



全国銀行協会 紛争解決等業務の実施状況
(平成 28 年度第 4 四半期)

平成29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	15
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	19
V. その他	21

I. 概況

平成28年度第4四半期(平成29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4,482件であり、平成28年度第3四半期(平成28年10月～12月)(以下「前期」という。)に比べて8件(0.2%)増加した(3頁 図表1 参照)。今期の主な特徴的事項は以下のとおりである。

【相談】(3頁参照)

① 件数・業務分類別割合

相談件数は3,512件で、前期比87件(2.5%)の増加となった。業務分類別割合は「預金業務」がもっとも多い傾向に変化はなく、次いで「加入銀行」(注1)、「その他」(注2)、「貸出業務」(以上、合計で7割弱)となった。

(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。

② 銀行協会職員を騙る詐欺

百貨店等の社員を偽る者からの電話により、「あなたのクレジットカードがデパート等で不正に使われている。対応を指示するため銀行協会職員が自宅を訪問する」などと言って、顧客からキャッシュカード・通帳等を詐取する詐欺に関する相談が引き続き増加傾向にある。

③ 貸出業務

前期と比べて、貸出業務の割合は、消費者ローンとアパートローンに関する照会を要因として増加となった。事業資金については、年度末ということもあり、滞っている返済に関する相談が寄せられた。

【苦情】(4頁参照)

① 件数・業務分類別割合

苦情件数は970件と前期比79件(7.5%)の減少となった。業務分類別では、前期同様「預金業務」、「貸出業務」で半数を占めている。

② 預金業務

「預金業務」は前期と比べ4.2%減少した。主に口座解約・払戻しや相続手続に関する不満である。家族が高齢等により銀行に来訪できない名義人本人に代わり預金の払戻し手続をする場合に、本人の来店や意思確認を求められたことへの不満の声が多く寄せられた。また、支店窓口でまとまった現金を払い戻そうとしたところ、警察官を呼ばれて非常に不快な思いをした、という苦情が引き続き寄せられた。

③ 貸出業務

「貸出業務」は前期と比べ2.8%減少している。住宅ローンに関する不満が全体の約4割弱を占め、次いで事業資金と消費者ローンに関する苦情が多かった。住宅ローンに

関しては、繰上返済に伴う借換手続を銀行がすぐに応じてくれないといった従来から寄せられている苦情が引き続き多かった。事業資金に関しては年度末ということもあり、法人経営者から、期限延長を含めた返済条件の変更について銀行と充分話ができないといった声が寄せられた。消費者ローンに関しては、カードローンについてATMで弁済しているが、ATMの画面には返済後の残高しか表示されず、利用明細の発行を依頼したが断られたという既契約者からの苦情が寄せられた。

④ 証券業務（窓販）／保険業務（窓販）

株式および為替の市況が安定している影響を受け、証券業務・保険業務ともに約 15% 程度減少した。

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49件で、前期と比べ10.9%の減少となった（15頁 図表9参照）。内訳をみると、「証券業務（窓販）」と「保険業務（窓販）」で6割を超えた（15頁 図表10参照）。

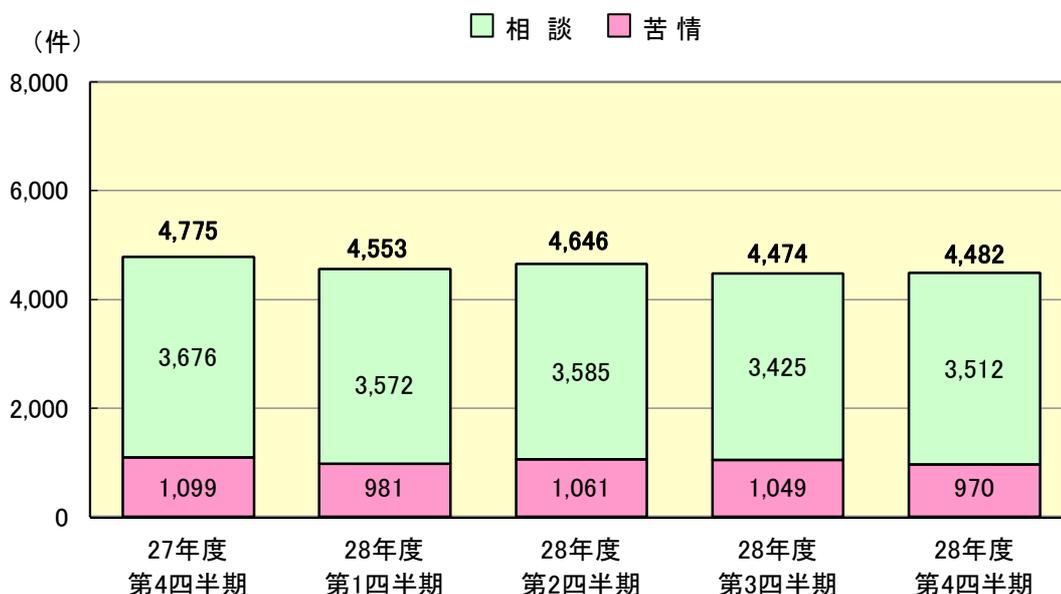
紛争解決手続の終結件数は49件で、そのうち和解したものは23件、和解率は46.9%であった（17頁 図表12参照）。

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4,482件で、前期（平成28年度第3四半期）と比べて8件（0.2%）の増加、および前年同期（平成27年度第4四半期）と比べて293件（6.1%）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

相談件数は3,512件で、前期比87件（2.5%）増加した（図表1参照）。業務分類別割合も「預金業務」がもっとも多い傾向に変化はなく、次いで「加入銀行」（注1）、「その他」（注2）、「貸出業務」（以上、合計で7割弱）となった（5頁 図表3、4参照）。

「預金業務」は前期比 3.1%減少している。高齢等で名義人本人が銀行へ出向くことができない場合の払戻し時に必要な書類は何か、どのような手続を行えばいいのかといった相談のほか、名義人が死亡したが預け先が分からない、どのように調べればいいのか、といった相談が寄せられた。

「貸出業務」は前期比 5.5%増加した。消費者ローンに関する相談が約半数を占め、新規借入の手続や返済に関する相談が寄せられた。

「内国為替業務」は、前期比 18.6%増加した。誤振込をした資金の返却方法に関する問い合わせや、振込資金の入金時間に関する照会が寄せられた。

「外国為替業務」は、前期比 16.9%増加した。海外送金の手続に関する照会が寄せられ、〇〇銀行で海外送金をしたいが可能かといった照会や、インターネットバンキングでも海外送金の手続はできるのか、といった一般的な相談があった。その

他として、発行銀行が日本から撤退しているトラベラーズチェックを換金できるかといった照会が寄せられた。

「証券業務（窓販）」は、前期比 9.1%減少した。証券業務全体が減少する中で、公共債に関する照会が増加したが、国債を購入する場合の利率やパンフレットに元本保証とは書かれていないが大丈夫なのかといった相談があった。

「保険業務（窓販）」は、前期比 11.1%増加した。パンフレットに掲載されている指定紛争解決機関である全国銀行協会の電話番号を銀行のものと誤認した問い合わせが寄せられた。

「その他」は、前期比 14.5%減少した。全体が減少する中で「利子課税・税金一般」が増加した。件数自体は少ないものの、教育資金贈与信託の手續に関する照会が寄せられた。また、「金融犯罪関連」が前期に比し 5.2%増加し、その中でも銀行協会を騙る事案が 116 件（前期 67 件）と大幅に増加した。全国銀行協会では、百貨店業界と連携して注意喚起の案内等を行っている。

3. 苦情の受付状況

苦情件数は970件と前期比79件（7.5%）の減少（図表 1 参照）であった。業務分類別では前期同様「預金業務」、「貸出業務」の割合が 5 割を占めている（図表 3 ～ 5 参照）。

「預金業務」の件数は、前期と比べ4.2%の減少であった。

主に、口座解約・払戻しに関する苦情が多く、その半数が高齢の名義人本人からの申出であり、多額の資金を窓口で払い戻そうとしたところ根掘り葉掘り質問され不快であったというものや、警察官を呼ばれて不快な思いをした、払戻しに応じてもらえなかったというものであった。名義人以外の申出は、ご家族の方が本人に代わり払い戻そうとしたところ断られたのは納得いかないという苦情が引き続き寄せられた。

「貸出業務」は、消費者ローンの苦情は 2 割強減少したが、事業資金の苦情が増加し、全体としては前期比 2.8%の減少となった。

主なものとして住宅ローンの事務手續に関するものが多く、借換手續が遅いといったものや、事業融資に関しては、経営に関与しなくなったので担保提供の解除を申し出たが「検討中」という回答のまま 1 か月以上放置されているといった申出があった。

「証券業務（窓販）」は前期と比べ市況の変動が少なかったこと等を受け、15 件、16.5%減少した。投資信託については 2 割強が子息や配偶者など名義人本人以外からの不満であった。

「保険業務（窓販）」は前期と比べ、9 件、14.8%減少した。9 割以上が生命保険契約に関するものであり、解決依頼を求める苦情としては、為替リスクや元本割れリスクの説明が十分ではない、というものが半数以上を占めている。

「その他の銀行業務」は、前期と比べ7.5%増加した。信託商品を契約したが十分な説明を受けていないといったものや、教育資金贈与契約に関する不満が寄せられている。

「その他」は前期と比べ21.5%減少した。そのうち「金融関連業法」は前期に比

べ52.6%減少した。改正犯罪収益移転防止法関連の苦情については、前期は本人確認書類の要否や従来の取扱いとの違いへの不満など、具体的な手続にかかる苦情が増加したが、今期は銀行の事務習熟や説明態勢が整ったことにより、こういった苦情は減少傾向にある。

「金融犯罪関連」は前期比11.1%減少した。引き続き、突然、銀行から預金口座を凍結されたことへの苦情などが寄せられたほか、振り込め詐欺やインターネットバンキングなどの不正出金についての銀行の補償に関する苦情が寄せられた。

図表 2 苦情処理手続受付件数の推移（四半期別）

(単位:件)

	27年度 第4 四半期	28年度 第1 四半期	28年度 第2 四半期	28年度 第3 四半期	28年度 第4 四半期
苦情受付件数	1099	981	1061	1049	970
苦情処理手続受付件数	365	366	348	367	281

(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 (28 年度第 4 四半期)

(単位:件)

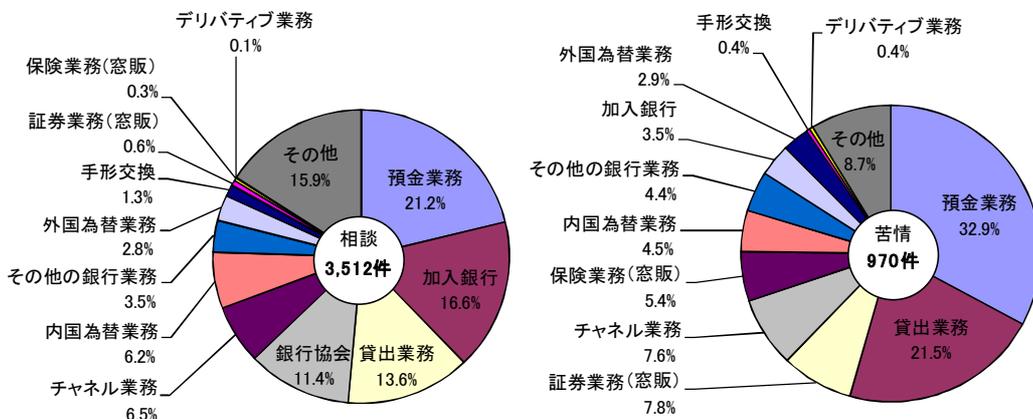
業務分類	相談			苦情			相談・苦情合計		
	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比
預金業務	746	21.2%	▲ 3.1%	319	32.9%	▲ 4.2%	1,065	23.8%	▲ 3.4%
貸出業務	478	13.6%	5.5%	208	21.5%	▲ 2.8%	686	15.3%	2.8%
内国為替業務	217	6.2%	18.6%	44	4.5%	18.9%	261	5.8%	18.6%
手形交換	45	1.3%	▲ 19.6%	4	0.4%	100.0%	49	1.1%	▲ 15.5%
外国為替業務	97	2.8%	16.9%	28	2.9%	▲ 39.1%	125	2.8%	▲ 3.1%
チャンネル業務	229	6.5%	▲ 12.9%	74	7.6%	1.4%	303	6.8%	▲ 9.8%
証券業務(窓販)	20	0.6%	▲ 9.1%	76	7.8%	▲ 16.5%	96	2.1%	▲ 15.0%
保険業務(窓販)	10	0.3%	11.1%	52	5.4%	▲ 14.8%	62	1.4%	▲ 11.4%
デリバティブ業務	4	0.1%	300.0%	4	0.4%	33.3%	8	0.2%	100.0%
その他の銀行業務	124	3.5%	6.9%	43	4.4%	7.5%	167	3.7%	7.1%
加入銀行	583	16.6%	19.2%	34	3.5%	▲ 19.0%	617	13.8%	16.2%
銀行協会	401	11.4%	22.6%	-	-	-	401	8.9%	22.6%
その他	558	15.9%	▲ 14.5%	84	8.7%	▲ 21.5%	642	14.3%	▲ 15.5%
加入銀行以外の金融機関	160	4.6%	▲ 5.9%	-	-	-	179	4.0%	5.3%
金融犯罪関連	262	7.5%	5.2%	48	4.9%	▲ 11.1%	237	5.3%	▲ 21.8%
合計	3,512	100.0%	2.5%	970	100.0%	▲ 7.5%	4,482	100.0%	0.2%

(注 1) 業務分類の内訳は資料 1 参照。

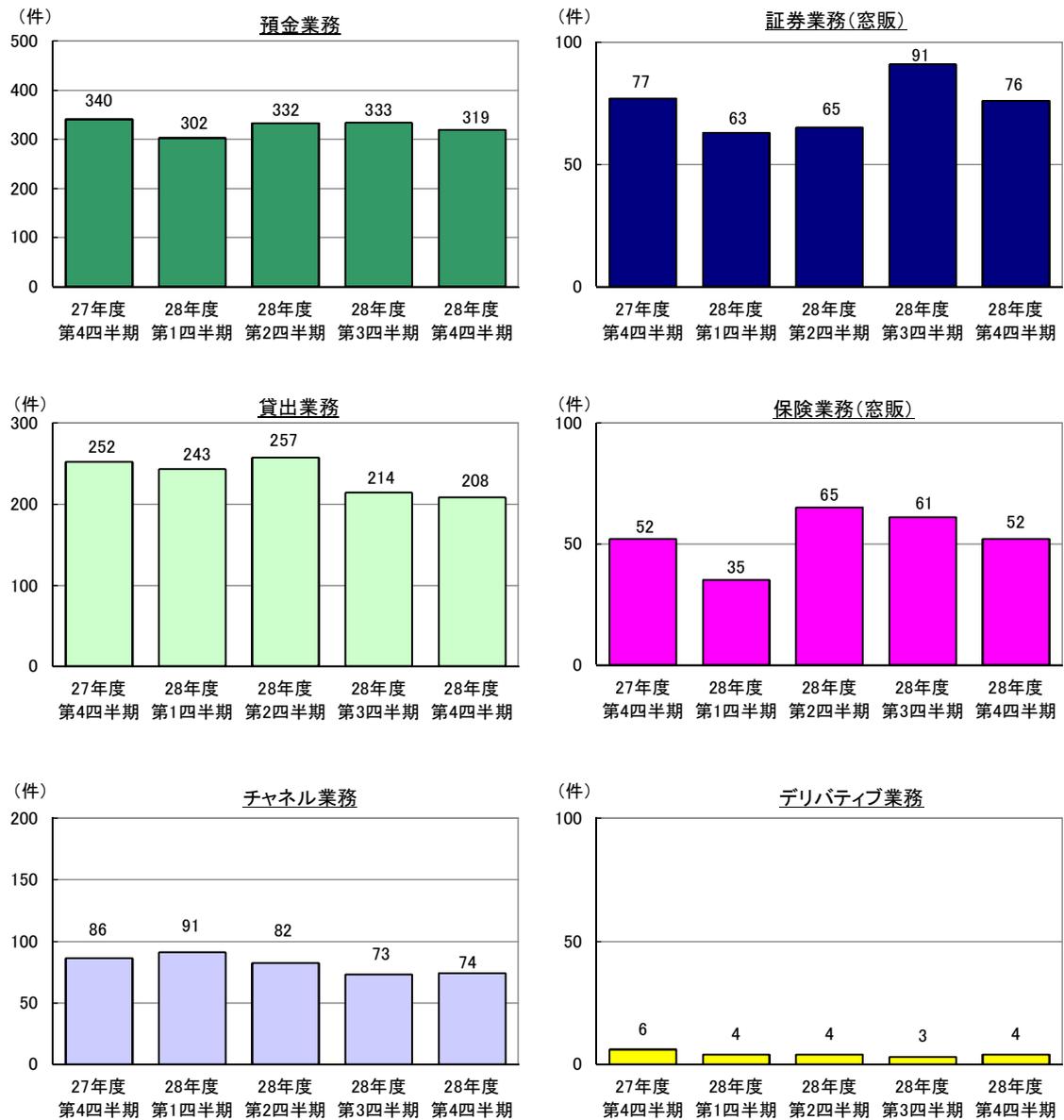
(注 2) 住宅ローンに関する相談のうちカウンセリングサービスを実施した件数は業務分類「銀行協会」に、また、中小企業向け融資に関する窓口で受け付けた相談等は同「貸出業務」に計上。

(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。

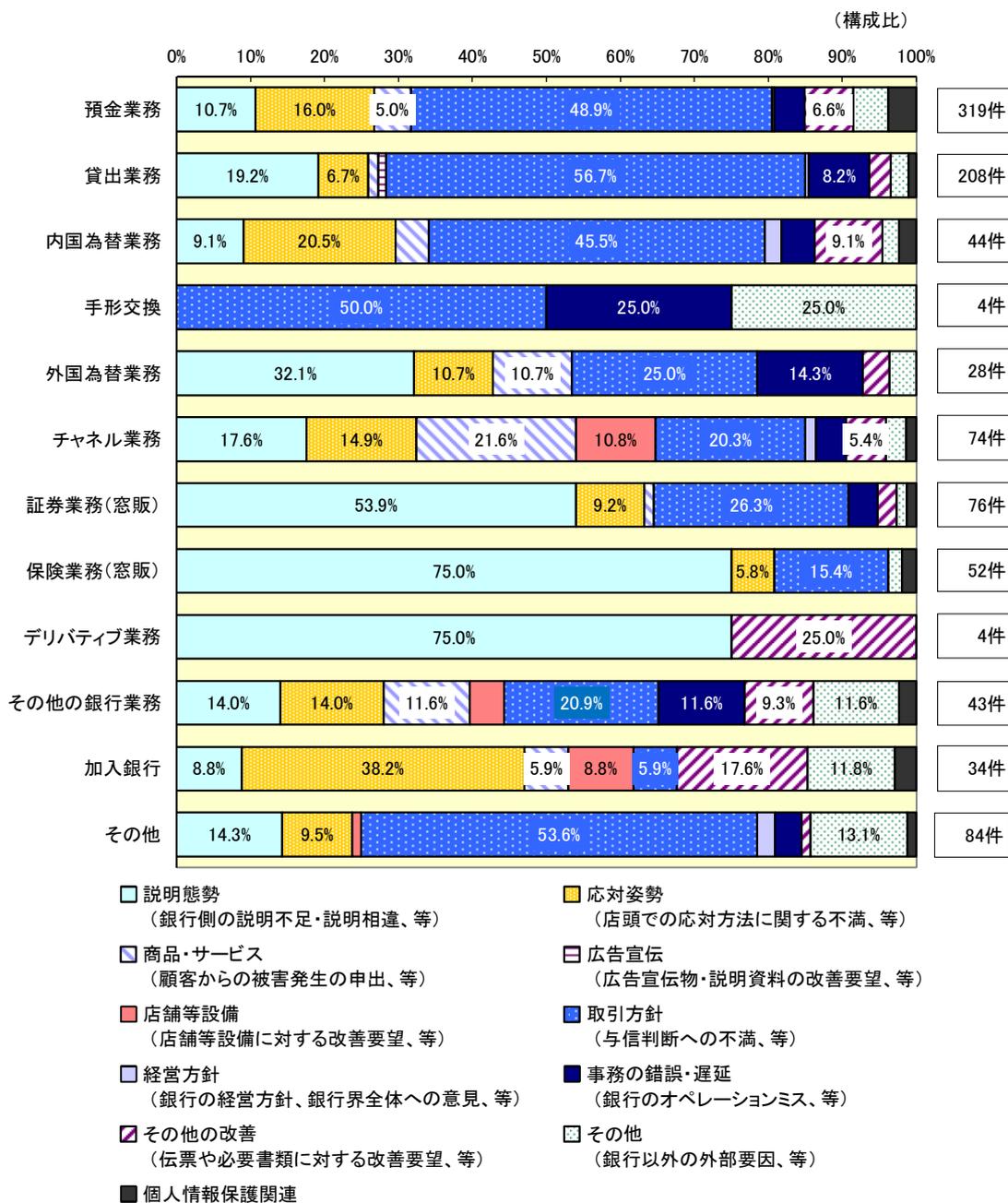
図表 4 相談等の業務分類別構成比 (グラフ) (28 年度第 4 四半期)



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 (28 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)

	27年度第4 四半期	28年度第1 四半期	28年度第2 四半期	28年度第3 四半期	28年度第4 四半期
当四半期中終結件数	345	433	343	363	343
解決	198	230	197	234	228
紛争解決手続を案内	47	58	58	69	73
(うち実際に紛争解決手続 に移行したもの)(注)	31	41	41	51	43
銀行が対応後、顧客からの反応 がない等	91	136	68	56	26
取下げ	3	1	14	3	8
申出人と連絡取れず	6	8	6	1	8
苦情処理手続に不応諾	0	0	0	0	0

(注1)「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つたものと、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つたものの合計値。「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つたとして終結となつたものの当四半期に申立てがあつた件数を含むため、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	120
1月以上～3月未満	104
3月以上～6月未満	93
6月以上	26
計	343

(※) 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"> ○ 叔母が介護施設に入所することになった。住民票は移すつもりはないが、銀行は郵便物の宛先を当該施設宛に変更することは可能か。 ○ どれくらいの期間、動きがないと休眠口座となるのか。休眠口座となる前に銀行から連絡をしてくれるのか。また休眠口座について、銀行が新たに口座管理手数料をとる場合は、事前にその旨の案内があるか。 ○ 昨年12月に最高裁判所で相続預金に関する新しい判断が示された。今後はこれまでのように相続人への預金の支払がなされなくなってしまうのか。生活資金が不足しそうである。 ○ 将来、私が父に代わって、父の預金の払戻しができるような制度はないものか。
<p>貸出業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 市民税を滞納してしまい、預金を差し押さえられた。今後、住宅ローンを申し込む際に、審査に影響するだろうか。 ○ アパートローンを受けている。熊本地震でアパートの外壁にひびが入ったが、外壁の修理等に別途修理費用が請求されることによりアパートローンの返済が困難になった場合に、自然災害ガイドラインの適用は受けられるか。
<p>内国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 従業員が死亡した。当該従業員の預金口座への給与振込はできないのか。
<p>手形交換</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「銀行渡り」という表示のある小切手を受け取った。当該小切手は、銀行口座に一度入金しなければ資金化されないのか。すぐに資金化するために支払場所へ持参してもだめなのか。
<p>外国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 海外在住の親戚から孫の小学校の入学祝として、孫の預金口座へ100万円が送金される予定である。以前、海外からの送金を受けた際に、取引銀行から送金の理由を聞かれ、証拠となる書類を提出したことがあるが、今回も送金理由を問われるだろうか。 ○ 相続で引き継いだ外貨定期預金を同じ銀行の円預金口座へ移すに当たって手数料は必要か。

チャンネル業務	○ クレジットカードとデビットカードの違いは何か。
証券業務（窓販）	○ 投資信託を解約したいが、契約者本人の私は高齢であり、外出が難しい。そのため妻を代理人とする委任状を作成したが、銀行窓口では本人以外による解約には応じられないと断られた。何か方法はないだろうか。
その他	○ 証券会社は来年までにマイナンバーの申告が必須と言っているが、銀行はどうなのか。 ○ 銀行でマル優の廃止を申し出たら、マイナンバーの提示を求められた。廃止のときまで提示が必要なのか。 ○ 先ほどデパートから連絡があり、私のクレジットカードを持った者がハンドバックを購入しようとしたという。これ以上悪用されないようにするために手続をするので、全国銀行協会からの電話を待つように言われた。これは詐欺ではないのか。

(2) 苦情

<p>預金業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 入院中の母の施設への入所費用のため、母名義の口座を全額払い戻したいと相談したが、母の意思確認ができないなどというて応じてくれない。不親切である。 ○ 亡くなった娘の相続預金の手続に当たり、銀行からの必要書類の説明が不十分で何度も銀行に足を運んだほか、音信不通の元夫の除籍証明書の提出を行わなければならない、手続に大変な時間を要した。相続預金の手続を簡素化してほしい。 ○ 法人として20年間取引している銀行から、200万円を超える現金の払出しに当たって、急に法人の登記簿謄本の提出を求められた。先月までは、私個人の本人確認書類で足りていたため、その違いについて説明を求めたが、「金融庁に言われている。」としか答えない。納得のいく説明を求めたい。
<p>貸出業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ アパートローンを他の銀行に借り換えるため、現在のローンを繰上返済することとした。パンフレットには繰上返済希望日の10日前までに必要書類を提出するとあったことから、2週間前に提出したが銀行からは1か月前に提出する必要があるので、受け付けられないと言われた。説明書の記載と手続が異なることに納得がいかない。
<p>内国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ インターネットバンキングで振込をしようとしたが、振込先の口座番号を間違えて誤送金となった。銀行からは振込を依頼した取引店に出向いて手続をするように言われたが、私は遠方に在住しており、非常に不便である。取引店へ出向わずに資金を戻せるようにしてほしい。 ○ 子供が学校教育法指定の専門学校に入学するが、A銀行では親子双方の本人確認資料が必要と言い、B銀行では親の本人確認資料だけでいいと言う。対応を統一してほしい。
<p>手形交換</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行は、高額の小切手を店頭で資金化する場合、予め銀行に連絡するよう求めている。線引なしの小切手を店頭で呈示した場合、支払銀行はその場で資金化する義務があるのではないか。事前に連絡しなければならないというのはおかしい。

<p>外国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 私宛に外貨建送金がなされたが、私は外貨預金口座を持っていないため円に両替されたうえ円普通預金口座に入金されてしまった。円口座に入金されたことで為替差損が発生している。受取人に外貨預金口座が無い場合には、一旦振込依頼人に戻すか、連絡がつくまで受取人に電話を継続するなどの対応が必要ではないか。 ○ 外貨預金は預入時と払戻時に手数料をとられることを知った。預入時にそういう説明が無かったことに納得がいかない。
<p>チャネル業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ ATMでキャッシュカードを使用できなかったため、支店の窓口にお問い合わせしたところ、詳しく調べもせずただ「再発行するしかない」と言われた。銀行のATMに問題がある可能性もあるし、顧客の申出に対して内容の確認もしない、機械的な銀行員の対応に納得がいかない。 ○ ATMで現金を引き出す都度、カードローンの申込画面が出る。毎回表示されるので煩わしいし、理解力の衰えた高齢者はよく考えもせずに「はい」を押してしまう可能性もある。改善願いたい。 ○ 車いすを利用している。銀行の営業時間中は行員が手伝ってくれるが、営業時間外はATMコーナーを利用できない。全ての銀行で車いす専用ATMを設置してほしい。
<p>証券業務（窓販）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 退職金特別プランと称して、最初の3か月は高金利となる定期預金と投資信託をセットで購入した。2年近く経つが、投資信託の運用がうまくいかず、定期預金をあわせた全体として元本割れの状況である。投資信託についてはメリットばかりの説明で、リスクについての説明がなかった。 ○ 一人暮らしの高齢の父親宅に銀行員が来訪し、投資信託を契約させた。父は目が悪いうえ、商品の理解力に乏しく、契約当時、誰かの同席を希望していたにもかかわらず、銀行の担当者はそのまま父一人に商品説明を行い、契約させた。このような販売方法には問題がある。この契約をなかったものにしてほしい。 ○ 遺産が入った80代の母に、銀行は投資信託と保険をセールスし、その日のうちに契約をさせた。法令違反ではないのか。

<p>保険業務（窓販）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行で豪ドル建て一時払い終身保険に加入したが、初期費用でかかる手数料について説明を受けていない。手数料を返還してほしい。 ○ 義母が銀行と1,000万円の一時払い終身保険を契約していることが分かった。本人は契約した覚えがないと言っている。ヒアリングシートを見せてもらったが、でたらめな内容で本人が書いたとは思えない。 ○ 普通預金を定期預金にするため銀行に出向いたところ、行員からよいことばかり説明を受け、2種類の生命保険を契約してしまった。運用は芳しくなく、現在解約するといずれもマイナスになる。私が当初希望していたとおり定期預金にしてほしい。
<p>デリバティブ業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 仕組預金の商品説明に、満期日が休日の場合の取扱いが書かれていない。また、利息は365日で計算すると書いてあるが、他行では閏年は366日で計算すると記載されている。顧客に不利益が無いよう改善して貰いたい。
<p>その他の銀行業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 父は個人タクシーの運転手である。今現在入院中で意識がほとんどない状態である。父の個人タクシーの廃業手続きをするに当たり実印が必要だが、実印は銀行の貸金庫に入っており、銀行は本人以外の申出には応じないと言っている。何か方法はあるか。
<p>加入銀行</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行の駐輪場から自転車が溢れ、自転車の後輪が点字ブロックにかかっている。危険なので改善してもらいたい。
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 私名義のデビットカードで身に覚えのない引落しがあった。すぐに銀行へ問い合わせたが、40日経っていないこと、私がカードの裏面に自署していないことから補償の対応にならないという。納得できない。 ○ 銀行の窓口で口座から200万円以上を振り込もうとしたところ、本人確認書類の提示を求められた。全銀協のウェブサイトでは、確認が必要なケースとして200万円を超える現金振込をする場合となっている。口座からの振込であっても、本人確認が必要なケースに該当することはおかしい。

Ⅲ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

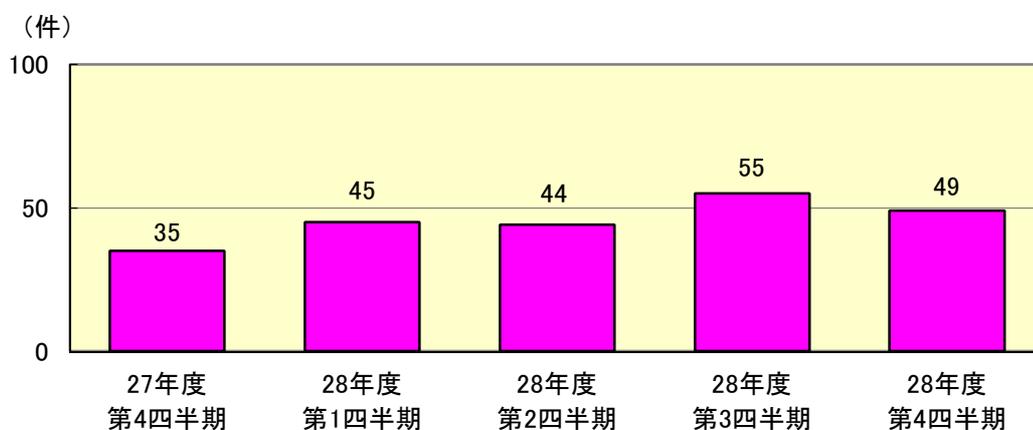
1. あっせんの新規申立件数および四半期別紛争解決手続件数

(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49件であり、前期に比し10.9%の減少であった。証券業務と保険業務にかかる申立てで全体の7割弱を占めた。

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。

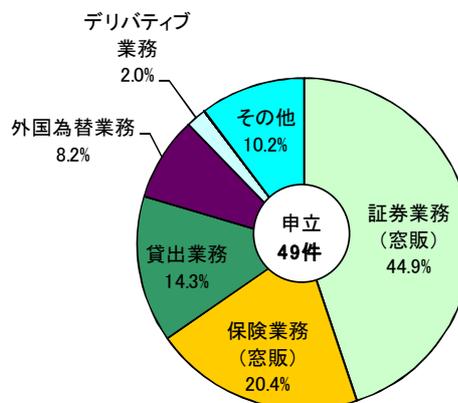
図表9 あっせんの新規申立件数の推移(四半期別)



図表10 あっせんの新規申立ての業務分類別件数・構成比(28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	0	0.0% ▲ 100.0%
貸出業務	7	14.3% 16.7%
内国為替業務	0	0.0% -
手形交換	0	0.0% -
外国為替業務	4	8.2% 100.0%
外貨預金等	4	8.2% 100.0%
チャネル業務	0	0.0% -
証券業務(窓販)	22	44.9% ▲ 26.7%
投資信託	20	40.8% ▲ 13.0%
保険業務(窓販)	10	20.4% 11.1%
デリバティブ業務	1	2.0% 0.0%
為替デリバティブ	1	2.0% 0.0%
その他の銀行業務	0	0.0% ▲ 100.0%
加入銀行	0	0.0% -
その他	5	10.2% -
合 計	49	100.0% ▲ 10.9%



(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 28 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	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
貸出業務	5		0	1	2	0	2	0	0	0	2	7
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	1	0	0	0	1	1	0	1	4
外貨預金等	3		0	1	0	0	0	1	1	0	1	4
チャンネル業務	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
証券業務 (窓販)	21		0	1	0	2	7	3	8	0	1	22
投資信託	20		0	1	0	2	7	3	7	0	0	20
保険業務 (窓販)	10		0	0	1	0	2	2	5	0	0	10
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	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	5		0	3	0	2	0	0	0	0	0	5
合 計	44		0	6	3	4	11	6	14	0	5	49
構成比	89.8		0.0	12.2	6.1	8.2	22.4	12.2	28.6	0.0	10.2	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49件となり、そのうち、紛争解決手続の申立てから終結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)

	27年度 第4 四半期	28年度 第1 四半期	28年度 第2 四半期	28年度 第3 四半期	28年度 第4 四半期	(参考) 27年度
当四半期中終結件数	26	35	42	49	49	134
あっせん案の提示後、和解	13	16	21	20	23	61
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	1	0	4	0	0
特別調停案不受諾	0	0	0	0	0	0
申立人の申立て取下げ	1	1	2	7	7	6
紛争解決手続の打ち切り	8	14	16	13	12	37
適格性審査による不受理	4	3	3	5	7	30

図表 13 紛争解決手続が終結するまでの所要期間 (28 年度第 4 四半期)

(単位:件)

所要期間	件数
1月未満	1
1月以上～3月未満	10
3月以上～6月未満	17
6月以上	21
計	49

※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 (28 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	0
3月以上～6月未満	11
6月以上	12
計	23

※図表 14 は、あっせん案・特別調停案が呈示された案件（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」）の当該提示までに要した期間を示している。
 ※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

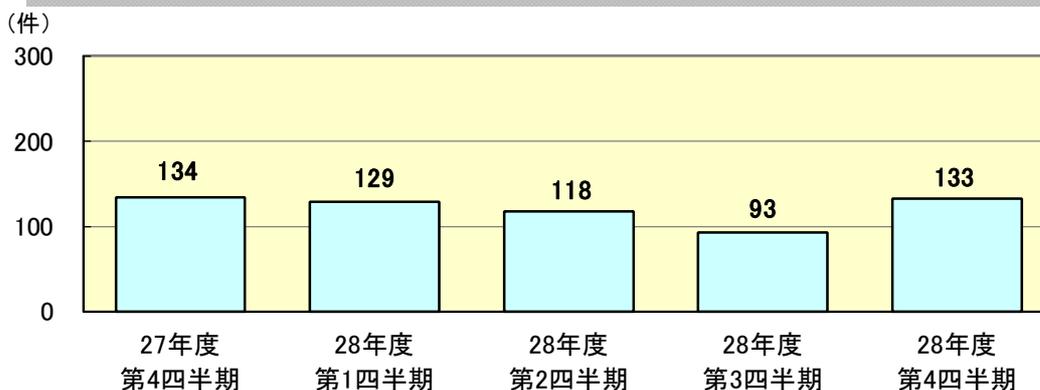
当四半期に紛争解決手続が終結した49件の事案の概要は、別冊のとおりである。

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
(28 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
住宅ローン等	27	20.3%	カウンセリングのみで終了	70	50.0%
生活費不足	21	15.8%	法テラス(民事法律扶助)を紹介	22	15.7%
収入減	19	14.3%	銀行への取次ぎ	11	7.9%
本人を含む家族の病気	17	12.8%	弁護士会を紹介	9	6.4%
遊興費・ギャンブル等	11	8.2%	日本クレジットカウンセリング協会を紹介	8	5.7%
投資・事業失敗	8	6.0%	住宅金融支援機構を案内	3	2.2%
家族の借金	7	5.2%	労働金庫を案内	2	1.4%
債務整理後の返済等の相談	5	3.8%	簡易裁判所を案内	1	0.7%
離婚	5	3.8%	その他	14	10.0%
失業	4	3.0%			
教育費	4	3.0%			
その他	5	3.8%			
合計	133	100.0%	合計	140	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。

【カウンセリング事例】

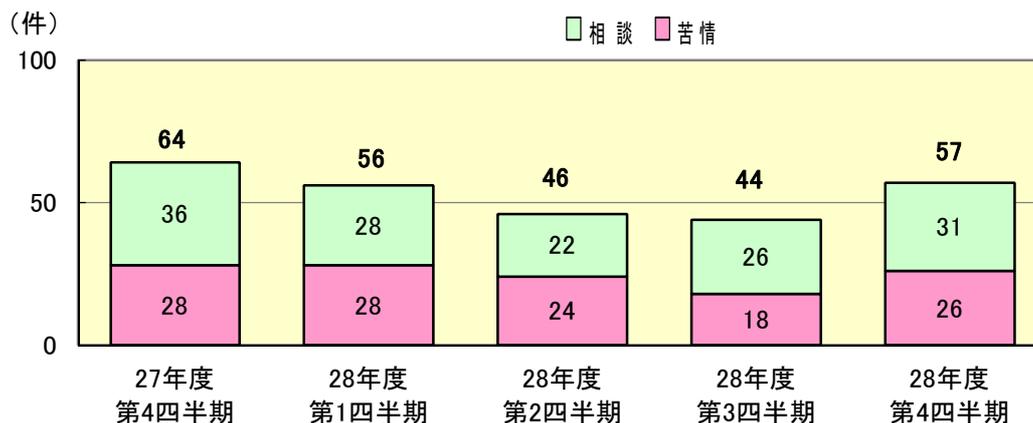
- 5社から借り入れているが、自転車操業の状態である。不動産を担保に差し入れて、ローンを完済したい。融資してくれる銀行はないか。
- 過去に住宅ローン以外の借入が膨れ、債務整理をした。カードの契約ができたので、また借入をしてしまった。毎月10万円弱の返済ができない。どうすればよいか。

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。

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」「返済条件の変更関連」に関するものがそれぞれ13件、「銀行の対応その他」に関するものが8件、「新規融資」が6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】

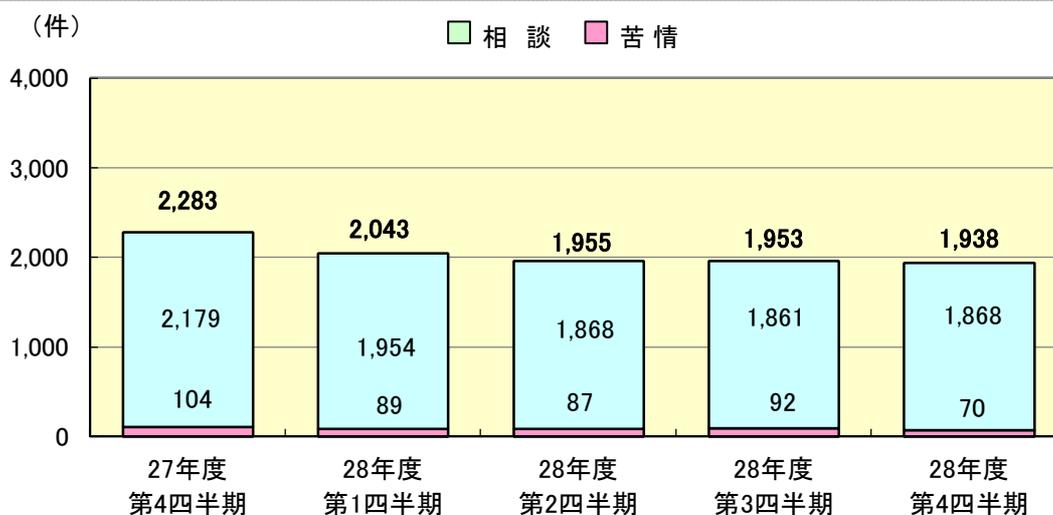
- 銀行の保証協会付融資を受けているが返済が厳しくなり、保証協会の代位弁済もあり得ると言われている。代位弁済となるとどのようなデメリットがあるのか。
- 銀行に条件変更を申し出たところ、銀行からは必要な書類として、取引先の仮差押えの取下げのエビデンス、税金滞納状況と解消の見通し、事業計画・資金繰り・受注状況、さらに他行の口座の動きを示す資料など、非常に多くの資料の提出を求められている。これだけのものを揃えるには、大変な時間と労力を要し、営業にも支障をきたす。全ての必要書類が揃っていない段階でも、前倒しで条件変更の検討を進めてほしい。

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3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 50 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
(28 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	313	16.8%	▲ 2.5%	3	4.3%	-	316	16.3%	▲ 1.6%
銀行協会	157	8.4%	▲ 6.0%	-	-	-	157	8.1%	▲ 6.0%
預金業務	568	30.4%	7.0%	23	32.9%	▲ 32.4%	591	30.5%	4.6%
貸出業務	277	14.8%	9.1%	18	25.7%	▲ 28.0%	295	15.2%	5.7%
内国為替業務	48	2.6%	▲ 20.0%	2	2.9%	100.0%	50	2.6%	▲ 18.0%
手形交換	54	2.9%	▲ 27.0%	0	0.0%	-	54	2.8%	▲ 27.0%
外国為替業務	36	1.9%	0.0%	2	2.8%	0.0%	38	2.0%	0.0%
チャネル業務	44	2.4%	▲ 17.0%	5	7.1%	▲ 37.5%	49	2.5%	▲ 19.7%
証券業務(窓販)	32	1.7%	52.4%	6	8.6%	▲ 14.3%	38	2.0%	35.7%
保険業務(窓販)	8	0.4%	▲ 33.3%	2	2.8%	▲ 66.7%	10	0.5%	▲ 44.4%
デリバティブ業務	1	0.1%	▲ 100.0%	0	0.0%	-	1	0.0%	▲ 100.0%
その他の銀行業務	66	3.5%	8.2%	6	8.6%	50.0%	72	3.7%	10.8%
その他	264	14.1%	▲ 2.6%	3	4.3%	▲ 40.0%	267	13.8%	▲ 3.3%
合計	1,868	100.0%	0.4%	70	100.0%	▲ 23.9%	1,938	100.0%	▲ 0.8%

² 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。

○ 「あっせん委員会運営懇談会」(第16回)の様様

当協会は、全国銀行協会相談室における苦情処理手続、およびあっせん委員会における紛争解決手続の公正・円滑な運営に関して、外部有識者から意見を聴取し、苦情処理手続および紛争解決手続の改善に役立てることを目的として、外部有識者等を構成員とするあっせん委員会運営懇談会(以下「懇談会」という。)を設置し、原則として年2回開催している。

懇談会は、紛争解決等業務について、検証・評価を実施し、必要に応じて提言・指摘等を行い、当協会は、提言・指摘等を踏まえ業務改善等を図っている。

平成28年度の第2回目は、以下のとおり開催した。

1. 日時・場所

平成29年1月18日(水) 午前9時30分～11時55分

朝日生命大手町ビル 25階 5会議室

2. 出席者

① 外部有識者委員

山本 和彦 一橋大学大学院法学研究科 教授【座長】

沖野 眞己 東京大学大学院法学政治学研究科 教授

井上 聡 長島・大野・常松法律事務所 弁護士

丹野 美絵子 元 独立行政法人国民生活センター 理事

② 委員

田中 豊 大江忠・田中豊法律事務所 弁護士(あっせん委員会委員長)

岩本 秀治 一般社団法人全国銀行協会 理事

3. 議事内容

(1) あっせん委員の選任(付議事項)

新たにあっせん委員2名(弁護士委員)を平成29年4月1日付で選任することについて諮り、了承を得た。

(2) 前回(平成28年6月28日)の本会合における指摘事項への対応状況

前回の本会合における外部有識者委員からの指摘事項(「障がいのある方への対応」、「苦情処理手続の所要期間の短縮化の検討」、「長時間対応をせざるを得ない相談者への対応」)への対応状況について、事務局から報告した。外部有識者委員からは特段意見はなかった。

(3) 検討テーマ

以下のテーマについて意見交換。いずれも外部有識者委員からは現状の運営に問題ないとの評価を受け、特段の問題指摘はなかった。主な意見の概要は以下のとおり。

- ① 申立人の都合によりあっせん委員会による事情聴取が困難な場合の対応
・申立人があっせん申立て後、急に音信不通となってしまったこと等を理由として事情聴取の日時調整ができない場合等には、申立人へ通知を行ったうえで手続を終了するという対応も考えられるのではないかと。

② 高齢者、障がい者への対応状況

- ・丁寧な障がい者対応を維持しながら、迅速な対応を心がけてもらいたい。また、障がい者対応は一律なものではないので、1つ1つの対応事例を分析し、十分に情報共有していただきたい。
- ・聴覚に障がいのある方向けの音声を書き起こすアプリもあり、こうしたIT技術にも目を配り、時間・負担の効率化を順次考慮していくことも必要ではないか。

③ 主要なあっせん事案

- ・複雑な法律の解釈が争点となる事案など、ややADRになじみにくい事案にも積極的に取り組んでいることは十分評価できる。
- ・相続預金にかかる紛争については、昨年12月の最高裁の決定により今後の銀行実務が変わってくると思われることから、これからは判例、相続法改正、施行までの銀行実務も考慮しつつ、あっせん委員会の判断もより慎重に検討していかなければならないだろう。

(4) 報告事項

以下の事項について、事務局から報告を行い、外部有識者委員からは特段の意見はなかった。

- ① 紛争解決等業務の実施状況
- ② 紛争解決等業務に対する異議の受付状況
- ③ 利用者アンケートの実施状況
- ④ 加入銀行への情報還元および相談員の研修実施状況
- ⑤ 紛争事例（不調事例含む）

4. 提言・指摘事項

外部有識者委員からの提言・指摘事項はなかった。

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