



ぜん ぎん きょう 全銀協ADR

運営状況 レポート

クイズに挑戦!

Q 銀行協会の職員が、
キャッシュカードを
預かることはあるの?



A ある

預金通帳をなくしたときなど、
特例ではある



B ない

キャッシュカードを預かることは
一切ない



こたえは**6ページ**へ→

全銀協ADRは、**国が指定した紛争解決機関**で、
中立・公正な立場で運営されています。



全国銀行協会相談室

銀行に関するさまざまなご相談や、
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

2021年度は、新型コロナウイルス感染症の影響による相談が減少した一方で、マネー・ローンダリングやテロ資金供与対策に係る取引目的等に関する確認書面についての相談が増加しました。

相談

2021年度 12,884件

2020年度 14,645件

前年度比
12%減

苦情

2021年度 4,198件

2020年度 3,822件

前年度比
約10%増

相談例 1

銀行から届いた、マネー・ローンダリング
(→7ページ)対策のための書面は、
提出しなければならないの？



相談例 2

不測の事態 (→ 7ページ) で親が入院し、銀行に出向くことができない。入院費用の支払いはどうしたらいいの？



相談例 3

銀行が倒産しても、預金は**預金保険制度** (→ 7ページ) で保護されると聞いたが、限度額はいくらですか？



苦情例 1

銀行に投資信託の解約を頼んだが、応じてもらえなかった。最終的には解約できたが、損失が生じた。

銀行に損失の補てんを求めているが応じてくれない。



苦情例 2

海外に送金するときに、本人確認資料や取引に関する証拠資料の提出を求められるようになったが、提出したくない。



もっと詳しく知りたい方は…

全銀協ウェブサイトをご参照ください 



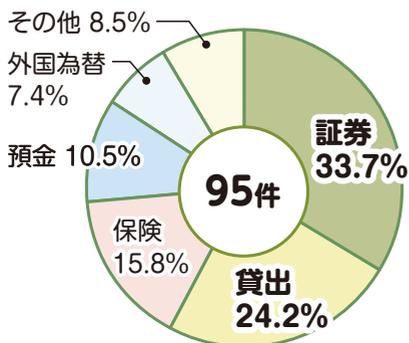
あっせん委員会

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。

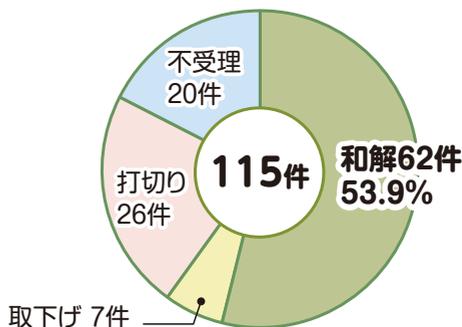


2021年度のあっせんの申立件数は95件でした。
投資信託や外貨建て保険などに関する申立てが多くありました。

申立ての業務別構成比



あっせん手続の結果



あっせん申立て例

担当者からは「リスクが少ない」と聞いて
購入したのに、投資信託が元本割れして
しまった。説明が不十分だったので、
損失を補てんしてほしい。



あっせん利用者の評価

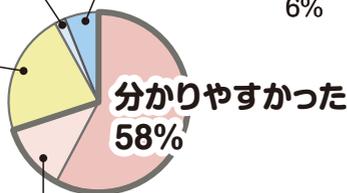
2021年度のあっせん利用者から66件の回答をいただきました。

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
2%

分かりにくかった
6%

どちらとも
言えない
22%



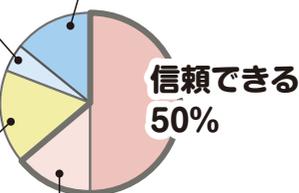
どちらかと言えば分かりやすかった12%

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
5%

信頼できない14%

どちらとも
言えない
17%



どちらかと言えば信頼できる14%

利用者の声 1

多くの書類を作成しなければならず、負担が大きかった。



回答

事情聴取前に問題点を整理し、円滑に手続を進める観点から、お客さまには申立書や主張書面等の作成をお願いしています。申立書等の作成のサポートに努めておりますので、ご協力をお願いいたします。

利用者の声 2

手続きに要する期間が長かった。もう少し短いと良い。



回答

あっせん手続の所要期間の目安は概ね6~8か月となっており、訴訟と比べ短期間となっております。必要な各種手続の遂行上、最短でも6か月程度の期間を要することを、ご理解をいただければと存じます。

全銀協のウェブサイトにも、

[あっせん委員会が対応した事案とその結果の概要](#)

を掲載しています。



Q 銀行協会の職員が、
キャッシュカードを預かることはあるの？



クイズのこたえ

B ない

キャッシュカードを預かることは一切ない

銀行協会職員を名乗る詐欺事件が 発生しています

「お客様のカードが不正に使われた。すぐに交換する必要がある」などと言って、言葉巧みに暗証番号を聞き出し、「後ほど銀行協会の職員が伺います」と電話を切る。



銀行協会職員を名乗る者が訪問してきて、「このカードは使えないので一時預かります」などと言ってキャッシュカードをだまし取ります。



- ① 暗証番号は他人に教えない
- ② キャッシュカードは他人に渡さない

金融用語

本レポートに出てくる用語について、解説します。

マネー・ローンダリング

(⇒ 2ページ)

もっと詳しく  →



犯罪で得たお金をあたかも正当な取引で得たかのように見せかけ、その出所を隠す犯罪。

お客様の取引内容などに応じて、銀行窓口でも追加確認や資料の提示をお願いすることがある。

ふ そく し たい

不測の事態 (⇒ 3ページ)

もっと詳しく  →



全国銀行協会では、会員銀行のお客様に突然の病気や事故等の不測の事態が生じた場合に、代理の方から預金を払い出したいとの申し出があった際の参考として、「不測の事態における預金の払出しに関する考え方」を取りまとめ、公表している。

よ きん ほ けんせい ど

預金保険制度 (⇒ 3ページ)

もっと詳しく  →



万が一、銀行等が破綻した場合、預金を一定の金額まで保護する仕組み。定期預金や利息のつく普通預金など1金融機関につき預金者1人当たり、元本1,000万円までと、その利息等が保護される。

銀行取引に関する相談や苦情は…

全国銀行協会相談室 **相談無料**



イーナットク
0570-017109

※一般電話からは、市内通話料金でご利用いただけます。

または

03-5252-3772

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

- ローンの返済でお困りの個人の方へ（2021年度345件実施）

カウンセリングサービス **電話予約制** **相談無料**



0570-017003

- 障がいのある方へ

全銀協ウェブサイト「相談・苦情受付フォーム」をご利用ください。

<https://www.zenginkyo.or.jp/adr/handicap/>



発行 一般社団法人 全国銀行協会 〒100-8216東京都千代田区丸の内1-3-1
<https://www.zenginkyo.or.jp/>

発行日 2022年7月

本誌のPDF版でタップ（またはクリック）すると、リンク先へ移動や電話ができます。



この印刷物は色覚の個人差を問わず、より多くの人に見やすいよう、カラーユニバーサルデザインに配慮して作られています。

