

全銀協 ADR

第3号
2020年7月

運営状況レポート

- 2019年度相談室の概況 2～3ページ
- 2019年度あっせん委員会の概況 4ページ
- あっせん利用者の評価 5ページ
- 備えておきたい、知っておきたい 預金のお引出しのこと 6ページ
- やさしくわかる金融用語 7ページ
- 問い合わせ先・カウンセリングサービス 8ページ



さて、
問題です。

Q 預金のお引出し、誰の意思確認が必要でしょうか？

- A** 原則として預金者本人の意思確認が必要
- B** 配偶者や子など家族なら構わない
- C** 誰の意思確認も必要ない

詳しくは
6ページへ➔

全銀協ADRとは…

ADRとは、裁判をせずに“話し合い”で解決を目指す制度です。全銀協ADRは、全国銀行協会が中立公正な立場で運営する、国が指定した紛争解決機関です。

国が指定した紛争解決
機関なので、安心です!



【ごじょうさん】

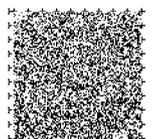
全国銀行協会相談室 (P.2～) と

あっせん委員会 (P.4～) があります。



一般社団法人
全国銀行協会

目の不自由な方でも
音声で聞くことができるコード付き。
無料のスマホアプリ (Uni-Voice) で
読み取ることができます。



全国銀行協会相談室

銀行に関するさまざまなお相談や、
銀行に対する苦情を受け付け、
ご希望により銀行に取り次ぐための窓口です。



お客さま

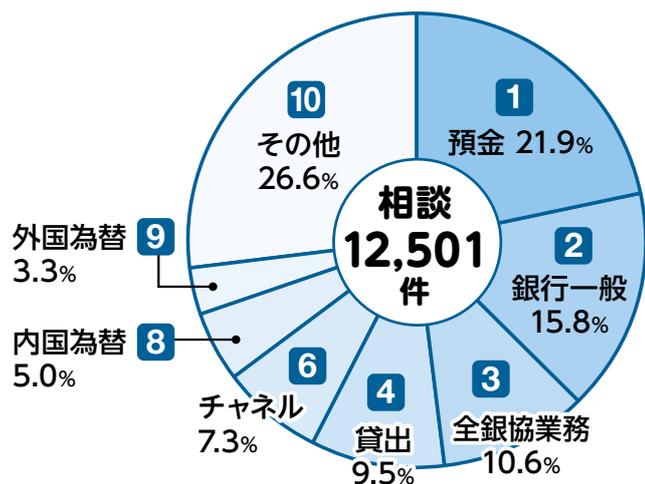


相談員

2019年度 相談室の概況

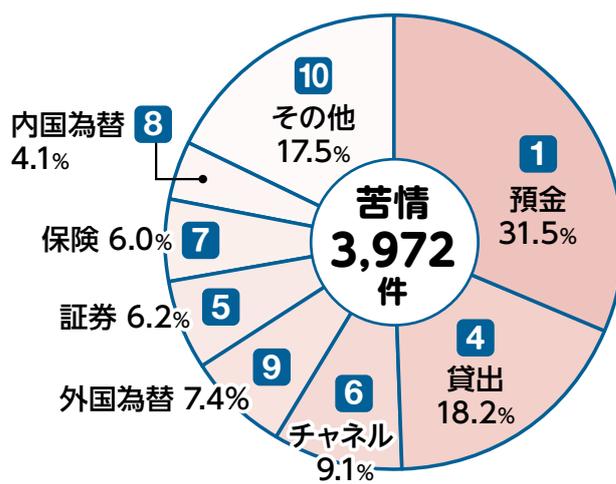
グラフ1 相談の業務別構成比

2019年度の相談件数は**12,501件**で、
マネー・ローンダリング対策の影響から
海外送金や取引目的等の確認書面に関する
相談が多く寄せられました。



グラフ2 苦情の業務別構成比

苦情件数は**3,972件**で、
リスク性商品である外貨建ての保険や
外貨預金の苦情が増えています。



1 預金…口座開設、口座解約・払戻し、相続などに関する相談・苦情

2 銀行一般…銀行の所在地や合併などに関する相談

3 全銀協業務…個人信用情報センターなどに関する相談やカウンセリングサービス (P.8)

4 貸出…消費者ローン、住宅ローン、事業資金などに関する相談・苦情

5 証券…投資信託などに関する苦情

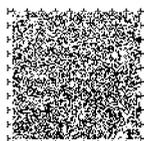
6 チャンネル…ATM、クレジットカード、ネットバンキングなどに関する相談・苦情

7 保険…生命保険などに関する苦情

8 内国為替…振込、組戻しなどに関する相談・苦情

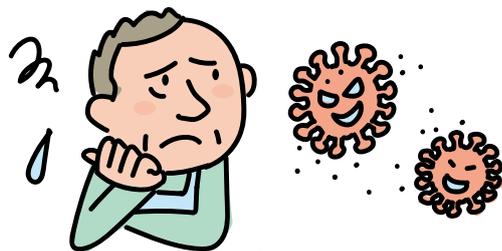
9 外国為替…海外送金、外貨預金などに関する相談・苦情

10 その他…口座振替・両替、金融犯罪、金融関連業法などに関する相談・苦情



! ? こんな相談や苦情がありました

1 預金に関する相談・苦情



新型コロナウイルスの感染リスクがあるので、口座解約はインターネット等で手続きしたい。

4 貸出に関する相談・苦情



自然災害に遭い、自宅が全壊した。手続きにあたり自然災害ガイドラインというものがあると聞いたが…?

6 チャネルに関する相談・苦情



海外でデビットカードを不正利用された。現地には行ったことがないのに補償されなかった。

10 その他の相談・苦情



「マネー・ローンダリング対策のため」と銀行から取引目的などの記載を求める書面が届いたが、詐欺ではないのか?

10 その他の相談・苦情



フィッシング詐欺が横行しているので、銀行からの商品勧誘のショートメールはやめてほしい。

10 その他の相談・苦情



高齢の両親が契約した遺言信託の手数料が非常に高額なので、解約したい。



あっせん委員会

苦情が解決しない場合、あっせん委員会にあっせんの申立てを行うことができます。



2019年度

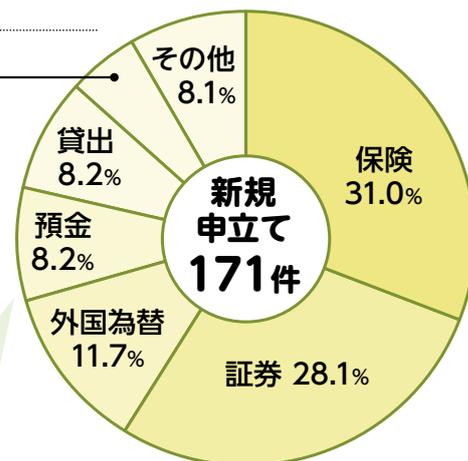
あっせん委員会の概況

あっせんの新規申立件数は**171件**で、証券や保険の申立てが、およそ**6割**を占めています。

グラフ3

あっせん新規申立ての業務別構成比

デリバティブ 4.7%



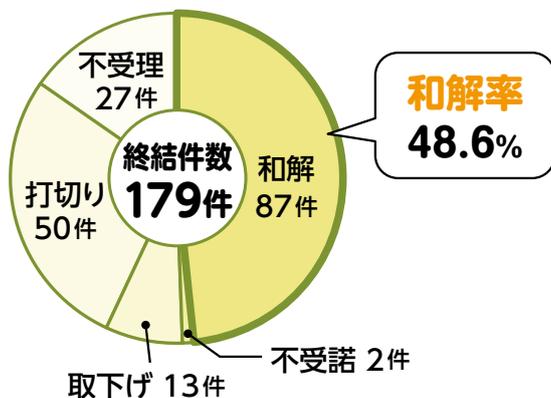
外貨預金のあっせん申立て例

リスクのある商品を購入するつもりはなかったのに、銀行の担当者から損はしないと繰り返し言われ、為替リスク等の説明もないまま購入させられた。



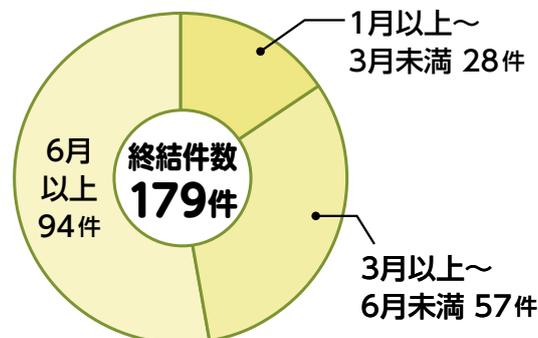
グラフ4

あっせん手続の結果



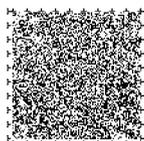
グラフ5

あっせん手続が終結するまでの所要期間



終結とは

和解したとき、あっせん案が受諾されなかったとき、あっせん成立が見込めず打切りとなったとき、申立てが不受理となったとき等



あっせん利用者の評価

2019年度に、あっせんを利用した141件のうち95件の申立人から回答をいただきました。多くの好評価とともに、様々なご意見をいただいております。

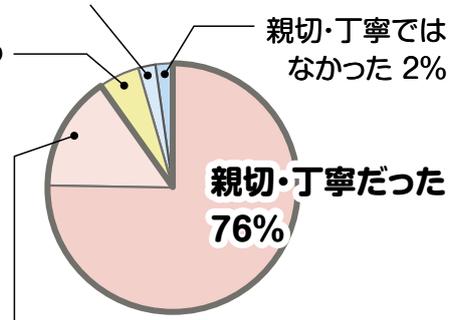


グラフ6 あっせん委員会事務局の対応

どちらかと言えば親切・丁寧ではなかった2%

どちらも言えない5%

親切・丁寧ではなかった2%



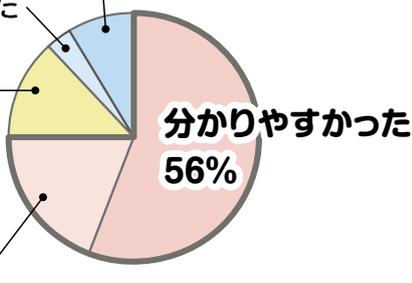
どちらかと言えば親切・丁寧だった15%

グラフ7 あっせん委員の説明

どちらかと言えば分かりにくかった9%

どちらかと言えば分かりにくかった3%

どちらも言えない13%



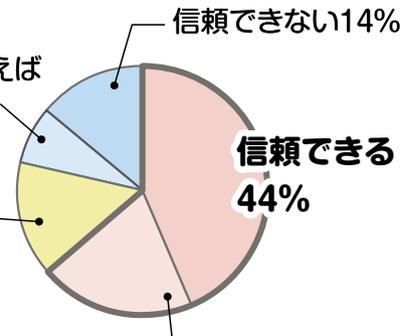
どちらかと言えば分かりやすかった19%

グラフ8 あっせん委員会の中立・公正性

どちらかと言えば信頼できない14%

どちらかと言えば信頼できない7%

どちらも言えない15%



どちらかと言えば信頼できる20%

利用者の声



あっせん委員会は銀行の味方だと思っていたが、公正に判断してくれた。ただ、私と銀行が五分五分となるようなあっせん案を出してほしかった。

あっせん委員会は、**中立・公正な立場**で、一方に偏らないよう審議しています。なお、和解案の負担割合は、当事者の**属性**や問題点への**指摘事項**、過去の類似事案の**内容等も考慮して提案**するもので、必ずしも損失の半分をそれぞれが負担するものではありません。

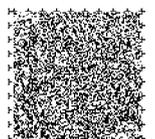


利用者の声



事情聴取で、私が主張するための時間がもっと欲しかった。

あっせん委員会では、お客さまと銀行双方の言い分を伺いつつ、事情聴取手続を進めます。**両者に公平な時間配分とするよう心掛けておりますが**、必ずしもお客さまのご希望には添えない場合もございます。



備えておきたい、知っておきたい

預金のお引出しのこと



Q 預金のお引出し、誰の意思確認が必要でしょうか？

- A** 原則として預金者本人の意思確認が必要
- B** 配偶者や子など家族なら構わない
- C** 誰の意思確認も必要ない

答え

A 原則として、預金者ご本人の意思確認が必要です。

預金のお引出し3つのポイント



POINT

1 預金者ご本人以外のご家族の方などがお引出しになる場合でも、原則として「預金者ご本人の意思確認」が必要です。

POINT

2 預金者ご本人の生活費、入院や介護施設などの費用が必要な場合、以下の書類等をお持ちになり、口座のある銀行の窓口へご相談ください。



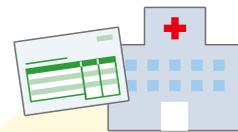
預金者ご本人の

- ①通帳
- ②キャッシュカード
- ③お届け印



ご来店する方の

- ①本人確認書類
- ②預金者ご本人との関係性がわかる書類

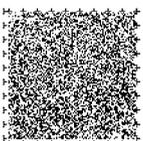


お金が必要な理由がわかる書類

- ①入院や介護施設費用の請求書など

POINT

3 代理人制度・財産管理サービスを提供している銀行もありますので、銀行にご相談ください。また、地域包括支援センターなどによる公的サポートや、ご本人の意思の確認が難しい場合には、成年後見制度のご利用をご検討ください。





やさしくわかる金融用語

本レポートに出てくる用語について、わかりやすく解説します。

し ぜんさいがいさいむせいり

自然災害債務整理ガイドライン (→ 3ページ)



台風や大雨などの自然災害により、住宅ローンや事業資金を借りている個人や個人事業主の方がローンの返済ができなくなった等の場合に、このガイドラインに定めた条件を満たすことを前提に、信用情報機関に登録されないなどのメリットを受けつつ債務整理ができる。

デビットカード (→ 3ページ)



銀行等が発行する預金口座と紐付けられた決済用のカードで、買い物などの代金を支払うと即時に預金口座からその金額が引き落とされる。原則として、預金口座の残高以上は使用できないカード。

さぎ

フィッシング詐欺 (→ 3ページ)



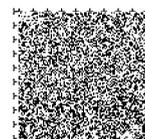
実在する金融機関や団体などになりすました者がメールやSMSを送りつけ、偽のウェブサイトへ誘導してIDやパスワードなどの情報を盗み取り、それらの情報を悪用して預金を不正に引き出す犯罪。被害防止のためには、心当たりのないメールやSMSに記載されたURLにはアクセスしないことが重要。

ゆいごんしんたく

遺言信託 (→ 3ページ)



信託銀行などが、遺言書作成の相談から保管、遺言の執行まで、遺産相続に関する手続きをサポートするサービス。信託契約等の際には手数料の支払いが必要となる。



銀行取引に関する相談や苦情は…

全国銀行協会相談室



インターネット
0570-017109

または

03-5252-3772

お気軽に
ご相談ください!



受付日 月～金曜日（祝日および銀行の休業日を除く）

受付時間 午前9時～午後5時 ※来所をご希望の方は、事前に電話予約が必要です

所在地 〒100-0004 東京都千代田区大手町2-6-1 朝日生命大手町ビル19階

● カウンセリングサービス（予約制・相談無料）

相談室では、住宅ローンやカードローン等を利用され、返済にお困りの個人のお客さまを対象に、「カウンセリングサービス」を実施しています。2019年度の実施件数は451件でした。

050-3540-7553 ※電話または面談にて
ご相談に応じます。



詳しい業務の実施状況は、
ウェブサイトで
閲覧できます。

\\ クリック! /

全銀協相談室 検索



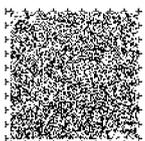
全銀協ADRについて
詳しく知りたい方は
パンフレットをご覧ください。
ウェブサイトでも閲覧できます。

「銀行とトラブルになったら?」
全銀協ADRで解決!

発行 一般社団法人 全国銀行協会

〒100-0004 東京都千代田区大手町2-6-1 朝日生命大手町ビル19階
<https://www.zenginkyo.or.jp/>

発行日 2020年7月



カラーユニバーサルデザイン第三者機関認証

