



全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況  
(平成29年度第2四半期)

平成29年11月

全国銀行協会では、「全国銀行協会相談室」を設置し、お客さまからの銀行取引に関する相談や苦情を受け付けている。また、お客さまと銀行とのトラブルについて中立公正な立場で解決を図る「あっせん委員会」を運営している。

本冊子は、「全国銀行協会相談室」および「あっせん委員会」における平成29年度第2四半期(平成29年7月～9月(以下、「当四半期」という))の運営状況をとりとまとめたものである。

## 目 次

I. 全銀協相談室における相談・苦情の受付状況 .....	1
II. あっせん委員会における紛争解決手続の状況 .....	16
III. 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 .....	22
IV. 各地銀行協会における相談・苦情の受付状況 .....	25

## I. 全銀協相談室における相談・苦情の受付状況

### 1. 概況

① **相談および苦情の合計件数**

**3,953 件** (前期比 336 件**減** (▲7.8%)、および前年同期比 693 件**減** (▲14.9%)) (図表 1 参照)。

② **相談件数**

**3,088 件** (前期比 309 件**減** (▲9.1%))。

業務分類別では、「預金業務」(672 件 (21.8%))、「その他」(574 件 (18.6%))、「加入銀行」(462 件 (15.0%))、「貸出業務」(366 件 (11.8%)) の順 (図表 2・4 参照)。

③ **苦情件数**

**865 件** (前期比 27 件**減** (▲3.0%))。

業務分類別では、「預金業務」(279 件 (32.2%))、「貸出業務」(189 件 (21.8%))、「チャンネル業務」(87 件 (10.1%))、「その他」(77 件 (8.9%)) の順 (図表 2・4 参照)。

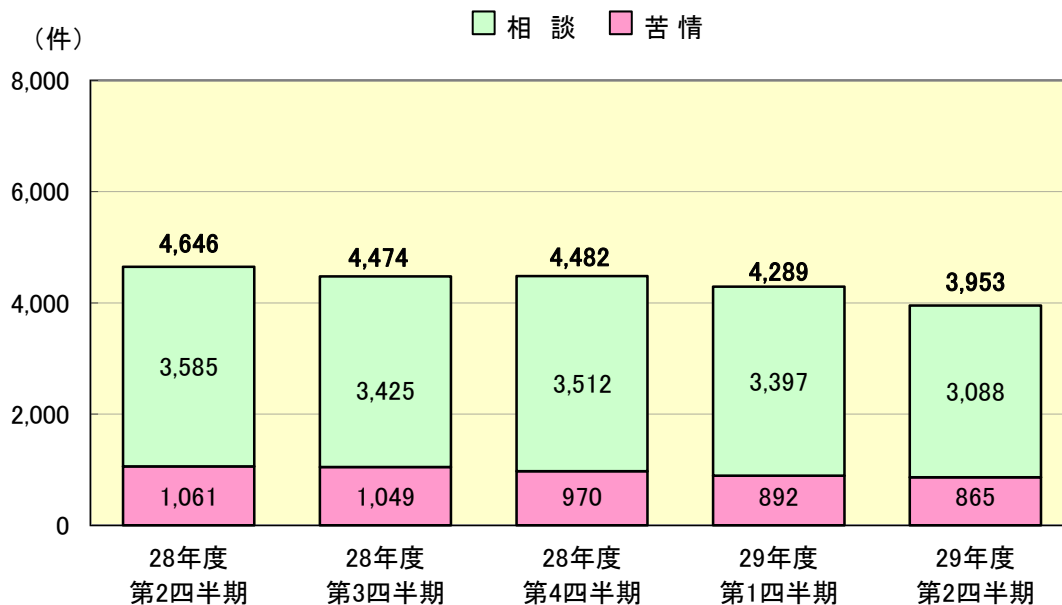
④ **リスク商品の苦情の減少**

株式や為替の市況が安定している影響により、「証券業務 (窓販)」および「保険業務 (窓販)」の苦情が前期に引き続き減少 (それぞれ前期比▲10.9%、▲2.3%) (図表 4 参照)。なお、あっせんに至る件数は引き続き高水準。

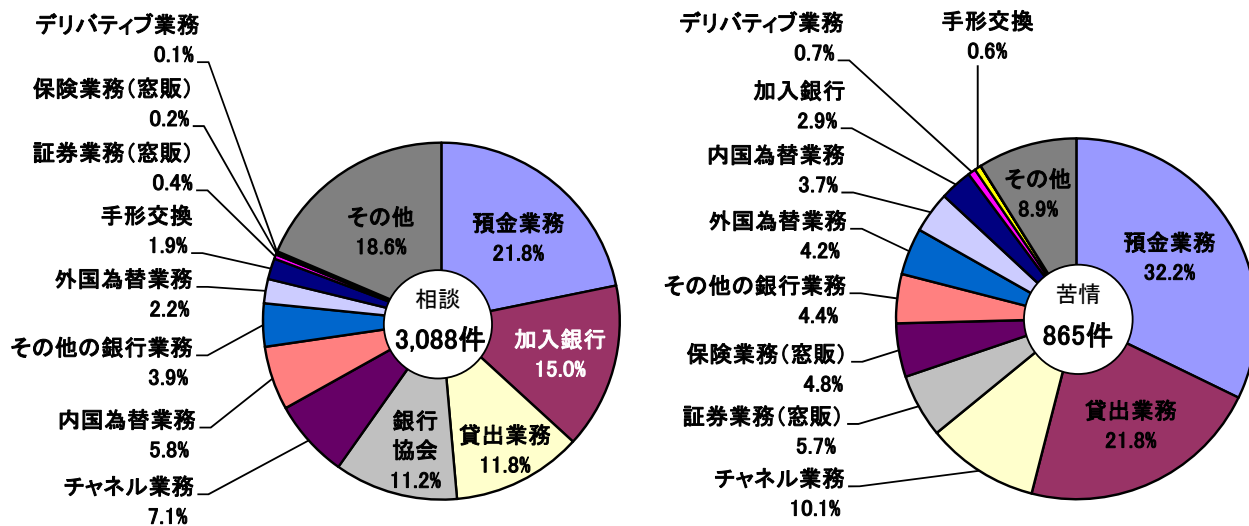
⑤ **銀行協会を騙る詐欺**

前期に比し減少した (当四半期 110 件、前期比▲50 件) が、銀行協会職員を騙る詐欺に関連する相談が引き続き寄せられている。

**図表 1 相談・苦情の受付件数(四半期別)**



**図表 2 相談・苦情の業務分類別構成比**



(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。  
 (注3)「銀行協会」は、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。  
 (注4) 業務分類の内訳は資料1参照。

## 2. 苦情の受付状況

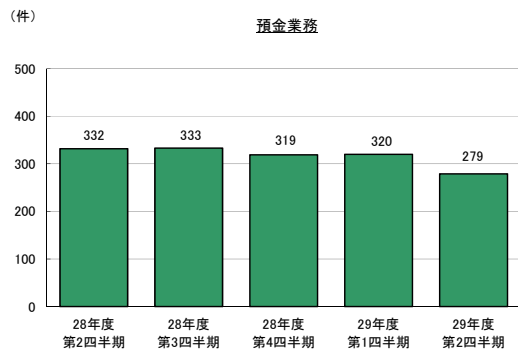
- 当四半期の苦情件数は、**865 件（前期比▲3.0%）**。
- 業務分類別では、前期同様「預金業務」、「貸出業務」の割合が5割以上を占めている。

### (1) 業務分類別の受付状況

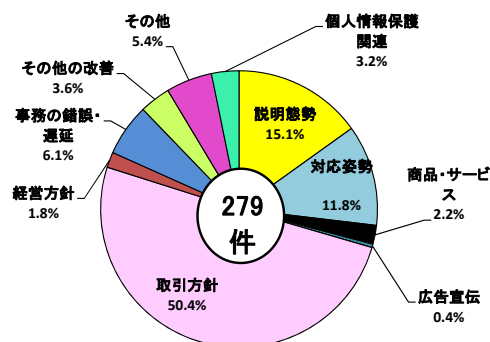
#### 預金業務…279 件（前期比▲12.8%）

- 口座解約・払戻し、相続、口座開設に関する苦情が多い。
- 今期は、全体が減少する中で口座開設にかかる苦情が増加。
- 典型的な事例は、以下のとおり。
  - ・ 口座開設を謝絶された。思い当たる理由がなく、理由を尋ねても何も教えてくれず、「総合的判断」の一言で済まされた。納得がいかない。
  - ・ 高齢により銀行に来訪できない預金者に代わり、家族が払戻しをしようとしたが断られた。
  - ・ 払戻しに当たって高齢の預金者の意思確認を求められたが、入院していてできない。

受付件数



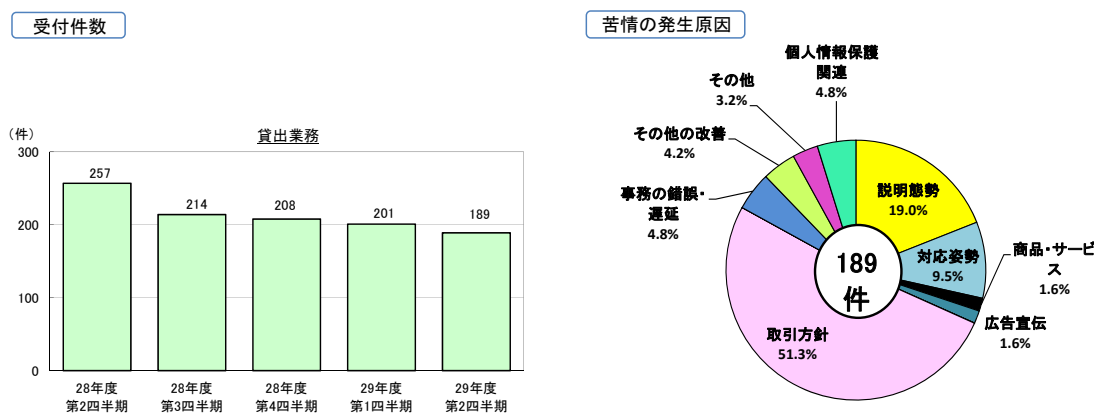
苦情の発生原因



(注) 発生原因の内訳は資料 2 参照。

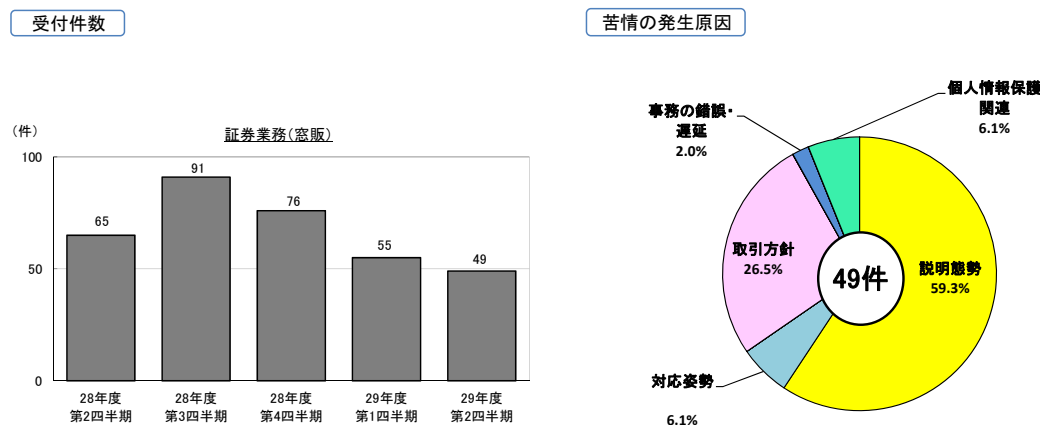
## 貸出業務…189 件（前期比▲6.0%）

- 住宅ローンに関する不満が全体の 3 割を占め、次いで消費者ローンと事業資金に関する苦情が多い。
- 住宅ローンについては、既契約の適用金利の見直しに関する苦情や、ローンの申し込み・借り換え時における連帯保証人が求められることに関する苦情が多い。
- 消費者ローンについては、代理人による返済が受け付けられないといった返済方法に関する苦情や、カードローンの広告、ダイレクトメールに関する苦情が寄せられた。
- 事業資金については、延滞時・督促時の扱いや、条件変更・リスクの謝絶、新規融資の謝絶などの苦情が寄せられた。



## 証券業務（窓販）…49 件（前期比▲10.9%）

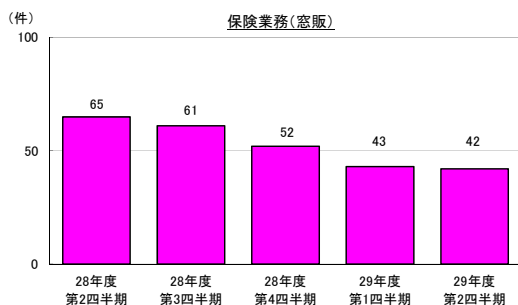
- 株式、為替の市況が安定している影響を受け、苦情件数は引き続き減少。
- ほとんどが投資信託についての苦情であり、損失補てんにかかる申出が多い。
- 発生原因としては、説明態勢に関する苦情が約 60% で前期と変わらない。



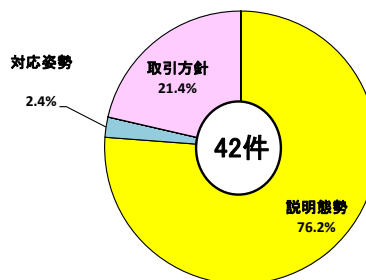
## 保険業務（窓販）…42 件（前期比▲2.3%）

- 株式、為替の市況が安定している影響を受け、苦情件数は引き続き減少。  
**全てが生命保険契約**に関するものであり、解決依頼を求める苦情は約半数であり、そのうち半数が、外貨建ての保険契約に関する苦情である。不満の原因は、**為替リスクや元本割れリスクの説明が十分ではない**というものが多い。

受付件数



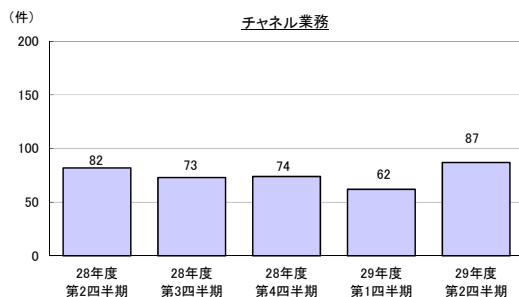
苦情の発生原因



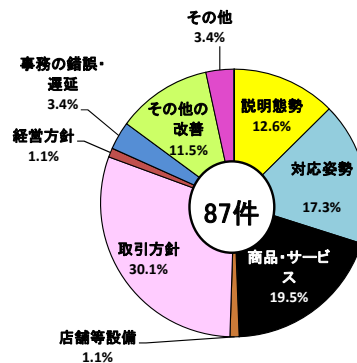
## チャネル業務…87 件（前期比+40.3%）

- **CD・ATM 取引に関する苦情が大幅に増加し、全体の 6 割弱**を占めた。ほかはクレジットカード・デビットカードやインターネット・モバイルバンキング等に関するものである。
- CD・ATM 取引に関する典型的な事例は以下のとおり。
  - ・時間外手数料を無料にすべきだ。
  - ・入出金時の現金が不足している。
  - ・磁気不良時の再発行手続きに要する手数料・時間が不満だ。
  - ・すべての ATM で硬貨による入金ができるようにすべきだ。

受付件数



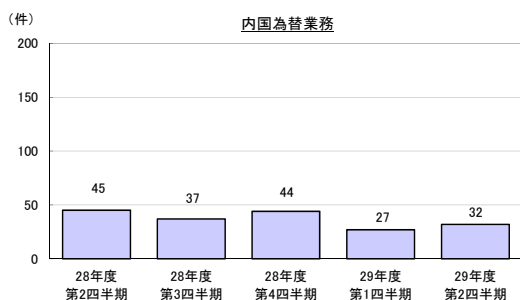
苦情の発生原因



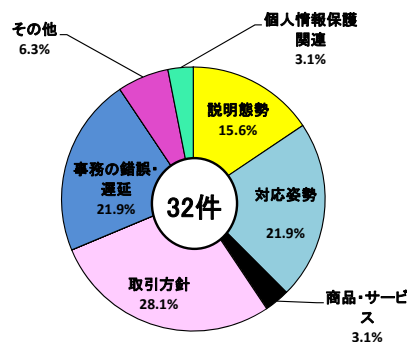
## 内国為替業務…32 件（前期比+18.5%）

- 受付件数は、前期に比べ約 2 割増加。
- 振込・送金の約 3 割が誤振込みに関する苦情であり、特に組戻手続に関して銀行の説明やその対応に関するものが継続して寄せられている。
- 振込先と突然連絡が取れなくなったので、振込資金を戻してほしいとの苦情が寄せられた。

受付件数



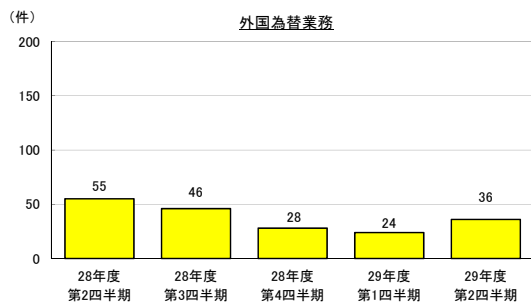
苦情の発生原因



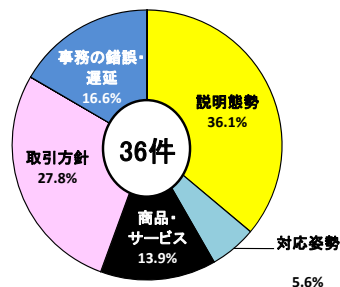
## 外国為替業務…36 件（前期比+50.0%）

- 外貨預金（前期比+100.0%）や海外送金（前期比+54.6%）に関する苦情が増加。
- 海外送金について、着金していないことに対する苦情や、手数料に関する苦情が寄せられた。
- 外貨預金については、希望していないのに外貨預金を契約させられていた、為替リスクを含めて商品内容の説明を十分に受けていないという苦情が寄せられた。

受付件数



苦情の発生原因

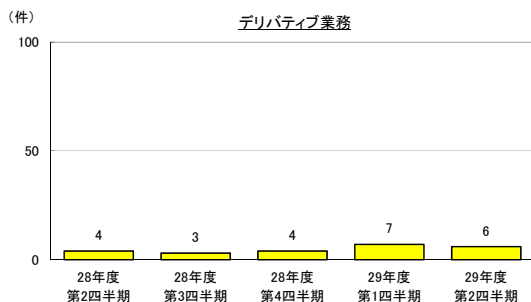




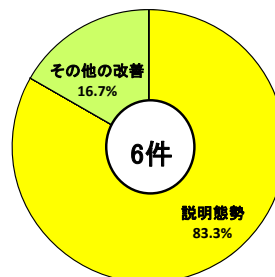
## デリバティブ業務…6 件（前期比▲14.3%）

- 為替デリバティブ取引について、契約条件や終了した契約の損失に対する苦情が寄せられた。

受付件数



苦情の発生原因



## その他の銀行業務…38 件（前期比▲32.1%）

- 資産運用関係、口座振替に関する苦情が多い。
- 資産運用関係では、教育資金贈与信託に関する受贈者の親からの苦情のほか、遺言信託の苦情が寄せられた。

## 加入銀行…25 件（前期比▲16.7%）

- 銀行員の対応などに関する苦情が寄せられた。

## その他…77 件（前期比+20.3%）

- **金融犯罪関連の苦情は、その他全体の半数以上**を占め、前期に比し 2 割増加した。
- 典型的な事例は、以下のとおり。
  - ・ 突然、銀行から預金口座を凍結された。身に覚えがないので凍結を解除してほしい。
  - ・ 不正送金された金額は全て銀行に補償してほしい。
- 犯罪収益移転防止法による本人確認書類の提示に関する苦情が多く寄せられた。

## (2) 今期の主な苦情事例

<p>預金業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 親が死亡したので、電話で親名義の口座の凍結を申し入れたが、銀行からは真の相続人からの申し出であるかを公的書類で確認できないと、口座凍結の措置は取らないと言われた。</li> <li>○ 銀行所定の相続の書類は住所・氏名の欄が狭くて高齢者には非常に使いにくい。</li> <li>○ 相続手続に必要な書類をすぐに郵送してくれず、高額な費用が掛かる銀行の相続代行サービスを執拗に勧誘してくる。</li> <li>○ 漢字を書くことができない外国人の夫が、住所氏名を漢字で書くように言われた。</li> </ul>
<p>貸出業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 銀行は、住宅ローンの新規顧客に対する適用金利を優遇しているが、既存の顧客にとっては「顧客本位の営業姿勢」とは言えないのではないか。また、顧客から言わなければ金利を下げないという安直な対応は改めるべきだ。</li> <li>○ ATMを操作すると、最初にカードローンの受付案内画面が出てくる。これでは利用者が安易に借金をしてしまい過剰債務にもなりかねない。</li> <li>○ 借入れが膨らむのを抑えようと思い、カードローンの枠を減枠したいと銀行に申し出たが、そのような扱いはできないと言われた。</li> <li>○ アパートローンの借換えを返済当日に申し出たところ、銀行から所定の営業日前までに申出てもらう必要があると言われ受け付けてもらえなかった。その結果、一時的にローンが重なり、二重払いとなった金利を負担してほしい。</li> <li>○ 事業資金を他の銀行に借換えたところ、借換え前の銀行がはるかに譲歩した融資条件を提示してきた。そうであれば、借換え申出時からこうした対応をとってもらいたい。</li> </ul>
<p>証券業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 担当者に言われるがまま、投資信託の乗り換えを繰り返したところ、自分の想定外の損失が発生している。</li> <li>○ 父を亡くしたばかりの母の元に銀行員が足繁く通い、貯蓄の半分以上の投資信託を契約させていた。投資の経験がなく、投資信託について理解していない者に契約させるのは納得がいかない。</li> </ul>

<p>保険業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 定期預金の書換えに出向いたところ、生命保険を提案され契約したが、銀行からはクーリング・オフの説明もなく、パンフレットももらっていない。そもそも高齢者の契約には家族の同席が必要ではないか。</li> <li>○ 変額個人年金保険の満期時になって、一括払いのときには元本割れとなることがわかった。10年前の契約時には元本割れするとは聞いていない。</li> <li>○ 90歳を過ぎた義母が積立利率変動型終身保険を契約させられていた。契約当時には同席していた義兄も商品内容を全く理解できておらず、ただ単に傍らに居た状態であった。そもそも義母が嫌がっていたリスク商品を勧めることは問題ではないか。</li> </ul>
<p>チャネル業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 夫のキャッシュカードが磁気不良で使えなくなった。再発行には重度の介護が必要な夫の来店が必要だという。銀行に状況を説明したが、配慮がない。</li> <li>○ スマホアプリで設定するワンタイムパスワードについて、聴覚障がいがあり電話のできない者に対し、直接窓口に来訪を求めたうえで手続きさせるという方法の改善を求めたが、対応してくれない。</li> <li>○ 新しいクレジットカードが届いたので、同封された案内のとおり、古いカードは破棄したが、後日、電子マネーが新しいカードに引き継がれていないことがわかり、前のカードの電子マネー3万円分を損した。引き継がれないことの説明が分かりにくい。</li> </ul>
<p>内国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 誤振込の受取人である。銀行から支店に出向いて組戻しに応じるように言われたが、家から遠いのに交通費をかけてわざわざ取引支店に出向かないといけないのか。</li> </ul>
<p>外国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 80歳台の母に対して銀行が外貨預金を勧めて契約させていた。年齢からみても適合性原則に反する販売であり、また確定申告が必要になるような取引を勧めるのもどうかと思う。</li> <li>○ 特約付き外貨定期預金の契約にあたり、商品内容や為替リスク等について詳しい説明を受けて内容を理解したが、預金保険制度の対象外であることは説明を受けていない。契約を白紙にしてほしい。</li> </ul>

その他の 銀行業務	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 銀行に新券で200枚の払戻しの手続きをしたが、30枚だけで、残り170枚は手数料がかかると言われた。このような扱いはどの銀行でも同じなのか。</li><li>○ 高齢なので、資産運用の相談をする際にボイスレコーダーを銀行に持って行って録音したいと申し出たところ、断られた。銀行は後ろめたいことがあって、隠そうとしているのではないかと疑ってしまう。</li></ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"><li>○ キャッシュカードを失くして、口座を悪用された。警察の事情聴取を受け、身の潔白を証明できたが、口座は凍結されたままである。銀行は警察に相談するようと言うが、どうすればよいのか。</li><li>○ 本人確認に必要な住民票を「6か月以内のもの」としている根拠は何か。窓口で根拠法等を尋ねたが、行員は説明しない。</li></ul>

 **チェックポイント**

高齢者の対応に関する苦情は、継続的に寄せられている。

### 3. 相談の受付状況

- 当四半期の相談件数は、**3,088 件**（前期比▲9.1%）。
- 業務分類別では、「預金業務」がもっとも多い傾向に変化はなく、次いで「その他」「加入銀行」、「貸出業務」（以上、合計で7割弱）となった。
- 前期比では、「預金業務」、「貸出業務」、「加入銀行」などの減少を主因に、全体の相談件数が減少した。
- 「預金業務」では、相続や口座開設、口座解約・払戻しに関する相談が多い。
- 「貸出業務」では、新規借入の手続や返済に関する相談など、消費者ローンや住宅ローンに関する相談が7割強。
- 「金融犯罪関連」が「その他」全体の50%超を占め、前期に続き、銀行協会職員を騙る詐欺に関連する相談が引き続き多く寄せられた(当四半期110件、前期160件)。

#### ○ 今期の主な相談事例

預金業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 就職先が決まり、銀行で口座開設しなければならない。運転免許証を本人確認書類にするつもりだが、その住所変更手続が済んでいない。どうしたらよいか。</li> <li>○ (消費生活センターから)入院している高齢者が、通帳はあるが届出印を失くしてしまい、入院費が払えず困っているという相談があった。成年後見制度を申請中であるがまだ時間がかかるという。何かよい方法はないか。</li> <li>○ 高齢の親が戸籍上の氏名とは異なる氏名の口座を複数保有している。万一亡くなった場合、手続きが煩雑になりそうなので、存命中に解約しておきたい。どうしたらよいか。</li> </ul>
貸出業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 妻が結婚前に借入れした住宅ローンがあるが、結婚により住所移転を申し出たところ、一括返済を求められたが納得がいかない。このような対応は一般的なのか。</li> <li>○ 知人の女性が5年も継続して勤めているのに、カードローンを作ることができない。信用情報機関には事故情報はないようであるが、どういう理由が考えられるか。</li> <li>○ リバースモーゲージというローンは、どの銀行でもほぼ同じような商品内容なのか。契約に際し、どのような点に注意すればよいか。</li> </ul>

証券業務(窓販)	<p>○ 80歳を超えた母が投資信託をもっているが、銀行から乗り換えの度に連絡があり、息子の私が同席を求められる。実際には面談をしても世間話のような会話でしかないが、応じなければならないか。</p>
チャンネル業務	<p>○ 預金通帳を記帳したら「MICS」と記載があり、払戻欄に金額が記載されていた。これはどういうことなのか。</p>
内国為替業務	<p>○ (消費生活センターから)誤振込を受けた方から相談を受けている。取引銀行から連絡があり、返金のための書面を郵送するので記名捺印してほしいと言われたが、自身の通帳にその誤振込がなされたという記帳が残るのが気持ち悪いので、記録しないでほしいと要望することができるのか。</p> <p>○ 売上代金を振り込んでもらったが、依頼人が振込依頼人名を入力するところに受取人名を入力してしまった。どの取引先が振り込んだか分からないが、どうしたらよいか。</p>
外国為替業務	<p>○ 送金先の海外の法人から着金していないとの連絡を受けた。香港の銀行でマネーロンダリングの調査が入り、資金が止まっているそうである。こういったことが一般的にあり得るのか。</p> <p>○ 外貨の硬貨を保有しているが、電子マネーに交換できるところを教えてください。</p>
手形交換	<p>○ 手形の被裏書人を非居住者である個人または法人にしてもよいものか。</p>
その他銀行業務	<p>○ 銀行協会の「預金口座振替事務取扱基準」に、銀行が顧客から提出を受ける書式が掲載されているが、必ずそのとおりの書式を用いなければならないのか。</p>

その他

- マイナンバーはいつから銀行に提示する必要があるのか。来年1月以降に口座を作った場合に求められるものか。
- インターネットバンキングで不正送金被害に遭った。セキュリティソフトは常に更新していたが、パソコン内にIDやパスワードのデータが残っていたようである。このようなケースではどの程度補償してもらえるのだろうか。
- デパートから私名義のカードが使われたという電話が入り、Aさんと名乗る全国銀行協会の職員と話をした。こうしたことを銀行協会職員が行うのか。(80代女性)。

 チェックポイント

消費生活センターからの相談にも対応。

図表 3 苦情処理手続受付件数の推移(四半期別)

(単位:件)

	28年度 第2 四半期	28年度 第3 四半期	28年度 第4 四半期	29年度 第1 四半期	29年度 第2 四半期
苦情受付件数	1,061	1,049	970	892	865
苦情処理手続受付件数	348	367	281	274	250

(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 4 相談・苦情の業務分類別件数・構成比(29年度第2四半期)

(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	672	21.8%	▲ 11.9%	279	32.2%	▲ 12.8%	951	24.1%	▲ 12.2%
貸出業務	366	11.8%	▲ 7.3%	189	21.8%	▲ 6.0%	555	14.0%	▲ 6.9%
内国為替業務	179	5.8%	▲ 10.1%	32	3.7%	18.5%	211	5.3%	▲ 6.6%
手形交換	60	1.9%	17.6%	5	0.6%	66.7%	65	1.7%	20.4%
外国為替業務	67	2.2%	0.0%	36	4.2%	50.0%	103	2.6%	13.2%
チャンネル業務	219	7.1%	▲ 12.4%	87	10.1%	40.3%	306	7.7%	▲ 1.9%
証券業務(窓販)	14	0.4%	▲ 22.2%	49	5.7%	▲ 10.9%	63	1.6%	▲ 13.7%
保険業務(窓販)	6	0.2%	0.0%	42	4.8%	▲ 2.3%	48	1.2%	▲ 2.0%
デリバティブ業務	4	0.1%	300.0%	6	0.7%	▲ 14.3%	10	0.3%	25.0%
その他の銀行業務	120	3.9%	11.1%	38	4.4%	▲ 32.1%	158	4.0%	▲ 3.7%
加入銀行	462	15.0%	▲ 23.1%	25	2.9%	▲ 16.7%	487	12.3%	▲ 22.8%
銀行協会	345	11.2%	▲ 1.7%	-	-	-	345	8.7%	▲ 1.7%
その他	574	18.6%	▲ 2.2%	77	8.9%	20.3%	651	16.5%	0.0%
加入銀行以外の金融機関	162	5.2%	13.3%	-	-	-	162	4.1%	13.3%
金融犯罪関連	296	9.6%	▲ 5.1%	42	4.9%	10.5%	338	8.6%	▲ 3.4%
合計	3,088	100.0%	▲ 9.1%	865	100.0%	▲ 3.0%	3,953	100.0%	▲ 7.8%

(注1) 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2) 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 5 苦情処理手続が終結した件数の推移(四半期別)

(単位:件)

	28年度第2 四半期	28年度第3 四半期	28年度第4 四半期	29年度第1 四半期	29年度第2 四半期
当四半期中終結件数	343	363	343	278	273
解決	197	234	228	184	194
紛争解決手続を案内	58	69	73	65	39
(うち実際に紛争解決手続 に移行したもの)(注)	41	51	43	35	20
銀行が対応をし尽くし、これ以上対 応はできない	68	56	26	17	28
取下げ	14	3	8	8	7
申出人と連絡取れず	6	1	8	4	5
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。当四半期のあっせん新規申立件数(図表7、9)は、当四半期前に②として終結したが、当四半期にあっせん申立てがあったものを含めるため、①の計数と一致しない場合がある。

図表 6 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	103
1月以上～3月未満	103
3月以上～6月未満	52
6月以上	15
計	273

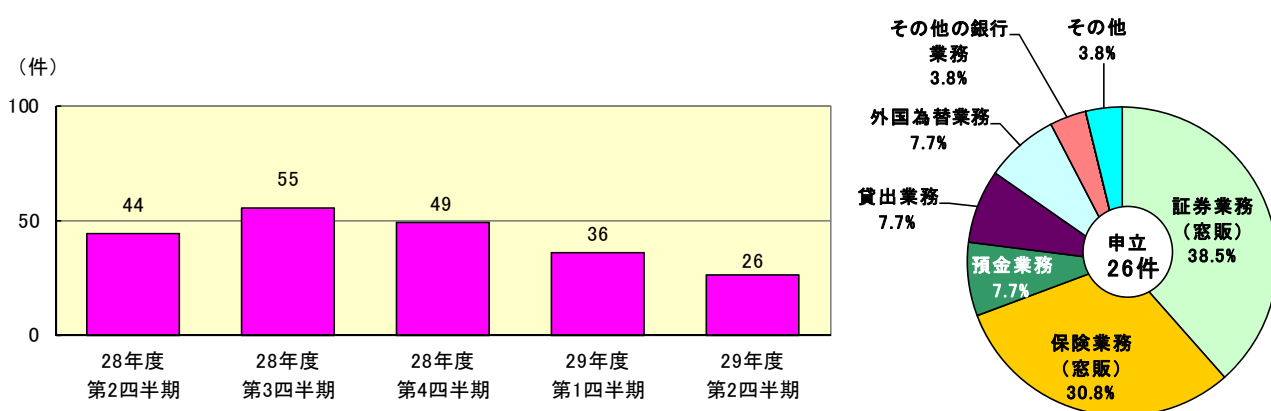
(※) 図表6は、苦情申出の受付から、図表5の終結事由に該当するものとして相手方銀行から苦情対応終了の報告を受けるまでの所要期間を示している。

## Ⅱ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

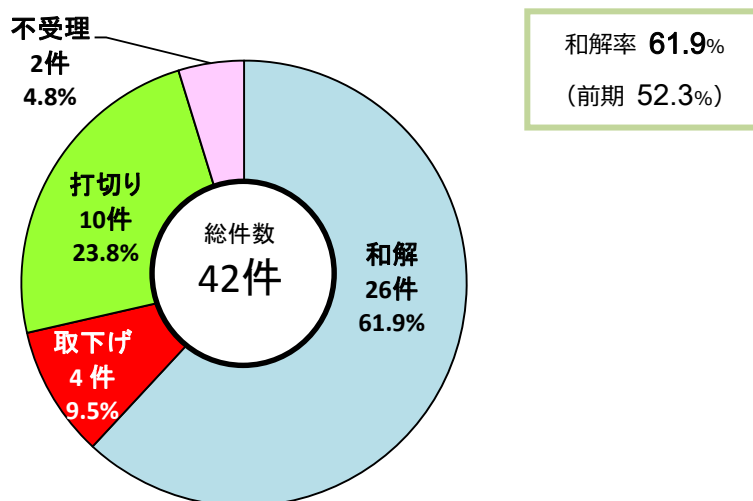
### 1. 概況

- ・新規申立件数は **26 件** (前期比▲10 件)。投資信託を中心とした**証券業務(窓販)**および一時払終身保険などの**保険業務(窓販)**の申立てが多い。
- ・和解率は、前期比 9.6%増の **61.9%**。

図表 7 あっせんの新規申立の件数の推移および業務分類別構成比



図表 8 紛争解決手続終結件数および和解率



## 2. 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**26件** (前期比▲27.8%)。
- **証券業務と保険業務**にかかる申立ては**全体の約7割**を占めている。

**図表 9 あっせんの新規申立ての業務分類別件数 (29 年度第 2 四半期)**

(単位:件)

業務分類	内 訳	紛 争		
		構成比	前期比	
預金業務		2	7.7%	▲ 50.0%
貸出業務		2	7.7%	▲ 33.3%
内国為替業務		0	0.0%	-
手形交換		0	0.0%	-
外国為替業務		2	7.7%	-
	外貨預金等	1	3.8%	-
チャンネル業務		0	0.0%	-
証券業務(窓販)		10	38.5%	▲ 23.1%
	投資信託	10	38.5%	▲ 9.1%
保険業務(窓販)		8	30.8%	▲ 33.3%
デリバティブ業務		0	0.0%	▲ 100.0%
	為替デリバティブ	0	0.0%	▲ 100.0%
その他の銀行業務		1	3.8%	0.0%
加入銀行		0	0.0%	▲ 100.0%
その他		1	3.8%	0.0%
<b>合 計</b>		<b>26</b>	<b>100.0%</b>	<b>▲ 27.8%</b>

(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 10 あっせん申立人の年齢層 (平成 29 年度第 2 四半期)**

(単位:件、%)

業務分類	属 性						法人	合計
	個人	20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
預金業務	2	0	2	0	0	0	0	2
貸出業務	0	0	0	0	0	0	2	2
内国為替業務	0	0	0	0	0	0	0	0
手形交換	0	0	0	0	0	0	0	0
外国為替業務	2	0	2	0	0	0	0	2
	外貨預金等	1	0	1	0	0	0	1
チャンネル業務	0	0	0	0	0	0	0	0
証券業務(窓販)	10	3	3	2	2	0	0	10
	投資信託	10	3	3	2	2	0	10
保険業務(窓販)	8	1	3	2	1	1	0	8
デリバティブ業務	0	0	0	0	0	0	0	0
	為替デリバティブ	0	0	0	0	0	0	0
その他の銀行業務	1	0	1	0	0	0	0	1
その他	1	1	0	0	0	0	0	1
<b>合 計</b>	<b>24</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>26</b>
<b>構成比</b>	<b>92.3</b>	<b>19.2</b>	<b>42.3</b>	<b>15.4</b>	<b>11.5</b>	<b>3.8</b>	<b>7.7</b>	<b>100.0</b>

(注) 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

図表 11 紛争解決手続が終結した件数の推移 (四半期別)

(単位:件)

	28年度 第2 四半期	28年度 第3 四半期	28年度 第4 四半期	29年度 第1 四半期	29年度 第2 四半期	(参考) 28年度
当四半期中終結件数	42	49	49	44	42	175
あっせん案の提示後、和解	21	20	23	22	26	80
特別調停案の提示後、和解	0	0	0	1	0	0
あっせん案不受諾	0	4	0	0	0	5
特別調停案不受諾	0	0	0	0	0	0
申立人の申立て取下げ	2	7	7	1	4	17
紛争解決手続の打ち切り	16	13	12	15	10	55
適格性審査による不受理	3	5	7	5	2	18

図表 12 紛争解決手続が終結した事案の業務分類別件数 (29 年度第 2 四半期)

(単位:件)

	預金業務	貸出業務	内国為替 業務	手形交換	外国為替 業務	チャネル 業務	証券業務 (窓販)	保険業務 (窓販)	デリバティ ブ業務	その他の 銀行業務	加入銀行	その他	合計
当四半期中終結件数	2	4	0	0	4	0	17	9	1	1	1	3	42
あっせん案の提示後、和解	0	3	0	0	4	0	11	7	0	0	0	1	26
特別調停案の提示後、和解	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
あっせん案不受諾	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
特別調停案不受諾	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
申立人の申立て取下げ	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	4
紛争解決手続の打ち切り	0	1	0	0	0	0	5	1	1	1	0	1	10
適格性審査による不受理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2

**図表 13 不受理事案とその事由 (29 年度第 2 四半期)**

(不受理件数 2 件)

申立ての概要	不受理事由	業務規程
インターネット・バンキングによる不正送金に係る損害補償請求	紛争の核心となる事実認定困難、経営方針	27条1項(5)、(6)
不適切な対応で売却できなかった不動産に係る損害賠償請求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項(5)

**業務規程第27条(紛争解決手続を行わない場合)**

あっせん委員会は、前条第1項の適格性の審査において、あっせんの申立ての内容が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合には、以後、紛争解決手続を行わない。

- (1) 取引の名義が当該顧客本人でない場合(ただし、相続等明らかに合理的な理由がある場合を除く。)
- (2) 訴訟が終了または民事調停が終了したものである場合
- (3) 過去にあっせん委員会によるあっせんを受け、その手続が終了したものである場合
- (4) 他の指定紛争解決機関や紛争の解決を実施する外部機関によるあっせん、仲裁等の手続が終了または手続中のものである場合
- (5) 当事者から提出された書面、資料、証拠書類等および事情聴取等によっては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難である場合
- (6) 加入銀行の経営方針や融資態度、あるいは銀行員等個人に係わる事項等、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でない認められる場合
- (7) 経済的損失が認められない場合
- (8) 申立てが申立書の記載内容全体からして失当であることが明らかである場合
- (9) 不当な目的で、またはみだりにあっせんの申立てをしたと認められる場合

**図表 14 紛争解決手続が終結するまでの所要期間 (29 年度第 2 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	3
3月以上～6月未満	15
6月以上	24
計	42

※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 15 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 (29 年度第 2 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	16
6月以上	10
計	26

※図表 15 は、あっせん案・特別調停案が提示された案件（図表 11 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。

### 3. あっせんの申立事案の概要とその結果

#### ○ 今期の主な事例

##### 【証券業務】

説明不十分で購入させられた投資信託及び変額個人年金保険の元本割れ相当額の損失補てん要求

##### (概要)

AさんはB銀行担当者から勧誘を受け、B銀行が勧める商品であれば、安心できると思い、投資信託や保険商品を購入したが、B銀行担当者からは本件各商品の内容や元本割れリスクについて説明を受けておらず、投資商品であることを理解していなかったとして、B銀行に対し損失の補てんを求める申立てを行った。

あっせん委員会は、Aさんの保有金融資産の把握、本件各商品の内容や元本割れリスクに係る説明及び本件各商品の販売がAさんの投資意向に適合しているかどうかの確認が十分であったか疑問が残ることを指摘し、B銀行がAさんに対し、損失の一部を負担するというあっせん案を提示して、和解契約の締結に至った。

##### 【保険業務】

説明不十分で購入させられた外貨建て個人年金保険の元本割れ相当額の損失補てん要求

##### (概要)

Aさんは、過去に損をした経験があることから、リスクの少ない商品を希望することをB銀行担当者に伝えたところ、本件商品の提案を受け、購入するに至った。その際、B銀行担当者から、本件商品の説明資料も受領していないし、本件商品の内容及び元本割れリスクについて一切説明を受けておらず、購入後に、年金支払期間が長すぎることから、Aさんの投資意向に合致しない商品であること及び元本が割れていることが判明したとして、B銀行に対し損失の補てんを求める申立てを行った。

あっせん委員会は、本件商品の内容が高齢であるAさんに適合しているものであったかについて疑問が残ること及び保有金融資産額の確認が十分とはいえないことを指摘し、B銀行がAさんに対し、損失の一部を負担するというあっせん案を提示して、和解契約の締結に至った。



#### チェックポイント

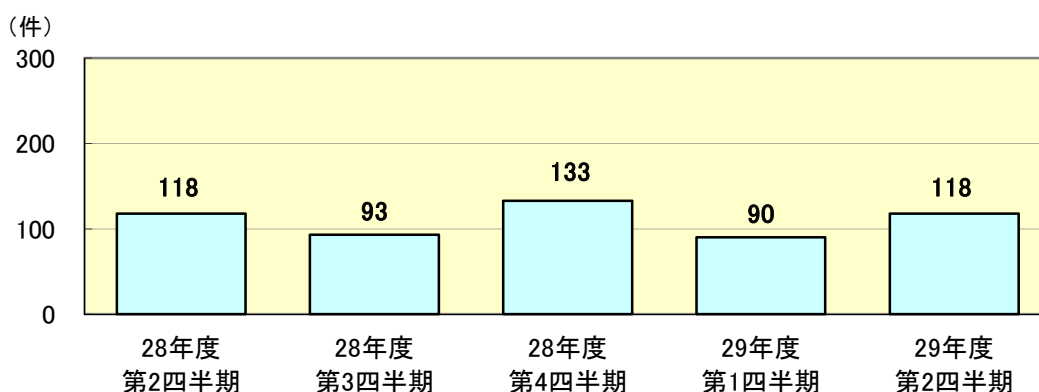
前期に引き続き、投資信託および保険に関する事案が多くを占めた。  
全事案の概要とその結果は、別冊のとおりである。

### Ⅲ. 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

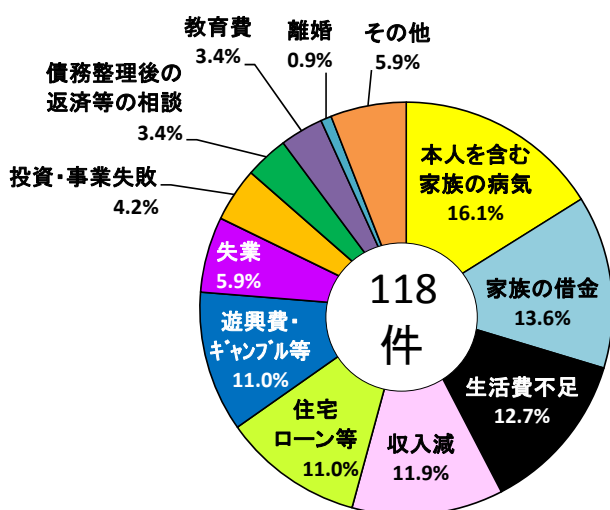
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施しているほか、中小企業向け融資に関する相談等を受け付ける専用の電話を設けている。

#### 1. カウンセリングサービスの実施状況

図表 16 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 17 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結果(29 年度第 2 四半期)



(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	68	51.9%
法テラス(民事法律扶助)を紹介	20	15.3%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	8	6.1%
住宅金融支援機構を案内	7	5.3%
弁護士会を紹介	6	4.6%
福祉医療機構	3	2.3%
銀行へ取次ぎ	2	1.5%
個人信用情報センター	2	1.5%
その他	15	11.5%
<b>合計</b>	<b>131</b>	<b>100.0%</b>

※ 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。



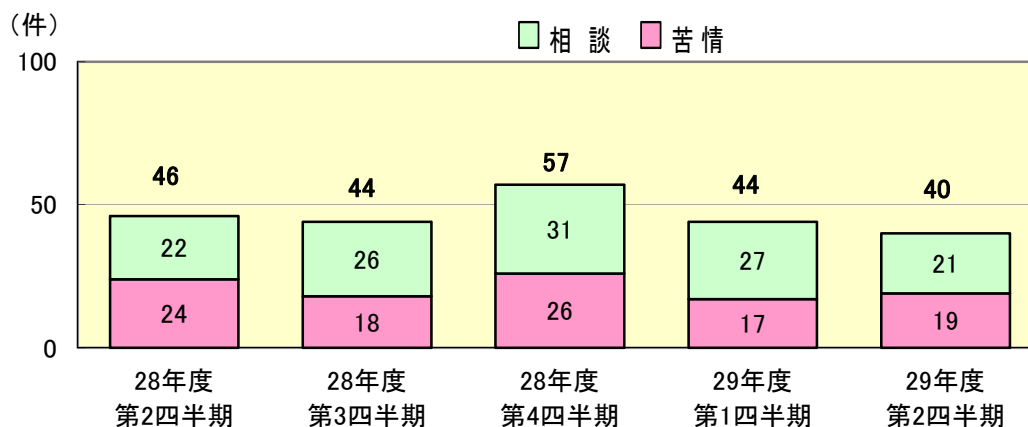
## ○ 今期の主なカウンセリング事例

住宅ローン等	<p>○ 夫が転職して収入が減った。返済が困難なため、2年間だけ利息のみの返済としてもらった。2年後の現在、返済額を提示されたがとても支払えないがどうすればよいか。</p>
本人を含む家族の病気	<p>○ 夫が半身不随になり住宅ローンの返済が今後できなくなる。住宅を担保にして少額を払っていれば住み続けることができると聞いたが、どうすればよいのか。</p> <p>○ 病気が重なり高額な医療費が払えず、複数の借入を行っている。今は、追加的に公的年金担保融資を利用しているが、この融資についても今後返済が困難になると思う。</p>
生活費不足	<p>○ 結婚、出産で生活費が足りなくなり、A銀行のカードローンを30万円借り入れた。その後、B銀行のカードローンを申込んだところ150万円まで融資できませんと言われ、利用限度額まで借り入れてしまった。返済が極めて困難になってしまった。</p>
遊興費・ギャンブル等	<p>○ 妻に内緒で借入れをして、返済が苦しくなっている。住宅ローンもあるが、月々の返済額を引き下げるため金利を下げてもらうことは可能だろうか。</p>
収入減	<p>○ 子供が卒業してローン返済が楽になるはずが、夫の転職にともない、収入が減ってしまった。金利が高いカードローンに頼るようになり、ますます返済ができなくなった。</p>
家族の借金	<p>○ 亡くなった父が住宅を担保にカードローンを借入れしていたことが判った。その住宅には母と私が住んでいるので住宅は手放したくない。債務を引き継ぐつもりでいるが、カードローンの一括返済はできない。どうしたらよいか。</p>

## 2. 中小企業向け融資に関する相談窓口の実施状況

相談等の主な内容を見ると、「与信管理・回収」に関するものが10件、「新規融資」、「担保・保証・金利等」、「銀行対応その他」に関するものがそれぞれ6件寄せられた。

図表 18 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)



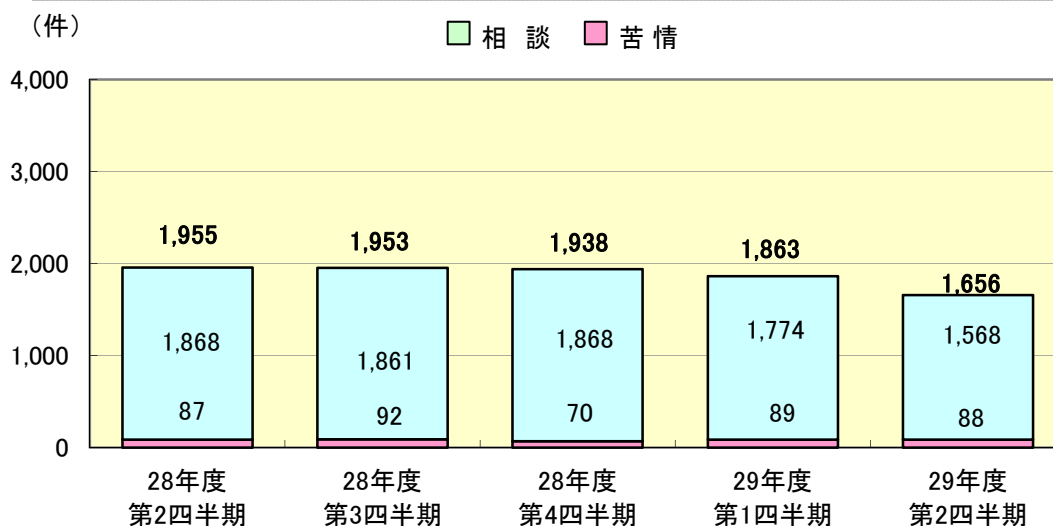
### ○ 今期の主な相談事例

与信管理・ 回収	○ 悪い取引に引っ掛かり、当座預金を凍結された。銀行と今後の話し合いをしたいが、どのように交渉すればよいか。
新規融資	○ 現在リスク中の個人事業主であるが、新たに経営革新機構へ経営革新計画の申請を行い、補助金を受けられることになっている。その間のつなぎ融資として銀行に借入れを申請しているが、3か月近く経つのに銀行からは何の音沙汰もない。
担保・保証・ 金利等	○ 銀行から保証協会付融資とプロパー融資を受けている。銀行からの融資を受ける際に根抵当権を設定した。その後、どちらのローンも完済したので根抵当権の解除を申し出たが、今後の取引もあるというのでなかなか応じてくれない。

#### IV. 各地銀行協会における相談・苦情の受付状況

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。

図表 19 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 20 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  
(29 年度第 2 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	236	15.0%	▲ 3.7%	4	4.5%	▲ 20.0%	240	14.5%	▲ 4.0%
銀行協会	122	7.8%	▲ 15.3%	-	-	-	122	7.4%	▲ 15.3%
預金業務	472	30.1%	▲ 15.4%	27	30.7%	▲ 28.9%	499	30.1%	▲ 16.3%
貸出業務	240	15.3%	▲ 2.0%	25	28.4%	25.0%	265	16.0%	0.0%
内国為替業務	47	3.0%	4.4%	3	3.4%	0.0%	50	3.0%	4.2%
手形交換	72	4.6%	33.3%	0	0.0%	-	72	4.4%	33.3%
外国為替業務	21	1.3%	▲ 44.7%	4	4.5%	0.0%	25	1.5%	▲ 40.5%
チャネル業務	42	2.7%	▲ 10.6%	9	10.3%	50.0%	51	3.1%	▲ 3.8%
証券業務(窓販)	14	0.9%	▲ 56.3%	5	5.7%	150.0%	19	1.1%	▲ 44.1%
保険業務(窓販)	4	0.3%	▲ 55.6%	0	0.0%	▲ 100.0%	4	0.2%	▲ 73.3%
デリバティブ業務	1	0.1%	▲ 50.0%	0	0.0%	-	1	0.1%	▲ 50.0%
その他の銀行業務	65	4.1%	3.2%	5	5.7%	66.7%	70	4.2%	6.1%
その他	232	14.8%	▲ 20.5%	6	6.8%	200.0%	238	14.4%	▲ 19.0%
合計	1,568	100.0%	▲ 11.6%	88	100.0%	▲ 1.1%	1,656	100.0%	▲ 11.1%

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、個人信用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
チャンネル業務	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 ・稼働日・稼働時間、手数料、引出し限度額
	カード	・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
	その他	・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	・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)
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	利用目的の特定
	利用目的による制限
	適正な取得
	利用目的の同意
	取得する情報項目
	申込書等の返却
	同意のない提供
	安全管理・委託先監督等
	漏えい・紛失等
	開示等
	利用目的の通知・明示等
	データ内容の正確性確保等
	外国にある第三者への提供制限
	匿名加工情報の取扱い
	その他(上記以外)