

# 全国銀行協会 紛争解決等業務の実施状況 (平成22年度第3四半期)

全国銀行協会  
全国銀行協会相談室・あっせん委員会事務局

- I. はじめに
- II. 全銀協相談室における苦情処理手続等の状況
- III. あっせん委員会における紛争解決手続の状況
- IV. 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
- V. その他

※「r」は訂正数字。本実施状況II.Ⅲ.およびV.において、記載事項の一部を訂正。(平成23年6月28日および平成24年7月11日訂正)

本実施状況報告は、平成22年度第3四半期(平成22年10月～12月)(以下「当四半期」という。)において、全銀協相談室が受付けた相談・苦情の処理手続状況およびあっせん委員会における紛争解決手続状況を記載するものである。

## I. はじめに

全国銀行協会(以下「全銀協」という。)は、平成22年9月15日に銀行法および農林中央金庫法上の「指定紛争解決機関」(以下「指定ADR機関」という。)としての指定を受け、同年10月1日から指定ADR機関としての業務(紛争解決等業務)を開始した。

全銀協が指定ADR機関としての指定を受けるに伴い、平成22年10月1日に社団法人東京銀行協会が設置していた「銀行とりひき相談所」を発展的に解消し、全銀協の苦情受付部門として「全国銀行協会相談室」(以下「全銀協相談室」という。)を設置した。また、全銀協の紛争解決部門である「あっせん委員会」では、新たに証券業務(窓販)や保険業務(窓販)に係る紛争事案も取り扱うこととした。

## II. 全銀協相談室における苦情処理手続等の状況

### 1. 受付件数

全銀協相談室が当四半期に受付けた相談および苦情(以下「相談等」という。)の件数は5,264件であり、前身の東京銀行協会銀行とりひき相談所における相談等の受付件数と比較し、前年同期(21年度第3四半期)比2,332件(79.5%)増加、前期(22年度第2四半期)比2,696件(105.0%)増加した(図表1参照)。

主たる要因は、指定ADR機関としての指定取得を機に、全銀協相談室およびあっせん委員会の周知に関する統一デザインのポスター・リーフレットを作成したり新聞・雑誌等へ周知広告を行ったこと等により、全国各地の顧客から相談等が寄せられるようになったこと、全銀協会員銀行以外の銀行に関する相談等も受付けるようになったことなどがあげられる。

## 2. 各業務区分における相談等の特徴

相談等の件数・割合を銀行の業務分類（業務分類の内訳は、別紙1参照）別にみると、相談等の件数の多い項目は、預金業務1,000件 r (19.0%)、銀行協会923件 (17.5%)、貸出業務859件 (16.3%)、加入銀行799件 r (15.2%) 等の順となっている（図表2参照）。

このうち、苦情に限定してみると、預金業務257件 r (25.1% r)、貸出業務225件 (22.0%)、デリバティブ業務114件 r (11.1% r) 等の順となっている（図表3参照）。

また、苦情の業務分類別の発生原因（発生原因の内訳は、別紙2参照）は図表4のとおりであり、銀行の説明不足・説明相違といった説明態勢に起因する苦情が多くを占めた。

## 3. 相談、苦情の主な内容等

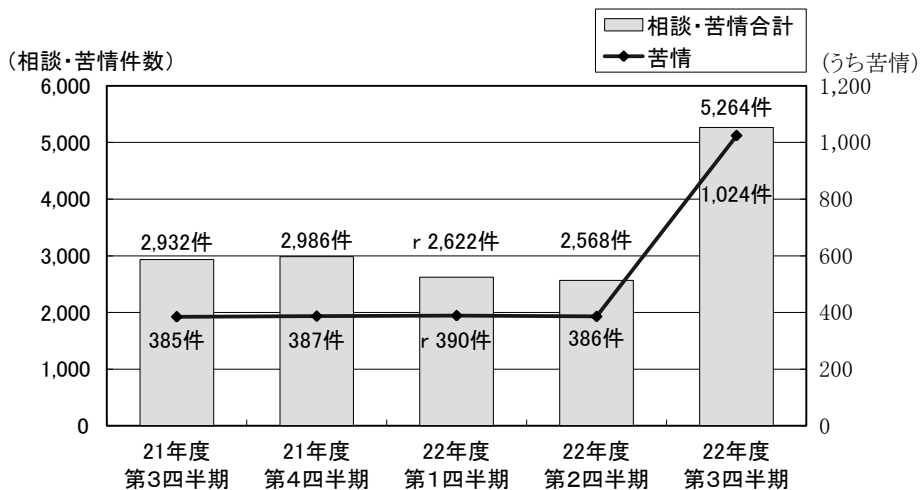
当四半期に寄せられた相談等の特徴および主な内容は次のとおり。

### (1) 預金業務

預金業務に関する相談等は1,000件 rで、うち苦情は257件 rであった。

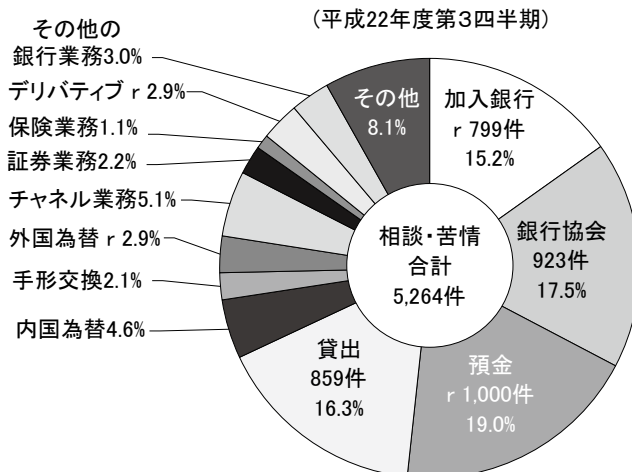
相談は口座開設や預金の払戻し等に関する

図表1 四半期別の相談・苦情の受付件数の推移

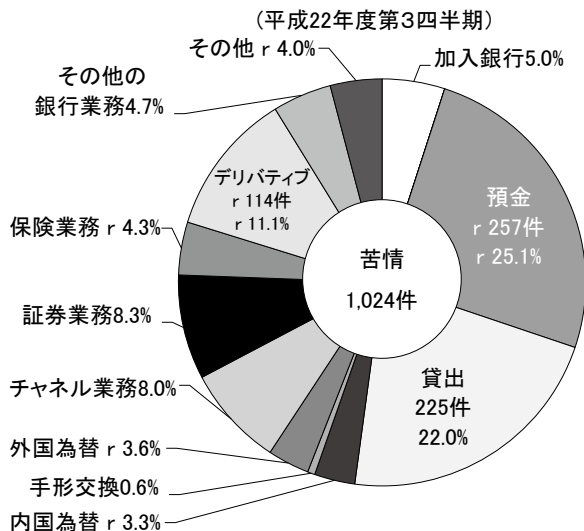


(注) 22年度第2四半期までは、全銀協相談室の前身の東京銀行協会銀行とりひき相談所の件数。

図表2 相談・苦情（合計）の業務分類別割合

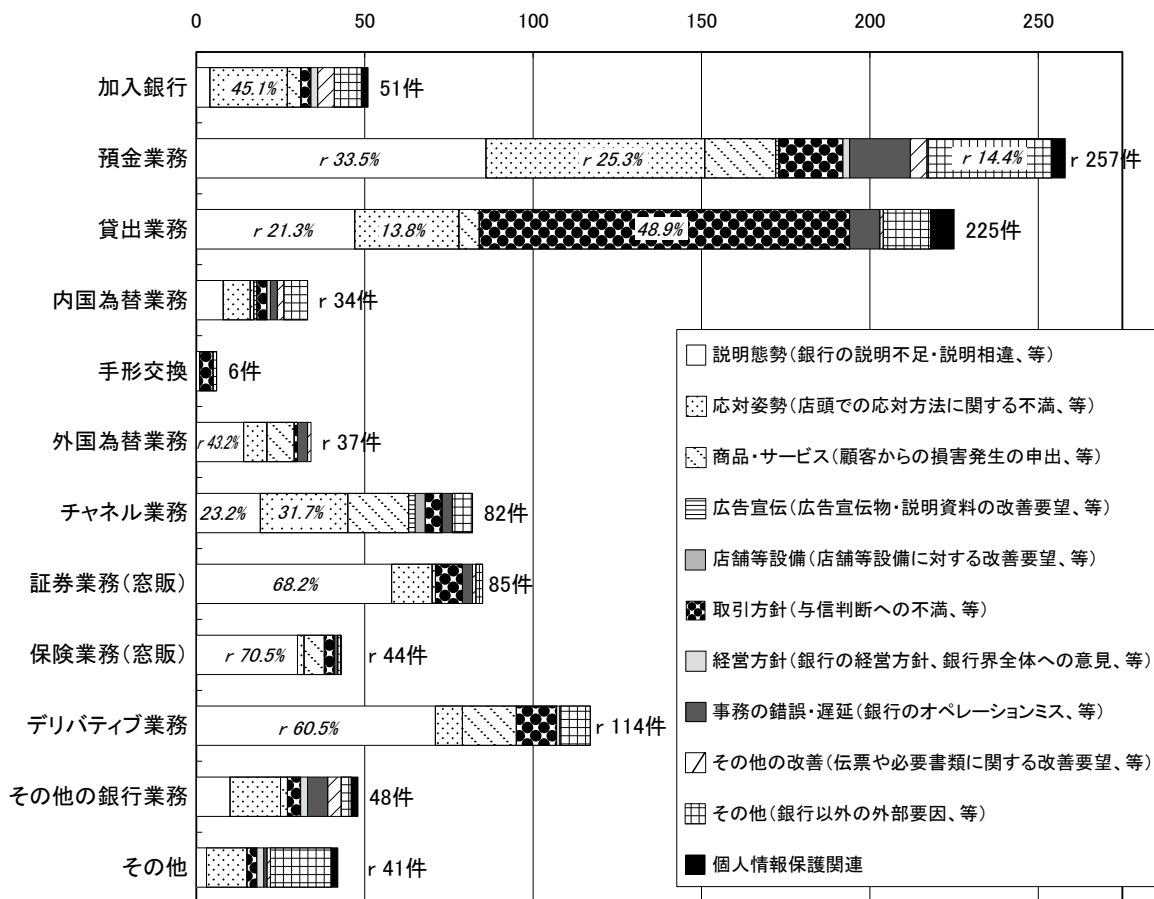


図表3 苦情の業務分類別割合



図表4 苦情の業務分類別件数とその発生原因

(平成22年度第3四半期)



ものが中心として寄せられたほか、銀行預金の安全性についての関心が一時的に高まったことから、預金保険制度に係わる照会が増加した。

苦情は高齢者の預金管理や相続預金の払戻し手続き等に関するものが寄せられた。

#### 【相談】

- 銀行で新規に口座を開設する場合、反社会的勢力ではないことの表明・確約に関する同意を求められると聞いたが、同意しないと開設できないのか。
- 視覚障がい者の知人から頼まれ、点字の通帳を扱っている銀行を探しているがどこかあるのか。

#### 【苦情】

- 身寄りのない患者が自身の預金を引き出せず、入院費用を存命中に支払うことができなかった。超高齢社会を迎え、同様のケースは増えると思われるので、何らかの対応を銀行に考えて欲しい。
- 亡実母の相続手続きを進めているが、実家は遠隔地にあるため、相続預金のある銀行に行くことができない。これまで郵送で手続きを進めてきたが、銀行から一度は来店するように言われたものの、遠隔地のために出向くことができないので、手続きが滞っている。相続預金の払戻しに柔軟に対応して欲しい。
- 母の成年後見人に選任され、銀行で口座名義等の変更手続きは済んだものの、代理人キャッシュカードの発行を認めてもらえない。そのため、振込手数料等が割高となり不利益を被っている。

## (2)貸出業務

貸出業務に関する相談等は859件で、うち苦情は225件であった。

相談は、改正貸金業法の完全施行に伴う銀行の消費者向けローンへの影響、住宅ローンの借換えや火災保険の取扱いに関するものが寄せられた。

なお、住宅ローンに関する相談のうち返済条件の見直し等については、「Ⅳ. 1. カウンセリングサービスの実施状況」に、中小企業向け融資に関する内容の相談等は「Ⅳ. 2. 中小企業向け融資相談の実施状況」に記載している（カウンセリングサービスに関する受付件数は業務分類「銀行協会」に、中小企業向け融資相談に関する受付件数は同「貸出業務」に計上）。

#### 【相談】

- 改正貸金業法の完全施行に伴い、銀行のカードローンも総量規制の対象になるのか。
- 金利の低い銀行へ住宅ローンの借換えを検討しているが、当初の固定金利選択期間が終了し、再度、固定金利を選択した場合、適用金利の変更による返済額の増加に上限はないのか。
- 病気を患った夫が復職するまで住宅ローンの返済が大変である。返済条件を緩和してもらうことは可能か。
- 親族間で不動産を売買したいが、住宅ローンを組める銀行はないか。
- 売上げは増えているが、資金繰りが厳しく手許資金がほとんどない。返済猶予も考えているが、資金繰りを改善するにはどうしたらよいか（中小企業向け融資相談窓口で受付）。
- 中小企業金融円滑化法はいつまで利用できるのか。期限を過ぎたらどうなるのか。現在、返済猶予をしてもらっている借入れはどうなるのか（中小企業向け融資相談窓口で受付）。

### 【苦情】

- 銀行に住宅ローンの申込みをして、審査が通って、金銭消費貸借契約の締結を済ませた。それにもかかわらず、今日、突然、銀行から融資はできないと連絡があった。銀行の対応はひどい。
- 住宅ローンの融資実行の条件として、火災保険の保険金請求権に質権を設定すると言われたので、調べたところ、現在では利用条件から外している銀行が多くなってきていることが分かった。この銀行の申し出は受け入れざるを得ないのか。
- 保証協会保証付き借入れを、主力のA銀行から準主力のB銀行に肩代わりしてもらったところ、A銀行から「保証協会保証付き借入れを移したのだから、他の取引も全てB銀行で面倒を見てもらうようにしてください。」と言われ、短期借入れや商業手形割引をしてくれなくなった。A銀行のこのような貸し渋り・貸し剥がし対応に納得できない（中小企業向け融資相談窓口で受付）。
- A銀行で行っていた不動産担保付の変動金利型長期借入れを、B銀行に肩代わりしてもらった。A銀行には借入れを全額返済し、担保の付け替え手続きも完了したが、手続きが完了して2週間程度経ってから、「期日前返済の違約金を払って欲しい。」と言われた。返済手続きの際に他に費用等はおかからないことを確認していたにもかかわらず、突然の請求を受けたことに納得できない（中小企業向け融資相談窓口で受付）。

### (3)内国為替業務

内国為替業務に関する相談等は241件 rで、うち苦情は34件 rであった。

誤振込を受けた人からの相談や給与振込の

資金手当てに関する照会が寄せられた。苦情としては、振込先が相続手続き中のため口座が凍結されているにもかかわらず組戻手数料を請求されたことや、組戻承諾に関する事務手続きに関するものが寄せられた。

### 【相談】

- 当社は給与振込や一般の総合振込の取引をしている法人である。今までは振込資金を当日入金しても大丈夫だったのに、最近になって銀行から1～2営業日前までには入金するように言われている。これは一般的な取扱いなのか。
- 見知らぬ人から振込があったので、取引銀行に申し出たが、振込依頼人と連絡が取れず、大分時間も経過しているので、返却できない可能性が高いとのこと。押し貸しの心配もあるが、どうしたらよいか。

### 【苦情】

- 娘名義の普通預金口座に誤振込があり、組戻承諾書に署名・捺印を求められた。迷惑を被ったのは当方なのに、どうして面倒なことをさせるのか。
- 駐車場料金の支払いのために定額自動送金を利用しているが、駐車場のオーナーが死亡して口座が凍結されていたことを知らなかった。入金されなかった資金を取り戻すのに組戻手数料を請求されたが納得できない。

### (4)外国為替業務

外国為替業務に関する相談等は151件 rで、うち苦情は37件 rであった。

デリバティブ内包預金に関する苦情が寄せられたほか、海外送金時の聴取項目、国内の外貨建て送金の円転時の取扱いに関する苦情が寄せられた。

**【相談】**

○ユーロ加盟国の加盟前の通貨を持っているが、日本の銀行で両替してくれるところはあるか。

**【苦情】**

○5年前、妻が74歳のときに預け入れた二重通貨の仕組預金の満期が到来したが、円高で元金を米ドルで受け取らざるを得なくなり、円に転換した結果、元金を2割も割り込んでしまった。リスクがあることはある程度認識していたが、これほどの損失になるとは思わなかったので、補てんしてもらいたい。

○外貨建ての定額個人年金保険の解約に伴って、解約返戻金を自分の取引銀行に外貨で送金したが、当該銀行で外貨普通預金口座を開設せず、誤って円普通預金口座を開設し、その口座番号を振込依頼書に記入した。その結果、取引銀行では着金した外貨を円転して円普通預金口座に入金してしまった。この円高時に為替差損を出すつもりはなく、外貨で保有しておきたかった。振込の際は預金種目を外貨普通預金とした筈だ。預金種目が違うのに一方的に口座番号だけで判断して円普通預金口座に入金するなど納得できない。

○留学中の姪に資金援助をするため、海外送金を依頼した。その際、資金用途の他、学校名まで聞かれたが、プライバシーの侵害ではないか。

**(5)チャネル業務**

チャネル業務に関する相談等は266件で、うち苦情は82件であった。

相談は海外で利用可能なキャッシュカードや海外の金融機関が発行したキャッシュカー

ドの取扱金融機関に関するものが寄せられた。

苦情は有効期限が近づいたキャッシュカードの差し替え時の取扱いや、破損したキャッシュカードの再発行時の手数料請求に関するものが寄せられた。

**【相談】**

○年金生活に入り、海外で長期滞在を予定しているが、国際キャッシュカードを取り扱っている銀行はあるか。

○年末に海外から友人が来日するが、海外の金融機関が発行したクレジットカードやキャッシュカードにより、現金の引出しができる銀行はあるか。

**【苦情】**

○キャッシュカードの有効期限が近づいたので、新しいカードが送付されてきたが、住所変更を届けていなかったため、新しいカードは銀行に戻ってしまった。直ぐにインターネットで住所を変更したが、口座開設店が変更されたことを確認しなかったため、銀行では当該カードの保管期間が過ぎたので、破棄してしまったとのこと。謝罪を受けたが、カードが1か月も使えず、不便で困っているので、どうかしてほしい。

○20年以上も使ったキャッシュカードにひびが入ったので、再発行を依頼したところ、手数料を請求された。納得できない。

**(6)証券業務（窓販）**

証券業務に関する相談等は117件で、うち苦情は85件であった。

投資信託等のリスク性商品の高齢者に対する勧誘方針や運用目的に合致しない契約により生じた損失の補てんを求める苦情が寄せられた。

**【相談】**

○投資信託の解約・再契約の手続きを自宅で行うのに、家族の立会いが必要と銀行から言われたが、そういうものなのか。

**【苦情】**

○銀行の担当者に、「母が定期預金の書き替えに行くので、リスク性商品の勧誘はしないで欲しい。」と予め依頼しておいたにもかかわらず、その銀行は投資信託を勧誘し契約させてしまった。

○高齢の義母が2年前から半年前にかけて投資信託を3,600万円購入していたことが判明した。義母は、その期間に認知機能を著しく低下させる病に罹っていたにもかかわらず、家族の同伴を求めることなく契約させた銀行の販売責任を問いたい。

(7)保険業務（窓販）

保険業務に関する相談等は59件 rで、うち苦情は44件 rであった。

変額個人年金保険等の契約時の高齢者に対する説明不足、契約の継続を説得され解約のタイミングを逸したことによる含み損の拡大、運用成績が悪化しているにもかかわらずアフターフォローがないことに対する苦情が寄せられた。

**【苦情】**

○行員とは顔見知りであったため、全幅の信頼を寄せ、元本保証のある定額個人年金保険だということで、米ドル建の積立利率変動型個人年金保険を契約した。保険の満期が近づいた昨年になって、初めて元本保証ではなく、リスクがあることを知った。その後、数回解約を申し入れたが、そのたびに説得され、含み損を被っ

た状態が続いている。

○80歳近い伯母が変額個人年金保険を契約した。受取人は80歳を超えた伯父で、子供はいない。運用期間は10年間、年金受取期間は5年間なので、この保険商品を契約する必要性があったか疑問である。

(8)その他

その他、当四半期に寄せられた特徴的な相談等は次のとおり。

**【相談】**

○身内の者に銀行から手紙が届き、「振り込み詐欺救済法」にもとづき当該預金の債権消滅手続きを開始する予定である旨が書いてあるが、どういうことか。

**【苦情】**

○税金の納付手続きの際、手が不自由になったので字は書けないと申し出たのに、「絶対に自署していただかなければ対応できない。」と銀行から言われた。私が記入したものを見て「読めない」との理由で急に代筆を認めた銀行の対応に釈然としない。

○妹が父の成年後見人になっているが、銀行からの通知の宛名に父の名前に続いて、成年後見人・妹の氏名が表示されている。これでは通知を見た人に父がどんな状態なのか想像させてしまう。他の銀行は、成年後見人などの表示をしていない。

○銀行担当者との付き合いから為替スワップ取引を契約した。その後の円高により支払金が嵩み、会社経営を圧迫している。契約時にはメリットだけ説明されたがリスクについては殆ど説明を聞いていない。何とか解決できないか。

### Ⅲ. あっせん委員会における紛争解決 手続の状況

#### 1. 当四半期における申立件数／四半期別紛争 解決手続件数

##### (1)当四半期における新規申立件数

①当四半期における、あっせんの新規申立件数は98件であり、全て顧客からの申立てであった。新規申立件数の四半期毎の推移は、図表5のとおりである。

②当四半期における、あっせんの申立てがあった紛争事案の業務分類別の件数をみると、申立件数の多い業務は、デリバティブ業務（45.9%）、証券業務（20.4%）、預金業務（9.2%）、保険業務（9.2%）の順となっている（図表6参照）。

##### (2)四半期別紛争解決手続件数

①当四半期中、あっせん委員会は19回開催され、52件 rの申立案件について適格性の審査を行ったところ、受理が42件 r、不受理が10件 rとなった。

②当四半期において、紛争解決手続が終了した事案は33件である。

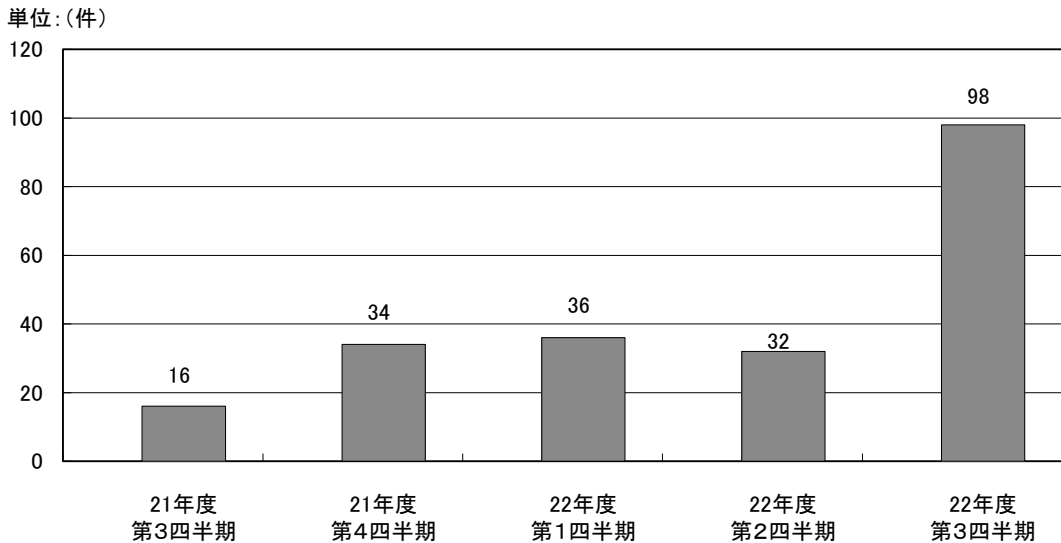
③当該終結事案のうち、あっせん委員会からあっせん案の提示を受け、当事者間で和解した件数は11件であった。

申立人があっせんの申立てを取下げた件数が1件、当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせん成立の見込みがないとしてあっせん委員会が紛争解決手続を打ち切った件数が11件、あっせん委員会による適格性審査の結果、不受理とされ終結した事案が10件であった。

#### 2. あっせんの申立て事案の概要とその結果

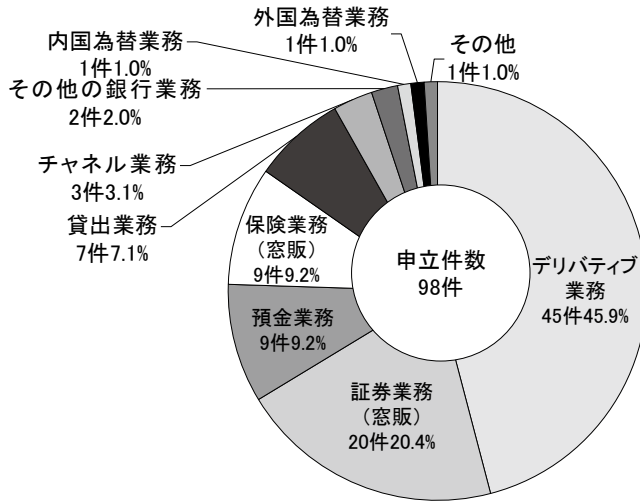
全銀協ホームページ(<http://www.zenginkyo.or.jp/adr/>)に掲載。

図表5 四半期別の新規申立件数の推移





図表6 新規申立の業務分類別件数  
(平成22年度第3四半期)



(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7 平成22年度四半期別の終結件数等の推移

(単位：件)

	平成22年 4～6月	平成22年 7～9月	平成22年 10～12月	(参考) 平成21年度中
当四半期中終結件数	26	30	33	60
あっせん案の提示後、和解件数	9	8	11	24
あっせん案の提示後、不調件数	0	0	0	1
申立人の申立て取下げ件数	3	2	1	2
紛争解決手続の打ち切り件数	5	7	11	19
適格性審査による不受理件数	9	13	10	14

#### IV. 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

##### 1. カウンセリングサービスの実施状況

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際の相談窓口として、カウンセリングサービスを実施している。

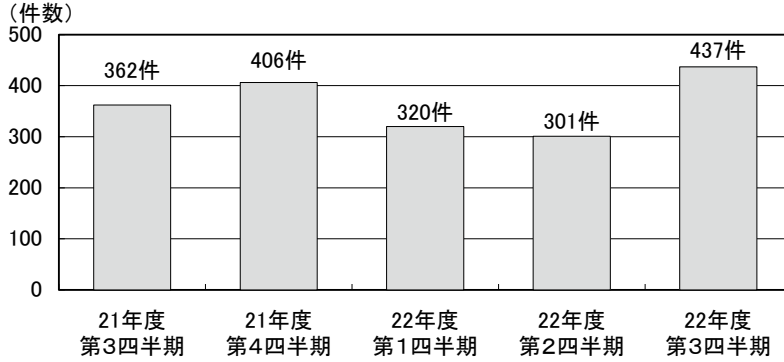
当四半期の実施件数は437件となり、前身の東京銀行協会銀行とりひき相談所における実施件数と比較し、前年同期(21年度第3四半期)比75件(20.7%)、前期(22年度

第2四半期)比136件(45.2%)増加した(図表8参照)。

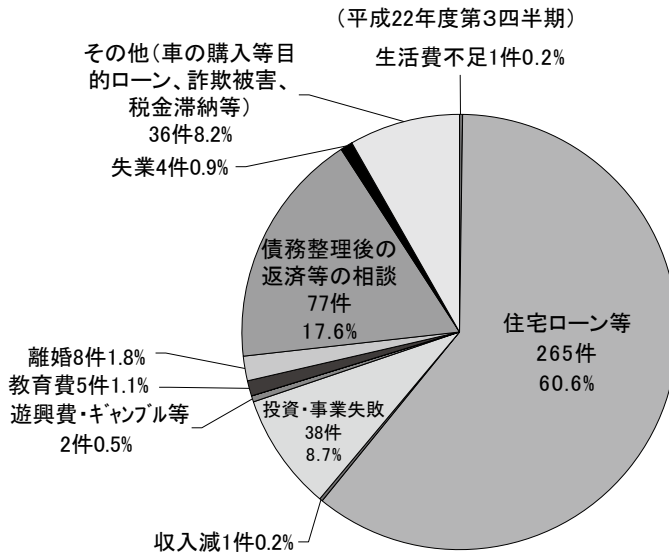
利用者がカウンセリングを受けるに至った債務の原因別では、住宅ローン等60.6%、債務整理後の返済等の相談17.6%、投資・事業失敗8.7%が多かった(図表9参照)。

また、カウンセリングサービス利用者への対応としては、カウンセラーによるカウンセリングのみで終了したものが59.5%と最も多く、次いで、法テラスを紹介(9.2%)、銀行へ取次ぎ(7.4%)の順となり、住宅金融支援機構を利用している方も多く、同機構の支社を案内したもの(9.0%)も多かった(図表10参照)。

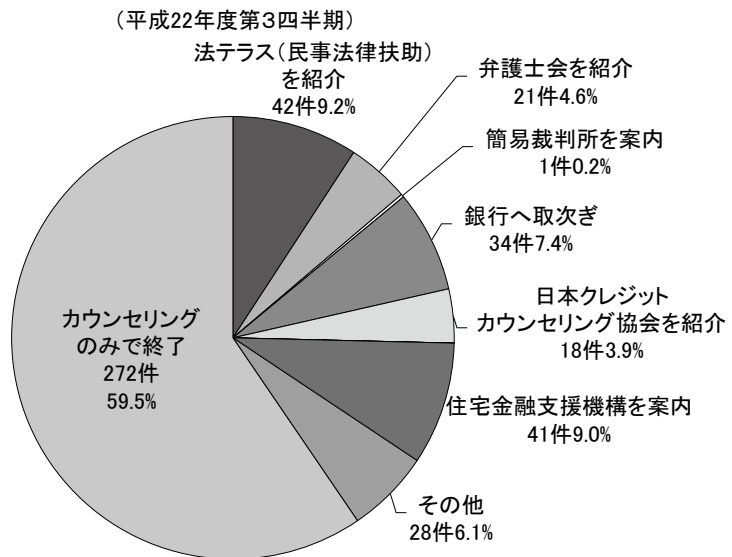
図表8 四半期別のカウンセリングサービスの実施件数の推移



図表9 カウンセリングを受けるに至った債務の原因



図表10 カウンセリングサービス利用者への対応



## 2. 中小企業向け融資相談の実施状況

全銀協相談室では、中小企業向け融資相談窓口として専用の電話番号を設けて相談等を受け付けている。

中小企業向け融資相談窓口が当四半期に受付けた相談等の件数は311件であり、前期（22年度第2四半期）比88件（39.5%）増加した。このうち、苦情は75件であった。

相談等の主な内容を見ると、新規借入れに関するものが45件、返済猶予の相談等が55件であった。

協相談室とは別に、全国各地50か所の銀行協会が運営する「銀行とりひき相談所」でも銀行利用者からの相談・苦情を受け付けている。当四半期の銀行とりひき相談所の相談等の受付件数は5,128件、うち苦情は161件であった（図表11参照）。

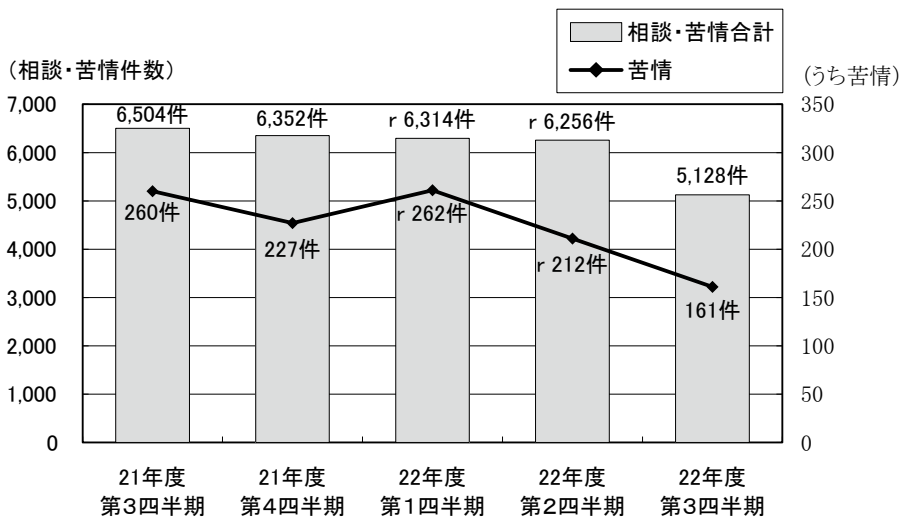
また、当四半期における大阪銀行協会銀行とりひき相談所におけるカウンセリングサービスの実施件数は6件であった。 □

## V. その他

### 1. 各地銀行協会銀行とりひき相談所における相談・苦情受付状況

指定ADR機関の苦情受付部門である全銀

図表11 四半期別の相談・苦情の受付件数の推移



## 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 合併・統廃合 銀行経営・決算 その他	・本部・店舗の所在地・電話番号、銀行コード、店番号 ・銀行の合併、店舗の統廃合 ・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
銀行協会		・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照会
預金業務	預金全般 各種預金商品 口座開設 異動・諸届・移管 紛失・盗難 口座解約・払戻し 相続 睡眠預金 預金保険制度 その他	・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） ・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） ・口座名義、本人確認、マネー・ローンダリングの趣旨等 ・名義、住所、印鑑等の変更、移管 ・通帳、証書、カード、印鑑の紛失・盗難 ・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 ・手続き、必要資料 ・払戻手続き ・限度額、対象商品、対象金融機関、ペイオフ ・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 消費者ローン 事業資金 住宅ローン アパートローン その他	・融資条件、借入手続き ・カードローン、その他無担保ローン ・一般貸出、公庫・地方自治体の制度融資、代理貸付 ・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、不動産担保融資 ・年金・恩給担保貸付、任意売却、競売
内国為替業務	振込・送金 その他	・仕組み、手続き、本人確認、マネー・ローンダリングの趣旨等、誤振込み、組戻し ・手数料（振込、組戻し等）、振込依頼書
手形交換	手形・小切手 不渡 その他	・振出、取立、裏書、支払、引受 ・不渡・取引停止処分、異議申立、依頼返却、処分済証明 ・時効、遡求、電子記録債権
外国為替業務	海外送金 外貨両替 外貨預金 その他	・仕組み、手続き、取扱銀行 ・仕組み、手続き、手数料、取扱銀行、レート ・仕組み、通貨オプション付定期預金 ・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 CD・ATM取引 カード その他	・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 ・国際キャッシュカード、デビットカード ・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 投資信託 その他	・国債、地方債等の窓口販売、保護預り ・投資信託 ・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 損害保険 第三分野 その他	・個人年金保険、終身保険、定期保険、養老保険 ・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 ・医療保険、がん保険、傷害保険
デリバティブ業務	デリバティブ全般 金利・通貨スワップ デリバティブ内包預金 その他	・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、円仕組預金 ・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 貸金庫等保管サービス 代理事務 資産運用関係 通貨・両替 その他	・公共料金、税金等の支払い、収納（代行）企業との関係 ・貸金庫、セーフティケース、保護預り、夜間金庫 ・株式の払込受入事務、国庫金・公金 ・信託、金融債、その他の貯蓄商品（金関連商品等） ・現金・記念貨幣、損傷日本銀行券・両替（外貨両替を除く） ・会員制サービス（ポイントサービス）
その他	利子課税・税金一般 金融犯罪関連 金融関連業法等 その他	・利子課税（分離課税、総合課税）、マル優・マル特制度 ・振込め詐欺、偽造キャッシュカード、フィッシングメール ・銀行法、金商法、金販法等、金融制度改革の動向 ・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
照会	手続・制度・商品等の照会 その他（上記以外）
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）
対応姿勢	態度・言葉遣い ATM誘導等、店頭対応方法への不満 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）
個人情報保護関連	個人情報の取扱い