答書面を提出する義務はあるのか。
 - ・ 送られてきた書類は本当に銀行からのものか（詐欺ではないのか）。
 - ・ どのような基準で調査対象者が選ばれているのか。
- 「その他」の「金融犯罪関連」では、振り込め詐欺・なりすまし詐欺等の詐欺被害にあったことに関する照会、凍結口座名義人リストへ掲載されたことで口座が凍結されたようだがどうしたらよいか、といった相談が寄せられた。また、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引き続き寄せられている。

図表3 相談・苦情の業務分類別件数・構成比(当年度)

(単位:件)

| 業務分類 | 相談 | | | | 苦情 | | | | 相談・苦情合計 | | | |
|-------------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|------|--------|---------|--------|--------|--------|
| | 件数 | 構成比 | 前期増減 | 前年度比 | 件数 | 構成比 | 前期増減 | 前年度比 | 件数 | 構成比 | 前期増減 | 前年度比 |
| 預金業務 | 2,651 | 20.6% | ▲141 | ▲5.1% | 1,296 | 30.9% | 84 | 6.9% | 3,947 | 23.1% | ▲57 | ▲1.4% |
| 貸出業務 | 1,066 | 8.3% | ▲468 | ▲30.5% | 927 | 22.1% | 242 | 35.3% | 1,993 | 11.7% | ▲226 | ▲10.2% |
| 内国為替業務 | 633 | 4.9% | ▲30 | ▲4.5% | 165 | 3.9% | 21 | 14.6% | 798 | 4.7% | ▲9 | ▲1.1% |
| 手形交換 | 130 | 1.0% | ▲102 | ▲44.0% | 11 | 0.3% | ▲1 | ▲8.3% | 141 | 0.8% | ▲103 | ▲42.2% |
| 外国為替業務 | 457 | 3.5% | 67 | 17.2% | 164 | 3.9% | ▲10 | ▲5.7% | 621 | 3.6% | 57 | 10.1% |
| チャネル業務 | 1,234 | 9.6% | 8 | 0.7% | 409 | 9.7% | 24 | 6.2% | 1,643 | 9.6% | 32 | 2.0% |
| 証券業務(窓販) | 70 | 0.5% | ▲1 | ▲1.4% | 215 | 5.1% | ▲66 | ▲23.5% | 285 | 1.7% | ▲67 | ▲19.0% |
| 保険業務(窓販) | 119 | 0.9% | 18 | 17.8% | 111 | 2.6% | ▲39 | ▲26.0% | 230 | 1.3% | ▲21 | ▲8.4% |
| デリバティブ業務 | 7 | 0.1% | 7 | - | 4 | 0.1% | 1 | 33.3% | 11 | 0.1% | 8 | 266.7% |
| その他の銀行業務 | 491 | 3.8% | 32 | 7.0% | 235 | 5.6% | 19 | 8.8% | 726 | 4.3% | 51 | 7.6% |
| 加入銀行 | 1,398 | 10.9% | ▲628 | ▲31.0% | 253 | 6.0% | 17 | 7.2% | 1,651 | 9.7% | ▲611 | ▲27.0% |
| 銀行協会 | 1,308 | 10.2% | ▲495 | ▲27.5% | - | - | - | - | 1,308 | 7.7% | ▲495 | ▲27.5% |
| その他 | 3,320 | 25.8% | ▲28 | ▲0.8% | 408 | 9.7% | 84 | 25.9% | 3,728 | 21.8% | 56 | 1.5% |
| 加入銀行以外の金融機関 | 669 | 5.2% | ▲195 | ▲22.6% | - | - | - | - | 669 | 3.9% | ▲195 | ▲22.6% |
| 金融犯罪関連 | 946 | 7.3% | ▲53 | ▲5.3% | 161 | 3.8% | 2 | 1.3% | 1,107 | 6.5% | ▲51 | ▲4.4% |
| 合計 | 12,884 | 100.0% | ▲1,761 | ▲12.0% | 4,198 | 100.0% | 376 | 9.8% | 17,082 | 100.0% | ▲1,385 | ▲7.5% |

(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(年度別)

(単位:件)

| | 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 | 2020年度 | 2021年度 |
|------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 苦情受付件数 | 3,484 | 3,813 | 3,972 | 3,822 | 4,198 |
| 苦情処理手続受付件数 | 1,053 | 1,053 | 998 | 781 | 639 |

(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(年度別)

(単位:件)

| | 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 | 2020年度 | 2021年度 |
|-------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 当年度中終結件数 | 1,070 | 1,056 | 1,022 | 818 | 677 |
| 解決 | 749 | 675 | 669 | 561 | 484 |
| 紛争解決手続を案内 | 198 | 237 | 255 | 188 | 130 |
| (うち実際に紛争解決手続に移行したもの)(注) | 115 | 163 | 159 | 134 | 88 |
| 銀行が対応をし尽くし、これ以上対応はできない | 89 | 96 | 74 | 50 | 50 |
| 取下げ | 22 | 32 | 18 | 12 | 3 |
| 申出人と連絡取れず | 12 | 16 | 6 | 7 | 10 |
| 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。当年度のあっせん新規申立件数(図表7、9)は、前年度以前に②として終結したが、当年度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(当年度)

| 所要期間 | 件数 |
|-----------|-----|
| 1月未満 | 359 |
| 1月以上～3月未満 | 175 |
| 3月以上～6月未満 | 122 |
| 6月以上 | 21 |
| 計 | 677 |

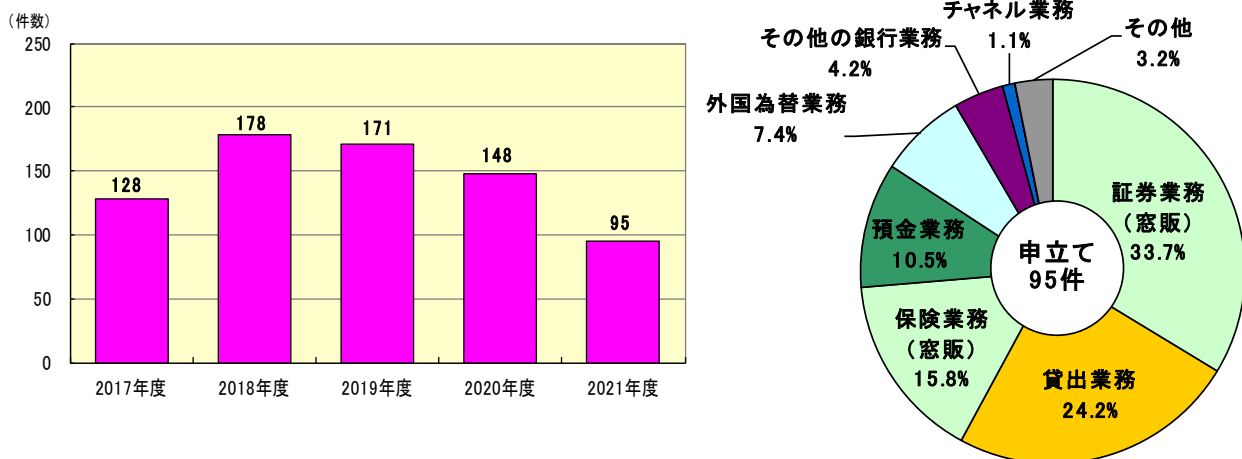
(注) 図表6は、苦情申出の受付から、図表5の終結事由に該当するものとして相手方銀行から苦情対応終了の報告を受けるまでの所要期間を示している。

Ⅱ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

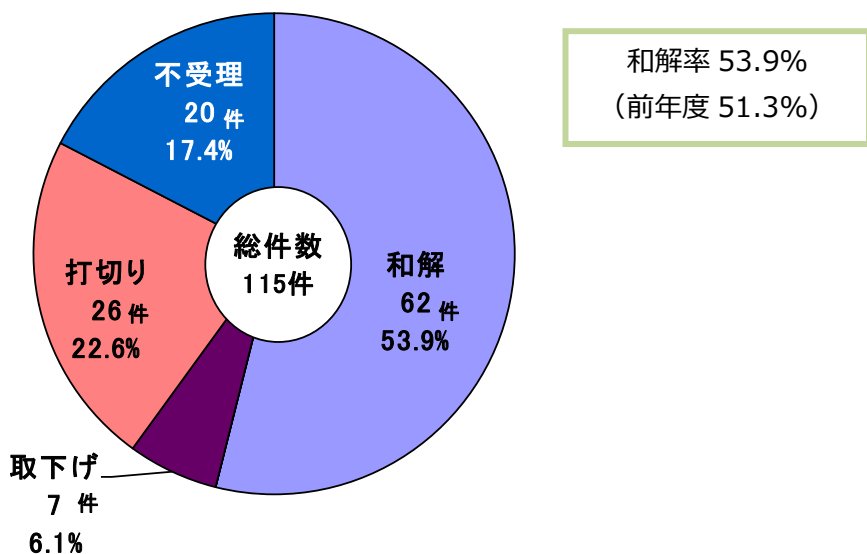
1. 概況

- 新規申立件数は **95 件** (前年度比▲53 件)。投資信託を中心とした**証券業務(窓販)**、**貸出業務**および外貨建て保険を中心とした**保険業務(窓販)**の申立てが多かった。
- 紛争解決手続終結事案における和解率は、前年度比 2.6 ポイント増の 53.9%となった。

図表7 あっせんの新規申立件数の推移(年度別)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(当年度)



2. あっせんの新規申立件数および年度別紛争解決手続件数

(1) 当年度におけるあっせんの新規申立件数

- ▶ 当年度におけるあっせんの新規申立件数は 95 件（前年度比▲35.8%）。
- ▶ 証券業務と貸出業務と保険業務にかかる申立ての割合が約7割を占めている。

図表9 あっせんの新規申立ての業務分類別件数（当年度）

(単位:件)

| 業務分類 内 訳 | 紛 争 | |
|-------------|-----|----------|
| | 構成比 | 前年度比 |
| 加入銀行 | 0 | 0.0% |
| 預金業務 | 10 | 10.5% |
| 貸出業務 | 23 | 24.2% |
| 内国為替業務 | 0 | ▲ 100.0% |
| 手形交換 | 0 | 0.0% |
| 外国為替業務 | 7 | 7.4% |
| 外貨預金等 | 3 | ▲ 72.7% |
| チャネル業務 | 1 | ▲ 66.7% |
| 証券業務(窓販) | 32 | ▲ 56.2% |
| 投資信託 | 23 | ▲ 57.4% |
| 保険業務(窓販) | 15 | ▲ 51.6% |
| デリバティブ業務 | 0 | 0.0% |
| 為替デリバティブ | 0 | 0.0% |
| その他の銀行業務 | 4 | 33.3% |
| その他 | 3 | ▲ 25.0% |
| 合 計 | 95 | ▲ 35.8% |

(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が分類・集計。

図表10 あっせん申立人の年齢層（当年度）

(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 | 10 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 0 | 10 |
| 貸出業務 | 20 | 17 | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 | 23 |
| 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 | 6 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 7 |
| 外貨預金等 | 3 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| チャネル業務 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 証券業務(窓販) | 31 | 7 | 6 | 13 | 5 | 0 | 1 | 32 |
| 投資信託 | 22 | 5 | 3 | 11 | 3 | 0 | 1 | 23 |
| 保険業務(窓販) | 15 | 3 | 1 | 5 | 5 | 1 | 0 | 15 |
| デリバティブ業務 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 為替デリバティブ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| その他の銀行業務 | 4 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 加入銀行 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| その他 | 3 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 合 計 | 90 | 33 | 16 | 27 | 12 | 2 | 5 | 95 |
| 構成比 | 94.7 | 34.7 | 16.8 | 28.4 | 12.6 | 2.1 | 5.3 | 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) 年度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 (年度別)

(単位:件)

| | 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 | 2020年度 | 2021年度 |
|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 当年度中終結件数 | 159 | 152 | 179 | 160 | 115 |
| あっせん案の提示後、和解 | 80 | 53 | 87 | 81 | 62 |
| 特別調停案の提示後、和解 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| あっせん案不受諾 | 0 | 1 | 2 | 6 | 0 |
| 特別調停案不受諾 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 申立人の申立て取下げ | 9 | 5 | 13 | 13 | 7 |
| 紛争解決手続の打ち切り | 48 | 61 | 50 | 38 | 26 |
| 適格性審査による不受理 | 21 | 32 | 27 | 21 | 20 |

図表 12 紛争解決手続が終結した事案の業務分類別件数 (当年度)

(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 |
|--------------|------|------|--------|------|--------|--------|----------|----------|----------|----------|------|-----|-----|
| 当年度中終結件数 | 9 | 17 | 0 | 0 | 9 | 1 | 49 | 23 | 0 | 3 | 0 | 4 | 115 |
| あっせん案の提示後、和解 | 0 | 6 | 0 | 0 | 6 | 0 | 34 | 14 | 0 | 1 | 0 | 1 | 62 |
| 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 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 7 |
| 紛争解決手続の打ち切り | 2 | 5 | 0 | 0 | 3 | 0 | 11 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 26 |
| 適格性審査による不受理 | 7 | 5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | 20 |

図表 13 不受理の事由別件数 (当年度)

(単位: 件)

| 業務規程 | 第1四半期 | 第2四半期 | 第3四半期 | 第4四半期 | 計 |
|----------------|-------|-------|-------|-------|----|
| 27条1項(5) | 2 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| 27条1項(6) | 3 | 0 | 3 | 3 | 9 |
| 27条1項(7) | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| 27条1項(8) | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 27条1項(5)および(6) | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 27条1項(5)および(7) | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 |
| 合計 | 6 | 4 | 5 | 5 | 20 |

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等、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と思われる場合
- (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（当年度）

| 所要期間 | 件数 |
|-----------|-----|
| 1月未満 | 0 |
| 1月以上～3月未満 | 21 |
| 3月以上～6月未満 | 33 |
| 6月以上 | 61 |
| 計 | 115 |

※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などをいう。

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（当年度）

| 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 | 31 |
| 6月以上 | 31 |
| 計 | 62 |

※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。

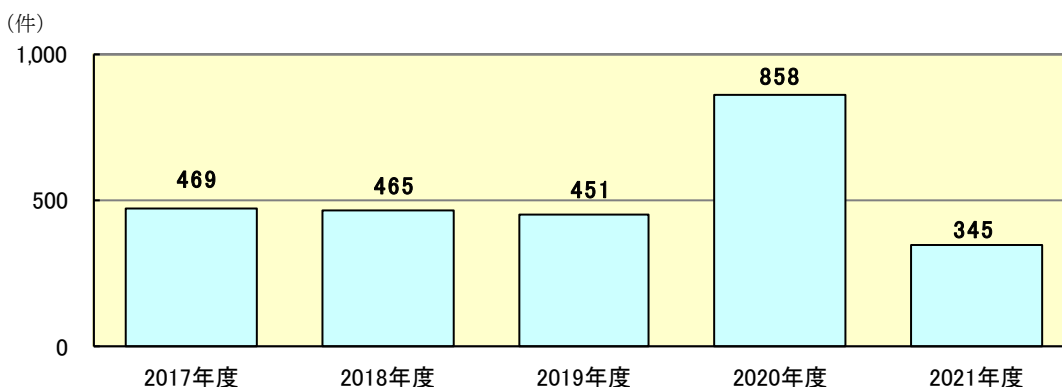
※あっせん案・特別調停案の応諾後に和解契約書締結の手続が行われる。

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

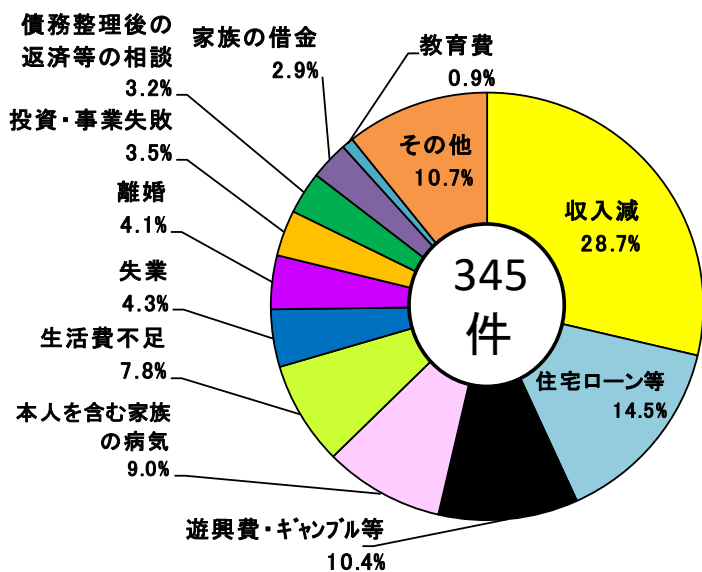
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施しているほか、中小企業向け融資に関する相談、カードローンに関する相談を受け付ける専用の窓口を設けている。

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（年度別）



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（当年度）



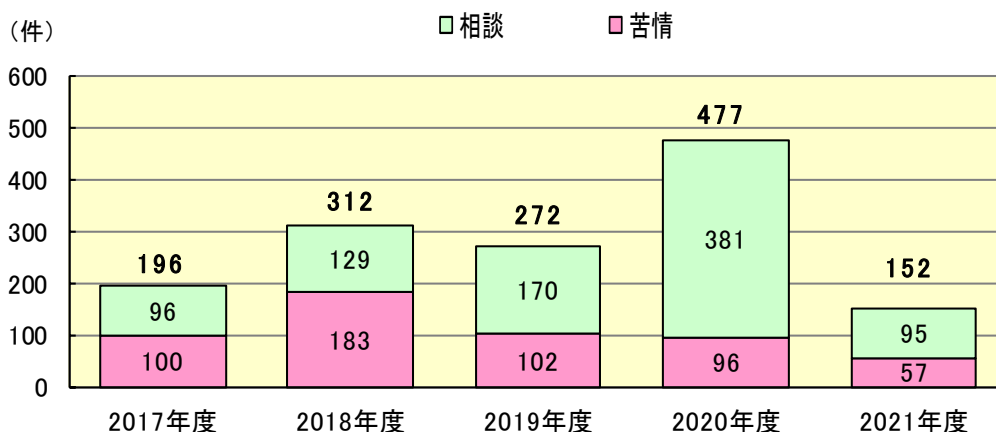
| カウンセリング結果 | 件数 | 構成比 |
|---------------------|-----|--------|
| カウンセリングのみで終了 | 199 | 54.5% |
| 銀行へ取次ぎ | 37 | 10.1% |
| 日本クレジットカウンセリング協会を紹介 | 30 | 8.2% |
| 法テラス(民事法律扶助)を紹介 | 18 | 4.9% |
| 銀行を紹介 | 17 | 4.7% |
| 弁護士会を紹介 | 17 | 4.7% |
| 個人信用情報機関を紹介 | 16 | 4.4% |
| 住宅金融支援機構を案内 | 8 | 2.2% |
| ギャンブル等依存症関係機関を紹介 | 0 | 0.0% |
| その他 | 23 | 6.3% |
| 合計 | 365 | 100.0% |

※ 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。

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」に関するものが32件、「担保・保証・金利等」に関するものが29件、「銀行対応その他」に関するものが22件、「返済条件の変更」に関するものが21件、「融資相談その他」に関するものが15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（年度別）

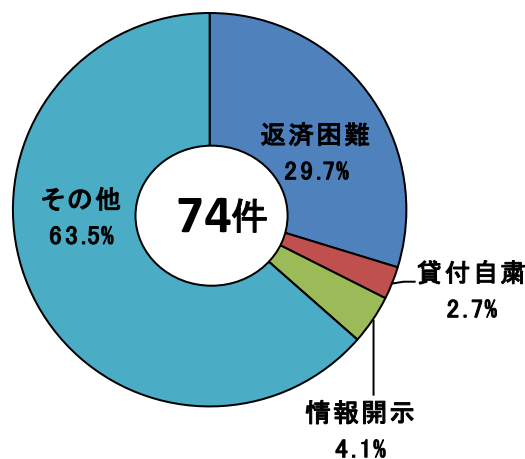


3. カードローン相談・苦情窓口の実施状況

2017年10月19日にカードローン相談・苦情窓口を設置した。当年度に受け付けた相談等は74件（前年度と同件数）であった。

図表 19 カードローン相談・苦情窓口 受付状況（当年度）

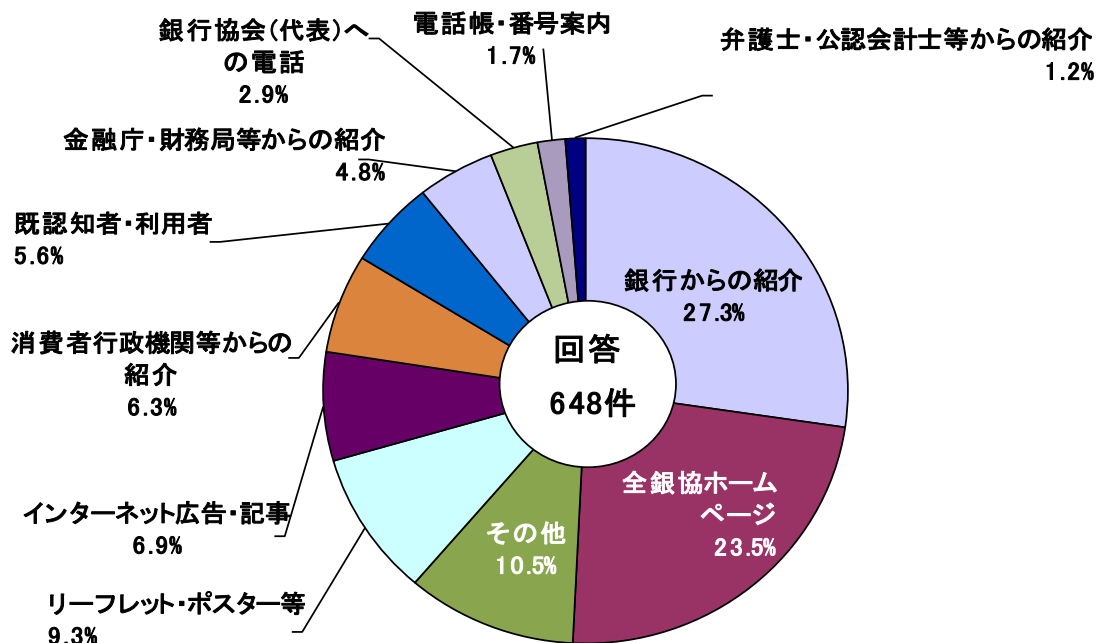
| 理由 | 件数 | 構成比 |
|-------|----|--------|
| 返済困難 | 22 | 29.7% |
| 貸付自粛 | 2 | 2.7% |
| 情報開示 | 3 | 4.1% |
| 過払金請求 | 0 | 0.0% |
| その他 | 47 | 63.5% |
| 合計 | 74 | 100.0% |



IV. 全銀協相談室認知媒体調査

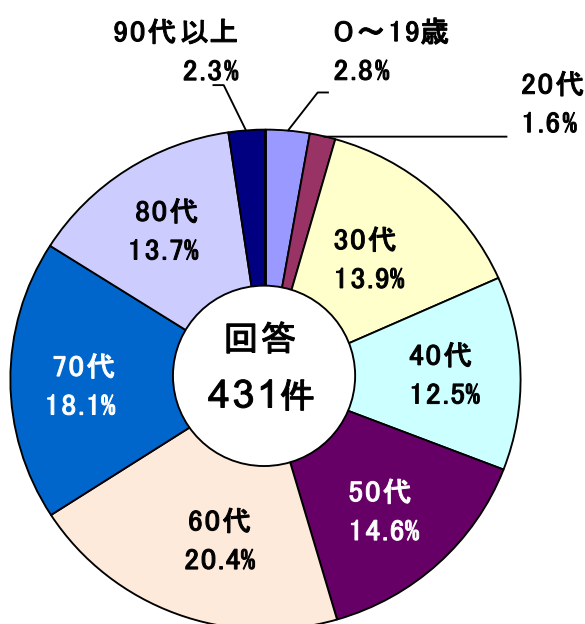
全銀協相談室では、毎年12月に利用者がどのような媒体を使って全銀協相談室の存在を知ったのかを聞き取り調査している。

図表 20 全銀協相談室利用者の認知媒体別構成比



(注) 全回答 985 件から「不明・回答なし」の 337 件を除いている。

図表 21 全銀協相談室の個人利用者の年齢別構成比

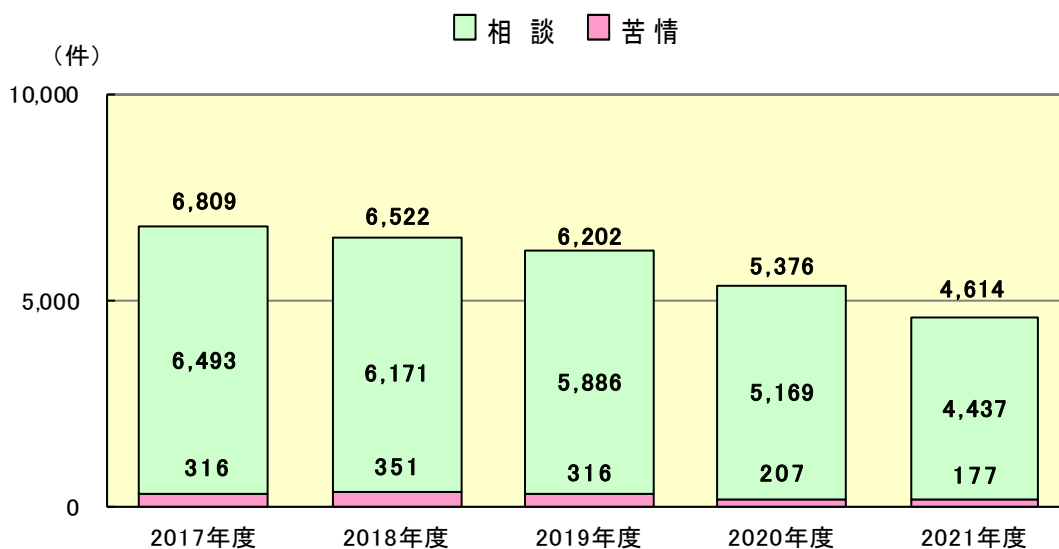


(注) 個人利用者のうち「年齢不明」の 434 件を除いている。

V. 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 22 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（年度別）



図表 23 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（当年度）

(単位:件)

| 業務分類 | 相談 | | 苦情 | | 相談・苦情合計 | | | | |
|----------|-------|--------|---------|------|---------|---------|-------|--------|---------|
| | 構成比 | 前年度比 | 構成比 | 前年度比 | 構成比 | 前年度比 | | | |
| 加入銀行 | 690 | 15.6% | ▲ 13.1% | 15 | 8.5% | ▲ 28.6% | 705 | 15.3% | ▲ 13.5% |
| 銀行協会 | 203 | 4.6% | ▲ 30.0% | - | - | - | 203 | 4.4% | ▲ 30.0% |
| 預金業務 | 1,357 | 30.6% | ▲ 15.3% | 61 | 34.5% | ▲ 25.6% | 1,418 | 30.7% | ▲ 15.8% |
| 貸出業務 | 464 | 10.5% | ▲ 30.3% | 37 | 20.9% | ▲ 22.9% | 501 | 10.9% | ▲ 29.8% |
| 内国為替業務 | 125 | 2.8% | ▲ 13.8% | 4 | 2.3% | 0.0% | 129 | 2.8% | ▲ 13.4% |
| 手形交換 | 116 | 2.6% | ▲ 34.8% | 1 | 0.6% | 0.0% | 117 | 2.5% | ▲ 34.6% |
| 外国為替業務 | 230 | 5.2% | 109.1% | 3 | 1.7% | ▲ 50.0% | 233 | 5.0% | 100.9% |
| チャネル業務 | 122 | 2.7% | ▲ 15.9% | 20 | 11.3% | 53.8% | 142 | 3.1% | ▲ 10.1% |
| 証券業務(窓販) | 78 | 1.8% | 11.4% | 9 | 5.1% | ▲ 10.0% | 87 | 1.9% | 8.8% |
| 保険業務(窓販) | 13 | 0.3% | ▲ 43.5% | 7 | 4.0% | ▲ 36.4% | 20 | 0.4% | ▲ 41.2% |
| デリバティブ業務 | 2 | 0.0% | 0.0% | 0 | 0.0% | - | 2 | 0.0% | 0.0% |
| その他の銀行業務 | 161 | 3.6% | ▲ 27.8% | 14 | 7.9% | 40.0% | 175 | 3.8% | ▲ 24.9% |
| その他 | 876 | 19.7% | ▲ 4.9% | 6 | 3.4% | 500.0% | 882 | 19.1% | ▲ 4.3% |
| 合計 | 4,437 | 100.0% | ▲ 14.2% | 177 | 100.0% | ▲ 14.5% | 4,614 | 100.0% | ▲ 14.2% |

※ 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。

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、コンサルティングサービス、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 | ・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 |
| チャンネル業務 | 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) |