

# 全国銀行協会紛争解決等業務の実施状況 (平成25年度第3四半期)

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

## I. 概況

平成25年度第3四半期（平成25年10月～12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。）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。

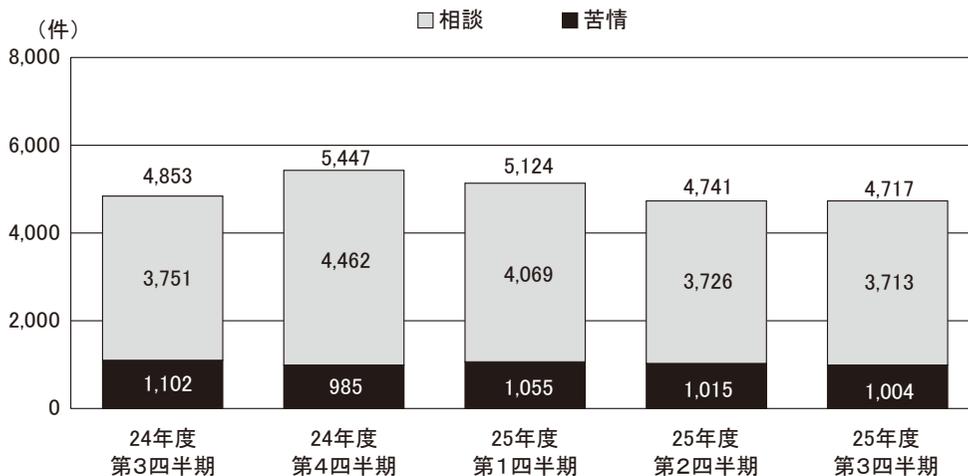
### 1. 相談および苦情の受付状況

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4,717件となり、平成25年度第2四半期（平成25年7月～9月）（以下「前期」という。）に比べて24件（0.5%）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である。

#### 【相談】

・件数は3,713件で、前期比13件（0.3%）の減少となった。業務別では、「預金業務」

図表1 相談等の受付件数（四半期別）



の割合が引き続き最も高く、次いで「加入銀行」<sup>(注1)</sup>、「その他」<sup>(注2)</sup> および「貸出業務」(以上、合計で7割弱)となった。

- ・「預金業務」では、相続に伴う相談が多く、預金名義人が死亡したが生前の取引銀行がわからないため、調べるにはどうしたらいいのかなどの相談が寄せられた。
- ・「貸出業務」では、消費者ローンに関する照会件数が増加し、新規の融資申込手続や、個別銀行の商品性について内容を知りたいといった問い合わせなどであった。なお、全銀協相談室では、個別銀行に照会いただくよう電話番号を案内している。
- ・「その他」では、金融犯罪関連に関する相談が増加した。紛失したキャッシュカードが金融犯罪に悪用され取引口座が凍結されたが、どうしたら解除できるのか、ネットショッピングで代金を振り込んだが品物が届かない、といった相談が寄せられた。また、件数は少ないものの、当四半期も引き続き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1,004件で、前期比11件(1.1%)の減少となった。業務別では、「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。
- ・「預金業務」では、高齢者に代わって身内の者が通帳・印鑑・本人確認書類を持参して銀行窓口へ出向いたにもかかわらず、払戻しに応じてもらえなかったことなど、代理人が支払いを拒絶されたことへの不満の声が増加した。
- ・「チャンネル業務」<sup>(注3)</sup> および「保険業務(窓

販)」が前期と比べ減少する一方、「証券業務(窓販)」が増加した。「デリバティブ業務」はほぼ横ばいであった。

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59件で、前期比3件(5.4%)の増加となった(図表6参照)。内訳をみると、引き続き「為替デリバティブ」、「投資信託」が大きな割合を占めるなか、「預金業務」が減少した(図表7参照)。

紛争解決手続の終結件数は74件で、そのうち和解したものは45件、和解率は60.8%であった(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4,717件で、前期(平成25年度第2四半期)比24件(0.5%)の減少となった。

また、前年同期(平成24年度第3四半期)に比べて、136件(2.8%)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3,713件で、前期比13件(0.3%)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」および「貸出業務」の割合が高いほか、当四半期は「その他」の割合が高く、この4分類で全体の7割弱となった(図表2、3参照)。

相談内容をみると、「預金業務」については、

<sup>(注1)</sup> 「加入銀行」は、主に銀行の本部・店舗の所在地・電話番号や合併・統廃合等の照会。

<sup>(注2)</sup> 「その他」は、主に加入銀行以外の金融機関、利子課税・税金一般、金融犯罪関連等の照会。

<sup>(注3)</sup> 「チャンネル業務」は、主にインターネット・モバイルバンキングや、CD・ATM取引等の照会。

従来から多く寄せられる相続、口座解約・払戻し、口座開設のほか、預金保険制度や睡眠預金に関する相談が増えた。

「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ほとんどであった。

「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、全銀協出版物や全銀フォーマット、全銀協ホームページで公表している各種統計データに関する照会や、全銀協で作成しているポスター等についての照会があった。

「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。

「チャネル業務」は前期比で減少した。

「内国為替業務」は前期比で増加した。誤振込をしてしまったが、資金を取り戻すにはどのような手続が必要か。年末は何時までに振込をすれば、年内に相手の口座に入金されるのかといった照会があった。

「その他」も前期比で増加した。紛失したキャッシュカードが金融犯罪に利用され、預金口座を凍結されたが、何とかする方法はないかといった相談や、以前ヤミ金を利用し「口座を作れば債務を帳消しにしてやる。」といわれて安易に応じてしまい、今、すべての口座を凍結されてしまったが、何とかする方法はないかといった預金口座を凍結された者からの相談が寄せられるなど、金融犯罪関連の相談が増加した。こうしたなか、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、引き続き寄せられた。

また、平成26年1月からスタートしたNISA（少額投資非課税制度）については16件の相談が寄せられ、申込手続に関する照会

のほか、すでに申込みを済ませているが他の金融機関に変更することは可能だろうかといった相談があった。

### 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1,004件で、前期比11件（1.1%）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」および「貸出業務」の割合が高く、この2分類で全体の5割強となった（図表2～4参照）。

「預金業務」については、名義人が銀行窓口に行くことができないため、家族等の代理人が預金を払い戻そうと銀行窓口に出向いたが応じてもらえないといったものや、名義人本人が出向き通帳・印鑑があるのに、本人確認書類を求めるのはおかしいなどの苦情が寄せられた。

「貸出業務」は全体では減少しているものの、住宅ローンについては増加しており、既契約者が一部繰り上げ返済を申し出たところ、銀行が直ぐには対応せず、事前に連絡をいただく必要があるとの説明を受けたが、もっと柔軟に対応すべきであるといった苦情が寄せられた。また事業資金については前期と件数に大きな変化はないが、債務者に代わり返済すると銀行に申し出たのに受け付けてくれなかったといった保証人や家族からの不満の声が寄せられた。

「証券業務（窓販）」は増加した。契約時の銀行員の誤った説明により損害を受けたと主張する顧客からの損失補てん請求や、販売後のアフターフォローに関する不満の表明があった。

「デリバティブ業務」は横ばいで、ほぼ法人からの申し出であった。

「その他」は増加した。これは金融犯罪等に関する申し出が増加したことを主因とする

ものであり、紛失したキャッシュカードを悪用され、一方的に口座凍結されたことに納得がいけないといった苦情や、インターネットバンキングから不正送金をされたが補償され

ないのかといったものがあった。また、当四半期も引き続き振込時に本人確認を求められたことへの不満が寄せられた。

図表2 相談等の業務分類別件数・構成比  
(25年度第3四半期)

(単位：件)

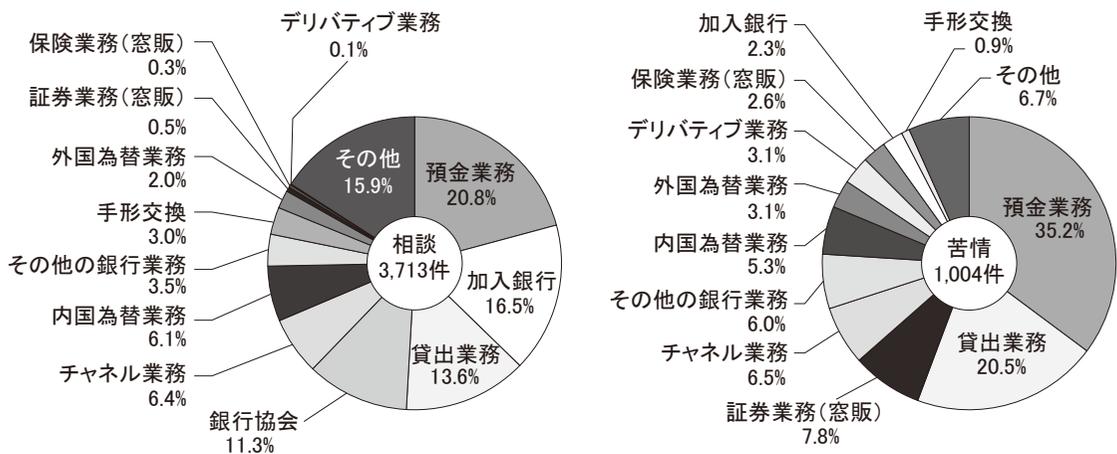
業務分類	相 談			苦 情			相談・苦情合計		
	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比
加入銀行	613	16.5%	3.0%	23	2.3%	▲ 20.7%	636	13.5%	1.9%
銀行協会	421	11.3%	▲ 15.1%	—	—	—	421	8.9%	▲ 15.1%
預金業務	773	20.8%	▲ 6.5%	354	35.2%	2.9%	1,127	23.9%	▲ 3.8%
貸出業務	505	13.6%	3.3%	206	20.5%	▲ 6.8%	711	15.1%	0.1%
内国為替業務	225	6.1%	14.8%	53	5.3%	▲ 7.0%	278	5.9%	9.9%
手形交換	112	3.0%	4.7%	9	0.9%	80.0%	121	2.6%	8.0%
外国為替業務	73	2.0%	▲ 6.4%	31	3.1%	▲ 16.2%	104	2.2%	▲ 9.6%
チャンネル業務	239	6.4%	▲ 0.4%	65	6.5%	▲ 25.3%	304	6.4%	▲ 7.0%
証券業務（窓販）	20	0.5%	▲ 13.0%	79	7.8%	36.2%	99	2.1%	22.2%
保険業務（窓販）	10	0.3%	11.1%	26	2.6%	▲ 23.5%	36	0.8%	▲ 16.3%
デリバティブ業務	3	0.1%	▲ 50.0%	31	3.1%	10.7%	34	0.7%	0.0%
その他の銀行業務	129	3.5%	17.3%	60	6.0%	9.1%	189	4.0%	14.5%
その他	590	15.9%	7.3%	67	6.7%	11.7%	657	13.9%	7.7%
合 計	3,713	100.0%	▲ 0.3%	1,004	100.0%	▲ 1.1%	4,717	100.0%	▲ 0.5%

(注1) 業務分類の内訳は資料1参照。

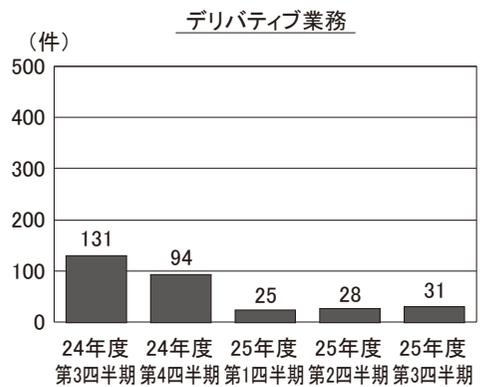
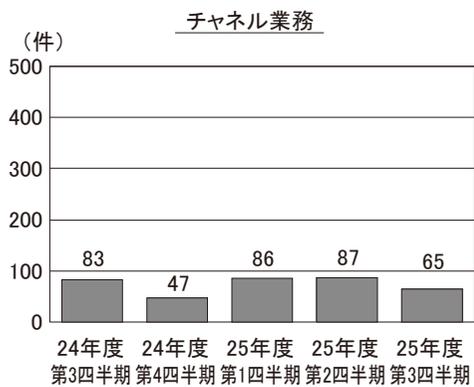
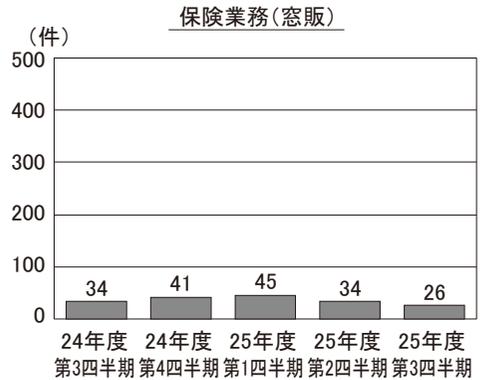
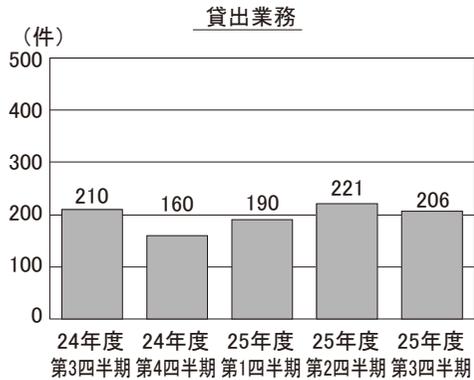
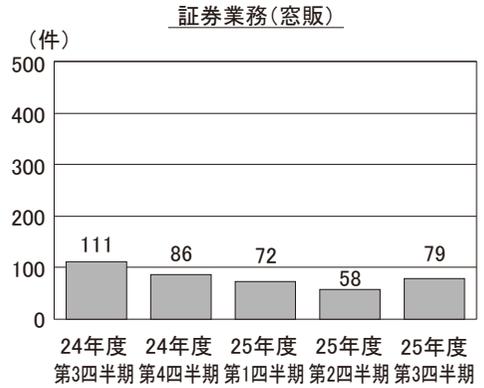
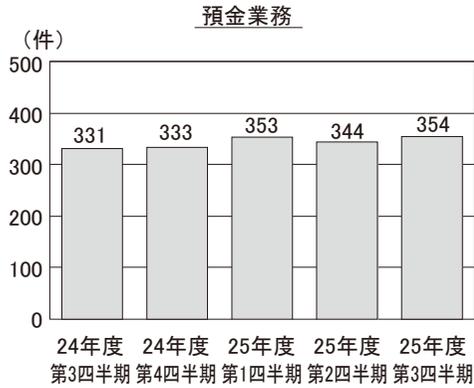
(注2) 住宅ローンに関する相談のうちカウンセリングサービスを実施した件数は業務分類「銀行協会」に、また、中小企業向け融資に関する窓口で受け付けた相談等は同「貸出業務」に計上。

(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。

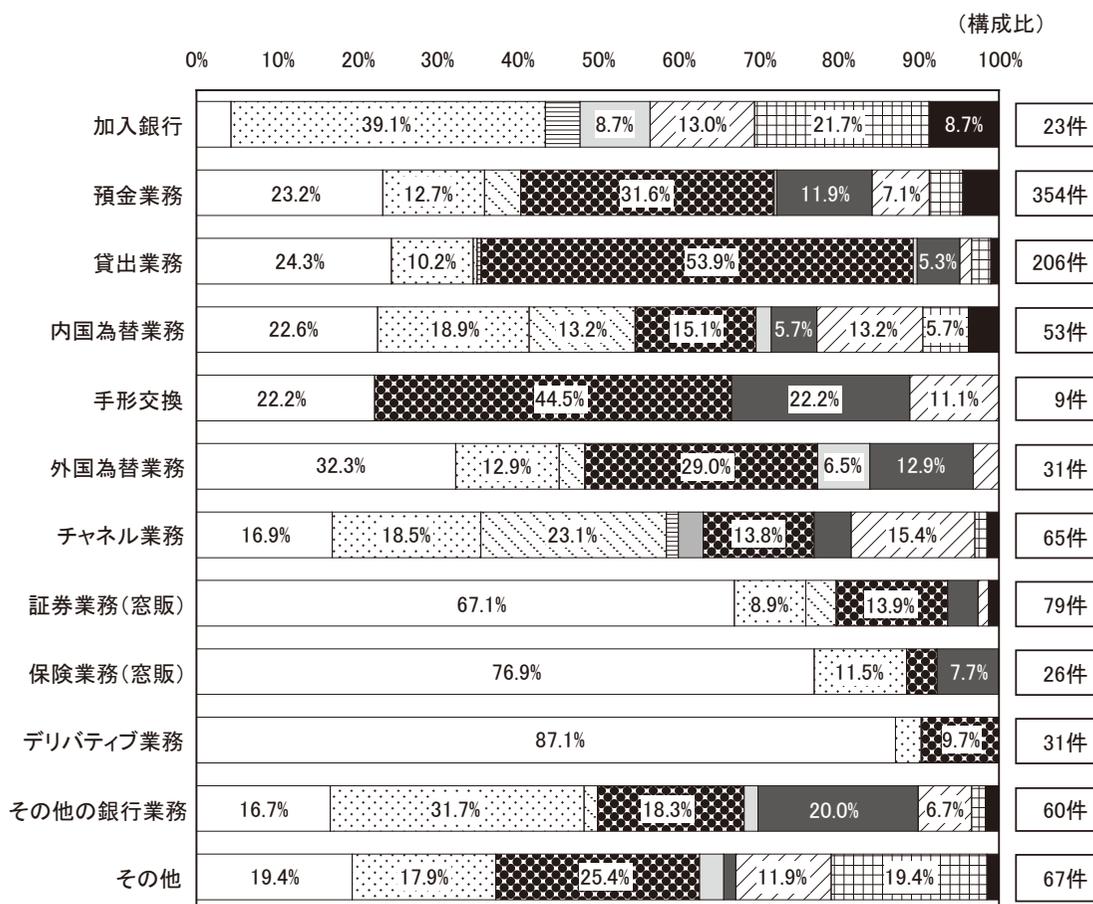
図表3 相談等の業務分類別構成比（グラフ）  
(25年度第3四半期)



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3四半期)



- 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】

○当団体では、自立支援事業の一つとして、高齢者等の通帳・印鑑を保管する事業を行

っている。預金者が死亡し、相続人の行方が不明の場合、10年を過ぎると通帳・印鑑を破棄することとしている。銀行は預金者が死亡し、かつ10年以上経過後に相続人から払戻しの請求があった場合、通帳等がな

くても払い戻すことは可能か。

- 相続人が誰もいない預金者が死亡した場合、内縁関係にある者が特別縁故者となって相続手続の依頼をしたときは、銀行は手続に応じてくれるか。
- 預金差押手続で、総合口座定期預金の貸越残高が発生しているときに、複数の定期預金のうち相殺する順番はどうなるのか。
- 現在、大阪に居住しているが某地方の教育委員会に採用され、給与の振込口座を通知しなくてはならない。某地方銀行の大阪支店で口座開設手続をすることはできるか。

#### 【貸出業務】

- 息子の私が銀行から建築資金の借入をし、父親が所有する土地にアパートを建てた。父親は連帯保証人兼担保提供者となっている。父親が死亡した場合、土地の相続については兄弟間でもめる可能性がある。連帯保証人という立場は相続の対象となるのかを確認したい。
- 高齢の祖母宛にカードローンの督促通知が届いた。祖母は認知症で、自力歩行が難しい状態であり、そのような祖母がカードローンを利用したとは考えにくい。利用記録を本人宛に送付するよう銀行に求めたが、「明細を送付することは個人情報保護法に違反する」などと言い、対応してくれない。このような扱いをするのは一般的なのか。
- 連帯保証人を外れる場合、解除合意書といった書面を出してもらえないものか。
- 12月1日の新聞に掲載されていた「中小企業 再挑戦しやすく 政府新指針」という記事を見た。経営者保証ガイドラインは、いつから適用されるのか。

#### 【内国為替業務】

- 内縁関係にある者が本人の代理でお金を銀行へ持って行き、振込を依頼する場合、本人確認書類は何を持っていけばよいのか。

- ATMで振り込む際、振込依頼人名の前に管理番号（依頼人番号）を入力することが可能であると思うが、すべての銀行で対応しているのか。

#### 【外国為替業務】

- 海外にいる兄名義の日本国内の預金口座に印税が入る。その資金を兄名義の海外の銀行に送金をする必要がある。私の口座に振り替えて、そこから送金した場合、課税されたりしないだろうか。
- 1週間前に10年物の仕組預金を契約した。よく考えると70代であり、10年も生きていくことはできないのではないかと思う。中途解約はできないと聞いていたが、10年物をせめて半分ぐらいに変更することはできないものか。

#### 【チャネル業務】

- アルファベット名の口座名義人へ振込をする。ATMの操作画面に口座名義人情報が表示されないことはあるのか。
- 今使っているパソコンのOSのサポートが平成26年に終了するため、ウィルス感染等のリスクが高くなると報道されている。通帳が発行されずに電子取引のみの銀行を利用しており、サポート終了後のOSをそのまま利用し続けて、不正送金の被害にあった場合、消費者の過失となるのか。
- ネットバンキングで残高照会をしたところ、突然0円となっており、横に「差押え」と表示されていた。こんなことがあるのか。

#### 【証券業務（窓販）】

- 亡くなった夫名義の5年物個人向け国債を名義変更した。債券専用通帳を記帳したら「混蔵」と出てきた。銀行に問い合わせをして説明を受けたが、別の商品になるのではないかと不安である。大丈夫か。
- 信託銀行の特別口座にある株を相続する場合、証券会社に開設した口座に移動すると

ある。どうしても証券会社には口座開設したくない。どうすればよいのか。

- 特定口座の年間取引報告書は再発行可能なのか。
- 外貨建ての債券に投資する投資信託を購入したが、分配金の受取方法は分配型と追加型のどちらがよいのか。

#### 【保険業務（窓販）】

- ドル建ての一時払終身保険を契約した。円建てでの元本保証がないことに不安がある。クーリングオフ期間中であるが、どうしたらよいのか。
- 会ったこともない銀行員から電話がかかり、預金をこのままにしておくと税金が取られるので、生命保険にしてはどうかという。自宅を訪ねて説明したいという。会ったこともない銀行員から電話がくるのも不安である。どのように断ればよいのか。

#### 【デリバティブ業務】

- 円仕組預金を複数の銀行で契約したいと思っている。どこの銀行で取扱いをしているのか、簡単に調べる方法はないか。

#### 【その他の業務】

- 教育資金贈与信託について。資金の信託は1,500万円の範囲なら追加することはできるのか。
- すでに銀行でNISA口座を開設したが、別の金融機関の方が便利なので変更したい。可能だろうか。
- 造幣局の表示があるケースに入ったプルーフ硬貨は、銀行窓口を持参すれば両替に応じてもらえるか。

### (2) 苦情

#### 【預金業務】

- 1年ほど日本で正規に働いている外国人に付き添い、口座開設を申し込んだところ、日本語が不十分で預金規定を理解できない

という理由で断られた。別の金融機関では開設できているので、断った銀行はおかしくないか。

- 銀行へ私名義の預金と夫名義、未成年者の子供名義の預金を払い戻そうと、それぞれの本人確認書類を持参して支店に出向いた。夫にはあらかじめ銀行から本人確認の連絡が入る旨を伝えていた。しかし、いざ手続をすると本人確認書類等の提示も求められず、夫にも連絡なく払戻しが完了し、逆に不安となった。銀行は本人確認書類の確認が必要だったのではないか。
- 給与振込口座の開設を依頼したが、携帯電話も固定電話も契約していないことを伝えると、開設には応じられないという。納得できない。

#### 【貸出業務】

- 5年前に住宅ローンを借りて、現在返済中である。契約する際、三大疾病特約も加入していた。債務者が体調を崩したので銀行に保険の適用を申請したところ、三大疾病特約に加入していないという。手元にある申込書の控えを見せたが、保険会社に書類が送られていないことを理由に保険は契約されていないという。納得できない。
- 投資用マンション2部屋を購入し、同一銀行でそれぞれローンを借りていた。金利が高いので1部屋分を他行に借り換えようとしたが、それぞれの物件にもう一方の物件の第二抵当権が設定されており、一括返済しないと抹消できないようになっていた。これは顧客を縛り付ける一種のプロテクトではないか。こんなことが許されていいのか。

#### 【内国為替業務】

- インターネットで品物を購入し、代金を振り込んだ。しかし送金先の預金口座が凍結されていたため、振込が完了しなかった。

資金は戻されたが、手数料は返却してもらえない。振込が完了していないのに手数料をとるのはおかしい。

- 顧客に振込手続きをしてもらった。13時30分に窓口で手続きをしたにもかかわらず、翌日付の振込になると言われたらしい。窓口は15時まで受け付けるのではないか。

#### 【外国為替業務】

- 400米ドルを海外送金するために銀行窓口へ出向いたところ、資金の出所を聞かれた。他行の預金の払戻しをしたと説明したところ、その通帳のコピーの提出を求められた。銀行は資金の出所まで調べる権限があるのか。

#### 【チャンネル業務】

- コンビニのATMのポスターに利用手数料が無料と表示されていた。無料と思って利用し続けていたところ、知らない間に手数料が取られていた。銀行に照会をすると有料になったという。顧客への告知が不徹底ではないか。負担した手数料を戻してほしい。
- ATMの無料手数料の回数を変更している銀行があるが、その案内画面は銀行のホームページをスクロールしないと見えない部分にある。重要な情報なので、メールや郵便で利用者に通知するとか、ホームページのトップ画面に案内をすべきである。

#### 【証券業務（窓販）】

- 投資信託および特定口座を解約した。最近になり、投資信託を購入したいと問い合わせをしたところ「可能」ということで契約したが、先日、特定口座の解約から半年間は新たに特定口座を作れないと断られた。これは一般的な扱いか。
- 税率が優遇される年内に投資信託を売却しようと思い、年内に受渡しが完了する手続日を確認したにもかかわらず、銀行員は間

違った日付を案内した。

#### 【保険業務（窓販）】

- 銀行窓口で係員から保険のアンケートを求められた。保険に入る予定はなかったため断ったがしつこく求めてくるため、仕方なくアンケートには答えた。その後、銀行から保険の勧誘電話が多く入り、大変迷惑を被っている。
- 外貨で保有していた資金で外貨建ての個人年金保険を契約した。3年で満期を迎える直前の案内で、利息から源泉徴収されるのではなく、円転した元本を含めて源泉徴収されることを知り、マイナスが発生した。源泉徴収の方法や元本割れのリスクについて契約時に説明を受けていない。

#### 【デリバティブ業務】

- 商品デリバティブ（ニッケル）で損失を被っている。損失補てんを含めた実効的な解決策を示すように銀行に対応してもらいたい。

#### 【その他】

- 教育資金贈与信託を契約したが、領収書がなければ預金を払い戻せないという。そのため、いったん別資金で立て替える必要がある。信託の契約時にはその旨の説明がなかった。どこの銀行も同じだと思っていたが、別の銀行では請求書で払い戻すことができ、領収書は後日でもよいという銀行がある。契約時にきちんとした説明をすべきである。
- NISAのセールスの用紙が送られてきた。私の住所・氏名・生年月日等個人情報があらかじめ印字されている用紙で、希望者は署名し、銀行の担当部署に返送する仕組みになっている。個人情報を記載した書類が誤配送されたら恐ろしいので、過剰な個人情報の記載はやめてもらいたい。

### Ⅲ. あっせん委員会における紛争解決 手続の状況

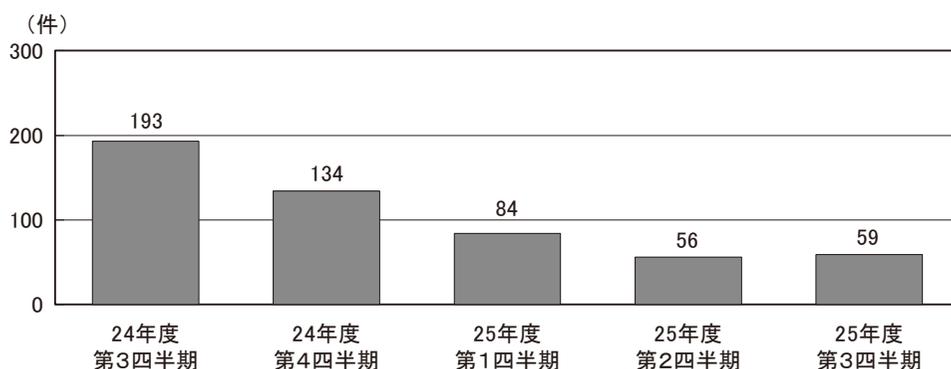
#### 1. あっせんの新規申立件数および四半期別紛 争解決手続件数

(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59件であり、前期比3件（5.4%）の増加  
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。

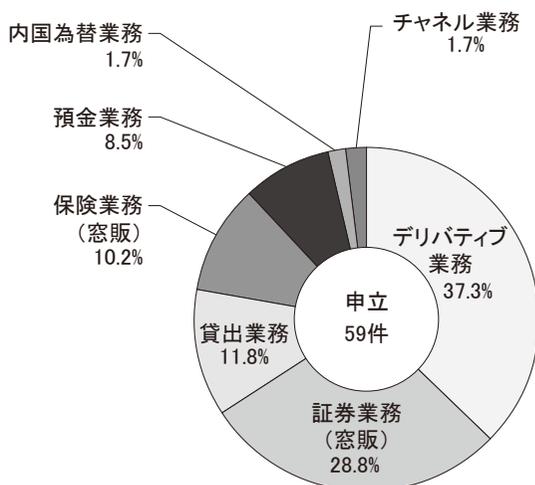
図表6 あっせんの新規申立件数の推移（四半期別）



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3四半期)

(単位：件)

業務分類	紛 争		
	内 訳	構成比	前期比
加入銀行	0	0.0%	—
預金業務	5	8.5%	▲ 37.5%
貸出業務	7	11.8%	40.0%
内国為替業務	1	1.7%	—
手形交換	0	0.0%	—
外国為替業務	0	0.0%	▲ 100.0%
外貨預金等	0	0.0%	▲ 100.0%
チャンネル業務	1	1.7%	▲ 50.0%
証券業務（窓販）	17	28.8%	6.3%
投資信託	17	28.8%	30.8%
保険業務（窓販）	6	10.2%	20.0%
デリバティブ業務	22	37.3%	29.4%
為替デリバティブ	21	35.6%	61.5%
その他の銀行業務	0	0.0%	—
その他	0	0.0%	▲ 100.0%
合 計	59	100.0%	5.4%



(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。

(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74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74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)

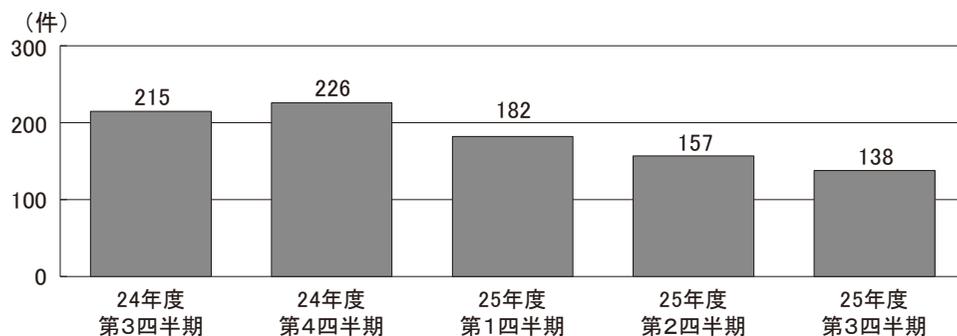
	24年度 第3 四半期	24年度 第4 四半期	25年度 第1 四半期	25年度 第2 四半期	25年度 第3 四半期	(参考) 24年度
当四半期中終結件数	246	230	166	142	74	1,065
あっせん案の提示後、和解	182	145	99	81	44	694
特別調停案の提示後、和解	0	2	1	0	1	2
あっせん案不受諾	4	0	4	1	0	8
特別調停案不受諾	0	0	1	0	0	0
申立人の申立て取下げ件数	6	25	27	5	2	63
紛争解決手続の打ち切り件数	49	49	31	42	19	253
適格性審査による不受理件数	5	9	3	13	8	45

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<sup>1</sup>

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）



<sup>1</sup> 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3四半期)

(単位：件)

債務の原因	件数	構成比
住宅ローン等	51	37.0%
債務整理後の返済等の相談	32	23.2%
投資・事業失敗	12	8.7%
本人を含む家族の病気	9	6.5%
生活費不足	7	5.1%
教育費	5	3.6%
収入減	3	2.2%
失業	2	1.4%
離婚	1	0.7%
家族の借金	0	0.0%
遊興費・ギャンブル等	0	0.0%
その他	16	11.6%
合計	138	100.0%

(単位：件)

カウンセリング結果	件数	構成比
カウンセリングのみで終了	95	66.4%
法テラス（民事法律扶助）を紹介	16	11.2%
銀行への取次ぎ	6	4.2%
弁護士会を紹介	3	2.1%
住宅金融支援機構を案内	3	2.1%
簡易裁判所を案内	1	0.7%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	1	0.7%
労働金庫を案内	1	0.7%
その他	17	11.9%
合計	143	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。

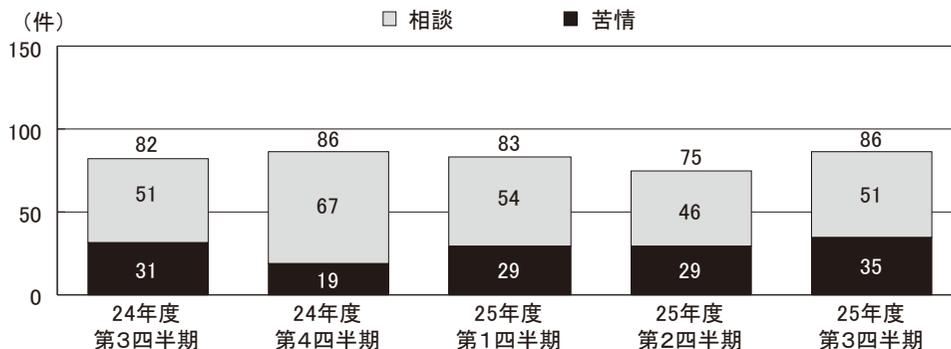
(注2) 対応結果の「その他」(17件)には、個人情報情報機関を案内(3件)が含まれる。

## 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、「新規融資」

に関するものが22件、「与信管理・回収」、「返済条件の変更関連」、「経営・事業相談」でそれぞれ12件ずつ寄せられた。

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）



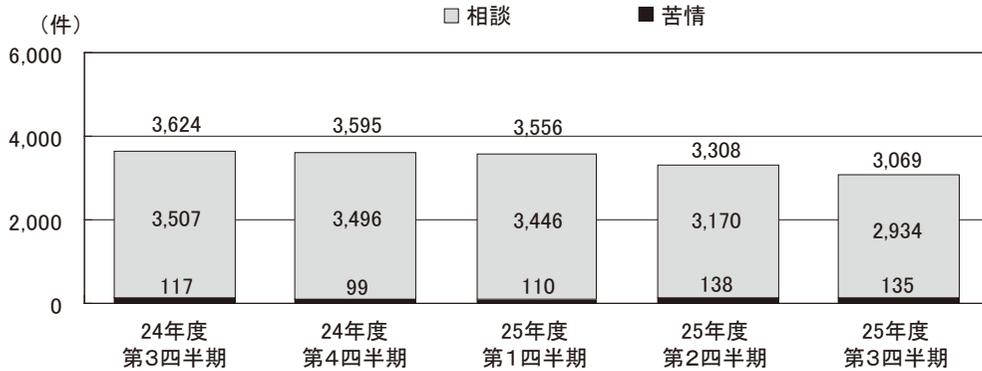
## V. その他

- 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<sup>2</sup>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なかった。



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3四半期)

(単位：件)

業務分類	相談			苦情			相談・苦情合計		
	構成比	前期比		構成比	前期比		構成比	前期比	
加入銀行	515	17.6%	▲ 2.5%	4	3.0%	▲ 20.0%	519	16.9%	▲ 2.6%
銀行協会	319	10.9%	▲ 9.1%	—	—	—	319	10.4%	▲ 9.1%
預金業務	797	27.2%	▲ 9.4%	52	38.5%	▲ 1.9%	849	27.7%	▲ 9.0%
貸出業務	435	14.8%	▲ 12.5%	30	22.2%	3.4%	465	15.1%	▲ 11.6%
内国為替業務	93	3.2%	17.7%	5	3.7%	▲ 37.5%	98	3.2%	12.6%
手形交換	127	4.3%	▲ 26.6%	2	1.5%	100.0%	129	4.2%	▲ 25.9%
外国為替業務	80	2.7%	▲ 13.0%	2	1.5%	100.0%	82	2.7%	▲ 11.8%
チャネル業務	44	1.5%	▲ 18.5%	6	4.5%	▲ 40.0%	50	1.6%	▲ 21.9%
証券業務 (窓販)	44	1.5%	▲ 12.0%	11	8.1%	▲ 21.4%	55	1.8%	▲ 14.1%
保険業務 (窓販)	18	0.6%	▲ 14.3%	7	5.2%	16.7%	25	0.8%	▲ 7.4%
デリバティブ業務	1	0.0%	▲ 75.0%	1	0.7%	—	2	0.1%	▲ 50.0%
その他の銀行業務	63	2.1%	▲ 35.1%	7	5.2%	▲ 12.5%	70	2.3%	▲ 33.3%
その他	398	13.6%	15.7%	8	5.9%	166.7%	406	13.2%	17.0%
合計	2,934	100.0%	▲ 7.4%	135	100.0%	▲ 2.2%	3,069	100.0%	▲ 7.2%

<sup>2</sup> 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、必要資料 ・払戻手続 ・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 ・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、本人確認、マネー・ローンダリングの趣旨等、誤振込、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、取扱銀行 ・仕組み、手続、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	加入銀行以外の金融機関 利子課税・税金一般 金融犯罪関連 金融関連業法等 その他	・証券会社、生保、損保、信金、信組、労金、消費者金融会社等に関する照会 ・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、犯罪収益移転防止法等、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
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