



全国銀行協会 紛争解決等業務の実施状況  
(平成 27 年度第 4 四半期)

平成28年5月

## 目 次

I. 概況 .....	1
II. 全銀協相談室における苦情処理手続等の状況 .....	3
III. あっせん委員会における紛争解決手続の状況 .....	16
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 .....	20
V. その他 .....	22

## I. 概況

平成27年度第4四半期(平成28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4,775件となり、平成27年度第3四半期(平成27年10月～12月)(以下「前期」という。)に比べて212件(4.6%)の増加となった(3頁 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】(3頁参照)

- ・ 件数は3,676件で、前期比201件(5.8%)の増加となった。業務別では、「預金業務」の割合が最も高く、次いで「その他」<sup>(注1)</sup>、「加入銀行」<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、引き続き相続に関する相談が多い中、「異動・諸届」、「睡眠預金」に関する相談が前期に比し増加した。
- ・ 「貸出業務」では、消費者ローンや住宅ローンに関する問い合わせが7割を占めた。
- ・ 「その他」では、「加入銀行以外の金融機関」の照会が引き続き多く、次いで口座凍結等に関する「金融犯罪関連」の相談が寄せられた。「金融関連業法等」はマイナンバーに関する相談が寄せられたが、前期に比し減少した。

(注1)「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。

(注2)「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。

#### 【苦情】(3頁参照)

- ・ 件数は1,099件で、前期比11件(1.0%)の微増となった。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」、「その他」(以上、合計で7割弱)が多かった。
- ・ 「預金業務」では、口座開設に関する苦情が増加した。
- ・ 「貸出業務」ではアパートローンや住宅ローンに関する苦情が増加した。
- ・ 「チャネル業務」はCD・ATM取引以外、インターネット・モバイルバンキング等について増加した。
- ・ 「証券業務(窓販)」については、「投資信託」にかかる苦情は従来どおり寄せられたほか、件数は少ないものの「公共債の売買等」に関する苦情が増加した。
- ・ 「その他」では「利子課税等」としてマル優に関するものや、NISAに関する苦情、「金融関連業法等」としてはマイナンバーに関する苦情があった。

### 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35件で、前期に比し10.3%の減少となった(16頁 図表9参照)。内訳をみると、「証券業務」と「保険業務」で6割を占めた(16頁 図表10参照)。

紛争解決手続の終結件数は26件で、そのうち和解したものは13件、和解率は50.0%であった(18頁 図表12参照)。

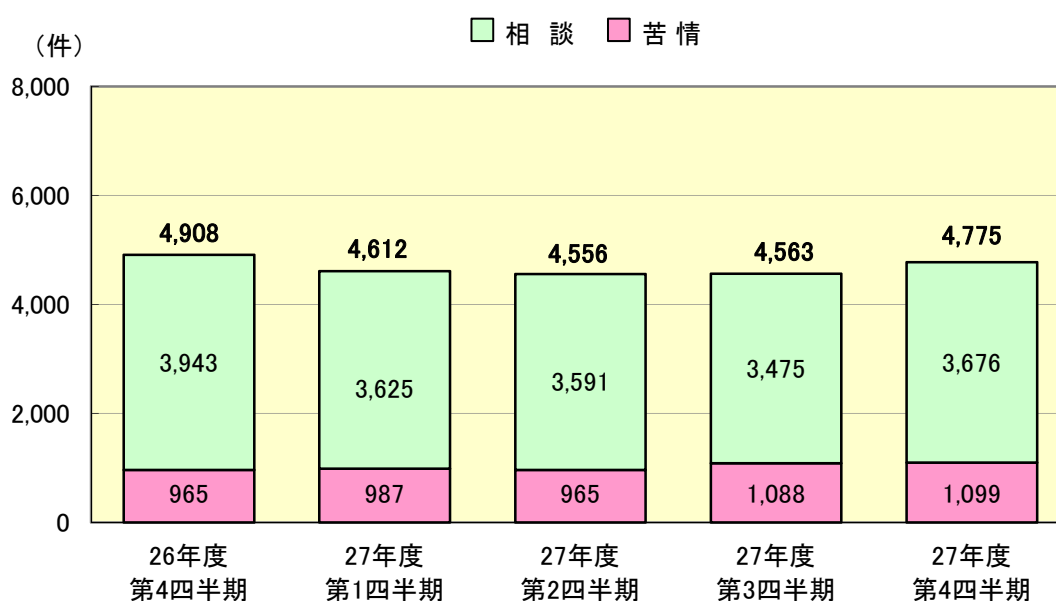
## Ⅱ. 全銀協相談室における苦情処理手続等の状況

### 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4,775件で、前期（平成27年度第3四半期）に比べて212件（4.6%）の増加となった。

また、前年同期（平成26年度第4四半期）に比べて、133件（2.7%）の減少となった（図表1参照）。

図表 1 相談等の受付件数（四半期別）



### 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3,676件で、前期比201件（5.8%）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」、「その他」、「加入銀行」および「貸出業務」の割合が高く、この4分類で全体の7割弱となった（6頁 図表3、4参照）。

相談内容をみると、「預金業務」は前期に比べ増加した。主なものとしては、相続関連で、亡くなった家族名義の預金の払戻手続きの照会のほか、亡くなった者の預け先金融機関をどのように調べればよいのか、口座解約・払戻し手続について病気の名義人に代わり家族が払い戻すにはどのような手続となるのかといった照会が寄せられた。

「加入銀行」については、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。

「貸出業務」は、消費者ローンに関する照会として、申し込み手続きに時間がかかりすぎるのはなぜか、といったものや、日本銀行が導入したマイナス金利政策の影響で住宅ローン金利が下がるなか、より低金利の住宅ローンへの借り換えを検討している顧客からの相談が増加した。

「内国為替業務」は、誤振込をしてしまったがどうしたらいいのか等の組戻手続に関する照会が寄せられた。

「銀行協会」は、カウンセリングサービスの申込やカウンセリング実施件数が増加したほか、個人信用情報センターの開示手続に関する照会が増加した。また、当協会が金融犯罪防止啓発の観点から放映したテレビCMに関する意見も寄せられた。

「チャネル業務」は、前期に比べ減少した。チャネル業務全体が減少するなか、カード取引に関する相談が増加した。主にクレジットカードやデビットカードの商品内容に関する問い合わせであった。

「外国為替業務」については、前期に比べ増加した。特に外貨預金については、契約する前に商品内容やリスクに関する照会が寄せられた。

「証券業務（窓販）」に関する件数は、前期に比べ5割増加した。投資信託に関する相談が増加したほか、公共債の売買についての照会が寄せられた。またマイナス金利により預金金利が下がるなか、個人向け国債の購入を検討している方からの相談が寄せられた。

「その他の銀行業務」については、「口座振替」に関する相談が多く、口座からの引落は何時に行われるのかといったものや、口座振替を停止させたいがどこへ連絡をすればよいのかといった相談が寄せられた。

「その他」に関しては、「金融犯罪関連」に関する相談が3割を占め、過去に口座を売ってしまった者から、今後銀行口座を開くことはできないのか、といった相談が寄せられた。また「金融関連業法」に関しては、海外送金や財形貯蓄、マル優の手続の際に提示するマイナンバーに関する相談が多かった。

### 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1,099件で、前期比11件（1.0%）の微増となった（図表1参照）。

業務分類別にみると、「預金業務」、「貸出業務」および「その他」の割合が高く、今期は「貸出業務」にかかる苦情が前期に比し2割強増加した（図表3～5参照）。

「預金業務」の件数は、前期に比べ微減であった。預金の払戻のために支店へ出向いたが特殊詐欺被害を疑われ、速やかな手続に応じてもらえなかった、あるいは払戻に応じてもらえなかったという申出や、数十年前に預け入れたはずの預金残高がないことについて銀行へ照会をしたが納得できる説明が受けられないという不満が寄せられた。相続に関する不満の声は前期に比して増加し、死亡した預金名義人の口座凍結依頼前に家族を含む第三者が払い戻しをしてしまったが、その銀行の本人確認手続は不十分ではないかといった申出があった。

「貸出業務」は、前期に比べ2割強増加した。アパートローンや住宅ローン、事業資金のいずれもが増加している。具体的には、マイナス金利政策の導入によりローン金利が下がる中、借換えを検討している顧客から既存借入に対する即日繰上返済に銀行が応じないことへの不満や、繰上返済時に発生する違約金等について説明を聞いていないといった申出が寄せられた。

「内国為替業務」は、前期比1割減であった。誤振込をした顧客からの資金がなかなか

戻ってこない、あるいは振込手続が完了していないのに手数料を取る銀行はおかしい、といった不満のほか、振込先都合（受取人死亡による口座凍結等）により振込手続が完了していないにもかかわらず、当該資金を取戻すのに組戻手数料を請求されるのは納得できないという申し出が寄せられた。

「証券業務（窓販）」は投資信託に関する苦情を中心に、前期に比べ約 2 割増加した。契約者の家族の方から判断能力の衰えた者に投資信託を販売したことへの不満や、購入後のフォロー不足に関する申し出のほか、解約を銀行員に引き止められた結果、損失が拡大したというものがあつた。

公共債の売買についても前期に比べ増加し、一部解約手続に応じてもらえなかったことへの不満のほか、国債の利払いの通知の時期が変更になったにも拘わらず事前案内が送達されないことに対する不満が寄せられた。

「その他」として、「金融犯罪関連」の不満が寄せられた。前期に比べ減少したものの、依然として預金口座を凍結されたことへの不満の表明が多かつた。「利子課税」については、前期に比べ増加した。N I S A の手続きやマル優の取引に関するもののほか、教育資金贈与信託について、払出し手続時に領収書の不備があることを銀行から指摘され、手続が遅れたことから提出期限に間に合わず課税扱いとなったことへの苦情が寄せられた。なお「金融関連業法」に含まれるマイナンバー制度や手続等に関する不満があり、件数は横ばいであつた。

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 第4 四半期	27年度 第1 四半期	27年度 第2 四半期	27年度 第3 四半期	27年度 第4 四半期
苦情受付件数	965	987	965	1088	1099
苦情処理手続受付件数	285	277	231	372	365

(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つたもの。

図表 3 相談等の業務分類別件数・構成比 (27 年度第 4 四半期)

(単位:件)

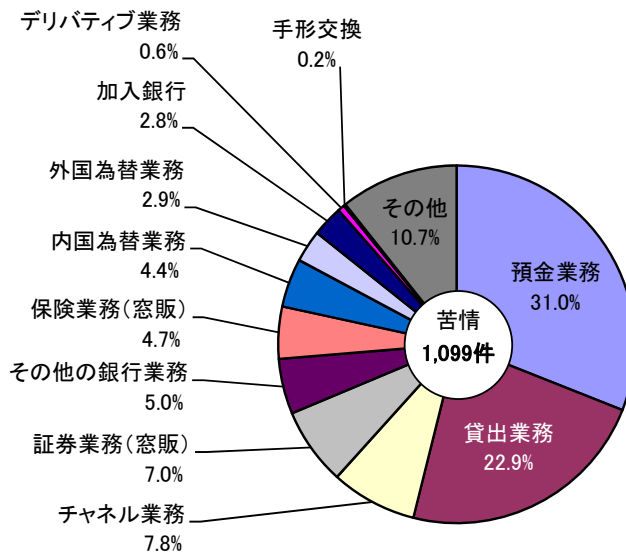
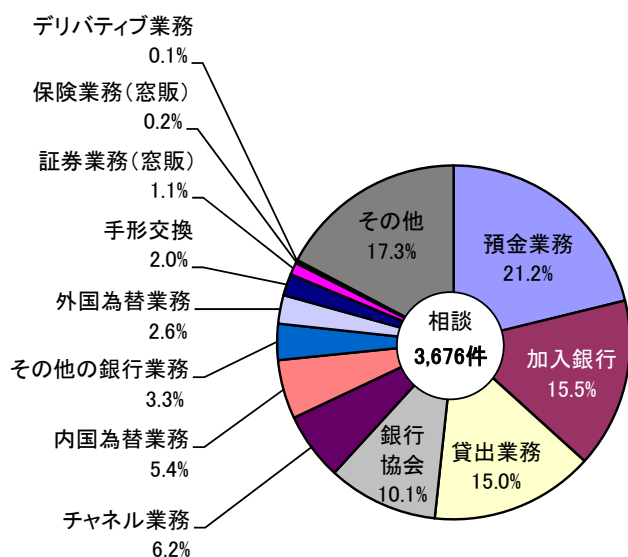
業務分類	相談		苦情		相談・苦情合計				
	構成比	前期比	構成比	前期比	構成比	前期比			
預金業務	781	21.2%	4.7%	340	31.0%	▲ 0.9%	1,121	23.5%	2.9%
貸出業務	553	15.0%	16.2%	252	22.9%	23.5%	805	16.8%	18.4%
内国為替業務	197	5.4%	▲ 7.1%	48	4.4%	▲ 11.1%	245	5.1%	▲ 7.9%
手形交換	74	2.0%	▲ 24.5%	2	0.2%	▲ 60.0%	76	1.6%	▲ 26.2%
外国為替業務	95	2.6%	6.7%	32	2.9%	10.3%	127	2.7%	7.6%
チャンネル業務	227	6.2%	▲ 15.0%	86	7.8%	24.6%	313	6.5%	▲ 6.8%
証券業務(窓販)	41	1.1%	51.9%	77	7.0%	22.2%	118	2.5%	31.1%
保険業務(窓販)	6	0.2%	▲ 14.3%	52	4.7%	36.8%	58	1.2%	28.9%
デリバティブ業務	3	0.1%	▲ 50.0%	6	0.6%	▲ 25.0%	9	0.2%	▲ 35.7%
その他の銀行業務	122	3.3%	▲ 8.3%	55	5.0%	7.8%	177	3.7%	▲ 3.8%
加入銀行	569	15.5%	1.6%	31	2.8%	93.8%	600	12.6%	4.2%
銀行協会	371	10.1%	26.2%	-	-	-	371	7.8%	26.2%
その他	637	17.3%	13.8%	118	10.7%	▲ 43.3%	755	15.8%	▲ 1.7%
加入銀行以外の金融機関	212	5.8%	31.7%	-	-	-	212	4.4%	31.7%
金融犯罪関連	207	5.6%	39.9%	64	5.8%	▲ 58.4%	271	5.7%	▲ 10.3%
合計	3,676	100.0%	5.8%	1,099	100.0%	1.0%	4,775	100.0%	4.6%

(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。

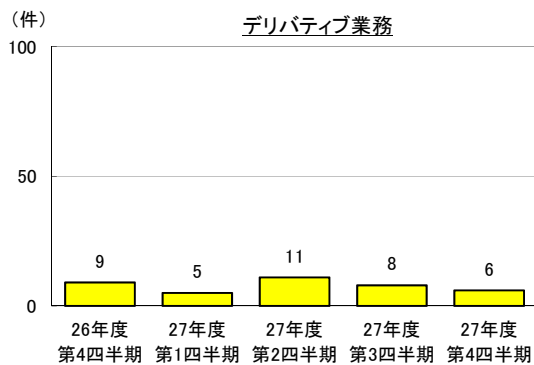
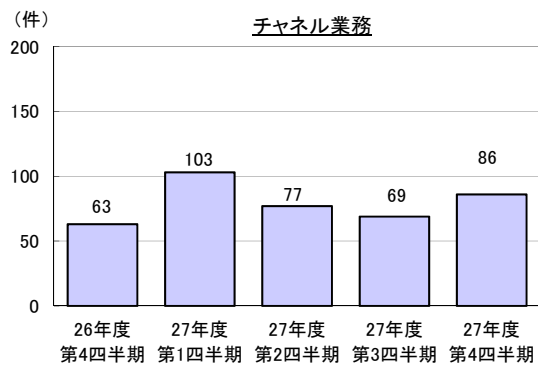
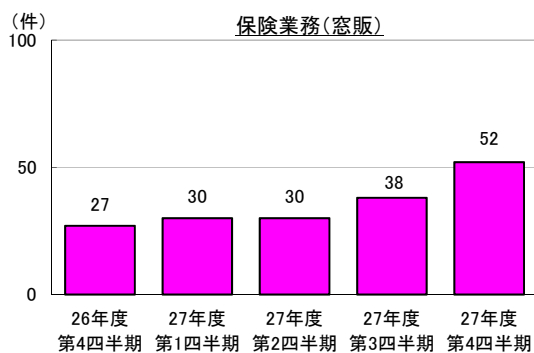
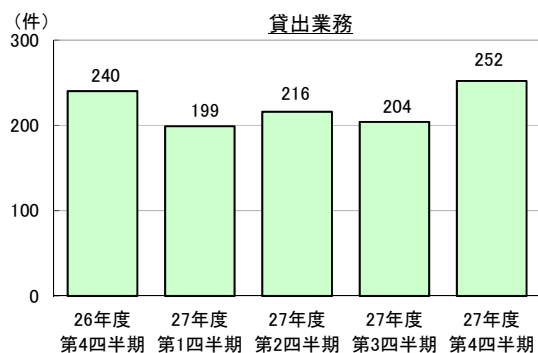
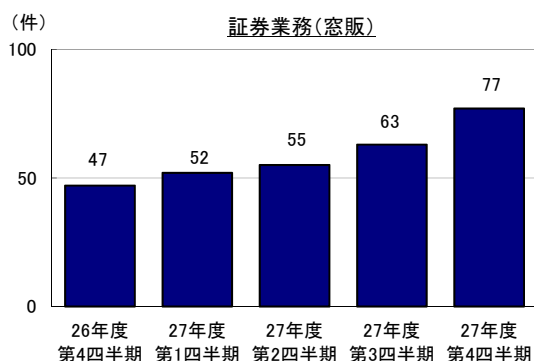
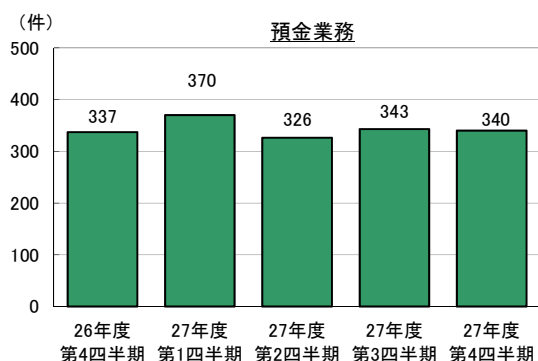
(注 3) 構成比は、合計して 100%になるように調整しており、各業務分類の件数から算出した値と必ずしも一致しない。

図表 4 相談等の業務分類別構成比 (グラフ) (27 年度第 4 四半期)

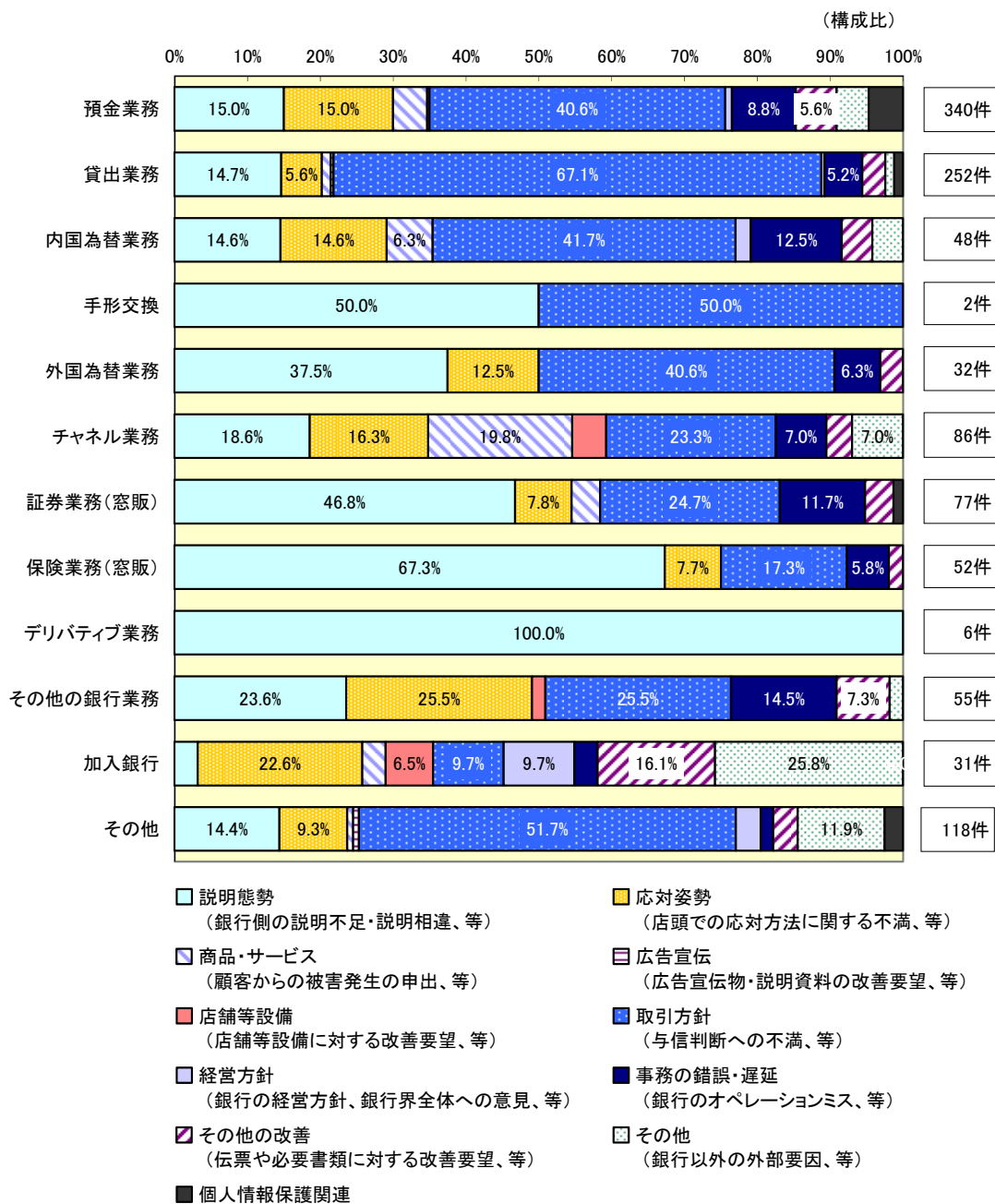




図表 5 主な業務分類別の苦情の受付件数の推移 (四半期別)



図表 6 苦情の業務分類別件数とその発生原因 (27 年度第 4 四半期)



(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年度第4 四半期	27年度第1 四半期	27年度第2 四半期	27年度第3 四半期	27年度第4 四半期
当四半期中終結件数	308	275	213	300	345
解決	162	169	110	164	198
紛争解決手続を案内	57	32	39	53	47
(うち実際に紛争解決手続 に移行したもの)(注)	42	20	24	38	31
銀行が対応後、顧客からの反応 がない等	82	64	52	77	91
取下げ	3	4	6	3	3
申出人と連絡取れず	4	6	6	3	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つ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、当四半期のあつせん新規申立件数(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	153
1月以上～3月未満	109
3月以上～6月未満	66
6月以上	17
計	345

(※) 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

<p>預金業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 自分の口座に小銭を入金したい。かなりの量になるため、金額は分からないが、銀行窓口を持っていけばそのまま入金してもらえるのか。</li> <li>○ (米国から入電) 私は米国に在住しており、日本の銀行口座を持っていない。先日、父が亡くなったため、高齢の母は日本に一人で暮らしている。今後、帰国することもあるので、今のうちに日本国内の銀行に私名義の口座を開設したいと思っているが、マイナンバーがない海外在住の私は口座開設ができないのだろうか。</li> </ul>
<p>貸出業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (消費生活センターからの照会) 夫婦で住宅ローンを連帯債務で借りているが、離婚することになった。現在の住宅は売却しても住宅ローンを完済できない。こうした場合の銀行の取扱いはどうなるのか。</li> </ul>
<p>内国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 毎月の家賃を振り込んでいるが、大家が亡くなり振込先の口座が凍結されたため、振込ができなくなった。当該振込資金は被仕向銀行の別段預金に入金されたとのことで、仕向銀行から組戻手続のため来店するよう連絡があった。手続をする際、組戻手数料は私が負担しなくてはならないのか。</li> <li>○ 銀行のATMで午後3時以降に振込手続をすると、振込先への着金は翌営業日扱いになるが、当該操作による振込金額は、操作を行った日の1日当たりの利用限度額に含まれるのか、それとも翌営業日の利用限度額に含まれるのか。</li> </ul>
<p>手形交換</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 手形の振出人が民事再生手続の申立をしてしまった。手元にある手形に決済の見込みはあるだろうか。</li> <li>○ 約束手形を取引先から裏書譲渡された。第一裏書人の被裏書人欄に当社の社名等を記載しないとイケないが、誤って表面の受取人欄に当社の社名を記載してしまった。どうやって訂正すればよいのか。</li> </ul>

<p>外国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 銀行の普通預金口座に海外から多額の送金がある予定であるが、口座に入金できる金額に上限はあるのか。</li> <li>○ (消費生活センターからの照会) 10年以上前に発行されたトラベラーズチェックを所持している。それを銀行に持ち込んで換金をお願いしても、どこの銀行も応じてくれない。どこに持ち込めばよいのか。</li> </ul>
<p>チャネル業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (消費生活センターからの照会) 母親から相談があり、未成年の子供(18歳)が口座開設した際、デビットカードを契約させられたとのこと。デビットカードは親の同意がなくても契約できるのか。</li> <li>○ 父親のキャッシュカードを借りて、ATMで現金を払い戻そうとしたが、キャッシュカードの暗証番号を間違え、機械に取り込まれてしまった。銀行は名義人である父親本人が手続きしなければならないと言うが、父は要介護状態であり、銀行へ出向くことはできない。どうすればよいのか。</li> </ul>
<p>証券業務(窓販)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 昨年、購入した個人向け国債変動10年を中途換金することはできるのか。</li> <li>○ 私名義の投資信託を解約したいのだが、入院中のため、妻を代理人として解約手続を行うことはできるのか。</li> </ul>
<p>保険業務(窓販)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 3年前に銀行で定額年金保険を契約した。84歳から10年の確定年金で受け取れると言うが、経済的に不安定なこの時世のなか、本当に予定どおり受け取ることができるだろうか。</li> </ul>
<p>デリバティブ業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ A銀行から、外貨建て仕組み預金の商品の勧誘を受けたので、1億円を預け入れようとしている。商品の仕組みとして、為替相場により円高になったら外貨で受け取る商品のようなのだが、内容がよく分からない。為替リスクや元本割れのリスクはないのか。</li> </ul>

<p>その他の銀行業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 親が入所している介護施設の利用料を口座振替で支払っているが、介護施設のサービスが悪いので、契約を解除する予定である。口座振替を止めようと思い、銀行に申し入れたところ、「この支払いは収納代行会社からの振替依頼で行っているので、口座振替を止めるためには、まず収納会社である介護施設に口座振替の中止を連絡してほしい。」と言われた。銀行では手続できないのか。</li> <li>○ 銀行で契約している私名義の貸金庫に、妻の通帳が入っている。銀行に聞いたところ、私が死亡した場合、金庫は開けられなくなるとのことであった。その場合、弁護士等に依頼すれば、私が死亡した後でも貸金庫を開けることができるのか。</li> </ul>
<p>加入銀行</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ マイナス金利の報道を見たが、銀行の貸出金利や預金金利にどのように影響するものなのか。</li> <li>○ インターネット専業銀行と他の一般的な銀行は、口座開設手続など、どのような点が異なっているのか教えてほしい。</li> </ul>
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 法人であるが、海外送金を行う場合、法人番号の告知が必要だと案内された。法人番号はすでにインターネットで公表されているので、銀行で調べてもらうことはできないのか。</li> <li>○ 6年前に健康保険証を盗まれた。これを悪用され、私名義で銀行口座を不当に開設されたり、クレジットカードを作成されて不正利用されていた。一方、私は新規口座開設やクレジットカードの作成などができなくなってしまったが、どうしたらよいか。</li> </ul>

(2) 苦情

<p>預金業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 父は高齢により施設に入所したため、銀行に出向くことができない。私が代理人として父の預金の払戻しができるか銀行に照会したところ、銀行担当者が施設にいる父と面談をした。その結果、意思能力がないと判断され、成年後見制度の利用か、推定相続人全員の承諾が必要と言われた。そこで、推定相続人全員の同意による払戻しを依頼したが、資金使途や家計支出の明細など詳細な資料の提出を求められ、手続きがますます煩雑になった。もっと簡易な手続きで払戻しに応じてほしい。</li> <li>○ 私は、90歳を超え足が弱った高齢者を銀行まで車で送迎しているが、A銀行では支店に車椅子の用意がなく、銀行員の付添対応も不慣れで、円滑に手続きできなかった。銀行は高齢者対応についてしっかり研修してほしい。</li> </ul>
<p>貸出業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 銀行から土地と株式を担保として事業資金融資を受けている。借入残高からみて土地の担保だけで十分だと思い、株式の担保解除を求めたが、銀行は、全額返済しない以上、株式の担保解除には応じられないとのことであった。納得がいかない。</li> <li>○ 変動金利で7年前に組んだ住宅ローンの金利が下がらない。マイナス金利となり、他行でも住宅ローンの金利は軒並み下げているのに、私の取引銀行だけが金利を下げないことに納得がいかない。</li> </ul>
<p>内国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 取引銀行から東日本大震災関係のNPO法人宛に、毎月1万円を振り込んでいる。当初は手数料がかからなかったが、今年から振込手数料がかかるようになった。まだ震災復興の支援は必要なのに、手数料をとることに納得がいかない。</li> </ul>

<p>外国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ A 銀行に依頼した海外送金について、同行に被仕向銀行への着金確認を依頼したが、そのような調査はできないと断わられた。その後、被仕向銀行の受取人口座に着金していないことが判明し、先方から損害賠償を請求されている。着金の調査を受け付けず、送金手続も完了できなかった A 銀行に損害賠償を請求したい。</li> <li>○ スマートフォンのアプリで、1 か月間の優遇金利が付く外貨プランの案内を見たので、当該外貨預金に申し込んだが、スマートフォンからは申し込めないプランであり、通常の外貨預金となっていたことが後日判明した。それであれば、予めスマートフォンから当該プランは申し込めないという注意喚起を行うべきである。説明不足であるので、申込の取消に応じてほしい。</li> </ul>
<p>チャネル業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 私は車椅子を使って生活している。A 銀行の A T M は、車椅子からはカード挿入口やキーボードの位置が高くて手が届かないので、これまでは行員が操作を補助してくれていた。しかし、昨年11月に A T M の操作補助を行員に依頼したところ、対応してもらえず、操作に大変苦労した。以前のように A T M の操作の補助を行ってほしい。</li> <li>○ 私は視覚障がい者である。先日、銀行に出向き口座開設を行ったが、視覚障がいを理由にクレジットカード付キャッシュカードの発行に難色を示され、手続に相当時間を要した。銀行は視覚障がいを理由にこのような対応をしてよいのか。</li> </ul>
<p>証券業務（窓販）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ A 銀行から融資を受けていることもあり、付き合いで投資信託を契約することとなった。私は当初100万円くらいを考えていたが、強引な勧誘で1,000万円の契約となってしまった。その結果、損失も大きくなっている。このような銀行の強引な勧誘方法に納得がいかない。</li> <li>○ 銀行から、ラップ口座を契約すれば定期預金の金利を優遇するという説明を受け、契約した。当初は運用報告書が送付されていたが、途中で送付されなくなったので、銀行に調査を依頼したところ、昨年11月から通知方法がメールに変更されたと1月中旬になって聞かされた。メールを確認すると、多額の評価損が発生していることが判明した。損失は銀行の知識とフォロー不足によるものなので、銀行の責任を問いたい。</li> </ul>



<p>保険業務（窓販）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 銀行で豪ドル建て一時払終身保険を契約していたが、死亡保障がより手厚い保険に乗り換えるため解約したところ、解約に係る手数料を請求された。このような解約ペナルティについて銀行から十分な説明を受けていなかったため、納得がいかない。</li> <li>○ 銀行からリスク性商品の説明を受け、購入したいと思った。しかし、私が全盲であるので、家族の同席がなければ契約できないと銀行から言われた。納得がいかない。</li> </ul>
<p>その他の銀行業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ クレジットカード利用代金の引落日当日に資金を口座に入金した。しかし、口座引落による支払いが間に合わなかった。当日入金でも支払いが間に合うようにしてもらいたい。</li> <li>○ テレビの受信料の口座振替を中止してほしいと銀行に電話で申し出たが、支店まで来なければ手続できないと言われた。わざわざ出向く必要はないのではないか。</li> </ul>
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ F X取引の口座がある銀行から、マイナンバー提出依頼の通知が来た。しかし、通知には使用目的が明示されていない。また、現在は経過措置期間中であるため、必ずしもF X取引にマイナンバーは必要ないはずである。銀行は顧客に対して分かりやすく説明すべきではないか。</li> <li>○ A T Mで現金を払い戻そうとしたが、口座を使用できなくなっていた。銀行に問い合わせたところ、詐欺等の疑いがあるので口座凍結したという説明を受けたが、口座を凍結した時点で口座名義人に連絡すべきである。</li> </ul>

### Ⅲ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

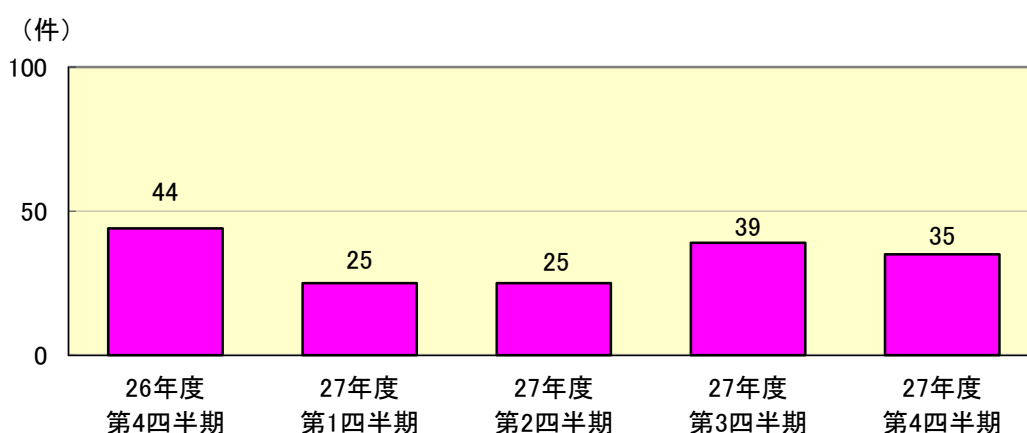
#### 1. あっせんの新規申立件数および四半期別紛争解決手続件数

##### (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35件であり、前期と比し10.3%の減少であった。証券業務と保険業務にかかる申立件数で全体の6割を占めた。

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。

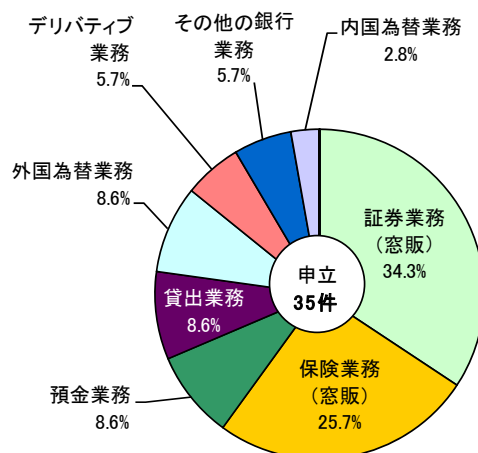
図表9 あっせんの新規申立件数の推移(四半期別)



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4四半期)

(単位:件)

業務分類	内 訳	紛 争		
		構成比	前期比	
預金業務		3	8.6%	0.0%
貸出業務		3	8.6%	▲ 25.0%
内国為替業務		1	2.8%	-
手形交換		0	0.0%	-
外国為替業務		3	8.6%	200.0%
外貨預金等		3	8.6%	200.0%
チャネル業務		0	0.0%	▲ 100.0%
証券業務(窓販)		12	34.3%	0.0%
投資信託		9	25.7%	0.0%
保険業務(窓販)		9	25.7%	28.6%
デリバティブ業務		2	5.7%	▲ 81.8%
為替デリバティブ		1	2.9%	▲ 90.0%
その他の銀行業務		2	5.7%	-
加入銀行		0	0.0%	-
その他		0	0.0%	-
合 計		35	100.0%	▲ 10.3%



(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。

図表 11 あっせん申立人の年齢層 (平成 27 年度第 4 四半期)

(単位:件、%)

業務分類	属 性									法人	合計	
	個人		20歳台	30歳台	40歳台	50歳台	60歳台	70歳台	80歳台			90歳台
加入銀行	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
預金業務	3		1	0	0	0	1	1	0	0	0	3
貸出業務	3		0	0	0	1	2	0	0	0	0	3
内国為替業務	1		0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
手形交換	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
外国為替業務	3		0	0	0	1	1	0	1	0	0	3
外貨預金等	3		0	0	0	1	1	0	1	0	0	3
チャンネル業務	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
証券業務 (窓販)	12		0	0	0	3	4	3	2	0	0	12
投資信託	9		0	0	0	2	3	2	2	0	0	9
保険業務 (窓販)	9		0	0	1	0	2	3	3	0	0	9
デリバティブ業務	0		0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
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	2		0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
その他	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合 計	33		1	1	1	6	11	7	6	0	2	35
構成比	94.3		2.9	2.9	2.9	17.1	31.4	20.0	17.1	0.0	5.7	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26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 第4 四半期	27年度 第1 四半期	27年度 第2 四半期	27年度 第3 四半期	27年度 第4 四半期	(参考) 26年度
当四半期中終結件数	56	53	33	22	26	209
あっせん案の提示後、和解	25	24	15	9	13	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	0	0	0	0	2
特別調停案不受諾	0	0	0	0	0	1
申立人の申立て取下げ	0	2	2	1	1	16
紛争解決手続の打ち切り	19	10	11	8	8	57
適格性審査による不受理	12	17	5	4	4	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 4 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	5
3月以上～6月未満	12
6月以上	9
計	26

※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 4 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	1
3月以上～6月未満	8
6月以上	4
計	13

※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

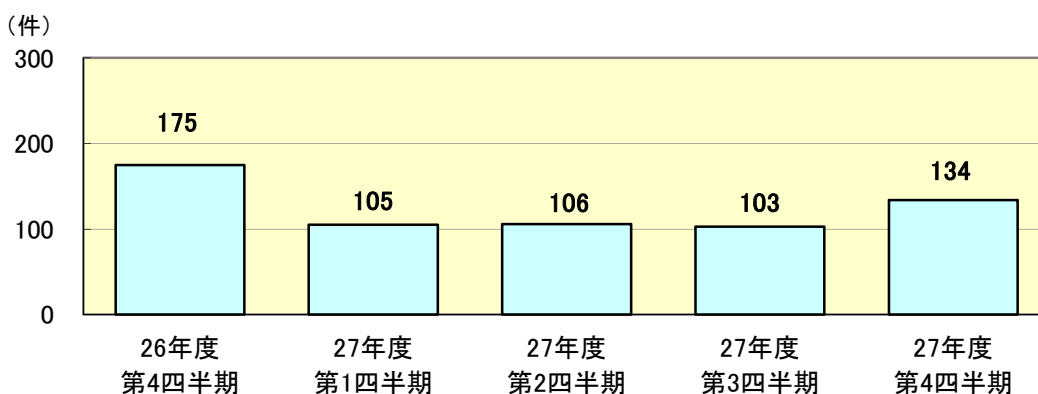
当四半期に紛争解決手続が終結した26件の事案の概要は、別冊のとおりである。

## 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4四半期）

(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
生活費不足	22	16.4%	カウンセリングのみで終了	71	50.4%
収入減	19	14.2%	法テラス(民事法律扶助)を紹介	23	16.3%
住宅ローン等	16	12.0%	住宅金融支援機構を案内	10	7.1%
本人を含む家族の病気	15	11.2%	銀行への取次ぎ	8	5.7%
家族の借金	14	10.5%	日本クレジットカウンセリング協会を紹介	5	3.5%
債務整理後の返済等の相談	7	5.2%	弁護士会を紹介	5	3.5%
離婚	6	4.5%	簡易裁判所を案内	3	2.1%
失業	5	3.7%	労働金庫を案内	0	0.0%
遊興費・ギャンブル等	5	3.7%	その他	16	11.4%
教育費	5	3.7%			
投資・事業失敗	2	1.5%			
その他	18	13.4%			
<b>合計</b>	<b>134</b>	<b>100.0%</b>	<b>合計</b>	<b>141</b>	<b>100.0%</b>

(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。

#### 【カウンセリング事例】

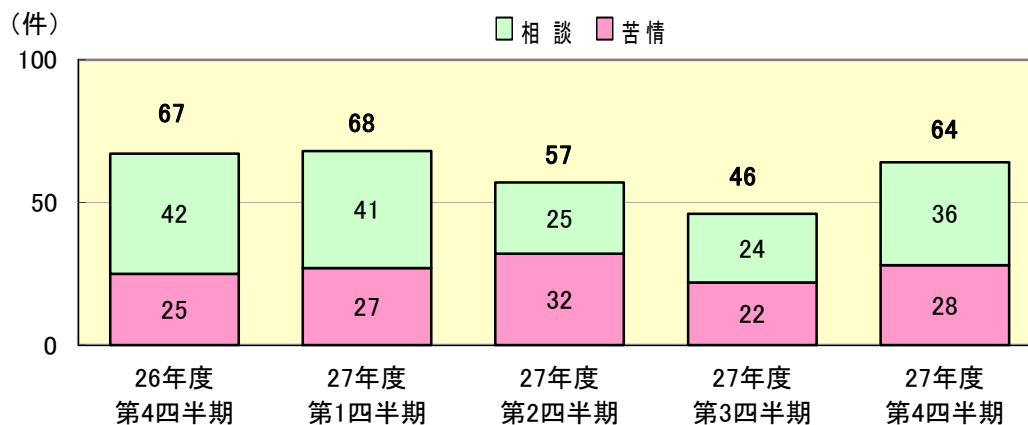
- 21歳の学生の息子が数社から借入をしている。何度か、親が肩代わりしてきた。どうして、収入が少ないアルバイトの学生に銀行は融資するのか。
- 夫が定年で、住宅ローンを退職金で返済しているが、いずれ底をついてしまう。月々の返済額を減らすことができないか。
- 銀行2行、消費者金融2社の借入とカーローンの返済に困っている。気が付いたら年収をはるかに超える金額を借入していた。債務整理をしないで返済する方法はあるか。

<sup>1</sup>全銀協相談室では、住宅ローンや消費者金融等を利用して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、「担保・保証・金利等」に関するものが15件、「新規融資」「返済条件の変更関連」に関するものがそれぞれ11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）



### 【相談事例】

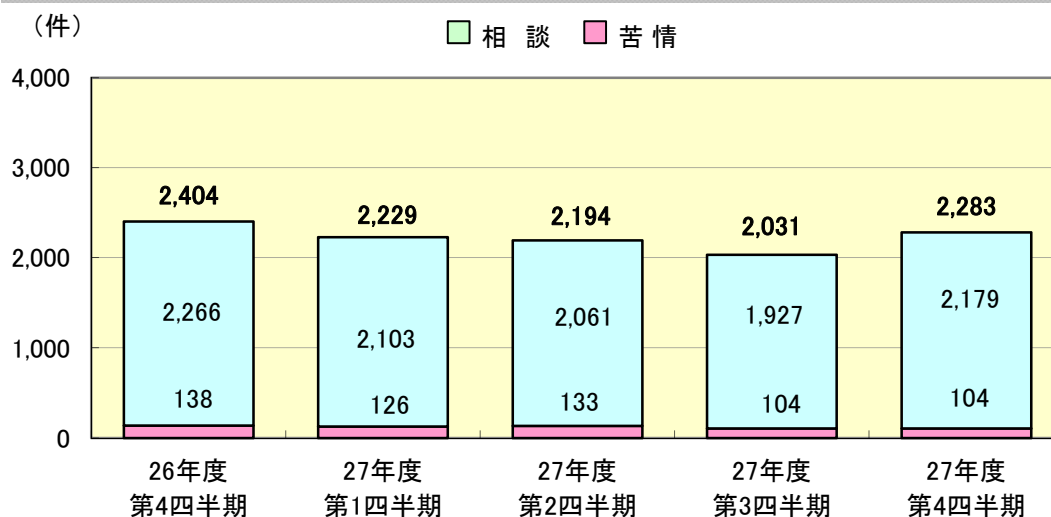
- 銀行からマル保融資を受けている。市場金利が低下しているのに、金利引き下げができるか信用保証協会に打診をしたところ、固定金利の借入れなので、どうしても行うなら借換えによる方法になると聞いた。そこで取引銀行に同行内での借換を申し出たところ、同行内の借換は受け付けられず、他行に借換えてはどうかと言われたが、そういうものか。
- 5行から融資を受けており、銀行間のリスケ合意によって、条件変更を行うことで、約定返済より抑えた金額で返済している。ところが、最近になってそのうち1行から、自らの貸付額の残高が少ないこと、過去のリスク内容を見直したうえで、返済額を3倍にするよう申し出てきた。銀行のあり方としていかなものか。

## 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)



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 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	334	15.3%	▲ 2.1%	3	2.9%	50.0%	337	14.7%	▲ 1.7%
銀行協会	191	8.8%	▲ 0.5%	-	-	-	191	8.4%	▲ 0.5%
預金業務	591	27.1%	10.9%	43	41.3%	7.5%	634	27.8%	10.6%
貸出業務	364	16.7%	36.8%	23	22.1%	9.5%	387	16.9%	34.8%
内国為替業務	61	2.8%	29.8%	2	1.9%	▲ 50.0%	63	2.7%	23.5%
手形交換	86	4.0%	24.6%	0	0.0%	-	86	3.8%	24.6%
外国為替業務	51	2.3%	4.1%	1	1.0%	▲ 66.7%	52	2.3%	0.0%
チャネル業務	56	2.6%	16.7%	8	7.7%	0.0%	64	2.8%	14.3%
証券業務(窓販)	26	1.2%	▲ 18.8%	6	5.8%	0.0%	32	1.4%	▲ 15.8%
保険業務(窓販)	3	0.1%	▲ 50.0%	1	1.0%	▲ 75.0%	4	0.2%	▲ 60.0%
デリバティブ業務	0	0.0%	▲ 100.0%	0	0.0%	-	0	0.0%	▲ 100.0%
その他の銀行業務	58	2.7%	13.7%	6	5.8%	0.0%	64	2.8%	12.3%
その他	358	16.4%	22.6%	11	10.5%	10.0%	369	16.2%	22.2%
合計	2,179	100.0%	13.1%	104	100.0%	0.0%	2,283	100.0%	12.4%

<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 50 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	・本部・店舗の所在地・電話番号、銀行コード、店番号
	合併・統廃合	・銀行の合併、店舗の統廃合
	銀行経営・決算	・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
	その他	
銀行協会		・全銀協相談室、カウンセリングサービス、個人情報情報センター等に関する照会
預金業務	預金全般	・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)
	各種預金商品	・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)
	口座開設	・口座名義、本人確認、マネー・ローンダリングの趣旨等
	異動・諸届・移管	・名義、住所、印鑑等の変更、移管
	紛失・盗難	・通帳、証書、カード、印鑑の紛失・盗難
	口座解約・払戻し	・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
	相続	・手続、必要資料
	睡眠預金	・払戻し手続
	預金保険制度	・限度額、対象商品、対象金融機関、ペイオフ
	その他	・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	・融資条件、借入手続
	消費者ローン	・カードローン、その他無担保ローン
	事業資金	・一般貸出、公庫・地方自治体の制度融資、代理貸付
	住宅ローン	・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	・アパートローン、不動産担保融資
	その他	・年金・恩給担保貸付、任意売却、競売
内国為替業務	振込・送金	・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
	その他	・手数料(振込、組戻し等)、振込依頼書
手形交換	手形・小切手	・振出、取立、裏書、支払、引受
	不渡	・不渡・取引停止処分、異議申立、依頼返却、処分済証明
	その他	・時効、遡求、電子記録債権
外国為替業務	海外送金	・仕組み、手続、取扱銀行
	外貨両替	・仕組み、手続、手数料、取扱銀行、レート
	外貨預金	・仕組み、通貨オプション付定期預金
	その他	・旅行小切手、輸出入取引
チャネル業務	インターネット・モバイルバンキング	・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取引	・CD・ATMの機能、カードの仕組み、MICS提携網
	カード	・稼働日・稼働時間、手数料、引出し限度額
	その他	・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
証券業務(窓販)	公共債の売買	・国債、地方債等の窓口販売、保護預り
	投資信託	・投資信託
	その他	・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	・個人年金保険、終身保険、定期保険、養老保険
	損害保険	・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
	第三分野	・医療保険、がん保険、傷害保険
	その他	
デリバティブ業務	デリバティブ全般	
	金利・通貨スワップ	・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	・デリバティブ内包預金、円仕組預金
	その他	・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	・公共料金、税金等の支払い、収納(代行)企業との関係
	貸金庫等保管サービス	・貸金庫、セーフティケース、保護預り、夜間金庫
	代理事務	・株式の払込受入事務、国庫金・公金
	資産運用関係	・信託、金融債、その他の貯蓄商品(金関連商品等)
	通貨・両替	・現金・記念貨幣、損傷日本銀行券・両替(外貨両替を除く)
	その他	・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	・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・税金一般	・利子課税(分離課税、総合課税)、マル優・マル特制度
	金融犯罪関連	・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
	金融関連業法等	・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	・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