

全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況
(2021年度第2四半期)

2021年11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年度第2四半期（2021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	26
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	32
IV. 各地銀行協会における相談・苦情の受付状況	36
V. その他	37

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

4,066件 (前期比 348件減 (▲7.9%)、前年同期比 202件減 (▲4.7%)) (図表1参照)。

② 相談件数

3,116件 (前期比 321件減 (▲9.3%))。

業務分類別では、「預金業務」(648件 (20.8%))、「加入銀行」(367件 (11.8%))、「銀行協会」(312件 (10.0%))の順(図表2・3参照)。

③ 苦情件数

950件 (前期比 27件減 (▲2.8%))。

業務分類別では、「預金業務」(313件 (32.9%))、「貸出業務」(166件 (17.5%))、「チャネル業務」(98件 (10.3%))の順(図表2・3参照)。

④ 新型コロナウイルス感染症の影響に関する相談

新型コロナウイルス感染症の影響を受けた、住宅ローン等の返済に関するコンサルティングサービスへの相談や、事業資金の新規融資・返済条件の変更・制度融資等中小企業の資金繰りに関する相談を含む、「『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』を新型コロナウイルス感染症に適用する場合の特則」(以下「コロナ特則」という。)に関する相談は引き続き寄せられているが、件数は減少している。

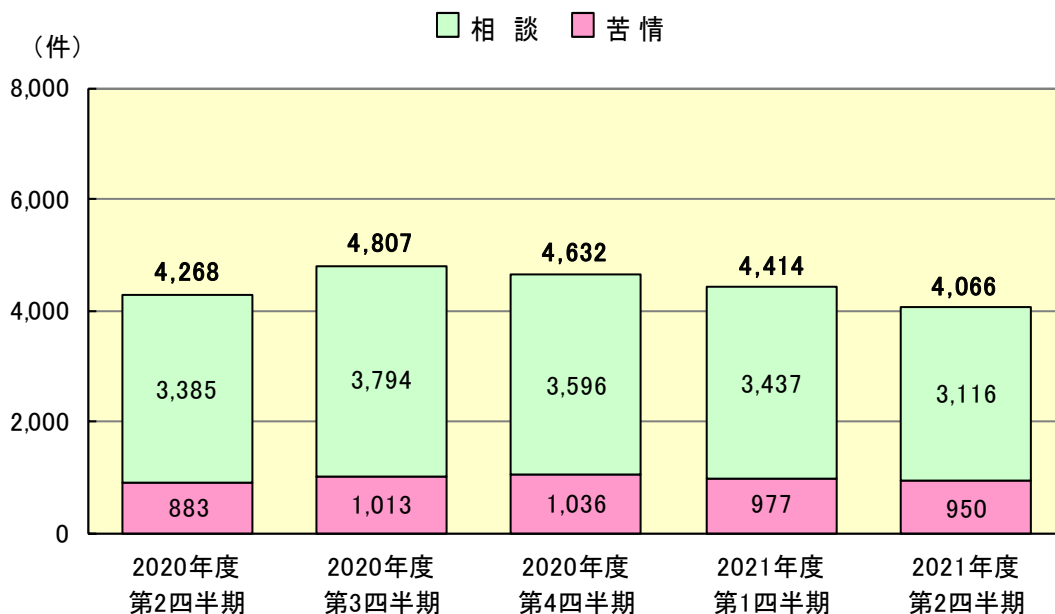
⑤ リスク性商品の苦情

「証券業務(窓販)」は前期に比して減少した(前期比▲6.8%)。また、「保険業務(窓販)」も前期に比して減少した(前期比▲6.1%)。

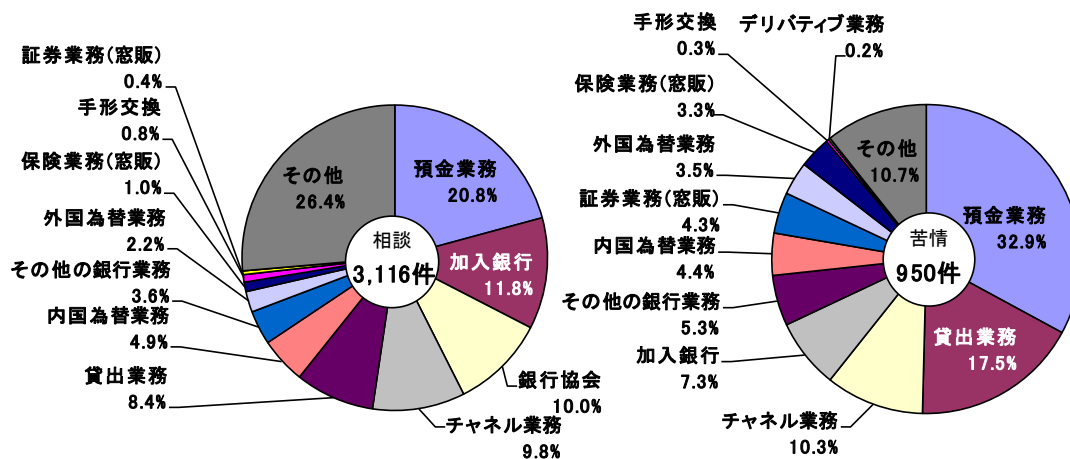
⑥ 取引目的等の確認書面に関する苦情・相談

銀行から送付された取引目的等に関する確認書面について、資産・収入等まで記入を求めることや、提出すること自体に対する苦情、および記入方法についての相談が、前期に比して増加した。

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、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) 業務別分類の内訳は資料1参照。

2. 苦情の受付状況

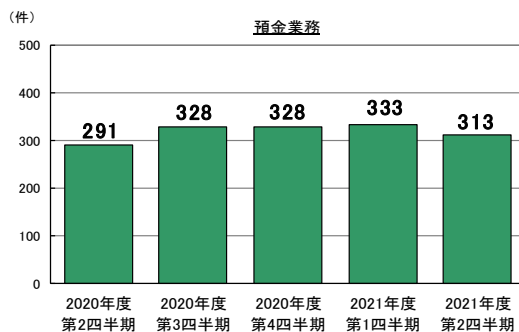
- 当四半期の苦情件数は、**950件(前期比▲2.8%)**。
- 業務分類別では、前期同様「預金業務」、「貸出業務」の割合が5割を占めている。

(1) 業務分類別の受付状況

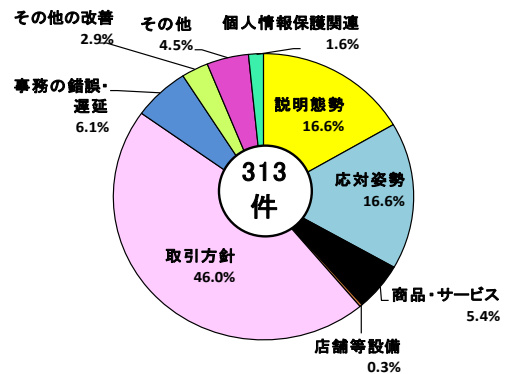
預金業務…313件(前期比▲6.0%)

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 業務分類別では、口座解約・払戻し、口座開設、相続に関する苦情が全体の約7割を占めた。
- 発生原因別では、取引方針に関するものが5割弱であった。

受付件数



発生原因別

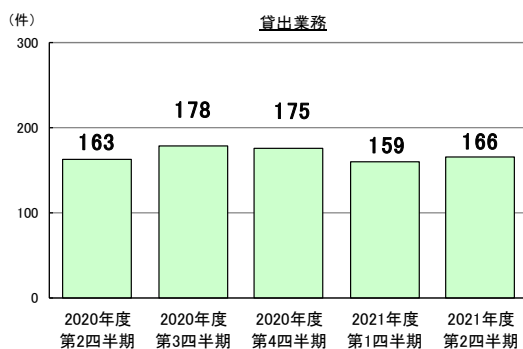


貸出業務…166件(前期比+4.4%)

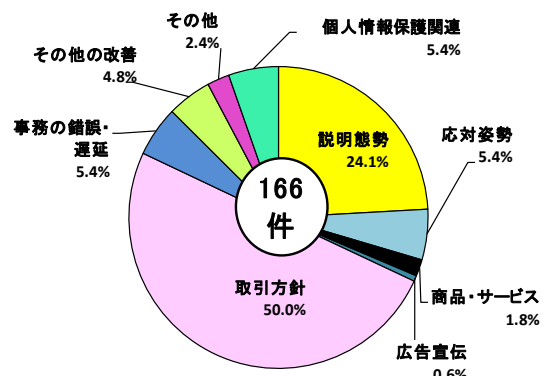
(注) 発生原因別の内訳は資料2参照。

- 苦情件数は、前期に比して増加した。
- 業務分類別では、消費者ローン、住宅ローン、事業資金に関する苦情が全体の8割弱を占めた。
- 発生原因別では、取引方針に関するものが5割であった。
- 消費者ローンについては、返済方法、広告・勧誘方法、申込時の対応に関する苦情等が寄せられた。住宅ローンについては、新規にローンを借りる際の説明不足、既契約の適用金利の見直しに関する苦情等が寄せられた。事業資金については、融資条件、新規融資の謝絶、連帯保証人・担保解除の不应諾に関する苦情等が寄せられた。

受付件数



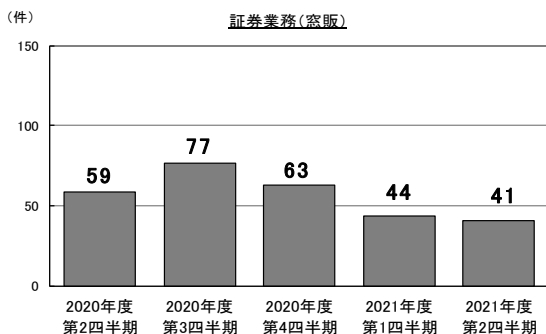
発生原因別



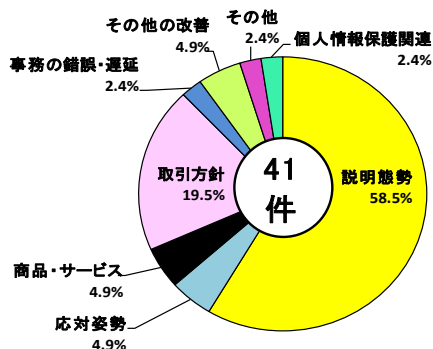
証券業務（窓販）…41件（前期比▲6.8%）

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 業務分類別では、投資信託に関する苦情が全体の7割弱を占め、投資信託以外では、外債、ファンドラップや仕組債に関する苦情が寄せられた。
- 発生原因別では、説明態勢に関するものが6割弱であった。

受付件数



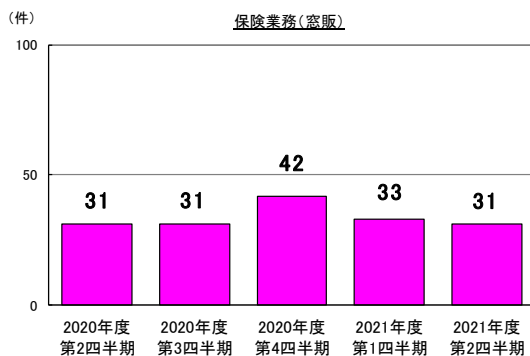
発生原因別



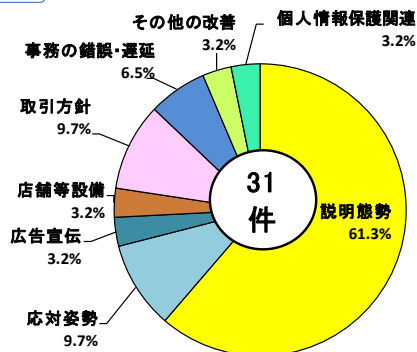
保険業務（窓販）…31件（前期比▲6.1%）

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 業務分類別では、生命保険契約に関する苦情が全体の約8割を占め、うち外貨建ての保険契約に関する苦情が5割強を占めた。
- 発生原因別では、説明態勢に関するものが6割強であった。

受付件数



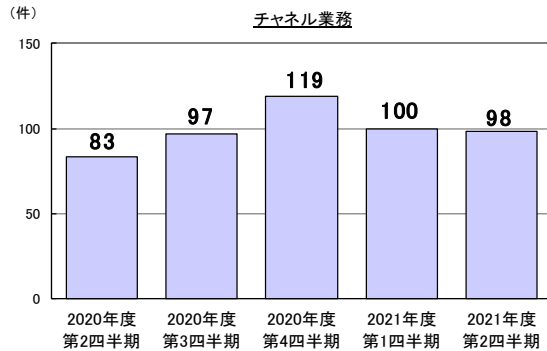
発生原因別



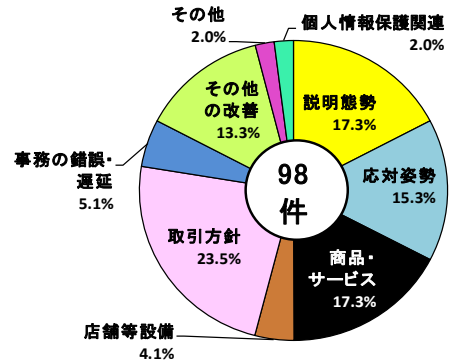
チャネル業務…98件（前期比▲2.0%）

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 業務分類別では、CD・ATM取引に関する苦情が全体の5割強を占めた。そのほかインターネット・モバイルバンキングやクレジットカード・デビットカード等に関する苦情等が寄せられた。

受付件数



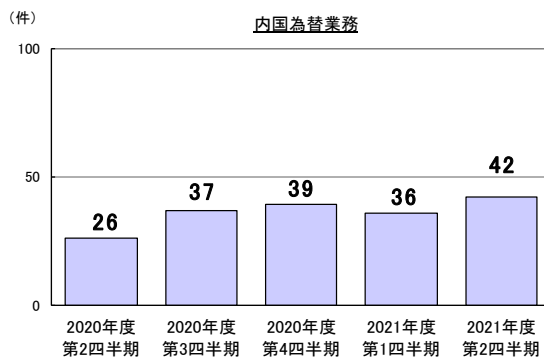
発生原因別



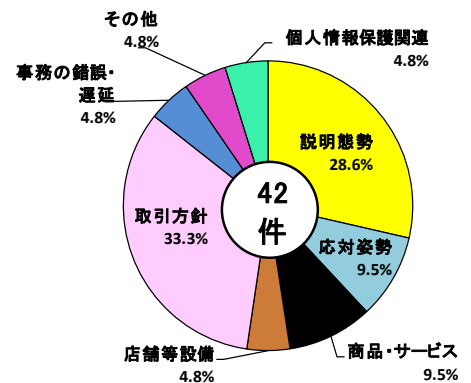
内国為替業務…42件（前期比+16.7%）

- 苦情件数は、前期に比して増加した。
- 業務分類別では、振込・送金に関する苦情が全体の約9割を占め、誤振込の際の組戻手続きについての銀行の説明や対応等に関する苦情や、振込の手数料や、窓口での手続きに要する時間に関する苦情が寄せられた。

受付件数



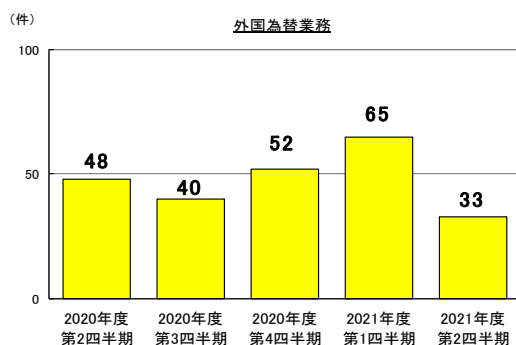
発生原因別



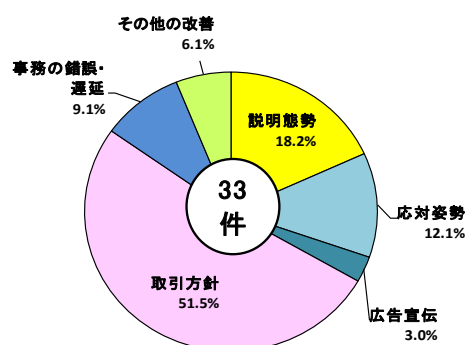
外国為替業務…33件（前期比▲49.2%）

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 業務分類別では、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が引き続き多く寄せられた。
- 発生原因別では、取引方針に関するものが5割強であった。

受付件数



発生原因別



デリバティブ業務…2件（前期比―）

- デリバティブ内在預金による損失等に対する苦情が寄せられた。

その他の銀行業務…50件（前期比+2.0%）

- 口座振替に関する苦情が3割弱を占め、次いで貸金庫等保管サービスが2割弱、資産運用関係に関する苦情が1割強を占めた。

加入銀行…69件（前期比+3.0%）

- 銀行員の応対等に関する苦情が寄せられた。

その他…102件（前期比+14.6%）

- 金融関連業法等と金融犯罪関連の苦情が、その他全体の9割以上を占めた。
- 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の苦情が、前期に比して増加した。

(2) 当四半期の主な苦情事例 (■印：複数あった事例、○印：特徴的な事例)

預金業務

〔口座開設〕

- 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「総合的判断」の一言で済まされた。(または理由の説明に納得ができない。)

- ー配偶者が、日本語に不慣れなため、インターネットで口座開設のための手続きを行ったところ、銀行から配偶者に折り返し電話があった。配偶者は質問が分からないので、私が電話を替わろうとしても応諾してもらえず、後刻、開設謝絶のメールが届いた。この銀行の対応は差別だと感じた。

- ー口座開設を申し込んだところ住所が隣の市であることを理由に断られた。住所地に最寄りの支店はあるが、利便性は消費者が選択できるものである。銀行が判断するものだと規定に明示されていないので謝絶理由に根拠はないのではないか。

- 口座開設時に十分な説明もなく本人確認資料を求められ、納得ができない。

- ー数十年間永住権をもって滞在した米国から帰国して日本に居住することになったため、銀行に口座開設を申し込んだ際に、グリーンカードの提示を求められたが、永住権を返上する際にカードも返上しており、保有していない。こういった制度を知らずに、カードを求めることに納得ができない。

- ー口座開設依頼時、本人確認資料として運転免許証と健康保険証の写しを送信した後、住民票の写しも求められたが、その理由について十分な説明がなく納得ができない。

〔異動・諸届・移管〕

- 妹はA銀行の支店のない県に住んでいるため、郵送やインターネットで、口座の名義および印鑑の登録変更を行えないか照会した。新型コロナウイルスの感染防止のため、他県への移動の自粛を求められているにもかかわらず、銀行員から「禁止されているわけではないのに、なぜ来店できないのか」と言われた。納得できない。

〔口座解約・払戻し〕

- 身に覚えのない入出金があるので開示を求めたが、銀行が誠実に応じてくれない。

- ーキャッシュカードを作っていないにもかかわらず、ATMにより父親の口座から身に覚えのない出金があった。銀行からはキャッシュカードを所持人から回収したとの説明を受けたが、払出した者の開示には応じず、納得ができない。

預金業務

- 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、家族が払戻手続きをしようとしたが断られた。
 - ー 今般、姉が施設に移ることになったため預金口座を管理することとなった。振り込み詐欺防止のため払出限度額を少額に設定しているが、施設の入居費用等まとまった資金が要るので、銀行に限度額の引上げを申し出たところ、姉本人の来店を求められた。病院から姉の外出を制限されていることを説明したものの、来店が困難ならば成年後見制度を利用するしかないと言われ、納得ができない。
 - ー 寝たきりで自筆・押印が困難な母の入院費用を私が立て替えていたが、今般、施設への入居が決まり、銀行に本人名義の預金からの支払いを申し出たところ、成年後見制度を利用するよう案内された。その後、全銀協から公表された「金融取引の代理等に関する考え方」の写しを店頭に持参し、再度払戻しを依頼した。結果、長時間待たされたが、払出しに応じてもらえた。銀行には弾力的な運用を求める。

- 突然口座を凍結され、納得ができない。
 - ー 銀行口座が突然凍結され、銀行に事情を聞いても総合的判断との理由しか回答がなく、納得ができない。

- 〔相続〕
- 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。
 - ー 相続手続きにおいて、銀行から有効期限として6か月以内の被相続人の除籍謄本の提出を求められているが、除籍謄本の内容は日数が経過しても変わるものではないので、有効期限を設定していることに納得ができない。
 - ー 弁護士。相続に伴う残高証明書の発行だけのために、遺言執行者等であることを確認するべく遺言書の原本の提示を求められており、納得ができない。

- 被相続人の預金を十分な本人確認をせずに別の家族による払出しに応じて勝手に払い出されていた。
- 被相続人の預金等の情報を開示してくれない。
 - ー 約5年前の母の死亡時の相続手続きの際に協議が整わなかった兄弟の1人が、昨年、弁護士に依頼し、自身の相続分を払い出した。現在係争中のため、銀行に払出済みであることの証拠として残高証明書の発行を求めたが、弁護士に依頼するよう言われたほか、取引履歴の発行手数料を求められ、納得ができない。

貸出業務

〔消費者ローン〕

- 新型コロナウイルスの影響で収入が減少し、カードローンやクレジットカードの返済に困っている。金融庁からコロナ特則の紹介を受け、銀行に相談したところ、弁護士に依頼するよう言われた。弁護士費用を用立てることは困難である。同制度のチラシの記載と異なり、納得ができない。

〔住宅ローン〕

- 新規融資の謝絶や説明不足に対する不満。
 - 一銀行に住宅ローンを申し込んだところ、融資可能額を減額された。不動産会社と相談し、余裕を見てさらに減額することとしたが、審査に通らなかった。銀行に抗議したが、融資が可能とは言っていないの一点張りで、言った言わないになっている。
- 新型コロナウイルスの影響で収入が大幅に減少したため、銀行に住宅ローンの約定返済日を年金支給日に変更するよう依頼したが、謝絶された。納得ができない。
- 新型コロナウイルスの影響で収入が減少し、住宅ローンの返済が2か月間遅延したが、延滞を解消し、その後は1週間程度遅延するものの必ず返済している。しかし、その1週間は銀行から執拗に督促の連絡があり、精神的につらい。

〔事業資金〕

- 接骨院を経営。新型コロナウイルスの影響を受けて患者が激減し、銀行からの融資に延滞が発生した。条件変更を再三要望したが対応してもらえなかった。今般、親族の支援を受けて完済できたが、遅延損害金が発生し納得できない。免除してほしい。
- 銀行から一定期間固定金利で借入れて返済しており、期間ごとに金利の変更があるが、今回から更新料がかかると言われ、所定の金額を請求され、担当者からも詳しい理由の説明をしない。金利の上乗せと同じであり、納得ができない。

証券業務

〔投資信託〕

- 十分な説明もなく購入させられて損失が発生し、不満である。
 - 一母の銀行預金の大半で投資信託等を購入させられ、数十万円の解約損が発生した。高齢者を騙すような販売で納得ができない。
 - 一予めリスクのある商品には預けないと言っていたにも関わらず、担当者から4回も「全くリスクはありません。」と言われ、投資信託を購入し、損失を被った。勧誘時、勧められた商品が投信であることすら聞いていない。銀行へ不満を申し出たが「損失の補てんには応じられない。」と言われた。納得がいかない。
- 銀行担当者から勧誘を受けて、投資信託を何度も買い替えてきたが、ファンドの損益状況等の計算をするのが難しく、ストレスを感じている。解約したいと伝えたが、担当者は「使い道がなければ他のファンドはどうか」と執拗に勧めてくる。

保険業務

〔生命保険〕

- 意向に合わない保険商品を購入させられて損失が発生し、不満である。
 - 一高齢の親が、意図しない外貨建保険を銀行で契約させられていた。銀行員からは、私の姉妹が無理やり手続きをさせていたとの説明を受けた。
 - 一高齢の母が外貨建終身保険を契約していた。母は契約の1年後には認知症と診断され、この保険について説明できない。銀行に苦情を申し出たが、当時は受け答えができており、問題ないとの回答を受けた。納得ができない。

チャネル業務

〔CD・ATM取引〕

- 意図しないATMの利用手数料を取られ不満である。
 - －A銀行のATMを利用し、提携行であるB銀行の自分の口座に入金した。手数料は月間数回までは無料と思っていたが、実際には差し引かれていた。当該ATMには提携金融機関名がいくつも記載されているが、「手数料がかかることがある。」といった表示は見られない。納得ができない。
 - －来年からATMでの硬貨入金の際に手数料を求める銀行と取引している。コンビニや他店舗等のATMであれば致し方ないとも思うが、自らのATMで、自分の口座へ入金するのに手数料を取るの、いかがなものか。
- 盗難を理由に、銀行支店のATMに夕方や土日には消毒液を置かなくなった。容器を固定すれば盗難を防げると思うので、他の金融機関のように夕方や土日にも設置して欲しい。

〔インターネット・モバイルバンキング〕

- インターネット・モバイルバンキングの操作方法等が分かりづらい。
 - －スマートフォンで預金残高を確認できるよう申し込みをしようとしたが、操作がうまくできなかった。支店に出向いて手続きの申請を依頼したが断られた。断る理由が分からない。

内国為替業務

〔振込・送金〕

- 従前は、振込先の口座番号が間違っていたら、銀行窓口で指摘してくれていたが、今般、振込手続き後に口座番号相違の連絡を受け、手数料を再度負担することとなった。納得ができない。
- 組戻手続きや誤振込時の銀行の説明対応への不満。
 - －A銀行からB銀行へ振込をしたが、受取口座が凍結されており、A銀行から組戻手続きのために来店を求められ、振込手数料の3倍くらいの額の手料を請求された。組戻し手数料がかかるということは、一度振込がなされているということになるが、凍結されている口座に振込ができるのは、おかしい。また、振込手数料を取っているのに、組戻し手数料がなぜかかるのか。手数料をかけずに資金返却をして欲しい。

外国為替業務

〔海外送金〕

- 銀行に受付を断られた。
 - 海外から資金が着金しているにもかかわらず、入金処理がされない。
—日本で事業を始めるため米国から送金を受けたが、銀行から、送金元の情報や私の営業を証する資料の提示がなければ入金できないといわれた。また、確認作業に1か月を要するといわれ、納得ができない。
 - マネー・ローンダリング/テロ資金供与防止の観点から取引目的に関する過大な証拠資料の提出依頼があり、不満だ。
—銀行にインターネット取引により海外送金を依頼したところ、数千円の利用手数料が引き落とされ、さらに、多くの質問への回答や書類の提出を求められている。こうした準備の手間等が分かっていたら依頼しなかった。窓口での確認とは異なり、インターネット取引であればより簡単に利用できると思っていたため、納得ができない。
- 個人事業主。海外からの輸入品の代金を送金したく、現金を持参したところ、現金では送金できず、1か月前に預金口座に資金を入れておいたうえで、口座から送金する必要があると言われた。生活資金と運転資金が混在する零細事業者にとって、1か月も前から資金が固定されることは耐え難い。
- A銀行の外貨預金を原資に他の金融機関で運用すべく、A銀行に送金を依頼したが、A銀行が指定する支店でしか手続きできないと言われた。その支店は自宅から遠く、コロナ禍のなか遠方の支店に行くのは避けたい。郵送対応を依頼しても応じてくれない。

〔外貨預金〕

- 為替リスク等の商品内容の説明を十分に受けていない。
—銀行担当者に退職金を減らさずに運用したいと伝え、運用方法を相談した。信用していたのに、大半を豪ドル建て外貨預金にさせられ、現在、数百万円もの損失が発生している。リスクについてきちんと説明し、金額ももっと少額にすべきであった等、販売方法に問題があったと考えている。納得ができない。

その他の
銀行業務

〔口座振替〕

- 銀行に保険料の引落とし依頼をしたが、銀行印相違で書類が戻ってきたため、書類を返送しようとしたところ、引き落とされていた。銀行から、以前登録していた印鑑が合致したため引き落したとの回答を受けたが、印鑑相違でも引き落とされることに不安を感じた。

〔貸金庫等保管サービス〕

- 母は認知症。新型コロナウイルスの感染リスクを勘案し、面談等を断っているにもかかわらず、支店の移転に伴う貸金庫の移設手続きのため、銀行は母と面談をしたいと言い、窓越しでもよいからなどと執拗に要請してくる。
- 銀行から支店の移転に伴う貸金庫の移設手続きを求められ、期日までに手続きを行わないと開錠して内容物の処分等を行うことがあるとの書面を受領した。銀行のこうした対応に納得できないし、私は、海外に赴任しており新型コロナウイルスの影響もあって帰国できない。この緊急事態宣言下、感染リスクを冒してまで、本手続きのために家族を代理人として地方から上京させるという対応もさせたくない。

〔資産運用関係〕

- 定期預金等の手続きのために窓口を往訪したのに、資産運用商品を執拗に勧誘され、断りづらい状況に追い込まれる。非常に不快である。
- 親が孫への教育資金贈与を契約した際、教育資金として使わなかった資金は贈与税を課されることなく親の口座に戻せるとの説明を受けた。しかし、実際に余った資金を戻したく銀行に確認したところ、資金は戻せず、贈与税がかかると言われた。納得ができない。

加入銀行

〔その他〕

- 支店等への来店予約システムに対する不満。
 - 予約せずに支店を往訪し順番を待っていたところ、10人ほど待っていても予約のある者が呼ばれて、一向に対応してもらえない。銀行員からは、予約すれば優先して対応するとだけ言われ、本店に苦情を申し出ても、それが当たり前との回答であり、納得ができない。
 - 個人事業主。6月に金融商品を勧誘され回答を保留したところ、数日後に電話で来店を促されたので往訪し、当該商品を契約した。先週、事業の関係で銀行支店を往訪したところ、法人顧客は事前にインターネットで予約したうえで来店するよう言われた。新型コロナウイルスの影響を受けた対応であることは理解できるが、商品勧誘時には何も言わず、事業目的の際には予約を促すのは、毎月支店に行く必要のある事業者にとって不親切である。
- 銀行支店で白杖を持った視覚障がい者が立ち往生していたにもかかわらず、行員は誰も対応しようとしないので、見かねて私が案内した。当該支店は以前から行員の態度が高慢で、カウンターに肘をついたまま対応するなどされた。

その他

〔金融関連業法等〕(取引目的・職業等に関する確認書面)

- 書類を提出しなければならないことが不満だ。
 - 資産・収入等まで書かせるのは行き過ぎだ。
 - －銀行から取引時確認の書類が届いた。年収や資産状況まで回答しなければ取引を制限するとの一方的な銀行のやり方に納得ができない。犯罪収益移転防止法のとおり、200万円超の現金取引等の時にだけ確認すれば良いのではないか。
 - －銀行から取引時確認の書類が来状したが、年収や保有資産額の記載を求められ、提出しない場合や記載内容によっては、取引を停止するなど書かれており、納得ができない。字も小さいし、記載文言は分かりづらい。
- 銀行から取引時確認の書類が届いたが、同行で口座を開設した覚えがない。

〔金融関連業法等〕(本人確認書類)

- 私は自宅を売却し別の所有物件に住んでいるが、銀行の口座開設時に、本人確認書類上の住所に住んでいないことを理由に謝絶された。家を複数保有する者がどこに住んでも自由であり、私の本人確認さえできれば十分ではないか。海外の顔認証による本人確認手続き等を日本でも取り入れるべきである。
- 日本に住んで70年以上経つが、取引時確認の書類が届いた。国民全員に送っているのか。いまだに外国人扱いされ納得ができない。

〔金融犯罪関連〕

- 還付金詐欺やキャッシュカードのすり替え詐欺等の被害に遭ったが、銀行が十分な対応をしてくれない(または補償の対象外とされた)。
 - －詐欺サイトと分からずに、代金を振込んだが商品が届かない。振込先の銀行に口座を止めるよう伝えしたが、口座を止めるには時間がかかるという。その後警察へ被害届を出したが受理してくれなかった。銀行は消費者に寄り添った対応をしてくれてもいいのではないか。
- 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。
 - －以前、A銀行のキャッシュカードを紛失し、口座が悪用された。私に何ら連絡もなく口座が凍結されてしまい、納得ができない。今後、他行の口座にも影響があるか不安である。

3. 相談の受付状況

- 当四半期の相談件数は、**3,116件**（前期比▲9.3%）であった。
- 業務分類別では、「預金業務」、「加入銀行」、「銀行協会」、「チャネル業務」、「貸出業務」の順となった。
- 「預金業務」では、口座解約・払戻しに関する相談は2割強であり、相続、口座開設に関する相談は、それぞれ約2割を占めた。
- 「貸出業務」のうち、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、事業資金の新規借入の手続きや返済に関する相談で8割弱を占め、そのうち消費者ローンに関する相談が3割を占めた。また、新型コロナウイルス感染症の影響を受けた消費者ローンの返済等に関する相談やコロナ特則に関する相談は引き続き相談が寄せられているが、前期に比して件数は減少した。
- 「チャネル業務」では、「インターネット・モバイルバンキング」や「CD・ATM取引」にかかる操作方法の照会、クレジットカード・デビットカード等の「カード」に関する相談が引き続き寄せられた。
- 「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の相談が増加した。

○当四半期の主な相談事例(■印:複数あった事例、○印:特徴的な事例)

預金業務

〔預金全般〕

- 以前に自らまたは家族が開設した口座の所在を教えてください。
 - 一 認知症の親が私の口座を開設したと話していた。どこの銀行か調べてほしい。
 - 一 土砂災害により行方不明となっている方の取引金融機関を調べたい。同居家族は配偶者だが、入院をしており意思疎通が取れない。東日本大震災の際に、全銀協で受け付けていた被災者の取引金融機関の調査を再開してほしい。

〔口座開設〕

- 口座開設の可否について教えてください。
 - 一 現在の居住地に住民票を移していないが、地元の銀行で口座を開設できるか。
- 凍結口座名義人リストに掲載されたことがあるが、銀行は新たな口座の開設に応じてくれるか。
 - 一 以前、家族の口座が犯罪に利用されてから、新しい口座が作れない。口座がないと就職できないため死活問題である。どうすればよいか。

- 銀行から反社会的勢力と判断されて取引ができないようだが、一切関係なく身に覚えもない。このような場合、どこに相談をしたらいいか。また、反社会的勢力と判断されると、家族も銀行口座を作れないのか。
- 障がいのある子供が障害年金を受給するため口座が必要になった。ある銀行から成年後見制度の利用を求められているが、同制度を利用しなければならないか。

〔異動・諸届・移管〕

- 成年後見制度を利用するにあたり、後見人の手続上、実印の要否が銀行ごとに一致していない。印鑑レスの流れのなか、まだ実印を必要とするのか確認したい。
- 婚姻に伴い口座の名義を変更したい。届出に必要な書類を教えてください。

預金業務

〔口座解約・払戻し〕

- 預金者が入院中で銀行に出向けない。入院費用の支払いなど、どうすればよいか。
 - －母が入院しており、病状が重いため意思確認は難しく、委任状も書けない。母の口座から母の入院費を払い出すことはできるか。
- 親は認知症が進行し、お金の管理ができず、生活保護費が入金され次第すぐに引き出してしまい、施設費用等が引き落とされなくなる。私が通帳、印鑑、キャッシュカードを管理することにしても、忘れてしまい、カードの再発行の手続きをしてしまう。このような行動を防止するにはどうすればよいか。
- 銀行から取引時確認の書類が届いたが、カードを作らされただけで当該口座は使用していないので、解約したい。

〔相続〕

- 相続に必要な書類や手続きを教えてほしい。
 - －亡くなった兄弟の預金通帳がでてきた。残高は数千円である。相続手続きをしても書類の入手等のコストの方が高くなるので、口座を使えないようにしたい。どうすればよいか。
 - －相続預金を払い戻したい。必要な書類・手続きを教えてほしい。
 - －預金相続手続きのため、公正証書遺言の原本を求められた。一部しか持っていないため原本を郵送することに抵抗があるが、原本は必要か。
- 相続預金がどこの銀行にあるか調べる方法はあるか。
 - －親族が亡くなったが、どの銀行に口座を持っていたか不明である。一括して調べる事は可能か。

〔睡眠預金〕

- 残高数千円の預金口座があるが、通帳もキャッシュカードも印鑑も紛失しており、銀行からは来店しないと解約できないと言われたので、解約をあきらめた。同様の少額の預金口座が全国に沢山あると思われるので、貧困で困っている人のために活用してほしい。

貸出業務

〔消費者ローン〕

- (個人事業主) 新型コロナウイルスの影響を受けて収入が減少し、クレジットカードの返済が厳しい。弁護士から利息だけの返済にする仕組みがあると教えてもらった。また、コロナ特則に関するチラシをもらったので詳しく教えてほしい。
- 成人年齢が引下げになるが、18歳となれば高校生でも借入ができるのか。

〔事業資金〕

- 法人の借入の連帯保証人になっていた父が亡くなり、相続手続きを進めている。生前、相続放棄をするように言われていた。代表者である父の兄が、法人の借入額等について教えてくれないため、保証債務を確認したい。
- 酒店経営。親の代に借入れた融資を引き継いだ。銀行には元本据え置きで利息のみ返済しているが、新型コロナウイルスの影響を受け、その返済も苦しい。金利の引下げを相談できないものか。

〔住宅ローン〕

- (弁護士からの相談) 日本在住の外国人のクライアントが、母国へ一時帰国後、新型コロナウイルスの影響で日本に戻れなくなった。その間、銀行の住宅ローンの延滞が続き、抵当権が実行され、保証会社に代位弁済されてしまった。このような場合、コロナ特則により弁済免除を受けられるか。
- 新型コロナウイルスの影響で、娘は在宅勤務が多くなり、生活面の負担が大幅に増えており、仕事を辞めさせたい。娘夫婦の住宅ローンを父である私が肩代わりした場合、数年後に再度銀行から借り換えることが可能か。
- 私は永住権はないが、専門職ビザがある。住宅ローンを借りることは可能か。

内国為替業務

〔振込・送金〕

- 入金されない理由や入金時限を知りたい。
 - －昨日、銀行のATMから振込をしたが、受取人からはまだ着金していないとの連絡を受けた。どうすればよいか。
- 口座番号を間違えて、別名義の口座に振り込んでしまった。組戻し手続きを行い、被仕向銀行から口座名義人へ書類が届いたことも確認しているが、未だに名義人からの返信がなく、解決しない。どうしたらよいか。
- 身に覚えのない振込があったが、どうすればよいか。

外国為替業務

〔海外送金〕

- 海外送金時に銀行に提出するエビデンスや海外送金の方法を知りたい。
 - －英国に居住する高齢者が、日本に帰国できない。日本の口座に振込まれた年金を、代理人として英国の口座に送金したい。指定代理人制度、弁護士への依頼のほか、何か方法があれば教えてほしい。

〔その他〕

- 外貨小切手の取立業務を受ける銀行を知りたい。
 - －新型コロナウイルスの影響で日本に帰国することとなり、現地の銀行から日本の自身の銀行口座に送金しようとした。しかし、マイナンバー未取得等のため速やかに受け取れず、資金が戻ってしまい、その資金が小切手で送付された。日本で換金してくれる銀行がない。どうすればよいか。
- トラベラーズチェックはどこで換金できるか。

チャネル業務

〔カード〕

- 銀行のデビットカードを使って宿泊予約をしたが、それをキャンセルした。しかし、1か月近く経つのにいまだ返金されない。確認したい。

〔インターネット・モバイルバンキング〕

- インターネットの操作方法を知りたい。
 - ー銀行で口座開設を申し込もうとしたが、認証コードが送られて来ず、スマートフォンでは手続きできない。どうすればよいか。
- 急に代表者が亡くなった。それまで利用していたダイレクトバンキングのパスワード等は代表者だけが管理していたので、ネット上の銀行取引ができなくなった。どうしたらいいか。

〔CD・ATM取引〕

- キャッシュカードが使用できない、入出金ができない。
 - ー亡父が私の名前で開設した口座から授業料を振り込みたいが、キャッシュカードの暗証番号が分からない。銀行からはキャッシュカードの再発行が必要で、手数料もかかると言われたが、そのようなものか。
- A銀行のATMは視覚障がい者でも利用しやすいか。

その他の銀行業務

〔資産運用関係〕

- 亡父が契約した遺言信託における遺言執行の費用に関し、銀行から、具体的な金額が提示されない。現時点では資産総額も分からないなか、ただ承諾するよう言われている。そのようなものか。

〔口座振替〕

- 妻が認知症を患い、入所予定の施設利用料を妻の口座から引き落としたい。しかし、妻本人が銀行に往訪して手続きすることはできない。どうすればよいか。
- 自動引落の約定日に残高が不足しており、引落しができなかったため、相手先に振り込んだ。しかし、翌営業日に再度引落しがされてしまい、二重に払ってしまった。返金手続きを行いたいが、取引店が店舗統廃合で無くなっている。どうすればよいか。
- 口座振替を依頼している者が氏名変更した場合、銀行は依頼書を再徴求するのか。

加入銀行	<p>〔その他〕</p> <ul style="list-style-type: none">○ 視覚障がい者のために、銀行員は代筆の可否等についてどのように判断しているか。
その他	<p>〔金融関連業法等〕 (取引目的・職業等に関する確認書面について)</p> <ul style="list-style-type: none">■ 回答書面を提出する義務はあるのか。<ul style="list-style-type: none">－銀行から取引時確認の書類が届いた。これに対する回答は強制か。私がマネー・ローンダリングの対象とされているのか。同じ家族でも届いている者と、届いていない者がいるのはなぜか。■ 具体的な記入方法を教えてほしい。<ul style="list-style-type: none">－銀行から取引時確認の書類が届いた。健康保険証の裏面の写しも求められているが、裏面には臓器提供の選択欄がある。臓器提供の意思も示さなければならないのか。■ 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）。■ この照会の趣旨を教えてほしい。 <ul style="list-style-type: none">○ 学校の部活動名義で銀行口座を利用していたが、新型コロナウイルスの影響を受けた休校時に、銀行から取引時確認の書面が届いていた。しかし、提出期限が過ぎている。どうすればよいか。○ 配偶者宛てに銀行から取引時確認の書面が届いたが、海外に帰省中で、新型コロナウイルスの影響で日本に帰国できない。どうすればよいか。

その他

〔金融犯罪関連〕

- 振り込め詐欺に遭った。
ーマッチングアプリで知り合った人から投資話を持ちかけられ、多額の資金を振込んだが、約定期日になってもお金が戻らず、連絡が取れなくなった。振り込め詐欺に遭ったと思う。どこに相談すればよいか。

- 銀行協会職員を騙る者からキャッシュカードを詐取された。
ー百貨店の店員（を騙る者）から、店頭で配偶者のクレジットカードが不正に使われ、他でも使用されているかも知れないので、全銀協に電話をするように言われた。教えられた電話番号に電話をしたところ、全銀協の職員（を騙る者）から、銀行名、支店名、口座番号、暗証番号を聞かれたので、答えた。その後、全銀協の職員（を騙る者）が来訪し、「使えなくなるようにする」と言ってカードにハサミを入れ、「午後、警察が回収に来る」と言われた。警察が来る前にそちらに架電した。これは詐欺なのか。

- 過去にA銀行の口座がヤミ金に悪用され、当該口座が凍結された。その後、同口座を使用していなかったが、最近A銀行の口座が必要になり、新規口座開設を依頼したが断られた。口座を再度利用したいが、どうすればよいか。

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			
	件数	構成比	前期増減	前期比	件数	構成比	前期増減	前期比	件数	構成比	前期増減	前期比
預金業務	648	20.8%	▲ 81	▲ 11.1%	313	32.9%	▲ 20	▲ 6.0%	961	23.6%	▲ 101	▲ 9.5%
貸出業務	261	8.4%	▲ 3	▲ 1.1%	166	17.5%	7	4.4%	427	10.5%	4	0.9%
内国為替業務	153	4.9%	7	4.8%	42	4.4%	6	16.7%	195	4.8%	13	7.1%
手形交換	25	0.8%	▲ 13	▲ 34.2%	3	0.3%	1	50.0%	28	0.7%	▲ 12	▲ 30.0%
外国為替業務	67	2.2%	▲ 174	▲ 72.2%	33	3.5%	▲ 32	▲ 49.2%	100	2.5%	▲ 206	▲ 67.3%
チャネル業務	305	9.8%	▲ 47	▲ 13.4%	98	10.3%	▲ 2	▲ 2.0%	403	9.9%	▲ 49	▲ 10.8%
証券業務(窓販)	12	0.4%	▲ 6	▲ 33.3%	41	4.3%	▲ 3	▲ 6.8%	53	1.3%	▲ 9	▲ 14.5%
保険業務(窓販)	30	1.0%	0	0.0%	31	3.3%	▲ 2	▲ 6.1%	61	1.5%	▲ 2	▲ 3.2%
デリバティブ業務	1	0.0%	1	-	2	0.2%	2	-	3	0.1%	3	-
その他の銀行業務	111	3.6%	▲ 9	▲ 7.5%	50	5.3%	1	2.0%	161	4.0%	▲ 8	▲ 4.7%
加入銀行	367	11.8%	8	2.2%	69	7.3%	2	3.0%	436	10.7%	10	2.3%
銀行協会	312	10.0%	▲ 81	▲ 20.6%	-	-	-	-	312	7.7%	▲ 81	▲ 20.6%
その他	824	26.4%	77	10.3%	102	10.7%	13	14.6%	926	22.8%	90	10.8%
加入銀行以外の金融機関	157	5.0%	▲ 8	▲ 4.8%	-	-	-	-	157	3.9%	▲ 8	▲ 4.8%
金融犯罪関連	265	8.5%	44	19.9%	38	4.0%	▲ 4	▲ 9.5%	303	7.5%	40	15.2%
合計	3,116	100.0%	▲ 321	▲ 9.3%	950	100.0%	▲ 27	▲ 2.8%	4,066	100.0%	▲ 348	▲ 7.9%

(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)

	2020年度 第2 四半期	2020年度 第3 四半期	2020年度 第4 四半期	2021年度 第1 四半期	2021年度 第2 四半期
苦情受付件数	883	1,013	1,036	977	950
苦情処理手続受付件数	191	178	211	183	186

(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)

	2020年度 第2四半期	2020年度 第3四半期	2020年度 第4四半期	2021年度 第1四半期	2021年度 第2四半期
当四半期中終結件数	198	208	189	205	185
解決	133	138	132	143	140
紛争解決手続を案内	47	48	39	49	24
(うち実際に紛争解決手続 に移行したもの)(注)	30	39	25	36	14
銀行が対応をし尽くし、これ以上対 応はできない	13	16	14	7	16
取下げ	3	5	1	2	0
申出人と連絡取れず	2	1	3	4	5
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	103
1月以上～3月未満	41
3月以上～6月未満	37
6月以上	4
計	185

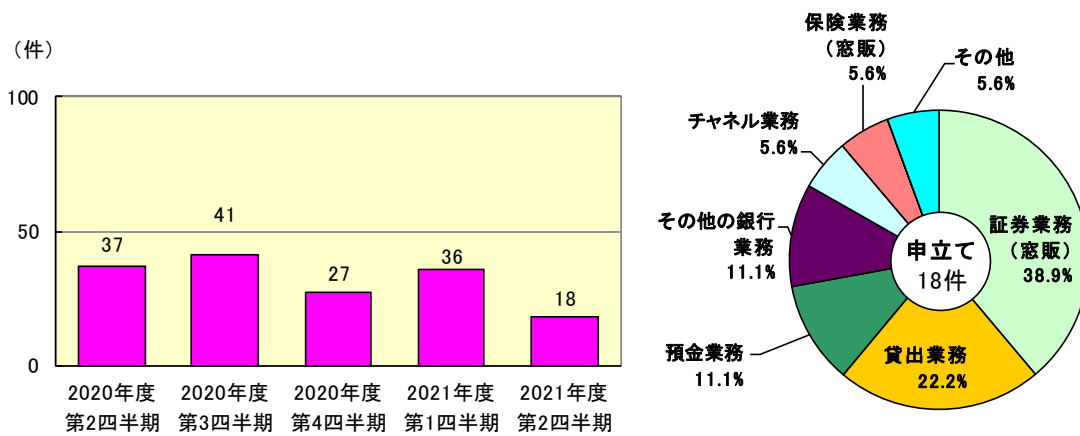
(注)図表6は、苦情申出の受付から、図表5の終結事由に該当するものとして相手方銀行から苦情対応終了の報告を受けるまでの所要期間を示している。

Ⅱ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

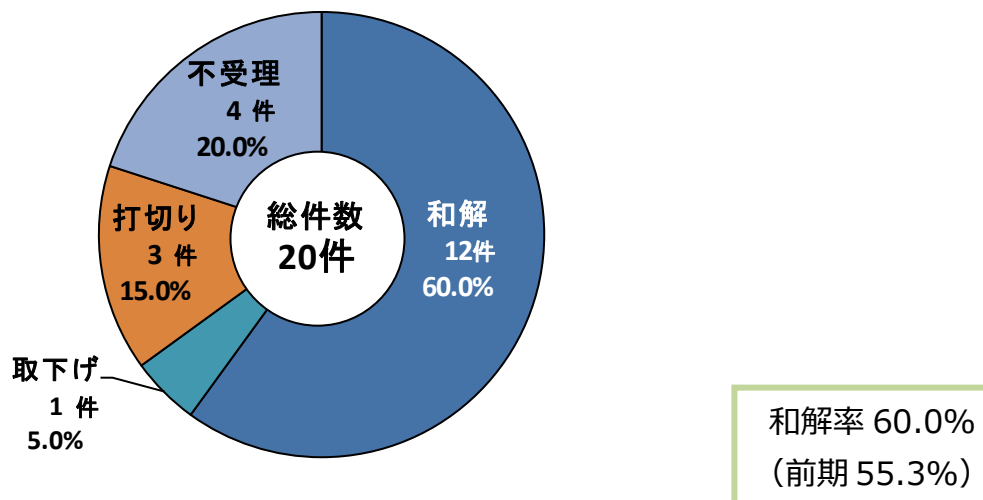
1. 概況

- ・新規申立件数は **18件** (前期比▲18件)。証券業務と貸出業務にかかる申立ての割合がそれぞれ4割弱、2割強を占めている。
- ・紛争解決手続終結事案における和解率は、前期比4.7ポイント増の60.0%。

図表7 あっせんの新規申立ての件数の推移(四半期別)および業務分類別構成



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18件(前期比▲50.0%)。
- 証券業務と貸出業務にかかる申立ての割合がそれぞれ4割弱、2割強を占めている。

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	前期増減	前期比	
預金業務		2	11.1%	0	0.0%
貸出業務		4	22.2%	▲8	▲66.7%
内国為替業務		0	0.0%	0	-
手形交換		0	0.0%	0	-
外国為替業務		0	0.0%	▲5	▲100.0%
外貨預金等		0	0.0%	▲2	▲100.0%
チャネル業務		1	5.6%	1	-
証券業務(窓販)		7	38.9%	▲5	▲41.7%
投資信託		4	22.2%	▲5	▲55.6%
保険業務(窓販)		1	5.6%	▲3	▲75.0%
デリバティブ業務		0	0.0%	0	-
為替デリバティブ		0	0.0%	0	-
その他の銀行業務		2	11.1%	1	100.0%
加入銀行		0	0.0%	0	-
その他		1	5.6%	1	-
合 計		18	100.0%	▲18	▲50.0%

(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	2	0	2	0	0	0	0	2
貸出業務	3	1	2	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	0	0	0	0	0	0	0	0
外貨預金等	0	0	0	0	0	0	0	0
チャネル業務	1	1	0	0	0	0	0	1
証券業務(窓販)	7	2	1	2	2	0	0	7
投資信託	4	1	1	2	0	0	0	4
保険業務(窓販)	1	1	0	0	0	0	0	1
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	2	1	1	0	0	0	0	2
加入銀行	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	1	0	0	1	0	0	0	1
合 計	17	6	6	3	2	0	1	18
構成比	94.4	33.3	33.3	16.7	11.1	0.0	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)

	2020年度 第2 四半期	2020年度 第3 四半期	2020年度 第4 四半期	2021年度 第1 四半期	2021年度 第2 四半期	(参考) 2020年度
当四半期中終結件数	40	55	39	38	20	160
あっせん案の提示後、和解	21	28	19	21	12	81
特別調停案の提示後、和解	0	1	0	0	0	1
あっせん案不受諾	0	4	0	0	0	6
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	2	7	4	1	13
紛争解決手続の打ち切り	14	11	11	7	3	38
適格性審査による不受理	4	9	2	6	4	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	1	0	0	3	0	9	3	0	1	0	1	20
あっせん案の提示後、和解	0	0	0	0	2	0	8	1	0	1	0	0	12
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	0	0	0	0	0	0	1
紛争解決手続の打ち切り	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	3
適格性審査による不受理	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4

図表 13 不受理事案とその事由（当四半期）

(不受理件数 4 件)

申立ての概要	不受理事由	業務規程
不適切な対応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 経済的損失なし	27条1項(5)、(7)
相続預金の払戻し要求	失当	27条1項(8)
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 経営方針	27条1項(5)、(6)
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	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	4
3月以上～6月未満	5
6月以上	11
計	20

※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	8
6月以上	4
計	12

※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銀行担当者に対して、購入原資は緊急時の老後資金であると伝えていたにも関わらず、リスクに関する説明もなく購入させられたとして、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さんが高齢者であることを踏まえた説明や意向の確認が十分に行われたかどうか疑問が残ることに加え、本件商品がAさんのニーズに合致していたかどうか疑問が残ること等を指摘し、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て、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変額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銀行担当者から、本件商品は利率が高だけでなく、100%元本が保証される商品であると勧誘され購入したものであり、また、本件商品の内容についてB銀行担当者から十分な説明を受けていないことから、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さんへの説明時間からすれば、Aさんが本件商品について理解できるまでの説明が尽くされたのか疑問が残ることに加え、Aさんの最終的な購入の意向確認が十分になされたか疑問が残ることを指摘し、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て、和解契約の締結に至った。

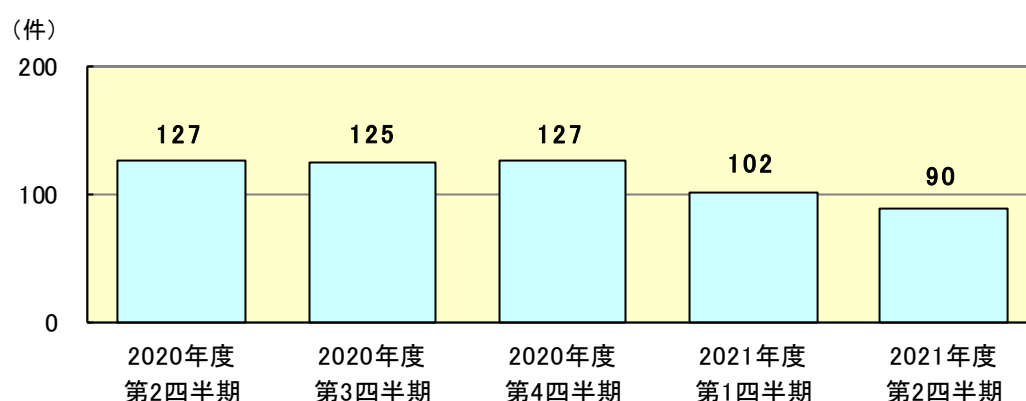
全事案の概要とその結果は、別冊のとおりである。

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

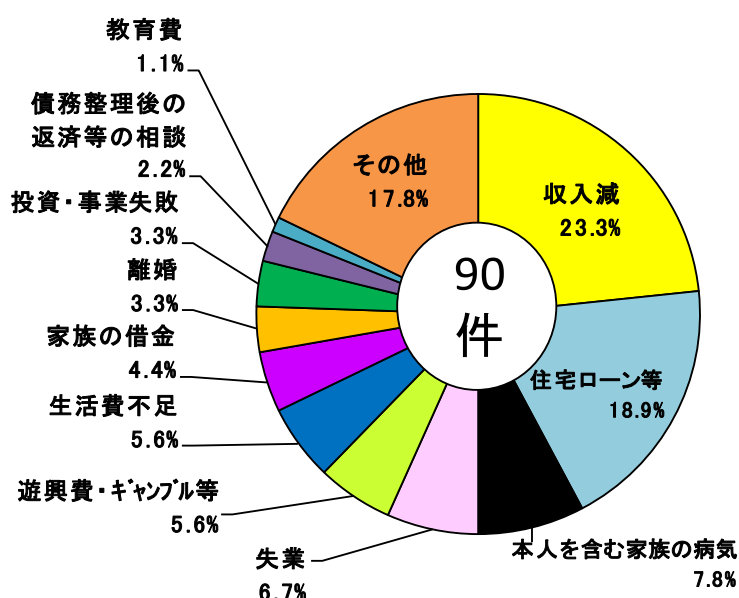
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施しているほか、中小企業向け融資に関する相談、カードローンに関する相談を受け付ける専用の窓口を設けている。

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	50	53.2%
弁護士会を紹介	8	8.5%
個人信用情報機関を紹介	7	7.4%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	6	6.4%
銀行へ取次ぎ	6	6.4%
住宅金融支援機構を案内	5	5.3%
法テラス(民事法律扶助)を紹介	4	4.3%
銀行を紹介	3	3.2%
その他	5	5.3%
合計	94	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。

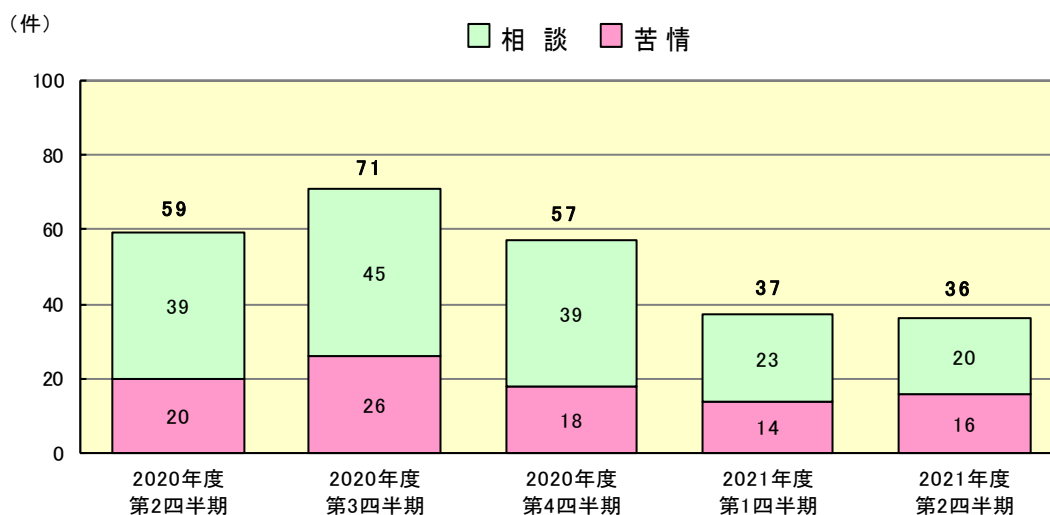
○ 当四半期の主なカウンセリング事例

<p>収入減</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 住宅ローン以外にカードローンやクレジットカードの支払もあり、新型コロナウイルスの影響で収入が激減し、返済が厳しい。返済の遅れは今まで一切ない。どうしたらよいか。 ○ 個人事業主。海外で仕事をしていたが、新型コロナウイルスの影響で帰国し、日本で海外の会社から業務を受託していた。しかし、来年委託契約が終了し収入が途絶え、カードローンが返済困難になる見込みのため、相談したい。 ○ タクシー運転手。新型コロナウイルスの影響で収入が激減し、カードローンの返済が厳しい。銀行から、期日までに返済しないと代位弁済になると督促を受けた。どうしたらよいか。
<p>住宅ローン等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 住宅ローンを返済中。まだ借入は残っている。もしかしたら転勤等で引っ越すかもしれない。住民票を移しても大丈夫か。銀行に連絡をした方がよいか。 ○ 64歳の父が住宅ローンを借りている。まもなく定年なので娘の私が継承したい。単純に継承することはできないと思うが、何か方法はあるか。
<p>本人を含む 家族の病気</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行のカードローンを借りていたが、体調を崩し収入が減り、延滞したため、保証会社から一括返済の請求をされている。 ○ 姉が保健所に勤めているが、新型コロナウイルスの影響で激務であり、精神的に参ってしまい、住宅ローンを半年間延滞していたことが分かった。私がひとまず立て替えたが、残り5年の返済方法について相談したい。
<p>失業</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 新型コロナウイルスの影響が少なからずあり、仕事を辞めざるを得なかった。再就職先が見つからず、住宅ローンの返済が困難である。どうすればよいか。 ○ 新型コロナウイルスの影響で勤務先の工場が閉鎖された。他の就職先は紹介されたが、引っ越しする必要がある。現時点で返済できないわけではないが、転職先で給与水準を維持できるか不安なため、カードローンをまとめたい。

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(苦情を含む)の主な内容を見ると、「返済条件の変更」に関するものが8件、「新規融資」、「担保・保証・金利等」および「銀行対応その他」に関するものがそれぞれ6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等の事例

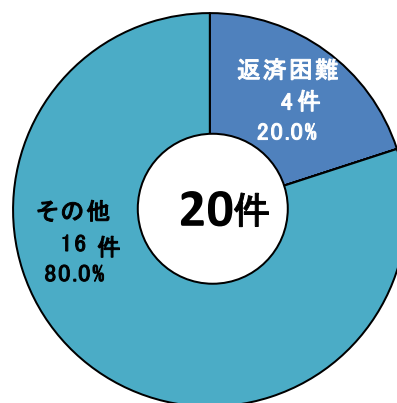
返済条件 の変更	○ 全国に店舗を展開し、法人として複数行から数億円の借入がある。今般、取引銀行に条件変更を申し入れたいが、どのように相談すればよいか。また、借り換えによる金利引下げは可能か。
担保・保証	○ 新型コロナウイルスの影響を受け、業績不振により条件変更に応じてもらってはいるものの、私は代表者を退任しているため連帯保証人からの脱退を求めたが、応じてくれない。
新規融資	○ 法人を設立し、創業融資を受けることを考えているが、極力連帯保証人契約は回避したい。その旨を銀行に確認したところ、経営者保証ガイドラインに沿って対応すると言われた。連帯保証人を付けずに融資を受ける場合、どんな条件があるのか。また、信用保証協会が保証してくれることにより、連帯保証人の代わりにならないのか。
銀行対応 その他	○ 個人事業主。新型コロナウイルスの影響を受け、銀行からの融資の返済が困難である。弁護士からコロナ特別の利用を勧められ、銀行にコロナ特別の手続き着手の同意書を依頼したが、融資担当者からは聞いたことがないと言われた。どうしたらよいか。

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20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	4	20.0%
貸付自粛	0	0.0%
情報開示	0	0.0%
過払金請求	0	0.0%
その他	16	80.0%
合計	20	100.0%

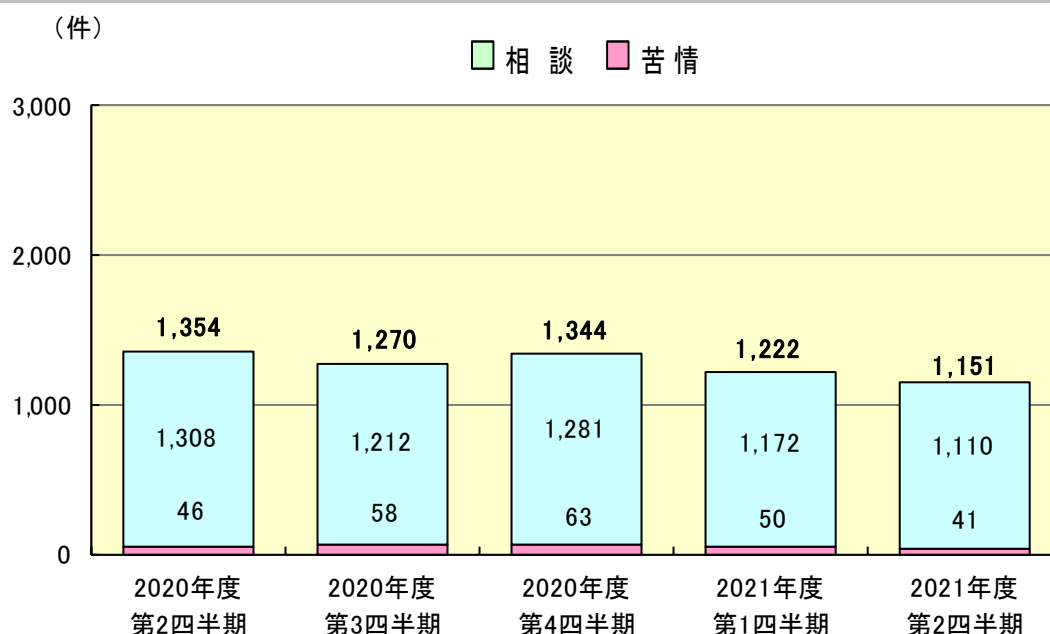


(注) カードローンについての主な事例は、p. 9 (苦情事例) p. 19 (相談事例) およびp. 33 (カウンセリング事例) を参照。

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	前期比	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比
加入銀行	193	17.4%	15.6%	3	7.3%	▲ 25.0%	196	17.0%	14.6%
銀行協会	56	5.0%	7.7%	-	-	-	56	4.9%	7.7%
預金業務	347	31.3%	3.0%	15	36.6%	▲ 21.1%	362	31.5%	1.7%
貸出業務	121	10.9%	▲ 16.6%	10	24.4%	42.9%	131	11.4%	▲ 13.8%
内国為替業務	26	2.3%	▲ 21.2%	0	0.0%	▲ 100.0%	26	2.3%	▲ 25.7%
手形交換	33	3.0%	22.2%	1	2.4%	-	34	3.0%	25.9%
外国為替業務	35	3.2%	▲ 70.1%	2	4.9%	-	37	3.2%	▲ 68.4%
チャネル業務	29	2.6%	7.4%	6	14.6%	100.0%	35	3.0%	16.7%
証券業務(窓販)	17	1.5%	▲ 10.5%	0	0.0%	▲ 100.0%	17	1.5%	▲ 26.1%
保険業務(窓販)	3	0.3%	▲ 50.0%	1	2.4%	▲ 50.0%	4	0.3%	▲ 50.0%
デリバティブ業務	1	0.1%	0.0%	0	0.0%	-	1	0.1%	-
その他の銀行業務	28	2.5%	▲ 24.3%	1	2.4%	▲ 87.5%	29	2.5%	▲ 35.6%
その他	221	19.9%	8.3%	2	4.9%	100.0%	223	19.4%	8.8%
合計	1,110	100.0%	▲ 5.3%	41	100.0%	▲ 18.0%	1,151	100.0%	▲ 5.8%

※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32回)の様相

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。

2021年度の第1回目は、以下のとおり開催した。

1. 日時・場所

2021年8月25日(水) 午前10時～午前11時35分
オンライン会議(ウェブ会議システムを使用)

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 眞己	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
増田 悦子	公益社団法人全国消費生活相談員協会 理事長

(2) 委員

田中 豊	大江・田中・大宅法律事務所 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 常務理事

3. 議事内容

(1) 付議事項(あっせん委員の再任)

2021年9月から10月にかけて2年の任期が満了となるあっせん委員7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
 - ・運営状況概況
 - ・全銀協相談室における新型コロナウイルスに関する相談・苦情への対応
- ② 相談員の研修・消費生活センター等との情報交換会の実施状況
- ③ 第27回金融ADR連絡協議会、第60回金融トラブル連絡調整協議会の模様
- 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

○ 運営状況概況について

- ・コロナ禍においても、例年と変わりなく ADR の活動ができていることは大変結構なことである。これは、ODR を中心としたリモートでの活動の推進が上手く機能しているからであると思う。あっせん委員会の利用者アンケートの結果や 2020 年度の和解率をみても、前年度と比べると横ばいであるが、一昨年度と比較すれば改善した状態を維持しているとも言え、運営側の努力の結果であると考ええる。
- ・全銀協ウェブサイトにおける「相談・苦情受付フォーム」は今後、ますます重要なチャネルになってくると考えられ、運営を開始したことは非常によいことだと感じた。
- ・全銀協 ADR が発信する情報は信頼性が高く、その点についてインターネットを主に利用する方々に対してアピールしてもらいたい。例えば「FAQ」を充実させるなど、消費者教育やサポートにつながる情報を発信し、発信した情報の内容と銀行が顧客に説明していることが同様のものであれば、銀行の説明の信頼度が増し、顧客に理解してもらい易いのではないかと思う。
- ・あっせんの結果が良くても不満足な感想を持つ方がいることを踏まえれば、利用者の満足度を高めるためには、事情聴取に時間がかかってしまう問題点はあるものの、利用者への聞き取りを重視することが重要な取組みの一つであると考ええる。

○ あっせん委員会の利用者アンケートについて

- ・業界がサポートしている金融 ADR においては、利用者から中立・公正に見えるか否かは重要なポイントなので、アンケートを採ること自体は重要だと思う。ただ、利用者にとって、(金融) ADR は、裁判所に比べ、一定程度、利用者側に良い結果を短期間で出してくれるという期待があることが多いため、その期待値に届かず不満を持つという場合もあるかもしれない。結果に不満足な利用者は、運営を工夫しても良い印象を持たないケースも一定程度はあると思う。アンケート結果が良くなることを目指すのは必要だが、絶対数値を気にしすぎないようにし、経年変化を捉えていってほしい。
- ・中立・公正性についての設問は、他の質問項目に比べて趣旨が分かりづらいため、質問を「中立・公正であると感じたか?」とし、「そう考えた」「そうではなかった」「相手方寄りであると考えた」というような回答選択肢とすることが一つの改善案として考えられるかもしれない。また、金融機関側からは、(あっせん委員会が)利用者寄りであると感じるとの意見が寄せられているが、当事者双方の意見を対比することで、より正確な分析ができると思う。
- ・5年ごとに行われている裁判所の利用者に対する調査において、「裁判官が中立的な立場で審議を行なったと思うか」という質問をすると、「そうは思わない」という回答のうち、不利な結果だった人によるものが、有利な結果だった人の2倍も多いこともある。全銀協 ADR における利用者アンケート結果と、裁判所の利用者への調査結果はそれほど乖離していない。当該調査結果は、結果に満足しなかった人が裁判官に対して中立・公正ではないような印象を抱いてしまうことを表しているといえる。
- ・アンケート結果を振り返る際、不利な結果となっても中立・公正だったと評価す

る意見、有利な結果でも中立・公正ではなかったと評価する意見について、なぜそのような意見となったか原因を分析することも有用だと思う。中立・公正性はADRの命ともいえることなので、中立・公正性に関する質問をブレイクダウンする等、質問内容を工夫するとともに分析方法を検討していくことが重要だと考える。

(3) あっせん委員会の運営状況

事務局からあっせん委員会の運営状況に関する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 不調事案
- ② 高齢者および障がい者等への対応状況
- ③ 特徴的な事案

○ 不調事案について

(根抵当権設定契約の解除を求める申立てについて、相手方の経営方針に係るため、不受理とされた事案)

- ・本事案においては、申立人と相手方との間の取引関係、申立人と借入人との関係の変化、現経営者の保有資産等の当事者を取り巻く状況を踏まえたうえで、相手方において根抵当権の解除について検討がなされ、解除できないと判断された結果、あっせん手続が申し立てられたものと推察するが、経営者保証ガイドライン(以下「経営者保証GL」という)の観点からは、まずは申立てを受理したうえで当事者に話を聞いてみる方法もあったかと思う。相手方の経営方針に関わるため不受理とすることは理解できるものの、経営者保証GLを考慮し、あっせん委員会としてどこまで対応すべきか考えさせられる事例だと思う。
- ・本事案は、事業承継にともなう旧経営者の根抵当権(物的担保)の解除に係るもので、これは経営者保証GLの適用外の問題である。仮に、経営者保証GLを類推適用するような観点で考えたとしても、既存の貸付債権の回収可能性に影響を及ぼすか否かという金融機関としての判断が必要となる。そうだとすると、あっせん委員会が、個別の融資案件において、金融機関の判断について意見を述べる立場にはないから、本件を受理して双方から事実関係を聴取してみても意味はないと考えて、不受理としたものであろう。
- ・あっせん委員会は、金融機関が利用者から求められる高い信頼や期待に見合った対応をする必要があることを踏まえ、法的な規範が根底にはあるものの、完全にリーガルな判断だけでなく、一定の範囲の中で不当も判断しており、裁判所の判断とは違ったあっせん案を提示することもある旨を当事者には伝えている。しかしながら、基本はリーガルな判断であり、法的な規範があって初めてあっせん手続に乗せることができる。
- ・本事案については、アプリアリに金融機関の経営方針や融資態度等に係わる内容だからといって不受理とするのではなく、個別の事情などを含め、もう少し検討する余地はあったのではないかと思う。

- ・ 経営者保証 GL の観点を踏まえ、あっせん委員会で取りあげることがありうると思われるが、受理して話を聞くのか、不受理とするのかその判断は、申立人が解除を希望する根抵当権が設定された不動産の内容や、申立人等と相手方との取引状況などの具体的事情によるのではないかと。
- ・ 相手方では、経営者保証 GL の趣旨を踏まえ人的保証は外したものの、申立人が経営していた法人がリスクを繰り返すなど、物的担保を外すのは難しかったという事情はあったようである。

○ 高齢者および障がい者等への対応状況について

- ・ 申立人が入居する老人ホームの事情により、あっせん委員会の事情聴取を途中退席することとなり、申立人からの要請であっせん原案を補佐人に提示して申立人が応諾した事案があったとのことである。別の時間帯への設定が難しかったという事情があり、そのもとでの対応だったためやむを得ない面があったようだが、補佐人が申立人にどのように説明したか不明であるし、申立人が本当にあっせん原案を理解したのか懸念も残るため、その運用には十分に留意した方がよい。

○ 特徴的な事案について

- (認知症を患っていた顧客(成年被後見人)への金融商品の過当販売事案)
- ・ 認知症の方に対して金融商品を販売してしまった紛争事案は、銀行界全体の信頼に関わる残念な事例であると考えられる。

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)