

全国銀行協会紛争解決等業務の実施状況 (平成25年度第1四半期)

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. 概況
- 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

という。)に寄せられた相談および苦情の受付状況ならびにあっせん委員会における紛争解決手続の概況は以下のとおりである。

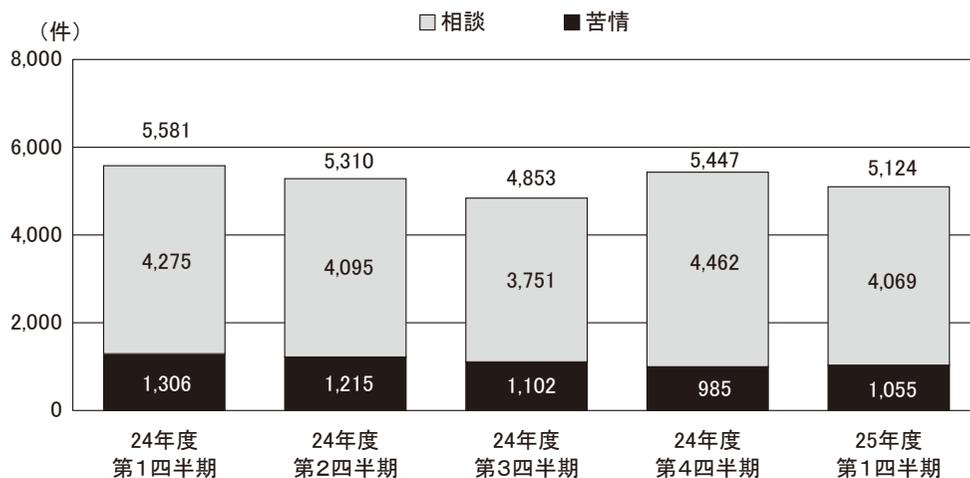
1. 相談および苦情の受付状況

全銀協相談室が当四半期に受け付けた相談および苦情の合計件数は5,124件となり、平成24年度第4四半期(平成25年1月～3月)(以下「前期」という。)に比べて323件(5.9%)の減少となった(図表1参照)。相談および苦情それぞれの当四半期の動きは以下のとおり。

I. 概況

平成25年度第1四半期(平成25年4月～6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」

図表1 相談等の受付件数(四半期別)



【相 談】

- ・件数は4,069件で、前期比393件（8.8%）の減少となった。業務別には、「預金業務」の割合が引き続き最も高く、次いで「加入銀行」、「銀行協会」および「貸出業務」（以上、合計で6割強）となった。
- ・当四半期では、預金口座の開設を断られたがどうすれば開設できるのか、犯罪に関与してしまっただが、いつになったら口座開設をすることができるのか等の相談が寄せられた。
- ・その他、中小企業金融円滑化法が平成25年3月に終了したことに對する懸念や、犯罪収益移転防止法の改正に伴う本人確認手続きに関する相談が多く寄せられた。
- ・また、件数は少ないものの、警察や全国銀行協会名を詐称した事件に関する相談が寄せられた。

【苦 情】

- ・件数は1,055件で、前期比70件（7.1%）の増加となった。業務別には、「預金業務」の割合が引き続き最も高く、次いで「貸出業務」（以上、合計で5割強）が多かった。
- ・当四半期では、「デリバティブ業務」および「証券業務（窓販）」が前期比大幅に減少した一方、「加入銀行」や「チャネル業務」、「内国為替業務」等が増加した。
- ・振込手続きや家族名義預金の払出し時における本人確認手続きに関する苦情が多く寄せられたほか、投資信託および保険商品の商品内容や税金に関する説明不足、貸出条件等についての苦情が寄せられた。

2. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

あっせんの新規申立件数は84件で、前期比50件（37.3%）の減少となった（図表6参照）。内訳をみると、「貸出業務」、「証券業務（窓販）」、「保険業務（窓販）」、「デリバティブ業務」がいずれも大幅に減少した（図表7参照）。

紛争解決手続の終結件数は166件で、そのうち和解したものは100件、和解率は60.2%であった。また、申立人の申立取下げ件数は27件で、終結件数の16.3%となった（図表8参照）。

II. 全銀協相談室における苦情処理手続等の状況

1. 相談および苦情の受付件数

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5,124件で、前期（平成24年度第4四半期）比323件（5.9%）の減少となった。

また、前年同期（平成24年第1四半期）に比べて、457件（8.2%）の減少となった（図表1参照）。

2. 相談の受付状況

全銀協相談室が当四半期に受け付けた相談の件数は4,069件で、前期比393件（8.8%）の減少となった（図表1、2参照）。

業務分類別にみると、引き続き「預金業務」、「加入銀行」、「銀行協会」および「貸出業務」の割合が高く、この4分類で全体の6割強となったが、いずれも前期比二桁の減少となった（図表2、3参照）。

相談内容をみると、「預金業務」については、相続、口座開設、口座解約・払戻しに関する相談が多く寄せられた。一方、睡眠預金関係の相談は減少している。

「加入銀行」については、引き続き、全銀協相談室を銀行と誤認した入電を含め、個別銀行の所在地・電話番号・金融機関コードの照会が大宗を占めた。

「銀行協会」については、個人信用情報センターに関する照会が多く、次いでカウンセリングサービス関係、全銀協相談室・銀行と

りひき相談所に関する照会が多く寄せられたほか、TIBORレートや全銀協出版物に関する照会があった。

「貸出業務」については、消費者ローン、住宅ローン、事業資金の順に件数が多かった。

「内国為替業務」は前期比で増加したが、これは犯罪収益移転防止法の改正に伴う振込依頼時の本人確認手続きや誤振込時の組戻手続き、銀行の合併や店舗の統廃合時の送金先情報（被仕向銀行情報）の読み替え等についての相談・照会が寄せられたことによる。

「チャネル業務」も前期比で増加したが、半数以上はCD・ATM取引に関する照会であり、キャッシュカードの再発行や暗証番号の相違により口座がロックされた場合の手続き、利用限度額、キャッシュカード紛失時の手続き等の照会が寄せられた。また、インターネット／モバイルバンキング関係では、ID、パスワードが不明な場合の手続きに関する照会や個別銀行のサービス内容についての照会が寄せられた。

「その他」は、金融関連業法等関係の相談が多く、次いで加入銀行以外の金融機関に関する相談や金融犯罪関連の相談が寄せられた。前期比増加の主因は、犯罪収益移転防止法の改正に伴い、法人を中心に本人確認方法の相談が著増したことである。なお、金融犯罪関連の件数は横這いであるが、引き続きインターネット詐欺や振り込め詐欺、ヤミ金被害に関する相談等が寄せられているほか、件数は少ないものの、警察や全国銀行協会名を詐称した事件に関する相談が寄せられた。

3. 苦情の受付状況

全銀協相談室が当四半期に受け付けた苦情の件数は1,055件で、前期比70件（7.1%）の増加となった（図表1、2参照）。

業務分類別にみると、引き続き「預金業務」および「貸出業務」の割合が高く、この2分

類で全体の半数以上となった（図表2～4参照）。苦情の原因は、いずれも主に「取引方針」（図表5参照）であった。「預金業務」については、名義人以外の家族等による預金の払戻しや預金の相続手続き、口座が開設できない等の苦情であり、「貸出業務」については、住宅ローン、事業資金および消費者ローンについての謝絶や銀行からの担保提供要請、貸出金利が高い等の苦情があった。

「チャネル業務」は前期比大幅に増加した。CD・ATM取引にかかる手数料や利用限度額、誤振込時の再振込手数料、暗証番号の相違による口座がロックされたこと等に関する苦情が寄せられた。

「デリバティブ業務」および「証券業務（窓販）」は、いずれも大幅に減少した。

「保険業務（窓販）」はやや増加したが、説明態勢を理由とするものが6割以上を占めた。具体的には、商品内容の説明が不十分だったために誤解した、税金の説明が不十分または間違っていた、申し込んだにもかかわらず契約できなかった、希望した保険金額より減額した金額しか契約できなかった等の苦情が寄せられた。

「その他」は大幅に増加した。犯罪収益移転防止法の改正による本人確認手続きに対する苦情が、件数は減少したものの引き続き寄せられたほか、税金滞納に伴う預金差押えや投資信託の配当金への源泉徴収に対する苦情が寄せられた。

図表2 相談等の業務分類別件数・構成比
(25年度第1四半期)

(単位：件)

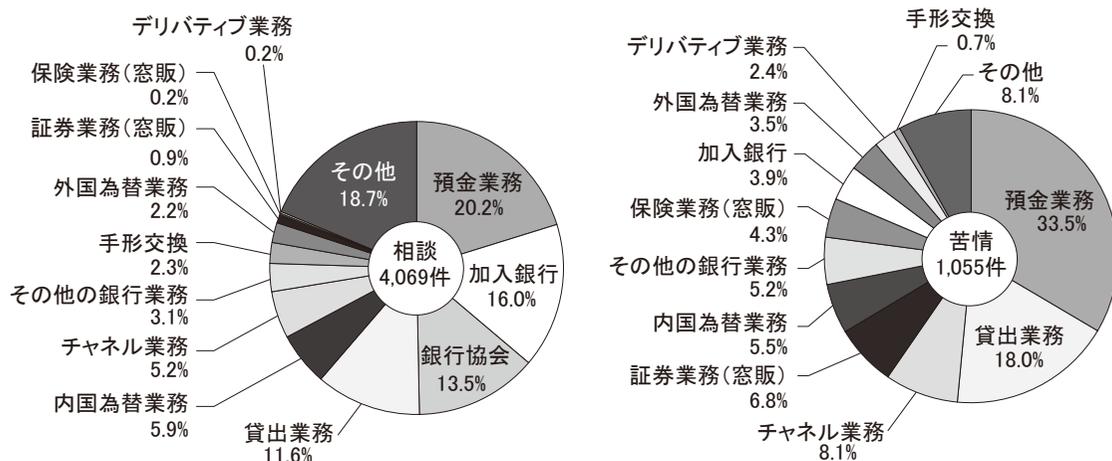
業務分類	相談			苦情			相談・苦情合計		
	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比
加入銀行	653	16.0%	▲ 28.1%	41	3.9%	192.9%	694	13.6%	▲ 24.7%
銀行協会	550	13.5%	▲ 15.1%	—	—	—	550	10.7%	▲ 15.1%
預金業務	822	20.2%	▲ 18.5%	353	33.5%	6.0%	1,175	22.9%	▲ 12.4%
貸出業務	470	11.6%	▲ 14.1%	190	18.0%	18.8%	660	12.9%	▲ 6.6%
内国為替業務	240	5.9%	9.1%	58	5.5%	23.4%	298	5.8%	11.6%
手形交換	92	2.3%	▲ 10.7%	7	0.7%	▲ 30.0%	99	1.9%	▲ 12.4%
外国為替業務	91	2.2%	8.3%	37	3.5%	15.6%	128	2.5%	10.3%
チャネル業務	211	5.2%	17.9%	86	8.1%	83.0%	297	5.8%	31.4%
証券業務(窓販)	36	0.9%	44.0%	72	6.8%	▲ 16.3%	108	2.1%	▲ 2.7%
保険業務(窓販)	10	0.2%	400.0%	45	4.3%	9.8%	55	1.1%	27.9%
デリバティブ業務	8	0.2%	▲ 27.3%	25	2.4%	▲ 73.4%	33	0.7%	▲ 68.6%
その他の銀行業務	125	3.1%	5.0%	55	5.2%	0.0%	180	3.5%	3.4%
その他	761	18.7%	25.4%	86	8.1%	30.3%	847	16.5%	25.9%
合計	4,069	100.0%	▲ 8.8%	1,055	100.0%	7.1%	5,124	100.0%	▲ 5.9%

(注1) 業務分類の内訳は資料1参照。

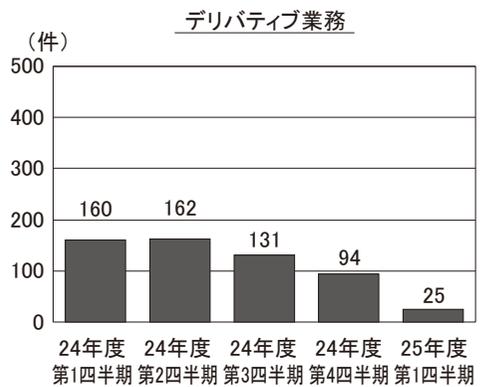
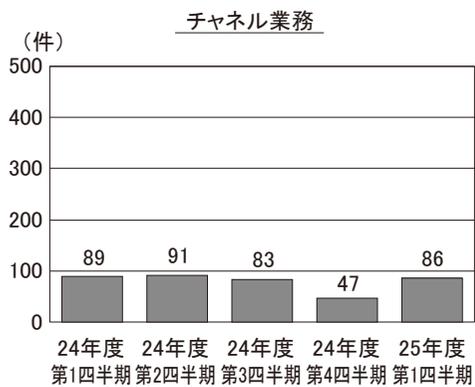
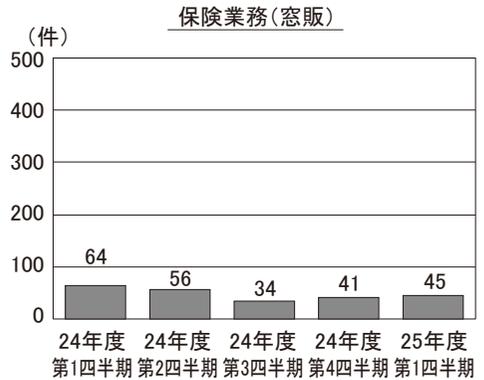
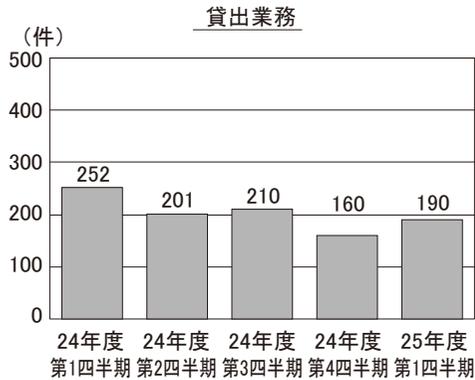
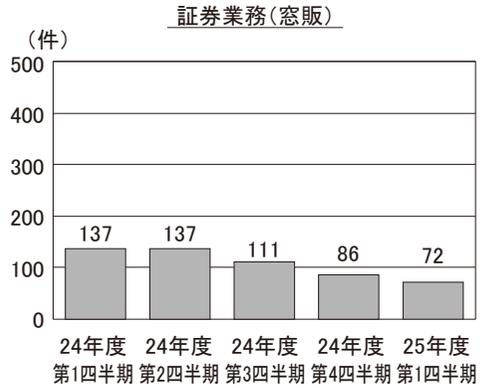
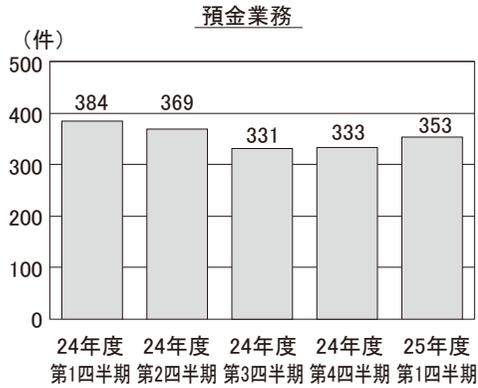
(注2) 住宅ローンに関する相談のうちカウンセリングサービスを実施した件数は業務分類「銀行協会」に、また、中小企業向け融資に関する窓口で受け付けた相談等は同「貸出業務」に計上。

(注3) 構成比は、合計して100%になるように調整しており、各業務分類の件数から算出した値と必ずしも一致しない。

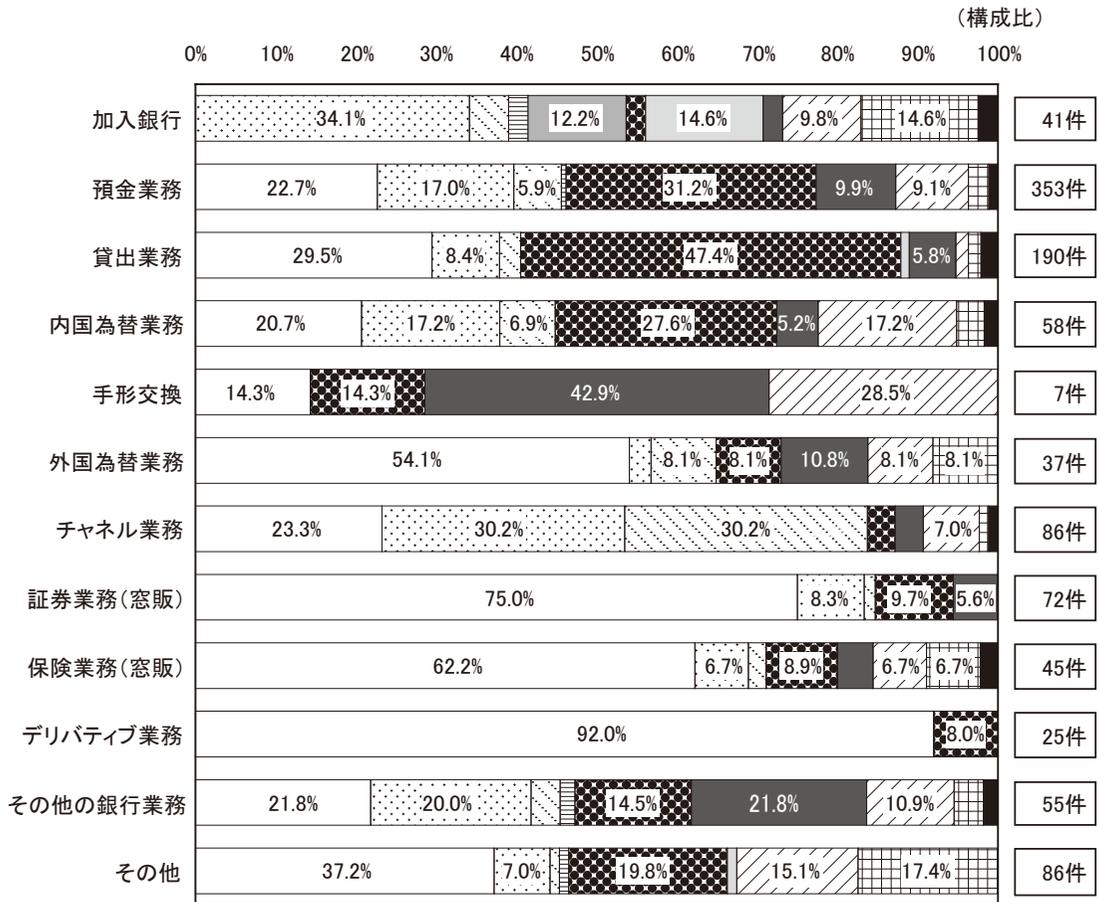
図表3 相談等の業務分類別構成比(グラフ)
(25年度第1四半期)



図表4 主な業務分類別の苦情の受付件数の推移（四半期別）



図表5 苦情の業務分類別件数とその発生原因
(25年度第1四半期)



- 説明態勢 (銀行側の説明不足・説明相違、等)
- ▨ 商品・サービス (顧客からの被害発生への申出、等)
- 店舗等設備 (店舗等設備に対する改善要望、等)
- 経営方針 (銀行の経営方針、銀行界全体への意見、等)
- ▨ その他の改善 (伝票や必要書類に対する改善要望、等)
- 個人情報保護関連
- ▨ 対応姿勢 (店頭での対応方法に関する不満、等)
- ▨ 広告宣伝 (広告宣伝物・説明資料の改善要望、等)
- 取引方針 (与信判断への不満、等)
- 事務の錯誤・遅延 (銀行のオペレーションミス、等)
- ▨ その他 (銀行以外の外部要因、等)

(注) 発生原因の内訳は資料2参照。

4. 相談等の事案例

(1)相談

【預金業務】

○払戻請求書に押印した印影が欠けていた場合、ボールペンで×を記す場合や、同じ印

鑑で塗りつぶすような対応をする銀行があるが、どれが正しいのか。

○81歳であるが、二人の息子に財産争いが起きないように遺したいが、どのような方法があるのか。遺言書を作り貸金庫に入れて

おけばよいか。

- 息子名義で預金し、通帳や印鑑を父親が管理している。息子が当該預金の存在を知って引き出さないように、事前に銀行に通帳紛失に伴う再発行手続には応じないよう依頼をしておくことは可能か。
- 銀行に法人口座の新規開設を申し込んだが、バーチャルオフィスであることを理由に謝絶された。レンタルオフィスであれば口座開設をしてもらえるか。
- 逮捕・勾留された人は、口座開設することはできないのか。反社会的勢力に該当しなくなってからどのくらい経てば口座を開設することができるのか。

【貸出業務】

- 個人事業者が住宅ローンの借入れをするための所得金額を判断する際、専従者分を収入合算してもよいか。
- 運転資金のニーズが生じるときに備えて、キャッシュフロー計算書を作成しておきたい。銀行に提出することを念頭に置くと、直接法と間接法のどちらの様式で作成しておいた方が適当か。
- 金融円滑化法終了前と後では、金融機関への条件変更の申込みに関する対応や施策は変わったのか。

【内国為替業務】

- 窓口で現金100万円を払い出し、そのうち60万円を振り込む場合、取引時に本人確認等を求められるのか。
- 全銀協標準通信プロトコルは、通常ISDN回線での接続になると思うが、光回線での接続は可能か。
- 私が30年前に振り込んだデータが全国銀行資金決済ネットワークに残っているか。銀行からは、時効でデータが残っていないと言われている。

【外国為替業務】

- アメリカに在住し、日本の年金をアメリカで受け取っているが、入金までの手数料が高い。調べたところ、非居住者預金口座という商品があるらしいが、この口座で年金受け取りをすることは可能か。
- 海外送金手続で、輸入する際に相手先から「課税利用コード」というものがあるかと聞かれたが、何のことか。

【チャネル業務】

- ICカードは、磁気ストライプカードに比べて偽造等で犯罪に利用されるおそれは少ないのか。ICカードの偽造等による犯罪は、どの程度発生しているのか。
- 主人が入院する前に、銀行のキャッシュカードの利用停止手続きをとった。再度使えるようにしたいが、配偶者が代理で手続きできるか。
- 訪問販売で商品を契約した。デビットカードの決済端末機というのがあるが、その場でデビットカード決済をすることが本当にできるのか。

【証券業務（窓販）】

- 銀行は投資信託を販売する際、顧客の投資経験や総資産に占めるリスク商品の投資割合等を勘案していろいろ質問するが、顧客によっては希望しても購入できないことも想定される。銀行はビジネスチャンスを逃しているのではないか。
- 昭和49年発行の「電信電話債券預り証」がある。銀行名が書かれているが、その取扱いについては合併後の銀行に照会をすればよいか。
- 個人向け国債と通常の国債は、何がどう違うのか。

【保険業務（窓販）】

- 口座に大口の入金があったところ、銀行から生命保険の契約を勧める勧誘の電話があ

り、相続対策になると聞いたが、どのような契約をすれば効果があるのか。

- 65歳になる母が銀行から電話で生命保険の勧誘を受け、説明を聞きに行く約束をしたが、母は目の手術をしなくてはならない。手術後に説明を聞きに行った方がよいのか判断がつかないが、娘が同席することは可能か。

【デリバティブ業務】

- 銀行と10年物の仕組預金の契約をすることを検討している。預金保険制度の対象となるか確認したところ、段階的に金利が上がる商品なのに、その金利すべてには適用されず、元金と0.25%までの利息が対象になるといわれた。0.25%しか保護されないというのは、低すぎないか。

【その他の業務】

- 前年度までは非課税団体であったが、今年度から課税団体となった。銀行への届出が遅れており、非課税団体のままである。そのため利子は源泉分離課税となっていない。本来銀行が処理をすると思うが、非課税となっている分については銀行と当方のどちらが納税すべきなのか。
- テレビの視聴料金の口座振替依頼手続で、今までは振替用紙に記入していたが、今回キャッシュカードを機械で読み取るような手続で完了した。このような方法はあるのか。
- 教育資金一括贈与の商品を信託契約によらずに扱っている銀行はあるか。

(2) 苦情

【預金業務】

- 法人の支社の住居表示が行政の方針により変わった。他行は行政が出した「住居表示の変更がある。」という書面のみで住所変更に応じてくれたのに、某銀行は届出印を

押捺した住所変更届を提出しないと応じないという。預金者の都合ではないのに、変更手続を求めることには納得できない。

- 法人名義の通帳の記帳を依頼したところ、登記簿謄本の提出を求められ、取引の目的を聞かれた。通帳を記帳する場合でも必要なのか。
- 口座が差押えられた。その後、裁判所から「債権差押命令の取下書」が送付された。裁判所に確認すると同日付で銀行へも取下書を送ったという。銀行にその旨を伝え差押えを解除するよう求めたが、裁判所から書類が届いていないという。未だ預金取引ができず、生活に支障が出て困っている。

【貸出業務】

- カードローンの返済を2回延滞し、期限の利益を喪失した。分割払いを認めてもらえず一括返済することにしたが、返済する当日の朝まで一括返済金額を教えてもらえない。
- 土地を先行取得して住宅ローンを組んでいたが、病気のため返済が滞り自己破産した。土地の管理と売却は銀行から紹介してもらった不動産仲介業者に一任する契約を結び、名義変更も依頼した。今月になり固定資産税の納付書が届き、名義が変わっていないことが判明した。銀行へは早急な対応を依頼しているが、「いつになるかわからない」という回答であり、これは銀行の嫌がらせではないか。
- 65歳になり、銀行からカードローンの利用停止の通知が届いた。銀行は約款にもとづいて連絡をしたというが、年齢でカードローンの利用を停止させるのは差別ではないか。

【内国為替業務】

- 10万円超の現金振込時、銀行が会社にその都度電話をして確認を行っている。先日、

銀行からの確認電話に出られなかったことで、未確認として振込が遅れ、不利益を被った。犯罪収益移転防止法が厳しくなったことは理解しているが、その都度の電話確認は過剰ではないか。銀行は被った不利益分について責任をとってくれるのか。

【外国為替業務】

- 絵画購入のため、海外送金（230万円）について銀行に問い合わせをしたが、経常的な取引でなければ海外送金することは難しいと言われた。海外送金ができる明確な基準を公表してほしい。
- 外貨普通預金を利用しているが、現金を外貨で保有しようと思ひ払い戻そうとしたが、金額を制限された。口座開設時には制限など聞いておらず、納得できない。
- 合併前の旧行名のトラベラーズチェックを所有している。最近、海外で利用しようとしたが、旧行名であったため支払先が受取りに難色を示した。帰国後、現在の銀行名の銀行へ新しく切り替えてほしいと依頼したが、トラベラーズチェックの発行元を案内された。銀行名の変更は私の原因ではないのに、どうして私が手続をしなくてはいけないのか。

【チャネル業務】

- 時間外にATMを利用すると手数料を取られるが、たとえば1万円を払い戻すのに105円とすると、クレジットカードのキャッシングの場合、1か月後に返済する利息は140円弱である。そう考えると、時間外手数料はあまりに暴利である。
- 銀行発行のクレジットカードを利用しようとしたところ、支払停止になっているとカード会社から連絡があり、宿泊ホテルで使用を拒絶された。銀行に調べてもらったところ、使用不可ではないと言う。原因を調べてほしいと依頼したが、カード会社に直

接連絡をするように言われた。高い年会費を支払っているのに、この対応はおかしい。

- コンビニのATMを使い、自分の口座に入金をした。最終画面（完了画面）にしか手数料が表示されなく、取消もできない。このような表示方法は詐欺に遭ったようである。手数料を記載した画面が最終画面にしか表示されないのであれば、取り消せるようにすべきである。

【証券業務（窓販）】

- 担当者の経験不足により投資信託の手数料等の説明が不十分だった。今後もその担当者を信じていけるか不安なので、取引支店および担当者を変更してほしい。
- 銀行の窓口に出向いて投資信託の売却とラップ口座の解約を申し出たが、「これから利益が出るかもしれないので、もったいない。」等の理由で断られた。本人が出向き、本人の意向で手続を依頼したのに断られたことは理解に苦しむ。
- 投資信託契約を乗り換えた際、損失分は確定申告手続をとるようにと銀行から年間取引報告書の送付があった。昨年1月に窓口へ行ったところ、確定申告は損失が確定する来年（平成25年1月）に行えばよいと間違った説明をされ、繰越控除を受けられなくなった。
- 証券会社から銀行に国債を移管したが、事務手続が遅く国債の売却タイミングを逃し、損失を被った。損失分の補てんを銀行に求めたい。
- 【保険業務（窓販）】
 - 銀行で相続対策として生命保険を契約したが、税金の説明が間違っていたことに加え、保険金の請求手続きは受取人一人で完了すると説明を受けたが、後になって相続人全員の手続が必要であると言う。もう一度、勧誘をした銀行員全員が集まって説明をし

てほしい。

- 相続の際にメリットがあると銀行員から説明を受けて契約した変額個人年金保険であるが、損失が出ており、納得できない。

【デリバティブ業務】

- 銀行は、「100万円預ければ10万円増えます。」と説明したので普通の円定期預金と思い契約した。満期を迎えて銀行から送られてきた書類にはわずか数千円の利息しか付いていない。満期日繰上特約付円定期預金（仕組預金）ということだが、どうしてこのような金利になったのか納得できない。
- 銀行と金利キャップ取引をしているが、中途解約しようとするとう社の想定と比較しても法外な解約清算金を負担しなければならない。そのような状況であるのに、解約清算金の説明を求めても応じてくれないのは問題ではないか。

【その他】

- 20年前に死亡した親族が貸金庫を借りていた。亡くなった際、弁護士が相続代理人として相続手続を行い、未払いの貸金庫利用料を支払い、内容物を引き取った。最近になって貸金庫の手数料が未納であるとして、20年分の手数料の一括請求書が相続人宛に届いた。途中で督促することもなく、このようなやり方は法的に問題ではないか。
- 4月1日から犯罪収益移転防止法が改正されたとはいえ、10万円を超える現金振込にまで会社名や所属部署、役職名まで記入させるのは行き過ぎではないか。支店のロビー係に不満を伝えたところ、「全銀協の指導によりそのようにしている。」と言われたが、そうなのか。
- 住民税を滞納して預金口座を差押えられた。銀行は「やむをえない。」「仕方ない。」

と言うが、滞納には正当な理由がある。徴収権は絶対ではなく、銀行は協力すべきではない。人権・財産権の侵害だ。生活費や就職活動費として預けていたお金を差し押さえられ、就職活動ができなくなった。責任をとってほしい。

- 教育資金の贈与につき、祖父母が孫に渡す際には、1,500万円までは贈与税が非課税になる制度ができたと聞いた。口座がないので、まずは銀行へ電話で制度が利用できるかどうかを確認したが、祖父が成年後見制度を利用していることを告げると、「利用できない」と断られた。せめて、書類等の審査はしてほしい。
- 口座振替依頼書に捨印を押すようになっているがどうして必要なのか。間違っていれば、訂正をすれば済む話ではないか。決まりが無ければ捨印を省くようにしてほしい。

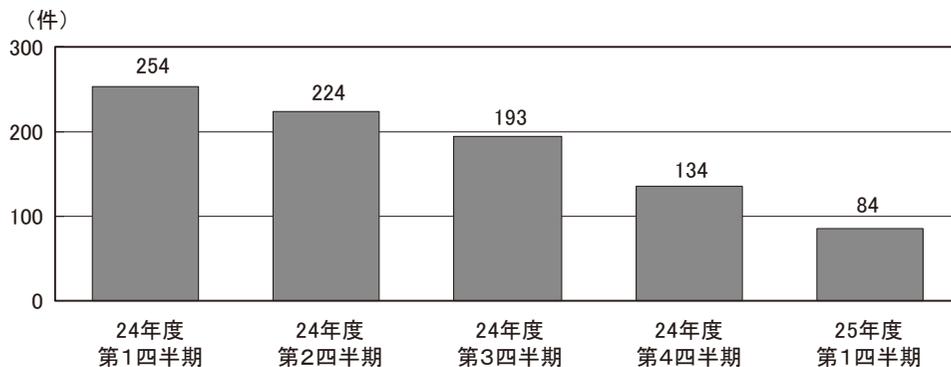
Ⅲ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

1. 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84件であり、前期比50件（37.3%）の減少であった。当四半期は、すべ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最近の推移は図表6、紛争事案の業務分類別の件数は図表7のとおりである。

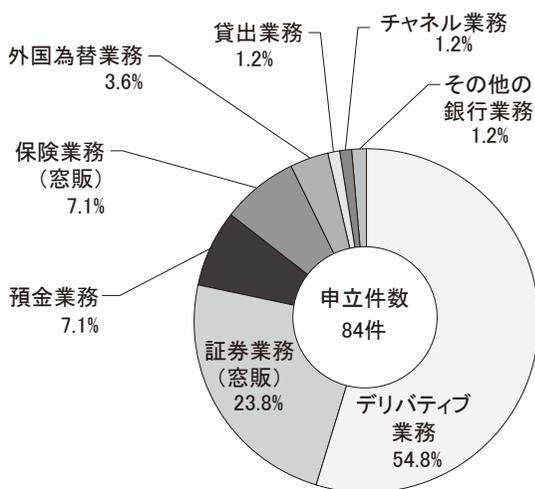
図表6 あっせんの新規申立件数の推移（四半期別）



図表7 あっせんの新規申立の業務分類別件数・構成比（25年度第1四半期）

(単位：件)

業務分類	内 訳	紛 争		
		構成比	前期比	
加入銀行		0	0.0%	—
預金業務		6	7.1%	100.0%
貸出業務		1	1.2%	▲ 66.7%
内国為替業務		0	0.0%	—
手形交換		0	0.0%	—
外国為替業務		3	3.6%	50.0%
外貨預金等		3	3.6%	50.0%
チャンネル業務		1	1.2%	0.0%
証券業務（窓販）		20	23.8%	▲ 39.4%
投資信託		17	20.2%	▲ 43.3%
保険業務（窓販）		6	7.1%	▲ 45.5%
デリバティブ業務		46	54.8%	▲ 43.2%
為替デリバティブ		40	47.6%	▲ 48.7%
その他の銀行業務		1	1.2%	—
その他		0	0.0%	—
合 計		84	100.0%	▲ 37.3%



(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。

当四半期から紛争事案の業務分類の分類・集計方法を見直し、デリバティブ内在預金等の紛争事案を「預金業務」から「デリバティブ業務」に変更した。なお、変更後の分類・集計方法による、これまでの各四半期別の「預金業務」および「デリバティブ業務」の件数は下表のとおりである。

(単位：件)

	22Q3	22Q4	23Q1	23Q2	23Q3	23Q4	24Q1	24Q2	24Q3	24Q4
預金業務	4 (4)	14 (14)	7 (7)	4 (4)	4 (6)	5 (5)	5 (6)	10 (10)	1 (1)	3 (3)
デリバティブ業務	45 (45)	83 (83)	115 (115)	148 (148)	248 (246)	240 (240)	168 (167)	150 (150)	114 (114)	81 (81)

※ () 内は変更前の件数。

(2)四半期別紛争解決手続件数

当四半期において、紛争解決手続が終結した事案は166件となり、終結事由別の件数は図表8のとおりである。

2. あっせんの申立て事案の概要とその結果

当四半期に紛争解決手続が終結した166件の事案の概要は、全銀協ホームページ(<http://www.zenginkyo.or.jp/adr/>)に掲載。

図表8 紛争解決手続が終結した件数の推移（四半期別）

(単位：件)

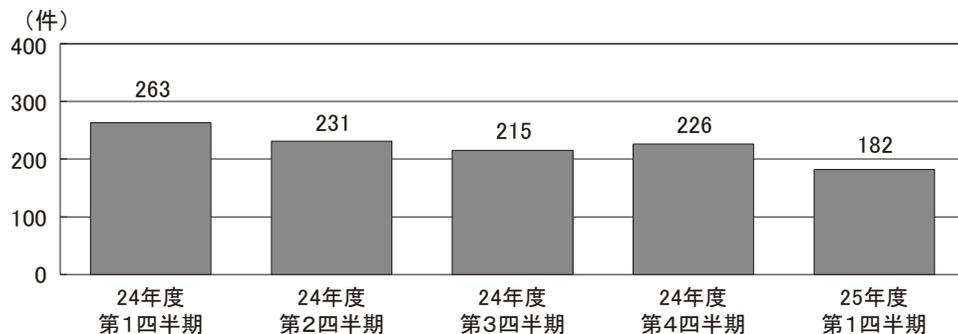
	24年度 第1 四半期	24年度 第2 四半期	24年度 第3 四半期	24年度 第4 四半期	25年度 第1 四半期	(参考) 24年度
当四半期中終結件数	307	282	246	230	166	1,065
あっせん案の提示後、和解	190	177	182	145	99	694
特別調停案の提示後、和解	0	0	0	2	1	2
あっせん案不受諾	2	2	4	0	4	8
特別調停案不受諾	0	0	0	0	1	0
申立人の申立て取下げ件数	14	18	6	25	27	63
紛争解決手続の打ち切り件数	89	66	49	49	31	253
適格性審査による不受理件数	12	19	5	9	3	45

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

1. カウンセリングサービスの実施状況

当四半期の実施件数は図表9、カウンセリングサービスを受けるに至った原因とその対応結果は図表10のとおりである。

図表9 カウンセリングサービスの実施件数の推移（四半期別）



¹ 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等を受け付ける専用の電話を設けている。

図表10 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
(25年度第1四半期)

(単位：件)			(単位：件)		
債務の原因	件数	構成比	カウンセリング結果	件数	構成比
住宅ローン等	92	50.5%	カウンセリングのみで終了	123	64.1%
債務整理後の返済等の相談	40	22.0%	法テラス（民事法律扶助）を紹介	15	7.8%
投資・事業失敗	17	9.3%	弁護士会を紹介	12	6.3%
離婚	7	3.8%	銀行への取次ぎ	11	5.7%
収入減	6	3.3%	住宅金融支援機構を案内	8	4.2%
教育費	6	3.3%	日本クレジットカウンセリング協会を紹介	7	3.6%
失業	4	2.2%	簡易裁判所を案内	1	0.5%
家族の借金	2	1.1%	労働金庫を案内	1	0.5%
本人を含む家族の病気	2	1.1%	その他	14	7.3%
生活費不足	1	0.6%			
遊興費・ギャンブル等	1	0.6%			
その他	4	2.2%			
合計	182	100.0%	合計	192	100.0%

(注1) 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。

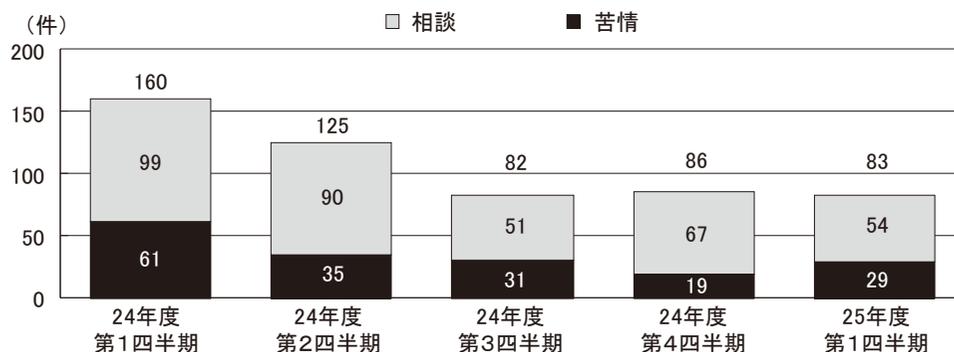
(注2) 対応結果の「その他」(14件)には、個人情報情報機関を案内(4件)が含まれる。

2. 中小企業向け融資に関する相談窓口の実施状況

当四半期の実施件数は図表11のとおりで

ある。相談等の主な内容を見ると、新規借入れに関するものが23件、与信管理・回収に関するものが17件であった。

図表11 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)



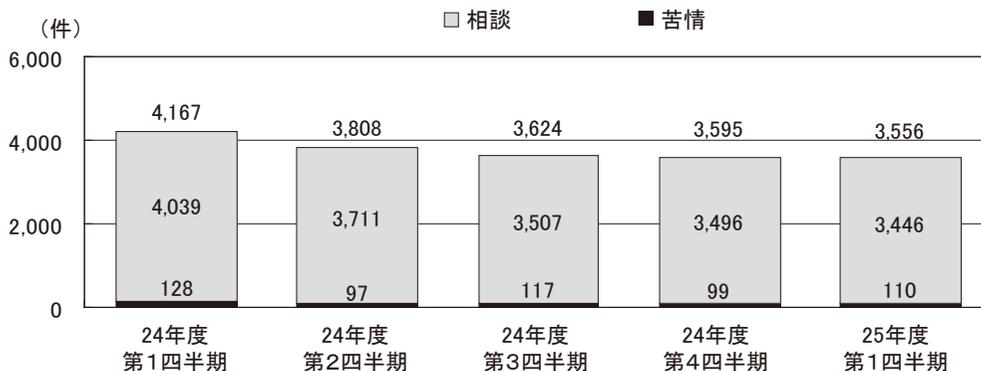
V. その他

- 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

全国の銀行とりひき相談所²が当四半期に受け付けた相談等の件数は、図表12および13のとおりである。また、大阪銀行協会銀行とりひき相談所が当四半期に実施したカウンセリングサービスは2件であった。



図表12 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) (全国51か所の銀行とりひき相談所)



図表13 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
(25年度第1四半期)

(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	601	17.4%	▲ 4.1%	3	2.7%	▲ 25.0%	604	17.0%	▲ 4.3%
銀行協会	425	12.3%	▲ 7.6%	—	—	—	425	12.0%	▲ 7.6%
預金業務	872	25.3%	▲ 1.4%	38	34.5%	18.8%	910	25.6%	▲ 0.7%
貸出業務	529	15.4%	▲ 8.3%	30	27.3%	▲ 11.8%	559	15.7%	▲ 8.5%
内国為替業務	88	2.6%	▲ 14.6%	7	6.4%	40.0%	95	2.7%	▲ 12.0%
手形交換	164	4.8%	▲ 11.8%	1	0.9%	0.0%	165	4.6%	▲ 11.8%
外国為替業務	102	3.0%	17.2%	2	1.8%	100.0%	104	2.9%	18.2%
チャンネル業務	68	2.0%	30.8%	9	8.2%	28.6%	77	2.2%	30.5%
証券業務 (窓販)	50	1.4%	▲ 3.8%	5	4.6%	400.0%	55	1.5%	3.8%
保険業務 (窓販)	15	0.4%	50.0%	3	2.7%	▲ 40.0%	18	0.5%	20.0%
デリバティブ業務	5	0.1%	▲ 44.4%	3	2.7%	—	8	0.2%	▲ 11.1%
その他の銀行業務	119	3.5%	26.6%	4	3.6%	▲ 50.0%	123	3.5%	20.6%
その他	408	11.8%	14.9%	5	4.6%	400.0%	413	11.6%	16.0%
合計	3,446	100.0%	▲ 1.4%	110	100.0%	11.1%	3,556	100.0%	▲ 1.1%

² 各地の銀行協会が運営する「銀行とりひき相談所」は51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。

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、クレジットカード ・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 ・振り込め詐欺、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、犯罪収益移転防止法、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
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中出 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中出 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