

全国銀行協会紛争解決等業務の実施状況 (平成25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. 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4四半期（平成26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。）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。

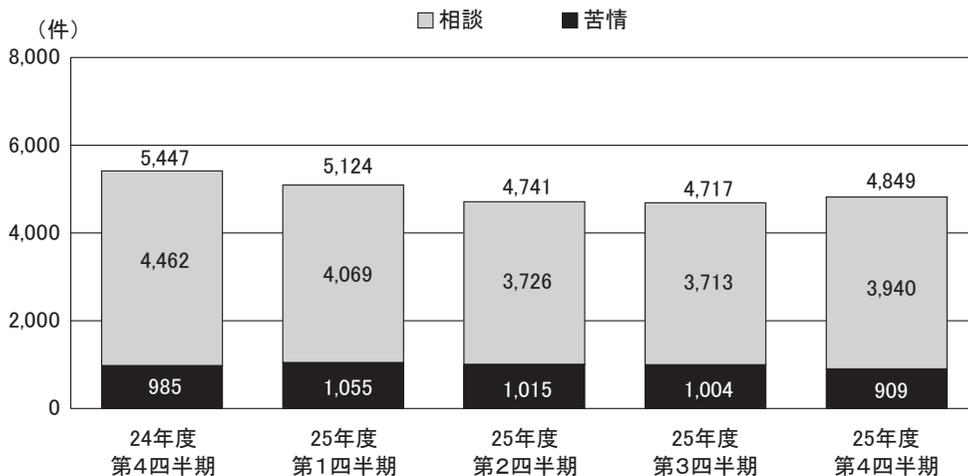
1. 相談および苦情の受付状況

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4,849件となり、平成25年度第3四半期（平成25年10月～12月）（以下「前期」という。）に比べて132件（2.8%）の増加となった（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3,940件で、前期比227件（6.1%）の増加となった。業務別では、「預金業務」の割合が引き続き最も高く、次いで「加入

図表1 相談等の受付件数（四半期別）



銀行」^(注1)、「その他」^(注2) 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、相続預金の払戻に関する相談が多く、被相続人の預金先を一括で調べることはできないか、生前の取引履歴を調べることは可能かなどの相談が寄せられた。
- ・「貸出業務」では、消費者ローンの商品内容に関する照会件数が増加し、新規の融資申込手続や、融資の審査に通らなかった理由を具体的に知りたいといった問い合わせも多く寄せられた。
- ・「その他」では、金融犯罪関連に関する相談が年度末にかけて増加した。振り込め詐欺に利用された口座以外にも他行の生活口座を凍結されたが、どうしたら解除できるのか、就職が決まったのに金融犯罪に悪用された口座があることを理由に口座開設に応じてもらえないが、どうしたら信用回復できるのか、といった相談が寄せられた。また、毎月数件であるものの、全国銀行協会や警察を騙る詐欺事案に関する情報提供や相談が寄せられた。

【苦情】

- ・件数は909件で、前期比95件(9.5%)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、入院や施設に入所している高齢者に代わって身内の者が委任状や本人確認書類を持参して払戻を依頼したが、銀行によって確認方法や判断にばらつきがあるなど、代理人取引についての苦情が漸増傾向にあった。
- ・「証券業務(窓販)」が前期と比べ減少する一方、「チャンネル業務」が増加した。

・「保険業務(窓販)」は総じて減少傾向にあるが、前期と比べ微増した。「デリバティブ業務」は年度を通じて横ばいであった。

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48件で、前期比11件(18.6%)の減少となった(図表6参照)。内訳をみると、引き続き「証券業務(窓販)」、「デリバティブ業務」が大きな割合を占めている(図表7参照)。

紛争解決手続の終結件数は64件で、そのうち和解したものは39件、和解率は60.9%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4,849件で、前期(平成25年度第3四半期)比132件(2.8%)の増加となった。

また、前年同期(平成24年度第4四半期)に比べて、598件(11.0%)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3,940件で、前期比227件(6.1%)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」、「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、新年度を控え未成年者の新規口座開設に必要

^(注1) 「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。

^(注2) 「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。

な本人確認書類や具体的な手続方法について事前相談が寄せられたほか、従来から多く寄せられている相続預金の所在の確認方法、高齢者や障がい者に代わって家族が預金を払い戻す場合の手続方法に関する相談が増えた。

「加入銀行」については、商品概要説明書等に指定紛争解決機関として掲載されている全国銀行協会の電話番号を銀行と誤認した入電を含め、合併・統廃合後の個別銀行の所在地・電話番号・金融機関コードの照会が半数以上を占めた。

「銀行協会」については、全国銀行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の利用であった。

「貸出業務」については、カードローンやリバースモーゲージ等に関する相談が増加した。また、平成26年2月から適用が開始された「経営者保証に関するガイドライン」についての相談・照会が多数寄せられた。

「内国為替業務」については、4月からの消費税率の引き上げや印紙税法の改正に伴う振込手数料の改定に関する照会が多数寄せられた。

「チャネル業務」については、インターネットバンキングのセキュリティや補償に関する相談が増加した。

「その他」も増加した。振り込め詐欺や悪用された口座の凍結解除の相談等、金融犯罪関連の相談が増加した。NISA（少額投資非課税制度）については、「株式数比例配分方式」を選択した場合、株式配当金を引き続き銀行振込で受け取れるかといった照会があった。

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909件で、前期比95件（9.5%）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、全体では減少しているものの、名義人が介護施設に入所していたり、健康上の理由により銀行に出向けないため、家族等の代理人が銀行窓口で預金を払い戻そうとしたところ、名義人の意思確認ができないことを理由に応じてもらえなかったなど、高齢者名義の預金払戻しに関する苦情が多く寄せられた。

「貸出業務」は微増した。住宅ローンについては、借換先の銀行からの繰上返済資金を顧客が希望した期日に借入元の銀行が受領してくれないなど、借換えに関する苦情が寄せられた。また、事業資金については、一部繰上返済時に生じる違約金について、契約当時に説明を受けていないとの不満の声が寄せられた。

「チャネル業務」は増加した。提携コンビニのATM利用手数料がいつの間にか有料となっており、もっとわかるように周知すべきであるといった不満の声が寄せられた。

「証券業務（窓販）」は減少した。時期的なものとして、銀行の説明が誤っていたため、確定申告で損益通算をすることができなかったとの苦情が寄せられた。

「デリバティブ業務」は法人からの申し出は引き続き減少したが、デリバティブ内在預金に関する苦情が数件寄せられた。

「その他」は減少した。当四半期も引き続き振込時に取引時確認書の記入を求められたなど、本人確認手続に関する不満の声が多数寄せられた。

図表2 相談等の業務分類別件数・構成比
(25年度第4四半期)

(単位：件)

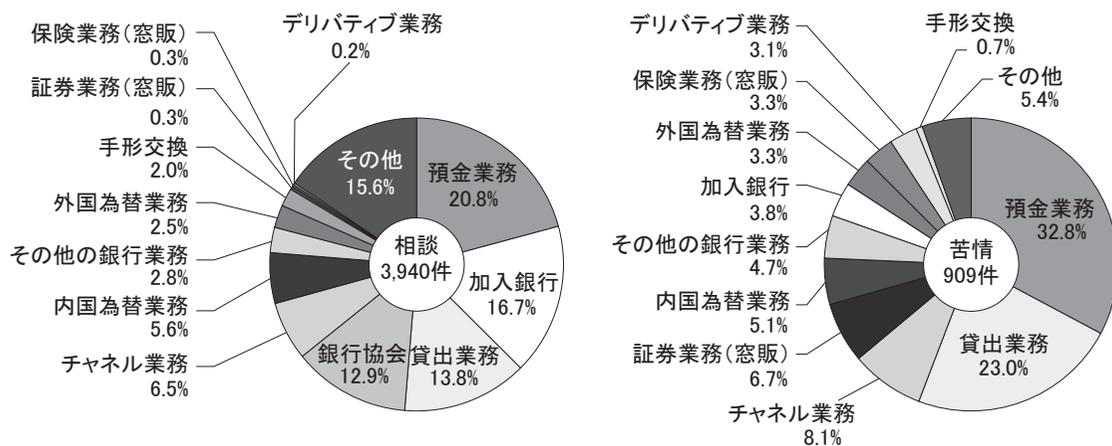
業務分類	相談			苦情			相談・苦情合計		
	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比
加入銀行	659	16.7%	7.5%	35	3.8%	52.2%	694	14.3%	9.1%
銀行協会	510	12.9%	21.1%	—	—	—	510	10.5%	21.1%
預金業務	821	20.8%	6.2%	298	32.8%	▲ 15.8%	1,119	23.1%	▲ 0.7%
貸出業務	542	13.8%	7.3%	209	23.0%	1.5%	751	15.5%	5.6%
内国為替業務	222	5.6%	▲ 1.3%	46	5.1%	▲ 13.2%	268	5.5%	▲ 3.6%
手形交換	77	2.0%	▲ 31.3%	6	0.7%	▲ 33.3%	83	1.7%	▲ 31.4%
外国為替業務	100	2.5%	37.0%	30	3.3%	▲ 3.2%	130	2.7%	25.0%
チャンネル業務	254	6.5%	6.3%	74	8.1%	13.8%	328	6.8%	7.9%
証券業務(窓販)	12	0.3%	▲ 40.0%	61	6.7%	▲ 22.8%	73	1.5%	▲ 26.3%
保険業務(窓販)	10	0.3%	0.0%	30	3.3%	15.4%	40	0.8%	11.1%
デリバティブ業務	8	0.2%	166.7%	28	3.1%	▲ 9.7%	36	0.7%	5.9%
その他の銀行業務	110	2.8%	▲ 14.7%	43	4.7%	▲ 28.3%	153	3.2%	▲ 19.0%
その他	615	15.6%	4.2%	49	5.4%	▲ 26.9%	664	13.7%	1.1%
合計	3,940	100.0%	6.1%	909	100.0%	▲ 9.5%	4,849	100.0%	2.8%

(注1) 業務分類の内訳は資料1参照。

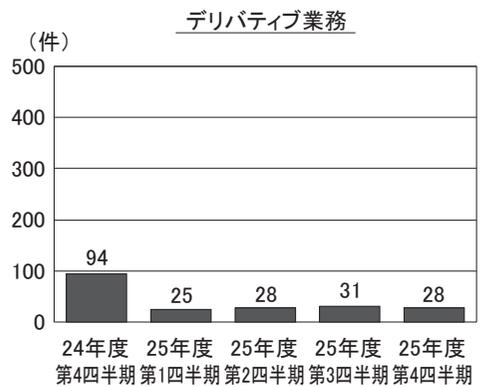
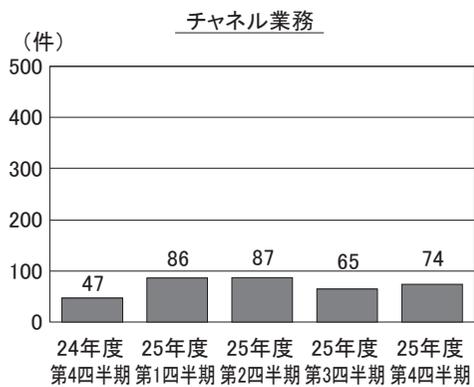
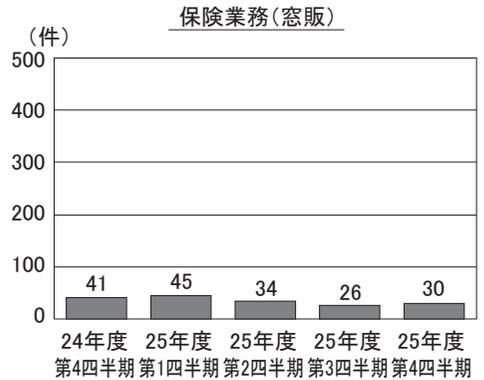
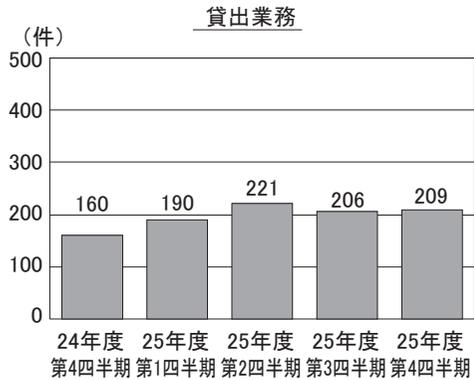
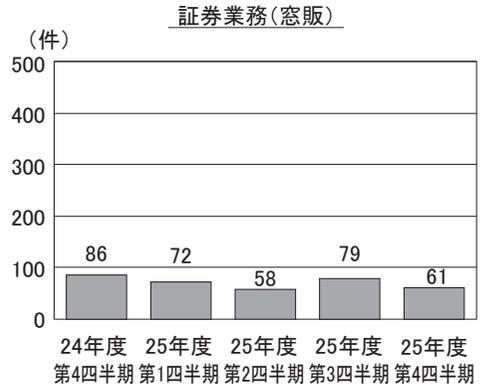
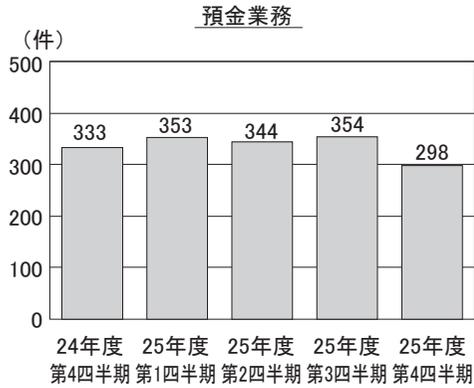
(注2) 住宅ローンに関する相談のうちカウンセリングサービスを実施した件数は業務分類「銀行協会」に、また、中小企業向け融資に関する窓口で受け付けた相談等は同「貸出業務」に計上。

(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。

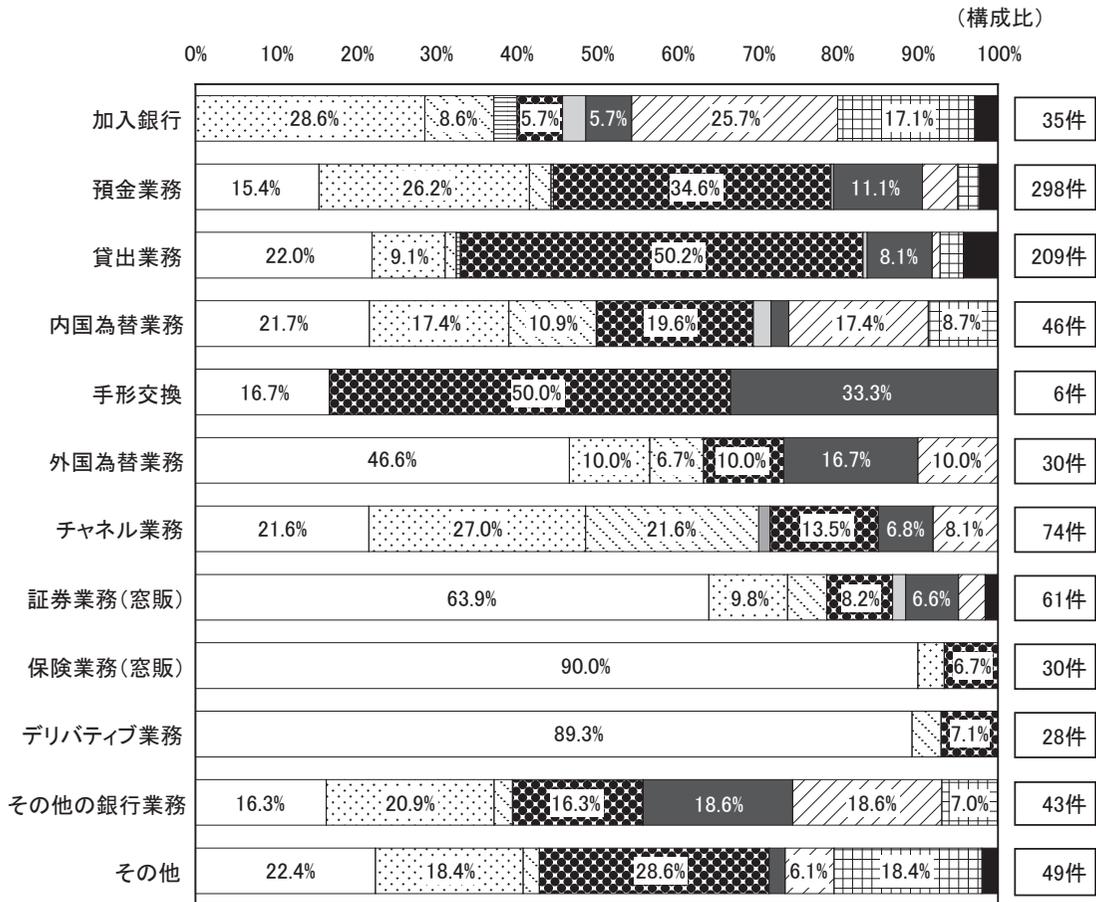
図表3 相談等の業務分類別構成比(グラフ)
(25年度第4四半期)



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4四半期)



- 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】

○インターネット専業銀行の口座開設時には印鑑が不要であるが、多くの銀行のインターネットバンキングは印鑑の届出を求めて

いる。法律でこのような手続について定めているのか。

○今後、高齢の親が支店に出向けなくなる可能性があるため、親に代わり実子が払戻できるよう、事前に登録するような手続はないのか。

【貸出業務】

- 地主である。土地の借主が借地の上に家を建てるため、住宅ローンを借りる。地主の承諾書には実印と印鑑証明書が必要というが何か規定があるのか。
- 銀行へローンを申し込んだところ、決算書等の提出のほか、他行の預金残高を聞かれた。ローンを申し込むと、そこまで聞かれるのか。
- アパートローンを借りた際、火災保険証書に質権が設定された。この度の大雪でカーポートが破損したため、保険金請求を検討しているが、受け取った保険金は銀行のものになってしまうのか。
- 以前、司法書士に依頼して消費者金融からの借り入れについて過払金返還請求を行った。その場合、何年間かはローンを組めないのか。

【内国為替業務】

- 4月から消費税率の引き上げや、印紙税法の改正があるが、振込手数料等についても改定されるのか。銀行が手数料等を改定する場合、どのくらい前から利用者に知らせるのが一般的なのか。
- 定時自動送金を利用している。振込手数料を年払いにすることはできないだろうか。

【外国為替業務】

- 経済制裁国から品物が届く予定であるが、代金を送金する場合、規制があるため難しいと聞いた。送金を受け付けてくれる銀行はあるのか。
- ドイツマルク紙幣を両替しようと銀行に持参したところ、すでに2002年で期限が切れていると言われ、ドイツの中央銀行に照会するように言われた。日本国内では両替できないのか。

【チャンネル業務】

- 弟の成年後見人となった。成年後見人は会計の透明性を保つことが重要である。クレ

ジットカードを用いた支払は明細が発行されるので大変便利であると思い、いくつかの銀行に問い合わせたが、成年後見人を代理人とするクレジットカードの発行には応じられないという。業界内で何か申し合わせがあるのか。

- インターネット・バンキングの不正利用被害を未然に防ぐには、こういった対策をとればよいか。

【証券業務（窓販）】

- 銀行は金融商品仲介業務を行っているが、どこの銀行がどこの証券会社と提携しているのかについて全銀協相談室で把握しているのか。
- 母親が銀行で10年物個人向け国債を購入したが、資金が必要になったため、中途換金したい。1年経過しないと中途換金ができないと聞いたが、特例で解約する方法はないのか。

【保険業務（窓販）】

- 銀行員から生命保険を勧められた。生命保険を契約するためには、病歴等の告知が必要と言われたが、地元の銀行員に病歴を伝えたくない。どうすればよいか。

【その他の業務】

- 詐欺に遭った資金を取り戻せると聞いて、弁護士を紹介してもらった。先日、当該弁護士と法律事務所宛に2回に分けて資金を振り込んだが、その後連絡が取れなくなった。また詐欺に遭ってしまったようだ。どうすればよいか。
- 叔母が死亡し、姪にあたる私たち姉妹が法定相続人となる。銀行が叔母の遺言執行者となっているが、遺言内容とは違う遺産分割協議を行うので、銀行には遺言執行者を辞退してもらう予定である。その場合でも、遺言執行者となっている銀行は他行の取引残高調査などを行ってくれるだろうか。

(2)苦情

【預金業務】

- 円定期預金に上乘せ金利が付くというクーポン券を銀行窓口で受け取った。1月末日まで有効と記載してあると思ったので、それまでに銀行に預けていた預金を移して預けようと思っていた。1月初旬に銀行窓口へ出向くと、クーポン券の有効期限はクーポン券を受け取ってから1か月以内であると言われた。クーポン券を確認したところ、そのことは拡大鏡で見ないとわからないような小さな文字で記載してあった。一番重要な有効期限は大きく記載し、クーポン券を渡す際に説明すべきではないか。
- 銀行員が名刺を持って自宅に来た。その銀行員からは、年金受給口座から定期預金に振り替えると上乘せ金利になることから、振替希望であれば通帳を預かると言われた。いろいろな金融犯罪が横行する中、面識のない銀行員が通帳を預かるといふ発言には不安を覚える。

【貸出業務】

- 教育ローンを借りている。父親が死亡したため銀行に連絡したところ、返済口座が凍結され、相当の期間、ローンの返済ができなかった。その後、教育ローンは一括返済をしたものの、遅延損害金を取られた。教育ローンの返済口座が凍結されれば返済が滞るのは当たり前であり、口座凍結後、ローンに遅延損害金がかかるならあらかじめその旨を説明すべきではないか。銀行の対応について納得できない。
- アパートローンを借り換えしようとしたところ、銀行から高額な繰上返済手数料を提示された。確かに契約書には手数料が発生する旨は記載されているが、高額な手数料がかかるとの詳細な説明を受けていないので、納得できない。

【内国為替業務】

- ワンクリック詐欺に遭ってしまった。土曜日にATMで振込をしたところ、「予約」という画面表示があった。弁護士と警察に相談したところ、「予約」であれば取り消しができると言われたので、銀行に連絡できる窓口を探して連絡したが、「取り消しはシステム上できない。」と言われた。是非、「予約の取り消し」ができるシステムを構築してほしい。
- 4月以降の振込手数料については、印紙税法の改正を勧告し、5万円を手数料の基準に変更されると思っていた。しかし、変更を予定していない銀行もあると聞く。銀行は手数料の区切りを5万円に変更すべきではないか。

【外国為替業務】

- 海外の自分名義の口座から5万米ドルを日本の自分名義の円口座へ送金した。金曜日に到着しているのに、円転した日が三連休明けの火曜日となり、為替差損が発生した。損失を補てんしてほしい。
- 先日、取引銀行の支店長代理2名が来訪し、信用状の枠を縮小させてほしいと突然言ってきた。長年の取引がある顧客に、何の根拠もなく、いきなりそんなことを言い出すのはおかしくないか。

【チャネル業務】

- 銀行のATMコーナーに入ると明らかに不審者とわかる者がいて、喫煙していた。おかしな雰囲気であったので、備え付けのインターホンで連絡した。時間を置いて、ATMコーナーに戻ると不審者はまだおり、警備員は現金の補充の作業をしていたが、不審者を排除しようとしな。顧客の利便性を重視し、警備員であろうと不審者を排除すべきである。
- ATMでキャッシュカードにより現金を払

い戻そうとしたところ使えなかった。備え付けのインターホンで問い合わせたところ、窓口に出向くように言われた。その言い方は窓口書類を提出すればすぐに改善されるような言いぶりであったので、後日窓口へ出向いたが手続するには取引印が必要という。必要なものがあれば、インターホンでの問い合わせの際に、説明すべきではないか。

【証券業務（窓販）】

- （80代の方からの申し出）銀行で投資信託を購入しようとしたところ、銀行から家族の同席を求められた。今までは単独で購入できたが、突然そのようなことを言われた理由を知りたい。
- 3行で投資信託取引を行っている。1行はインターネットバンキングで損益を確認できるが、他の2行はできない。インターネットバンキングまたはフリーダイヤルで、投資信託の損益を確認できるようにしてほしい。

【保険業務（窓販）】

- （外国人の方からの申し出）生命保険の契約を定期預金と思って契約してしまったが、契約書の内容の日本語（漢字）は読めず、理解できない。契約を元に戻してほしい。
- 母親が生前、一時払個人年金保険に加入する際、銀行からの説明では「相続人一人当たり、500万円の生命保険金控除の対象となる。」と聞いて契約した。母親が死亡し、相続税の支払いの手続をしている際、税理士から本商品は生命保険金の控除対象外と指摘を受けた。銀行の間違った説明により、損失を被ったので、損失の補てんを銀行に求めたい。
- 10年前、母親が「10年満期・元本保証」という説明を受けて、変額個人年金保険を契約した。10年経過し一括受取したところ、元本を下回っており、10年間の分割で受け取らないと元本が保証されないということがわかった。このような説明は受けていな

いので、損失分を補てんしてほしい。

【デリバティブ業務】

- 投資信託の解約金を元に仕組預金で運用してはどうかと銀行で勧誘を受けた。すぐに決断できなかったので、「帰宅後検討する。」と伝えたが、認めてもらえずそのまま勧誘を受け、その場で契約してしまった。銀行の担当者からはパンフレットを用いた説明がなく、自宅に戻ってこの商品が元本割れリスクのある商品であることを認識した。違約金がかかってもよいので、中途解約に応じてほしい。

【その他】

- 教育資金贈与の非課税制度を活用する銀行預金において、銀行側の説明不足が原因で昨年支払った教育資金については、12月末までに預金口座から払い出す必要があった。そのようなことはパンフレットや商品説明書にも記載がない。非課税の恩恵が受けられなくなったことについて、銀行に責任を求めたい。
- NISA口座を開設し、株式を90万円ほど取得した。配当金も非課税にするためには「株式数比例配分方式」を選択する必要があると説明を受けて選択し、MRFで受け取ることとした。そうしたところ、従来銀行振込で受け取っていた証券会社の株式についてもMRFで受け取ることとなってしまった。証券会社に確認したところ、証券保管振替機構のシステムの都合で受取方法を分けることができないという説明であった。このような扱いを知らないNISA利用者も多いと思う。銀行窓口が混乱する前に周知徹底してもらいたい。
- 貸金庫を利用しており、毎年1月に1年分の利用料が口座から引き落とされる。何の通知もなく、4月以降の消費税増税を考慮した高い金額が引き落とされている。昨年

に比し、増額となるなら顧客に事前に通知すべきではないか。

Ⅲ. あっせん委員会における紛争解決 手続の状況

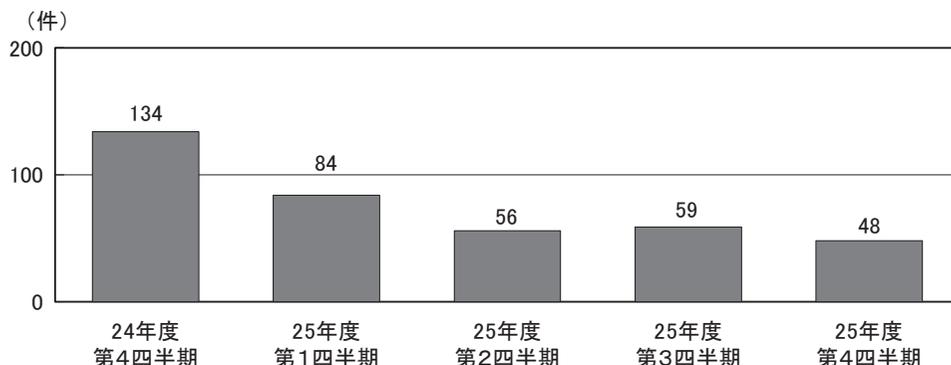
1. あっせんの新規申立件数および四半期別紛争解決手続件数

- (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48件であり、前期比11件（18.6%）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。

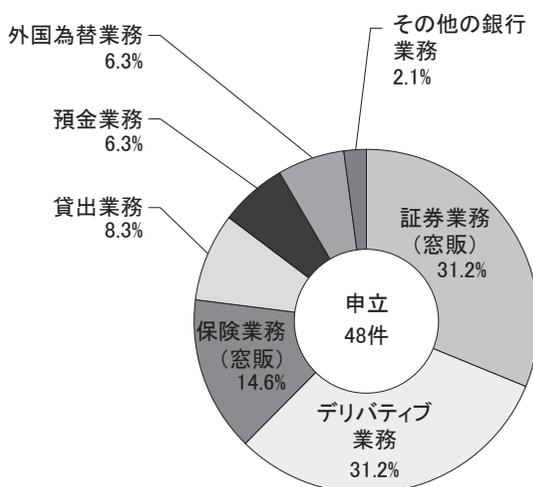
図表6 あっせんの新規申立件数の推移（四半期別）



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4四半期)

(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	3	6.3%	▲ 40.0%
貸出業務	4	8.3%	▲ 42.9%
内国為替業務	0	0.0%	▲ 100.0%
手形交換	0	0.0%	—
外国為替業務	3	6.3%	—
外貨預金等	1	2.1%	—
チャネル業務	0	0.0%	▲ 100.0%
証券業務（窓販）	15	31.2%	▲ 11.8%
投資信託	14	29.2%	▲ 17.6%
保険業務（窓販）	7	14.6%	16.7%
デリバティブ業務	15	31.2%	▲ 31.8%
為替デリバティブ	12	25.0%	▲ 42.9%
その他の銀行業務	1	2.1%	—
その他	0	0.0%	—
合計	48	100.0%	▲ 18.6%



(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64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64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)

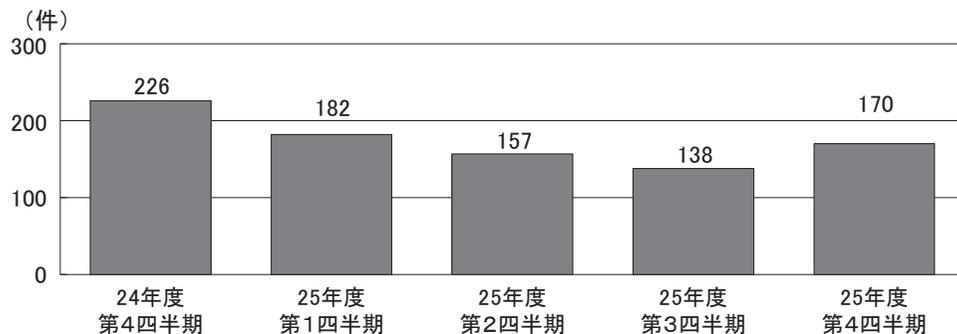
	24年度 第4 四半期	25年度 第1 四半期	25年度 第2 四半期	25年度 第3 四半期	25年度 第4 四半期	(参考) 24年度
当四半期中終結件数	230	166	142	74	64	1,065
あっせん案の提示後、和解	145	99	81	44	39	694
特別調停案の提示後、和解	2	1	0	1	0	2
あっせん案不受諾	0	4	1	0	2	8
特別調停案不受諾	0	1	0	0	0	0
申立人の申立て取下げ	25	27	5	2	2	63
紛争解決手続の打ち切り	49	31	42	19	12	253
適格性審査による不受理	9	3	13	8	9	45

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4四半期)

(単位：件)

債務の原因	件数	構成比
住宅ローン等	82	48.2%
債務整理後の返済等の相談	44	25.9%
投資・事業失敗	8	4.7%
生活費不足	4	2.4%
収入減	4	2.4%
離婚	4	2.4%
失業	4	2.4%
教育費	2	1.1%
遊興費・ギャンブル等	2	1.1%
本人を含む家族の病気	1	0.6%
家族の借金	0	0.0%
その他	15	8.8%
合計	170	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	116	64.1%
法テラス（民事法律扶助）を紹介	17	9.4%
住宅金融支援機構を案内	8	4.4%
弁護士会を紹介	8	4.4%
銀行への取次ぎ	8	4.4%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	6	3.3%
簡易裁判所を案内	4	2.2%
労働金庫を案内	1	0.6%
その他	13	7.2%
合計	181	100.0%

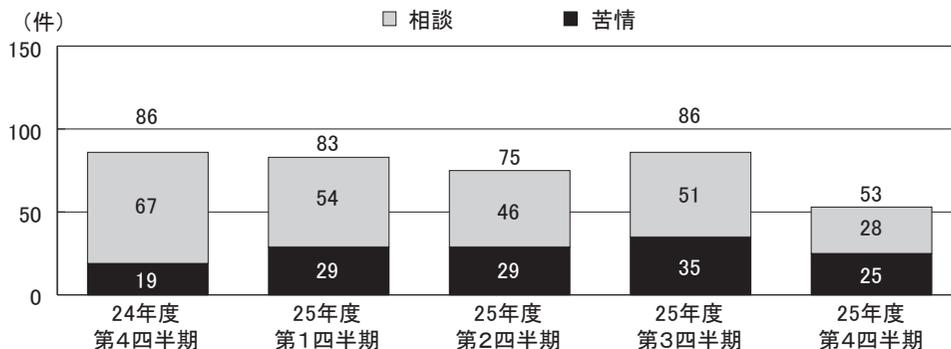
(注) 対応結果は、複数の先を案内している場合もあり、合計件数はカウンセリング件数とは一致しない。

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14件、「返済条件の変更関連」が10件、「行員態度・事務ミス」で9件寄せられた。

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）



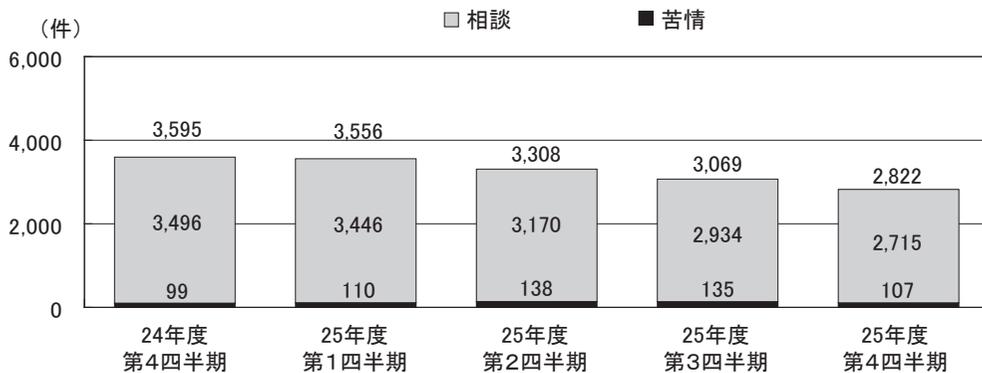
V. その他

- 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等の受付件数の推移
(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等の業務分類別件数・構成比
(25年度第4四半期)

(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	467	17.2%	▲ 9.3%	4	3.7%	0.0%	471	16.7%	▲ 9.2%
銀行協会	301	11.1%	▲ 5.6%	—	—	—	301	10.7%	▲ 5.6%
預金業務	725	26.7%	▲ 9.0%	37	34.6%	▲ 28.8%	762	27.0%	▲ 10.2%
貸出業務	380	14.0%	▲ 12.6%	22	20.6%	▲ 26.7%	402	14.2%	▲ 13.5%
内国為替業務	83	3.1%	▲ 10.8%	11	10.3%	120.0%	94	3.3%	▲ 4.1%
手形交換	144	5.3%	13.4%	1	0.9%	▲ 50.0%	145	5.1%	12.4%
外国為替業務	61	2.2%	▲ 23.8%	0	0.0%	▲ 100.0%	61	2.2%	▲ 25.6%
チャンネル業務	57	2.1%	29.5%	10	9.4%	66.7%	67	2.4%	34.0%
証券業務 (窓販)	34	1.3%	▲ 22.7%	6	5.6%	▲ 45.5%	40	1.4%	▲ 27.3%
保険業務 (窓販)	12	0.4%	▲ 33.3%	2	1.9%	▲ 71.4%	14	0.5%	▲ 44.0%
デリバティブ業務	4	0.1%	300.0%	1	0.9%	0.0%	5	0.2%	150.0%
その他の銀行業務	95	3.5%	50.8%	9	8.4%	28.6%	104	3.7%	48.6%
その他	352	13.0%	▲ 11.6%	4	3.7%	▲ 50.0%	356	12.6%	▲ 12.3%
合計	2,715	100.0%	▲ 7.5%	107	100.0%	▲ 20.7%	2,822	100.0%	▲ 8.0%

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）
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