

全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況
(2020年度)

2021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2020年度(2020年4月～2021年3月(以下「当年度」という。))の運営状況をと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	11
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	16
IV. 全銀協相談室認知媒体調査	18
V. 各地銀行協会における相談・苦情の受付状況	19

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

18,467件 (前年度比 1,994件増 (+12.1%)) (図表1参照)。

② 相談件数

14,645件 (前年度比 2,144件増 (+17.2%))。

業務分類別では、「預金業務」(2,792件(19.1%))、「加入銀行」(2,026件(13.8%))「銀行協会業務」(1,803件(12.3%))、「貸出業務」(1,534件(10.5%))の順(図表2・3参照)。

③ 苦情件数

3,822件 (前年度比 150件減 (▲3.8%))。

業務分類別では、「預金業務」(1,212件(31.7%))、「貸出業務」(685件(17.9%))、「チャンネル業務」(385件(10.1%))、「証券業務(窓販)」(281件(7.4%))の順(図表2・3参照)。

④ 新型コロナウイルス感染症の影響に関する相談・苦情

新型コロナウイルス感染症の拡大の影響を受け、住宅ローン等の返済に関するカウンセリングサービスへの相談や、事業資金の新規融資、返済条件の変更、制度融資や給付金等の受取手続きなど中小企業の資金繰りに関する相談・苦情が多く寄せられた。

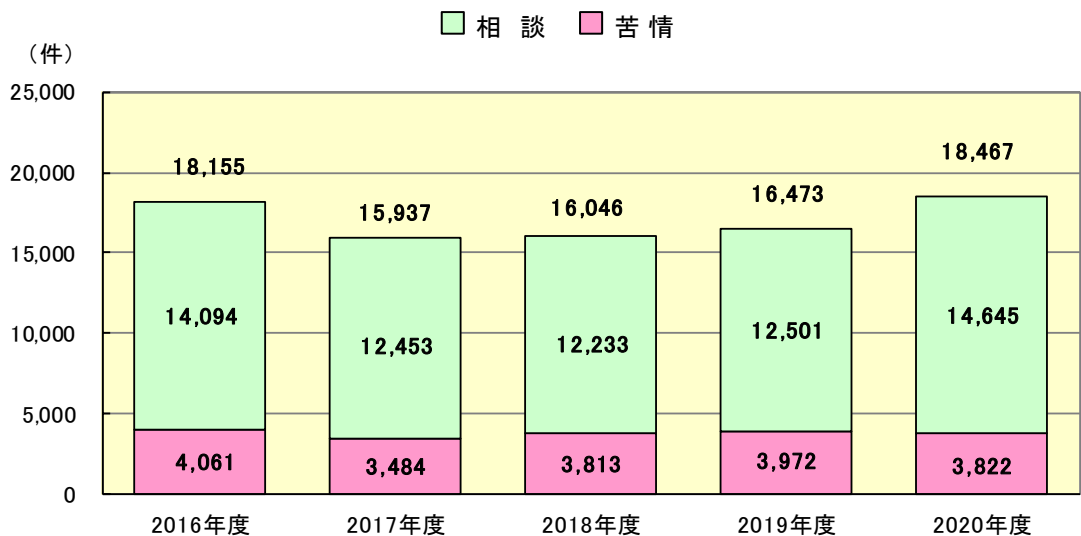
⑤ リスク性商品の苦情

「証券業務(窓販)」の苦情は前年度に比して増加(前年度比+13.8%)した。「保険業務(窓販)」(前年度比▲37.5%)、「外貨預金」(前年度比▲46.9%)の苦情は前年度に比して減少した。

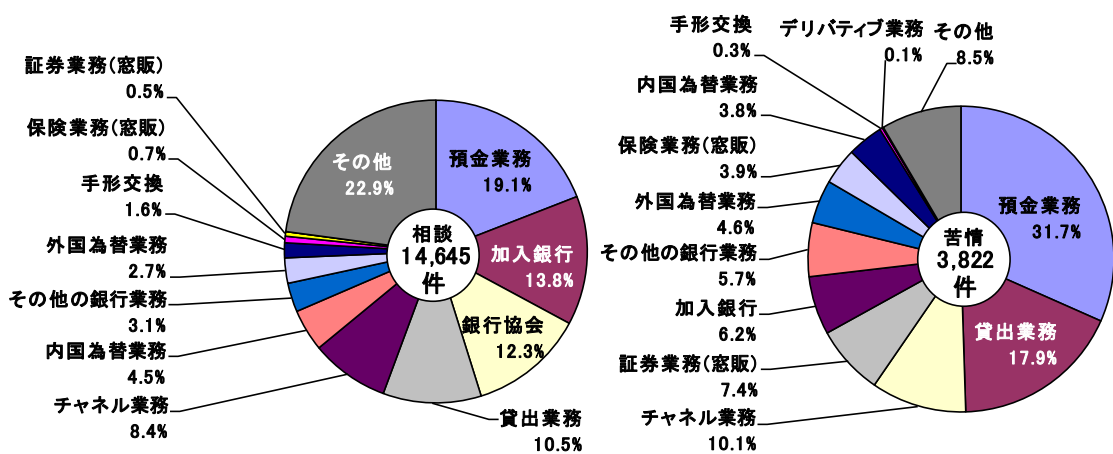
⑥ マネー・ローンダリング/テロ資金供与対策の影響による相談・苦情

銀行におけるマネー・ローンダリング/テロ資金供与対策の影響から、海外送金業務や銀行から送付された取引目的等に関する確認書面等に係る相談・苦情が多く寄せられた。

図表1 相談・苦情の受付件数(年度別)



図表2 相談・苦情の業務分類別構成比(当年度)



(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、個人信用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、金融関連業法等、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

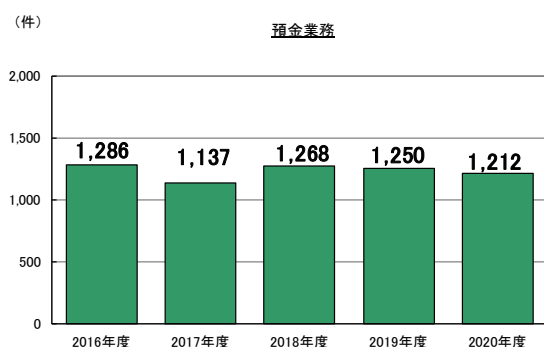
- 当年度の苦情件数は、**3,822件（前年度比▲3.8%）**。
- 業務分類別では、前年度同様「預金業務」、「貸出業務」の割合が約5割を占めている。
- 前年度比では、「外国為替業務」、「保険業務（窓販）」等が減少した結果、全体の苦情件数が減少した。

(1) 業務分類別の受付状況

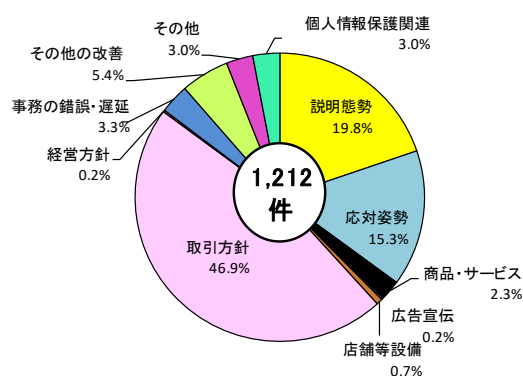
預金業務…1,212件（前年度比▲3.0%）

- 苦情件数は、前年度に比して減少した。
- 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。
 - ・ 口座開設を依頼したが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、手続きに時間がかかることを理由に再来店やインターネットによる手続きを促された。
 - ・ 勤務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。
 - ・ 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。
 - ・ 新型コロナウイルス感染防止のため、入院中の高齢者に面会や外出が出来ないため、家族が代わって払戻しを依頼したが、預金者本人の意思確認が出来ないとの理由で断られた。
 - ・ 相続が発生し、必要書類を揃えて銀行に提出したものの、なかなか手続が進まない。

受付件数



苦情の発生原因

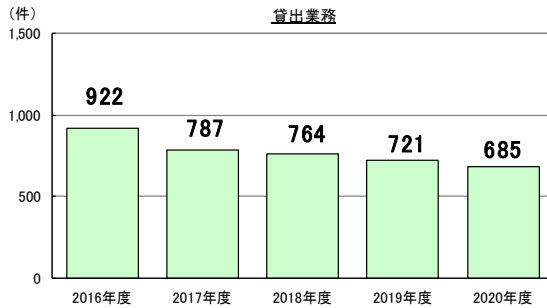


(注) 発生原因の内訳は資料2参照。

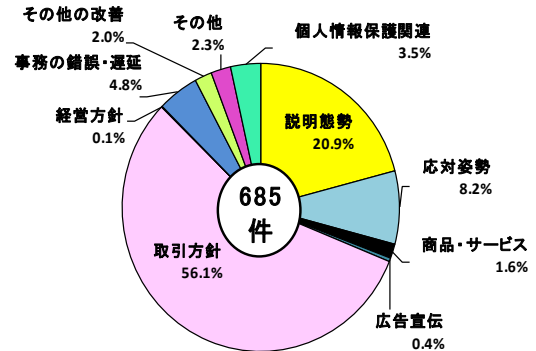
貸出業務…685件（前年度比▲5.0%）

- 苦情件数は、4年連続して減少した。
- 事業資金と住宅ローン、消費者ローンに関する苦情で全体の8割以上を占めた。
- 新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、事業資金の新規借入や返済条件変更、制度融資の手続きに関する苦情のほか、住宅ローンの条件変更に関する苦情や消費者ローンにおける「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」を新型コロナウイルス感染症に適用する場合の特則に関する苦情等が寄せられた。
- 事業資金については、新型コロナウイルス感染症関連以外でも、新規融資の謝絶、管理・回収の扱い、条件変更、担保解除時の対応に関する苦情等が寄せられた。

受付件数



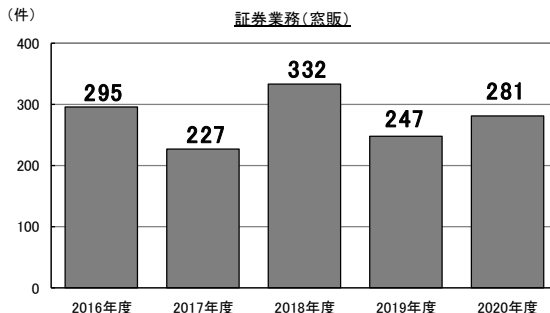
苦情の発生原因



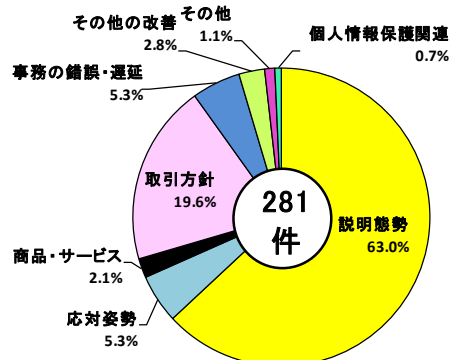
証券業務（窓販）…281件（前年度比+13.8%）

- 苦情件数は、前年度に比して増加した。
- 証券業務の苦情のうち、全体の7割以上が投資信託についてであり、損失補てんに関する申出が多い。
- 発生原因別では、説明態勢に関するものが6割を超えた。
- 投資信託以外では、外債、ファンドラップや仕組債に関する苦情等があった。
- 全体の件数のうち2割強が、高齢の親に投資信託等のリスク性商品を購入させたなどといった家族等の親族からの苦情の申出であった。

受付件数



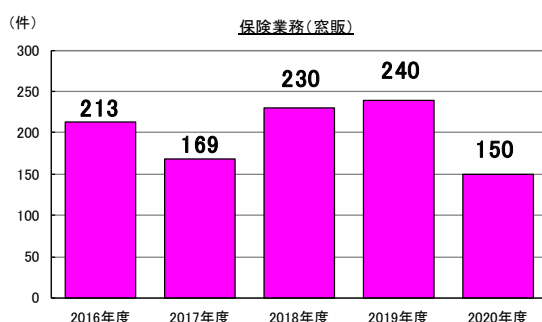
苦情の発生原因



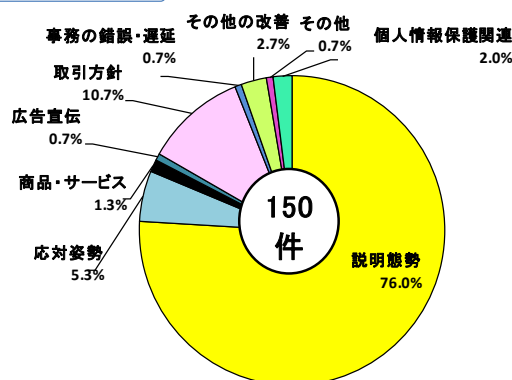
保険業務（窓販）…150件（前年度比▲37.5%）

- 苦情件数は、前年度に比して大幅に減少した。
- **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6割強を占めた。
- 苦情の原因は、**為替リスクや元本割れリスクの説明が不十分**というものが多い。
- 全体の件数のうち4割弱が、高齢の親に外貨建て保険等のリスク性商品を購入させたなどといった家族等の親族からの苦情の申出であった。

受付件数



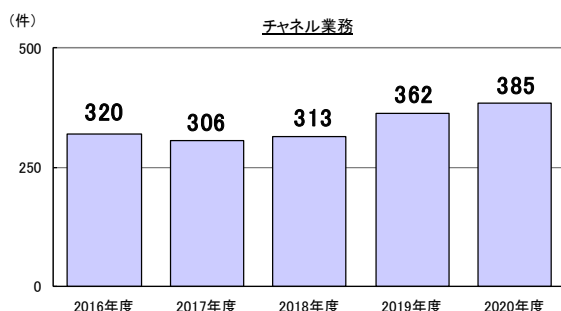
苦情の発生原因



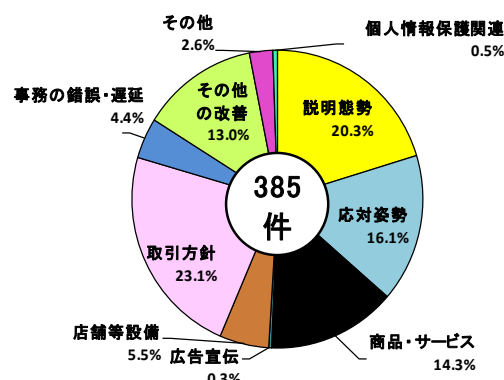
チャネル業務…385件（前年度比+6.4%）

- **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（または入金した金額）が不足していた。
 - ・ 新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、ATM画面をこまめに消毒してほしい。
- 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



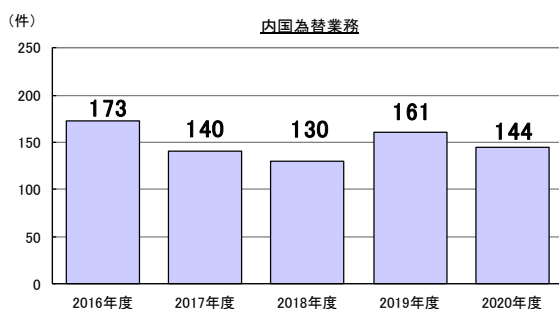
苦情の発生原因



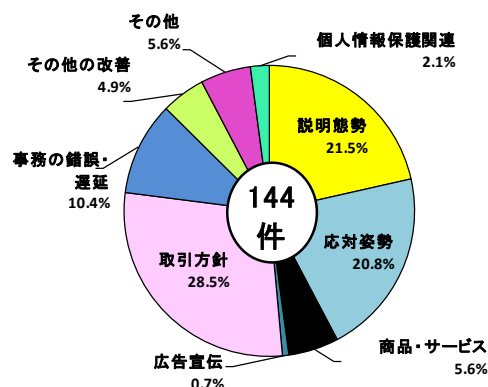
内国為替業務…144件（前年度比▲10.6%）

- ▶ 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、入金確認ができないことへの苦情等が寄せられた。

受付件数



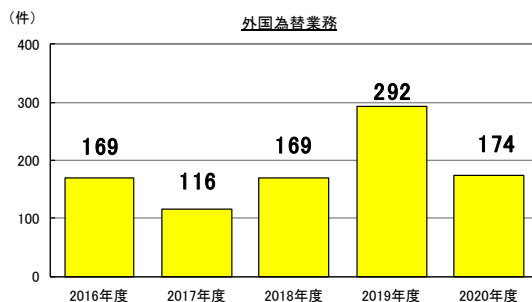
苦情の発生原因



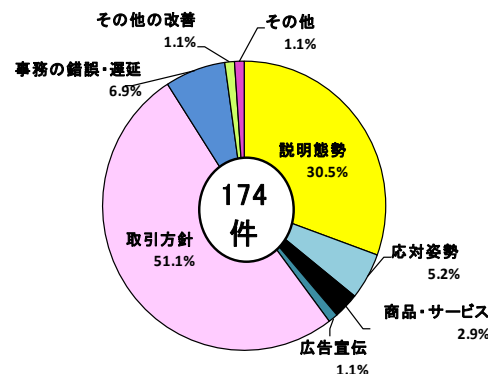
外国為替業務…174件（前年度比▲40.4%）

- ▶ 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と外貨預金に対する苦情の減少を主因に、前年度に比して苦情が大幅に減少した。
- ▶ 海外送金に関しては、着金しているにもかかわらず入金処理をしてくれない、取引目的に関する過大な証拠資料の提出依頼が不満だ、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、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、といったものがあつた。

受付件数



苦情の発生原因



デリバティブ業務…3件（前年度比▲78.6%）

- ▶ 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。

その他の銀行業務…216件（前年度比+4.9%）

- ▶ 資産運用関係や、口座振替に関する苦情が5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い。
- ▶ 資産運用関係では、遺言信託、金銭信託、教育資金贈与信託や資産承継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、通貨・両替では、大量の硬貨による入金や金種指定にかかる手数料に関する苦情等が寄せられた。

加入銀行…236件（前年度比+76.1%）

- ▶ 銀行員の応対等に関する苦情が寄せられた。
- ▶ 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、次のような苦情が寄せられた。
 - ・ 店内の換気が不十分である、消毒液が設置されていない、銀行員が近くに寄ってきて対応するといった感染予防に関する苦情。
 - ・ 銀行の勤務体制等の影響を受け、銀行への電話がつながりづらい、昼休みの実施に係る事前の告知が不十分といった苦情。

その他…324件（前年度比▲0.9%）

- ▶ 金融犯罪関連と金融関連業法等の苦情が、その他全体の9割以上を占めた。
- ▶ 金融犯罪関連の典型的な事例は、以下のとおり。
 - ・ 不正送金・不正払出し・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。

3. 相談の受付状況

- 当年度の相談件数は、**14,645 件（前年度比+17.2%）**と増加した。特に、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**。また、**新型コロナウイルス感染症の影響等により、「貸出業務」、「銀行協会業務（主にカウンセリングサービス）」の相談が大幅に増加した**。
- 業務分類別では、「預金業務」、「加入銀行」、「銀行協会」、「貸出業務」の順となった。
- 「預金業務」では、口座解約・払戻し、相続、口座開設に関する相談が多い。
- 「預金業務」の典型的な相談は、以下のとおり。
 - ・ 預金者が病気で銀行に出向けない、または入院中だが新型コロナウイルス感染症の感染防止のため面談できないが、入院費用の支払いなど、どうすればよいか。
 - ・ 全銀協から「金融取引の代理等に関する考え方」が公表されたが、銀行で認知症である家族の口座から払い出しを依頼することができるか。
 - ・ 相続預金がど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ほしい。
 - ・ 口座開設に必要な書類を教えてほしい。
 - ・ 凍結口座名義人リストに掲載されたことがあるが、新たに口座を開設したい。
 - ・ 休眠預金となる基準や通知方法について知りたい。
 - ・ 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、新型コロナウイルス感染症の拡大の影響を受けた、住宅ローン等の返済に関する相談や、事業資金の資金繰りに関する相談が多く寄せられた。住宅ローンの新規借入の手続きや返済に関する相談が3割強を占め、カードローンを含む消費者金融、事業資金の新規借入の手続や返済に関する相談とあわせて8割強を占めた。

特に、「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」を新型コロナウイルス感染症に適用する場合の特則に関する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や海外送金に関する相談が多かった。
- 「チャンネル業務」では、「インターネット・モバイルバンキング」にかかる操作方法の照会やクレジットカード・デビットカード等の「カード」に関する相談が大幅に増加した。
- 「その他」のうち、**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**。確認書面についての典型的な相談事例は、以下のとおり。
 - ・ 具体的な記入方法を教えてほしい。
 - ・ 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、キャッシュレス決済サービスを通じた不正な出金が多発したことから、被害に遭わない方法や、被害の有無を調べる方法、補償してもらえるのか、等の相談が寄せられた。また、銀行協会職員を騙るキャッシュカードの詐欺等に関する相談が引き続き寄せられている（当年度 98 件、前年度 354 件）。

図表3 相談・苦情の業務分類別件数・構成比(当年度)

(単位:件)

業務分類	相談			苦情			相談・苦情合計					
	構成比	前期増減	前年度比	構成比	前期増減	前年度比	構成比	前期増減	前年度比			
預金業務	2,792	19.1%	56	2.0%	1,212	31.7%	▲ 38	▲ 3.0%	4,004	21.7%	18	0.5%
貸出業務	1,534	10.5%	342	28.7%	685	17.9%	▲ 36	▲ 5.0%	2,219	12.0%	306	16.0%
内国為替業務	663	4.5%	44	7.1%	144	3.8%	▲ 17	▲ 10.6%	807	4.4%	27	3.5%
手形交換	232	1.6%	▲ 93	▲ 28.6%	12	0.3%	▲ 6	▲ 33.3%	244	1.3%	▲ 99	▲ 28.9%
外国為替業務	390	2.7%	▲ 18	▲ 4.4%	174	4.6%	▲ 118	▲ 40.4%	564	3.1%	▲ 136	▲ 19.4%
チャネル業務	1,226	8.4%	314	34.4%	385	10.1%	23	6.4%	1,611	8.7%	337	26.5%
証券業務(窓販)	71	0.5%	2	2.9%	281	7.4%	34	13.8%	352	1.9%	36	11.4%
保険業務(窓販)	101	0.7%	5	5.2%	150	3.9%	▲ 90	▲ 37.5%	251	1.4%	▲ 85	▲ 25.3%
デリバティブ業務	0	0.0%	▲ 10	▲ 100.0%	3	0.1%	▲ 11	▲ 78.6%	3	0.0%	▲ 21	▲ 87.5%
その他の銀行業務	459	3.1%	▲ 15	▲ 3.2%	216	5.7%	10	4.9%	675	3.7%	▲ 5	▲ 0.7%
加入銀行	2,026	13.8%	55	2.8%	236	6.2%	102	76.1%	2,262	12.2%	157	7.5%
銀行協会	1,803	12.3%	482	36.5%	-	-	-	-	1,803	9.8%	482	36.5%
その他	3,348	22.9%	980	41.4%	324	8.5%	▲ 3	▲ 0.9%	3,672	19.9%	977	36.3%
加入銀行以外の金融機関	864	5.9%	152	21.3%	-	-	-	-	864	4.7%	152	21.3%
金融犯罪関連	999	6.8%	64	6.8%	159	4.2%	▲ 23	▲ 12.6%	1,158	6.3%	41	3.7%
合計	14,645	100.0%	2,144	17.2%	3,822	100.0%	▲ 150	▲ 3.8%	18,467	100.0%	1,994	12.1%

(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(年度別)

(単位:件)

	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度
苦情受付件数	4,061	3,484	3,813	3,972	3,822
苦情処理手続受付件数	1,362	1,053	1,053	998	781

(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(年度別)

(単位:件)

	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度
当年度中終結件数	1,482	1,070	1,056	1,022	818
解決	889	749	675	669	561
紛争解決手続を案内	258	198	237	255	188
(うち実際に紛争解決手続に移行したもの)(注)	176	115	163	159	134
銀行が対応をし尽くし、これ以上対応はできない	286	89	96	74	50
取下げ	26	22	32	18	12
申出人と連絡取れず	23	12	16	6	7
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。当年度のあっせん新規申立件数(図表7、9)は、前年度以前に②として終結したが、当年度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(当年度)

所要期間	件数
1月未満	419
1月以上～3月未満	188
3月以上～6月未満	165
6月以上	46
計	818

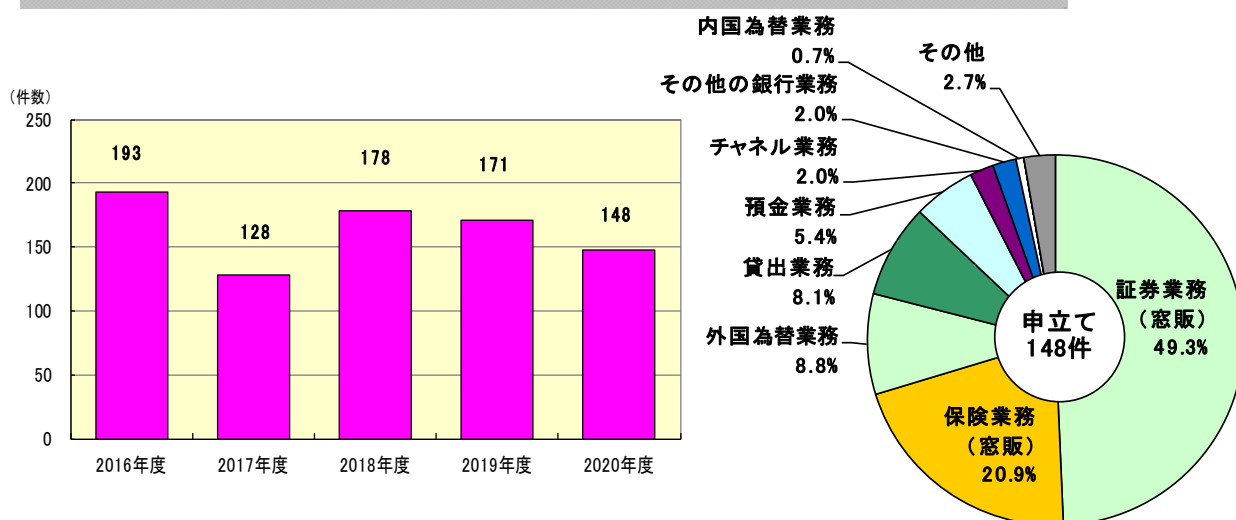
(注) 図表6は、苦情申出の受付から、図表5の終結事由に該当するものとして相手方銀行から苦情対応終了の報告を受けるまでの所要期間を示している。

Ⅱ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

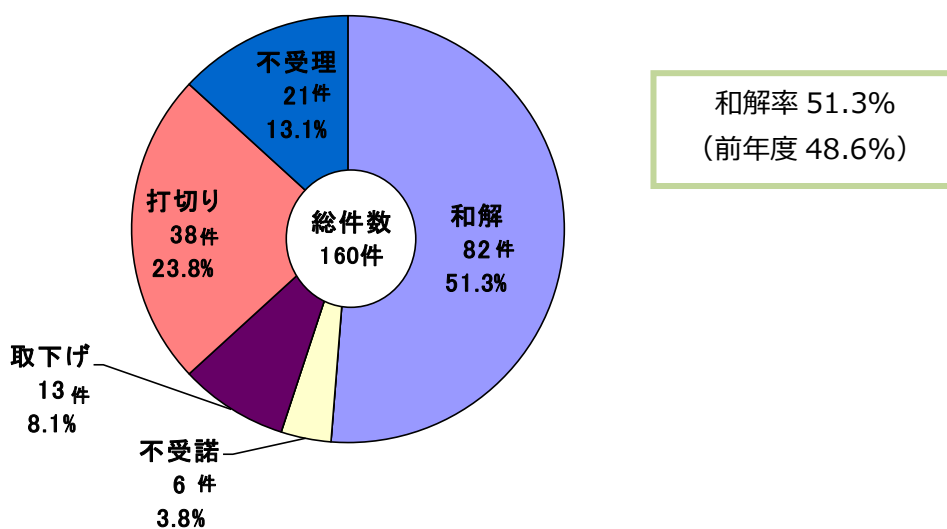
1. 概況

- 新規申立件数は **148 件** (前年度比▲23 件)。投資信託を中心とした**証券業務(窓販)**および外貨建て保険を中心とした**保険業務(窓販)**の申立が多かった。
- 紛争解決手続終結事案における和解率は、前年度比 2.7 ポイント増の 51.3%となった。

図表7 あっせんの新規申立件数の推移(年度別)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(当年度)



2. あっせんの新規申立件数および年度別紛争解決手続件数

(1) 当年度におけるあっせんの新規申立件数

- ▶ 当年度におけるあっせんの新規申立件数は 148 件（前年度比▲13.5%）。
- ▶ 証券業務と保険業務にかかる申立ての割合が7割強を占めている。

図表9 あっせんの新規申立ての業務分類別件数（当年度）

(単位:件)

業務分類	紛争		
	内 訳	構成比	前年度比
加入銀行	0	0.0%	-
預金業務	8	5.4%	▲ 42.9%
貸出業務	12	8.1%	▲ 14.3%
内国為替業務	1	0.7%	-
手形交換	0	0.0%	-
外国為替業務	13	8.8%	▲ 35.0%
外貨預金等	11	7.4%	▲ 35.3%
チャンネル業務	3	2.0%	50.0%
証券業務(窓販)	73	49.3%	52.1%
投資信託	54	36.5%	63.6%
保険業務(窓販)	31	20.9%	▲ 41.5%
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	3	2.0%	▲ 25.0%
その他	4	2.7%	▲ 50.0%
合 計	148	100.0%	▲ 13.5%

(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が分類・集計。

図表10 あっせん申立人の年齢層（当年度）

(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	8	3	2	3	0	0	0	8
貸出業務	9	7	0	0	2	0	3	12
内国為替業務	1	0	0	1	0	0	0	1
手形交換	0	0	0	0	0	0	0	0
外国為替業務	13	5	6	2	0	0	0	13
外貨預金等	11	3	6	2	0	0	0	11
チャンネル業務	3	1	1	1	0	0	0	3
証券業務(窓販)	73	30	18	16	7	2	0	73
投資信託	54	23	11	14	4	2	0	54
保険業務(窓販)	31	8	11	7	4	1	0	31
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	0
その他の銀行業務	3	0	3	0	0	0	0	3
加入銀行	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	2	1	0	1	0	0	2	4
合 計	143	55	41	31	13	3	5	148
構成比	96.6	37.2	27.7	20.9	8.8	2.0	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) 年度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 (年度別)

(単位:件)

	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度
当年度中終結件数	175	159	152	179	160
あっせん案の提示後、和解	80	80	53	87	81
特別調停案の提示後、和解	0	1	0	0	1
あっせん案不受諾	5	0	1	2	6
特別調停案不受諾	0	0	0	0	0
申立人の申立て取下げ	17	9	5	13	13
紛争解決手続の打ち切り	55	48	61	50	38
適格性審査による不受理	18	21	32	27	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 (当年度)

(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
当年度中終結件数	10	12	1	0	17	4	66	37	2	5	0	6	160
あっせん案の提示後、和解	1	3	1	0	5	3	38	24	2	2	0	2	81
特別調停案の提示後、和解	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
あっせん案不受諾	0	0	0	0	1	0	2	2	0	1	0	0	6
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	1	2	0	0	4	0	5	0	0	0	0	1	13
紛争解決手続の打ち切り	1	1	0	0	6	0	19	11	0	0	0	0	38
適格性審査による不受理	6	6	0	0	1	1	2	0	0	2	0	3	21

図表 13 不受理の事由別件数(当年度)

(単位:件)

業務規程	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	計
27条1項(2)	1	0	0	0	1
27条1項(5)	3	2	2	0	7
27条1項(6)	2	0	4	1	7
27条1項(7)	0	0	0	1	1
27条1項(5)および(6)	0	2	1	0	3
27条1項(6)および(7)	0	0	1	0	1
27条1項(6)および(8)	0	0	1	0	1
合計	6	4	9	2	21

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等、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（当年度）

所要期間	件数
1月未満	1
1月以上～3月未満	27
3月以上～6月未満	45
6月以上	87
計	160

※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などをいう。

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（当年度）

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	57
6月以上	32
計	89

※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。

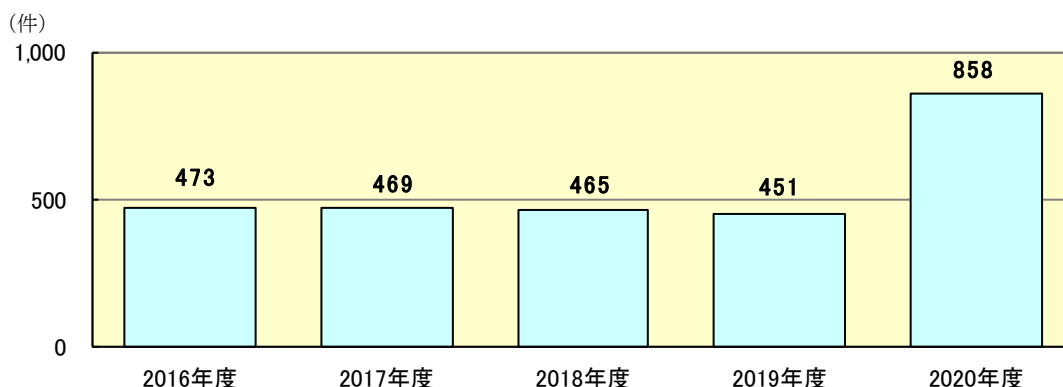
※あっせん案・特別調停案の応諾後に和解契約書締結の手続が行われる。

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

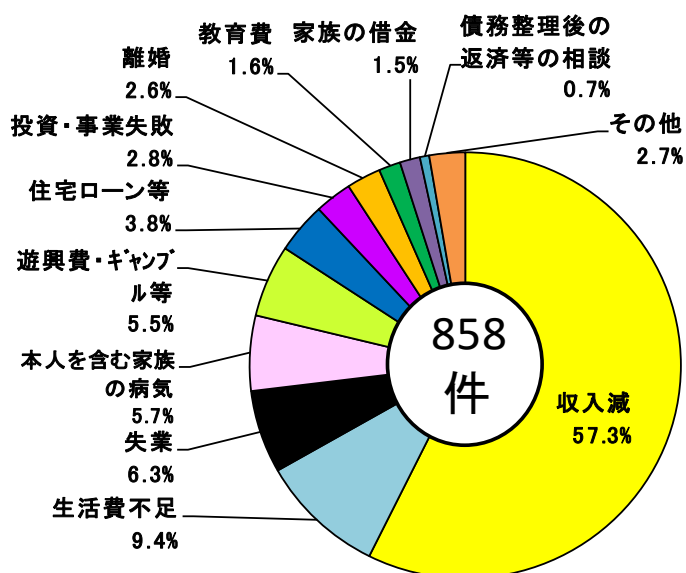
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施しているほか、中小企業向け融資に関する相談、カードローンに関する相談を受け付ける専用の窓口を設けている。

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（年度別）



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（当年度）



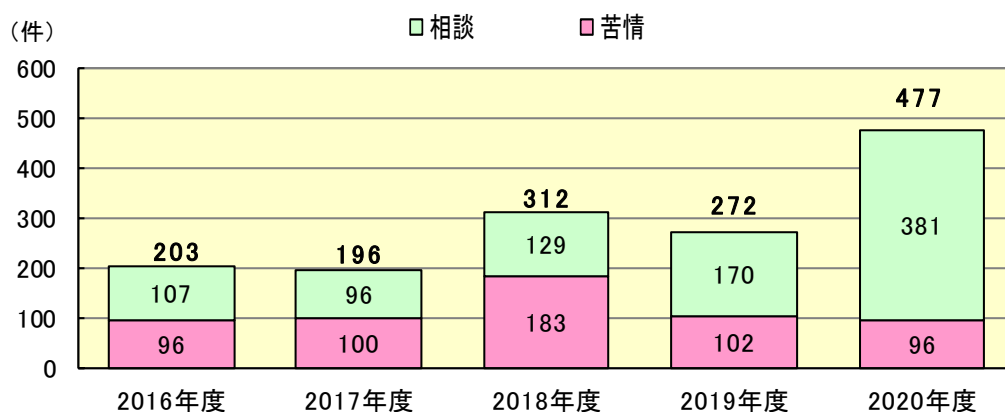
カウンセリング結果	件数	構成比
カウンセリングのみで終了	437	48.9%
銀行へ取次ぎ	186	20.8%
銀行を紹介	59	6.6%
法テラス(民事法律扶助)を紹介	57	6.4%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	33	3.7%
住宅金融支援機構を案内	25	2.8%
弁護士会を紹介	21	2.4%
個人信用情報機関を紹介	12	1.3%
ギャンブル等依存症関係機関を紹介	2	0.2%
その他	61	6.8%
合計	893	100.0%

※ 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。

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、「新規融資」に関するものが218件、「返済条件の変更」に関するものが68件、「担保・保証・金利等」と「銀行対応その他」に関するものがそれぞれ41件、「与信管理・回収」に関するものが31件、「融資相談その他」に関するものが28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（年度別）

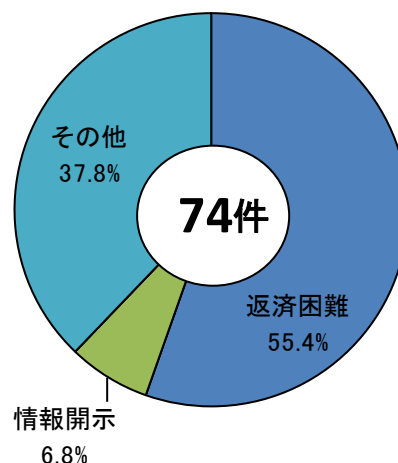


3. カードローン相談・苦情窓口の実施状況

2017年10月19日にカードローン相談・苦情窓口を設置した。当年度に受け付けた相談等は74件（前年度比+3件）であった。

図表 19 カードローン相談・苦情窓口 受付状況（当年度）

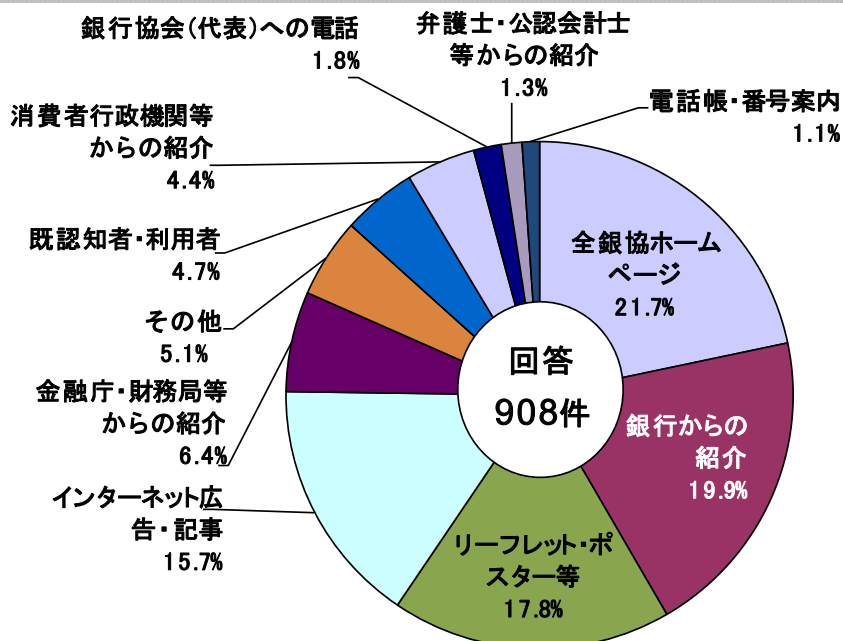
理由	件数	構成比
返済困難	41	55.4%
貸付自粛	0	0.0%
情報開示	5	6.8%
過払金請求	0	0.0%
その他	28	37.8%
合計	74	100.0%



IV. 全銀協相談室認知媒体調査

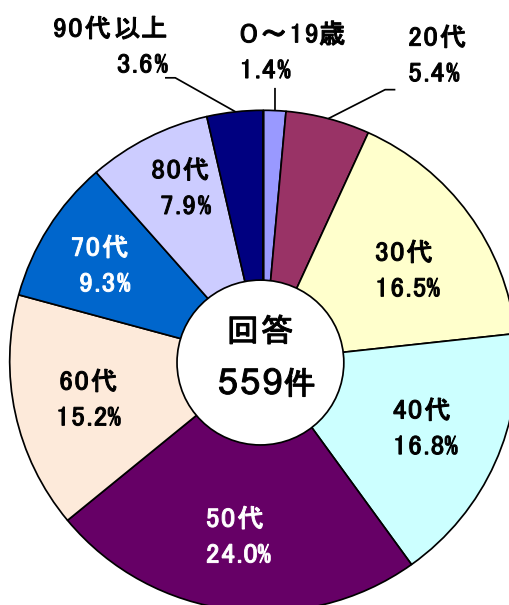
全銀協相談室では、毎年 12 月に利用者がどのような媒体を使って全銀協相談室の存在を知ったのかを聞き取り調査している。

図表 20 全銀協相談室利用者の認知媒体別構成比



(注) 有効回答は、全回答 1,329 件から「不明・回答なし」の 421 件を除いている。

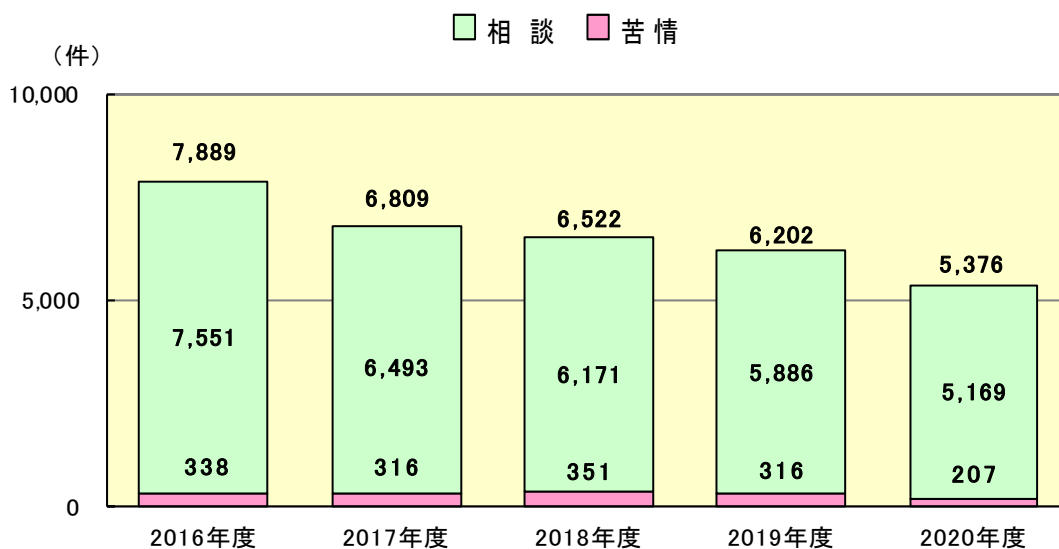
図表 21 全銀協相談室の個人利用者の年齢別構成比



V. 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 22 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（年度別）



図表 23 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（当年度）

(単位:件)

業務分類	相談		苦情		相談・苦情合計				
	構成比	前年度比	構成比	前年度比	構成比	前年度比			
加入銀行	794	15.4%	▲ 16.2%	21	10.1%	31.3%	815	15.2%	▲ 15.5%
銀行協会	290	5.6%	▲ 24.5%	-	-	-	290	5.4%	▲ 24.5%
預金業務	1,602	31.0%	▲ 12.2%	82	39.6%	▲ 29.9%	1,684	31.3%	▲ 13.3%
貸出業務	666	12.9%	▲ 9.1%	48	23.2%	▲ 32.4%	714	13.3%	▲ 11.2%
内国為替業務	145	2.8%	▲ 25.6%	4	1.9%	▲ 63.6%	149	2.8%	▲ 27.7%
手形交換	178	3.4%	▲ 35.7%	1	0.5%	0.0%	179	3.3%	▲ 35.6%
外国為替業務	110	2.1%	▲ 36.8%	6	2.9%	▲ 50.0%	116	2.2%	▲ 37.6%
チャネル業務	145	2.8%	▲ 3.3%	13	6.3%	▲ 58.1%	158	2.9%	▲ 12.7%
証券業務(窓販)	70	1.4%	▲ 6.7%	10	4.8%	▲ 23.1%	80	1.5%	▲ 9.1%
保険業務(窓販)	23	0.4%	▲ 41.0%	11	5.3%	▲ 38.9%	34	0.6%	▲ 40.4%
デリバティブ業務	2	0.0%	-	0	0.0%	-	2	0.0%	-
その他の銀行業務	223	4.3%	7.2%	10	4.8%	▲ 37.5%	233	4.3%	4.0%
その他	921	17.8%	4.9%	1	0.5%	▲ 90.0%	922	17.2%	3.8%
合計	5,169	100.0%	▲ 12.2%	207	100.0%	▲ 34.5%	5,376	100.0%	▲ 13.3%

※ 大阪銀行協会で行っているコンサルティングサービスは、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、コンサルティングサービス、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)