

全国銀行協会紛争解決等業務の実施状況 (平成22年度第4四半期)

一般社団法人全国銀行協会
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Ⅲ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)

I. はじめに

本実施状況報告は、平成22年度第4四半期(平成23年1月～3月)(以下「当四半期」という。)において、全国銀行協会相談室(以下「全銀協相談室」という。)が受け付けた相談・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整理したものである。

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け付けた相談および苦情(以下「相談等」という。)の件数は6,070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4四半期)比3,084件(103.3%)増加、前期(22年度第3四半期)比806件(15.3%)増加した(図表1参照)。

主な要因は、全銀協相談室が新聞・雑誌等のマスコミで取り上げられたこと等により、認知度が向上し、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に加え、23年3月11日(金)に発生した東日本大震災に関連した相談等が290件寄せられたことなどがあげられる。

2. 各業務分類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1,242件(20.5%)、貸出業務988件(16.3%)、銀行協会906件(14.9%)、加入銀行846件(13.9%)等の順となっている(図表2参照)。

このうち、苦情についてみると、預金業務322件(25.1%)、貸出業務222件(17.3%)、デリバティブ業務199件(15.5%)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、次のとおりである。

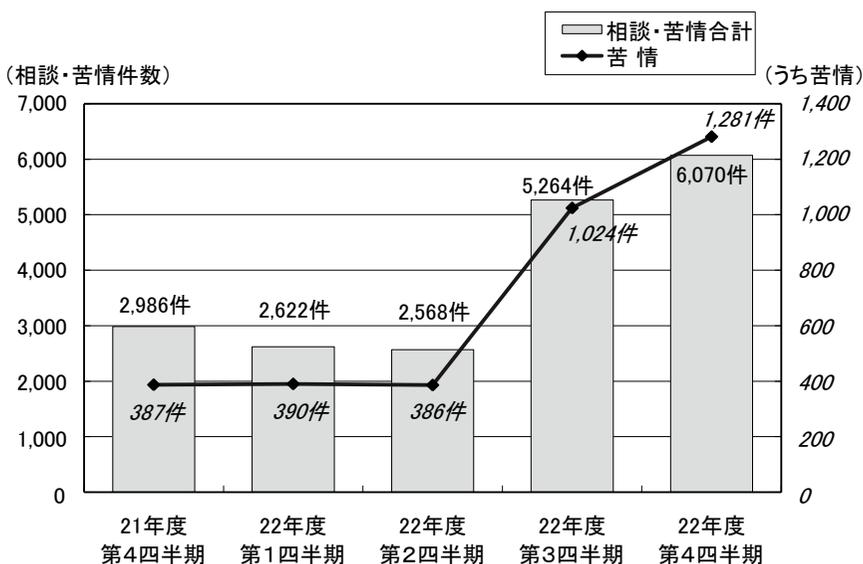
(1)預金業務

預金業務に関する相談等は1,242件、うち苦情は322件であった。

このうち、東日本大震災に関連した相談等は61件で、相談としては、通帳・証書・印鑑等すべてを紛失した場合の預金払戻し、取引銀行以外での預金払戻し、取引銀行が不明の

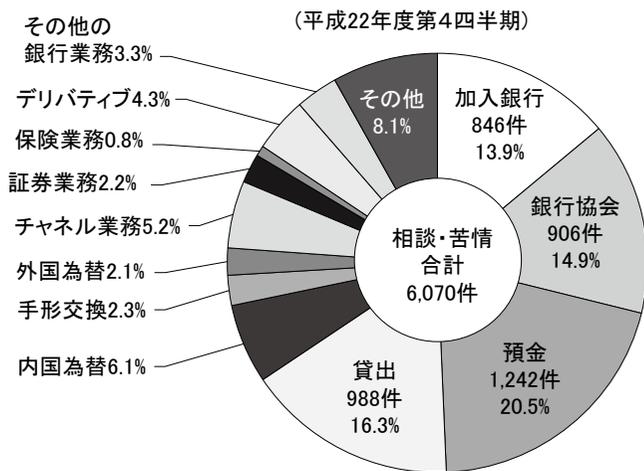
場合の特定方法、親族等本人以外への預金払戻し、本人確認資料がない場合の口座開設等に関するものが寄せられた。苦情としては、件数は僅かであったが、避難先での口座開設謝絶に関するもの等が寄せられた。

図表1 四半期別の相談・苦情の受付件数の推移

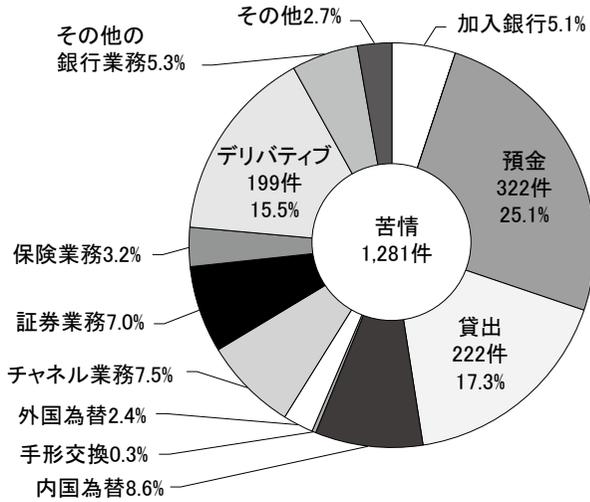


(注) 22年度第2四半期までは、全銀協相談室の前身の東京銀行協会銀行とりひき相談所の件数。

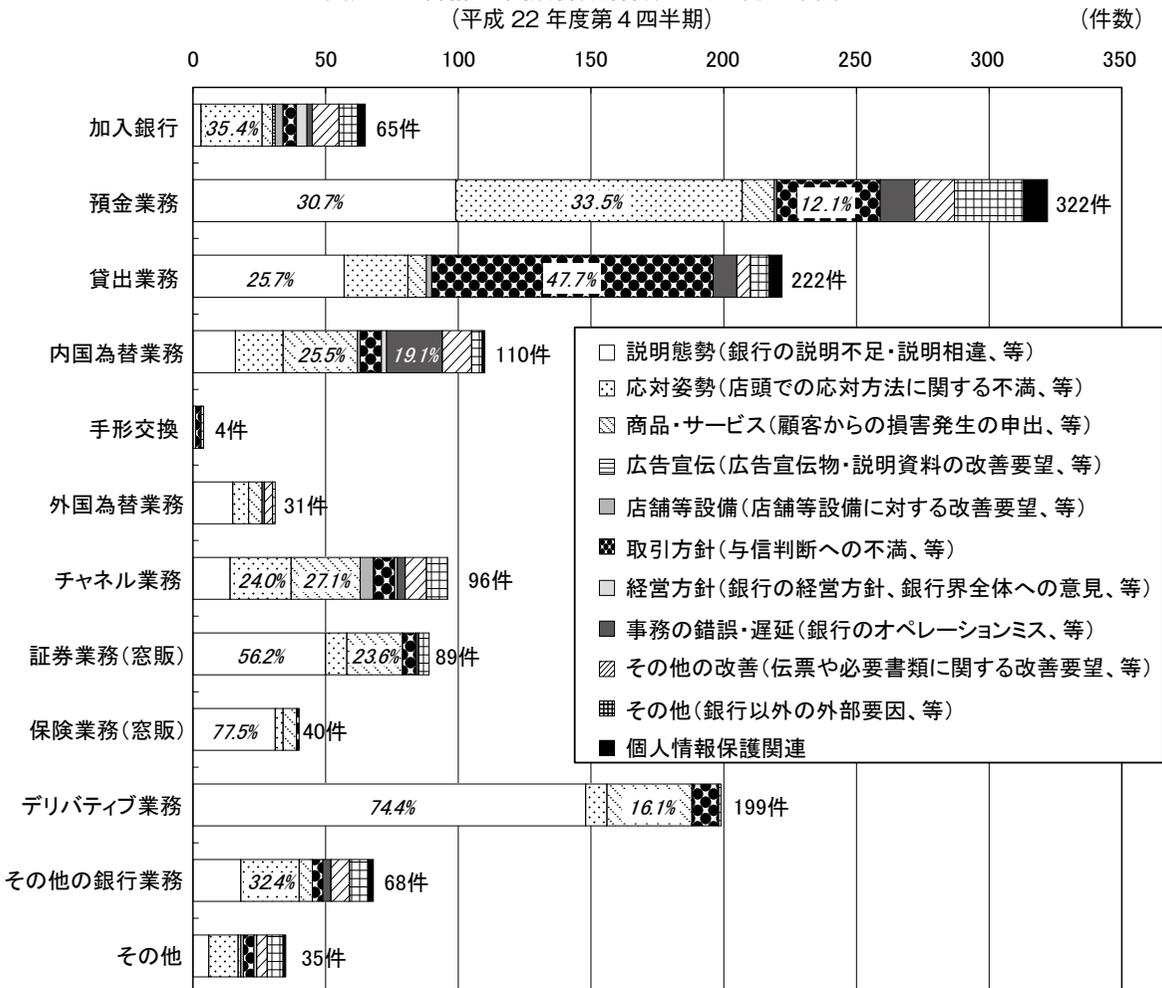
図表2 相談・苦情（合計）の業務分類割合



図表3 苦情の業務分類別割合
(平成22年度第4四半期)



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4四半期)



【相談】

- 夫の仕事の関係で海外に居住することになったが、届出住所を実家の住所に変更すればよいという銀行もあれば、海外に行く前に自動継続定期預金の中途解約手続きを取っていただきたいという銀行もある。どのように対応すればよいか。
- 大震災の津波により亡父名義の預金通帳、印鑑等が流されてしまい、どの銀行と取引があったか分からない。個別の銀行に照会する以外に何か調べる方法はないか。
- 原子力発電所の避難対象地域から他県に避難している。預金通帳、銀行届出印、健康保険証を持ち出せたものの、避難先に取り銀行がなく、預金を払戻しできない。キャッシュカードを持っていないが、他行でも払戻しはできるか。
- 被災した被相続人名義の相続預金を払戻したいが、役所が被災しているため戸籍謄本が取れない。どうしたらよいか。

【苦情】

- 高額な預金を払戻す場合は、不用心なので、カウンター上ではなく、空いているブースを利用するなど配慮してもらいたい。
- 避難生活が長期化すると思い、避難先の実家近くにある銀行で口座開設を申し込んだが、居住地等の審査をさせていただくので、実家が近くなら90歳になる母を呼んでもらえないと言われ、不愉快な思いをした。

(2)貸出業務

貸出業務に関する相談等は988件、うち苦情は222件であった。

このうち、東日本大震災に関連した相談は28件で、個人からは住宅が流失・焼失・全壊・

半壊した場合の住宅ローンの取扱いや、教育ローン・カードローン等の返済猶予等に関する相談が寄せられた。中小企業経営者・個人事業主からは、被災地以外からも返済条件の緩和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.コンサルティ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」に整理している（コンサルティ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】

- 現在避難所生活を送っており、原子力発電所の避難対象地域にあるため自宅に戻れない。カードローンの返済を猶予してもらえないか。
- 住宅ローンと教育ローンを借りているが、自宅は流失し、勤務先も全壊した。今後の返済見通しが全く立たないが、どうしたらよいか。
- 注文住宅を建築中であるが、ドアやサッシのメーカーが東北地方に集中しているため、完成が大幅に遅れている。住宅ローンと家賃の二重負担で支払いが困難になっているが、どこに相談すればよいか。
- 中小企業金融円滑化法が平成24年3月31日まで延長されると聞いたが、再度返済条件を緩和してもらうことは可能か（中小企業向け融資相談窓口で受付）。
- 大震災で経営している飲食店が被害を受け、停電の影響により食材が傷み、客足も遠のいてしまった。新たに運転資金を調達するには、どうしたらよいか（中小企業向け融資相談窓口で受付）。

○すでに元金の返済を猶予してもらっているが、大震災による停電でプラントが動かなくなったり、従業員が出勤できないなど業務への影響が大きく、業績が悪化している。金利の支払いも猶予してもらうことは可能か（中小企業向け融資相談窓口で受付）。

【苦情】

○亡母のビル建設資金融資を子供全員の連帯債務で相続したいと銀行に申し出たら、単独債務でなければ優遇金利は適用できないと言われた。これは一般的な取扱いか。

○住宅ローンを全額繰上返済したが、戻し保証料が思ったより少なかった。契約時に保証料について十分に説明してくれていれば、外枠方式ではなく、住宅ローン金利に上乗せして保証料を負担する内枠方式を選択できた。

○3年前にメインとサブから協調融資を受けた。今般余裕資金ができたので、それぞれに一部返済を申し出たところ、サブは違約金なしで返済を受け入れてくれたのに、メインは違約金特約があるからと言って、免除してくれない（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372件、うち苦情は110件であった。

このうち、東日本大震災に関連した相談等は44件で、その3分の1を占める相談は被災地方面の金融機関への振込の可否に関するものであった。苦情としては、10万円超の現金による義援金振込時の本人確認手続の弾力化を求めるもののほか、義援金振込に関する他行宛振込手数料の無料化を求める声が大震災発生直後に10数件寄せられた。なお、3月17

日付で全銀協が会員銀行に対して無料扱いとするよう要請した旨を公表したこと等から、後者については次第に収束に向かった。

なお、銀行のシステムトラブルに関する相談等も多くあった。

【相談】

○東日本大震災に係る義援金を送りたいので、振込手数料が掛からない銀行を知りたい。

○被災地の銀行にある取引先の口座宛に振込をしたい。全国銀行協会のホームページに、「全国銀行資金決済ネットワーク」という見出しがあり、新着情報欄の東北地方太平洋沖地震の影響について、振込取引等ができない金融機関名が記載されているが、該当していなければ振込可能か。

【苦情】

○自治会で募金をして義援金を振り込もうとしたら、10万円を超える現金での振込を理由に本人確認書類の提示を求められた。こんなときでも本人確認が必要なのか。

○義援金の銀行窓口における他行宛振込手数料だけでなく、窓口営業終了後にATMを利用して振り込んだ場合についても無料にしてほしい。

(4)外国為替業務

外国為替業務に関する相談等は127件、うち苦情は31件であった。

苦情は為替デリバティブ内包預金に関するものが過半を占めたほか、海外の金融機関からの義援金受取時の手数料に関するものも寄せられた。

【相談】

○換金性に乏しい外国通貨の取引に注意するよう警告が出されていると聞いたが、スーダン・ポンド（スーダン共和国）を両替できる銀行は日本国内にあるか。

【苦情】

○海外の多数の取引先から当社宛に義援金が外貨建てで送金されてくるが、外貨預金で受け取るので、リフティングチャージが発生する。合算してみると結構な金額になるので、手数料は免除してほしい。

(5)チャネル業務

チャネル業務に関する相談等は315件、うち苦情は96件であった。

このうち、東日本大震災に関連した相談等は33件で、相談は被災地のATMの稼働状況、計画停電実施にともなうATMの稼働状況、本人確認資料不携帯の場合のキャッシュカード再発行手続等が寄せられた。苦情は計画停電、節電に伴う店舗併設ATMの稼働時間短縮、店舗外ATMの休止に関するものが漸増傾向にあった。

【相談】

○娘家族が被災したので、預金通帳を預かっていた預金口座に生活資金を入金したが、〇〇銀行のATMは稼働しているか。

○計画停電が実施されると聞いたが、ATMの稼働状況を各銀行に問い合わせなくても、把握できるようなホームページはないか。

○津波で流失したキャッシュカードを再発行してもらいたいが、避難所生活を送っているため、銀行窓口で受け取ることは可能か。

【苦情】

○節電対策の一環として、ほとんどの店舗

外ATMが休止しているが、特にお年寄りが多い地域は非常に困っている。社会的弱者に配慮してほしい。

○店舗併設のATMの営業時間が午後6時まで短縮されており、住宅ローンの返済資金を入金できなかった。仕事帰りでも利用できるように、週に1～2日は1時間くらい延長してほしい。

○節電には共感するが、最寄の支店へ出向くのに車で10分も掛かる。ガソリンも無駄になるので、店舗外ATMを停止するのであれば、午前午後の何れかにしてほしい。

(6)証券業務（窓販）

証券業務に関する相談等は136件、うち苦情は89件であった。

相談は、被災者が個人向け国債を中途換金する場合の特例手続に関するものが数件寄せられた。苦情としては投資信託の繰上償還に関するもののほか、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を強要されたことを問題視するものが複数寄せられた。

【相談】

○1年前に購入した個人向け国債（固定5年）を被災した家屋の修理費に充てたいが、発行から2年経過しないと中途換金できないのか。

【苦情】

○銀行で投資信託を平成18年に購入したが、最近になって銀行担当者から繰上償還になるので、他のファンドに買い換えてほしいと勧誘された。購入時にそのような説明は受けていないので、損失を補填してほしい。

○家庭事情が分かっている行員からの勧め

でもあったので、理解できないまま平成20年に投資信託を購入した。販売の際にリスクの説明もしておらず、生活費として必要な資金で投資信託を購入させるのは問題ではないか。

(7)保険業務（窓販）

保険業務に関する相談等は49件、うち苦情は40件であった。

変額個人年金保険等の高齢者に対する勧誘方針についての不満足の説明や契約後の税制面でのアドバイスがなくアフターフォローが充分ではないといった苦情が複数寄せられた。

【苦情】

- 母が高齢のため判断能力が低下しているので、里帰りしたときに取引店に同道し、リスク商品の勧誘は行わないでほしいと申し入れておいたにも拘らず、定期預金を中途解約させられ、個人向け国債の満期償還金を足して据置期間が10年もある変額個人年金保険を契約させられてしまっていた。
- 相続税対策のため平成21年1月下旬に変額個人年金保険を契約したが、税制改正があるとの情報を得たので、平成22年2月中旬に据置期間を10年から1年に短縮した。今年に入り、据置期間を短縮したことによって評価額が10%上がることが判明したが、銀行からは当初から説明がなかった。

(8)その他

その他、東日本大震災に関連して、被災地の銀行・店舗の営業状況、貸金庫の耐久性、手形交換に関する特別措置に関する相談等が寄せられた。

【相談】

- 支店の統廃合に伴い、口座振替を利用している普通預金の口座番号が変更になるようだが、一定期間は読み替えてくれるのか。
- 被災地の銀行・店舗の営業状況を一覧できるようなホームページ等はあるか。
- 今回の大震災がきっかけで貸金庫の利用を考えているが、どの程度の耐久性があるのか知りたい。
- 全国銀行協会のホームページに、「全手形交換所において、今回の災害のため、呈示期間が経過した手形でも交換持出等を行うことや不渡となった手形・小切手について不渡報告への掲載等を猶予することを、3月11日から当分の間、実施することを通知した。」とあるが、具体的な取扱いについて確認したい。

Ⅲ. あっせん委員会における紛争解決 手続の状況

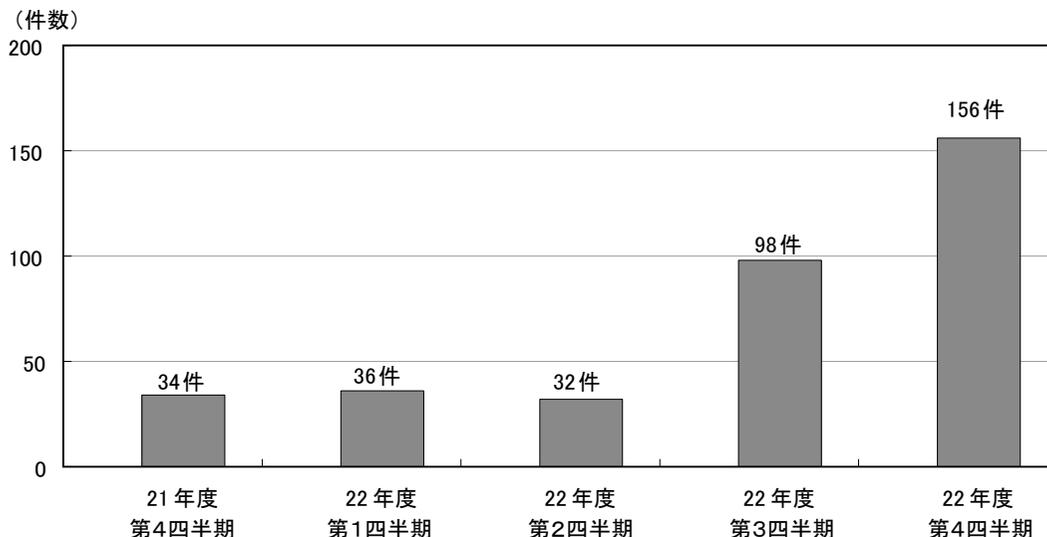
1. 当四半期における申立件数／四半期別紛争 解決手続件数

(1)当四半期における新規申立件数

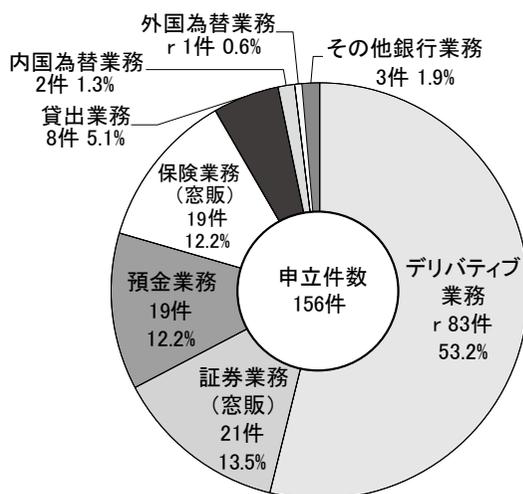
①当四半期における、あっせんの新規申立件数は156件であり、全て顧客からの申立てであった。新規申立件数の四半期毎の推移は、図表5のとおりである。

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（53.2% r）、証券業務（13.5%）、預金業務（12.2%）、保険業務（12.2%）の順となっている（図表6参照）。

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



(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。

(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44回開催され、119件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107件、不受理が12件となった。
- ②当四半期において、紛争解決手続が終了した事案は48件 rである。
- ③当該終了事案のうち、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23件であった。

あっせん案の提示後、不調となった件数が1件、申立人が申立てを取下げた件数が1件 r、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 r、あっせん委員会による適格性審査の結果、不受理とされ終了した事案が12件であった。

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	平成23年 1～3月	(参考) 平成21年度中
当四半期中終結件数	26	30	33	r 48	60
あっせん案の提示後、和解件数	9	8	11	23	24
あっせん案の提示後、不調件数	0	0	0	1	1
申立人の申立て取下げ件数	3	2	1	r 1	2
紛争解決手続の打ち切り件数	5	7	11	r 11	19
適格性審査による不受理件数	9	13	10	12	14

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。

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場合、その相談に預かる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373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実施件数と比較し、前年同期（21年度第4四半期）比33件（8.1%）減少、前期（22年度第3四半期）比64件（14.6%）減少した（図表8参照）。

このうち、東日本大震災に起因した住宅ローンの返済条件の見直し等に関する相談は7件であった。

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57.1%、債務整理後の返済等の相談19.8%、投資・事業失敗8.9%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58.8%と最も多く、次いで、住宅金融支援機構を利用している方へ同機構の支社を案内したもの（9.3%）、法テラスを紹介（8.6%）の順となった（図表10参照）。

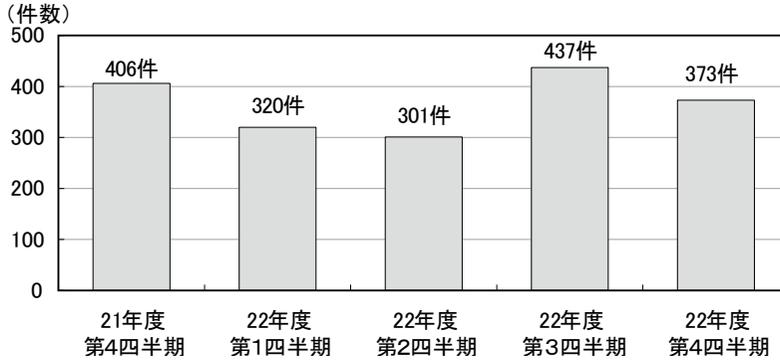
2. 中小企業向け融資相談の実施状況

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。

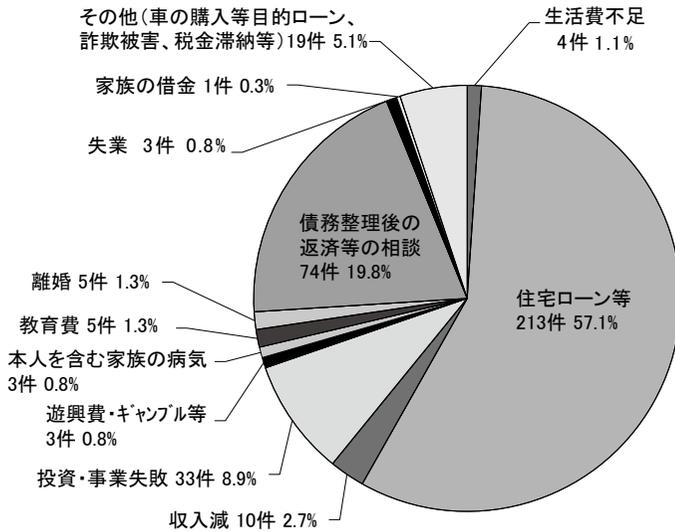
中小企業向け融資相談窓口が当四半期に受け付けた相談等の件数は344件であり、前年同期（21年度第4四半期）比36件（9.5%）減少し、前期（22年度第3四半期）比33件（10.6%）増加した。このうち、苦情は前期と同じ75件であった。

相談等の主な内容を見ると、新規借入れに関するものが60件、返済猶予の相談等が97件であった。このほか、東日本大震災に関連した相談等が15件あった。

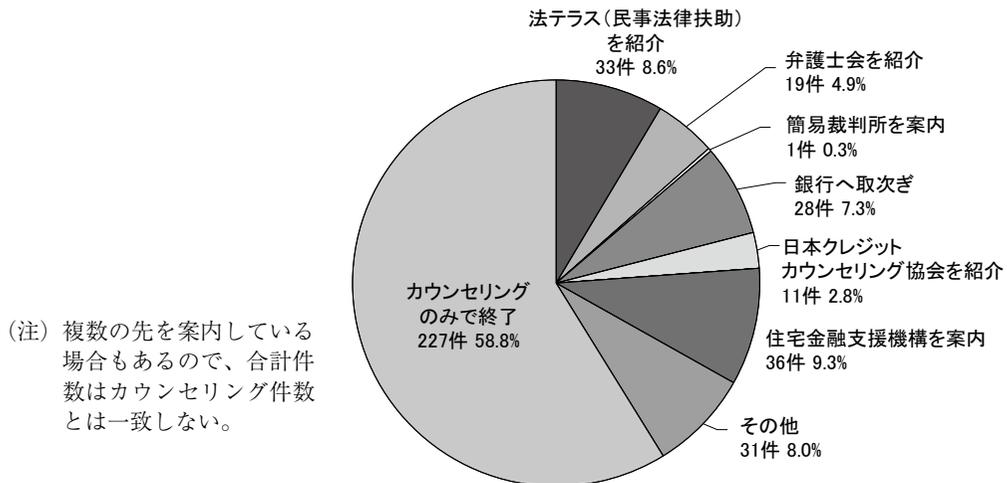
図表8 四半期別のカウンセリングサービスの実施件数の推移



図表9 カウンセリングを受けるに至った債務の原因
(平成22年度第4四半期)



図表10 カウンセリングサービス利用者への対応
(平成22年度第4四半期)



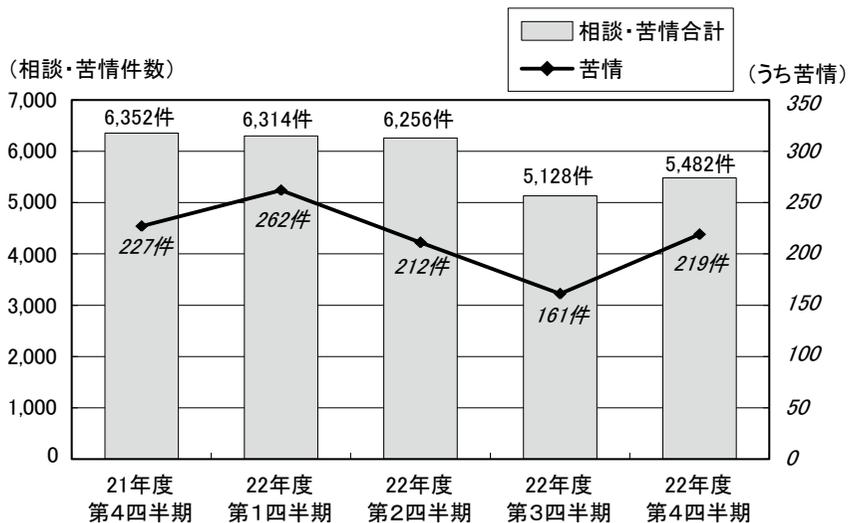
V. その他

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

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」では、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。当四半期の銀行とりひき相談所の相談等の受付件数は5,482件であり、前年同期(21年度第4四半期)比870件(13.7%)減少し、前期(22年度第3四半期)比354件(6.9%)増加した。このうち、苦情は219件であり、前年同期比8件(3.5%)減少し、前期比58件(36.0%)増加した(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5件であった。 □

図表11 四半期別の相談・苦情の受付件数の推移
(全国50か所の銀行とりひき相談所)



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
チャンネル業務	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