

全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況  
(2020年度第3四半期)

2021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2020年度第3四半期（2020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 .....	23
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 .....	29
IV. 各地銀行協会における相談・苦情の受付状況 .....	33

## 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

**4,807件** (前期比 539件増 (+12.6%)、前年同期比 562件増 (+13.2%)) (図表1参照)。

#### ② 相談件数

**3,794件** (前期比 409件増 (+12.1%))。

業務分類別では、「その他」(1,042件 (27.5%))、「預金業務」(683件 (18.0%))、「加入銀行」(492件 (13.0%))の順(図表2・3参照)。

#### ③ 苦情件数

**1,013件** (前期比 130件増 (+14.7%))。

業務分類別では、「預金業務」(328件 (32.4%))、「貸出業務」(178件 (17.6%))、「その他」(105件 (10.4%))、「チャネル業務」(97件 (9.6%))、「証券業務(窓販)」(77件 (7.6%))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

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増加した。また、「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の公表後、本特則の適用にかかる問い合わせが多く寄せられた。

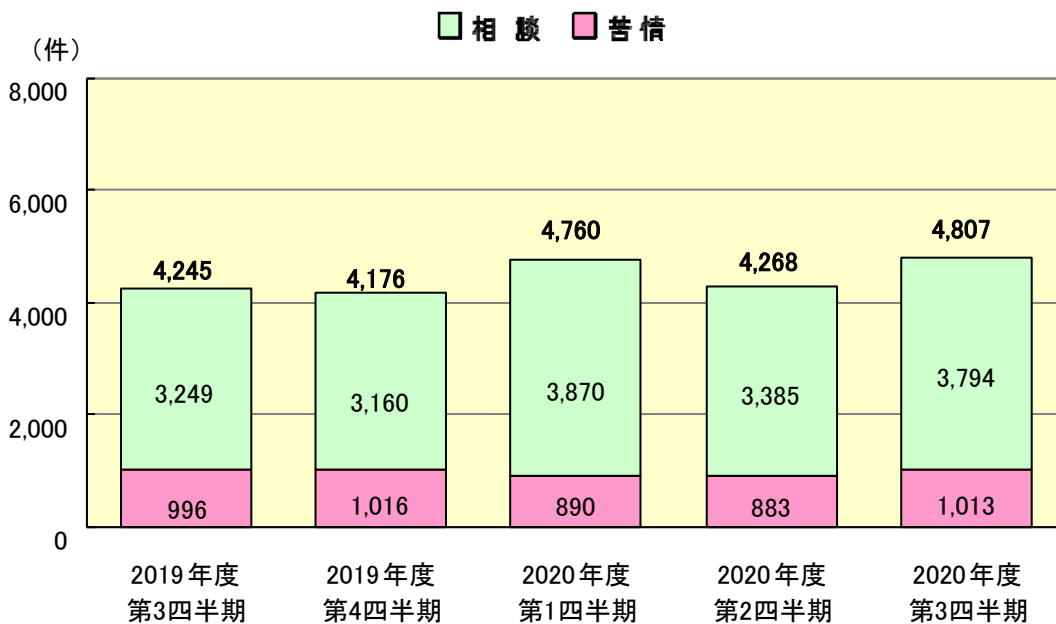
#### ⑤ リスク性商品の苦情

「証券業務(窓販)」は前期・前年同期に比してともに増加した(前期比+30.5%、前年同期比+54.0%)。「保険業務(窓販)」は前期とは同数であり、前年同期に比して減少した(前年同期比▲56.9%)。

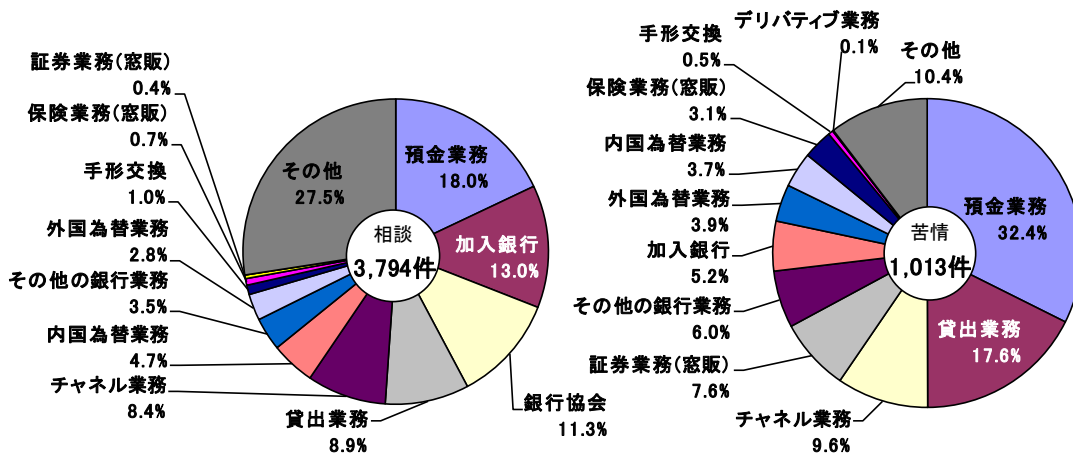
#### ⑥ 取引目的等の確認書面に関する苦情・相談

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、資産・収入まで記入を求めることや、提出しないと取引が制限される扱いに対する苦情、および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。

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、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。

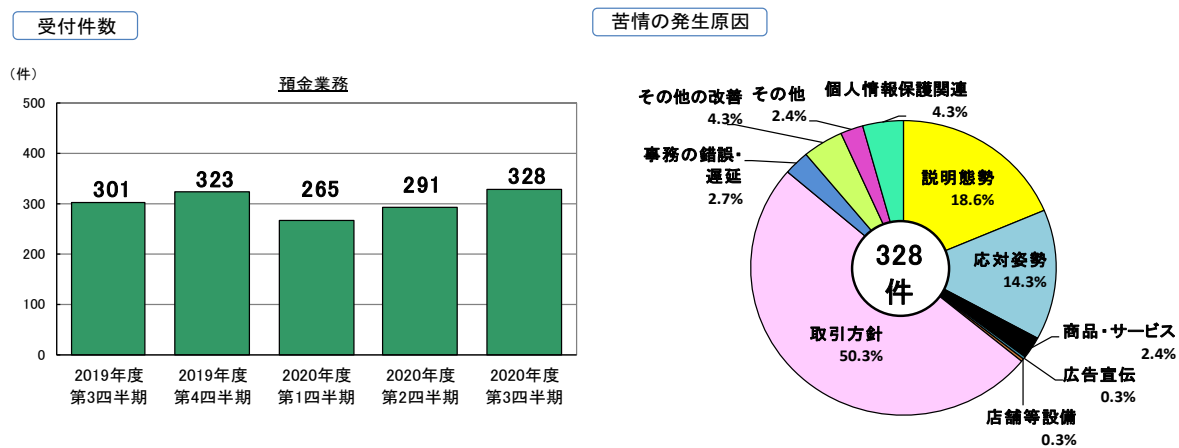
## 2. 苦情の受付状況

- 当四半期の苦情件数は、**1,013件（前期比+14.7%）**。
- 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。
- 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の苦情が、前期に比して増加した。

### (1) 業務分類別の受付状況

#### 預金業務…328件（前期比+12.7%）

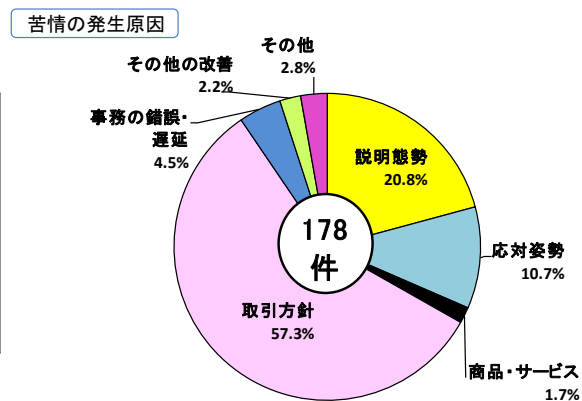
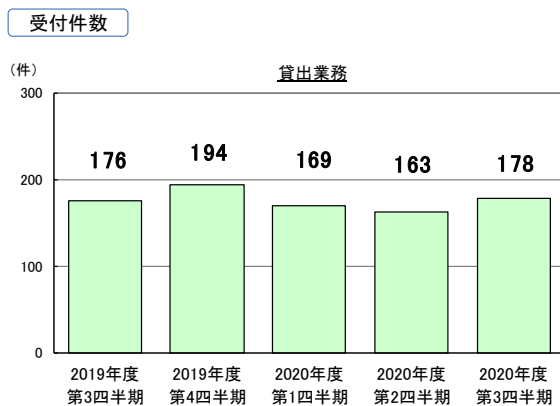
- 苦情件数は、前期に比して増加した。
- **口座解約・払戻し、口座開設、相続に関する苦情が多かった。**
- 典型的な事例は、以下のとおり。
  - ・ 口座開設を謝絶された。思い当たる理由がなく、理由を尋ねても「総合的判断」の一言で済まされた。納得がいかない。
  - ・ 開業して間もないことや居住地や勤務先から遠いことを理由に法人や個人の口座開設を謝絶された。
  - ・ 相続が発生し、必要書類を揃えて銀行に提出したものの、なかなか手続が進まない。
  - ・ 高齢や病気のため銀行に出向くことができない預金者に代わり、家族が払戻手続をしようとしたが断られた。
  - ・ 私（または家族）の預金を別の家族が勝手に払い出していた。
  - ・ 取引店に出向かないと預金の解約に応じてもらえない。



(注) 発生原因の内訳は資料2参照

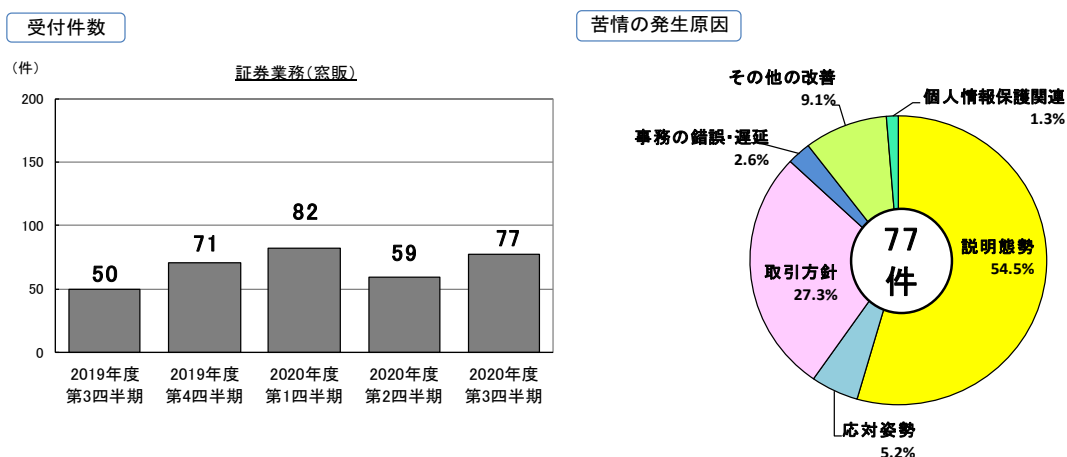
## 貸出業務…178 件（前期比+9.2%）

- 住宅ローンに関する苦情が全体の3割以上を占め、次いで事業資金、消費者ローンに関する苦情が多かった。
- 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の変更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不足、繰上返済に関する苦情等が寄せられた。
- 事業資金については、管理・回収の扱い、新規融資の謝絶、条件変更に関する苦情等が寄せられた。
- カードローンについては、返済方法、延滞の扱い、広告・勧誘方法に関する苦情等が寄せられた。



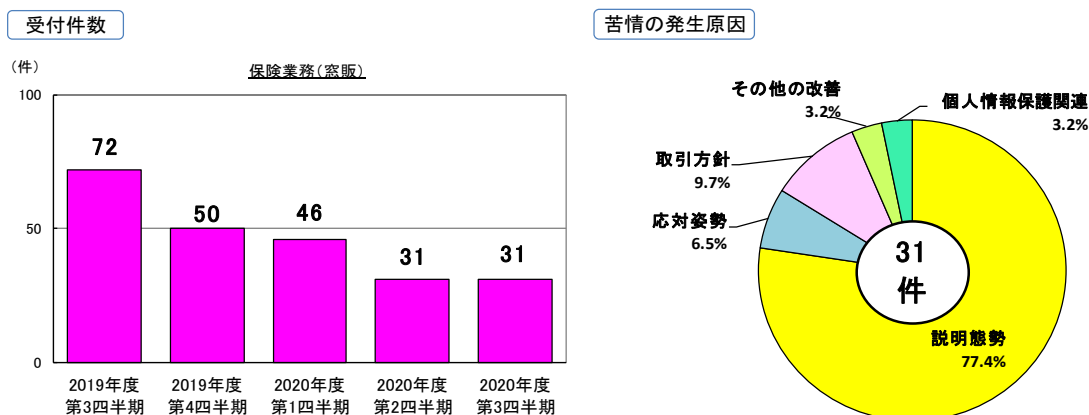
## 証券業務（窓販）…77 件（前期比+30.5%）

- 苦情件数は、前期に比して増加した。
- 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。
- 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。
- 発生原因別では、**説明態勢に関するものが5割を超えた**。
- 全体の件数のうち1割強が家族等の親族からの苦情の申出であった。



## 保険業務（窓販）…31 件（前期比±0）

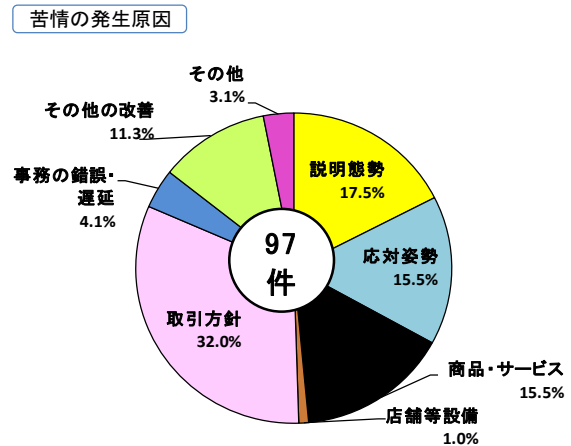
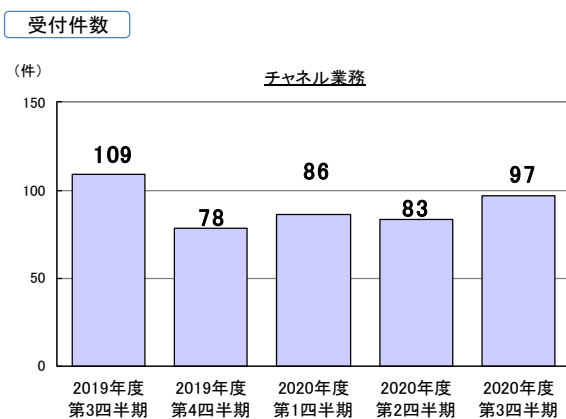
- 苦情件数は、前期と同数であった。
- **ほとんどが生命保険契約**に関する苦情であり、うち外貨建ての保険契約に関する苦情が8割弱を占めた。
- 苦情の原因は、**為替リスクや元本割れリスクの説明が不十分**というものが多い。
- 全体の件数のうち3割弱が家族等の親族からの苦情の申出であった。





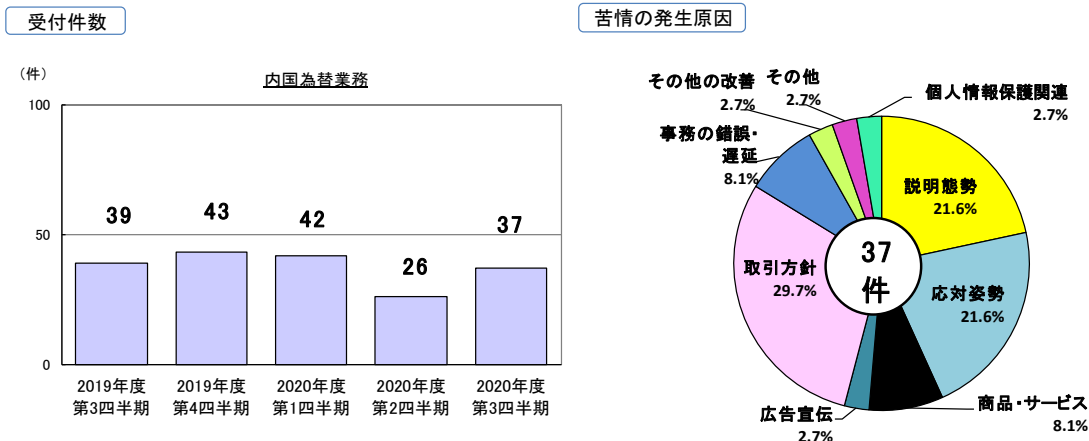
## チャネル業務…97件（前期比+16.9%）

- CD・ATM取引に関する苦情が全体の4割強を占めた。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。
  - ・磁気不良等によるキャッシュカードの再発行手続に要する手数料が高い。
- 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。
- インターネット・モバイルバンキングに関する典型的な事例は以下のとおり。
  - ・インターネット・モバイルバンキングを始めたいので手続方法を照会したいが、電話番号の記載場所がわかりづらい（または銀行への電話がつながりづらい）。



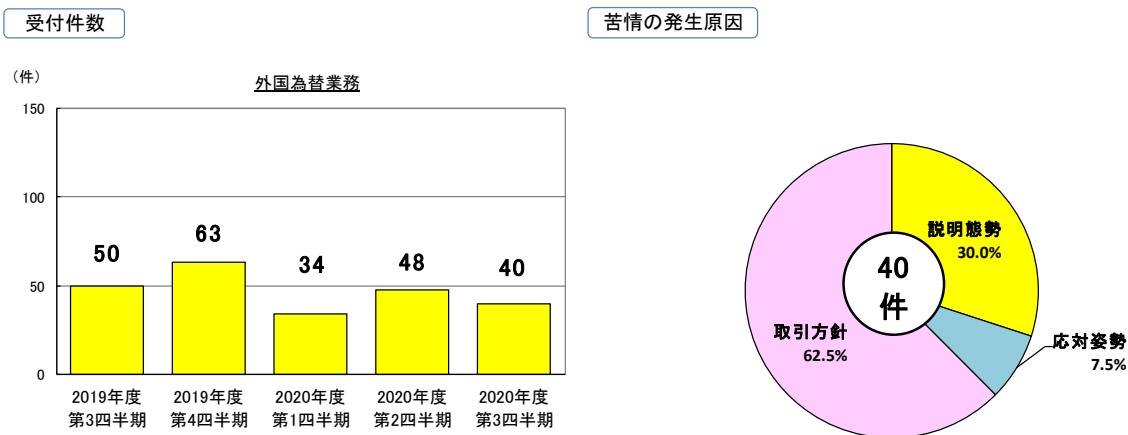
### 内国為替業務…37件（前期比+42.3%）

- 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。



### 外国為替業務…40件（前期比▲16.7%）

- 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が引き続き多く寄せられた。
- 海外送金に関しては、銀行に受付を断られた、取引目的に関する過大な証拠資料の提出依頼が不満だ、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、引き続き、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。



## デリバティブ業務…1件（前期比ー）

- 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…61件（前期比+22.0%）

- 口座振替や、貸金庫等保管サービス、通貨・両替に関する苦情がそれぞれ2割弱を占め、次いで資産運用関係に関する苦情が多かった。
- 口座振替では、事務手続に関する苦情、貸金庫等保管サービスでは、開扉手続にあたり成年後見人を求められたなどの苦情、通貨・両替では、預金払戻時の金種指定や一定金額・数量以上の両替を依頼する際の手数料に関する苦情等が寄せられた。
- 資産運用関係では、金銭信託、教育資金贈与信託、資産承継信託や遺言信託に関する苦情等が寄せられた。

## 加入銀行…53件（前期比+10.4%）

- 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が騒がれているのに、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が寄せられた。

## その他…105件（前期比+25.0%）

- 金融関連業法等と金融犯罪関連の苦情が、その他全体の9割以上を占めた。
- 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の苦情が大幅に増加した**。典型的な事例は、以下のとおり。
  - ・資産・収入等まで書かせるのは行き過ぎだ。
  - ・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。
- 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、補償の対象外とされた（または一部の金額しか補償されない）。
  - ・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。

## (2) 当四半期の主な苦情事例

### 預金業務

- 口座を開設するために支店に出向いたが、1時間以上かかっている。法令に則って対応しているのに時間がかかるというが、新型コロナウイルス感染防止の観点から早く対応してほしい。
- 外国籍の者が口座開設を依頼したが、どこの銀行も「入国後6か月以内なのでできない。」と回答した。金融庁のウェブサイト「金融機関に対して外国人が円滑に口座開設できるように要請している。」とあるのに、不満である。
- 高齢で取引店が遠方のため、電話で支店に口座の解約を申し出たが、来店が必要と言われ、本店も同じ見解であった。こうした対応は高齢化社会に背を向けており、不満である。
- アパートを経営しており、経費の支払いのため、5口に分けて払戻し請求をしたが、複数の払戻し請求伝票にすると、2枚目以降は手数料がかかると言われ、不満である。
- (医療関係者から) 新型コロナウイルスに罹患するリスクが高い職種なので、他者に迷惑をかけないよう、亡父の相続預金の残高証明書と取引明細書の発行を、郵送等で受け付けて欲しいと依頼したが、手数料を徴収する術がないとの理由で対応してもらえず、不満である。
- A銀行の相続手続きに関する書類に、相続資金の振込先口座を記入する箇所があるが、当該銀行以外の指定ができない。自分が持っている他行の口座では駄目なのか。
- 祖母が亡くなり遺産分割協議書を作成し銀行に手続きを依頼したが、死亡後に不動産賃借料等が振り込まれており、遺産分割協議書の預金残高と現在残高が異なっているため、手続きできないと言われ、不満である。

貸出業務

- 2か月前に亡くなった兄は5年以内に自己破産をしている。親族としては、これで新たな借入れは出来ないと思っていたが、A銀行からカードローンを借りていた。銀行は、なぜ自己破産している者に年収の半分以上の融資を実行したのか。納得できない。
- 春先、新型コロナウイルスの影響が見通せないため、コロナ対策資金融資を受けたが、思ったほど業況が悪化しなかったため、余剰資金の返済を銀行に申し出たのに、渋られ、不満である。
- 4月から延滞していた住宅ローンの返済を、10月に正常化した。新型コロナウイルスの影響で、今後の返済が不安であるため、銀行に返済条件の緩和を申し出たが、今まで延滞していたので1年くらい様子を見ると言われ、不満である。
- 「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」の新型コロナウイルス感染症の特則の適用を銀行に申し出たところ、弁護士会に直接行くように言われた。弁護士会に問い合わせると、手順が違うので銀行協会に確認するよう言われた。
- 不動産賃貸業を営んでおり、銀行が利下げにに応じてくれなかったので、全額繰上返済することにしたが、手数料がかかるという。金銭消費貸借契約書にはそのような記載はなく、担当者は現在の手数料一覧に繰上返済手数料が記載されていると説明するが、事前の説明がないし、既存の契約に遡及させるのはおかしい。

証券業務

- 長期運用希望であることを伝え、信託期間が10年以上のファンドをオーダーしたが、信託期間が6年と判明した。苦情を申し入れたところ、信託期間は延長されることがよくあるので、そのまま保有するように言われた。その後、延長されずに償還となり、多額の損失を被った。銀行がオーダーにそぐわない商品を案内したことが原因なので、原状回復してもらいたい。
- 投資信託をインターネットでも購入できると担当者から聞いていたが、結局案内がなかった。ネットであれば、もっと安い手数料で購入できたはずであり、窓口販売手数料との差額を負担してもらいたい。
- 80歳近い叔母が、過去10年間に亘り銀行の誘いに乗って、投資信託の売買を90回も繰り返した挙句、1000万円以上の損失を被った。当該行とは遺言信託契約を結んでいるため叔母の金融資産を全て把握したうえで、このようなことをしており、不満である。
- 2年前に執拗に勧誘を受け、「絶対大丈夫です。」と言われたので、ファンドラップを契約した。新型コロナウイルスの影響で目減りしたため解約を申し出たが、今は解約しない方がいいと説得され応じてもらえなかった。このような勧誘は今後一切止めてもらいたい。
- 3年前、為替の影響はあるものの長期的には元に戻ると聞き、退職金を外国債券で運用したが、多額の含み損が発生している。老後の大切な資金に対して勧める商品ではないし、アフターフォローが一度もなく、納得できない。

保険業務

- 5年ほど前、数年経てば105%で戻ってくる可能性が高いと強く勧められ、積立利率変動型定額部分付変額終身保険（通貨指定型）を契約したが、現在は変額部分がマイナス5%となっている。原状回復してほしい。
- 知的障がいのある弟が外貨建て終身保険を契約させられていた。弟は同行にマル優をしているので、銀行担当者は、弟が知的障がい者であることは分かっていたはずである。物事の判断ができず、契約は無効なので、原状回復して欲しい。

チャネル業務

- ログインパスワードを失念した際の合言葉の初期化手続きをWEBで行ったところ、運転免許証など本人確認書類をメールで送るよう案内があった。メールで個人情報を送らせるという対応に疑問を感じた。専用のWEBサイトを設けるなり、改善すべきである。
- 暗証番号を規定回数以上に間違えると、キャッシュカードの利用を止められ、再発行手数料が必要と言われた。再発行は資源の無駄であるし、すぐにカードが利用できない。暗証番号相違は高齢者によく起こりえることだと思う。他行は本人確認ができれば、無料で利用再開できるので、不満である。
- コンビニエンスストアのATMで生活費を下ろそうとしたが払い戻せず、コールセンターに電話したところ、「高齢者の口座への不正アクセス防止の観点から、無作為で抽出した口座を止めています。」との回答であった。こんなことがあるのか。
- キャッシュカードを磁気ストライプからICチップへ切り換えようと銀行窓口申し出た。発行に10営業日かかるとのことだったので止めようとしたが、既にキャッシュカードが切断されていた。最初に必要日数を説明し、手続きを進めてよいか了解を得たうえで、面前で廃棄処分すべきである。

内国為替業務

- 現金で10万円超の振込を依頼したところ、「当行の通帳・キャッシュカードをお持ちですか。」と、あたかも何もなければ受付しないようなニュアンスで聞かれた。銀行のウェブサイトには、そのような記載が何もなく不信感を抱いた。
- 地代をATMで振り込んだところ、同一店にある振込先（被仕向）口座が相続のため凍結されており、資金返戻に際し組戻手数料を徴収された。振込先口座が同一銀行・同一店であるのに、不満である。
- 預金口座から800万円を振り込もうとすると、窓口担当者が衆人の前で、大きな声で振込目的など根掘り葉掘り尋問を繰り返し、約1時間半も拘束された。大変恥ずかしい思いと、不安と怖い思いをした。



<p>手形交換</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 統合後の支店も引き続き混んでいて密状態であるため、コロナ禍ということもあり、別の支店に出向いた。小切手の入金依頼をしたかったので、窓口に行くと予約制であると言われた。不便なので、インターネットで当日中の予約ができるようにしてもらいたい。</li> </ul>
<p>外国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 娘の手術費用を海外送金するために銀行支店に出向いた。娘は重い病を患っており、一刻を争うのに、金融庁の要請と言って、直ぐに用意できない書類を種々求められ、それらが揃ってもそこから審査に時間がかかるという。顧客が困っているのに一切の考慮なく、杓子定規な注文を付けられ、不満である。</li> <li>○ かつては母国への海外送金はスムーズに行えていたが、3年程前から、いつも「総合的判断」との理由で断られるようになった。そのような理由では納得できない。</li> <li>○ 米国財務省発行の新型コロナウイルス対策の給付小切手(Economic Impact Payment)を受取り、換金を依頼したが、取引銀行なのに断られた。</li> </ul>
<p>その他の銀行業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 口座振替の予定があったが、別の支払いがあるため、今日引き落とされては困るお金であった。営業時間前に記帳してみると、すでに引き落とされており、不満である。</li> <li>○ 2020年東京オリンピックの記念貨幣を引き換えようとしたところ、口座を持っていない場合には、記念貨幣の交換でも手数料がかかると言われ、不満である。</li> <li>○ コロナ禍で在宅勤務が増えたため、自宅近くの取引のない銀行へ破損した紙幣を持参した。最近では、取引のない一般客は受け付けなくなったようで、対応してくれず不満である。損券は手数料を取ってでも紙幣の交換に応じるべきではないか。</li> </ul>



### 加入銀行

- 市内にある銀行が、利用者用の駐車場をこの1～2か月の間に相次いで有料化した。各銀行が経営判断で有料にすることは問題ないと思うが、他行と一斉に始めることは問題ではないか。
- (消費生活センターから)80代の男性からの不満。新型コロナウイルス感染拡大防止のため、店舗のロビーが背もたれ付きの椅子から、間隔を空け丸椅子に変えている銀行が多くなった。高齢者にとってはつらいので配慮してほしい。
- A銀行を名乗るショートメッセージが携帯電話に届き、URLを開くように書いてある。後刻、送信主は本当にA銀行と分かったが、こういうご時勢に紛らわしいことをしないでほしい。
- コロナ禍なのに、ある銀行のロビー担当者がとても近くまで来て要件を聞いた。銀行は感染拡大防止に努めないといけないのに、逆の対応だったので不満に思った。この際、ロビー担当者は廃止するか、ロビー担当者の立ち位置にも窓口と同様にビニールシートを張るべきである。

### その他

- 入院中の父のNISA口座を解約したいが、面会は週1回同居の親族だけに制限されている。状況を担当行員に伝えても、解約するには契約者本人が専用のタブレット端末にサインしてもらうしか方法はないと言われ、不満である。
- 知的障がいの妹と認知症の父が銀行員を騙る女性に言葉巧みにキャッシュカードを持ち去られ、その日のうちに500万円くらい下ろされてしまった。地元の金融機関は本人の過失に拘らず補償にしているのに、A銀行は補償の申請すら受け付けてくれず不満である。
- 銀行から取引目的確認の書面が届いたが、年収や勤務先等まで申告しなければいけないのか。「お願い」と記されているのに、提出しなければ不審者のように取引を制限されることに不満である。
- 取引目的等確認書という書類が届いたので取引支店に問い合わせたが、その用紙を持っていないと答えた。調査を依頼する銀行の行員が調査内容を把握しておらず、不満である。

### チェックポイント

- ・取引目的・職業等に関する確認書面についての苦情が増加した。

### 3. 相談の受付状況

- 当四半期の相談件数は、**3,794件**（前期比+12.1%）であった。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。
- 業務分類別では、「その他」が最も多く、次いで、「預金業務」、「加入銀行」、「銀行協会」、「貸出業務」、「チャンネル業務」となった。
- 「預金業務」では、口座解約・払戻し、相続、その他、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。
  - ・相続に必要な書類や手続を教えてほしい。
  - ・相続預金がどこの銀行にある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、または入院中だがコロナウイルス感染症の感染予防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。
  - ・他の商取引に関連して作成した口座を解約したいが、手続が分かりにくい。
  - ・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。
  - ・口座開設に必要な書類を教えてほしい。
  - ・取引履歴は何年前まで遡って発行してもらえるか。
- 「貸出業務」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、前期に比して増加した（前期比+21.1%）。住宅ローンの新規借入の手続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ローン、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、10月30日に公表された「**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、海外送金や外貨建て小切手の取立依頼に関する相談が多かった。
- 「チャンネル業務」では、「CD・ATM取引」に関する相談が減少したが、「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、クレジットカード・デビットカード等の「カード」に関する相談が増加した。
- 「銀行協会業務」では、紛失・盗難による本人確認資料の悪用防止のための信用情報機関への登録手続に関する相談が大幅に増加した（当四半期128件、前期32件）。
- 「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454件、前期188件、前々期48件）。
- 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。
  - ・どういう基準で調査対象者が選ばれているのか。
  - ・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引き続き寄せられている（当四半期28件、前期34件、前々期22件）。

## ○当四半期の主な相談事例

### 預金業務

- A銀行で口座を保有しているが、勤務先の方針で他店の口座が必要になった。口座を複数保有することは可能か。
- (出入国在留管理局から) 留学生から相談を受けている。今まで留学で日本に在留していたが、3月から日本の企業に就職することになり、給与振込口座を開設しようとしたが、銀行から謝絶されたという。現在の在留資格は留学であるが、どうしたら開設できるのか。
- 入院している母は既に意識がなく、年金受給口座の通帳やキャッシュカードが見つからない。銀行から、母と私の関係が分かる戸籍謄本等数種類の書類を揃えれば通帳の再発行は可能であるが、払出しはできないと言われた。どうしたらよいか。
- 母が初期の認知症のようで、通帳を紛失しては再発行を繰り返している。銀行から口座を凍結すると通知されているが、どうしたらいいか。
- 亡祖母の口座があるが、いずれも預金残高が数百円なので、親族の総意で相続手続きをせずに、そのままにしてある。最近、資金移動業者に関わる不正使用があるが、口座は解約しなくとも問題ないか。
- 義弟が亡くなり、法定相続人は高齢の義母一人であるが、難病を抱えており、医者から外出を禁じられている状態である。銀行は義母本人の来店に拘り、私が代理人として出向いても応じられないという。このような場合、どうしたらいいか。
- 現在、家庭裁判所で遺言書の検認手続き中である。この場合でも仮払い制度を利用して、相続預金の一部を払い戻すことは可能か。
- 「遺産分割前の相続預金の払戻し制度」ができたと聞いたが、預金のある全銀行へ依頼しないといけないか。提出書類など手続きはすべて同じか。

貸出業務

- 市民税を滞納して預金口座が差押えされた。税金は納付したが、このようなことがあると、銀行へローンを申し込んでも通らないか。
- 新型コロナウイルスの影響があった借入れの債務整理を銀行に依頼した。2週間くらい待つように言われたが、一般的にそのくらい掛かるのか。
- 住宅ローンがなく、2020年2月1日以前に借りたカードローンだけの場合には、「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」の特則は適用されないのか。
- 事業資金融資の代位弁済を受けると、他行で借りている個人向けローンについて一括返済を求められるか。
- 銀行で10年ほど前に上場株式を担保に入れて融資を受けた。そのうち4銘柄を売却したいので、銀行へ一部担保解除を申し入れたところ、断られた。銀行に担保解除を受け入れてもらえる方策はあるか。
- (個人事業主から)「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、新型コロナウイルス感染症の影響により、事業性ローン等の既往債務の返済が困難になった場合も12月1日から適用対象になったと聞いた。どこへ相談すればよいか。
- 「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」の特則の適用を受けたいが、借入れは住宅ローンのみである。その場合、どのような措置を受けられるのか。減免は受けられるか。

<p>内国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 勤務先の企業年金が解散し、分配金振込のため振込用紙が送付されてきた。預金種目の選択肢として、普通預金と当座預金しか記載がないが、貯蓄預金への振込はできないのか。</li> <li>○ (消費生活センターから) 税務署から、出納印が押された振込金受取書は業者等への支払いの領収書の代わりになると説明があった。ATMで手続きした場合は感熱紙であり時間とともに消えてしまうので別途振込の領収書を発行してもらえるか。</li> <li>○ 振込をインターネットバンキングでする際に、振込先の口座名義の入力文字数が制限されており、全て入力しきれないケースがある。その場合は入力できるところまで入力すればよいのか。</li> <li>○ 内国為替で使用されている法人略語は全国銀行協会が定めているのか。銀行によって異なるということはないのか。</li> </ul>
<p>手形交換</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 新型コロナウイルスの影響で不渡処分を猶予してもらった場合には、手形の振出人は早急に所持人と支払いについて解決を図れば、処分は免除してもらえるか。</li> <li>○ 当社を含む何社かで経営統合する予定がある。各社で「でんさい」を利用しているが、利用している会社同士が経営統合する場合、でんさいに関し、何か手続きは必要か。</li> </ul>
<p>外国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 銀行に海外送金を依頼したら、源泉徴収票の写しの提出まで求められた。そこまで必要なのか。</li> <li>○ 海外被仕向送金で、エビデンスの提出を要請されているが、法令で定められていることか。</li> <li>○ 外貨建て小切手を取り立てる際、取立手数料の他に、リフティングチャージがかかると聞いた。これは何か。</li> </ul>

チャンネル業務	<ul style="list-style-type: none"><li>○ いつも出向いている銀行で公共料金の支払いをしようとしたところ、ATMのペイジー決済の利用を促されたが、どのように手続きするのか。</li><li>○ 高齢の父の預金口座の一日当たりのATM出金限度額が勝手に50万円から20万円に引き下げられた。銀行によると、50万円に戻すには本人確認書類を提示して、本人自身が手続きする必要があるとのことだが、これは一般的なことか。</li><li>○ 「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」の特則を利用して債務整理をする予定で、既に弁護士会に同意書を持ち込んだ。対象は住宅ローンのみであるが、同じ銀行で発行されたクレジットカードは、そのまま継続使用できるか。</li></ul>
その他の銀行業務	<ul style="list-style-type: none"><li>○ スマホの利用料金支払いについて口座振替を申し込む際、端末に暗証番号を入力するよう求められたが、抵抗があったので、預金口座振替依頼書による手続きをした。暗証番号の記録が端末に残ったり、流出することはないのか。銀行は、どのように安全性を確認しているのか。</li><li>○ テニススクールの窓口端末で、スクール費用をペイジーの口座振替で支払う手続きで行ったが、安全性は大丈夫なのか。</li><li>○ 教育資金贈与を4人の孫にしたいと思い、銀行から申込書もらった。贈与手続後すぐに贈与者が死亡しても非課税になると理解してよいか。</li></ul>



その他

- NISA口座を契約しようと思っているが、生活保護受給者では利用できないか。
- 様々な金融詐欺があるので、暗証番号だけでは不安である。生体認証登録をする場合、手数料はかかるのか。また、逆総当たり攻撃というのを聞いたが、本当にそんなものがあるのか。
- 口座を不正利用されたということで、預金保険機構から「預金等債権消滅届」が送られてきた。弁護士に確認したところ、口座売買しなかったかと質されたが、口座売買はしていない。どうすればよいか。
- (消費生活センターから)消費生活センターから不正口座利用に関する情報を銀行へ提供した場合、銀行は口座を凍結してくれるか。
- 高校生の息子が、アルバイトを紹介してくれるという人物に口座番号や暗証番号を教えた結果、当該口座が詐欺に悪用され、凍結されてしまった。今後どうなるのか。
- 取引銀行から取引目的確認の書面が届き、アンケートに答えて返送するようになっている。当該行の本店は関東にあるが、返送先は遠隔地になっており、怪しい。回答しなくてよいか。
- 亡夫が法人名義の口座を保有していたことから、銀行から取引目的等の確認書が届いた。私はすべて相続放棄しているので、何も手を付けることができない。残高も殆どないので、回答しなくてもよいか。
- 取引銀行から金融庁のガイドラインに基づく「情報提供のお願い」と題する書面が届いた。その中で、メールアドレスの記入を求められているが、記入しないと、何か不都合があるのか。

 チェックポイント

- ・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。
- ・「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」の特則に関する相談が寄せられた。

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	前期増減	前期比	構成比	前期増減	前期比	構成比	前期増減	前期比			
預金業務	683	18.0%	▲10	▲1.4%	328	32.4%	37	12.7%	1,011	21.0%	27	2.7%
貸出業務	339	8.9%	59	21.1%	178	17.6%	15	9.2%	517	10.8%	74	16.7%
内国為替業務	177	4.7%	25	16.4%	37	3.7%	11	42.3%	214	4.5%	36	20.2%
手形交換	37	1.0%	2	5.7%	5	0.5%	5	-	42	0.9%	7	20.0%
外国為替業務	106	2.8%	1	1.0%	40	3.9%	▲8	▲16.7%	146	3.0%	▲7	▲4.6%
チャネル業務	317	8.4%	2	0.6%	97	9.6%	14	16.9%	414	8.6%	16	4.0%
証券業務(窓販)	14	0.4%	▲3	▲17.6%	77	7.6%	18	30.5%	91	1.9%	15	19.7%
保険業務(窓販)	25	0.7%	3	13.6%	31	3.1%	0	0.0%	56	1.2%	3	5.7%
デリバティブ業務	0	0.0%	0	-	1	0.1%	1	-	1	0.0%	1	-
その他の銀行業務	133	3.5%	12	9.9%	61	6.0%	11	22.0%	194	4.0%	23	13.5%
加入銀行	492	13.0%	▲38	▲7.2%	53	5.2%	5	10.4%	545	11.3%	▲33	▲5.7%
銀行協会	429	11.3%	78	22.2%	-	-	-	-	429	8.9%	78	22.2%
その他	1,042	27.5%	278	36.4%	105	10.4%	21	25.0%	1,147	23.9%	299	35.3%
加入銀行以外の金融機関	213	5.6%	55	34.8%	0	-	0	-	213	4.4%	55	34.8%
金融犯罪関連	235	6.2%	▲64	▲21.4%	46	4.5%	▲1	▲2.1%	281	5.8%	▲65	▲18.8%
合計	3,794	100.0%	409	12.1%	1,013	100.0%	130	14.7%	4,807	100.0%	539	12.6%

(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)

	2019年度 第3 四半期	2019年度 第4 四半期	2020年度 第1 四半期	2020年度 第2 四半期	2020年度 第3 四半期
苦情受付件数	996	1,016	890	883	1,013
苦情処理手続受付件数	229	234	201	191	178

(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)

	2019年度 第3四半期	2019年度 第4四半期	2020年度 第1四半期	2020年度 第2四半期	2020年度 第3四半期
当四半期中終結件数	263	220	223	198	208
解決	173	149	158	133	138
紛争解決手続を案内	69	51	54	47	48
(うち実際に紛争解決手続 に移行したもの)(注)	34	35	40	30	39
銀行が対応をし尽くし、これ以上対 応はできない	14	15	7	13	16
取下げ	7	2	3	3	5
申出人と連絡取れず	0	3	1	2	1
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	121
1月以上～3月未満	51
3月以上～6月未満	30
6月以上	6
計	208

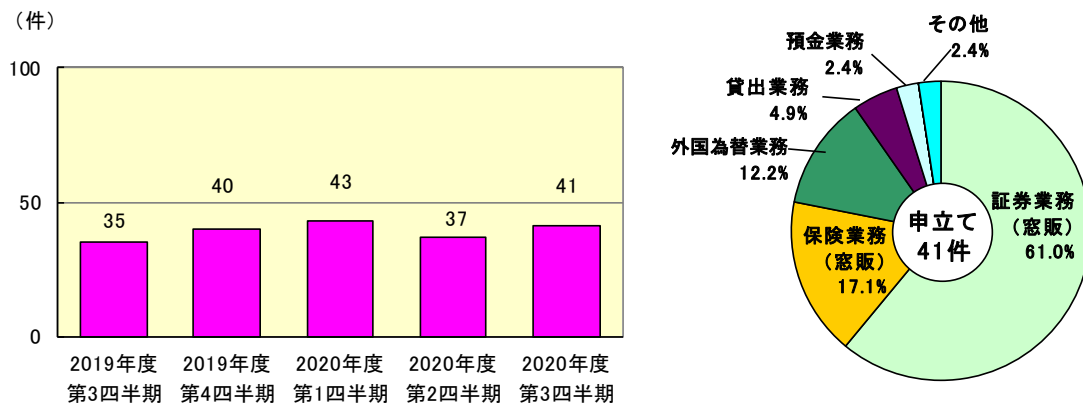
(注) 図表6は、苦情申出の受付から、図表5の終結事由に該当するものとして相手方銀行から苦情対応終了の報告を受けるまでの所要期間を示している。

## Ⅱ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

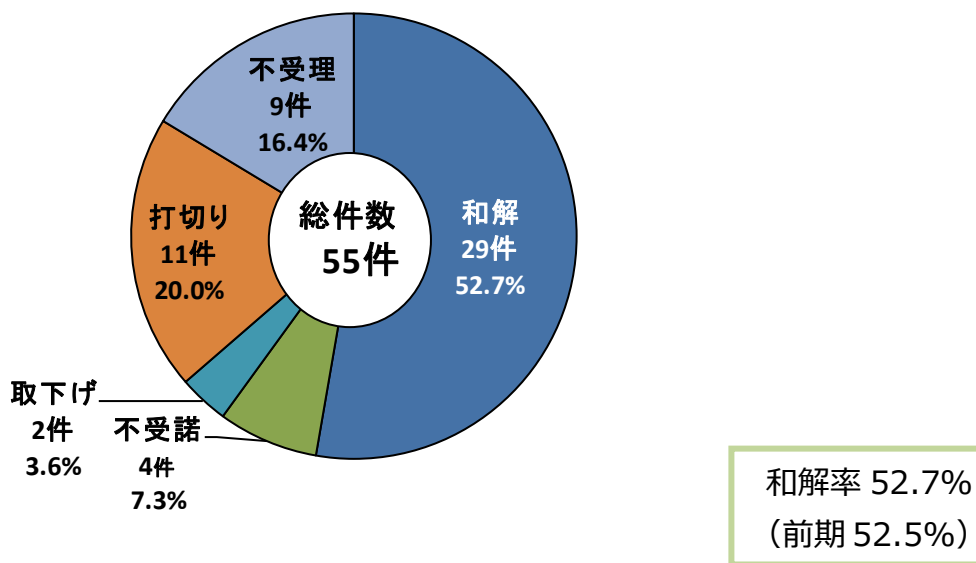
### 1. 概況

- ・新規申立件数は **41件** (前期比+4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)**の申立てが多かった。
- ・紛争解決手続終結事案における和解率は、前期比0.2ポイント増の**52.7%**。

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41件(前期比+10.8%)。
- 証券業務と保険業務にかかる申立ての割合が8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	前期増減	前期比	
預金業務		1	2.4%	▲ 1	▲ 50.0%
貸出業務		2	4.9%	▲ 3	▲ 60.0%
内国為替業務		0	0.0%	▲ 1	▲ 100.0%
手形交換		0	0.0%	0	-
外国為替業務		5	12.2%	3	150.0%
	外貨預金等	5	12.2%	3	150.0%
チャネル業務		0	0.0%	▲ 2	▲ 100.0%
証券業務(窓販)		25	61.0%	8	47.1%
	投資信託	21	51.2%	10	90.9%
保険業務(窓販)		7	17.1%	1	16.7%
デリバティブ業務		0	0.0%	0	-
	為替デリバティブ	0	0.0%	0	-
その他の銀行業務		0	0.0%	▲ 2	▲ 100.0%
加入銀行		0	0.0%	0	-
その他		1	2.4%	1	-
合 計		41	100.0%	4	10.8%

(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	1	0	0	0	0	1	2
内国為替業務	0	0	0	0	0	0	0	0
手形交換	0	0	0	0	0	0	0	0
外国為替業務	5	1	4	0	0	0	0	5
	外貨預金等	5	1	4	0	0	0	5
チャネル業務	0	0	0	0	0	0	0	0
証券業務(窓販)	25	10	6	4	3	2	0	25
	投資信託	21	9	4	4	2	2	21
保険業務(窓販)	7	1	1	2	2	1	0	7
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	1	0	0	1	0	0	0	1
合 計	40	14	11	7	5	3	1	41
構成比	97.6	34.1	26.8	17.1	12.2	7.3	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)

	2019年度 第3 四半期	2019年度 第4 四半期	2020年度 第1 四半期	2020年度 第2 四半期	2020年度 第3 四半期	(参考) 2019年度
当四半期中終結件数	53	36	26	40	55	179
あっせん案の提示後、和解	23	18	13	21	28	87
特別調停案の提示後、和解	0	0	0	0	1	0
あっせん案不受諾	2	0	2	0	4	2
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	5	3	1	2	13
紛争解決手続の打ち切り	12	10	2	14	11	50
適格性審査による不受理	12	3	6	4	9	27

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	4	6	0	0	2	0	21	17	2	3	0	0	55
あっせん案の提示後、和解	0	2	0	0	0	0	10	13	2	1	0	0	28
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	0	2	0	1	0	0	4
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	0	0	0	1	0	8	2	0	0	0	0	11
適格性審査による不受理	3	4	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	9

**図表 13 不受理事案とその事由（当四半期）**

(不受理件数 9 件)

申立ての概要	不受理事由	業務規程
根抵当権設定契約の解除要求	経営方針	27条1項(6)
根抵当権設定契約の解除要求	経営方針	27条1項(6)
不正に払い出された預金の返還要求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項(5)
説明不十分で締結させられた金銭消費貸借契約に係る保証料等の返還要求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項(5)
被相続人の預金の払戻しに関する情報開示請求	紛争の核心となる事実認定困難 経営方針	27条1項(5)、(6)
相続手続時における銀行の対応及び許可なく使用された家屋情報に関する損害賠償請求	経営方針 失当	27条1項(6)、(8)
相続預金の払戻し手続において負担した費用の支払請求	経営方針 経済的損失なし	27条1項(6)、(7)
説明不十分で支払わされた金銭消費貸借契約の違約金に係る損害賠償請求	経営方針	27条1項(6)
不十分な対応で契約できなかったNISA口座による投資信託の逸失利益の補てん及びテレフォンバンキングで投資信託が購入できなかったことによる損失の補償請求	経営方針	27条1項(6)

**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	10
3月以上～6月未満	13
6月以上	32
計	55

※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	18
6月以上	16
計	34

※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、安全でリスクが少ないと勧誘されて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、元本割れが発生したことから、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、投資経験がないAさんに対して、本件商品よりリスクレベルの低い金融商品を含めて提案する等、Aさんの商品選択の幅を広げるよう配慮すべきであったことを指摘し、B銀行がAさんの損失の一部を負担する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、預金よりも良い商品があると勧誘され、B銀行担当者を信頼していたため勧められるがまま本件商品を購入したが、元本割れが発生したことから、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、本件商品の説明資料に例示されている積立利率が実際の利率と乖離しているにもかかわらず口頭でのみ説明していること及び本件商品の購入金額が高額であるにもかかわらず説明当日に契約に至っていることから本件商品の販売がやや性急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

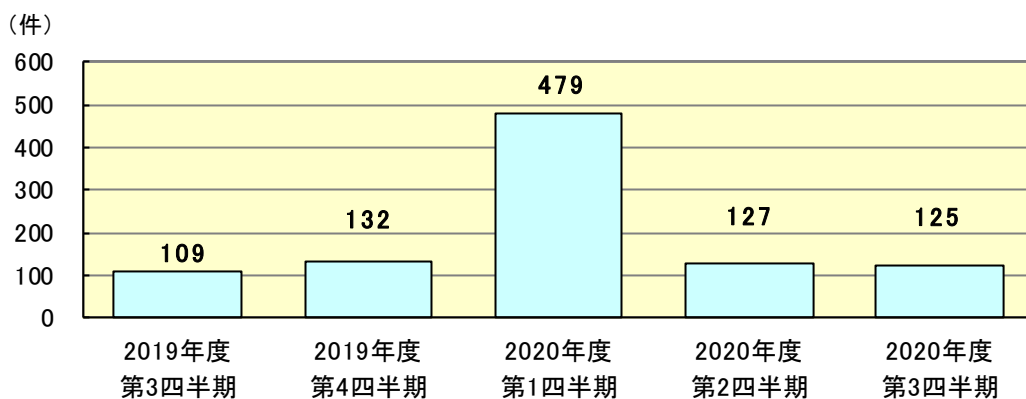
前期に引き続き、投資信託および保険に関する事案が多くを占めた。

### 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

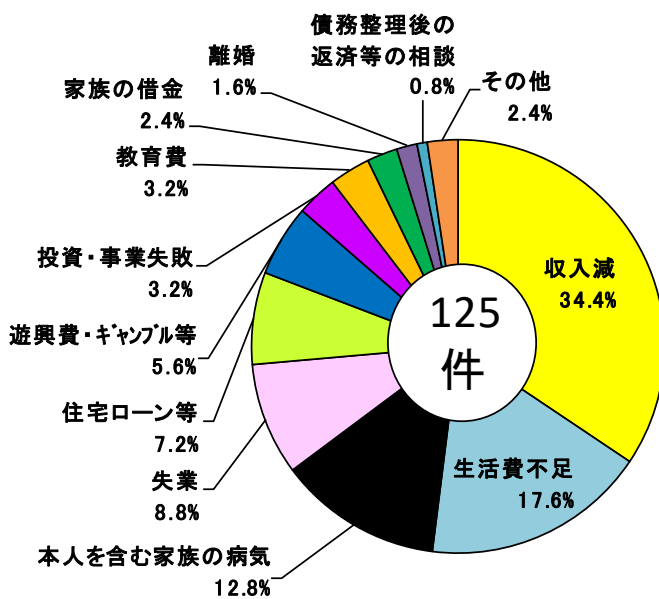
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施しているほか、中小企業向け融資に関する相談、カードローンに関する相談を受け付ける専用の窓口を設けている。

#### 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）



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	63	48.5%
銀行へ取次ぎ	17	13.1%
銀行を紹介	13	10.0%
法テラス(民事法律扶助)を紹介	10	7.7%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	10	7.7%
個人信用情報機関を紹介	3	2.3%
弁護士会を紹介	2	1.5%
住宅金融支援機構を案内	2	1.5%
その他	10	7.7%
<b>合計</b>	<b>130</b>	<b>100.0%</b>

(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。



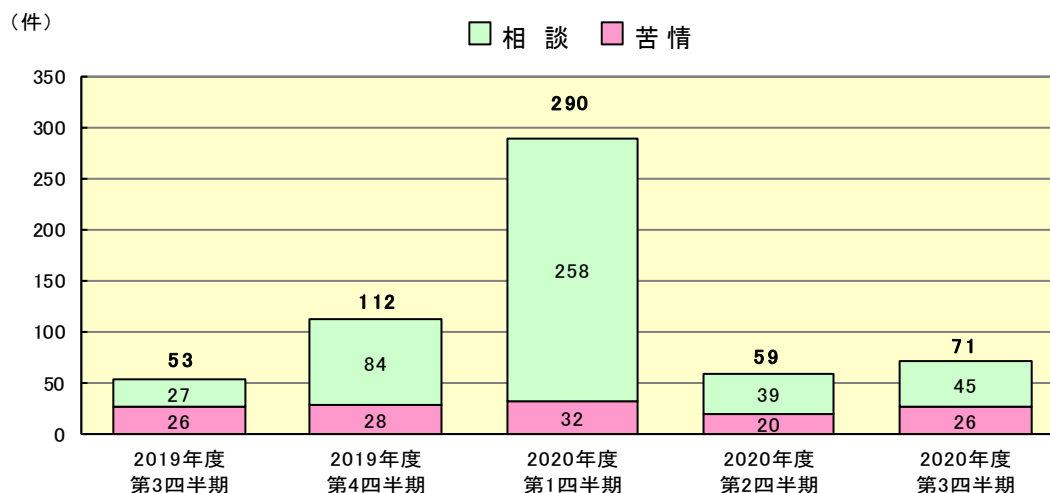
## ○ 当四半期の主なカウンセリング事例

<p>収入減</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 新型コロナウイルスの影響で時間外勤務手当がなくなり、給与が激減した。住宅ローンの返済が厳しいが、返済猶予に応じてもらえるだろうか。</li> <li>○ 新型コロナウイルスの影響で事業収入が大幅に減ってしまい、住宅ローンの返済を1年間利息のみにしてもらった。ところが、督促状が届き、半年間だけだったことがわかった。今後、仕事に就けるのではないかとっており、あと半年間利息のみの返済にしてもらえないか。</li> </ul>
<p>生活費不足</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 引越し費用の借入れをした。その後コロナウイルスの影響で収入が減り、ローンの返済をすると生活費が足りず、カードローンを利用した。カードローンの返済をしているが元本が減らない。早く元本を減らすにはどうしたらよいか。</li> </ul>
<p>本人を含む家族の病気</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 病気で4か月会社を休んでいる。住宅ローンを抱え、これまでは遅れることもなく返済しているが、今後の支払いが心配である。銀行に相談したら返済猶予に応じてくれるだろうか。</li> </ul>
<p>失業</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 新型コロナウイルスの影響で失業し、年金収入だけになった。年金は住宅ローンの返済に回ってしまい、生活費は同居している娘に援助してもらっていたが、娘も病気で休職することになり収入がない。どうすればよいか。</li> <li>○ 新型コロナウイルスの影響で会社の業績が悪く、12月末に解雇になる。妻もパートしかしておらず、子供もまだ大学生で教育費がかかる。住宅ローンは遅れることなく何とか返済してきたが、限界である。どこに相談すればよいのか。</li> </ul>
<p>住宅ローン</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 旅行会社に勤務しているが、新型コロナウイルスの影響で給与が半減してしまった。転職を考えており、住宅は残したいが、カードローンは返済困難である。減免できるような話を聞いたが、どうすればよいか。</li> </ul>

## 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（苦情を含む）の主な内容を見ると、「与信管理・回収」および「担保・保証・金利等」に関するものが15件、「銀行対応その他」および「新規融資」に関するものが12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

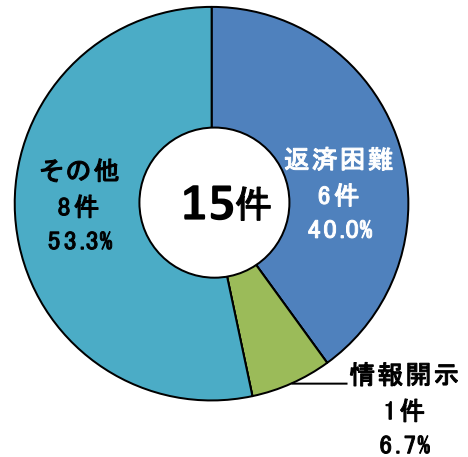
与信管理・ 回収	○ コロナウイルスの影響を受け、売り上げが減少している。借入先の銀行から事業資金の返済を強く求められている。これは貸しはがしではないか。
担保・保証・ 金利等	○ 銀行で条件変更中であるが、プロパー融資については条件変更の更新時に特段手数料等は請求されなかったものの、信用保証協会の保証付融資について追加保証料を求められた。そういうものなのか。国としての方針はないのか。
銀行対応 その他	○ 銀行からの借入れをリスケしてもらっている。これを新型コロナウイルス感染拡大対策の無利子無担保融資へ切り替えてほしいと銀行に要請したが、断られた。銀行は応じなくてはならないのではないか。
新規融資	○ 新型コロナウイルスの感染拡大の影響で、仕事が減って資金繰りが厳しい。今後仕事を得るためにも新しい機械等を購入したいが、融資してくれる銀行を紹介してもらえないか。

### 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15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	6	40.0%
貸付自粛	0	0.0%
情報開示	1	6.7%
過払金請求	0	0.0%
その他	8	53.3%
合計	15	100.0%

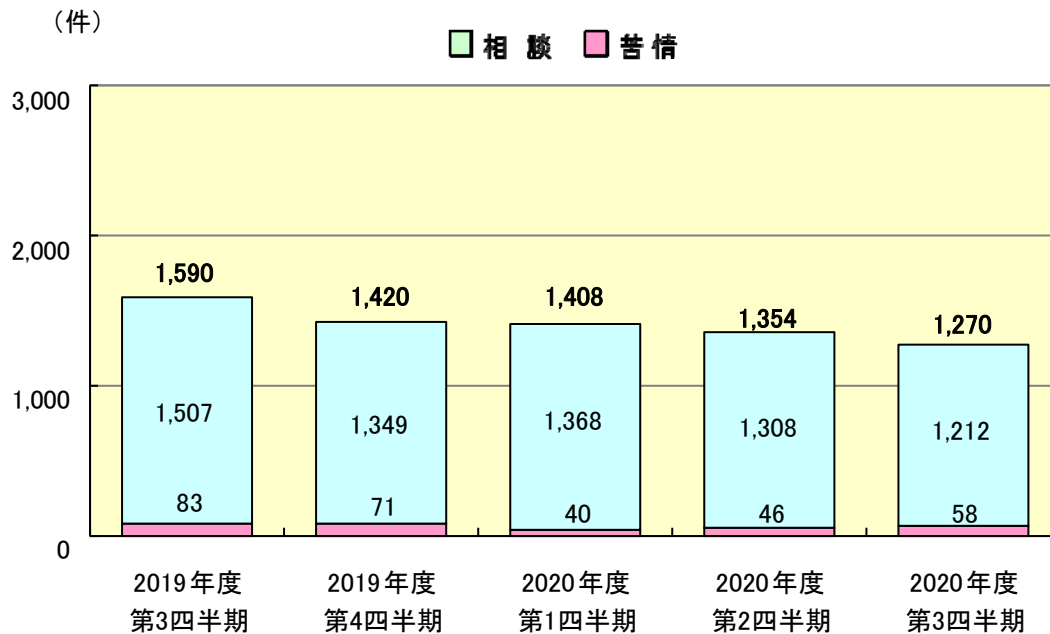


(注) カードローンについての主な事例は、p. 10 (苦情事例)、p. 17 (相談事例) およびp. 30 (カウンセリング事例) を参照。

#### 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	196	16.2%	13.3%	10	17.2%	100.0%	206	16.2%	15.7%
銀行協会	60	5.0%	▲ 20.0%	-	-	-	60	4.7%	▲ 20.0%
預金業務	406	33.5%	▲ 0.2%	21	36.2%	5.0%	427	33.6%	0.0%
貸出業務	149	12.3%	▲ 6.3%	8	13.8%	▲ 20.0%	157	12.4%	▲ 7.1%
内国為替業務	39	3.2%	2.6%	2	3.4%	-	41	3.2%	7.9%
手形交換	27	2.2%	▲ 43.8%	0	0.0%	-	27	2.1%	▲ 43.8%
外国為替業務	26	2.1%	4.0%	2	3.4%	-	28	2.2%	12.0%
チャンネル業務	33	2.7%	▲ 28.3%	5	8.6%	150.0%	38	3.0%	▲ 20.8%
証券業務(窓販)	18	1.5%	80.0%	2	3.4%	0.0%	20	1.6%	66.7%
保険業務(窓販)	7	0.6%	▲ 22.2%	3	5.2%	50.0%	10	0.8%	▲ 9.1%
デリバティブ業務	1	0.1%	0.0%	0	0.0%	-	1	0.1%	-
その他の銀行業務	43	3.5%	▲ 18.9%	4	6.9%	▲ 20.0%	47	3.7%	▲ 19.0%
その他	207	17.1%	▲ 21.6%	1	1.7%	-	208	16.4%	▲ 21.2%
合計	1,212	100.0%	▲ 7.3%	58	100.0%	26.1%	1,270	100.0%	▲ 6.2%

※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、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)