

全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況
(2021 年度第 3 四半期)

2022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2021年度第3四半期（2021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	26
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	32
IV. 各地銀行協会における相談・苦情の受付状況	36

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

4,080件 (前期比14件増(+0.3%)、前年同期比727件減(▲15.1%)) (図表1参照)。

② 相談件数

3,141件 (前期比25件増(+0.8%))。

業務分類別では、「預金業務」(620件(19.7%))、「加入銀行」(358件(11.4%))、「銀行協会」(311件(9.9%))の順(図表2・3参照)。

③ 苦情件数

939件 (前期比11件減(▲1.2%))。

業務分類別では、「預金業務」(319件(34.0%))、「貸出業務」(145件(15.4%))、「チャネル業務」(89件(9.5%))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影響を受けた、住宅ローン等の返済に関するコンサルティングサービスへの相談、事業資金の新規融資・返済条件の変更・制度融資等中小企業の資金繰りに関する相談、および「『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」(以下「コロナ特則」という。)に関する相談が引き続き寄せられた。

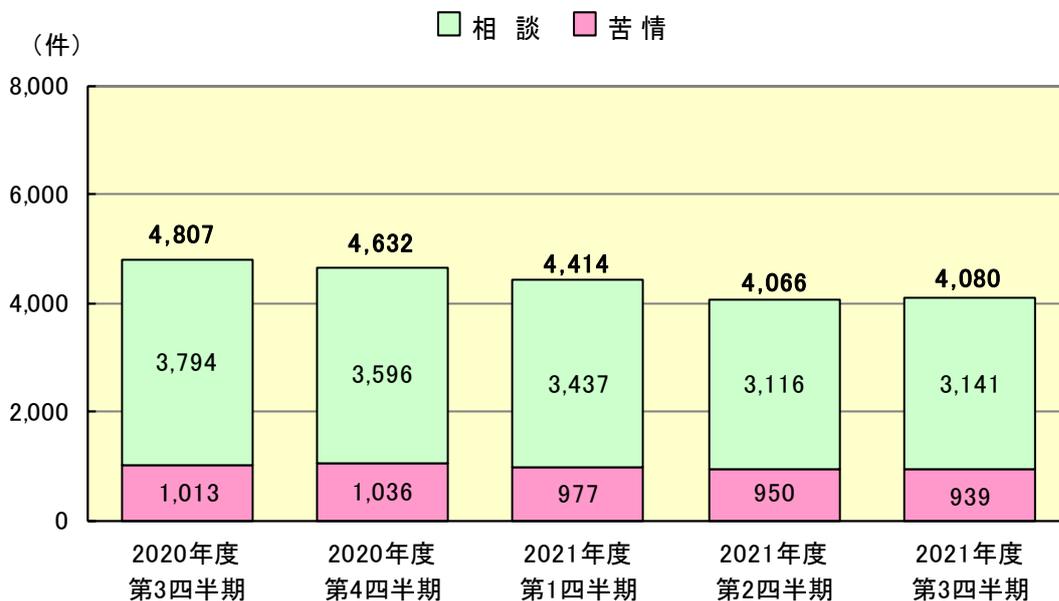
⑤ リスク性商品の苦情

「証券業務(窓販)」は前期に比して増加した(59件(前期比+43.9%))。「保険業務(窓販)」は前期に比して減少した(24件(前期比▲22.6%))。

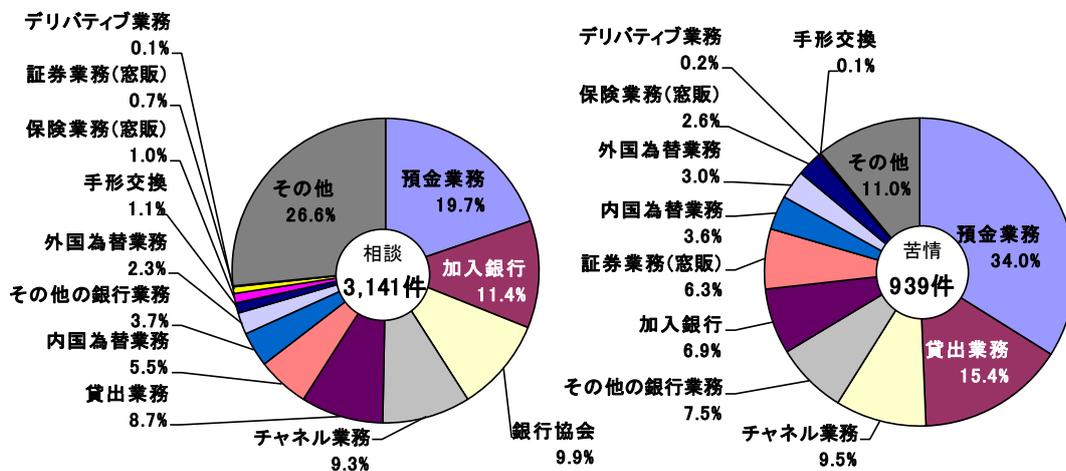
⑥ 取引目的等の確認書面に関する苦情・相談

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・収入等まで記入を求めることや、提出すること自体に対する苦情、および記入方法についての相談が、前期に続き寄せられた。

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) 業務別分類の内訳は資料1参照。

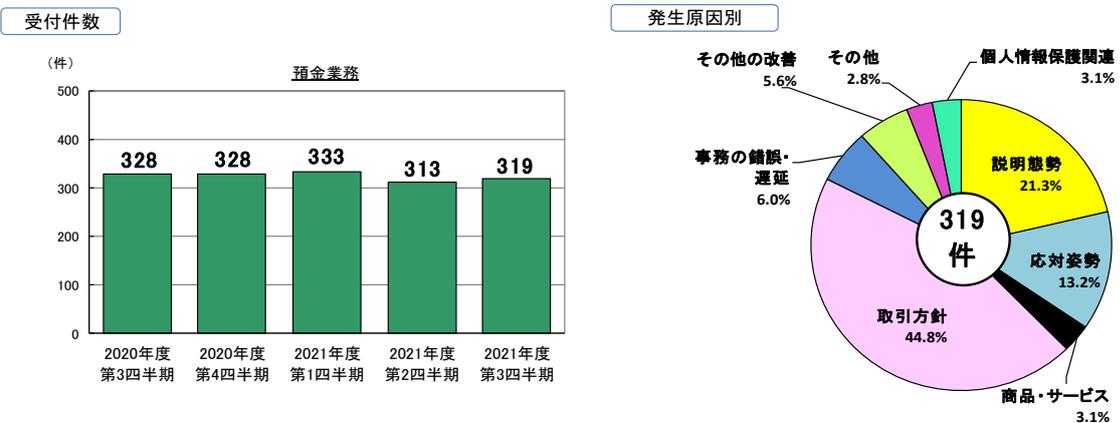
2. 苦情の受付状況

- 当四半期の苦情件数は、**939件**（前期比▲1.2%）。
- 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…319件（前期比+1.9%）

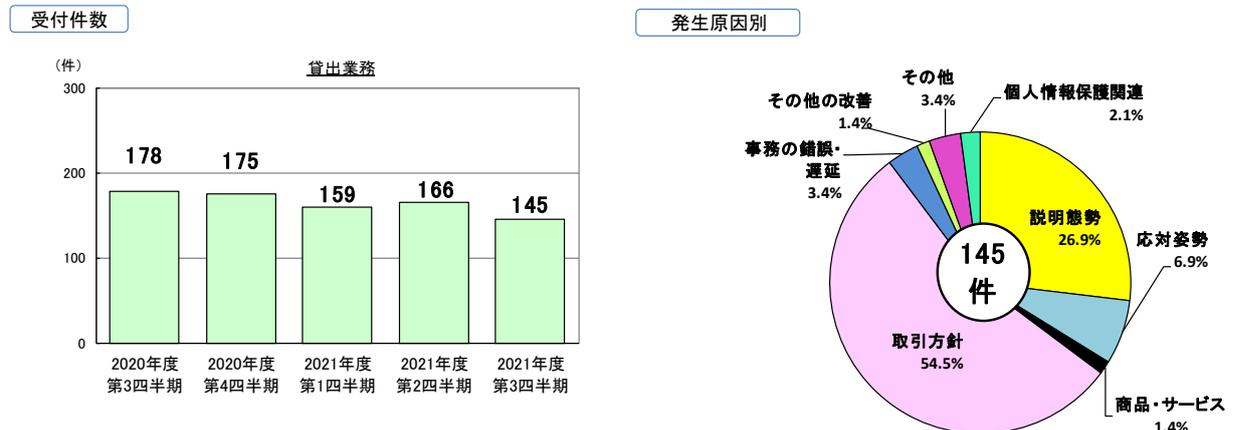
- 苦情件数は、前期に比して増加した。
- 業務分類別では、口座解約・払戻し、口座開設、相続に関する苦情が全体の7割以上を占めた。
- 発生原因別では、取引方針に関するものが4割強であった。



(注) 発生原因別の内訳は資料2参照。

貸出業務…145件（前期比▲12.7%）

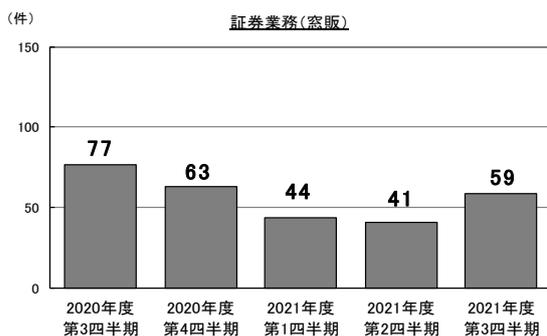
- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 業務分類別では、住宅ローン・事業資金・消費者ローンに関する苦情が全体の8割以上を占めた。
- 発生原因別では、取引方針に関するものが5割強であった。
- 消費者ローンについては、延滞時の扱い、管理回収への不満や返済方法に関する苦情等が寄せられた。住宅ローンについては、新規にローンを借りる際の説明不足、融資条件（担保・保証・金利・手数料等）への不満等が寄せられた。事業資金については、管理回収、融資条件、新規融資の謝絶に関する苦情等が寄せられた。



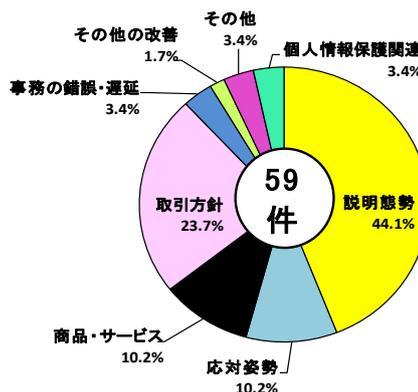
証券業務（窓販）…59件（前期比+43.9%）

- 苦情件数は、前期に比して増加した。
- 業務分類別では、投資信託に関する苦情が全体の6割強を占め、投資信託以外では、仕組債、外債やファンドラップに関する苦情が寄せられた。
- 発生原因別では、説明態勢に関するものが4割強であった。

受付件数



発生原因別



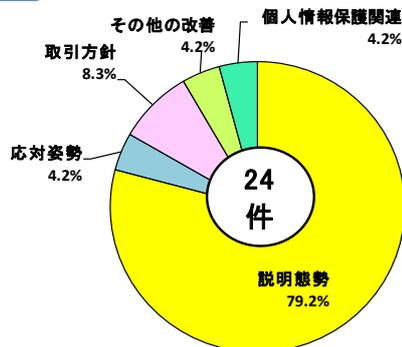
保険業務（窓販）…24件（前期比▲22.6%）

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 業務分類別では、生命保険契約に関する苦情が全体の8割以上を占め、うち外貨建ての保険契約に関する苦情が3割強を占めた。
- 発生原因別では、説明態勢に関するものが8割弱であった。

受付件数



発生原因別



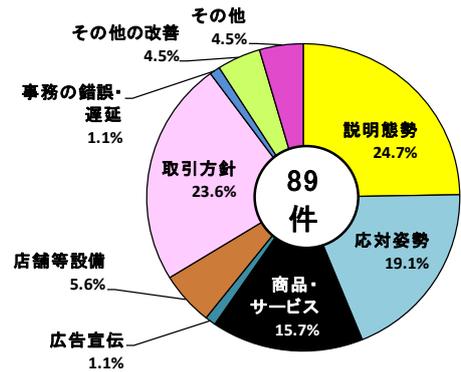
チャネル業務…89件(前期比▲9.2%)

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 業務分類別では、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苦情等が寄せられた。

受付件数



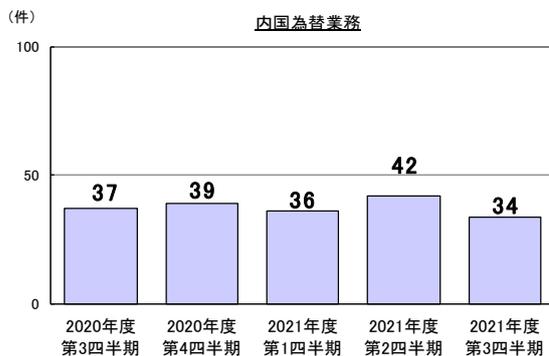
発生原因別



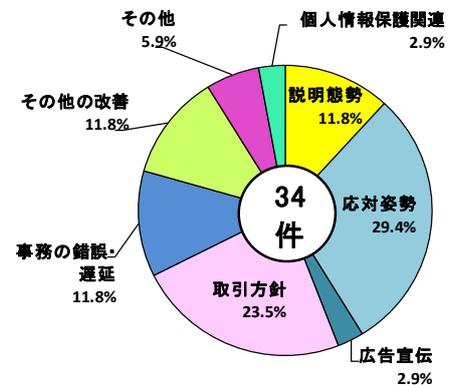
内国為替業務…34件(前期比▲19.0%)

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 業務分類別では、振込・送金に関する苦情が全体の9割以上を占め、窓口での手続きに要する時間に関する苦情や、誤振込の際の組戻手続きについての銀行の説明や対応等に関する苦情が寄せられた。

受付件数

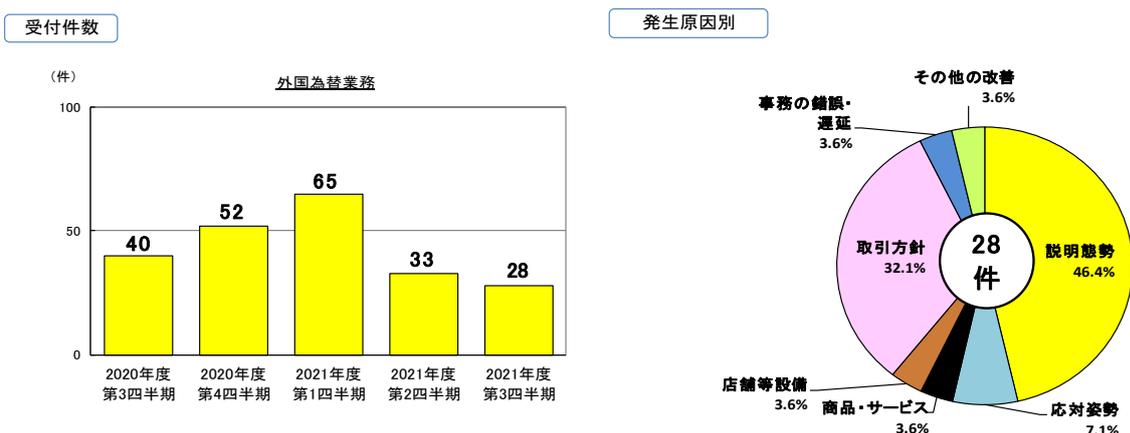


発生原因別



外国為替業務…28件（前期比▲15.2%）

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 業務分類別では、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。
- 発生原因別では、説明態勢に関するものが5割弱であった。



デリバティブ業務…2件（前期比±0）

- デリバティブ内在預金に関する損失等について苦情が寄せられた。

その他の銀行業務…70件（前期比+40.0%）

- 通貨・両替に関する苦情が3割弱を占め、次いで口座振替が2割強、資産運用関係に関する苦情が2割を占めた。

加入銀行…65件（前期比▲5.8%）

- 銀行員の応対等に関する苦情が寄せられた。

その他…103件（前期比+1.0%）

- 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/テロ資金供与対策に関するガイドライン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や、マイナンバーカードの提示に関する苦情が寄せられた。

(2) 当四半期の主な苦情事例 (■印：複数あった事例、○印：特徴的な事例)

預金業務

〔口座開設〕

- 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。(または理由の説明に納得ができない。)
 - 一任意団体の口座開設を謝絶された。その理由を説明してくれず納得できない。
 - 一会社を設立した。銀行に口座開設を申し込んだところ、インターネットアプリの使用を条件とされた。アプリの使用を断ると口座開設を謝絶された。本件の苦情を申し出たところ、銀行員からはそのような条件は付していないとの回答を受け、事実を認めようとしな。納得ができない。

〔預金全般〕

- 銀行口座への入金ができなくなった。同行から預金規定の根拠条文を示されたが、その範囲が広く、どれにも該当しないと思われる。この銀行口座を振込や公共料金の引落としなど幅広く使っており、困る。一方的な措置のため納得ができない。

〔異動・諸届・移管〕

- 新型コロナウイルス感染防止の観点から、他行と同様に、A銀行に法人の代表者変更手続きを郵送で対応して欲しいと依頼したが、銀行からは頑なに応じてもらえず、納得ができない。

〔口座解約・払戻し〕

- 解約・払戻し時の本人確認資料の提示や手続方法に対して納得ができない。
 - 一高度障がいの子供に代わり、親の私が介護費用を銀行から払い出す際、銀行から介護費用として支払った領収書の提出を求められた。預金規定等が根拠だと述べているが、納得ができない。
- 兄が母名義の通帳と印鑑を勝手に持ち出し、無断で預金を払い出している。このため、弟の私から銀行に払出しの停止を求めたが、新型コロナウイルスの影響で、介護施設にいる母を訪問して意向を確認できないため、対応できないと言われた。納得ができない。

預金業務

- 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、家族が払戻手続きをしようとしたが断られた。

—入院中の母の定期預金を普通預金に移したく、母に代わって銀行へ相談したところ、病院に電話を持ち込み、本人確認をしないと手続きができないと言われた。新型コロナウイルスの影響で家族は面会や電話ができない状況のなか、病院に迷惑をかけることになる。他の銀行では柔軟な対応を提案してくれたので納得できない。

〔相続〕

- 相続預金を払い戻す際の書類と手続きに対する不満。
—母親が死亡した。父は既に他界しており、相続人は私しかいないにもかかわらず、銀行から相続手続きのための印鑑として実印と印鑑登録証明書を求められた。同じ銀行に私の口座があり、銀行は私のことを認識しているはずである。なぜ印鑑登録証明書をつけて実印である必要があるのか法的根拠を知りたい。
- 被相続人の預金等の情報を開示してくれない。
—一部の相続人が弁護士に依頼し、弁護士会照会を利用して、銀行に被相続人の口座の動きの開示を求めた。銀行は当該預金から振り込んだ相手（＝本件苦情申出人）の口座まで開示した。そこまで開示することに納得ができず、銀行に抗議し、法的根拠を求めたところ、銀行の弁護士名で問題ないとの回答を受けた。納得ができない。

貸出業務

〔消費者ローン〕

- 新型コロナウイルスの影響で銀行のカードローンや教育ローンの返済が3~4か月延滞したため、銀行から、カードローンの代位弁済の通知を受けるとともに、信用情報機関に教育ローンの延滞情報が登録される旨の内容証明郵便が届いた。延滞を解消する見通しがあるのに、連絡もなく信用情報機関に登録するのは納得ができない。

〔住宅ローン〕

- 新規融資の謝絶や説明不足に対する不満。
 - 一新型コロナウイルスの影響で仕事が減り、住宅ローンの返済が厳しかったため、銀行に元本の返済猶予を依頼したところ応じてくれた。担当者から事前に当月に引き落とされる金額を聞いていたが、実際にはそれよりも多額の預金が引き落とされた。担当者の誤説明により、今後の資金計画が狂ってしまった。納得ができない。
- 住宅ローンを完済したが、担保抹消手続きに費用が掛かることを契約時に聞いていない。改めて銀行に説明を求めたが、対応が悪い。
- 住宅ローンを本審査で否決された。市街化調整区域は融資対象外という理由であった。それなら仮審査の時に否決するべきである。この苦情を銀行に伝えてもらいたい。

〔事業資金〕

- 新型コロナウイルス対策のため、銀行から運転資金の融資を受けた。これまで返済遅延はなかったにもかかわらず、取引先に資金を支払うたびに銀行から用途を確認される。いつまで確認するのかと銀行に聞くと、完済するまでとの回答で、納得ができない。
- 昨年、銀行から3年間は返済する必要はないと聞いて、新型コロナウイルス対策の融資を受けた。しかし、毎月利息だけではなく元金分も引き落とされていた。利息は後で国から給付されるが、元金返済により手元資金が減るのは困る。納得ができない。

証券業務

〔投資信託〕

- 十分な説明もなく投資信託を購入させられて損失が発生し、不満である。
一数年前、銀行員が執拗に自宅に来訪してきて、安全な商品と言われ、なけなしの預金で投資信託を購入した。しかし、元本割れしている
ので、原状回復してほしい。
- 他の金融機関で既にNISA口座を持っていたが、A銀行でも投資信託の積立NISAを申し込み、既に初回積立金が引き落とされた。ところが後でNISAは一金融機関でしか利用できず、その後に開設された口座は、非課税扱いにならないことを知った。そこで、当該行に電話で投信の解約を申し出たが、行員は「プラスになってから、解約する方法もある。」などと言って、反応が鈍い。銀行がスムーズに解約を受け付けてくれず、納得ができない。
- 既存のファンドの解約や新規のファンドの購入にあたり、銀行担当者から私との会話を全部録音すると言う。これでは、緊張して雑談もできない。止めさせる方法はないか。

保険業務

〔生命保険〕

- 説明不十分で保険商品を購入させられて損失が発生し、不満である。
一3年前に外貨建て生命保険の申込みをした。3年で110%になると言われて、現金を払い込んだ。3年経って、解約返戻金のお知らせが届いたが、契約内容と異なり元本割れをしている。保険会社に確認をしたところ、「110%というのは目標値であって、過去の実績である。」と言われた。納得がいかない。
- 父の遺産を相続し、銀行担当者から保険を勧められた。税金がかからず、いつでも解約できると言われたが、実際はそうではなかった。納得ができない。

チャネル業務

〔CD・ATM取引〕

- 意図しないATMの利用手数料を取られ不満である。
 - ー共同利用のATMで現金を払い出した。カードを差し込むと手数料の画面が表示され、「手数料無料」と強調されたので無料と思っていたが、徴求されていた。手数料を返金してほしいし、画面表示は誤解を招かないよう改めてほしい。
 - ー父が入院中の母名義の口座から入院費用を引き出すためにATMを操作していたところ、銀行の案内係から本人のキャッシュカードではないと言われ、カードを取り上げられた。母は外出できず、窓口に取りに行くことはできない。父では名義人本人でないことを理由に、カードを返してもらえない。なんとかならないか。

〔カード〕

- デビットカードによる不正引落があったと銀行から連絡があり、確認書類を提出した。3か月以上経っているのに返金されず、調査の報告もない。状況を教えてほしい。

〔インターネット・モバイルバンキング〕

- ログインができなかったことに対する不満。
 - ー銀行で契約した定期預金が本日満期日を迎え、インターネット経由で解約手続きをしようとしたがロックされていた。銀行に問い合わせると、一定期間インターネットバンキングの利用がない場合はロックすることのこと。契約時にそのような説明は聞いていなかった。支店に来訪するか、郵送対応になると言われたが、納得ができない。

内国為替業務

〔振込・送金〕

- 子供の大学の学費を振り込もうとした。子供の本人確認ができない限り、大学発行の振込依頼書があっても10万円超の現金振込は受付できないと言われた。
- 組戻手続きや誤振込時の銀行の説明対応への不満。
 - ーインターネットバンキングで他行の自分の口座に振り込むにあたって、パソコン操作に不慣れなため、銀行員に電話で教えてもらいながら手続きをした。それにもかかわらず、別人の口座に振り込まれてしまった。銀行で組戻手続きを依頼したが、被仕向銀行から受取人に連絡がつかないとの回答を受けた。納得ができない。

外国為替業務

〔海外送金〕

- 銀行に海外送金の受付を断られた。
- 海外から資金が着金しているにもかかわらず、入金処理がされない。
一銀行に海外からの送金手続きを依頼したが、銀行は資金が着いているにもかかわらず入金してくれない。送金を受け付けないなら事前にいうべきである。手数料や時間も無駄になり、予定の不動産を購入できないかもしれない。銀行からは総合的判断としか説明がなく、納得ができない。
- マネー・ローンダリング/テロ資金供与防止の観点から取引目的に関する過大な証拠資料の提出依頼があり、不満だ。
一銀行に海外送金を依頼した際、大量の書類の提出を求められた。銀行は送金を断るために求めているように感じた。「やりたくないのか」と尋ねると、本部の指示で書類を求めており、現場ではやる気だとの回答を受けた。この不満を本部に伝えてほしい。

〔外貨預金〕

- 外貨定期預金を契約しているが、今解約したら為替差益を得られるので中途解約を申し出たが、断られた。説明書面には、中途解約は原則として出来ず、銀行がやむを得ないと判断したときにのみ認められるとある。しかし、他行では応じていると聞く。よって当該銀行も応じるべきではないか。

〔その他〕

- 遠方のため、予めトラベラーズチェックの買取りが可能か確認をしてから支店に出向いたにもかかわらず、支店では買取りはできないと言われた。納得できない。

その他の
銀行業務

〔口座振替〕

- 2015年に解約したいと電話で申出て、了承された。その2年後の2017年に未請求分があるとのことで、自動引落を指定していた私の口座から勝手に引落された。納得ができない。解約した契約なのに自動引落されてしまうことがあるのか聞きたい。
- 高齢の父が契約している口座振替を止めたい。父は外出できないため、私が父の委任状と本人確認資料を持って支店へ出向き、手続きを依頼したところ断られた。銀行本部に代理人の手続きを受け付けない支店があると伝えると、支店が判断すると言われた。金融庁にこのことを伝えると、全銀協を案内された。代理人の手続きを受け付けないという銀行の判断は、おかしい。

〔貸金庫等保管サービス〕

- 貸金庫利用料の値上げの案内を受けたので、施設に入居している母親が契約している貸金庫を解約したい。交渉の末、委任状による手続きは了承されたが、貸金庫の届出印が心当たりの印と一致せず謝絶された。銀行は印影を見せてくれず、手数料も引き落とされてしまった。納得ができない。

〔資産運用関係〕

- 銀行で実績配当型の金銭信託を契約したが、元金割れリスクがあることの説明を受けていなかった。高齢であることを理由に契約を取り消したい。
- 銀行担当者から、iDeCoの運用商品の説明を受けた際、元本保証のない商品についても、今まで元本割れをしたことがないから大丈夫、これからもない、と聞いた。元本保証がない以上違和感を覚え、説明者を代わってもらったところリスクがあると教えてくれた。この話を本部に伝えたところ、役席者から、担当者はそのような発言はしていないとの回答を受けた。謝罪どころか否定をするとは、納得ができない。

〔通貨・両替〕

- 両替手数料に関する不満。
 - A銀行の小銭の両替手数料が高すぎる。1円玉を500枚両替してもらうと、500円受け取るのにそれ以上の手数料を支払うことになる。銀行は貨幣の価値を下げている。
 - A銀行で両替を依頼したところ、10枚までしか無料で対応できないと言われた。以前は可能であり、事前にそのような案内を受けていなかった。取扱いを変えたならば、店内にポスター等を張っておくべきである。銀行にこの意見を強く伝えてほしい。

加入銀行

- 定期預金の満期を迎え、銀行員から投資信託を勧められてNISAを利用して購入した。しかし、NISAが利用できておらず、投資信託は利益が出ているものの、売却すると課税されるため躊躇している。課税分の補てんを求めたが、既に異動した担当者は、私からNISA利用意向について聞いていなかったと言われ、銀行に非はないとして補てんを謝絶された。納得ができない。
- A銀行のダイレクトセンターから勧誘電話の着信があったが、名前を名乗らず留守電にも何も残っていなかった。留守電に繋がったらせめて用件と名前くらい残すのがマナーではないか。これまでも着信があり、しつこいと感じている。

その他

〔金融関連業法等〕(取引目的・職業等に関する確認書面)

- 書類を提出しなければならないことが不満だ。
- 資産・収入等まで書かせるのは行き過ぎだ。
 - 一取引時確認の書類が届いた。登記事項証明書の入手費用や書類作成にかかる時間や労力を、国や銀行が負担してくれるのか。それもせずに利用者に求めるのはおかしい。
- 個人情報の取扱いに関する懸念。
 - 一郵便が届き、年収や預金残高を聞くようなアンケート用紙が入っている。送り先が私書箱宛になっている。私書箱に送ることで情報が漏れたりしたら大変なことになる。
 - 一取引目的確認のための葉書が届き、インターネットで回答せよとのこと。口座番号等大事な情報をネットで報告しろとは失礼だし、詐欺かも知れない。確認の仕方が良くない。支店の営業マンが該当する顧客に一人一人事情を説明してから回答させるべきである。

〔金融犯罪関連〕

- 還付金詐欺やキャッシュカードのすり替え詐欺等の被害に遭ったが、銀行が十分な対応をしてくれない(または補償の対象外とされた)。
 - 一警官を騙る詐欺により、4行で合計400万円の被害に遭った。3行からは75%の被害回復を受けたが、1行は補償がゼロだという。納得ができない。
 - 一両親が還付金詐欺に遭った。両親それぞれがATMで操作した。母は操作に手間取っていたことから銀行側が気づき、振込は止まった。しかし、父の振込は実行されてしまった。すぐに振込先の銀行へ口座の凍結を依頼したが、警察からの凍結要請がないとできないといい、手続きが遅れた。結果、父が送金した資金の大半は下ろされてしまった。不満である。
 - 一詐欺に遭い、キャッシュカードを使われてしまった。長年、住宅ローンや年金受け取りなどで当該銀行を利用してきたにもかかわらず、75%しか補償されず、納得ができない。

3. 相談の受付状況

- 当四半期の相談件数は、**3,141件**（前期比+0.8%）であった。
- 業務分類別では、「預金業務」、「加入銀行」、「銀行協会」、「チャネル業務」、「貸出業務」の順となった。
- 「預金業務」では、口座解約・払戻しに関する相談は2割強であり、相続、口座開設に関する相談は、それぞれ約2割を占めた。
- 「貸出業務」のうち、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、事業資金の新規借入の手続きや返済に関する相談で8割強を占め、そのうち消費者ローンに関する相談が約3割を占めた。また、新型コロナウイルス感染症の影響を受けた消費者ローンの返済等に関する相談やコロナ特則に関する相談が引き続き寄せられた。
- 「チャネル業務」では、「インターネット・モバイルバンキング」や「CD・ATM取引」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」に関する相談が引き続き寄せられた。
- 「その他」では、マネー・ローンダリング/テロ資金供与対策に関するガイドライン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引き続き寄せられた。

○当四半期の主な相談事例(■印:複数あった事例、○印:特徴的な事例)

預金業務

〔預金全般〕

- 以前に自らまたは家族が開設した口座の所在を教えてください。
 - 一親が認知症になり、口座がある金融機関が分からないため、一括して調べてほしい。
 - 一亡き祖父が、子や孫の名義で預金口座を作っていないか確認したい。

〔口座開設〕

- 口座開設の可否について教えてください。
 - 一刑務所収監中の方が年金受給年齢になったため相談を受けた。年金の裁定請求は可能だが、新規口座開設を代理で依頼することは可能か。
- 凍結口座名義人リストに掲載されたことがあるが、銀行は新たな口座の開設に応じてくれるか。
 - 一数年前に身内の者が未成年の子供の口座を売却したらしく、警察から問合せがあった。普段使っていない口座であったため凍結されたことを知らなかった。口座が凍結されると新規に口座を開設することは難しくなるか。今後、子供が就職して新規に口座が必要になった場合、簡単に口座を作成できなくなるか。
 - 一私の口座が詐欺に利用され、口座が作れない。今回就職するため口座を作りたいが、どの銀行でも開設できない。どうしたらよいか。

○ 口座開設申込みにあたり、勤務先の記入を求められたが、書かなければならないか。

○ 口座開設時の本人確認資料として、新型コロナウイルスワクチン予防接種済証明書は利用できないか。

〔異動・諸届・移管〕

○ 個人事業主。口座名に事業者名の追加を依頼したが謝絶された。どうすればよいか。

預金業務

〔口座解約・払戻し〕

- 預金者が入院中で銀行に出向けない。入院費用の支払いなど、どうすればよいか。
 - 一親が認知症を患い入院し、寝たきりで出歩くことができない。キャッシュカードの暗証番号を忘れ、通帳の所在もわからない。入院費を支払う必要があるが、どうすればよいか。(13563)
 - 一父が重症で入院中。会話もままならないなか、家賃の引落ができず滞っている。別の銀行に預金があり、これを払い出したいが、キャッシュカードの暗証番号が聞けない。通帳はあるが届出印が見つからない。どうしたらよいか。
- 小学生の子供の預金口座から払戻をしたいが、代理人として手続きを行うために必要な書類を教えてほしい。なお、子供のマイナンバーカードは作成していない。

〔相続〕

- 相続に必要な書類や手続きを教えてほしい。
 - 一故人の預金を調べ、ある銀行の定期預金の証書を見つけた。預金の有無を確認する都度、各銀行から相続関係説明図や相続人の証明を求められるのか。
 - 一銀行の相続手続きにおいて、戸籍謄本を求められているが、相続関係説明図でも代用できるか。
- 相続預金がどこの銀行にあるか調べる方法はあるか。
 - 一息子が死亡した老夫婦から相談を受けている。故人のネット銀行との取引の有無を調べる方法があるか。

〔紛失・盗難〕

- キャッシュカードの再発行を受けたが、口座振替を行っている会社等に連絡は必要か。

〔その他〕

- 父から、覚えのない口座取引があるので、銀行で調べて欲しいと言われたが、私が代理で出向いて教えてくれるものか。
- 預金がなくなった。口座のある支店へ問い合わせても、ありませんと言われるだけで取り合ってもらえない。そちら(全銀協相談室)で調べてもらえるか。

貸出業務

〔消費者ローン〕

- コロナ特則は、2020年2月以前の借入が対象だが、その後に借入額が増えてしまった場合やりボ払分も適用可能か。また、利用状況を見ると特定調停の申立てに至る件数が少ないが、その理由を教えてください。
- 銀行のカードローンの利息について聞きたい。初めて借り入れ、その日のうちに返済したとすると、その分の利息はゼロか。それとも1日分取られるのか。

〔事業資金〕

- 自治体の融資担当者。新型コロナウイルスの影響を受けて資金繰りに窮した事業者等が、コロナ特則を申請しても、債権者は特定調停に応じるより保証会社の代位弁済を受けた方が得策であり、調停案に応じるメリットがない。コロナ特則にもとづく債務整理に強制力が伴わなければ、効果が見込めないと思われるが、いかがか。

〔住宅ローン〕

- 住宅ローンを借り入れているが、夫が高度障害になった。手続方法を教えてください。
- 年齢は50歳台、年収3,000千円台の女性が、金利が2%弱で30年の住宅ローンを借りている。かなり無理な借入のようだが、この住宅ローンの借入は問題ないか。

内国為替業務

〔振込・送金〕

- 入金されない理由や入金時限を知りたい。
 - －A銀行から振り込んだが、受取人が入金を確認できない。どのように調べればよいか。(13379)
 - －本日、A銀行へ振込みをしたが、15時を過ぎても入金されない。いつもは10分位で入金されている。入金はいつになるのか。
- 振込みを誤り、銀行に組戻しを依頼したが、受取人と連絡が付かないため組戻し手続きを終了すると言われた。弁護士に相談すると誤振込の金額よりも多額の費用を要する。どうすればよいか。

外国為替業務	<p>〔海外送金〕</p> <ul style="list-style-type: none">■ 海外送金時に銀行に提出するエビデンスや海外送金の方法を知りたい。 一夫が日本に居住し、妻が海外にいる夫婦が海外送金をするに際し、銀行から夫婦の関係性を示す書類を求められた。戸籍がないため結婚証明を提出すればよいか。○ 海外送金を当座預金口座で受け取れるか。 <p>〔その他〕</p> <ul style="list-style-type: none">■ 外貨小切手の取立業務を受け付ける銀行を知りたい。 一トルコの銀行が振り出したドル建ての小切手を、日本で取り扱う銀行はあるか。
証券業務(窓販)	<p>〔投資信託〕</p> <ul style="list-style-type: none">○ 高齢の母が複数の投資信託を契約している。遺産分割協議書の準備をしているが、母の保有状況がわからないため、調べる方法を教えてほしい。
保険業務(窓販)	<p>〔第三分野〕</p> <ul style="list-style-type: none">○ 銀行からフリーケアプログラムの案内が届いた。興味があるので問い合わせたい。○ 銀行から「あんしん介護プラン」という書類を貰った。このプランについて聞きたい。

チャネル業務

〔カード〕

- 銀行のデビットカードで身に覚えのない引落があったので調べてほしい。

〔インターネット・モバイルバンキング〕

- インターネット・バンキングの操作方法を知りたい。
 - ー銀行からキャッシュカードが届き、アプリで手続きをする必要があるが、ログインの仕方が分からない。どうしたらよいか。
- システム業界の社員の多くがネット専業銀行を利用しており、便利だと聞く。将来的に銀行業界全体としてもネットバンキングを中心とする経営形態に変革していくのか。
- 携帯電話の契約の際、クレジットカードの作成を勧められ了解したところ、後日、銀行のキャッシュカードが届き、ログイン等の設定が必要だとわかった。70代の私には理解ができず、解約したいが、連絡先の記載もない。どこに連絡すればよいか。

〔CD・ATM取引〕

- キャッシュカードが使用できない、入出金ができない。
 - ーキャッシュカードを使ってコンビニATMから引き出そうとしたところ、エラーとなった。キャッシュカードが古いせいだと思う。ICチップの入った新しいタイプのカードに変更したいが、どのような手続きをすればよいか。

その他の銀行業務

〔資産運用関係〕

- 障がいを抱える未成年の子供が成人する前に、万が一、私に何かあった場合に備え、預金の運用を含めて管理方法等を考えたい。どうしたらよいか。

〔口座振替〕

- 全銀協の預金口座振替事務取扱基準によれば、口座振替の停止を伝えたと、口座振替のデータを送った後であっても、銀行は業者へ連絡をするのか。
- 身に覚えのない引落があったので調べたい。

〔通貨・両替〕

- 何千万円ものタンス預金がある。新たな紙幣が発行されたら、全額両替しないと使えなくなってしまうのか。

その他

〔金融関連業法等〕

(取引目的・職業等に関する確認書面について)

- 回答書面を提出する義務はあるのか。
 - 一 銀行から取引時確認の書類が届いた。本人確認書類の表・裏の両面の写しを同封するよう求められているが、裏面に記載がなくても必要か。

- 具体的な記入方法を教えてほしい。
 - 一 銀行から取引時確認の書類が届いた。口座を複数保有しており、用途により使い分けている。メインで使っている口座の分のみを記入すればよいか。
 - 一 自治会あてに取引時確認の書類が届いた。この書き方について聞きたい。

- 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)。

- この照会の趣旨を教えてほしい。

- 銀行から取引時確認の書類が届いたが、ID等が分からないためQRコードからの返答ができなかった。封書による返答方法もあるが、本人確認資料をコピーするための費用がかかり返送したくない。他の方法はないか。

その他

〔金融犯罪関連〕

- 振り込め詐欺に遭った。
 - －新型コロナウイルス感染症緊急経済対策の子育て世帯への臨時特別給付金を受け取ったが、ネットで知り合った人物から投資話を持ち掛けられ、振り込んでしまった。怪しいと思い解約を申し出たが、システムで運営していることを理由に謝絶された。詐欺と思われるが、どうすればよいか。
 - －買い物系アプリのアカウントを乗っ取られ、高額の買い物をされた。直ぐに同社の問合せフォームで不正使用の連絡をしたが、一向に返事が来ない。今後どうすればよいか。

- 銀行協会職員を騙る者からキャッシュカードを詐取された。
 - －銀行員から電話で以前クレジットカードを申し込んだかと尋ねられ、否定したところ、偽造カードが使われる恐れがあり、全国銀行協会に相談するよう電話番号を案内された。違和感を覚え、教えられた電話番号ではなく自ら調べて全銀協相談室に電話した。何の電話だったのだろうか。
 - －「百貨店で妻名義のクレジットカードを使い高額な装飾品を買っている人がいたが、怪しいので連絡した。全国銀行協会に電話をして、至急、止めるように」という電話がきた。何だかよく分からないので、電話した。

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	620	19.7%	▲28	▲4.3%	319	34.0%	6	1.9%	939	23.0%	▲22	▲2.3%
貸出業務	272	8.7%	11	4.2%	145	15.4%	▲21	▲12.7%	417	10.2%	▲10	▲2.3%
内国為替業務	174	5.5%	21	13.7%	34	3.6%	▲8	▲19.0%	208	5.1%	13	6.7%
手形交換	35	1.1%	10	40.0%	1	0.1%	▲2	▲66.7%	36	0.9%	8	28.6%
外国為替業務	73	2.3%	6	9.0%	28	3.0%	▲5	▲15.2%	101	2.5%	1	1.0%
チャネル業務	291	9.3%	▲14	▲4.6%	89	9.5%	▲9	▲9.2%	380	9.3%	▲23	▲5.7%
証券業務(窓販)	23	0.7%	11	91.7%	59	6.3%	18	43.9%	82	2.0%	29	54.7%
保険業務(窓販)	31	1.0%	1	3.3%	24	2.6%	▲7	▲22.6%	55	1.3%	▲6	▲9.8%
デリバティブ業務	2	0.1%	1	100.0%	2	0.2%	0	0.0%	4	0.1%	1	33.3%
その他の銀行業務	116	3.7%	5	4.5%	70	7.5%	20	40.0%	186	4.6%	25	15.5%
加入銀行	358	11.4%	▲9	▲2.5%	65	6.9%	▲4	▲5.8%	423	10.4%	▲13	▲3.0%
銀行協会	311	9.9%	▲1	▲0.3%	-	-	-	-	311	7.6%	▲1	▲0.3%
その他	835	26.6%	11	1.3%	103	11.0%	1	1.0%	938	23.0%	12	1.3%
加入銀行以外の金融機関	180	5.7%	23	14.6%	-	-	-	-	180	4.4%	23	14.6%
金融関連業法等	349	11.1%	11	3.3%	50	5.3%	▲8	▲13.8%	399	9.8%	3	0.8%
金融犯罪関連	238	7.6%	▲27	▲10.2%	49	5.2%	11	28.9%	287	7.0%	▲16	▲5.3%
合計	3,141	100.0%	25	0.8%	939	100.0%	▲11	▲1.2%	4,080	100.0%	14	0.3%

(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)

	2020年度 第3 四半期	2020年度 第4 四半期	2021年度 第1 四半期	2021年度 第2 四半期	2021年度 第3 四半期
苦情受付件数	1,013	1,036	977	950	939
苦情処理手続受付件数	178	211	183	186	157

(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)

	2020年度 第3四半期	2020年度 第4四半期	2021年度 第1四半期	2021年度 第2四半期	2021年度 第3四半期
当四半期中終結件数	208	189	205	185	184
解決	138	132	143	140	136
紛争解決手続を案内	48	39	49	24	33
(うち実際に紛争解決手続 に移行したもの)(注)	39	25	36	14	24
銀行が対応をし尽くし、これ以上対 応はできない	16	14	7	16	14
取下げ	5	1	2	0	0
申出人と連絡取れず	1	3	4	5	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	92
1月以上～3月未満	53
3月以上～6月未満	34
6月以上	5
計	184

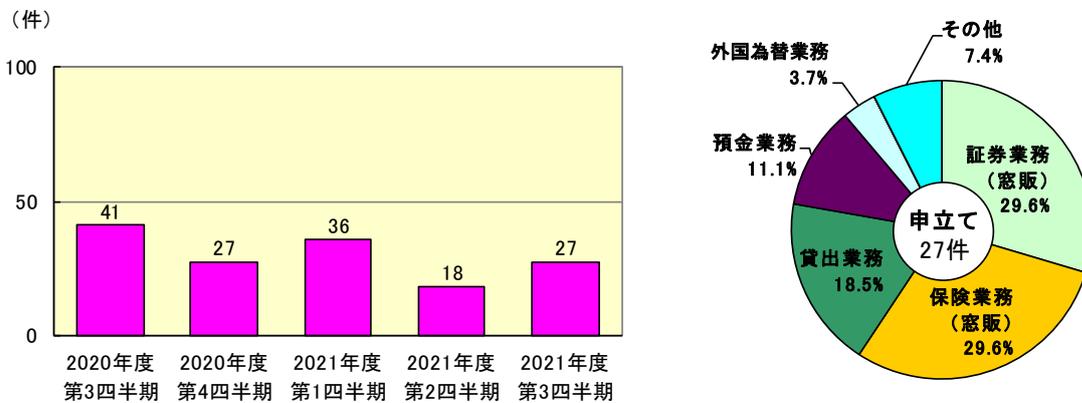
(注)図表6は、苦情申出の受付から、図表5の終結事由に該当するものとして相手方銀行から苦情対応終了の報告を受けるまでの所要期間を示している。

Ⅱ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

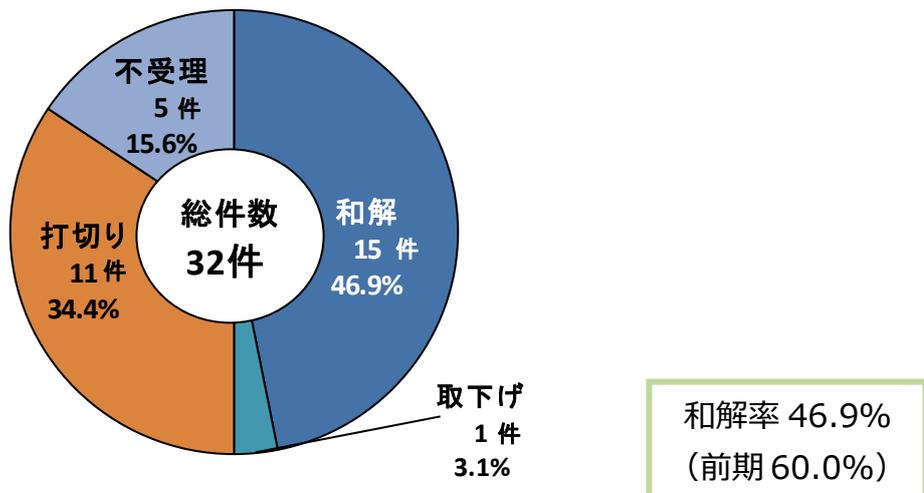
1. 概況

- ・新規申立件数は **27件** (前期比+9件)。証券業務と保険業務にかかる申立ての割合が約 **3割ずつ** を占めている。
- ・紛争解決手続終結事案における和解率は、前期比 13.1ポイント減の 46.9%。

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27件(前期比+50.0%)。
- 証券業務と保険業務にかかる申立ての割合が約3割ずつを占めている。

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		3	11.1%	1	50.0%
貸出業務		5	18.5%	1	25.0%
内国為替業務		0	0.0%	0	-
手形交換		0	0.0%	0	-
外国為替業務		1	3.7%	1	-
	外貨預金等	1	3.7%	1	-
チャンネル業務		0	0.0%	▲1	▲100.0%
証券業務(窓販)		8	29.6%	1	14.3%
	投資信託	6	22.2%	2	50.0%
保険業務(窓販)		8	29.6%	7	700.0%
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		2	7.4%	1	100.0%
合 計		27	100.0%	9	50.0%

(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	3	0	0	3	0	0	0	3
貸出業務	5	5	0	0	0	0	0	5
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	0	1	0	0	1
	外貨預金等	1	0	0	0	1	0	1
チャンネル業務	0	0	0	0	0	0	0	0
証券業務(窓販)	7	1	3	3	0	0	1	8
	投資信託	5	1	1	3	0	1	6
保険業務(窓販)	8	1	1	3	3	0	0	8
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	0	2	0	0	0	2
合 計	26	7	4	11	4	0	1	27
構成比	96.3	25.9	14.8	40.7	14.8	0.0	3.7	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)

	2020年度 第3 四半期	2020年度 第4 四半期	2021年度 第1 四半期	2021年度 第2 四半期	2021年度 第3 四半期	(参考) 2020年度
当四半期中終結件数	55	39	38	20	32	160
あっせん案の提示後、和解	28	19	21	12	15	81
特別調停案の提示後、和解	1	0	0	0	0	1
あっせん案不受諾	4	0	0	0	0	6
特別調停案不受諾	0	0	0	0	0	0
申立人の申立て取下げ	2	7	4	1	1	13
紛争解決手続の打ち切り	11	11	7	3	11	38
適格性審査による不受理	9	2	6	4	5	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	7	0	0	5	1	11	4	0	2	0	1	32
あっせん案の提示後、和解	0	1	0	0	4	0	6	3	0	0	0	1	15
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	0	0	0	1	0	0	1
紛争解決手続の打ち切り	0	5	0	0	1	0	5	0	0	0	0	0	11
適格性審査による不受理	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	5

図表 13 不受理事案とその事由（当四半期）

(不受理件数 5 件)

申立ての概要	不受理事由	業務規程
説明不十分で支払わされた金銭消費貸借契約の違約金の返還請求	経済的損失なし	27条1項(7)
相続した預金の払戻請求	経営方針	27条1項(6)
銀行における拾得物の届出に関するルールの開示請求	経営方針	27条1項(6)
ATM機による預金引出しの際に意に反して支払った手数料の返還要求	経営方針	27条1項(6)
不適切な説明により誤解を生じさせた個人年金保険について勧誘時に提示された年金受取額の支払請求	紛争の核心となる事実認定困難 経済的損失なし	27条1項(5)、(7)

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と認められる場合
- (7) 経済的損失が認められない場合
- (8) 申立てが申立書の記載内容全体からして失当であることが明らかである場合
- (9) 不当な目的で、またはみだりにあっせんの申立てをしたと認められる場合

図表 14 紛争解決手続が終結するまでの所要期間（当四半期）

所要期間	件数
1月未満	0
1月以上～3月未満	5
3月以上～6月未満	13
6月以上	14
計	32

※終結とは、和解契約を締結したとき、あっせん案（特別調停案）を受諾しなかったとき、申立ての取下げがあったとき、紛争解決手続の打切りがあったとき、適格性審査による不受理の通知を行ったときなどをいう。

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	9
6月以上	6
計	15

※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】

不適切な対応により損失を被った投資信託に係る損失補てん要求

(概要)

AさんはB銀行担当者から、本件商品を積極的に勧誘され、運用についてはお任せくださいと言われたので購入した。AさんはB銀行担当者からの確かなアフターフォローを受けられるものとして本件商品を購入したにも関わらず、B銀行担当者から本件商品の損益に関するアフターフォローを受けることが出来なかったことから、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、本件商品は、これまでにAさんが購入した金融商品に比べ、購入金額が高額になっており、かつリスクレベルもより高くなっていることを踏まえると、Aさんにより慎重な投資をさせる対応があっても良かったのではないかと疑問が残ることを指摘し、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個人年金保険の払込保険料の返還要求

(概要)

Aさんは、B銀行担当者から、保有中の投資信託に利益が出ていると聞き、当該投資信託を解約し、解約金を老人ホームの入居費用に充てようと考えていたが、B銀行担当者は、本件商品の内容について十分に説明をせずに当該解約金を本件商品の購入に充ててしまったことから、本件商品を解約して払込保険料全額の返還を求める申立てを行った。

あっせん委員会は、B銀行に対し、Aさんの保有金融資産に占めるリスク商品の割合が行内ルールに比しても極めて高く、販売すること自体に問題があったことは否めないことや、投資信託の解約資金を老人ホームの入居費用とする意向であり、当該資金は余裕資金とはいええないこと等を指摘し、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。

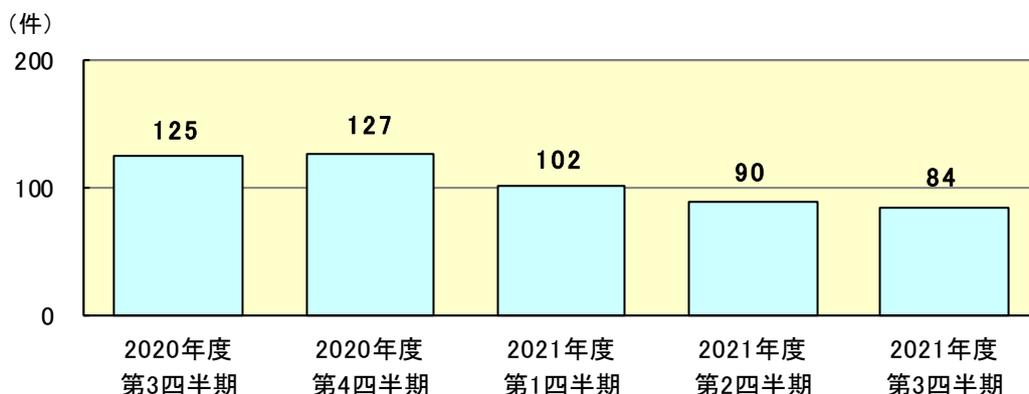
全事案の概要とその結果は、別冊のとおりである。

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

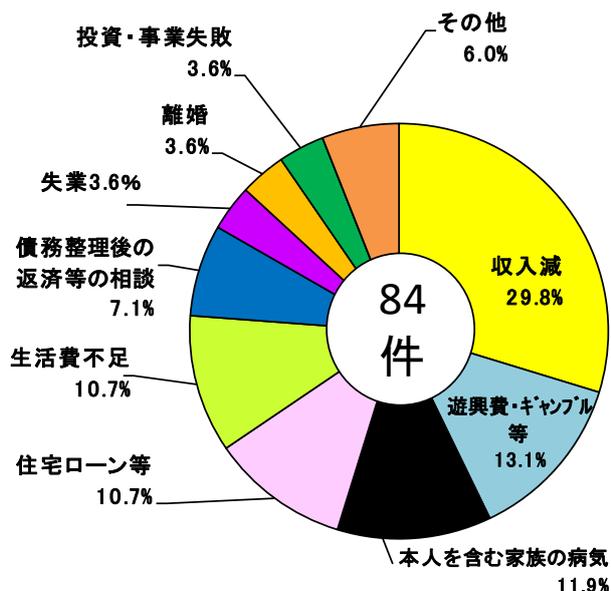
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施しているほか、中小企業向け融資に関する相談、カードローンに関する相談を受け付ける専用の窓口を設けている。

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	51	57.3%
銀行へ取次ぎ	13	14.6%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	10	11.2%
銀行を紹介	4	4.5%
個人信用情報機関を紹介	3	3.4%
弁護士会を紹介	2	2.2%
法テラス(民事法律扶助)を紹介	2	2.2%
住宅金融支援機構を案内	0	0.0%
その他	4	4.5%
合計	89	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。

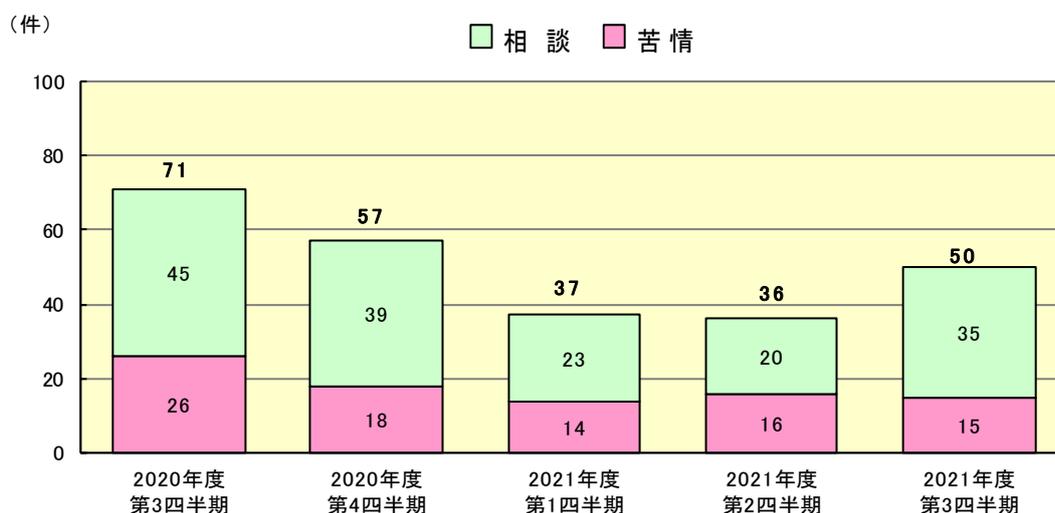
○ 当四半期の主なカウンセリング事例

<p>収入減</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 新型コロナウイルスの影響で勤務先が倒産し、個人事業主として生活しているが、収入減少時に借り入れたカードローンについて、借換えや一本化をしたい。 ○ 新型コロナウイルスの影響で、残業時間が減り収入が減少した。子供の学費の支払いを優先すると、住宅ローンの返済まで手が回らない。学費の支払いが終わるまで銀行に住宅ローンの返済の減額を相談できるものか。
<p>住宅ローン等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 自営業者。新型コロナウイルスの影響で収入が減少し、食費すらままならない状態に陥った。緊急事態宣言が解除されても収入は戻らず、住宅ローンの返済ができない。これまで2回返済猶予を受け、今回、銀行から期日までに返済しないと大変なことになると言われた。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"> ○ 夫が倒れてしまい、生活費不足によりカードローンを借入れてしまった。夫は障がい者になったため、将来のためにもこれ以上借入はせず返済に集中していくことにしたい。 ○ 銀行以外で住宅ローンを借り入れ、あと少しで返済が終わるが、体調が悪く働けなくなり延滞がある。担当者に相談しても返すようにとしか言わないため、銀行でカードローン等に借換えればよいか。
<p>失業</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 新型コロナウイルスの影響で失業し、再就職先が決まらない。銀行に住宅ローンの返済猶予を依頼しているが、住宅ローン以外にもカードローン等多額の残債があり、返済が厳しい。どうすればよいか。 ○ 新型コロナウイルスの影響で働けず、銀行のカードローンや奨学金等の返済が困難で、生活保護も申請している。自己破産したいが、親戚が保証人になっているためできない。1社分だけ除けば奨学金も含めて支払うことができるが、それが受け入れられるものか。

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（苦情を含む）の主な内容を見ると、「新規融資」に関するものが11件、「担保・保証・金利等」が9件、「銀行対応その他」が8件および「融資相談その他」「返済条件の変更等」に関するものがそれぞれ6件寄せられた。

図表 18 中小企業向け融資に関する相談窓口の受付件数の推移（四半期別）



○ 当四半期の主な相談等の事例

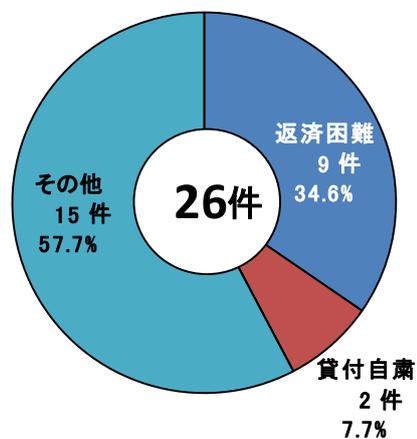
新規融資	○ 新型コロナウイルス感染症対策の無担保無利子融資制度の扱いは終了したのか。政府系金融機関はどうか。
担保・保証 ・金利等	○ 新型コロナウイルス対策融資として保証協会付き融資と銀行からの直接融資を借り入れた後、短期の運転資金の借入れを依頼したところ、担保を求められ、親の不動産に抵当権を設定して借り入れた。その借入れを返済し、新たな融資を申し込んだところ、決算が悪いとして謝絶された。このため親の不動産の抵当権抹消を申し出たが、銀行からは保証協会付き融資も含めて返済しなければ抹消できないと謝絶された。納得ができない。
銀行対応 その他	○ 新型コロナ禍で新しい業務を始めるため保証協会付き融資を借り入れたが、経営が上手くいかなかった。銀行から返済は大丈夫か、他行の預金状況はどうかなどを聞かれたが、そこまで答えなければならないのか。今、また新規事業の準備を進めているが、これについても、経営について報告をして貰わなければ困るなどと言われている。この他、他店の定期預金の解約を申し出たところ、口座を凍結され、まるで差押えのような対応をされている。こんな対応があるのか。

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26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	34.6%
貸付自粛	2	7.7%
情報開示	0	0.0%
過払金請求	0	0.0%
その他	15	57.7%
合計	26	100.0%

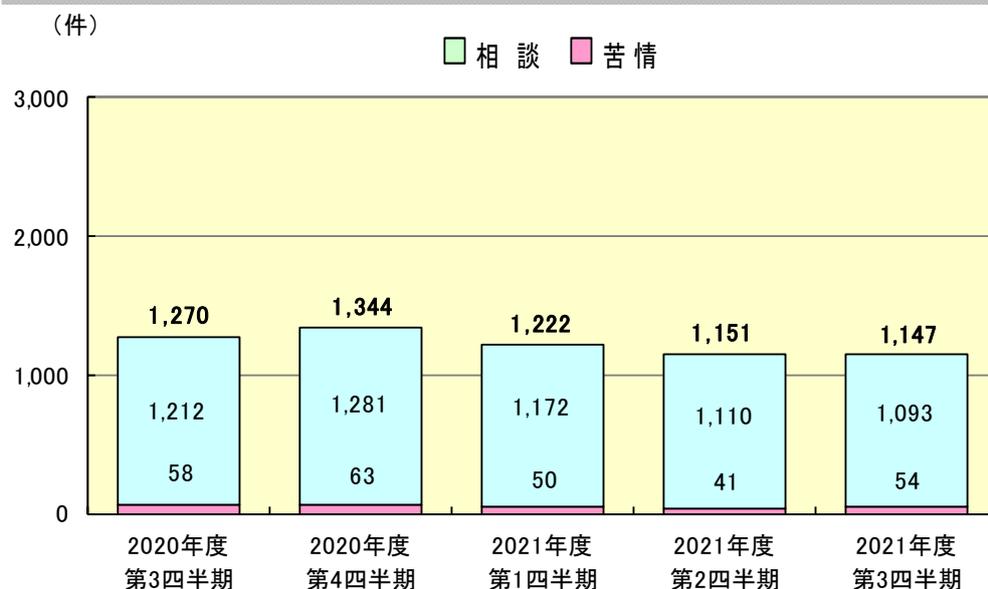


(注) カードローンについての主な事例は、p. 9 (苦情事例)、p. 19 (相談事例) およびp. 33 (カウンセリング事例) を参照。

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	170	15.6%	▲ 11.9%	5	9.3%	66.7%	175	15.3%	▲ 10.7%
銀行協会	44	4.0%	▲ 21.4%	-	-	-	44	3.8%	▲ 21.4%
預金業務	362	33.1%	4.3%	15	27.8%	0.0%	377	32.9%	4.1%
貸出業務	100	9.1%	▲ 17.4%	12	22.2%	20.0%	112	9.8%	▲ 14.5%
内国為替業務	27	2.5%	3.8%	0	0.0%	-	27	2.4%	3.8%
手形交換	29	2.7%	▲ 12.1%	0	0.0%	▲ 100.0%	29	2.5%	▲ 14.7%
外国為替業務	38	3.5%	8.6%	0	0.0%	▲ 100.0%	38	3.3%	2.7%
チャンネル業務	36	3.3%	24.1%	9	16.7%	50.0%	45	3.9%	28.6%
証券業務(窓販)	25	2.3%	47.1%	2	3.7%	-	27	2.4%	58.8%
保険業務(窓販)	2	0.2%	▲ 33.3%	4	7.4%	300.0%	6	0.5%	50.0%
デリバティブ業務	0	0.0%	▲ 100.0%	0	0.0%	-	0	0.0%	▲ 100.0%
その他の銀行業務	42	3.8%	50.0%	5	9.3%	400.0%	47	4.1%	62.1%
その他	218	19.9%	▲ 1.4%	2	3.7%	0.0%	220	19.2%	▲ 1.3%
合計	1,093	100.0%	▲ 1.5%	54	100.0%	31.7%	1,147	100.0%	▲ 0.3%

※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、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)