

# 全国銀行協会紛争解決等業務の実施状況 (平成27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

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4,612件となり、平成26年度第4四半期（平成27年1月～3月）（以下「前期」という。）に比べて296件（6.0%）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。

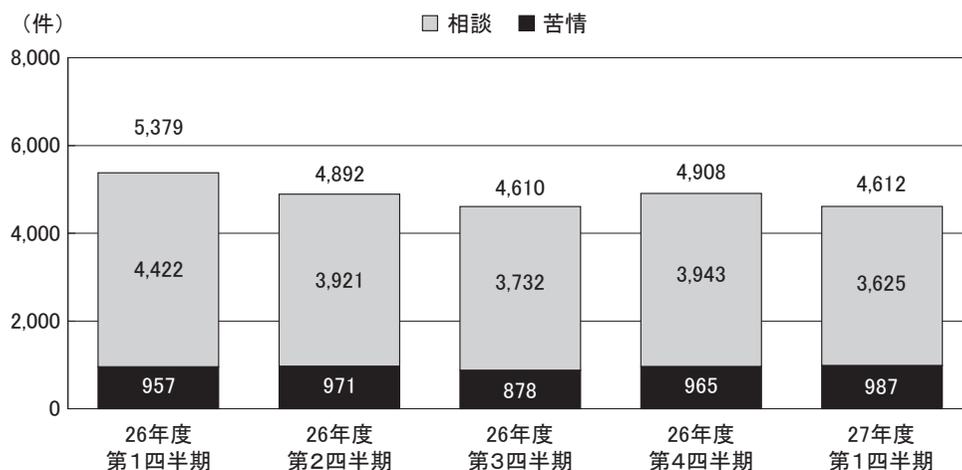
### 【相談】

・件数は3,625件で、前期比318件（8.1%）の減少となった。業務別では、「預金業務」の割合が最も高く、次いで「加入銀行」<sup>(注1)</sup>、「貸出業務」および「その他」<sup>(注2)</sup>（以上、

## I. 概況

平成27年度第1四半期（平成27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」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

図表1 相談等の受付件数（四半期別）



合計で7割弱)となった。

- ・「預金業務」では、相続預金に関する相談、口座開設や口座解約・払戻しに関する相談が寄せられた。
- ・「貸出業務」では、消費者ローンや住宅ローン等に関する問い合わせが寄せられた。
- ・「証券業務」では、投資信託に関する相談が半数を占め、投資信託の解約手続きに関する高齢者からの照会のほか、相続発生時における名義変更等の手続きについて相談が寄せられた。

### 【苦情】

- ・件数は987件で、前期比22件(2.3%)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「貸出業務」(以上、合計で6割弱)が多かった。
- ・「預金業務」では、口座解約・払戻しに関する苦情や、口座開設・相続預金に関する苦情が多かった。
- ・「貸出業務」では住宅ローンや事業資金に関する苦情が増加した。

### 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25件で、前期比19件(43.2%)の減少となった(図表9参照)。内訳をみると、「証券業務(窓販)」と「預金業務」で約4割を占めている(図表10参照)。

紛争解決手続の終結件数は53件で、そのうち和解したものは24件、和解率は45.3%であった(図表12参照)。

## 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4,612件で、前期(平成26年度第4四半期)比296件(6.0%)の減少となった。

また、前年同期(平成26年度第1四半期)に比べて、767件(14.3%)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3,625件で、前期比318件(8.1%)の減少となった(図表1参照)。

業務分類別にみると、引き続き「預金業務」、「加入銀行」、「貸出業務」および「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3、4参照)。

相談内容をみると、「預金業務」は、前期に比べ約1割減少した。相続が発生したが預金者がどこの銀行へ預けていたのかわからないといった相談や、高齢の親が入院しているため銀行へ出向くことができない場合の預金の払戻しはどのようにすればいいのかといった手続に関する相談が寄せられた。

「加入銀行」については、商品概要説明書等や銀行のホームページ上に指定紛争解決機関として掲載されている全銀協相談室の電話番号を銀行の電話番号と誤認した入電が引き続き多く寄せられた。そのほか、古い銀行名の預金通帳が見つかったので現在の銀行名を確認したい、といった照会などが寄せられた。

「貸出業務」は、消費者ローンに関する相談が前期に比べ約1割強増加した。なかでも

(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、金融犯罪関連、利子課税・税金一般等の照会。

個別銀行のカードローンに関する照会が増加し、個別銀行と誤認した入電は前期に引き続き増加している。各種の手續方法が従来の支店窓口から、スマートフォン等の通信媒体を通じた手段に変化していることもあり、銀行取引に関する紛争解決窓口として紹介されている全国銀行協会の連絡先を銀行の連絡先と勘違いしての入電が増えたことが一因と思われる。事業資金に関する相談も前期に比べ1割弱増加した。住宅ローンについては前期に比べ3割弱減少した。これは、金利が徐々に上昇傾向にあることから、借換えに関する照会が減ったことが一因と思われる。

「銀行協会」については、個人信用情報センターの開示手續に関する照会が多かった。

「チャンネル業務」は、前期に比べ増加した。主にインターネット・バンキング、CD・ATM取引に関する相談が増加した。所有している銀行のキャッシュカードで、他行のATMを利用できるのかといった相談や、個別銀行のインターネット・バンキングに関する操作方法、サービス内容の照会等であった。

「内国為替業務」については、誤振込に関する相談が引き続き多く、そのほか、振込の予定があるが、何時頃入金されるのかといった相談・照会であった。

「外国為替業務」については、海外送金に関する手續の照会や、古いトラベラーズチェックを所有しているが、どこへ行けば換金できるのかといった相談があった。

「証券業務（窓販）」は、前期に比べ8割増加し、投資信託に関する相談等が約半数を占めた。投資信託を購入した者が死亡した場合には、その後どのような手續が必要なのだろうか、といった手續に関する照会が多かった。

「その他の銀行業務関係」については、「資産運用関係」、「口座振替」、「その他」が増加した。

「資産運用関係」に関しては、件数は少ないものの前期に比べ倍増した。その内容は様々であるが、子育て資金贈与の非課税に関する相談や、遺言（信託）に関する相談が寄せられた。「口座振替」については、引落を止めるにはどういう手續が必要か、あるいは引落日当日に入金した場合は引落されるのかといった相談が寄せられた。なお、「口座振替」については、個人の顧客以外に企業・自治体の収納者や消費者センターからの照会が寄せられた。

### 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987件で、前期比22件（2.3%）の増加となった（図表1参照）。

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6割弱となった（図表3～5参照）。

「預金業務」は、前期に比べ1割弱増加した。口座解約・払戻しに関する不満が多く、まとまった現金を銀行窓口で払い戻そうとしたところ、用途目的を聞かれた後に警察官を呼ばれ、銀行からは陳謝の言葉もなく不快な思いをした、といった申し出の他、相続預金に関して遺言書があるのに、払戻しに際して他の相続人の同意を求めるのはおかしいといった不満が寄せられた。

「貸出業務」は、前期に比べ減少した。そのうち、事業資金に関する申し出の件数はほぼ横ばいであるが、期限前の繰上返済時にかかる違約金等の説明を受けていない、また、違約金が高すぎるといった内容の苦情が複数寄せられており、紛争解決手續に移行した事例もある。

「チャンネル業務」は、前期に比べ約6割増加した。インターネット・バンキングを利用しているが不正送金が分かり、銀行に申し出

たが、銀行からは保険料の支払のため保険会社と協議するので回答を待つように言われたが、その後何ら連絡もなく不安が募ると言った申し出が寄せられた。CD・ATM取引に関してはキャッシュカードを使って別の銀行のATMで現金を引き出す際の手数料への不満や、ATM画面に表示される手数料が分かりにくいといった声が寄せられた。カード取引は前期に比べ増加した。特にデビットカードに関する苦情の申し出が増えており、デビットカードの仕組み自体への疑問や、海外の不正利用被害の補償に関する不満等が寄せられた。

「内国為替業務」は、前期に比べ減少した。誤振込をしてしまい、組戻手続をしているが、その際の銀行の応対・説明に不信感がある、といった申し出などであった。

「証券業務（窓販）」、「保険業務（窓販）」は、いずれも前期に比べ増加している。

「証券業務（窓販）」は、投資信託に関する申し出が増加した。とくに銀行の説明が十分なされずに契約をしてしまったという契約当事者からの不満が多かった。

「保険業務（窓販）」は、生命保険に関する商品内容の説明不足を要因とする不満が多かった。

図表2 苦情処理手続受付件数の推移（四半期別）

（単位：件）

|            | 26年度<br>第1<br>四半期 | 26年度<br>第2<br>四半期 | 26年度<br>第3<br>四半期 | 26年度<br>第4<br>四半期 | 27年度<br>第1<br>四半期 |
|------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 苦情受付件数     | 957               | 971               | 878               | 965               | 987               |
| 苦情処理手続受付件数 | 244               | 294               | 274               | 285               | 277               |

（注）苦情処理手続受付件数…苦情のうち、苦情の申出人から全銀協相談室に対し、相手方銀行への解決依頼のあったもの。

図表3 相談等の業務分類別件数・構成比  
(27年度第1四半期)

(単位：件)

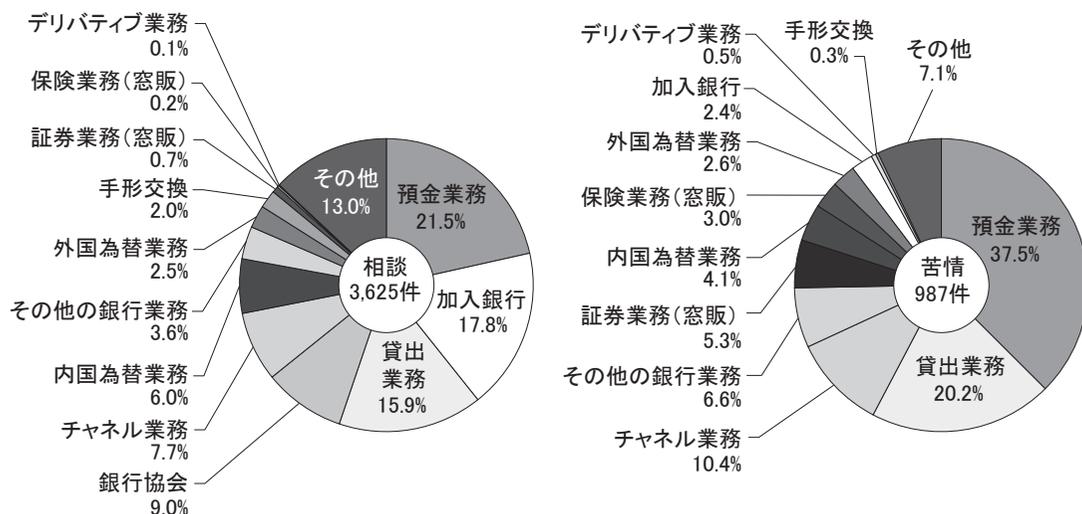
| 業務分類        | 相談    |        |        | 苦情  |        |        | 相談・苦情合計 |        |        |
|-------------|-------|--------|--------|-----|--------|--------|---------|--------|--------|
|             | 構成比   | 前期比    |        | 構成比 | 前期比    |        | 構成比     | 前期比    |        |
| 預金業務        | 779   | 21.5%  | ▲7.8%  | 370 | 37.5%  | 9.8%   | 1,149   | 24.9%  | ▲2.8%  |
| 貸出業務        | 578   | 15.9%  | ▲1.0%  | 199 | 20.2%  | ▲17.1% | 777     | 16.8%  | ▲5.7%  |
| 内国為替業務      | 217   | 6.0%   | ▲4.0%  | 40  | 4.1%   | ▲21.6% | 257     | 5.6%   | ▲7.2%  |
| 手形交換        | 72    | 2.0%   | 5.9%   | 3   | 0.3%   | ▲40.0% | 75      | 1.6%   | 2.7%   |
| 外国為替業務      | 90    | 2.5%   | ▲18.9% | 26  | 2.6%   | ▲33.3% | 116     | 2.5%   | ▲22.7% |
| チャンネル業務     | 278   | 7.7%   | 8.6%   | 103 | 10.4%  | 63.5%  | 381     | 8.3%   | 19.4%  |
| 証券業務（窓販）    | 27    | 0.7%   | 80.0%  | 52  | 5.3%   | 10.6%  | 79      | 1.7%   | 27.4%  |
| 保険業務（窓販）    | 7     | 0.2%   | ▲53.3% | 30  | 3.0%   | 11.1%  | 37      | 0.8%   | ▲11.9% |
| デリバティブ業務    | 2     | 0.1%   | 100.0% | 5   | 0.5%   | ▲44.4% | 7       | 0.2%   | ▲30.0% |
| その他の銀行業務    | 129   | 3.6%   | 37.2%  | 65  | 6.6%   | 27.5%  | 194     | 4.2%   | 33.8%  |
| 加入銀行        | 646   | 17.8%  | ▲7.7%  | 24  | 2.4%   | ▲22.6% | 670     | 14.5%  | ▲8.3%  |
| 銀行協会        | 328   | 9.0%   | ▲38.7% | —   | —      | —      | 328     | 7.1%   | ▲38.7% |
| その他         | 472   | 13.0%  | ▲4.3%  | 70  | 7.1%   | 7.7%   | 542     | 11.8%  | ▲2.9%  |
| 加入銀行以外の金融機関 | 153   | 4.2%   | ▲19.5% | —   | —      | —      | 153     | 3.3%   | ▲19.5% |
| 金融犯罪関連      | 175   | 4.8%   | 12.2%  | 31  | 3.1%   | ▲3.1%  | 206     | 4.5%   | 9.6%   |
| 合計          | 3,625 | 100.0% | ▲8.1%  | 987 | 100.0% | 2.3%   | 4,612   | 100.0% | ▲6.0%  |

(注1) 業務分類の内訳は資料1参照。

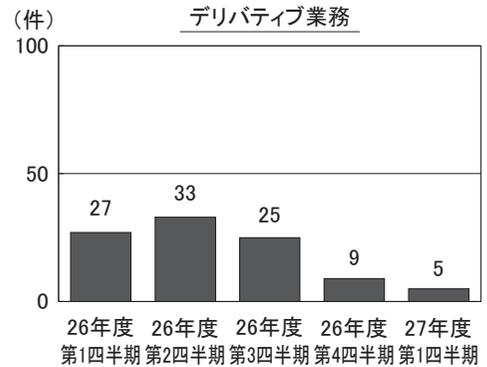
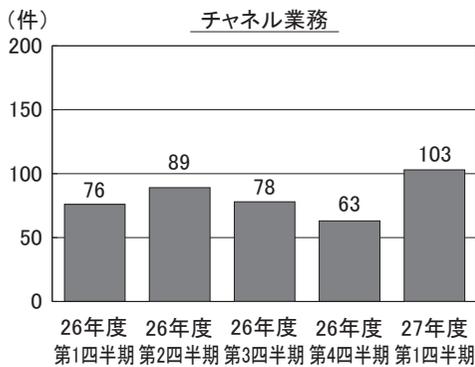
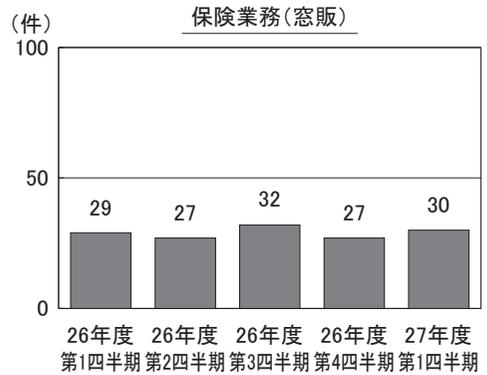
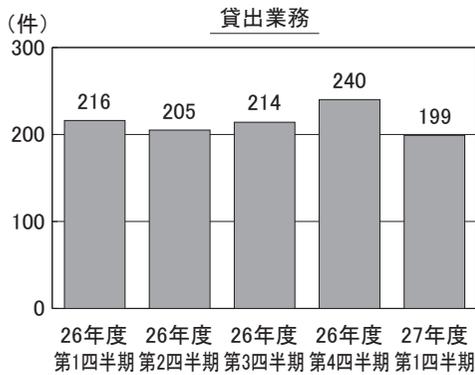
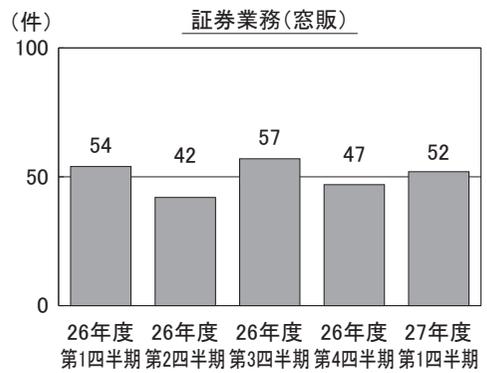
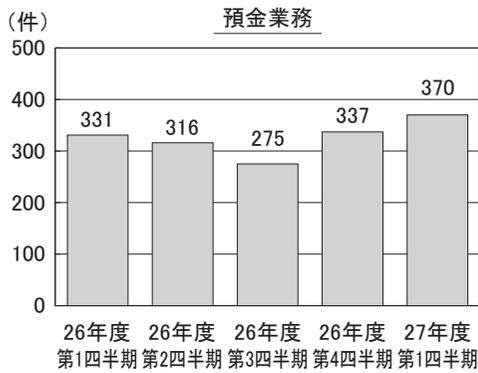
(注2) 住宅ローンに関する相談のうちカウンセリングサービスを実施した件数は業務分類「銀行協会」に、また、中小企業向け融資に関する窓口で受け付けた相談等は同「貸出業務」に計上。

(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。

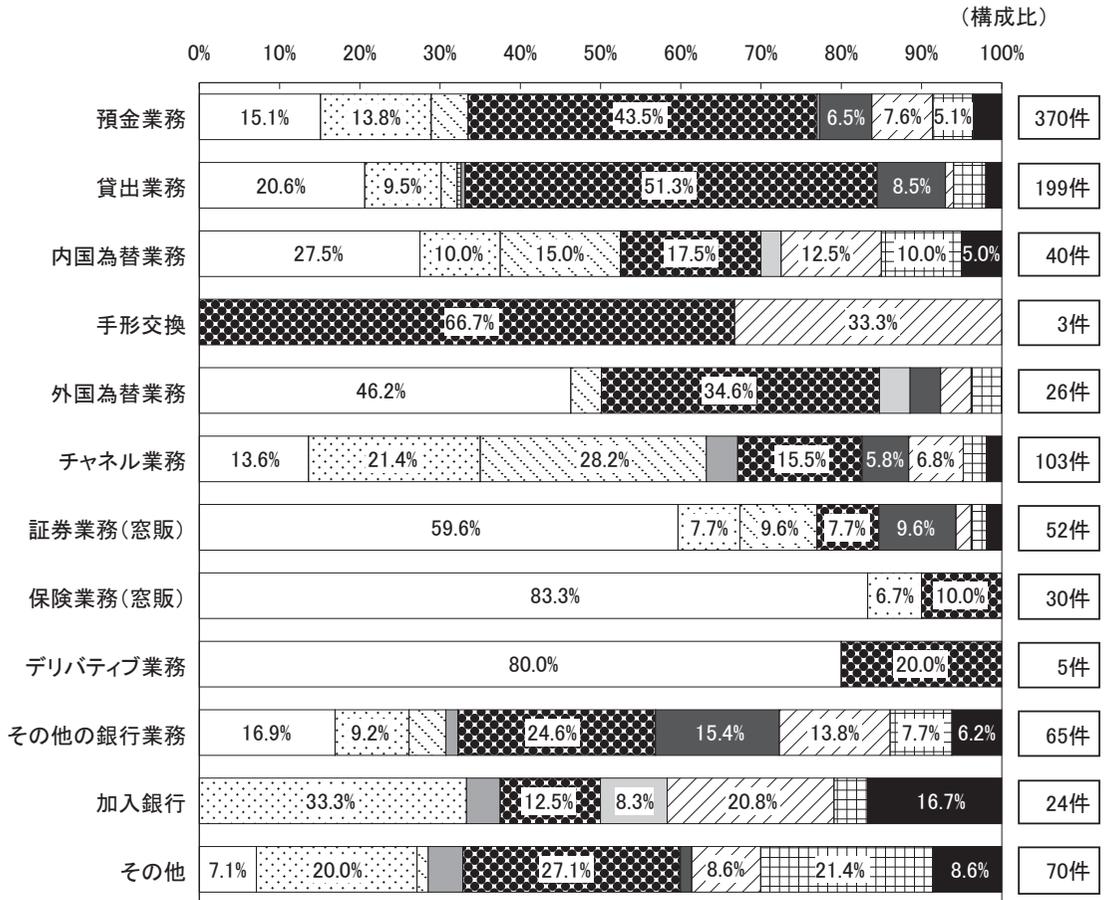
図表4 相談等の業務分類別構成比（グラフ）  
(27年度第1四半期)



図表5 主な業務分類別の苦情の受付件数の推移（四半期別）



図表6 苦情の業務分類別件数とその発生原因  
(27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。

図表7 苦情処理手続が終結した件数の推移（四半期別）

（単位：件）

|                             | 26年度<br>第1四半期 | 26年度<br>第2四半期 | 26年度<br>第3四半期 | 26年度<br>第4四半期 | 27年度<br>第1四半期 |
|-----------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 当四半期中終結件数                   | 314           | 280           | 265           | 308           | 275           |
| 解決                          | 161           | 141           | 130           | 162           | 169           |
| 紛争解決手続を案内                   | 66            | 68            | 64            | 57            | 32            |
| （うち実際に紛争解決手続に移<br>行したもの）（注） | 44            | 53            | 45            | 42            | 20            |
| 銀行が対応後、顧客からの反応が<br>ない等      | 79            | 65            | 67            | 82            | 64            |
| 取下げ                         | 4             | 4             | 4             | 3             | 4             |
| 申出人と連絡取れず                   | 4             | 2             | 0             | 4             | 6             |
| 苦情処理手続に不応諾                  | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |

（注）「紛争解決手続を案内」の計数は、①紛争解決手続を案内してから一定期間内にあっせんの申立があったものと、②紛争解決手続を案内してから一定期間を経過したが申立てがなかったものの合計値。「うち実際に紛争解決手続に移行したもの」の件数は①の件数であり、当四半期のあっせん新規申立件数（図表9、10）はかつて申立てがなかったとして終結となったものの当四半期に申立てがあった件数を含むため、一致しない場合がある。

図表8 苦情処理手続の受付から終結するまでの所要期間（当四半期）

（単位：件）

| 所要期間      | 件数  |
|-----------|-----|
| 1月未満      | 129 |
| 1月以上～3月未満 | 80  |
| 3月以上～6月未満 | 46  |
| 6月以上      | 20  |
| 計         | 275 |

（※）図表8は、苦情申出の受付から、図表7の終結事由に該当するものとして相手方銀行から苦情対応終了の報告を受けるまでの所要期間を示している。

#### 4. 相談等の事案例

##### (1)相談

###### 【加入銀行】

○設立が最も古い銀行はどこか。

###### 【預金業務】

○夫が亡くなり、相続放棄の手續後、最近になり、残高がある夫名義の預金通帳が出てきた。払出しをしたいが、どうしたらよいか。

○息子が一人暮らしを始めたので、銀行に口座を作りに向いた。しかし、実家近くの支店に口座があるので新たな口座開設は断られた。口座は一つしか持てないという決まりがあるのか。

###### 【貸出業務】

○息子名義のカードローンの明細が送られてきたが、息子とは連絡が取れない状況である。銀行へ事情を説明し、父である自分が代わりに返済する旨を申し出たが、それはできないと断られてしまった。どうしたらよいか。

○自宅不動産を妻と半分ずつの権利で所有している。リバースモーゲージを契約できるだろうか。

###### 【内国為替業務】

○ATMでの振込手續の際、私の連絡先電話番号を入力したのに、振込先はそれを知らなかったようだ。入力した電話番号は、振込先に通知されないのか。

###### 【手形交換】

○取引先から電子記録債権によりA銀行経由で代金を支払いたいのので、A銀行で電子債権の利用手續をするように言われたが、電子記録債権の利用銀行はどこの銀行でもよいのではないか。

○受取手形の金額の複記が誤っていたため、振出人が二重線で抹消のうえ訂正印を押し、正しい複記を記載したが問題ないか。

###### 【外国為替業務】

○法人名義でUSドル建ての口座を開設し、その口座から海外送金したい。複数の銀行に照会したが、USドル建ての口座を開設しても、一旦円転し、送金の際にさらに外貨に戻して送金する方法しかないと言われた。USドル建ての口座から直接送金することはできないのか。

###### 【チャネル業務】

○ATMから出金した際に、現金の一部を取り忘れた可能性があるが、その現金は口座に戻されるのか。

○キャッシュカードに表示されている数字は預金の口座番号なのか。

###### 【証券業務（窓販）】

○昭和17年に銀行で発行された軍事債券がある。払戻しは可能だろうか。

###### 【その他の銀行業務】

○被後見人が、過去に銀行と遺言信託を契約し、遺言書を作成していた。その遺言の内容を成年後見人が変更することはできるのか。

###### 【その他】

○（企業の総務担当者）財形貯蓄で銀行から従業員の本人確認書類の確認を求められないのはなぜか。

○ある証券会社では未成年者の証券総合口座の開設を始めたが、銀行でもジュニアNISAの申請が可能なのか。

##### (2)苦情

###### 【加入銀行】

○銀行から断りもなくDMが送付されてきたが、私はこのようなことに同意した覚えはない。

○店外ATMコーナーに忘れ物があり、ATMの備付電話でその旨をオペレーターに伝え、色や柄を説明させた挙句に、交番に

届けるように言われた。非常に失礼である。

#### 【預金業務】

- 自動販売機の売上金の硬貨を口座に入金するため、窓口で定期的に出向いている。今までは自分で数えなくても銀行に現金を渡して銀行の窓口の機械で数えてもらっていたが、昨日から、予め自分で数えてから出してほしいと言われた。これまでと違う扱いとなったことに納得がいかない。

#### 【貸出業務】

- 銀行から借りている事業資金について、全額繰上返済を申し出たところ、銀行から全額繰上返済には手数料がかかると言われたが、そのような話は借入時には聞いていない（その他類似事例多数）。
- 住宅ローンを親子リレーローンで組んだ。父親が亡くなり、自分の住宅ローンだけを返済すればよいと思っていたが、父親は団体信用生命保険に加入していないとの銀行の説明であった。父親の団体信用生命保険の申込控えは残っているものの、銀行は20年以上前で詳細は分からないと言う。返済を継続するしかないのか。

#### 【内国為替業務】

- インターネット・バンキングで深夜に振込をしたが、口座名義相違で戻ってきた。仕向銀行は、新たに振込手続する必要がある、手数料がかかると言う。深夜の時間帯に口座確認サービスが利用できないことや、相手の口座名義を正確に入力しないと口座番号等の他の内容が正しくても振込が受付されないことは、当該銀行のホームページに予め明記しておくべきである。当該銀行のホームページを見ても記載はないので、振込手数料を再度支払って手続するのは納得できない。

#### 【手形交換】

- 届出とは違う社判で小切手を振り出したと

ころ、支払銀行から「届出の社判を押印した同額の小切手を持って支店に出向いてほしい。」と言われた。印鑑は届出の物と一致しているのだから、そこまでする必要はないのではないか。

#### 【外国為替業務】

- 外貨預金口座（米ドル）からの現金払戻しの際、手数料がかかることの説明を受けていない。手数料を返してほしい。

#### 【チャネル業務】

- ATMの時間外手数料が変更になり、手数料がかかるようになったことを知らなかった。消費者に不利益な情報は利用の際、表示すべきである。なぜ表示されていなかったのか銀行に説明を求めたい。
- 他行のATMでキャッシュカードを取り忘れていたことに最近になって気が付いた。他行からキャッシュカードを受け取った取引銀行は、1か月も経っていないにもかかわらず、連絡が取れなかったと言う理由でキャッシュカードを破棄していた。キャッシュカードを再び利用できるようにしてほしい。

#### 【証券業務（窓販）】

- 退職金の一部を銀行で投資信託に投資したところ、損失を被った。これは銀行による商品説明が不適切であることに加え、売却をしたい旨を申し出たが銀行が応じてくれず、売却のタイミングを逸したからである。銀行に損失補てんを求めたい。
- 投資信託を保有していたが、銀行から連絡があり、今後、基準価額は上昇する見込みがないので解約しましょうと言われた。銀行の助言に従って解約して元本割れの状況で契約を終了した。基準価額は上昇し続け、現在は購入価格を上回っている。銀行に損失補てんを求めたい。

### 【保険業務（窓販）】

- 契約時70歳を超えていたが、銀行の商品内容にかかる説明が不十分で、年金受取開始が15年後の個人年金保険を勧められ契約してしまった。このような商品であれば契約しなかったのであり、契約無効を求めたい。

### 【デリバティブ業務】

- 外貨の実需がないにもかかわらず銀行から強い勧誘を受け締結させられたクーポン・スワップ契約で損失を被った。あっせんを申立て、損失補てんを求めたい。
- 他行と通貨オプション取引を契約していることを当該銀行が知り、当行でも同様の契約をしてもらいたいと執拗な営業攻勢があり、これ以上の契約は必要なかったが、断りきれずに契約させられた。契約は終了したが、これまで本件契約で被った損害額を免除してほしい。

### 【その他の銀行業務】

- 生命保険の保険料の支払いをPay-easyで依頼したところ、銀行は手続きが分からず、支払手続きに予定外の時間がかかった。
- 米国在住の3歳の孫のために教育資金贈与信託を申し込んだ際、銀行からは、米国の外国口座税務コンプライアンス法により、米国でのソーシャルセキュリティ番号の提出が必要であると言われた。しかし、銀行からは具体的にどのような書面を提出すればよいか説明がなく、手続きが進まない。

### 【その他】

- 高齢者が高額のお金を払い戻す場合、詐欺防止の観点から窓口で声を掛けていないと認識している。しかし、高齢の母に対して銀行はすんなりと払戻しに応じてしまい詐欺に遭ってしまった。なぜ母に声を掛けなかったのか。
- 銀行の店舗前に銀行利用者と思われる路上駐車が多い。一方通行の道路であり、事故

が起きてからでは遅いと思い、今年に入って3回改善を申し入れたが、いまだに改善されない。改善するように銀行へ伝えてほしい。

### Ⅲ. あっせん委員会における紛争解決 手続の状況

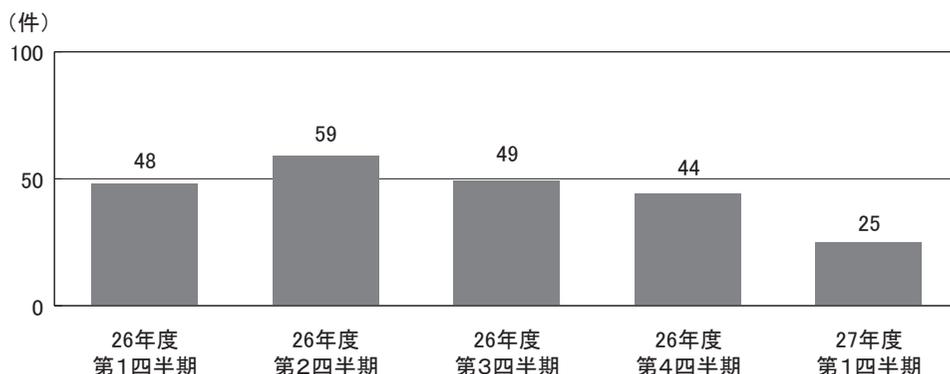
#### 1. あっせんの新規申立件数および四半期別紛 争解決手続件数

(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25件であり、前期比19件（43.2%）の減少  
となり、四半期ごとの計数としては過去最低  
であった。減少傾向であったデリバティブ業  
務にかかる申立件数は1件のみとなった。

新規申立件数の四半期毎の最近の推移は図  
表9、紛争事案の業務分類別の件数は図表10  
のとおりである。

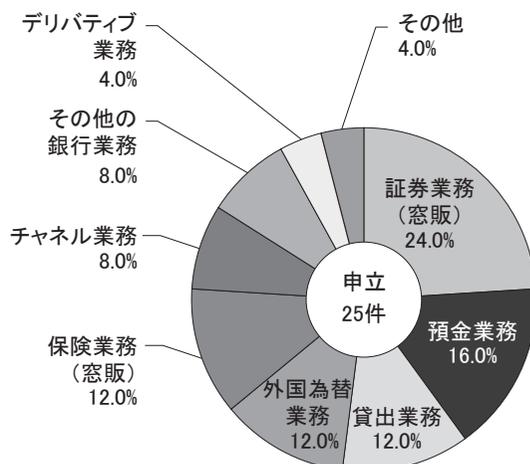
図表9 あっせんの新規申立件数の推移（四半期別）



図表10 あっせんの新規申立の業務分類別件数・構成比  
(27年度第1四半期)

(単位：件)

| 業務分類<br>内 訳 | 紛 争 |                |
|-------------|-----|----------------|
|             | 構成比 | 前期比            |
| 預金業務        | 4   | 16.0% ▲ 42.9%  |
| 貸出業務        | 3   | 12.0% ▲ 57.1%  |
| 内国為替業務      | 0   | 0.0% —         |
| 手形交換        | 0   | 0.0% —         |
| 外国為替業務      | 3   | 12.0% 50.0%    |
| 外貨預金等       | 2   | 8.0% 0.0%      |
| チャンネル業務     | 2   | 8.0% —         |
| 証券業務（窓販）    | 6   | 24.0% ▲ 33.3%  |
| 投資信託        | 5   | 20.0% ▲ 44.4%  |
| 保険業務（窓販）    | 3   | 12.0% ▲ 40.0%  |
| デリバティブ業務    | 1   | 4.0% ▲ 91.7%   |
| 為替デリバティブ    | 1   | 4.0% ▲ 90.9%   |
| その他の銀行業務    | 2   | 8.0% —         |
| 加入銀行        | 0   | 0.0% —         |
| その他         | 1   | 4.0% ▲ 50.0%   |
| 合 計         | 25  | 100.0% ▲ 43.2% |



(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。

図表11 あっせん申立人の年齢層  
(27年度第1四半期)

(単位：件、%)

| 業務分類     | 属性 | 個人   |      |      |      |      |      |      |      | 法人  | 合計  |       |
|----------|----|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-------|
|          |    | 20歳台 | 30歳台 | 40歳台 | 50歳台 | 60歳台 | 70歳台 | 80歳台 | 90歳台 |     |     |       |
| 預金業務     |    | 4    | 0    | 0    | 0    | 0    | 3    | 0    | 1    | 0   | 0   | 4     |
| 貸出業務     |    | 3    | 0    | 1    | 0    | 1    | 0    | 1    | 0    | 0   | 0   | 3     |
| 内国為替業務   |    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 0   | 0     |
| 手形交換     |    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 0   | 0     |
| 外国為替業務   |    | 3    | 0    | 0    | 1    | 0    | 1    | 1    | 0    | 0   | 0   | 3     |
| 外貨預金等    |    | 2    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 1    | 0    | 0   | 0   | 2     |
| チャンネル業務  |    | 2    | 0    | 1    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 0   | 2     |
| 証券業務（窓販） |    | 6    | 0    | 0    | 1    | 1    | 2    | 1    | 1    | 0   | 0   | 6     |
| 投資信託     |    | 5    | 0    | 0    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 0   | 0   | 5     |
| 保険業務（窓販） |    | 3    | 0    | 0    | 0    | 1    | 0    | 2    | 0    | 0   | 0   | 3     |
| デリバティブ業務 |    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 1   | 1     |
| 為替デリバティブ |    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 1   | 1     |
| その他の銀行業務 |    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0   | 1   | 2     |
| 加入銀行     |    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0   | 0   | 0     |
| その他      |    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    | 0   | 0   | 1     |
| 合計       |    | 23   | 0    | 2    | 3    | 3    | 7    | 6    | 2    | 0   | 2   | 25    |
| 構成比      |    | 92.0 | 0.0  | 8.0  | 12.0 | 12.0 | 28.0 | 24.0 | 8.0  | 0.0 | 8.0 | 100.0 |

(※) あっせん申立時点におけるあっせん申立人の年齢。

(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図表12のとおり53件となり、そのうち、紛争解決手続の申立てから終結するまで

の所要期間は図表13、紛争解決手続の申立てからあっせん案・特別調停案提示までの所要期間は図表14のとおりである。

図表12 紛争解決手続が終結した件数の推移（四半期別）

(単位：件)

|              | 26年度<br>第1<br>四半期 | 26年度<br>第2<br>四半期 | 26年度<br>第3<br>四半期 | 26年度<br>第4<br>四半期 | 27年度<br>第1<br>四半期 | (参考)<br>26年度 |
|--------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------|
| 当四半期中終結件数    | 48                | 44                | 61                | 56                | 53                | 209          |
| あっせん案の提示後、和解 | 24                | 22                | 26                | 25                | 24                | 97           |
| 特別調停案の提示後、和解 | 0                 | 0                 | 0                 | 0                 | 0                 | 0            |
| あっせん案不受諾     | 0                 | 2                 | 0                 | 0                 | 0                 | 2            |
| 特別調停案不受諾     | 1                 | 0                 | 0                 | 0                 | 0                 | 1            |
| 申立人の申立て取下げ   | 3                 | 3                 | 10                | 0                 | 2                 | 16           |
| 紛争解決手続の打ち切り  | 14                | 7                 | 17                | 19                | 10                | 57           |
| 適格性審査による不受理  | 6                 | 10                | 8                 | 12                | 17                | 36           |

図表13 紛争解決手続が終結するまでの所要期間（27年度第1四半期）

(単位：件)

| 所要期間      | 件数 |
|-----------|----|
| 1月未満      | 0  |
| 1月以上～3月未満 | 16 |
| 3月以上～6月未満 | 17 |
| 6月以上      | 20 |
| 計         | 53 |

※終結とは、和解契約を締結したとき、あっせん案（特別調停案）を受諾しなかったとき、申立ての取下げがあったとき、紛争解決手続の打ち切りがあったとき、適格性審査による不受理の通知を行ったとき等をいう。

図表14 紛争解決手続の申立てからあっせん案・特別調停案提示までの所要期間（27年度第1四半期）

(単位：件)

| 所要期間      | 件数 |
|-----------|----|
| 1月未満      | 0  |
| 1月以上～3月未満 | 0  |
| 3月以上～6月未満 | 13 |
| 6月以上      | 12 |
| 計         | 25 |

※図表14は、図表12の終結件数のうち、あっせん案・特別調停案（図表12の「あっせん案（特別調停案）の提示後、和解」および「あっせん案（特別調停案）不受諾」）を実際に提示するまでに要した所要期間を示している。

※あっせん案・特別調停案の提示後に和解契約書締結の手続が行われる。

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53件の

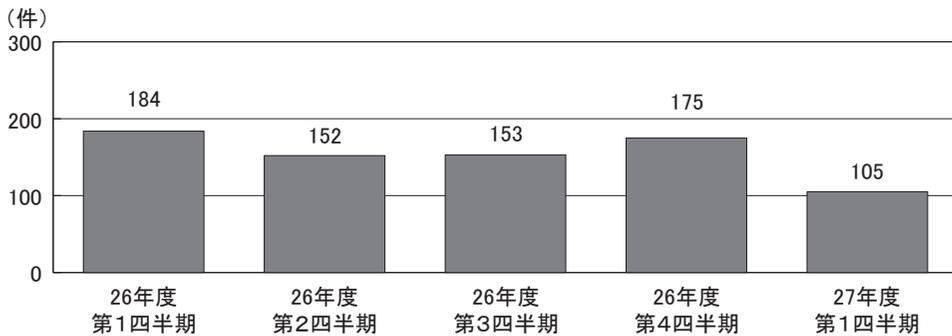
事案の概要は、全銀協ウェブサイト（<http://www.zenginkyo.or.jp/adr/>）に掲載。

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<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15、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16のとおりである。

図表 15 カウンセリングサービスの実施件数の推移（四半期別）



図表 16 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  
(27年度第1四半期)

(単位：件)

| 債務の原因        | 件数  | 構成比    |
|--------------|-----|--------|
| 住宅ローン等       | 20  | 19.0%  |
| 収入減          | 18  | 17.1%  |
| 生活費不足        | 13  | 12.4%  |
| 本人を含む家族の病気   | 11  | 10.5%  |
| 投資・事業失敗      | 9   | 8.6%   |
| 債務整理後の返済等の相談 | 9   | 8.6%   |
| 家族の借金        | 7   | 6.7%   |
| 離婚           | 4   | 3.8%   |
| 失業           | 4   | 3.8%   |
| 遊興費・ギャンブル等   | 2   | 1.9%   |
| 教育費          | 1   | 0.9%   |
| その他          | 7   | 6.7%   |
| 合計           | 105 | 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        | 53  | 47.3%  |
| 法テラス（民事法律扶助）を紹介     | 20  | 17.9%  |
| 弁護士会を紹介             | 8   | 7.1%   |
| 住宅金融支援機構を案内         | 8   | 7.1%   |
| 銀行への取次ぎ             | 6   | 5.4%   |
| 日本クレジットカウンセリング協会を紹介 | 2   | 1.8%   |
| 労働金庫を案内             | 0   | 0.0%   |
| 簡易裁判所を案内            | 0   | 0.0%   |
| その他                 | 15  | 13.4%  |
| 合計                  | 112 | 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。

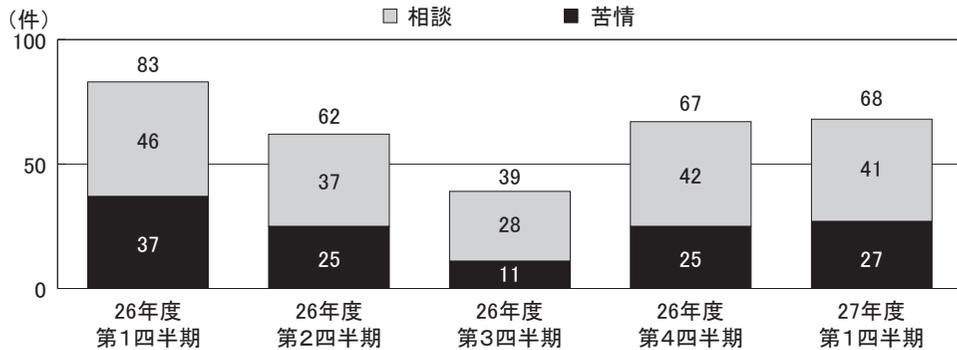
<sup>1</sup> 全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施しているほか、中小企業向け融資に関する相談等を受け付ける専用の電話を設けている。

## 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17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17件、「与信管理・回収」が14件、「返済条件の変更関連」に関するものが13件寄せられた。

図表 17 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）



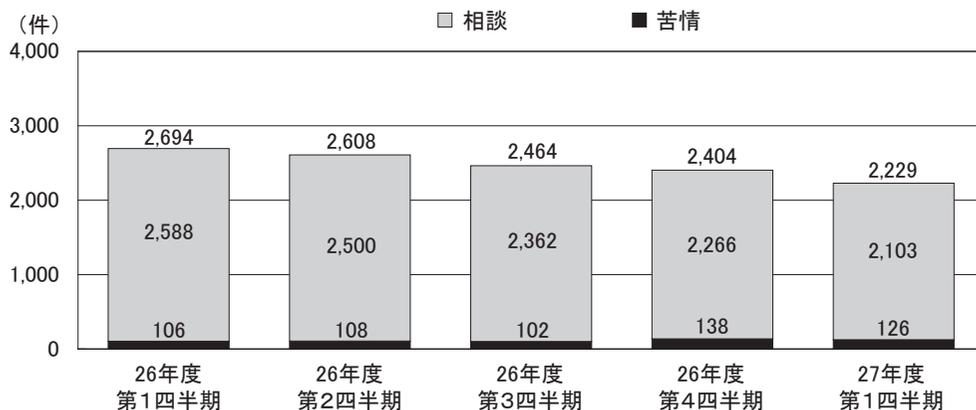
## V. その他

### ○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18および19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 18 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）



<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。

図表19 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  
(27年度第1四半期)

(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    |         |
| 銀行協会     | 214   | 10.2%  | ▲ 17.1% | —   | —      | —        | 214     | 9.6%   | ▲ 17.1% |
| 預金業務     | 565   | 26.9%  | ▲ 5.7%  | 43  | 34.1%  | ▲ 28.3%  | 608     | 27.3%  | ▲ 7.7%  |
| 貸出業務     | 326   | 15.5%  | 6.5%    | 35  | 27.8%  | 20.7%    | 361     | 16.2%  | 7.8%    |
| 内国為替業務   | 55    | 2.6%   | 5.8%    | 2   | 1.6%   | ▲ 50.0%  | 57      | 2.5%   | 1.8%    |
| 手形交換     | 95    | 4.5%   | ▲ 15.9% | 0   | 0.0%   | ▲ 100.0% | 95      | 4.3%   | ▲ 16.7% |
| 外国為替業務   | 58    | 2.8%   | ▲ 12.1% | 2   | 1.6%   | 0.0%     | 60      | 2.7%   | ▲ 11.8% |
| チャンネル業務  | 52    | 2.5%   | 18.2%   | 11  | 8.7%   | 10.0%    | 63      | 2.8%   | 16.7%   |
| 証券業務（窓販） | 29    | 1.4%   | 26.1%   | 6   | 4.8%   | ▲ 40.0%  | 35      | 1.6%   | 6.1%    |
| 保険業務（窓販） | 7     | 0.3%   | 0.0%    | 1   | 0.8%   | ▲ 80.0%  | 8       | 0.4%   | ▲ 33.3% |
| デリバティブ業務 | 0     | 0.0%   | —       | 0   | 0.0%   | —        | 0       | 0.0%   | —       |
| その他の銀行業務 | 62    | 2.9%   | ▲ 21.5% | 10  | 7.9%   | 42.9%    | 72      | 3.2%   | ▲ 16.3% |
| 加入銀行     | 337   | 16.0%  | ▲ 12.2% | 7   | 5.6%   | 75.0%    | 344     | 15.4%  | ▲ 11.3% |
| その他      | 303   | 14.4%  | ▲ 9.6%  | 9   | 7.1%   | 50.0%    | 312     | 14.0%  | ▲ 8.5%  |
| 合 計      | 2,103 | 100.0% | ▲ 7.2%  | 126 | 100.0% | ▲ 8.7%   | 2,229   | 100.0% | ▲ 7.3%  |

## 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<br>合併・統廃合<br>銀行経営・決算<br>その他   | ・本部・店舗の所在地・電話番号、銀行コード、店番号<br>・銀行の合併、店舗の統廃合<br>・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<br>各種預金商品<br>口座開設<br>異動・諸届・移管<br>紛失・盗難<br>口座解約・払戻し<br>相続<br>睡眠預金<br>預金保険制度<br>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）<br>・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）<br>・口座名義、本人確認、マネー・ローンダリングの趣旨等<br>・名義、住所、印鑑等の変更、移管<br>・通帳、証書、カード、印鑑の紛失・盗難<br>・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<br>・手続、必要資料<br>・払戻手続<br>・限度額、対象商品、対象金融機関、ペイオフ<br>・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<br>消費者ローン<br>事業資金<br>住宅ローン<br>アパートローン<br>その他                                      | ・融資条件、借入手続<br>・カードローン、その他無担保ローン<br>・一般貸出、公庫・地方自治体の制度融資、代理貸付<br>・一般住宅ローン、リフォームローン、リバースモーゲージ<br>・アパートローン、不動産担保融資<br>・年金・恩給担保貸付、任意売却、競売   |
| 内国為替業務   | 振込・送金<br>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<br>・手数料（振込、組戻し等）、振込依頼書  |
| 手形交換     | 手形・小切手<br>不渡<br>その他  | ・振出、取立、裏書、支払、引受<br>・不渡・取引停止処分、異議申立、依頼返却、処分済証明<br>・時効、遡求、電子記録債権   |
| 外国為替業務   | 海外送金<br>外貨両替<br>外貨預金<br>その他  | ・仕組み、手続、取扱銀行<br>・仕組み、手続、手数料、取扱銀行、レート<br>・仕組み、通貨オプション付定期預金<br>・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<br>CD・ATM取引<br>カード<br>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<br>・CD・ATMの機能、カードの仕組み、MICS提携網<br>・稼働日・稼働時間、手数料、引出し限度額<br>・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<br>・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<br>投資信託<br>その他  | ・国債、地方債等の窓口販売、保護預り<br>・投資信託<br>・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<br>損害保険<br>第三分野<br>その他  | ・個人年金保険、終身保険、定期保険、養老保険<br>・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<br>・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<br>金利・通貨スワップ<br>デリバティブ内包預金<br>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<br>・デリバティブ内包預金、円仕組預金<br>・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<br>貸金庫等保管サービス<br>代理事務<br>資産運用関係<br>通貨・両替<br>その他                                   | ・公共料金、税金等の支払い、収納（代行）企業との関係<br>・貸金庫、セーフティケース、保護預り、夜間金庫<br>・株式の払込受入事務、国庫金・公金<br>・信託、金融債、その他の貯蓄商品（金関連商品等）<br>・現金・記念貨幣、損傷日本銀行券・両替（外貨両替を除く）<br>・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<br>利子課税・税金一般<br>金融犯罪関連<br>金融関連業法等<br>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<br>・利子課税（分離課税、総合課税）、マル優・マル特制度<br>・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<br>・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<br>・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<br>説明内容に関する見解相違<br>その他（上記以外）                |
| 応対姿勢     | 態度・言葉遣い<br>ATM誘導等、店頭応対方法への不満<br>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<br>ATM・システム機能に対する改善要望<br>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<br>広告宣伝物・説明資料の改善要望<br>その他（上記以外）           |
| 店舗等設備    | 顧客からの被害発生の中出<br>店舗網・店舗設備等に対する改善要望<br>その他（上記以外）            |
| 取引方針     | 与信姿勢への不満<br>取引方針・判断への不満<br>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<br>期日管理や処理もれ等、銀行側の不作為<br>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<br>その他業務全般に対する改善要望等<br>その他（上記以外）         |
| その他      | 外部要因・他社要因<br>その他（上記以外）                                    |
| 個人情報保護関連 | 個人情報の取扱い  |