

全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況
(2019年度第3四半期)

2020年2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2019年度第3四半期(2019年10月～12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

4,245件 (前期比 239件増 (+6.0%)、および前年同期比 97件増 (+2.3%)) (図表1参照)。

② 相談件数

3,249件 (前期比 246件増 (+8.2%))。

業務分類別では、「預金業務」(709件(21.8%))、「その他」(663件(20.4%))、「加入銀行」(539件(16.6%))、「銀行協会」(325件(10.0%))、「貸出業務」(320件(9.8%))の順(図表2・3参照)。

③ 苦情件数

996件 (前期比 7件減 (▲0.7%))。

業務分類別では、「預金業務」(301件(30.2%))、「貸出業務」(176件(17.7%))、「チャネル業務」(109件(10.9%))、「その他」(104件(10.4%))、「保険業務(窓販)」(72件(7.2%))、「外国為替業務」・「証券業務(窓販)」(それぞれ50件(5.0%))の順(図表2・3参照)。

④ リスク性商品の苦情

「証券業務(窓販)」は前期・前年同期に比してともに減少した(前期比▲21.9%、前年同期比▲49.5%)。「保険業務(窓販)」は前期・前年同期に比してともに増加した(前期比+18.0%、前年同期比+63.6%)。

⑤ 外国為替業務の苦情

海外送金業務におけるマネー・ローンダリング/テロ資金供与対策に関する苦情の減少を主因に、前期に比して苦情が減少した(▲45.7%)。

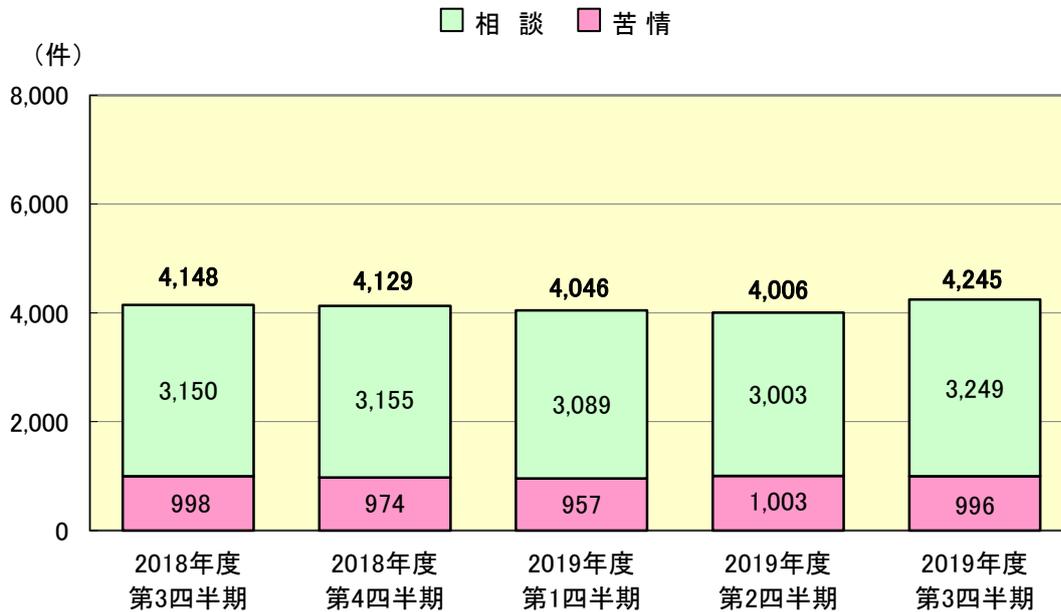
⑥ 取引目的等の確認書面に関する苦情・相談

銀行から送付された取引目的等に関する確認書面について、提出しないと取引が制限されることや、資産・収入まで記入を求めること等に対する苦情や、記入方法や提出の義務についての相談が多く寄せられた。

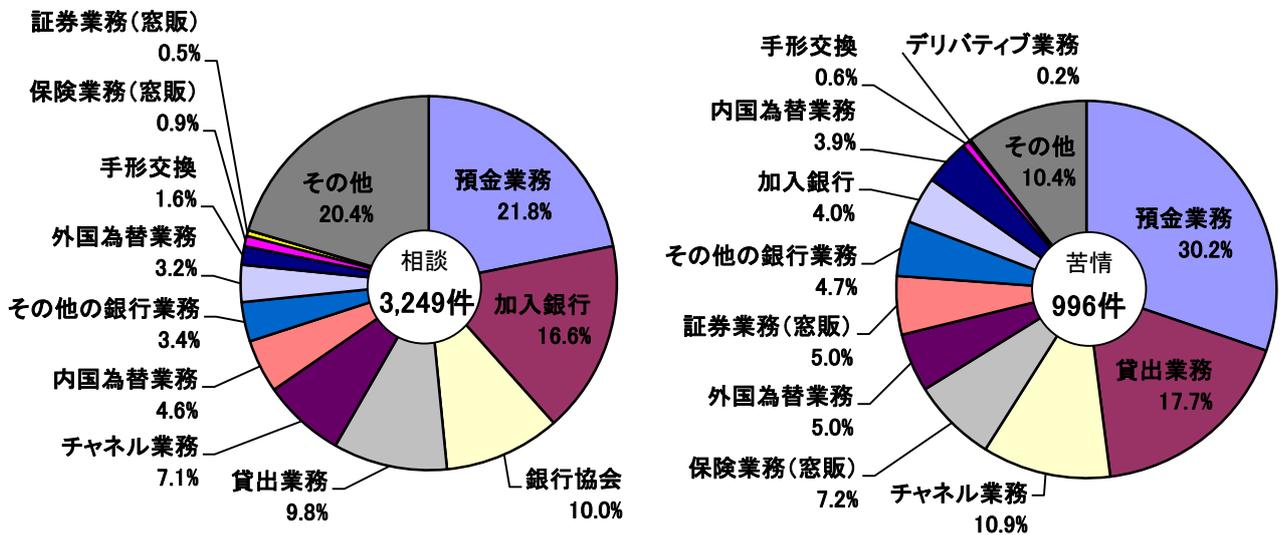
⑦ 休眠預金や口座維持手数料に関する相談

口座維持手数料に関する報道等を受け、休眠預金の解約方法や、旧銀行名の通帳等の照会先に関する相談が多く寄せられた。

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

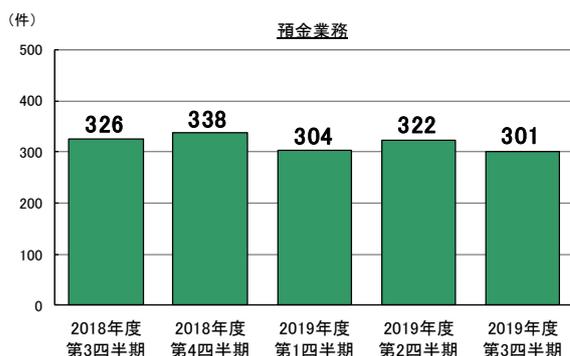
- 当四半期の苦情件数は、**996件**（前期比▲0.7%）。
- 業務分類別では、前期同様「預金業務」、「貸出業務」の割合が約5割を占めている。

(1) 業務分類別の受付状況

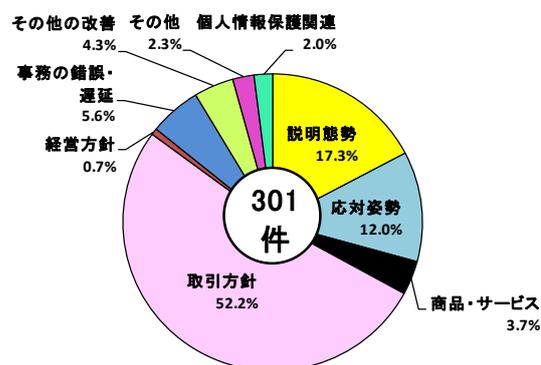
預金業務…301件（前期比▲6.5%）

- **口座解約・払戻し、口座開設、相続に関する苦情が多かった。**
- 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。
 - ・ 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。
 - ・ 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。

受付件数



苦情の発生原因

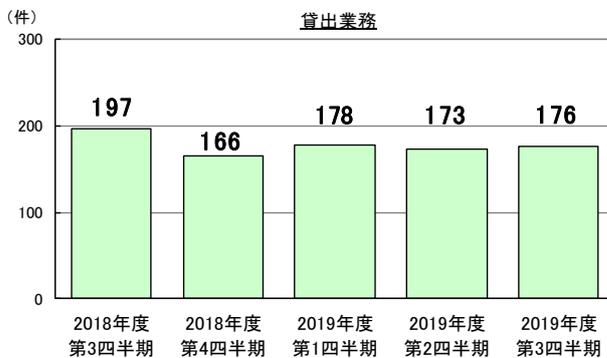


(注) 発生原因の内訳は資料2参照

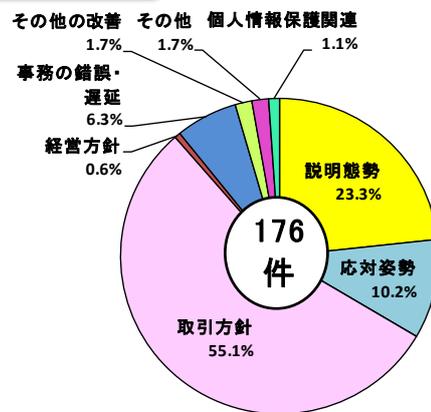
貸出業務…176件(前期比+1.7%)

- 事業資金に関する苦情が全体の3割以上を占め、次いで住宅ローン、消費者ローンに関する苦情が多かった。
- 事業資金については、管理・回収の扱い、条件変更、新規融資の謝絶に関する苦情等が寄せられた。
- 住宅ローンについては、新規にローンを借りる際の説明が不十分であるといった苦情や、繰上返済に関する苦情等が寄せられた。
- 消費者ローンについては、延滞の扱いやカードローンの返済方法に関する苦情等が寄せられた。

受付件数



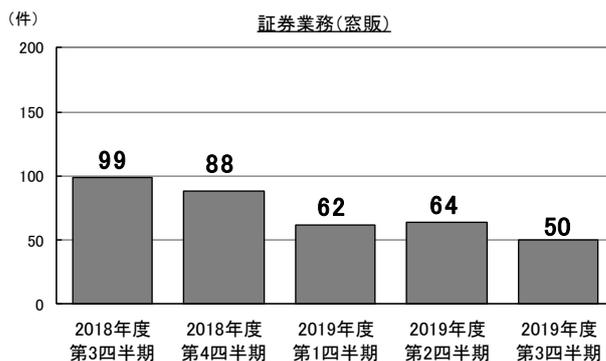
苦情の発生原因



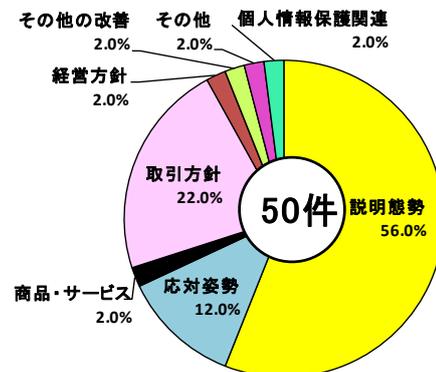
証券業務(窓販)…50件(前期比▲21.9%)

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 全体の**7割以上が投資信託**についての苦情であり、損失補てんに関する申出が多かった。
- 発生原因別では、**説明態勢に関するものが5割を超えている**。
- 投資信託以外では、外債や仕組債に関する苦情等があった。
- 全体の件数のうち3割強が家族等の親族からの苦情の申出であった。

受付件数



苦情の発生原因



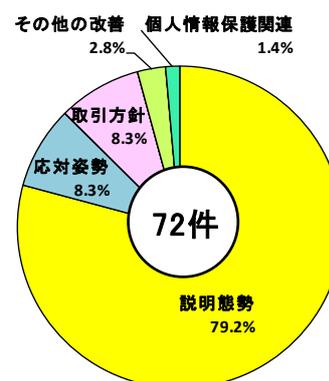
保険業務(窓販) …72件(前期比+18.0%)

- 苦情件数は、前期に比して増加した。
- **ほとんどが生命保険契約に関する苦情であり、うち外貨建ての保険契約に関する苦情が7割超を占めた。**
- 苦情の原因は、**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かった。**
- 全体の件数のうち4割強が家族等の親族からの苦情の申出であった。

受付件数



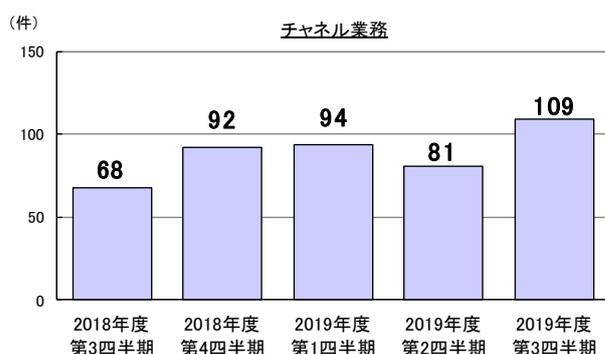
苦情の発生原因



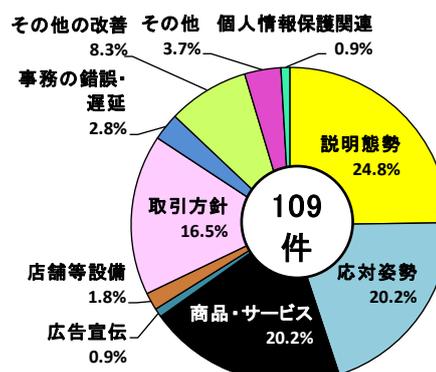
チャネル業務…109件(前期比+34.6%)

- **CD・ATM取引に関する苦情が全体の5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つた。
- 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不足した金額が払い戻された(または入金金額が不足している)。
- 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、時間がかかり過ぎている。
 - ・銀行の説明が不十分で、キャッシュバックを受けられなかった。

受付件数



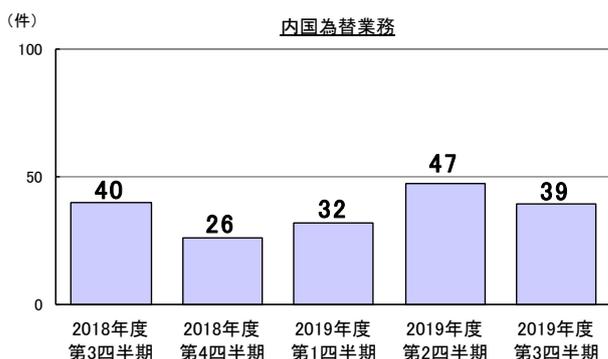
苦情の発生原因



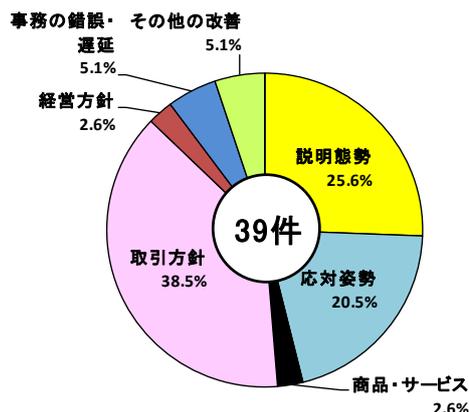
内国為替業務…39件（前期比▲17.0%）

- 誤振込に関する苦情が引き続き多く、特に組戻手続に際しての銀行の説明や応対に関する苦情が寄せられた。
- そのほか、振込の手数料、本人確認書類の提示、手続に要する時間に関する苦情等が寄せられた。

受付件数



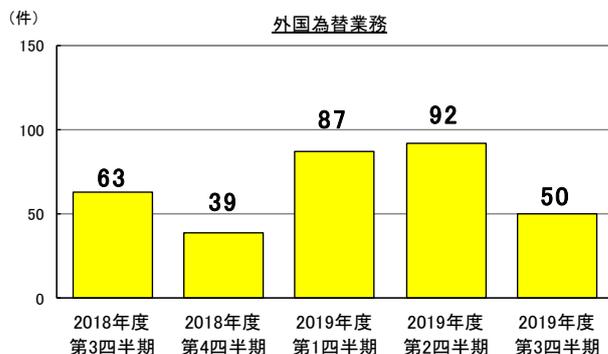
苦情の発生原因



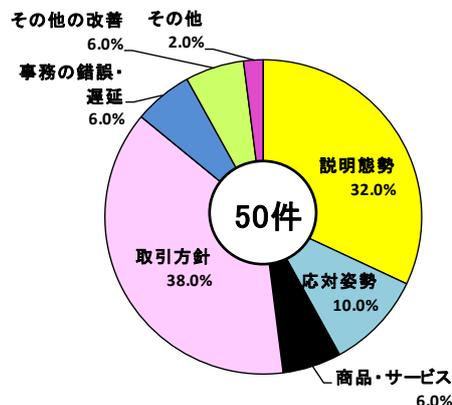
外国為替業務…50件（前期比▲45.7%）

- 海外送金業務におけるマネー・ローンダリング/テロ資金供与対策に関する苦情の減少を主因に、前期に比して苦情が大幅に減少した。
- 海外送金に関しては、取引目的に関する証拠資料の提出依頼が不満だ、銀行に受付を断られた、着金しているにもかかわらず入金処理をしてくれない、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、強引な勧誘で契約させられた、といった苦情が寄せられた。

受付件数



苦情の発生原因

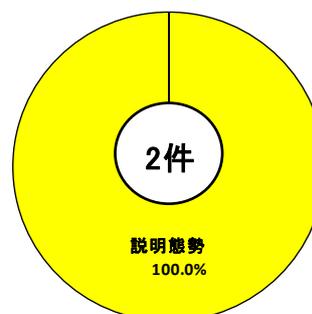
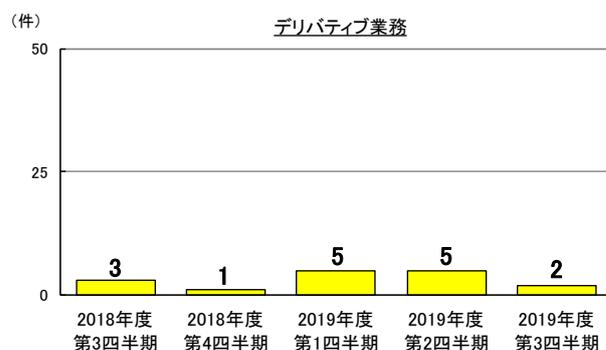


デリバティブ業務…2件（前期比▲60.0%）

- ▶ デリバティブ契約の中途解約による損失に対する苦情等が寄せられた。

受付件数

苦情の発生原因



その他の銀行業務…47件（前期比▲16.1%）

- ▶ 資産運用関係、口座振替に関する苦情が6割弱を占め、次いで貸金庫等保管サービス、通貨・両替に関する苦情が多かった。
- ▶ 資産運用関係では、遺言信託や金銭信託に関する苦情等が寄せられた。
- ▶ 口座振替では、事務手続に関する苦情等が寄せられた。

加入銀行…40件（前期比+66.7%）

- ▶ 銀行員の応対等に関する苦情が寄せられた。

その他…104件（前期比+36.8%）

- ▶ 金融犯罪関連の苦情が、その他全体の5割超を占め、次いで金融関連業法等に関する苦情が多かった。
- ▶ 金融犯罪関連の典型的な事例は、以下のとおり。
 - ・ 不正払出し・不正送金・デビットカードの不正利用の被害に遭ったが、一部の金額しか補償されない（または補償の対象外とされた）。
 - ・ 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。
- ▶ 金融関連業法等では、**マネー・ローンダリング/テロ資金供与対策で銀行が送付した取引目的・職業等に関する確認書面に関する苦情が大幅に増加した**。典型的な事例は、以下のとおり。
 - ・ 書類の提出に応じないだけで取引制限をかけられるのは不満だ。
 - ・ 資産・収入等まで書かせるのは行き過ぎだ。

(2) 当四半期の主な苦情事例

<p>預金業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 定期的に振込をする必要があるのですが、振込手数料がかからないよう振込先の支店で口座開設を依頼したが、居住地でないことから謝絶された。 ○ 施設に入居している父の住所変更手続きについて、本人の来店がなければ応じないとする銀行がある。他の銀行では郵送による手続きに応じてくれた。高齢社会に鑑みて弾力的な運用をしてほしい。 ○ 離婚した妻が、私が子供名義で積み立てていた定期預金を勝手に解約したことが分かった。親権者だからといって、銀行が私に何の連絡もせず解約に応じるのはおかしい。 ○ 相続手続きについて銀行の説明が不十分で、書類不備のために何度も足を運ばされた。不慣れな顧客が相続手続きをしているのだから、よくわかるよう丁寧に説明してもらいたい。
<p>貸出業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 詐欺にあった身内の者が、カードローンを満額借りてしまい、被害額が大きくなった。銀行は、上限額を引き上げる際に通知を出したというが、本人の同意を得るのが良心的な扱いであると思う。 ○ 法人の代表を息子に変更するため、連帯保証人も息子に変更したいと申し出た。しかし、銀行は私を連帯保証人のままにして息子を保証人に加えるように言ってきた。納得がいかない。 ○ 住宅ローンの一括返済を申し出たところ、繰上返済手数料が契約した3年前の8倍に値上がりしていた。このような値上げは許されるのか。
<p>証券業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 母の勧めで、銀行員から一度も説明を受けることなく、書類のやり取りのみで投資信託を契約した。こちらの過失もあるが、銀行にも責任があると思うので損失を補てんしてもらいたい。 ○ 年金受取りの御礼に伺いたいという電話があり、銀行員の訪問を受けたところ、投資信託を勧誘されて契約してしまった。勧誘目的を隠した訪問は不当であり、契約を取り消してもらいたい。

<p>保険業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 死亡時には契約金額と同額を受け取れると聞き、豪ドル建ての生命保険を契約したが、後から為替相場によっては満額を受け取れないことが分かった。 ○ 退職金が入金された後、銀行員から熱心に資産運用を持ちかけられ、豪ドル建ての変額個人年金保険を契約した。販売時にリスクの説明はなく、元本割れしているのに、約束したアフターフォローもない。 ○ 「一括受取でも元本保証」と言われて生命保険を契約したが、満期直前に一括受取では元本保証がないことが分かった。アフターフォローもなく、誤説明に不満である。
<p>チャネル業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 暗証番号相違でキャッシュカードの利用がロックされた。再発行のため手数料を負担するのは不満だ。 ○ 独り暮らしの祖母はATM操作が苦手なため、窓口で預金を払い戻しているが、その度に執拗にクレジットカードの勧誘を受け、迷惑している。 ○ クレジットカードのキャッシュバックキャンペーンのエントリーがスマホでのみ可能であったのに、パソコンでエントリー可能と誤説明された。スマホは持っておらず、納得できない。
<p>内国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ (振込の受取人から) 振込の依頼人が、11月の連休にあった全銀システムの計画停止のことを知らず、期限までに振込できなかった。銀行の周知不足である。 ○ 当社の取引銀行が、事前の告知なく振込手数料を値上げした。手数料を差し引いた金額で作成済であった大量の振込依頼書について、金額を訂正する必要が生じた。 ○ 保険料の振込について、支店名相違で組戻手続をするように言われた。窓口の担当者は支店名の確認はしないのか。

<p>外国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 海外送金について、取引の証拠書類を提示したのに、送金依頼書を記入するまでもなく謝絶された。 ○ 外貨預金を契約したいが、銀行から、高齢を理由に親族の同意がなければできないと断られている。親族は国内にいない。 ○ 80歳代の母が、豪ドル建ての外貨預金を勧められ、理解出来ないまま預金額の9割強を契約させられた。元に戻してほしい。
<p>その他の銀行業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 高齢の両親のそれぞれが、高額な契約手数料を支払って遺言信託を契約していた。不要な契約なので手数料を返してほしい。 ○ 1万円札を5千円札2枚に替えるだけで2百円の手数料がかかるといわれた。納得できない。
<p>加入銀行</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行の苦情相談窓口で電話をしたら、支店へ電話をするように言われた。何のための相談窓口なのか。 ○ 最近は銀行員に成りすました者による犯罪が多いと聞くので、名刺に顔写真を入れて犯罪防止に努めてほしい。
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 取引銀行を騙るメールにだまされ、インターネットバンキングの不正送金被害に遭った。深夜であったため口座停止の受付のみであり、被害拡大を防ぐための相談をする窓口がなく、朝9時に連絡した際には回線混雑でつながらなかった。 ○ 銀行からショートメッセージで販売促進キャンペーンの勧誘が来る。ショートメッセージを悪用したフィッシング詐欺が横行する中で、紛らわしい勧誘はやめるべきである。 ○ 銀行から「お取引に関するお願い」という手紙が届き、年収等の個人情報の提出を求められている。提出しない場合は取引を制限する、とある。やりすぎではないか。

 **チェックポイント**

取引目的・職業等の確認書面に関する苦情が目立った。

3. 相談の受付状況

- 当四半期の相談件数は、**3,249件**（前期比+8.2%）。
- 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」、「銀行協会」、「貸出業務」となった。
- 当四半期は、**口座維持手数料に関する報道等を受け、「預金業務（+5.3%）」、「加入銀行（+10.5%）」の相談が増加した。**
- 報道等を受けた典型的な相談は以下のとおり。
 - ・ 旧銀行名の通帳等が出てきたが、どこに問い合わせればよいか。
 - ・ 不活動口座を解約したいが、どうすればよいか。
 - ・ 休眠預金を解約しないと手数料がかかるのか。
- そのほか、「預金業務」では、以下のような相談が寄せられた。
 - ・ 口座開設に必要な書類を教えてください。
 - ・ 凍結口座名義人リストに掲載されたことがあるが、新たに口座を開きたい。
 - ・ 相続預金がどこの銀行にあるか調べる方法はあるか。
 - ・ 相続に必要な書類や手続を教えてください。
 - ・ 法改正により新設された相続預金の仮払い制度について教えてください。
 - ・ 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よいのか。
 - ・ 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、住宅ローンに関する相談やカードローンを含む消費者ローンに関する相談が6割弱を占めた。また、**台風等の被害に伴い、「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寄せられた。**
- 「外国為替業務」では、外貨建て小切手の取立依頼に関する相談が多かった。
- 「その他」では、マネー・ローンダリング/テロ資金供与対策で銀行が送付した**取引目的・職業等に関する確認書面についての相談が大幅に増加**した（当四半期 155件、前期 50件）。
- 確認書面についての典型的な相談は以下のとおり。
 - ・ 具体的な記入方法を教えてください。
 - ・ 回答書面を提出する義務はあるのか。
 - ・ 資産・収入等まで回答しなくてはならないのか。
 - ・ 送られてきた書類は本当に銀行からのものか（詐欺ではないのか）。
- 「その他」の「金融犯罪関連」では、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前期に続き減少したものの引き続き寄せられている（当四半期 72件、前期 81件、前々期 138件）。
- また、「金融犯罪関連」では、銀行を騙り、不審なサイトへ誘導するショートメッセージに関する相談が寄せられた。

○当四半期の主な相談事例

預金業務

- (行政相談窓口から) 銀行の窓口を設置してある帳票類は未だ性別を記入するようになっているようだが、どの銀行でも同じか。
- 口座名義人本人が病気等で銀行に出向けなくなった場合、家族が払戻手続きをすることができる商品があると聞いた。どのような商品か。
- (消費生活センターから) 被相続人の通帳が複数あり、全国にまたがっている。残高が少ない口座はそのままにしておいても構わないか。
- 古い通帳が見つかった。解約した方がよいと聞いたが、今の銀行名が分からない。
- テレビで休眠口座になっていると口座維持手数料がかかってしまうと報じられていたが、本当か。

貸出業務

- 台風19号の被害に遭い、自宅が全壊の判定となっている。ローンの減免制度があると聞いたが、どのような手続きが必要なのか。
- 投資用アパートの建築資金の融資を申し込み、金銭消費貸借契約を締結した。融資が実行される前に転職を決めた場合、転職を理由に、融資を実行しないということはあるか。

内国為替業務

- (法人から) 銀行のウェブサイトを見ると、「振込カード」は振込依頼人本人以外の利用はできないと記載されている。当社では営業拠点が持ち回りで利用していた経緯があるが、それはできないということか。
- (消費生活センターから) 振込依頼人に自分の漢字氏名を知らせてくれないので、受取人名をカタカナ表記のみで振込手続きしてもらえるかという質問を受けているが、可能か。

外国為替業務	<ul style="list-style-type: none">○ 海外の口座を解約し日本へ送金した。銀行から現地口座の履歴の提出を求められているが、入手できない。資金を戻されても現地には既に口座がないが、どうすればよいか。○ 海外の学会参加費用を小切手で支払いたいが、取引銀行では外貨建て小切手の取り扱いはしていないと言われた。どうすればよいか。○ 外国籍の夫が亡くなり、政府機関から遺族年金として外貨建ての小切手が郵送されてきた。取り扱っていない銀行が増えていると聞いたが、どのように換金したらよいか。
チャネル業務	<ul style="list-style-type: none">○ 年末年始に ATM ネットワークのサービス休止があると聞いたが、コンビニ ATM は利用できるのか。○ (消費生活センターから) 銀行の預金残高がゼロでもデビットカードの決済ができることがあるのか。
その他の銀行業務	<ul style="list-style-type: none">○ (消費生活センターから) 高齢者住宅の入居費を口座振替により支払っているが、一方的な値上げがあり承服できない。口座振替では先方の指定する金額での引落しがされてしまうが、どうすればよいか。

その他

- (消費生活センターから) 自宅に訪問してきた犯人にキャッシュカードと暗証番号を渡してしまう被害が発生しているが、預金者保護法による補償対象にはならないのか。
- 口座を持っていない銀行から「あなたの個人情報が洩れる恐れがある。」とのメールが届いた。電話番号が載っていないが、銀行がこのようなメールを送ることはあるのか。
- 銀行から個人情報を記入する用紙が送られてきた。勤務先や収入等の極めて細かい項目の記入が求められており、回答しない場合は取引制限があるとのこと。あまり使わない口座なのに、どこまで記入したらいいものか。
- 取引銀行から「外国PEPsに関する調査のお願い」という書類が送られてきた。依頼趣旨や記入方法を教えてほしい。

 チェックポイント

休眠預金や口座維持手数料に関する相談が多く寄せられた。

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			
	構成比	前期比	構成比	前期比	構成比	前期比			
預金業務	709	21.8%	5.3%	301	30.2%	▲ 6.5%	1,010	23.8%	1.5%
貸出業務	320	9.8%	9.6%	176	17.7%	1.7%	496	11.7%	6.7%
内国為替業務	148	4.6%	7.2%	39	3.9%	▲ 17.0%	187	4.4%	1.1%
手形交換	53	1.6%	▲ 26.4%	6	0.6%	200.0%	59	1.4%	▲ 20.3%
外国為替業務	104	3.2%	▲ 3.7%	50	5.0%	▲ 45.7%	154	3.6%	▲ 23.0%
チャネル業務	232	7.1%	12.1%	109	10.9%	34.6%	341	8.0%	18.4%
証券業務(窓販)	16	0.5%	▲ 23.8%	50	5.0%	▲ 21.9%	66	1.6%	▲ 22.4%
保険業務(窓販)	30	0.9%	25.0%	72	7.2%	18.0%	102	2.4%	20.0%
デリバティブ業務	0	0.0%	▲ 100.0%	2	0.2%	▲ 60.0%	2	0.0%	▲ 80.0%
その他の銀行業務	110	3.4%	1.9%	47	4.7%	▲ 16.1%	157	3.7%	▲ 4.3%
加入銀行	539	16.6%	10.5%	40	4.0%	66.7%	579	13.6%	13.1%
銀行協会	325	10.0%	2.2%	-	-	-	325	7.7%	2.2%
その他	663	20.4%	20.8%	104	10.4%	36.8%	767	18.1%	22.7%
加入銀行以外の金融機関	163	5.0%	▲ 7.4%	-	-	-	163	3.8%	▲ 7.4%
金融犯罪関連	235	7.2%	0.9%	53	5.3%	17.8%	288	6.8%	3.6%
合計	3,249	100.0%	8.2%	996	100.0%	▲ 0.7%	4,245	100.0%	6.0%

(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)

	2018年度 第3 四半期	2018年度 第4 四半期	2019年度 第1 四半期	2019年度 第2 四半期	2019年度 第3 四半期
苦情受付件数	998	974	957	1,003	996
苦情処理手続受付件数	244	265	279	256	229

(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)

	2018年度 第3四半期	2018年度 第4四半期	2019年度 第1四半期	2019年度 第2四半期	2019年度 第3四半期
当四半期中終結件数	255	251	284	255	263
解決	165	148	190	157	173
紛争解決手続を案内	60	62	67	68	69
(うち実際に紛争解決手続 に移行したもの)(注)	45	38	37	53	34
銀行が対応をし尽くし、これ以上対 応はできない	16	24	24	21	14
取下げ	10	11	1	8	7
申出人と連絡取れず	4	6	2	1	0
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	111
1月以上～3月未満	77
3月以上～6月未満	60
6月以上	15
計	263

(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

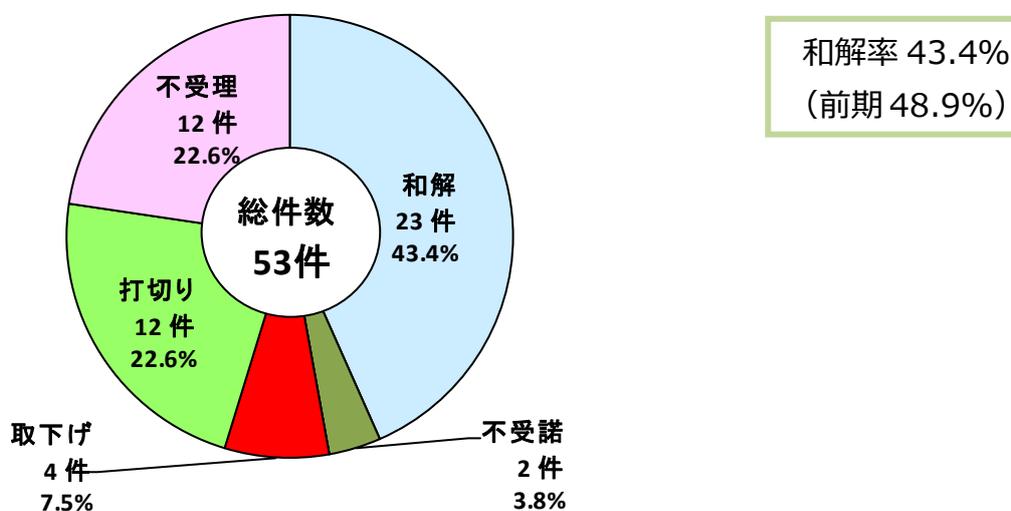
1. 概況

- ・新規申立件数は **35件** (前期比▲19件)。外貨建て保険を中心とした**保険業務(窓販)** および投資信託を中心とした**証券業務(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5.5ポイント減の43.4%。

図表7 あっせんの新規申立ての件数の推移(四半期別)および業務分類別構成



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35件(前期比▲35.2%)。
- ▶ 保険業務と証券業務にかかる申立ての割合が7割弱を占めている。

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		1	2.9%	▲ 75.0%
貸出業務		1	2.9%	▲ 83.3%
内国為替業務		0	0.0%	-
手形交換		0	0.0%	-
外国為替業務		5	14.3%	▲ 28.6%
	外貨預金等	5	14.3%	▲ 16.7%
チャネル業務		2	5.7%	-
証券業務(窓販)		9	25.7%	▲ 40.0%
	投資信託	4	11.4%	▲ 63.6%
保険業務(窓販)		15	42.9%	▲ 6.3%
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		0	0.0%	▲ 100.0%
加入銀行		0	0.0%	-
その他		2	5.7%	▲ 33.3%
合 計		35	100.0%	▲ 35.2%

(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	1	1	0	0	0	0	0	1
貸出業務	1	0	1	0	0	0	0	1
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	5	2	1	1	1	0	0	5
	外貨預金等	5	2	1	1	1	0	5
チャネル業務	2	1	0	1	0	0	0	2
証券業務(窓販)	9	3	2	3	1	0	0	9
	投資信託	4	2	0	1	1	0	4
保険業務(窓販)	15	4	5	4	2	0	0	15
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	0	0	0	0	0	0	0	0
加入銀行	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	2	0	1	0	1	0	0	2
合 計	35	11	10	9	5	0	0	35
構成比	100.0	31.4	28.6	25.7	14.3	0.0	0.0	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)

	2018年度 第3 四半期	2018年度 第4 四半期	2019年度 第1 四半期	2019年度 第2 四半期	2019年度 第3 四半期	(参考) 2018年度
当四半期中終結件数	41	39	43	47	53	152
あっせん案の提示後、和解	15	14	23	23	23	53
特別調停案の提示後、和解	0	0	0	0	0	0
あっせん案不受諾	0	0	0	0	2	1
特別調停案不受諾	0	0	0	0	0	0
申立人の申立て取下げ	0	1	2	2	4	5
紛争解決手続の打ち切り	18	15	14	14	12	61
適格性審査による不受理	8	9	4	8	12	32

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	6	0	13	15	5	2	0	4	53
あっせん案の提示後、和解	0	1	0	0	2	0	8	6	5	1	0	0	23
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	2	0	0	0	0	2
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	1	0	2	1	0	0	0	0	4
紛争解決手続の打ち切り	2	1	0	0	1	0	3	4	0	0	0	1	12
適格性審査による不受理	0	4	0	0	2	0	0	2	0	1	0	3	12

図表 13 不受理事案とその事由 (当四半期)

(不受理件数 12 件)

申立ての概要	不受理事由	業務規程
説明不十分で契約させられた住宅ローンの金利変更要求	紛争の核心となる事実確認 困難	27 条 1 項 5 号
解除された遺産整理委任契約に係る損害賠償請求	紛争の核心となる事実確認 困難、経営方針	27 条 1 項 5 号、6 号
説明不十分で購入させられた変額個人年金保険及び外貨建て一時払終身保険	紛争の核心となる事実確認 困難	27 条 1 項 5 号
同意なく漏洩された個人情報に係る損害賠償請求	紛争の核心となる事実確認 困難	27 条 1 項 5 号
借入金債務の不当な相殺の撤回等の要求	経営方針	27 条 1 項 6 号
不正使用されたキャッシュカードにより引き出された預金の補てん要求	紛争の核心となる事実確認 困難	27 条 1 項 5 号
不適切な対応により完済できなかった債務等の免除要求	紛争の核心となる事実確認 困難	27 条 1 項 5 号
説明不十分で預入させられた外貨定期預金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確認 困難	27 条 1 項 5 号
融資が実行されなかった当座貸越契約に係る損害賠償請求	経営方針	27 条 1 項 6 号
名義人に許可なく第三者との間で締結された不動産売買契約及び生命保険契約等の無効確認	紛争の核心となる事実確認 困難、経営方針	27 条 1 項 5 号、6 号
着金できなかった海外送金取引に係る損害賠償請求	経営方針	27 条 1 項 6 号
不正使用されたキャッシュカードにより引き出された預金の補てん要求	紛争の核心となる事実確認 困難	27 条 1 項 5 号

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	13
3月以上～6月未満	16
6月以上	24
計	53

※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 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	12
6月以上	13
計	25

※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銀行担当者に元本割れの可能性がある商品は購入したくないと伝えたところ、定期預金よりも利率がよいと勧誘され本件商品を購入したが、本件商品の内容について十分な説明を受けておらず、またB銀行担当者はAさんの投資意向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さんが本件商品を購入するに当たり、熟慮期間の設定や家族同席の要請等について十分な配慮がなかったこと、Aさんの保有金融資産の検証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、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、一定期間保有していれば利益が得られる商品であるとの説明を受けて本件商品を購入したが、実際には元本割れが発生したことから、B銀行に対し解約時に生じる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さんが本件商品を購入するに当たり、商品内容および元本割れリスクについて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疑問が残ること及びAさんの投資意向の把握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、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

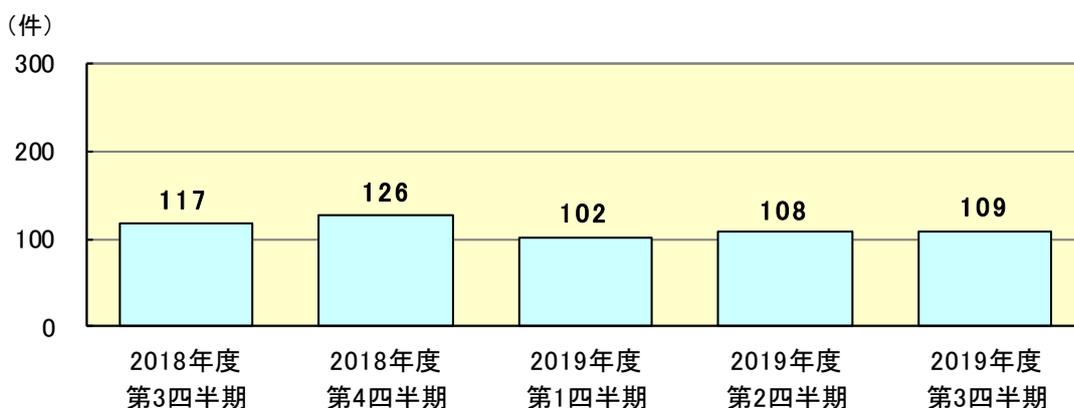
前期に引き続き、保険および投資信託に関する事案が多くを占めた。

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

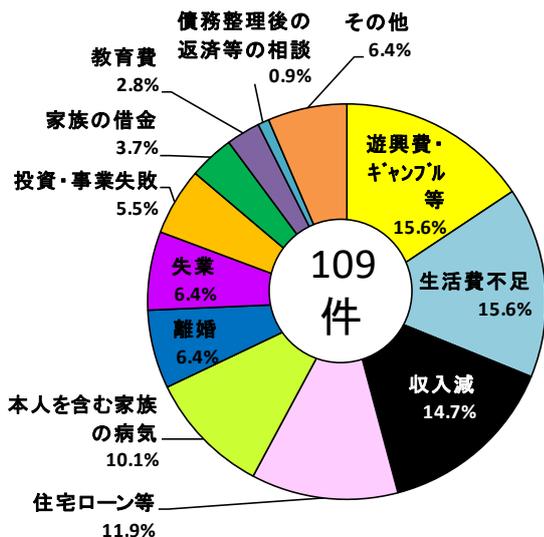
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施しているほか、中小企業向け融資に関する相談、カードローンに関する相談を受け付ける専用の窓口を設けている。

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)



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	49	40.5%
法テラス(民事法律扶助)を紹介	19	15.7%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	15	12.4%
銀行へ取次ぎ	9	7.4%
個人信用情報機関を紹介	8	6.6%
弁護士会を紹介	5	4.1%
銀行を紹介	5	4.1%
住宅金融支援機構を紹介	2	1.7%
ギャンブル等依存症関係機関を紹介	2	1.7%
その他	7	5.8%
合計	121	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。

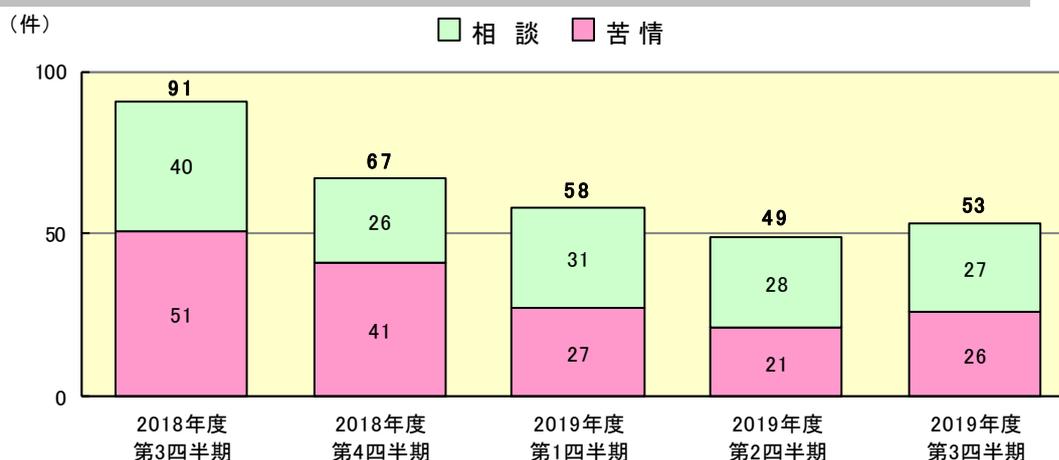
○ 当四半期の主なカウンセリング事例

<p>遊興費・ ギャンブル等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 私は持っているお金は全て使ってしまわないと気が済まない。買い物依存症かもしれない。複数あるカードローンの返済ができないが、どうすればよいか。 ○ 夫の財布を見ると消費者金融のカードが入っていた。以前も消費者金融から借入れを繰り返しパチンコに通っていた。子供がいるので借金は止めてもらいたいが、どうすればよいか。
<p>生活費不足</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 年金生活者で生活費が足りず、カードローンを利用している。返済が厳しいときは兄弟から援助を受けているが、今後の生活に不安がある。どうすればよいか。 ○ 派遣社員の契約期間終了後、すぐに次の仕事が見つからず、生活費のつなぎとしてカードローンを利用している。金利が高く返済が苦しいが、どうすればよいか。
<p>収入減</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 育児休暇を取得しているときに借入れてしまい、返済が厳しい。おまとめローンにすることはできないか。
<p>住宅ローン等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 旧住宅金融公庫から高い金利で借りた。返済期間を延長して毎月の返済額を減額したが、83歳まで返済が続く。家族に病気などがあればすぐに返済ができなくなる。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"> ○ 両親の医療費や葬儀費用で、2つの銀行からフリーローンを借りた。収入が少なく返済が苦しい。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」に関するものが13件、「銀行対応その他」に関するものが9件、「返済条件の変更」が8件、「与信管理・回収」「融資相談その他」に関するものがそれぞれ7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

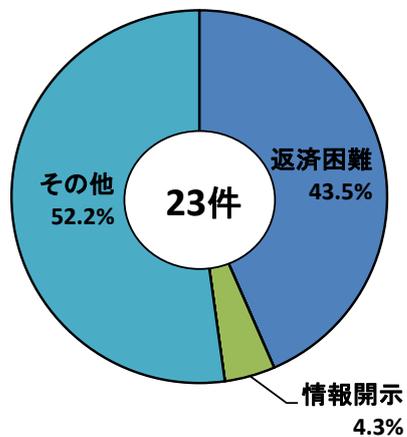
担保・保証・金利等	○ 事業資金を借入れ、返済は遅れていない。昨年の決算が赤字であったため、担保を求められた。応じなければならないのか。
銀行対応・その他	○ 経営者が体調を崩し、身内に事業譲渡することとなった。銀行には借入れの完済と、担保の解除を申し出たが、2か月経過しても手続きが進まない。
返済条件の変更	○ 中小企業再生支援協議会の暫定リスクによるモニタリング期間が終了する。取引銀行の1行が金利の引上げを要請し、応じなければリスクの更新に応じないと通告してきた。どうすればよいか。
与信管理・回収	○ 業績が低迷し、資金繰りのために所有不動産の売却を検討している。銀行に不動産売却の話をする、保証協会付融資を一括返済してほしいと言われた。担保に入っていないのに返済を優先しないといけないのか。
融資相談その他	○ 見積書をとって設備資金の借入れを申し込んだ。その後、支払額は見積額より少なくてすむことになったが、この場合借入れはどうなるのか。

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	10	43.5%
貸付自粛	0	0.0%
情報開示	1	4.3%
過払金請求	0	0.0%
その他	12	52.2%
合計	23	100.0%

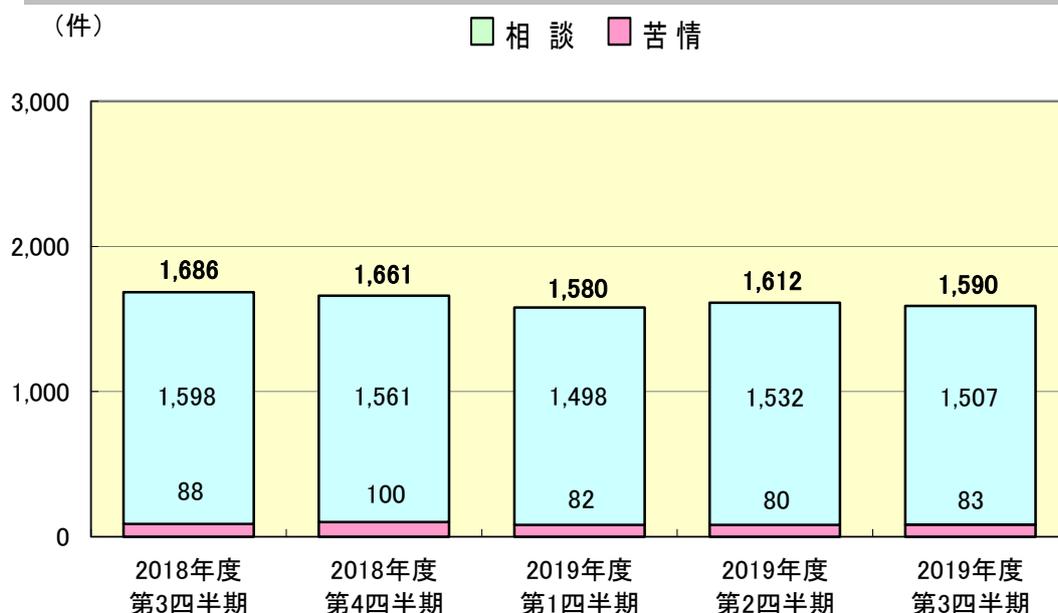


(注) カードローンについての主な事例は、p. 8 (苦情事例) およびp. 25 (カウンセリング事例) を参照。

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	264	17.5%	16.3%	3	3.6%	0.0%	267	16.8%	16.1%
銀行協会	91	6.0%	▲ 19.5%	-	-	-	91	5.7%	▲ 19.5%
預金業務	467	31.0%	▲ 7.7%	33	39.8%	22.2%	500	31.4%	▲ 6.2%
貸出業務	190	12.6%	7.3%	17	20.5%	▲ 15.0%	207	13.0%	5.1%
内国為替業務	42	2.8%	▲ 22.2%	0	0.0%	▲ 100.0%	42	2.6%	▲ 25.0%
手形交換	73	4.8%	7.4%	0	0.0%	-	73	4.6%	7.4%
外国為替業務	41	2.7%	▲ 10.9%	3	3.6%	▲ 25.0%	44	2.8%	▲ 12.0%
チャネル業務	31	2.1%	▲ 29.5%	9	10.8%	0.0%	40	2.5%	▲ 24.5%
証券業務(窓販)	16	1.1%	▲ 5.9%	5	6.0%	66.7%	21	1.3%	5.0%
保険業務(窓販)	11	0.7%	▲ 8.3%	4	4.8%	▲ 20.0%	15	0.9%	▲ 11.8%
デリバティブ業務	0	0.0%	-	0	0.0%	-	0	0.0%	-
その他の銀行業務	49	3.3%	▲ 2.0%	6	7.2%	20.0%	55	3.5%	0.0%
その他	232	15.4%	6.4%	3	3.6%	50.0%	235	14.8%	6.8%
合計	1,507	100.0%	▲ 1.6%	83	100.0%	3.8%	1,590	100.0%	▲ 1.4%

※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)