

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4四半期)

平成30年5月

全国銀行協会では、「全国銀行協会相談室」(以下「全銀協相談室」という。)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、「全銀協相談室」および「あっせん委員会」における平成29年度第4四半期(平成30年1月～3月(以下「当四半期」という。))の運営状況を取り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	17
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	24
IV. 各地銀行協会における相談・苦情の受付状況	28

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

3,744 件 (前期比 207 件**減** (▲5.2%)、および前年同期比 738 件**減** (▲16.5%)) (図表 1 参照)。

② 相談件数

2,875 件 (前期比 218 件**減** (▲7.0%))。

業務分類別では、「預金業務」(637 件 (22.2%))、「その他」(484 件 (16.8%))、「加入銀行」(440 件 (15.3%))、「貸出業務」(355 件 (12.3%)) の順 (図表 2、3 参照)。

③ 苦情件数

869 件 (前期比 11 件**増** (+1.3%))。

業務分類別では、「預金業務」(273 件 (31.4%))、「貸出業務」(206 件 (23.7%))、「チャンネル業務」(73 件 (8.4%))、「証券業務(窓販)」(66 件 (7.6%)) の順 (図表 2、3 参照)。

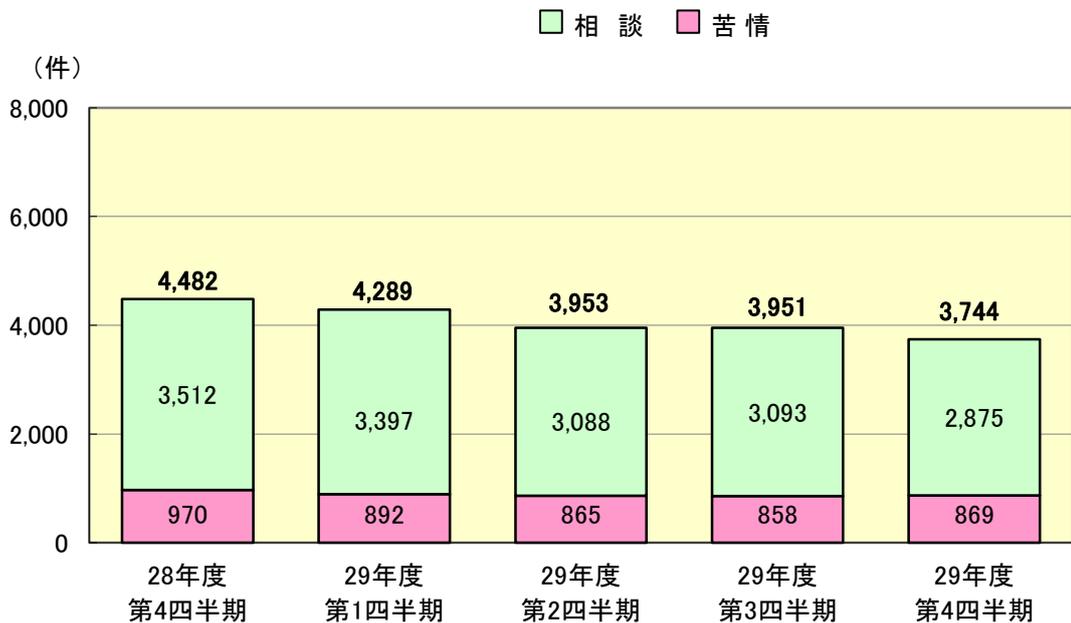
④ リスク性商品の苦情

「保険業務(窓販)」は横ばい傾向が続く中、「証券業務(窓販)」は前期に続き、増加(15.8%)。

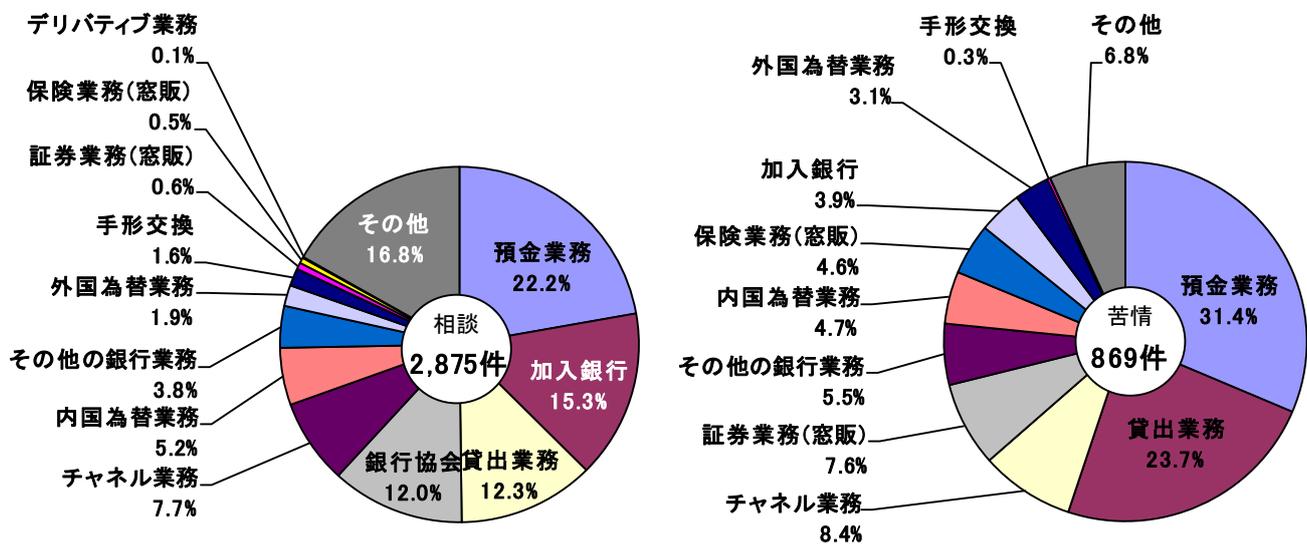
⑤ 銀行協会を騙る詐欺

前期に比し減少した(当四半期 100 件、前期比▲61 件)が、銀行協会職員を騙るキャッシュカードの詐取等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（当四半期）



(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・統廃合等に関する相談等。
 (注2)「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相談等。
 (注3)「その他」は、主に金融犯罪関連、利子課税・税金一般、加入銀行以外の金融機関等に関する相談等。
 (注4) 業務分類の内訳は資料1参照。

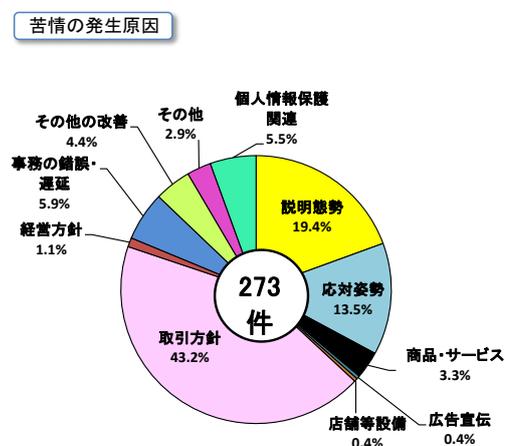
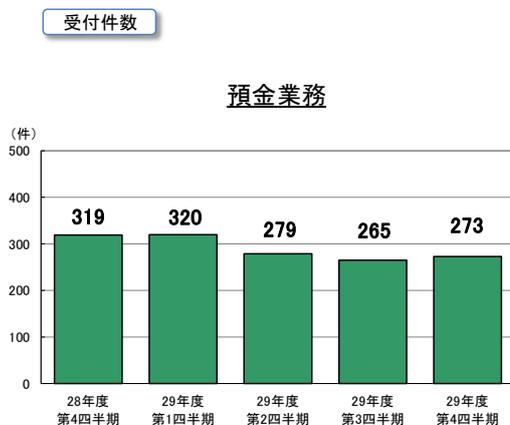
2. 苦情の受付状況

- 当四半期の苦情件数は、**869 件（前期比+1.3%）**。
- 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…273 件（前期比+3.0%）

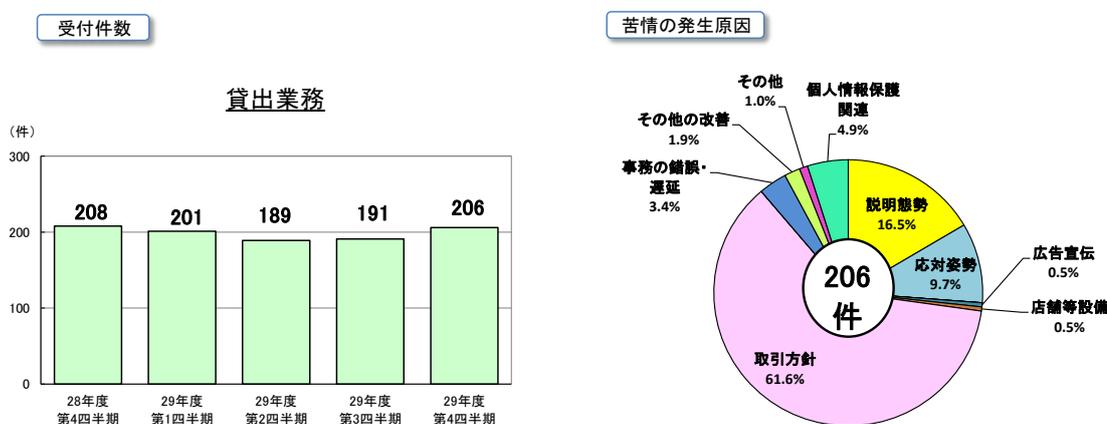
- **口座解約・払戻し、相続、口座開設に関する苦情が多い。**
- 典型的な事例は、以下のとおり。
 - ・高齢であることを理由に支店窓口において速やかな払戻しに応じてもらえなかった。
 - ・高齢や病気のため銀行に出向くことができない預金者に代わり、家族が払戻し手続きをしようとしたが断られた。
 - ・相続が発生し、必要書類を揃えて銀行に提出したものの、なかなか手続きが進まない。
 - ・口座開設を謝絶された。思い当たる理由がなく、理由を尋ねても何も教えてくれず、「総合的判断」の一言で済まされた。納得がいかない。



(注) 発生原因の内訳は資料2参照。

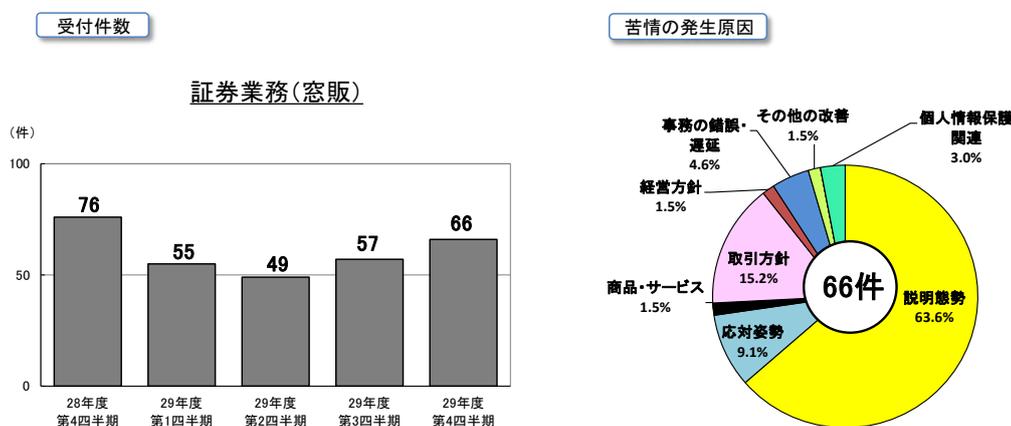
貸出業務…206 件（前期比+7.9%）

- 住宅ローンと事業資金、消費者ローンに関する苦情で全体の 7 割を超えた。
- 当四半期はアパートローンに関する苦情が大きく増加した。
- 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、新規にローンを借りる際の説明が十分でないなどの苦情が寄せられた。
- 事業資金については、条件変更を受けている方からの銀行員の対応に関する不満や、さらなる要望に対する謝絶とその際の銀行員の対応に関する苦情が多かった。
- 消費者ローンについては、カードローンの適用金利や広告、ダイレクトメールに関する苦情が寄せられた。
- アパートローンについては、サブリース契約に起因する不満や、相続時の債務の継承に関する苦情等が寄せられた。



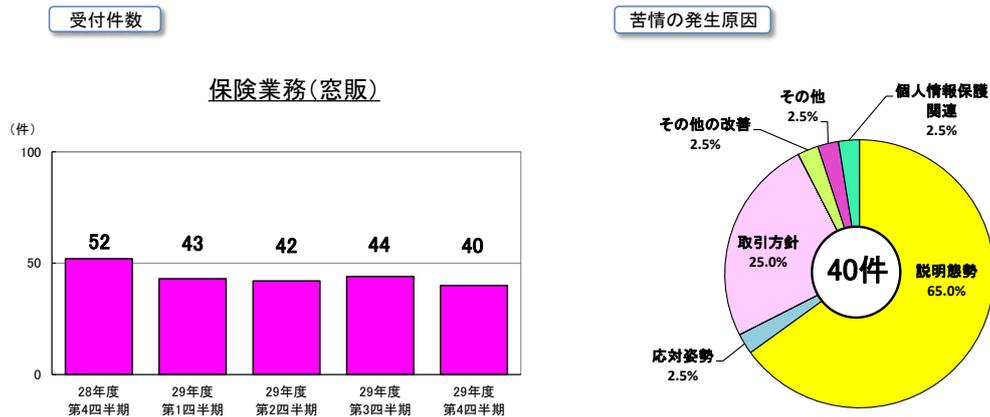
証券業務（窓販）…66 件（前期比+15.8%）

- 2 期連続して増加した。
- ほとんどが投資信託についての苦情であり、損失補てんに関する申出が多い。
- 発生原因としては、説明態勢に関する指摘が 60%を超えている。



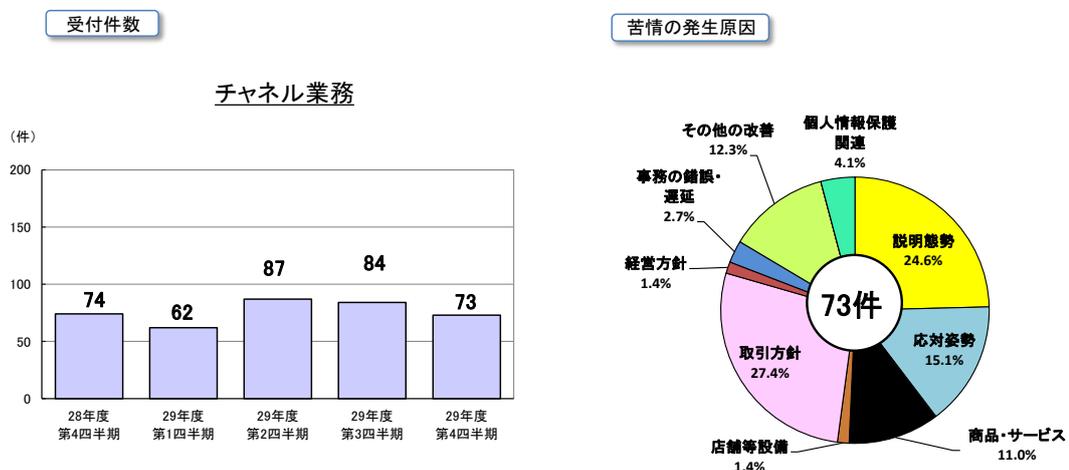
保険業務（窓販）…40 件（前期比▲9.1%）

- ほとんどが生命保険契約に関する苦情であり、解決依頼を求める苦情は半数以上であった。解決を求める苦情の 7 割が外貨建ての保険契約に関する苦情であった。
- 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。
- 全体の件数のうち 4 割が子女からの苦情の申出であった。



チャネル業務…73 件（前期比▲13.1%）

- CD・ATM 取引やクレジットカード・デビットカードに関する苦情が全体の 8 割超を占めた。
- CD・ATM 取引に関する典型的な事例は以下のとおり。
 - ・磁気不良時のキャッシュカード再発行手続きに要する手数料・時間が不満だ。
- クレジットカード・デビットカードに関する典型的な事例は以下のとおり。
 - ・デビットカードの引き落としについて調査を依頼しているが、時間がかかりすぎている。
 - ・クレジットカード・デビットカード等の一方的な解約は納得できない。

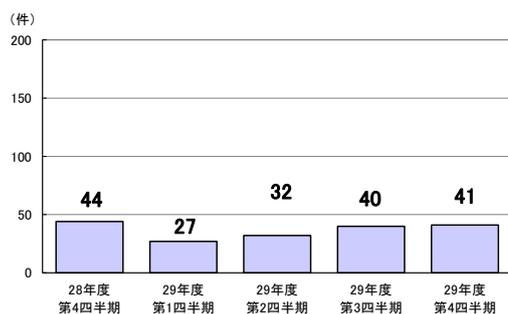


内国為替業務…41 件（前期比+2.5%）

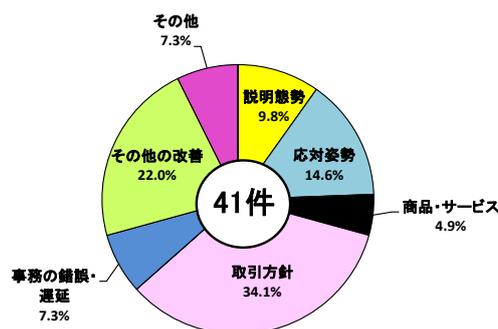
- 振込・送金の3割弱が誤振込に関する苦情であり、特に組戻手続に際しての銀行の説明や対応に関する苦情が継続して寄せられた。
- 振込・送金の約2割が窓口での手続きに関する苦情であり、手続きに要する時間や、銀行員の対応に関する不満が寄せられた。

受付件数

内国為替業務



苦情の発生原因

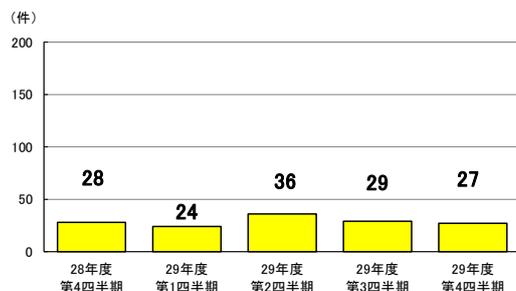


外国為替業務…27 件（前期比▲6.9%）

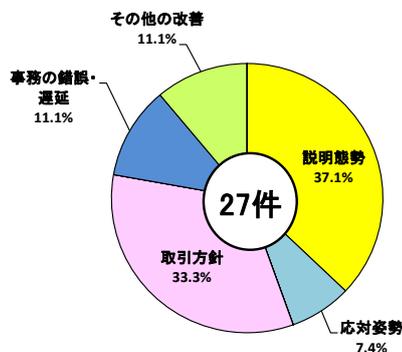
- 海外送金と外貨預金に関する苦情がそれぞれ4割超を占めた。
- 海外送金については、着金していないことに対する苦情や、受付を銀行に断られたといった苦情が寄せられた。
- 外貨預金については、強引な勧誘で契約させられた、為替リスク等の商品内容の説明を十分に受けていない、といった苦情が寄せられた。

受付件数

外国為替業務



苦情の発生原因

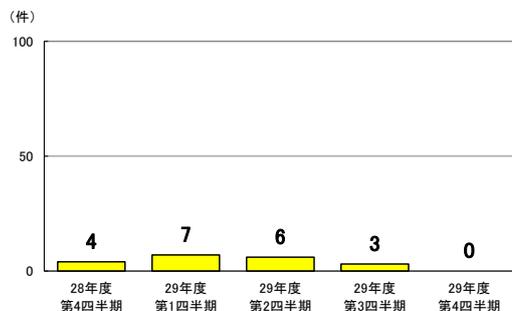


デリバティブ業務…0 件（前期比▲100.0%）

- 当四半期は、デリバティブ取引に関する苦情はなかった。

受付件数

デリバティブ業務



その他の銀行業務…48 件（前期比▲5.9%）

- 口座振替、資産運用関係、通貨・両替に関する苦情が多い。
- 資産運用関係では、遺言信託や金銭信託といった信託商品に関する苦情が多く、銀行の説明不足や手続に関する苦情が寄せられた。

加入銀行…34 件（前期比+54.5%）

- 銀行員の応対等に関する苦情が寄せられた。

その他…59 件（前期比▲13.2%）

- 金融犯罪関連の苦情が、全体の 5 割弱を占めた。
- 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。
 - ・不正払出しの被害に遭ったが、補償対象外とされた。
- 金融関連業法では、取引時確認に関する苦情が多かった。
- 利子課税・税金一般では、説明不足などの NISA に関する苦情が多かった。

(2) 当四半期の主な苦情事例

預金業務

- 自分の口座から高額な現金を下ろすために銀行へ出向いたところ、1時間も足止めされたあげく、警察官2人を呼ばれた。結局下ろすことは出来たが、一言のお詫びもない。
- 相続手続時の相続人の印鑑証明書について、発行から3か月以内のものを提出するよう求められている。他行は、遺産分割協議書を作成した1年前の印鑑証明書で対応してくれた。
- 相続手続で戸籍謄本のコピーをとることは止めてほしい。相続関係説明図を用意できれば、必要ないはずである。
- 私は身寄りのない者の任意後見受任者であり、正式な公正証書で「死後事務委任契約」を結んでいた。葬儀代や清掃代などを払い戻したいが、公正証書を見せても銀行で断られた。
- 古い通帳が出てきた。最寄りの支店に払い出したいと申し出ると、遠隔地の口座のある支店に出向くようにと言われ、取次ぎもしてくれない。
- 休眠口座の払戻しについて支店に出向くよう言われた。電話か郵送で手続に応じるべきだ。

貸出業務

- 大学に通う21歳の息子が、借入枠20万円のカードローンを申し込んだところ、翌日に謝絶された。相応のアルバイト収入があるのに、所得証明の提出を求めることなく断るのは与信姿勢としておかしい。
- 70代で年金収入しかない父親に対して銀行が100万円のカードローンの審査を通した。高齢者に年収の半分近い金額を融資する銀行の与信姿勢に不満である。
- 金融機関10行から融資を受けており、バンクミーティングを開き、1行を除く全行がリスク継続の方向で歩調を揃えることになった。他行と足並みを揃えての支援継続を要請したが、銀行の方針は変わらないと言われた。
- 事業資金の借換えのため、返済資金を用意し完済を依頼したが、期末なので融資残高を落とすたくないと言われ謝絶された。

<p>貸出業務 (続)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 住宅ローン借入契約時に「変動と固定2本にすると、融資実行後でも自由に割合を調整できる。」と説明されたため、組み合わせて契約したが、契約後に自由に調整できないことが分かり、銀行が誤説明を認めない。
<p>証券業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 昨年のNISA枠の利用のため、担当者と相談して指示通り12月28日にインターネットバンキングで買付けを行った。しかし、受渡しが1月4日であったため、今年のNISA枠になってしまった。 ○ 投資信託をNISAで契約したが、分配金が課税されていることに気づき、銀行に確認すると課税手続きで購入していたことが分かった。銀行は間違いを認めて謝罪したが、納得できない。 ○ 昨年末、譲渡所得の損益通算を想定し、銀行の説明を受けて投資信託を解約したが、時期の説明に誤りがあり、損益通算ができなかった。
<p>保険業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 正月に帰省したところ、84歳の父が亡くなった母の死亡保険金を全額、米ドル建て一時払い終身保険にしていることが判明した。父は契約内容を理解しておらず、手元に使える現金がほとんどない。 ○ 銀行に対して何度も「元本保証」が条件である旨伝えていたにもかかわらず、中途解約すると元本割れする通貨指定型の積立利率変動型終身保険を契約させられた。そもそも、死亡保険は独身の私にとって何の意味もないものである。
<p>チャネル業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 病院内のATMで現金を60万円入金したが、入金記帳されていない。防犯カメラを調べてほしいと頼んだが、調べようがないと言われた。 ○ ATMで現金を10万円引き出し、備付けの封筒に入れて持ち帰った。後日、その中の1枚が千円札であることに気付いて銀行に申し出たが、エラーの記録がないことを口頭で伝えられただけだった。 ○ デビットカードが不正利用され、30万円の買物代金が引き落とされた。銀行から、「規約に書いてあるとおり、3Dセキュアのパスワードを利用して買い物された場合は補償しない。」と最終回答されたが、この判断に納得できない。

<p>内国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 取引先から当社へ代金の振込があったが、口座番号が別のグループ会社のものだったので、銀行はそちらの口座に入金してしまった。口座番号と口座名義が一致していなければ、銀行は確認するべきだ。 ○ 口座名義を変更した後、旧姓で振り込まれる給料や保険金を入金してもらうよう銀行に依頼したが、断られた。ところが、実際には保険金が旧姓で振り込まれており、納得できる説明がない。 ○ 振込の受取人の口座が凍結されていたため、振込資金は返戻されたが、振込手数料は戻せないと言われた。
<p>外国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 海外送金があったが、受け取るために必要な書類を提出するよう連絡はあったものの、一定期間経過後、当方が回答する前に送金依頼人に返金してしまった。連絡が不十分であったことや、送金手数料が差し引かれたことが不満である。 ○ 銀行のミスで外貨預金の相続手続きが遅延したことで、受け取れるはずだった為替差益が目減りしてしまった。損失額を補填してほしい。
<p>その他の銀行業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 保険料の口座振替依頼書が、印鑑が違うという理由で戻されたにもかかわらず、保険料が引き落とされている。どうして引落としされたのか。 ○ 定期預金の満期のタイミングで、金銭信託の勧誘を受けた。契約前にリスクはないのか尋ねたにもかかわらず元本保証でないことの説明は一切なく、帰宅後に書類で認識した。原状回復を求めたい。 ○ 両替手数料の改定により、複数枚の払戻請求書による現金払戻しも両替と見做され、紙幣・硬貨の枚数に応じて手数料がかかると説明を受けたが、大変困惑している。
<p>加入銀行</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行に苦情を言いたくて、本部の相談室へ電話した。「支店のことでずから支店に対応させます。」の一点張りで、相談室自ら動く気が全くないようだ。支店に丸投げでは無意味ではないか。

その他

- 銀行にマイナンバーの届出の協力を促すポスターが掲示されているため、取引している5行に出向いた。そのうち1行だけは手続きがスムーズに行われたが、他行は税務署に照会しながら対応する等して手続きに時間を要した。協力を要請しておきながら、このような対応は失礼である。
- 取引上の理由で個人からの振込入金が増えたせいで、突然口座を凍結された。このような銀行の対応は不満であり、取引をやめたい。
- 高齢の親戚が警察を騙る詐欺に遭った。3行のキャッシュカードを渡してしまい、暗証番号も伝えてしまった。2行は補償してくれたが、1行だけは補償に応じない。同じ状況なのに、3行の見解が違うのはおかしい。
- 銀行でつみたてNISAを勧められて契約した。その後証券会社で、株を購入しNISAを利用しようとしたが、できなかった。銀行は、NISA契約時に他社で非課税枠が利用できなくなるというデメリットについても説明すべきである。

 **チェックポイント**

高齢者の取引に関する苦情は、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、**2,875 件（前期比▲7.0%）**。
- 業務分類別では、「預金業務」が最も多く、次いで「その他」、「加入銀行」、「貸出業務」、「銀行協会」となった。
- 「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。そのほか、本年 1 月に施行された休眠預金活用法関連の相談が寄せられた。
- 「その他」では、「金融犯罪関連」が全体の 5 割を超え、前期に続き、銀行協会職員を騙るキャッシュカードの詐取等に関する相談が寄せられた（当四半期 100 件、前期 161 件、前々期 110 件）。また、マイナンバーの預金口座への付番や、凍結口座名義人リスト掲載者からの口座開設に関する相談が寄せられた。
- 「貸出業務」では、新規借入の手続や返済に関する相談など、カードローン等の消費者ローンや住宅ローンに関する相談が 7 割超を占めた。

○ 当四半期の主な相談事例

預金業務	<ul style="list-style-type: none"> ○ 引越しをする前に、引越し先の近くの銀行で口座を作っておくことは可能か。 ○ 被相続人の預金口座がどこの銀行にあるか、一括で調べる方法はあるか。 ○ 相続人は私と妹だけだったが、妹は私に何ら連絡することなく、亡母名義の預金の相続手続をしてしまった。預金残高が少額の場合には、そんなことも可能なのか。
貸出業務	<ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行のカードローンを申し込みたいが、70歳近くでも利用できるか。 ○ カードローンの利用を検討している。契約後に銀行から利用限度額の増額の提案があるのか。金利は 1%台から 18%近くまで幅があるが、利用限度額によって設定されるのか。 ○ 夫婦で住宅ローンの借入れも土地・建物の持分も二分の一ずつである。離婚に伴い、自宅の持分は全て妻名義にしたいが、銀行は手続してくれるか。 ○ 確定申告の準備をしている。住宅ローン返済の初年度なので、「住宅取得資金に係る借入金の年末残高等証明書」が銀行から送られてくるのを待っているが、債務者から請求しないといけないのか。

<p>内国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ ATMで振込を行ったが、相手先の口座番号欄に誤って店番を入力してしまった。未だに相手先口座に着金していないと連絡が入ったが、どうすればよいか。 ○ 10万円を超える現金での電話料金振込について、銀行窓口で本人確認を求められた。全国銀行協会のリーフレットを見ると、公共料金の支払いは本人確認不要となっているが、どうしてか。
<p>手形交換</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2019年5月を支払期日とする約束手形を振り出したい。元号が変わってしまうので、西暦で振り出しても構わないか。 ○ 手形用紙に変更前の旧代表者名を記入した状態で、未使用のまま何枚か保持しているが、このまま使用できるか。
<p>外国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 英国から海外送金を受け取るが、銀行から書類を渡され、BIC(Bank Identifier Code) の記入を求められた。これは何か。 ○ 外国の硬貨を100枚近く保有している。都市銀行に両替できないか照会したところ、できないと言われた。どうすればよいか。
<p>チャネル業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 他行のATMで払戻ししたい場合、利用手数料はどちらの銀行に照会すればよいか。 ○ 親が介護施設に入所することになったが、キャッシュカードの暗証番号を失念してしまった。子どもが代理で手続きできるか。 ○ 成年後見人が本人の代理でデビットカードの利用を申し込む場合、利用を認める銀行とそうでない銀行がある。一般的にどのような取決めがあるのか。 ○ デビットカードを使ってある契約をしたが、契約先の会社が不審だった。消費生活センターの助言で契約の取消しを申し出るとともに、デビットカードの番号を変更したが、まだ不安である。どうすればよいか。

証券業務	<ul style="list-style-type: none"> ○ 遠隔地に住む80歳の父が投資信託の取引をしていることを聞いた。今回、その買増しをするに当たって、銀行の担当者が娘である私に電話で話をしたいとのこと。どのような点に気を付けて対応すればよいか。
保険業務	<ul style="list-style-type: none"> ○ 5年くらい前に生命保険を契約したが、現在、運用がマイナスである。パンフレットには110%とか120%の目標値が4年で達成されるような記載があるが、このような記載は違法ではないか。
その他の銀行業務	<ul style="list-style-type: none"> ○ 複数の口座振替を銀行に依頼しているが、止めるにはどうすればよいか。 ○ 夫名義で契約している貸金庫を解約したいと思っている。夫は要介護度5で認知症も進み、本人が手続するのは難しいが、どうすればよいか。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ○ NISAは年間120万円を5年間使えるそうだが、毎年120万円ずつ預けなくてはならないのか。 ○ 通信販売の代金を振り込んだが、商品が送付されず先方の会社とも全く連絡が取れない場合に、振込先の銀行に申し出れば、口座を止めてくれるものか。 ○ 私の口座が犯罪に使われて凍結されたが、犯罪に関わっていないことが証明され、凍結口座名義人リストから削除されることになった。削除されたことは、どのように確認したらよいか。

 **チェックポイント**

相続預金関係の相談は、継続して寄せられている。

図表 3 相談・苦情の業務分類別件数・構成比(当四半期)

(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	637	22.2%	6.2%	273	31.4%	3.0%	910	24.3%	5.2%
貸出業務	355	12.3%	▲ 4.6%	206	23.7%	7.9%	561	15.0%	▲ 0.4%
内国為替業務	150	5.2%	3.4%	41	4.7%	2.5%	191	5.1%	3.2%
手形交換	47	1.6%	6.8%	2	0.3%	▲ 50.0%	49	1.3%	2.1%
外国為替業務	56	1.9%	▲ 25.3%	27	3.1%	▲ 6.9%	83	2.2%	▲ 20.2%
チャネル業務	220	7.7%	0.5%	73	8.4%	▲ 13.1%	293	7.8%	▲ 3.3%
証券業務(窓販)	17	0.6%	▲ 26.1%	66	7.6%	15.8%	83	2.2%	3.8%
保険業務(窓販)	14	0.5%	100.0%	40	4.6%	▲ 9.1%	54	1.4%	5.9%
デリバティブ業務	3	0.1%	50.0%	0	0.0%	▲ 100.0%	3	0.1%	▲ 40.0%
その他の銀行業務	108	3.8%	▲ 4.4%	48	5.5%	▲ 5.9%	156	4.2%	▲ 4.9%
加入銀行	440	15.3%	▲ 2.4%	34	3.9%	54.5%	474	12.7%	0.2%
銀行協会	344	12.0%	▲ 16.9%	-	-	-	344	9.2%	▲ 16.9%
その他	484	16.8%	▲ 22.9%	59	6.8%	▲ 13.2%	543	14.5%	▲ 22.0%
加入銀行以外の金融機関	138	4.8%	▲ 12.7%	-	-	-	138	3.7%	▲ 12.7%
金融犯罪関連	259	9.0%	▲ 16.7%	28	3.2%	▲ 36.4%	287	7.7%	▲ 19.2%
合計	2,875	100.0%	▲ 7.0%	869	100.0%	1.3%	3,744	100.0%	▲ 5.2%

(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、カードローン相談・苦情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 4 苦情処理手続受付件数の推移(四半期別)

(単位:件)

	28年度 第4 四半期	29年度 第1 四半期	29年度 第2 四半期	29年度 第3 四半期	29年度 第4 四半期
苦情受付件数	970	892	865	858	869
苦情処理手続受付件数	281	274	250	272	257

(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 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4 四半期	29年度第1 四半期	29年度第2 四半期	29年度第3 四半期	29年度第4 四半期
当四半期中終結件数	343	278	273	250	269
解決	228	184	194	171	200
紛争解決手続を案内	73	65	39	51	43
(うち実際に紛争解決手続 に移行したもの)(注)	43	35	20	31	29
銀行が対応をし尽くし、これ以上対 応はできない	26	17	28	22	22
取下げ	8	8	7	4	3
申出人と連絡取れず	8	4	5	2	1
苦情処理手続に不承諾	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てがあったものと、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	131
1月以上～3月未満	60
3月以上～6月未満	63
6月以上	15
計	269

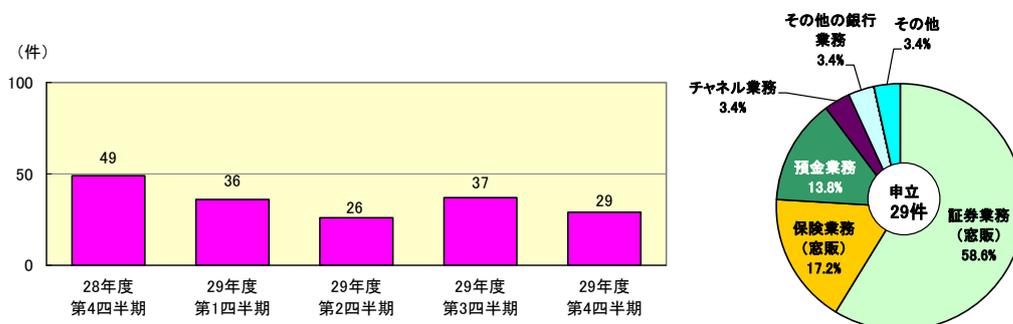
(注) 図表6は、苦情申出の受付から、図表5の終結事由に該当するものとして相手方銀行から苦情対応終了の報告を受けるまでの所要期間を示している。

Ⅱ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

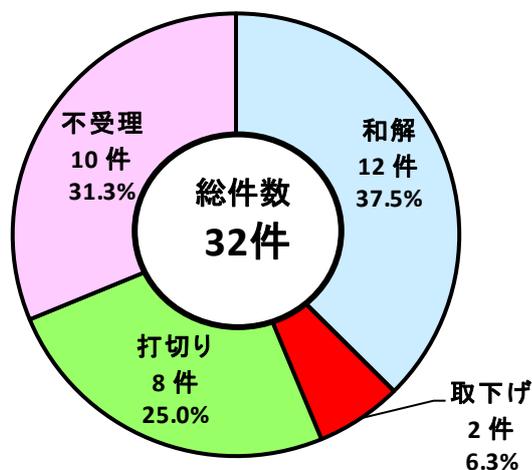
1. 概況

- ・新規申立件数は **29 件** (前期比▲8 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。
- ・紛争解決手続終結事案における和解率は、前期比 11.3%減の 37.5%。

図表 7 あっせんの新規申立の件数の推移(四半期別)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(当四半期)



和解率 37.5%
(前期 48.8%)

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**29件**（前期比▲21.6%）。
- **証券業務と保険業務にかかる申立ての割合が7割以上を占めている。**

図表9 あっせんの新規申立ての業務分類別件数（当四半期）

(単位:件)

業務分類	内 訳	紛 争		
		構成比	前期比	
預金業務		4	13.8%	33.3%
貸出業務		0	0.0%	▲ 100.0%
内国為替業務		0	0.0%	-
手形交換		0	0.0%	-
外国為替業務		0	0.0%	▲ 100.0%
	外貨預金等	0	0.0%	-
チャンネル業務		1	3.4%	-
証券業務(窓販)		17	58.6%	88.9%
	投資信託	16	55.2%	128.6%
保険業務(窓販)		5	17.2%	▲ 54.5%
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	3.4%	▲ 50.0%
加入銀行		0	0.0%	-
その他		1	3.4%	▲ 80.0%
合 計		29	100.0%	▲ 21.6%

(注) 申立書等に記載された紛争事案の内容をもとにあっせん委員会事務局で分類・集計。

図表10 あっせん申立人の年齢層（当四半期）

(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		
預金業務	4	2	1	1	0	0	0	4
貸出業務	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0	0	0
	外貨預金等	0	0	0	0	0	0	0
チャンネル業務	1	1	0	0	0	0	0	1
証券業務(窓販)	17	9	0	7	1	0	0	17
	投資信託	16	9	0	6	1	0	16
保険業務(窓販)	5	4	0	1	0	0	0	5
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	1	0	0	0	0	0	1
加入銀行	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	1	1
合 計	28	17	1	9	1	0	1	29
構成比	96.6%	58.6	3.4	31.0	3.4	0.0	3.4	100.0

(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4 四半期	29年度 第1 四半期	29年度 第2 四半期	29年度 第3 四半期	29年度 第4 四半期	(参考) 28年度
当四半期中終結件数	49	44	42	41	32	175
あっせん案の提示後、和解	23	22	26	20	12	80
特別調停案の提示後、和解	0	1	0	0	0	0
あっせん案不受諾	0	0	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	7	1	4	2	2	17
紛争解決手続の打ち切り	12	15	10	15	8	55
適格性審査による不受理	7	5	2	4	10	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 (当四半期)

(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	6	0	0	1	0	11	8	0	2	0	2	32
あっせん案の提示後、和解	0	1	0	0	1	0	3	6	0	0	0	1	12
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	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
紛争解決手続の打ち切り	0	1	0	0	0	0	5	2	0	0	0	0	8
適格性審査による不受理	2	4	0	0	0	0	1	0	0	2	0	1	10

図表 13 不受理事案とその事由 (当四半期)

(不受理件数 10 件)

申立ての概要	不受理事由	業務規程
依頼のとおり発行されなかった取引明細に係る手数料返還要求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項(5)
説明不十分で購入させられた外国債券の元本割れ相当額の損失補てん要求	経済的損失なし	27条1項(7)
積立定期預金の存在確認要求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項(5)
不適切な対応により被ったカードローンに係る損害賠償請求等	紛争の核心となる事実認定困難、経営方針	27条1項(5)、(6)
不当に算出された金銭消費貸借契約に係る繰上返済手数料の返還要求	経営方針、失当	27条1項(6)、(8)
インターネット・バンキングによる不正送金に係る損害の補償要求	紛争の核心となる事実認定困難、経営方針	27条1項(5)、(6)
実現しなかったアドバイザー契約に係る債務不存在の確認要求	経営方針	27条1項(6)
不適切な対応により負担させられた住宅ローン契約の費用等の返還要求	失当	27条1項(8)
不適切な対応により不当に支払われた住宅建築資金の返還要求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項(5)
窓口へ持ち込んだ現金の返還要求	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（当四半期）

(単位:件)

所要期間	件数
1月未満	0
1月以上～3月未満	11
3月以上～6月未満	9
6月以上	12
計	32

※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（当四半期）

(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	6
6月以上	7
計	13

※図表 15 は、あっせん案・特別調停案が提示された案件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

○ 当四半期の主な事例

【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、頻繁に本件商品を勧誘され、購入した。B銀行担当者は本件商品の内容について十分な説明をしておらず、また、Aさんの投資意向および金融資産を正しく把握することなく販売したとして、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、B銀行に対し、Aさんの投資意向をより慎重に確認すべきであったこと、保有金融資産の確認が不十分であったことを指摘し、B銀行がAさんに解決金を支払う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一時払終身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銀行担当者から元本が保証された商品であると本件商品を勧誘され、購入したが、B銀行担当者から、本件商品の内容及び元本割れリスクについて十分な説明を受けておらず、中途解約時に損失が発生す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、B銀行に対し、Aさんの保有金融資産の確認が不十分であったこと並びに本件商品の内容及び元本割れリスク等についてAさんが十分に理解できるだけの説明が尽くされていたかどうかについて疑問が残ることを指摘し、B銀行がAさんに解決金を支払う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

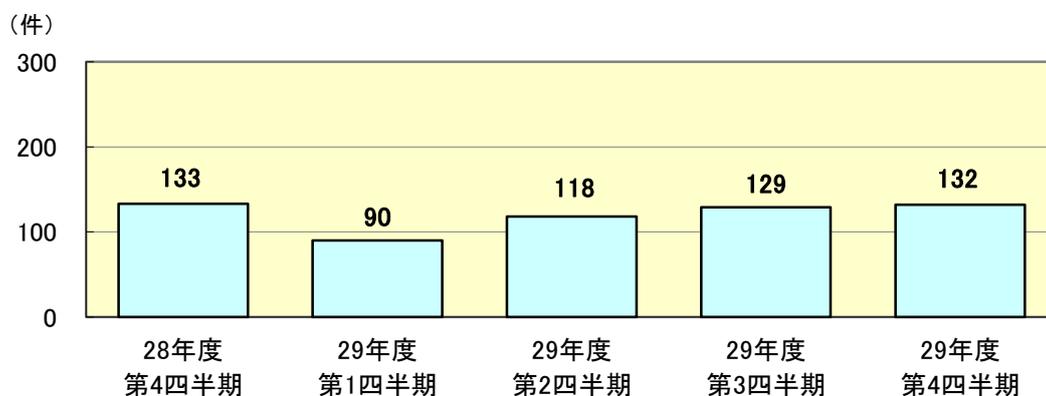
前期に引き続き、投資信託および保険に関する事案が多くを占めた。
全事案の概要とその結果は、別冊のとおりである。

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

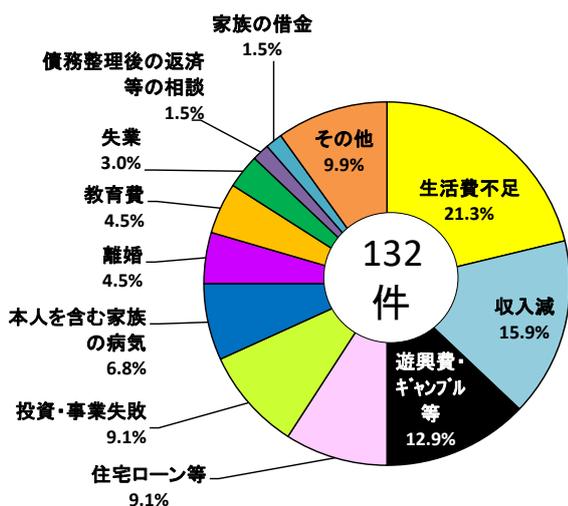
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施しているほか、中小企業向け融資に関する相談、カードローンに関する相談を受け付ける専用の窓口を設けている。

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 (当四半期)



(単位:件)

対応結果	件数	構成比
カウンセリングのみで終了	73	51.8%
法テラス(民事法律扶助)を紹介	22	15.6%
弁護士会を紹介	12	8.5%
銀行へ取次ぎ	11	7.8%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	7	5.0%
住宅金融支援機構を紹介	5	3.6%
個人信用情報機関	4	2.8%
銀行を紹介	3	2.1%
その他	4	2.8%
合計	141	100.0%

※ 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。

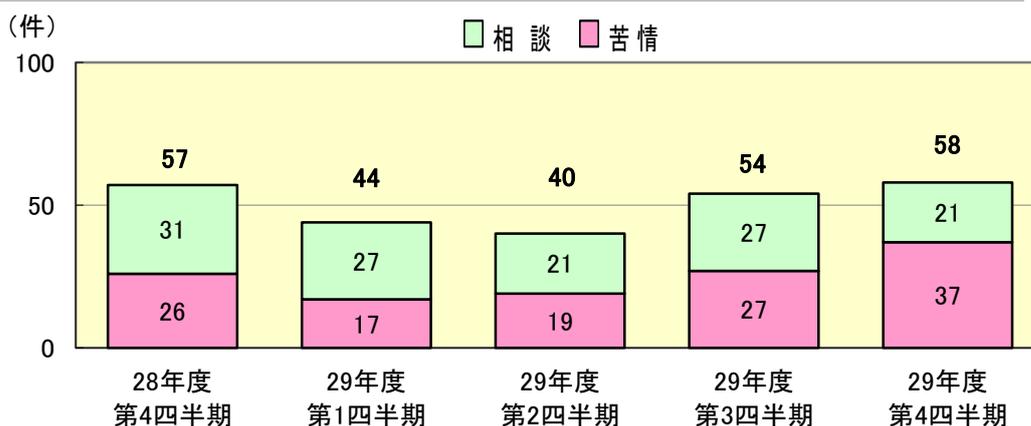
○ 当四半期の主なカウンセリング事例

<p>生活費不足</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 子供の結婚費用を用意するために借入れたのがきっかけで、借入れが膨れてしまい返済が苦しい。弁護士に相談したら、夫が公務員なので今のまま返済するように言われた。おまとめローンを申し込んだが受けてもらえなかった。どうすればよいか。 ○ 生活費が足りず借入れをした。返済は続けているが元本が減らない。どうすれば元本が減るのか。
<p>収入減</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 自宅を購入した時期に収入が減って教育費も嵩み、返済が苦しい。返済を楽にすることはできるか。
<p>遊興費・ ギャンブル等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 十数年前に親がギャンブル依存症で自己破産をしたことがある。また借入れができるようになって借入れをしていた。家族によって貸付自粛制度の手続きができないか。 ○ 息子はパチンコに使ったり、転職したりでカードローン120万円の返済ができない。肩代わりしたほうがよいか。
<p>住宅ローン等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 持病があり住宅ローンは申し込んでも通らないと思ったが、3年前に通り、今のところ遅れもなく返済しているが今後30年以上も返済していくことになり、きちんと最後まで返済できるのか不安である。どうしたらよいか。
<p>投資・事業 失敗</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 地方にアパートを3棟所有しているが、少子化のため入居者が減って返済が苦しい。月々の返済を減らしてもらえないか。
<p>本人を含む 家族の病気</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 高齢の母が病気になり、看病に伴う引越して出費が増え、借入れをしてしまった。その返済が困難になりそうである。おまとめローンはできないものか。
<p>離婚</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 離婚をするに当たり、妻である私が住宅を引き取って住宅ローンを債務引受したいが、可能か。

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、「担保・保証・金利等」に関するものが10件、「銀行対応・その他」に関するものが9件、「新規融資」に関するものが8件、「与信管理・回収」「金融費用」に関するものがそれぞれ7件、「返済条件の変更」に関するものが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）



○ 当四半期の主な相談事例

担保・保証・金利等	<ul style="list-style-type: none"> ○ 特別養護老人ホームを開設するに当たり、銀行の融資承認は下りたが、理事長の連帯保証が必要と言われた。必須なのか。
銀行対応・その他	<ul style="list-style-type: none"> ○ 当座貸越の契約があり、現在の借入残高は極度額の7割程度である。このたび、極度額の範囲内で融資を依頼したところ、担当者から資料を請求され、それを見てもないと貸せるかどうか分からないと言われた。一般的な扱いだろうか。
新規融資	<ul style="list-style-type: none"> ○ 個人事業主だが、生命保険の終身保険契約を担保に銀行から融資を受けられないか。 ○ 個人で事業を始めるため自治体のあっせん融資を申し込んだが、過去に税金を滞納していたことがあった。このような履歴があると借入れはできないだろうか。
与信管理・回収	<ul style="list-style-type: none"> ○ 複数の金融機関から数本の短期借入(プロパー)があり、現在は条件変更し、利息のみ支払っている。先月下旬に、保証協会付融資を一旦返済するので、再度貸してほしいと頼んだが、応じてもらえなかった。返済資金がないが、どうすればよいか。

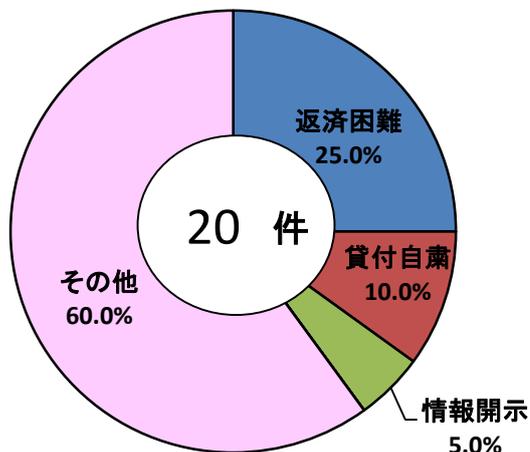
3. カードローン相談・苦情窓口の実施状況

当四半期に受け付けた相談等は20件であった。

図表 19 カードローン相談・苦情窓口 受付状況 (当四半期)

(単位:件)

理由	件数	構成比
返済困難	5	25.0%
貸付自粛	2	10.0%
情報開示	1	5.0%
過払金請求	0	0.0%
その他	12	60.0%
合計	20	100.0%

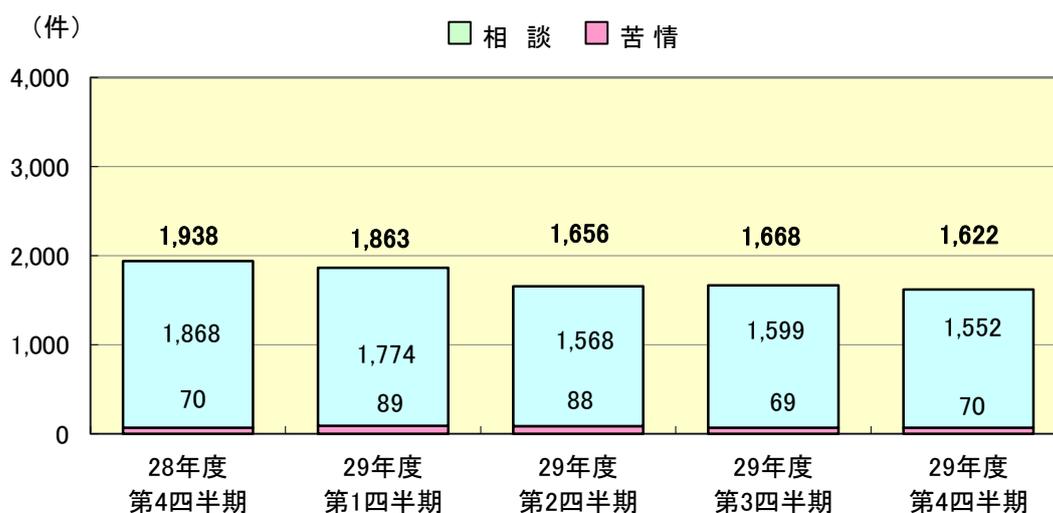


(注) カードローンについての主な事例は、苦情事例はp. 8、相談事例はp. 12、カウンセリング事例はp. 25を参照。

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 20 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）



図表 21 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（当四半期）

(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	245	15.8%	▲ 2.4%	4	5.7%	▲ 33.3%	249	15.4%	▲ 3.1%
銀行協会	124	8.0%	0.8%	-	-	-	124	7.6%	0.8%
預金業務	462	29.8%	3.8%	26	37.1%	18.2%	488	30.1%	4.5%
貸出業務	215	13.8%	▲ 9.7%	21	30.0%	50.0%	236	14.5%	▲ 6.3%
内国為替業務	38	2.4%	▲ 13.6%	5	7.1%	150.0%	43	2.7%	▲ 6.5%
手形交換	74	4.8%	▲ 15.9%	0	0.0%	▲ 100.0%	74	4.6%	▲ 16.9%
外国為替業務	42	2.7%	31.3%	1	1.5%	▲ 66.7%	43	2.7%	22.9%
チャネル業務	33	2.1%	▲ 8.3%	3	4.3%	200.0%	36	2.2%	▲ 2.7%
証券業務(窓販)	26	1.7%	36.8%	6	8.6%	20.0%	32	2.0%	33.3%
保険業務(窓販)	4	0.3%	▲ 50.0%	0	0.0%	▲ 100.0%	4	0.2%	▲ 63.6%
デリバティブ業務	3	0.2%	-	0	0.0%	▲ 100.0%	3	0.2%	200.0%
その他の銀行業務	55	3.5%	▲ 1.8%	4	5.7%	▲ 55.6%	59	3.6%	▲ 9.2%
その他	231	14.9%	▲ 10.8%	0	0.0%	▲ 100.0%	231	14.2%	▲ 11.5%
合計	1,552	100.0%	▲ 2.9%	70	100.0%	1.4%	1,622	100.0%	▲ 2.8%

※大阪銀行協会で行っているカウンセリングサービスは、業務分類「銀行協会」に含む。

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)