

全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況
(平成30年度第2四半期)

平成30年11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30年度第2四半期(平成30年7月～9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	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	23
IV. 各地銀行協会における相談・苦情の受付状況	27

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

3,935件 (前期比101件増(+2.6%)、および前年同期比18件減(▲0.5%)) (図表1参照)。

② 相談件数

2,986件 (前期比44件増(+1.5%))。

業務分類別では、「預金業務」(602件(20.2%))、「その他」(547件(18.3%))、「加入銀行」(467件(15.6%))、「貸出業務」(402件(13.5%))の順(図表2・3参照)。

③ 苦情件数

949件 (前期比57件増(+6.4%))。

業務分類別では、「預金業務」(315件(33.2%))、「貸出業務」(217件(22.9%))、「チャンネル業務」(83件(8.7%))、「証券業務」(68件(7.2%))の順(図表2・3参照)。預金業務における口座解約・払戻しに関する苦情や、貸出業務における住宅ローン・事業資金に関する苦情等が増加した。

④ リスク性商品の苦情

「証券業務(窓販)」および「保険業務(窓販)」は前期に比して減少したが(それぞれ前期比▲11.7%、▲6.9%) (図表4参照)、前年度と比して依然高水準。

⑤ 自然災害ガイドライン

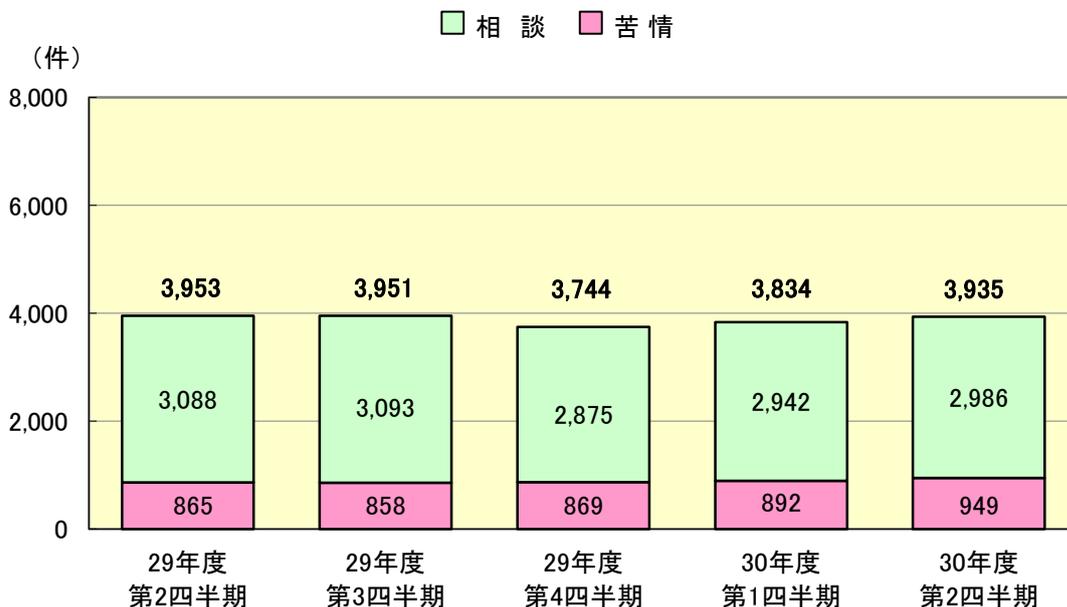
自然災害の発生が相次いだことから、「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」についての相談が多かった(住宅ローンやアパートローンのガイドライン適用に関する相談56件)。

⑥ 銀行協会を騙る詐欺

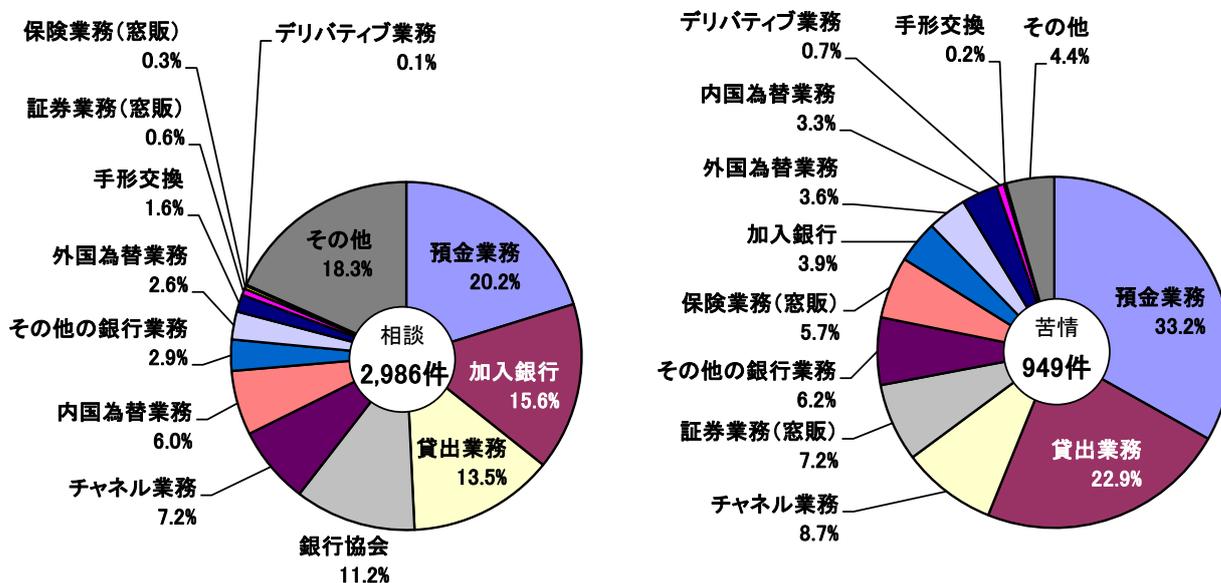
銀行協会職員を騙るキャッシュカードの詐取等に関連する相談は、前期は減少していたが、当四半期は再び増加した(当四半期166件、前期比+89件)。



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、個人信用情報センター等に関する相談や、カウンセリングサービス。
 (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

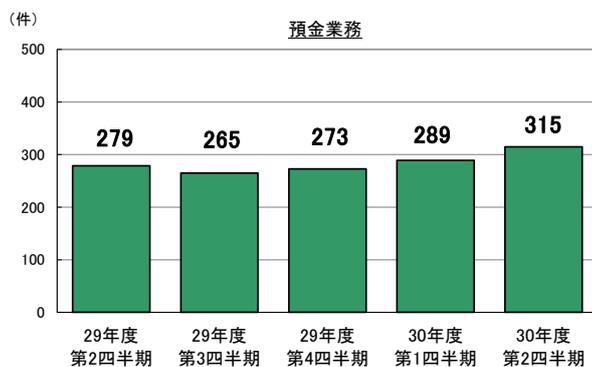
- 当四半期の苦情件数は、**949 件（前期比+6.4%）**。
- 業務分類別では、前期同様「預金業務」、「貸出業務」の割合が5割以上を占めている。

(1) 業務分類別の受付状況

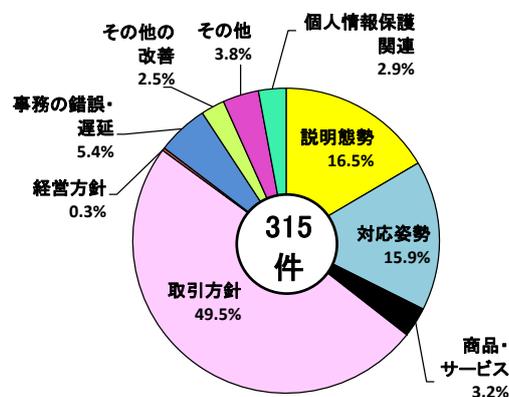
預金業務…315 件（前期比+9.0%）

- **口座解約・払戻し、相続、口座開設に関する苦情が多い。**
- 当四半期は、口座解約・払戻しに関する苦情の増加を主因に、全体の苦情件数が増加した。
- 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い戻しに応じてもらえなかった。
 - ・高齢や病気により銀行に来訪できない預金者に代わり、家族が払戻し手続きをしようとして断られた。
 - ・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。
 - ・勤務先やアルバイト先から指定された銀行に口座開設を依頼したが断られた。

受付件数



苦情の発生原因

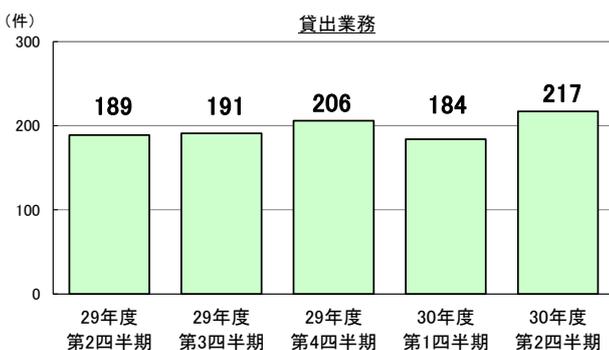


(注) 発生原因の内訳は資料 2 参照。

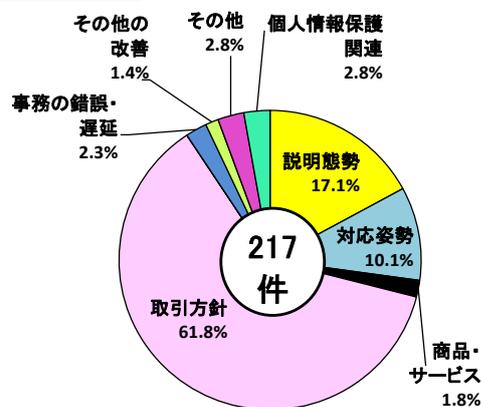
貸出業務…217 件（前期比+17.9%）

- 住宅ローンと事業資金に関する苦情で全体の6割を超え、次いで消費者ローンに関する苦情が多い。
- 当四半期は、住宅ローンと事業資金に関する苦情の増加を主因に、全体の苦情件数が増加した。
- 住宅ローンについては、団体信用生命保険に関して説明不足・誤説明があったという苦情や、新規にローンを借りる際の説明が不十分であったとの苦情が寄せられた。
- 事業資金については、管理・回収、条件変更、新規融資の謝絶等に関する苦情が寄せられた。
- 消費者ローンについては、カードローンの返済方法、延滞の扱い等に関する苦情が寄せられた。

受付件数



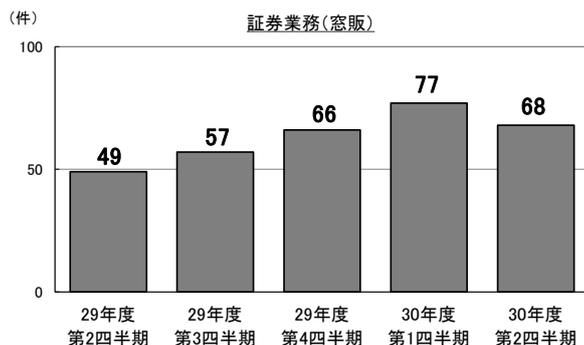
苦情の発生原因



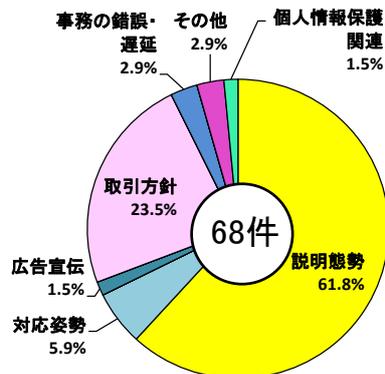
証券業務（窓販）…68 件（前期比▲11.7%）

- 苦情件数は4期ぶりに減少したが、前年度と比して依然高水準である。
- **9割弱が投資信託**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、**説明態勢に関する苦情が約6割**を占めている。
- 取引方針に関する苦情は、家族からの申出が多かった。

受付件数



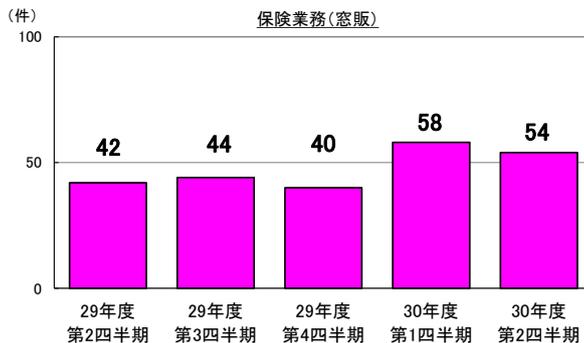
苦情の発生原因



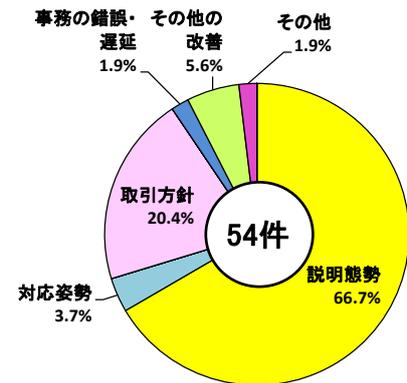
保険業務(窓販) …54件(前期比▲6.9%)

- ▶ 前期から減少したが、前年度と比して依然高水準である。
- ▶ **ほとんどが生命保険契約**に関するものであり、解決依頼を求める苦情の8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などの説明が十分ではない**というものが多。
- ▶ 全体の件数のうち4割以上が子女など家族からの苦情の申出であった。

受付件数



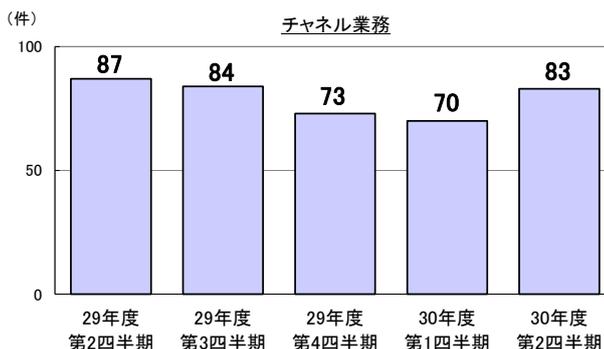
苦情の発生原因



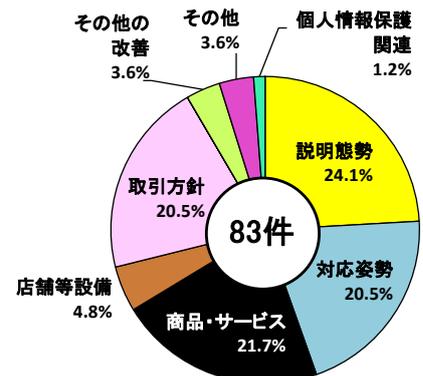
チャネル業務…83件(前期比+18.6%)

- ▶ **CD・ATM取引に関する苦情が全体の6割弱**を占めた。そのほかクレジットカード・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があった。
- ▶ CD・ATM取引に関する典型的な事例は以下のとおり。
 - ・自分が入力操作した金額より払い戻された金額が少ない(または入金記帳された金額が不足している)。
 - ・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。

受付件数



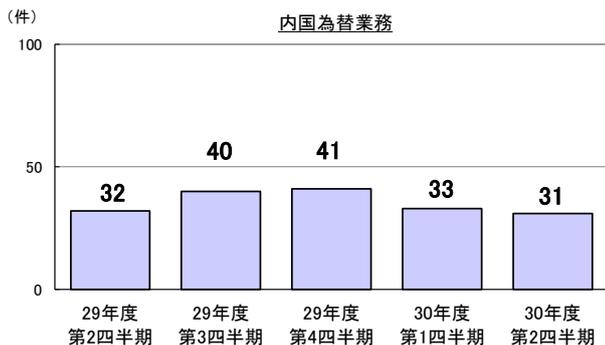
苦情の発生原因



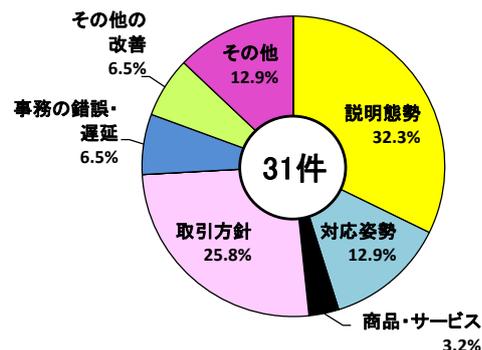
内国為替業務…31 件（前期比▲6.1%）

- 誤振込に関する苦情や手数料に関する苦情が多い。
- 振込の受取人からは、入金を確認できない、振込を受け付けた銀行に照会しても教えてくれない、といった苦情が寄せられた。

受付件数



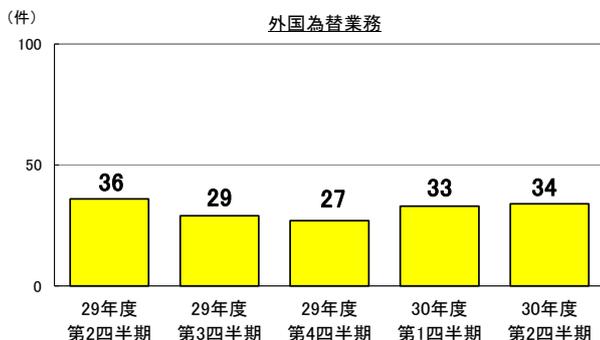
苦情の発生原因



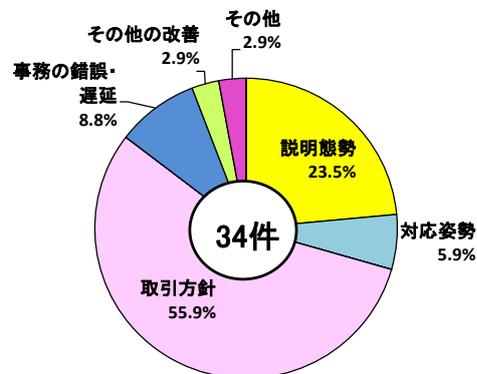
外国為替業務…34 件（前期比+3.0%）

- 海外送金に関する苦情が全体の約7割を占めた。
- 海外送金に関しては、手数料に関する苦情や、銀行に受付を断られたといった苦情が寄せられた。
- 外貨預金に関しては、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



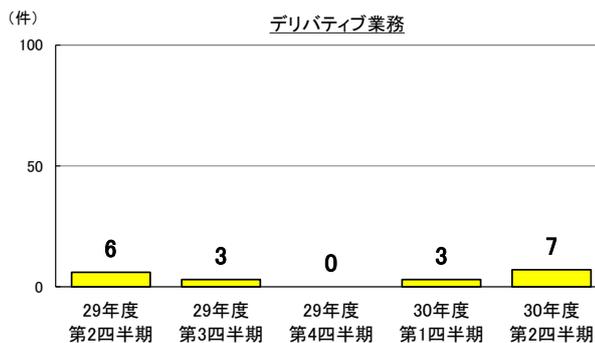
苦情の発生原因



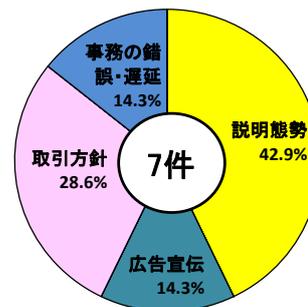
デリバティブ業務…7件（前期比+133.3%）

- ▶ デリバティブ内在預金の損失に関する苦情や、不要なデリバティブ契約による損失に関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…59件（前期比+1.7%）

- ▶ 資産運用関係に関する苦情が4割弱を占め、次いで口座振替、貸金庫、通貨・両替に関する苦情が多い。
- ▶ 資産運用関係では、金銭信託や教育資金贈与信託に関する苦情が多い。

加入銀行…37件（前期比+42.3%）

- ▶ 銀行員の応対等に関する苦情が寄せられた。

その他…42件（前期比▲28.8%）

- ▶ 金融犯罪関連の苦情は、その他全体の6割超を占めた。
- ▶ 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、求められた書類を提出しても解除してくれない。
 - ・詐取されたキャッシュカードによる不正払出しをされたが、銀行が補償に応じてくれない。

(2) 当四半期の主な苦情事例

<p>預金業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 入院している高齢の母名義の預金を代わりに払い戻したいと銀行窓口申し出たが、「本人ではないので受付できない」と言われた。銀行からは電話で意思確認したいと言われたが、何か他の対応方法を考えるべきではないか。 ○ 相続手続に際し、検認した自筆遺言書があるにもかかわらず、遺言執行者が決まっていない場合は、相続人全員の印鑑が必要になると銀行に言われた。遺言書があるのに、相続手続ができないのはおかしい。 ○ 当社は留学生をアルバイトとして受け入れているが、銀行は外国人というだけで口座開設を謝絶する傾向にある。外国人を差別しているのではないか。
<p>貸出業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ カードローンの返済方法が、知らないうちに毎月1万円から残高スライド方式に変更されていた。通知方法はホームページ上の掲載のみであったため、気付かなかった。 ○ 返済を失念してカードローンの利用限度額を一時的に超過したために、翌月の返済額が1万円増額されてしまった。はがきによる督促の際に増額することについて記載がなかったため、延滞となってしまった。 ○ 給与支給日が最近変わったので、その給与支給日に住宅ローンの約定返済日を変更してもらいたいと申し出たが、応じられないと断られた。納得できない。
<p>証券業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行に遺産整理について相談し、預金は安全なものにしておきたいと言いつけていたが、1億円近い金額のほとんどが投資信託になってしまった。 ○ 預金保険制度の範囲内に収まるよう金融資産を分散するために、他行にまとまった金額を移そうとしたところ、投資信託や個人向け国債を執拗に勧誘された。

<p>保険業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2年前に銀行から相続対策と言われて生命保険の提案を受けた。保険で失敗したことがあると断ったが、その後も提案を受け続け、結果的に契約してしまった。保険会社からの通知を見ると損をしているので、損失の全額を取り戻したい。 ○ 80歳になる高齢の母が円建の保険を解約させられて、外貨建の保険に乗り換えさせられていた。原状回復してほしい。
<p>チャネル業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ ATMで入金中、途中で取り消しボタンに触れてしまい現金が戻されたが、戻された現金が不足していた。銀行に調査してもらったが不足分が見つからない。 ○ 車椅子を使用しているが、総合病院でも健常者用のATMしか設置されておらず、操作画面が見えないため利用できない。病院等には車椅子でも利用可能なATMを優先して設置してほしい。 ○ キャッシュカードが破損したので、窓口で再発行を申し出ると、別コーナーに案内され、クレジット機能一体型カードの勧誘を受けた。年会費が無料などの話があったが、クレジットカードの機能について何ら説明がなかった。
<p>内国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 誤振込してしまったので、組戻手続を計4回依頼した。銀行は「連絡が取れない」というばかりで、具体的な状況が分らない。 ○ 10月9日から銀行振込が24時間365日の扱いになると聞いた。当初は銀行によって扱いが異なるようなので、銀行のコールセンターに問い合わせたがはっきりしない。店頭のパスター等による周知についても分かりにくい。
<p>外国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 米国財務省が発行した小切手の入金を銀行に依頼したところ、4月からは受け付けられなくなったと断られた。 ○ 豪ドル建てで国内送金をしようとしたら、海外送金と同じ手数料を請求された。なぜ海外送金と同じ手数料になるのか説明を求めても回答がない。

その他の 銀行業務	<ul style="list-style-type: none">○ 成年後見制度の利用を検討している母のところに、取引のない銀行が突然来訪し、実績配当型の金銭信託を、元本保証があると偽って契約させた。○ 金種を10円硬貨と指定して1万円を払い戻したところ、金種指定手数料が1,500円かかった。単に両替するだけで、こんなに手数料がかかるのでは、小売業者は立ちいかない。
加入銀行	<ul style="list-style-type: none">○ 窓口で通帳記帳を依頼したところ、行員が私の口座の入出金を見ながら商品のセールスをしてきた。さらに、後日その行員からセールスの電話があった。行き過ぎた勧誘ではないか。○ 亡父宛に銀行からダイレクトメールが届いた。故人にダイレクトメールを送るのは非常識だ。
その他	<ul style="list-style-type: none">○ 不正に預金が引き出されているとの連絡を受け、確認のためと言われ暗証番号を聞かれ答えてしまった。その後、キャッシュカードも渡してしまい、預金を引き出されてしまった。銀行に補償を求めたが補償の対象外と言われた。

 **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、**2,986 件（前期比+1.5%）**。
- 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（20.2%）、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。
- 当四半期は、自然災害の発生が相次いだことから、「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」についての相談が多く（住宅ローンやアパートローンのガイドライン適用に関する相談 56 件）、貸出業務の相談が 20%以上増加した。
- 「預金業務」では、相続や口座解約・払戻し、口座開設に関する相談が多い。なお、預金保険制度に関する相談が前期に続き多く寄せられた。
- 「預金業務」の典型的な相談は、以下のとおり。
 - ・相続に必要な書類や手続を教えてください。
 - ・どこに相続預金があるのか調べる方法はあるか。
 - ・預金者が病気で銀行に出向けない。入院費用の支払いなどはどうすればいいのか。
 - ・預金保険制度の限度額、対象金融機関等について知りたい。
- 「貸出業務」では、新規借入の手続や返済に関する相談など、カードローンを含む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。
- 「その他」では、「金融犯罪関連」が全体の 5 割超を占めた。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は、前期は減少していたが、当四半期は再び大幅に増加した（当四半期 166 件、前期 77 件、前々期 100 件）。

○当四半期の主な相談事例

預金業務

- 西日本豪雨の被災地に住んでいた父が亡くなり、母は半年前から施設に入所している。取引銀行を調べたいが、どうすればよいか。
- 父が病気で倒れてしまい、言葉を発することができない。容態が安定したら施設に入所する予定であり、そのための費用を父の口座から払い戻したいが、どうすればよいか。
- 身内の者が、亡くなった人の通帳とキャッシュカードを持ち出して、ATMで相続預金を払い戻している。どうすればよいか。

<p>貸出業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 成人した子供は発達障がいと知的障がいがあるが、見た目では分からず、勝手にカードローンを借りてしまったことがあった。父親である私が成年後見人となっているが、借入れができないようにする方法はないか。 ○ 大阪北部地震で自宅が損壊した。罹災証明書も出ているが、災害救助法の適用地域ではない場合には、自然災害ガイドラインに基づく住宅ローンの減免は受けられないのか。
<p>内国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 全銀システムの稼働時間拡大サービスに参加しない銀行で、土日に振込をする場合、今までどおり月曜日に着金すると考えてよいか。 ○ コンビニATMで誤振込をしてしまった。組戻しの手続きはどこに依頼すればよいか。
<p>手形交換</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 新元号になった際、「平成」と印刷されている手形や小切手はどのように対応すればよいか。
<p>外国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 海外送金の実行後に、銀行からマイナンバーの届出が必要だったと連絡があった。法的な義務なのか。届出を拒めばどうなるか。
<p>チャネル業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 北海道胆振東部地震で停電している。利用できるATMの設置場所を知りたい。 ○ 子供がデビットカードを作りたいと言っている。デビットカードはクレジットカードとは異なり、預金口座の残高の範囲で使えるという理解でよいか。
<p>その他の銀行業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 亡くなった父が貸金庫を契約していたようで、鍵が出てきた。どこの銀行の貸金庫なのか分からないが、どうすればよいか。

その他

- (法律事務所から)「凍結口座名義人リスト」に載っているため口座開設ができないという相談を受けている。所轄の警察署から警察庁に依頼して削除してもらう方法があることは調べて分かったが、他に方法はないのか。
- (福祉事務所から)生活保護受給者が就職活動をしようとしているが、過去に銀行口座を他人に売ったとのことで、銀行口座を持つことができない。口座を開設するには、どうすればよいか。

 **チェックポイント**

「自然災害ガイドライン」に関する相談が増加。

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	602	20.2%	▲ 11.9%	315	33.2%	9.0%	917	23.3%	▲ 5.7%
貸出業務	402	13.5%	22.2%	217	22.9%	17.9%	619	15.7%	20.7%
内国為替業務	180	6.0%	1.7%	31	3.3%	▲ 6.1%	211	5.4%	0.5%
手形交換	47	1.6%	▲ 21.7%	2	0.2%	0.0%	49	1.2%	▲ 21.0%
外国為替業務	77	2.6%	22.2%	34	3.6%	3.0%	111	2.8%	15.6%
チャンネル業務	214	7.2%	▲ 7.4%	83	8.7%	18.6%	297	7.5%	▲ 1.3%
証券業務(窓販)	19	0.6%	0.0%	68	7.2%	▲ 11.7%	87	2.2%	▲ 9.4%
保険業務(窓販)	8	0.3%	33.3%	54	5.7%	▲ 6.9%	62	1.6%	▲ 3.1%
デリバティブ業務	2	0.1%	100.0%	7	0.7%	133.3%	9	0.2%	125.0%
その他の銀行業務	88	2.9%	▲ 4.3%	59	6.2%	1.7%	147	3.7%	▲ 2.0%
加入銀行	467	15.6%	▲ 3.5%	37	3.9%	42.3%	504	12.8%	▲ 1.2%
銀行協会	333	11.2%	▲ 1.2%	-	-	-	333	8.5%	▲ 1.2%
その他	547	18.3%	18.9%	42	4.4%	▲ 28.8%	589	15.0%	13.5%
加入銀行以外の金融機関	174	5.8%	19.2%	-	-	-	174	4.4%	19.2%
金融犯罪関連	294	9.8%	36.7%	26	2.7%	▲ 10.3%	320	8.1%	31.1%
合計	2,986	100.0%	1.5%	949	100.0%	6.4%	3,935	100.0%	2.6%

(注) 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。

図表4 苦情処理手続受付件数の推移(四半期別)

(単位:件)

	29年度 第2 四半期	29年度 第3 四半期	29年度 第4 四半期	30年度 第1 四半期	30年度 第2 四半期
苦情受付件数	865	858	869	892	949
苦情処理手続受付件数	250	272	257	273	271

(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)

	29年度第2 四半期	29年度第3 四半期	29年度第4 四半期	30年度第1 四半期	30年度第2 四半期
当四半期中終結件数	273	250	269	283	267
解決	194	171	200	184	178
紛争解決手続を案内	39	51	43	56	59
(うち実際に紛争解決手続 に移行したもの)(注)	20	31	29	45	35
銀行が対応をし尽くし、これ以上対 応はできない	28	22	22	35	21
取下げ	7	4	3	6	5
申出人と連絡取れず	5	2	1	2	4
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)

所要期間	件数
1月未満	127
1月以上～3月未満	73
3月以上～6月未満	57
6月以上	10
計	267

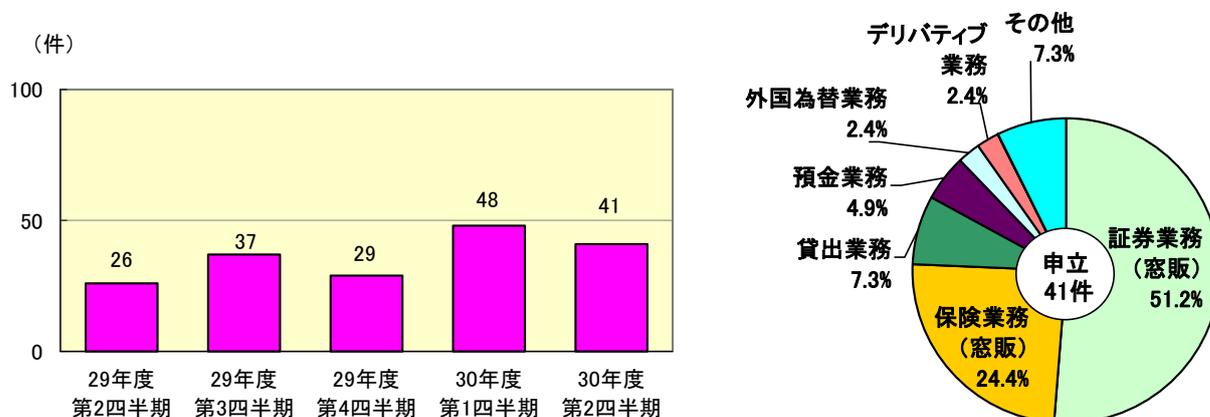
(注)図表6は、苦情申出の受付から、図表5の終結事由に該当するものとして相手方銀行から苦情対応終了の報告を受けるまでの所要期間を示している。

Ⅱ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

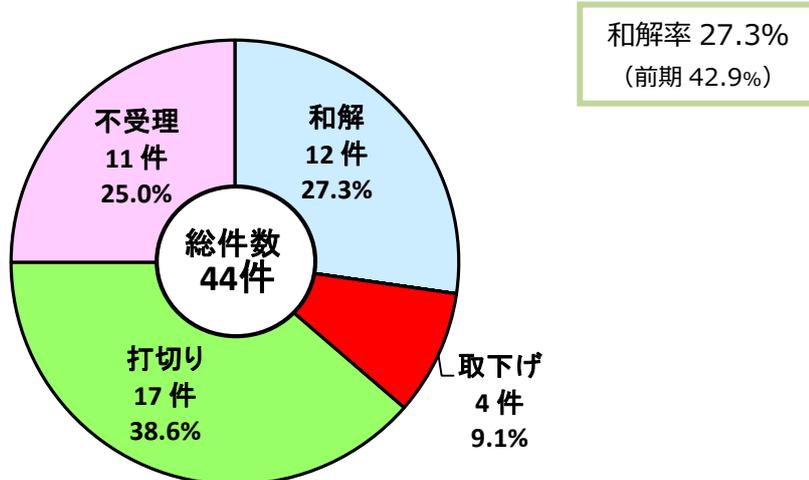
1. 概況

- ・新規申立件数は **41 件** (前期比▲ 7 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、不受理(前期比+ 7 件)、打切り(前期比+ 6 件)、取下げ(前期比+ 4 件) がそれぞれ増加したことから、前期比 15.6 ポイント減の 27.3%となった。

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)



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41件(前期比▲14.6%)。
- 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		2	4.9%	100.0%
貸出業務		3	7.3%	▲ 40.0%
内国為替業務		0	0.0%	-
手形交換		0	0.0%	-
外国為替業務		1	2.4%	▲ 66.7%
外貨預金等		1	2.4%	0.0%
チャンネル業務		0	0.0%	-
証券業務(窓販)		21	51.2%	5.0%
投資信託		20	48.8%	11.1%
保険業務(窓販)		10	24.4%	▲ 16.7%
デリバティブ業務		1	2.4%	-
為替デリバティブ		1	2.4%	-
その他の銀行業務		0	0.0%	▲ 100.0%
加入銀行		0	0.0%	-
その他		3	7.3%	0.0%
合 計		41	100.0%	▲ 14.6%

(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	2	0	0	1	0	1	0	2
貸出業務	3	0	2	1	0	0	0	3
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	1	0	0	1	0	0	0	1
外貨預金等	1	0	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)	21	4	10	5	2	0	0	21
投資信託	20	4	9	5	2	0	0	20
保険業務(窓販)	10	2	3	4	1	0	0	10
デリバティブ業務	0	0	0	0	0	0	1	1
為替デリバティブ	0	0	0	0	0	0	1	1
その他の銀行業務	0	0	0	0	0	0	0	0
加入銀行	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	3	2	1	0	0	0	0	3
合 計	40	8	16	12	3	1	1	41
構成比	97.6	19.5	39.0	29.3	7.3	2.4	2.4	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)

	29年度 第2 四半期	29年度 第3 四半期	29年度 第4 四半期	30年度 第1 四半期	30年度 第2 四半期	(参考) 29年度
当四半期中終結件数	42	41	32	28	44	159
あっせん案の提示後、和解	26	20	12	12	12	80
特別調停案の提示後、和解	0	0	0	0	0	1
あっせん案不受諾	0	0	0	1	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	4	2	2	0	4	9
紛争解決手続の打ち切り	10	15	8	11	17	48
適格性審査による不受理	2	4	10	4	11	21

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	1	4	0	0	2	1	19	12	0	3	0	2	44
あっせん案の提示後、和解	1	0	0	0	0	0	4	6	0	1	0	0	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	3	1	0	0	0	0	4
紛争解決手続の打ち切り	0	1	0	0	1	1	8	5	0	1	0	0	17
適格性審査による不受理	0	3	0	0	1	0	4	0	0	1	0	2	11

図表 13 不処理事案とその事由 (当四半期)

(不処理事案数 11 件)

申立ての概要	不処理事由	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賠償請求	紛争の核心となる事実認定 困難、経営方針	27条 1 項 (5)、(6)
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	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損害を被った海外送金に係る損害賠償請求	失当	27条 1 項 (8)
不十分な対応により損失を被った投資信託の損失補てん要求等	経済的損失なし、失当	27条 1 項 (7)、(8)
不適切な対応により発行されなかった受取証書	経営方針	27条 1 項 (6)
金融債の償還金の存在確認要求	紛争の核心となる事実認定 困難	27条 1 項 (5)
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	経済的損失なし	27条 1 項 (7)
駐車場代金の支払要求	紛争の核心となる事実認定 困難、経営方針	27条 1 項 (5)、(6)
不適切な対応により紛失された個人情報に係る損害賠償請求	経営方針	27条 1 項 (6)
一方的に終了させられた住宅ローンと組み合わせた貸越サービス契約に係る損害賠償請求等	経営方針	27条 1 項 (6)
不十分な対応で契約及び解約できなかった投資信託と N I S A 口座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と思われる場合
- (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）

所要期間	件数
1月未満	0
1月以上～3月未満	12
3月以上～6月未満	19
6月以上	13
計	44

※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）

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	2
6月以上	10
計	12

※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、Aさんの希望にあった分配金が得られる商品として本件商品の説明を受け、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さんの投資意向及び投資経験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、本件商品の説明方法、Aさんの投資意向の確認、投資経験の確認が十分とはいえなかったことを指摘し、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銀行担当者から簡単に資金が引き出せる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さんの投資意向の確認が不十分であったこと、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。

全事案の概要とその結果は、別冊のとおりである。

チェックポイント

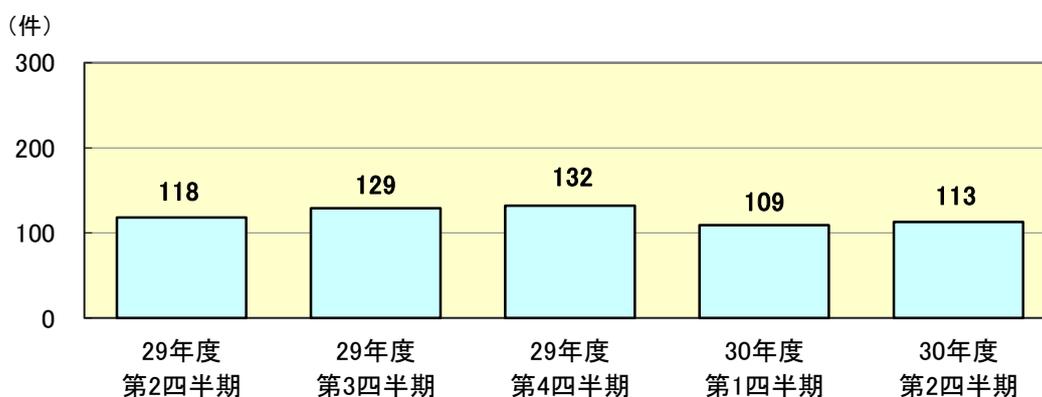
前期に引き続き、投資信託および保険に関する事案が多くを占めた。

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

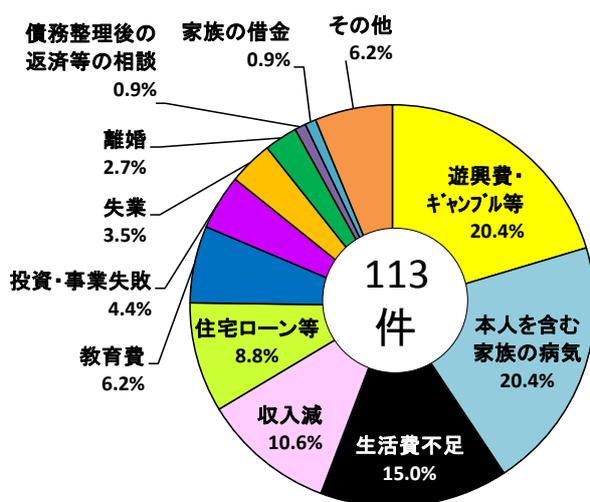
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施しているほか、中小企業向け融資に関する相談、カードローンに関する相談を受け付ける専用の窓口を設けている。

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)

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	65	54.2%
法テラス(民事法律扶助)を紹介	17	14.2%
銀行へ取次ぎ	14	11.7%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	6	5.0%
弁護士会を紹介	3	2.5%
銀行を紹介	2	1.7%
住宅金融支援機構を紹介	2	1.7%
その他	11	9.2%
合計	120	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。

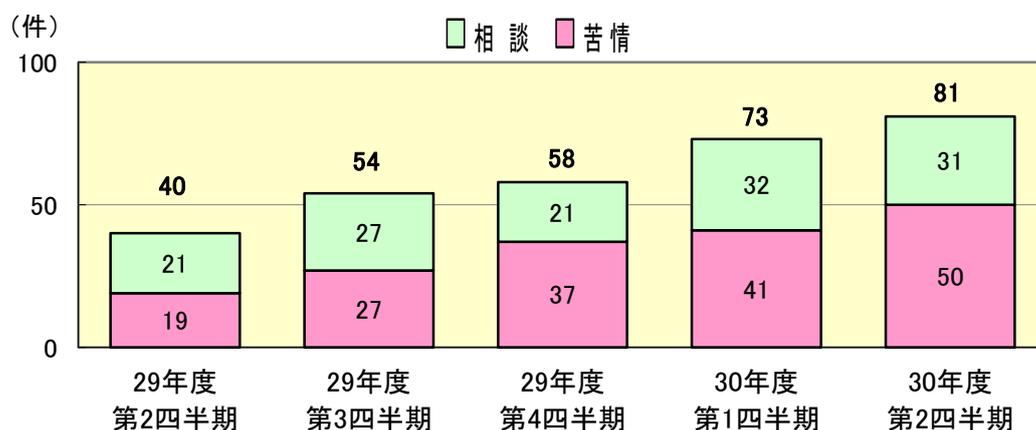
○ 当四半期の主なカウンセリング事例

<p>遊興費・ ギャンブル等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 夫に内緒で利用しているデパートのクレジットカードやカードローンの返済が厳しい。どこか金利の低い金融機関へ借換えできないか。 ○ 夫がギャンブル依存症で、自己破産する。夫の名義の住宅ローンがあり、私は連帯保証人である。住宅を売却しても住宅ローンが残る場合、私も自己破産するしかないか。
<p>収入減</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 育児休暇中のため収入が減り、住宅ローンの返済が苦しい。復職しても保育料が高額で家計が苦しくなるのは目に見えている。1～2年すれば夫が昇進できるので、それまでを乗り切る方法はないか。
<p>生活費不足</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 生活費不足で気軽にカードローンを利用してしまい、年収以上の借入れがある。返済できないわけではないが、低金利のローンに借換えできないか。
<p>住宅ローン等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 住宅ローンの債務者である夫が2か月前に失踪して、返済することができない。これから仕事を探すので、返済額を見直してもらえないか。
<p>教育費</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 子供の教育費用を捻出するためクレジットカードのキャッシングを利用して借入れが膨れてしまった。カードローンの今月分の返済ができない。どうすればよいか。
<p>本人を含む 家族の病気</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 離婚した元夫から養育費を貰えず、自分は病気で働けず母子手当で生活している。生活費が足りないため、カードローンを借りたが返済できない。銀行から母子手当から返済するように言われているが、どうすればよいか。

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」が19件、「銀行対応・その他」に関するものが14件、「与信管理・回収」に関するものが12件、「新規融資」に関するものが10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

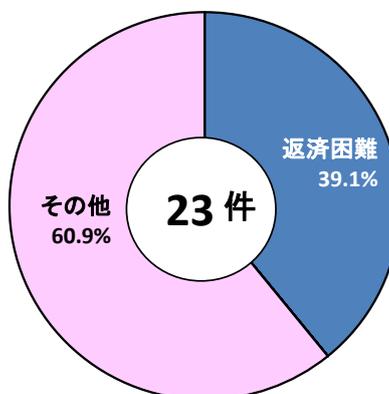
担保・保証・金利等	<ul style="list-style-type: none"> ○ 借入れのある4行のうち、3行からは経営者保証ガイドラインに則り、代表者の個人保証を外すと言ってくれた。しかしメイン銀行だけは渋っている。個人保証を外してもらうにはどうすればよいか。 ○ 複数の銀行の融資について、いずれも元本返済猶予中である。借入れの額が最も小さい銀行が金利を引き上げたいと言ってきた。仕方ないものか。
銀行対応・その他	<ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行からの借入れを完済したが、計算書は1週間後に郵送すると言われた。借換えなので新たな銀行に計算書を提出しなければならない。システムがおかしいのではないか。
与信管理・回収	<ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行からの借入れを担保処分した資金で一部返済した。その後銀行の態度が急に変わり、運転資金の借入れを受け付けてくれない。
新規融資	<ul style="list-style-type: none"> ○ 個人事業から法人成りして3年経過した。業績は順調である。既存の借入れは滞りなく返済しているので、新たな借入れを申し込んだところ、保証会社の保証が得られなかった。今後どうすればよいか。

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23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)

理由	件数	構成比
返済困難	9	39.1%
貸付自粛	0	0.0%
情報開示	0	0.0%
過払金請求	0	0.0%
その他	14	60.9%
合計	23	100.0%

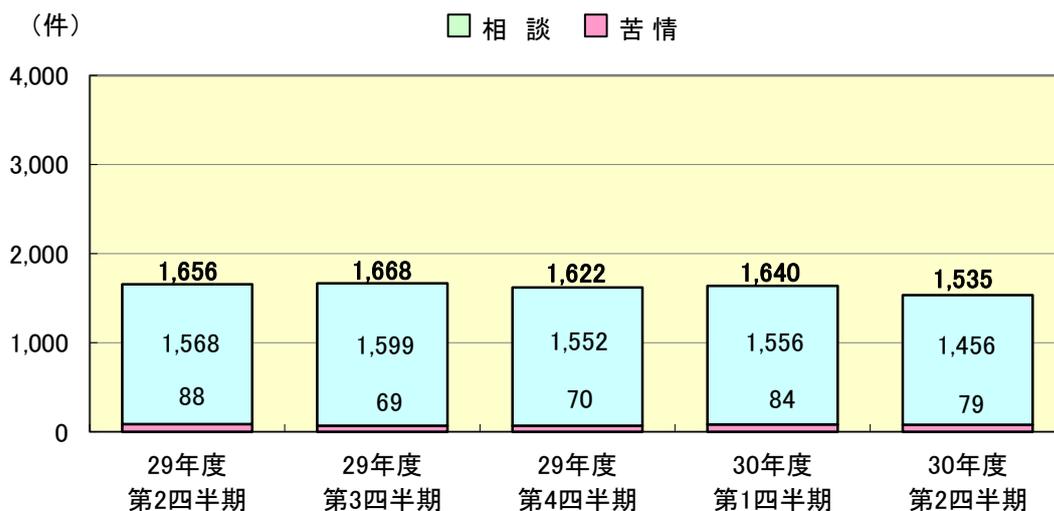


(注) カードローンについての主な事例は、p. 8 (苦情事例)、p. 12 (相談事例) および p. 24 (カウンセリング事例) を参照。

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	243	16.7%	▲ 4.7%	3	3.8%	▲ 50.0%	246	16.0%	▲ 5.7%
銀行協会	87	6.0%	▲ 29.3%	-	-	-	87	5.7%	▲ 29.3%
預金業務	401	27.5%	▲ 19.6%	35	44.3%	2.9%	436	28.4%	▲ 18.2%
貸出業務	210	14.4%	▲ 3.2%	17	21.5%	30.8%	227	14.8%	▲ 1.3%
内国為替業務	49	3.4%	2.1%	2	2.5%	100.0%	51	3.3%	4.1%
手形交換	62	4.3%	▲ 3.1%	0	0.0%	-	62	4.0%	▲ 3.1%
外国為替業務	35	2.4%	40.0%	3	3.8%	50.0%	38	2.5%	40.7%
チャンネル業務	44	3.0%	46.7%	4	5.1%	▲ 33.3%	48	3.1%	33.3%
証券業務(窓販)	22	1.5%	57.1%	4	5.1%	▲ 50.0%	26	1.7%	18.2%
保険業務(窓販)	10	0.7%	150.0%	4	5.1%	▲ 20.0%	14	0.9%	55.6%
デリバティブ業務	1	0.1%	▲ 66.7%	0	0.0%	▲ 100.0%	1	0.1%	▲ 75.0%
その他の銀行業務	51	3.5%	10.9%	7	8.9%	16.7%	58	3.8%	11.5%
その他	241	16.6%	5.7%	0	0.0%	▲ 100.0%	241	15.7%	4.8%
合計	1,456	100.0%	▲ 6.4%	79	100.0%	▲ 6.0%	1,535	100.0%	▲ 6.4%

※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)