

**全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況  
(2022年度第4四半期)**

2023年5月



一般社団法人

**全国銀行協会**

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2022年度第4四半期（2023年1月～3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 .....	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. 各地銀行協会における相談・苦情の受付状況 .....	18
V. 主な事例 .....	19
VI. その他 .....	32

注：令和2年改正個人情報保護法の施行を踏まえ、2021年度第4四半期の運営状況から、相談・苦情事例については主なものを掲載している。また、カウンセリングサービス等については事例の掲載を省略し、実施件数のみ公表している。

## 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

4,362 件（前期比 248 件減（▲ 5.4%）、前年同期比 160 件減（▲ 3.5%））（図表 1 参照）。

#### ② 苦情件数

975 件（前期比 135 件減（▲ 12.2%））。

業務分類別では、「預金業務」（323 件（33.1%））、「貸出業務」（134 件（13.7%））、「チャネル業務」（94 件（9.6%））、「証券業務（窓販）」（81 件（8.3%））の順（図表 2・3 参照）。

#### ③ 相談件数

3,387 件（前期比 113 件減（▲ 3.2%））。

業務分類別では、「預金業務」（615 件（18.2%））、「加入銀行」（384 件（11.3%））、「銀行協会業務」（272 件（8.0%））、「チャネル業務」（265 件（7.8%））の順（図表 2・3 参照）。

#### ④ リスク性商品の苦情

「証券業務（窓販）」は前期に比して増加した（81 件（前期比+ 8.0%））。

「保険業務（窓販）」は前期に比して減少した（21 件（前期比▲ 19.2%））。

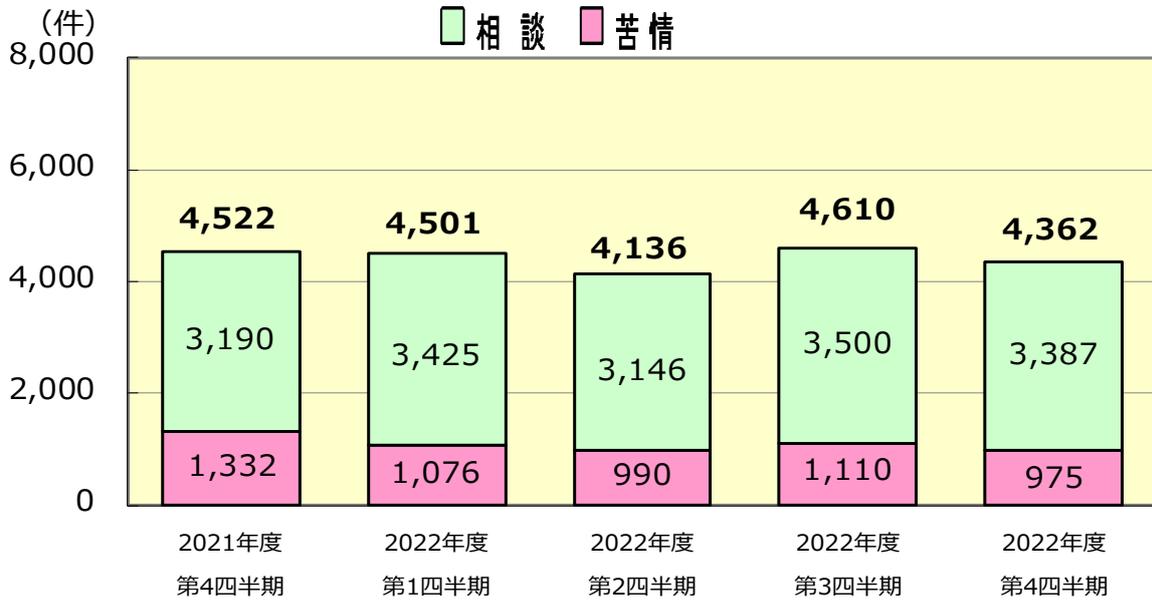
#### ⑤ 外国為替業務（海外送金）に関する苦情

個人顧客・法人顧客に関わらず、着金しない、着金しているにもかかわらず入金してくれない、エビデンスを求められているが提出するのが負担である、といった、海外送金に伴う苦情が前期に続き寄せられた。

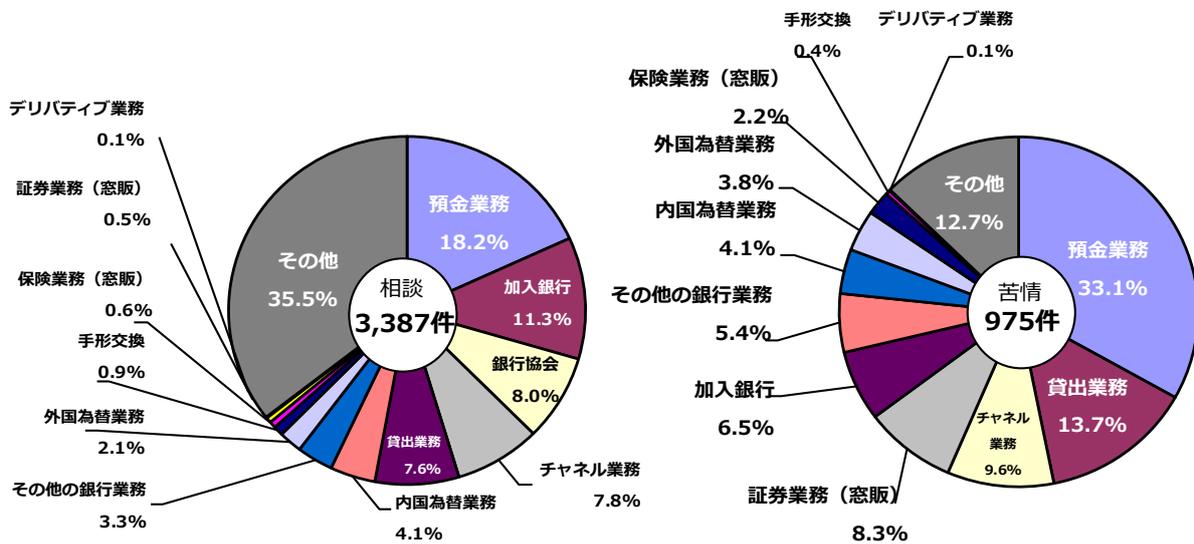
#### ⑥ 取引目的等の確認書面に関する苦情・相談

銀行から送付された取引目的・職業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、記入方法についての相談が、業態を問わず多数の銀行の顧客から継続して寄せられた（業務分類「その他」の「金融関連業法等」）。

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。

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	615	18.2%	▲ 6	1.0%	323	33.1%	▲ 27	▲ 7.7%	938	21.5%	▲ 21	▲ 2.2%
貸出業務	256	7.6%	▲ 5	▲ 1.9%	134	13.7%	▲ 33	▲ 19.8%	390	8.9%	▲ 38	▲ 8.9%
内国為替業務	140	4.1%	▲ 19	▲ 11.9%	40	4.1%	▲ 7	▲ 14.9%	180	4.1%	▲ 26	▲ 12.6%
手形交換	30	0.9%	▲ 22	▲ 42.3%	4	0.4%	2	100.0%	34	0.8%	▲ 20	▲ 37.0%
外国為替業務	70	2.1%	▲ 26	▲ 27.1%	37	3.8%	▲ 19	▲ 33.9%	107	2.5%	▲ 45	▲ 29.6%
チャンネル業務	265	7.8%	▲ 34	▲ 11.4%	94	9.6%	▲ 15	▲ 13.8%	359	8.2%	▲ 49	▲ 12.0%
証券業務(窓販)	18	0.5%	0	0.0%	81	8.3%	6	8.0%	99	2.3%	6	6.5%
保険業務(窓販)	20	0.6%	▲ 13	▲ 39.4%	21	2.2%	▲ 5	▲ 19.2%	41	0.9%	▲ 18	▲ 30.5%
デリバティブ業務	3	0.1%	1	50.0%	1	0.1%	▲ 2	▲ 66.7%	4	0.1%	▲ 1	▲ 20.0%
その他の銀行業務	113	3.3%	19	20.2%	53	5.4%	▲ 3	▲ 5.4%	166	3.8%	16	10.7%
加入銀行	384	11.3%	64	20.0%	63	6.5%	▲ 8	▲ 11.3%	447	10.2%	56	14.3%
銀行協会	272	8.0%	24	9.7%	-	-	-	-	272	6.2%	24	9.7%
その他	1,201	35.5%	▲ 108	▲ 8.3%	124	12.7%	▲ 24	▲ 16.2%	1,325	30.4%	▲ 132	▲ 9.1%
加入銀行以外の金融機関	159	4.7%	9	6.0%	-	-	-	-	159	3.6%	9	6.0%
金融関連業法等	763	22.5%	▲ 130	▲ 14.6%	78	8.0%	▲ 26	▲ 25.0%	841	19.3%	▲ 156	▲ 15.6%
金融犯罪関連	202	6.0%	10	5.2%	41	4.2%	5	13.9%	243	5.6%	15	6.6%
合計	3,387	100.0%	▲ 113	▲ 3.2%	975	100.0%	▲ 135	▲ 12.2%	4,362	100.0%	▲ 248	▲ 5.4%

(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相談窓口、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）

	2021年度 第4 四半期	2022年度 第1 四半期	2022年度 第2 四半期	2022年度 第3 四半期	2022年度 第4 四半期
苦情受付件数	1,332	1,076	990	1,110	975
苦情処理手続受付件数	113	257	237	295	224

(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）

	2021年度 第4四半期	2022年度 第1四半期	2022年度 第2四半期	2022年度 第3四半期	2022年度 第4四半期
当四半期中終結件数	103	237	223	290	233
解決	65	175	173	217	185
紛争解決手続を案内	24	27	27	33	27
（うち実際に紛争解決手続に移 行したもの）（注）	14	21	19	24	17
銀行が対応をし尽くし、これ以上対応 はできない	13	31	22	27	13
取下げ	1	2	1	6	1
申出人と連絡取れず	0	2	0	7	6
苦情処理手続に不応諾	0	0	0	0	0
移送	0	0	0	0	1

（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	138
1月以上～3月未満	54
3月以上～6月未満	32
6月以上	8
計	232

（注）図表6は、苦情申出の受付から、図表5の終結事由（移送を除く）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。

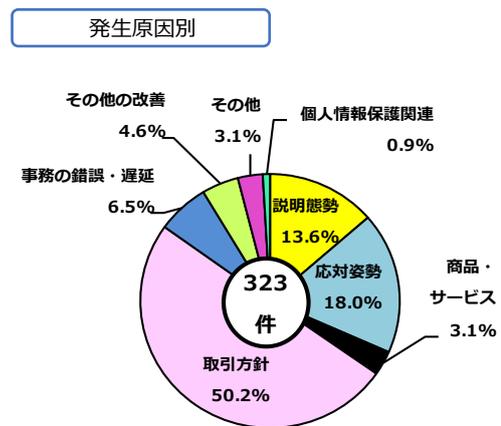
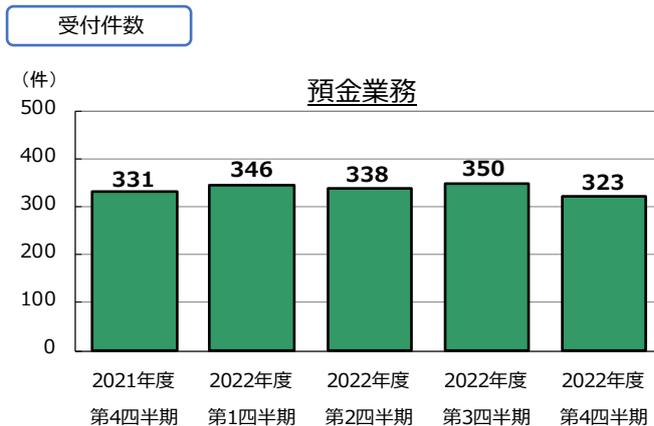
## 2. 苦情の受付状況

- 当四半期の苦情件数は、**975件（前期比▲12.2%）**。
- 業務分類別では、「預金業務」、「貸出業務」の割合が全体の5割弱を占めている。

### （1）業務分類別の受付状況

#### 預金業務…323件（前期比▲7.7%）

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 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割強を占めた。預金の払戻しに関しては、解約・払戻し時の本人確認資料や名義人本人の意向確認方法、資金使途の確認に対する不満、高齢や病気等により銀行に出向くことができない預金者や、認知症の預金者等に代わり、家族による預金の払戻手続きの謝絶、預金口座の凍結・強制解約に対する不満、といった苦情が寄せられた。
- 発生原因別では、取引方針に関するものが約5割であった。

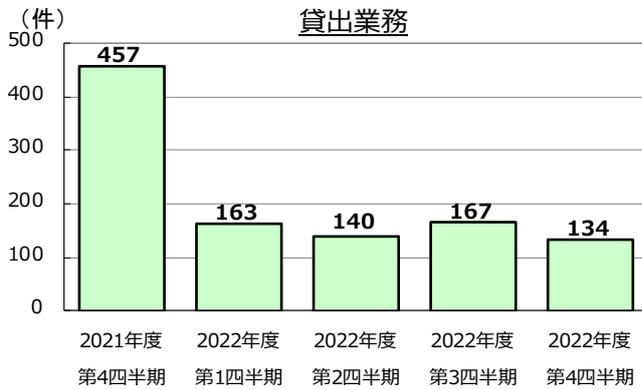


（注）発生原因別の内訳は資料2参照。

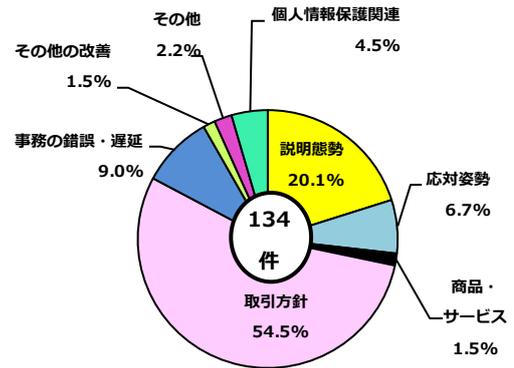
### 貸出業務…134件（前期比▲19.8%）

- 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割強を占めた。
- 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。

受付件数



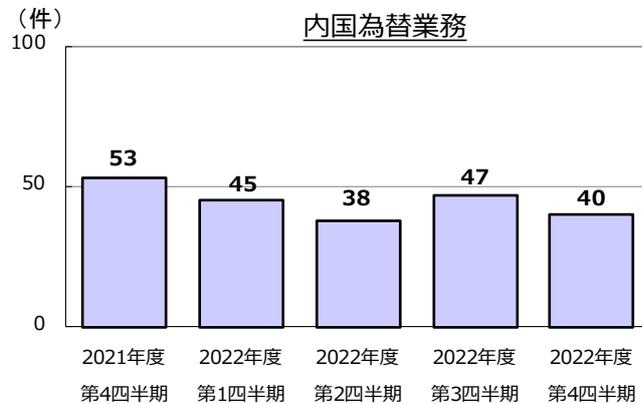
発生原因別



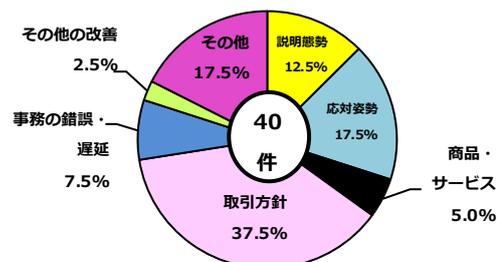
### 内国為替業務…40件（前期比▲14.9%）

- 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8割強を占め、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

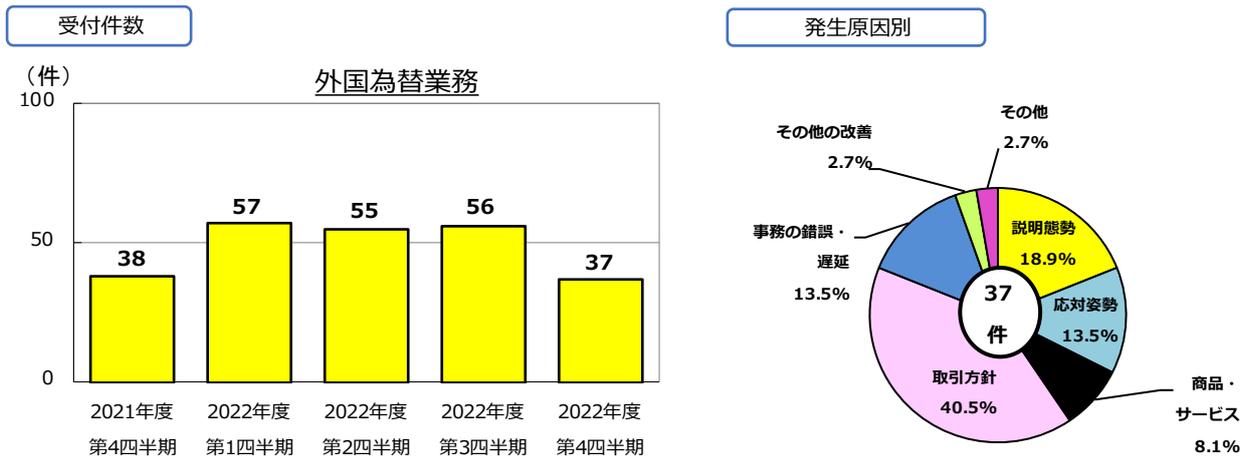


発生原因別



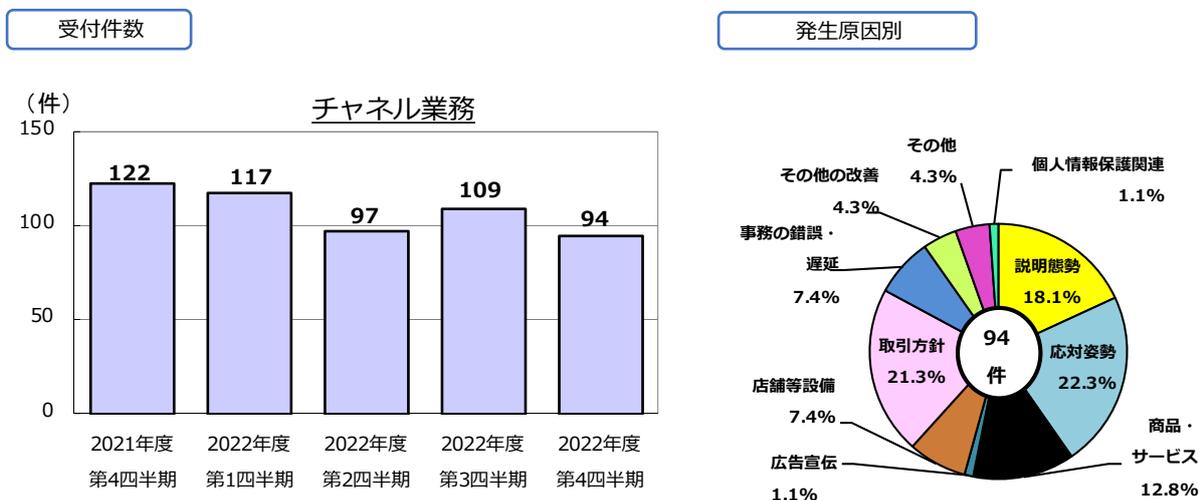
### 外国為替業務…37件（前期比▲ 33.9%）

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 業務分類別では、海外送金に関する苦情が全体の6割強を占め、着金しない、着金しているにもかかわらず入金してくれない、エビデンスを求められているが提出するのが負担であるといった苦情が引き続き寄せられた。
- 発生原因別では、取引方針に関するものが約4割であった。



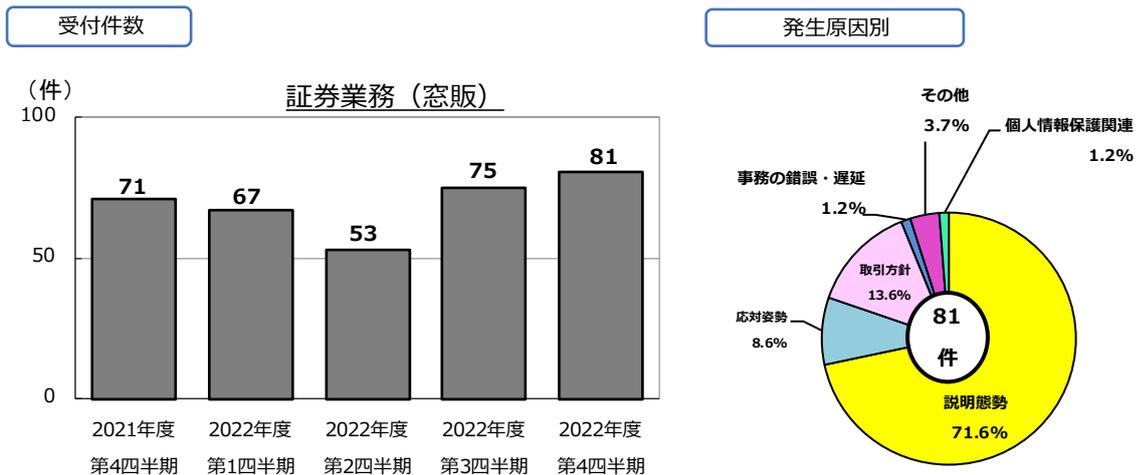
### チャネル業務…94件（前期比▲ 13.8%）

- 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割を占めた。
- CD・ATM取引については、自分が入出金した金額が残高に反映されていない、磁気不良等によりキャッシュカードを利用できなかった、といった苦情が寄せられた。
- そのほか、クレジットカード・デビットカード等や、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。



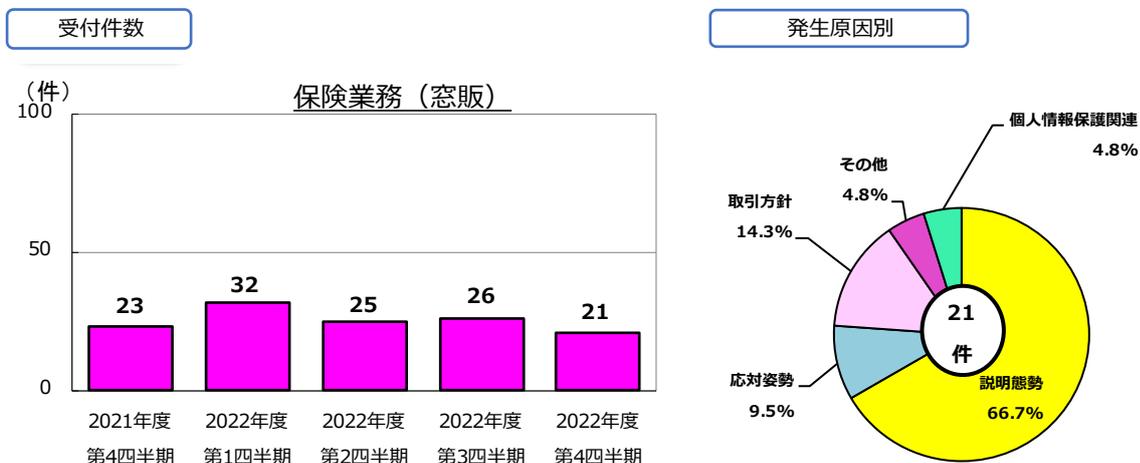
### 証券業務（窓販）…81件（前期比+ 8.0%）

- 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割弱を占め、投資信託以外では、仕組債やファンドラップ、外債等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7割強であった。



### 保険業務（窓販）…21件（前期比▲ 19.2%）

- 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割弱を占め、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。
- 発生原因別では、説明態勢に関するものが7割弱であった。



### **デリバティブ業務…1件（前期比▲66.7%）**

- 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…53件（前期比▲5.4%）**

- 資産運用関係に関する苦情が3割強を占めた。

### **加入銀行…63件（前期比▲11.3%）**

- 銀行員の応対等に関する苦情が寄せられた。

### **その他…124件（前期比▲16.2%）**

- 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、前期に続き、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にもとづき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、多数の銀行の顧客から寄せられた。

### 3. 相談の受付状況

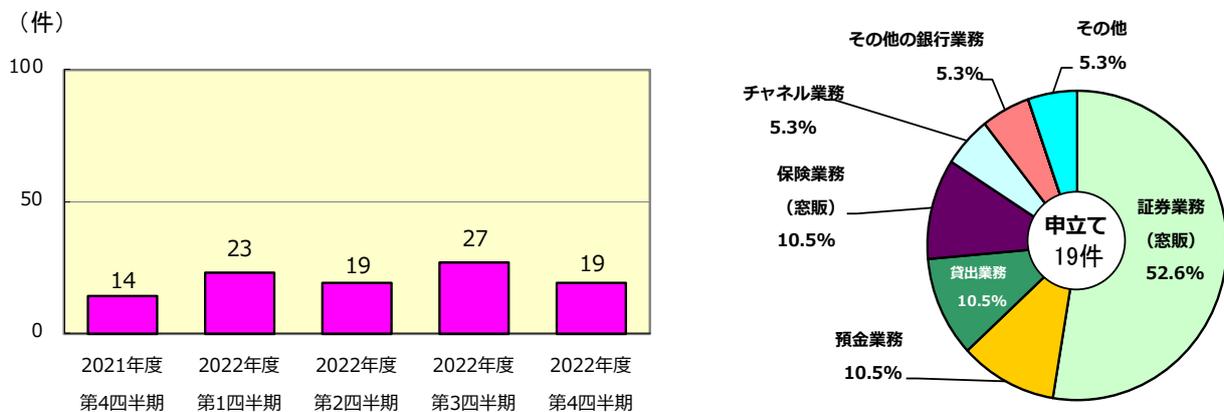
- 当四半期の相談件数は、**3,387 件（前期比▲ 3.2%）**。
- 業務分類別では、「預金業務」、「加入銀行」、「銀行協会業務」、「チャネル業務」、「貸出業務」、「内国為替業務」、「その他の銀行業務」の順となった。
- 「預金業務」では、口座解約・払戻し、相続に関する相談がそれぞれ2割強、口座開設に関する相談が2割弱を占めた。
- 「貸出業務」では、カードローンを含む消費者ローンや住宅ローンに関する相談、事業資金の相談が寄せられた。消費者ローンは、返済方法等に関する相談や、新規の借入れを希望する相談が寄せられた。住宅ローンは、リバースモーゲージに関する照会等が寄せられた。事業資金は、返済条件の変更に関する相談が寄せられた。
- 「チャネル業務」に関しては、「CD・ATM取引」ではキャッシュカードが使用できなくなったなどの照会、「インターネット・モバイルバンキング」では操作方法の照会、「カード」ではクレジットカード・デビットカード等の申込みや解約・支払い方法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にもとづき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、具体的な記入方法の照会や、提出義務の有無に関する相談が、業態を問わず多数の銀行の顧客から引き続き寄せられた。

## Ⅱ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

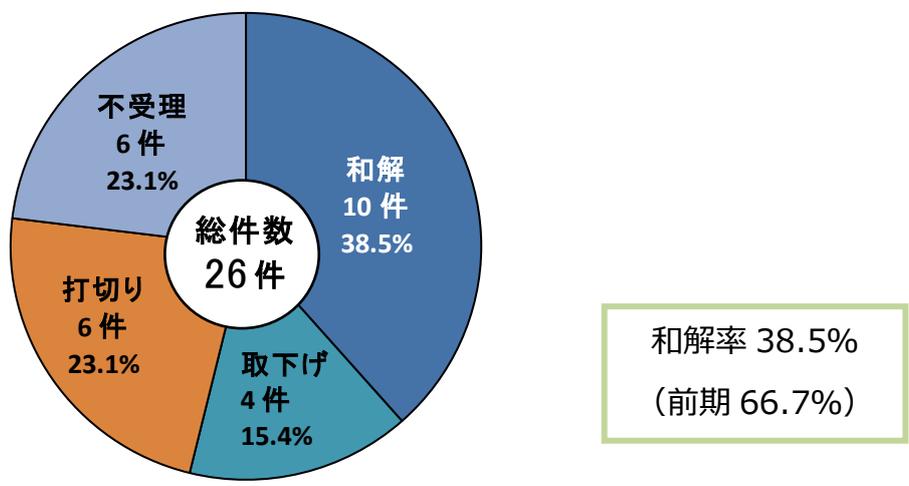
### 1. 概況

- ・新規申立件数は 19 件（前期比▲ 8 件）。証券業務にかかる申立てが 5 割強、次いで預金業務、貸出業務および保険業務に関する申立てがそれぞれ約 1 割を占めている。
- ・紛争解決手続終結事案における和解率は、前期比 28.2 ポイント減の 38.5%。

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比



図表 8 紛争解決手続終結件数および和解率（当四半期）



## 2. あっせんの新規申立件数および四半期別紛争解決手続件数

### （1）当四半期におけるあっせんの新規申立件数

- 当四半期におけるあっせんの新規申立件数は**19件（前期比▲29.6%）**。
- **証券業務(窓販)**にかかる申立ての割合が5割強、次いで**預金業務・貸出業務および保険業務(窓販)**に関する申立てがそれぞれ約1割を占めている。

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		2	10.5%	1	100.0%
貸出業務		2	10.5%	▲5	▲71.4%
内国為替業務		0	0.0%	0	-
手形交換		0	0.0%	0	-
外国為替業務		0	0.0%	▲4	▲100.0%
外貨預金等		0	0.0%	▲3	▲100.0%
チャンネル業務		1	5.3%	1	-
証券業務(窓販)		10	52.6%	4	66.7%
投資信託		8	42.1%	3	60.0%
保険業務(窓販)		2	10.5%	▲4	▲66.7%
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		1	5.3%	▲1	▲50.0%
加入銀行		0	0.0%	0	-
その他		1	5.3%	0	0.0%
合 計		19	100.0%	▲8	▲29.6%

（注）申立書等に記載された紛争事案の内容をもとにあっせん委員会事務局で分類・集計。

図表10 あっせん申立人の年齢層（当四半期）

（単位：件、%）

業務分類	属 性						法人	合計
	個人	20歳台 ～50歳台	60歳台	70歳台	80歳台	90歳台		
預金業務	2	2	0	0	0	0	0	2
貸出業務	2	2	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0
外貨預金等	0	0	0	0	0	0	0	0
チャンネル業務	1	0	0	1	0	0	0	1
証券業務(窓販)	10	1	3	5	1	0	0	10
投資信託	8	0	2	5	1	0	0	8
保険業務(窓販)	2	2	0	0	0	0	0	2
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	1	0	0	0	1	0	0	1
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	19	7	3	7	2	0	0	19
構成比	100.0	36.8	15.8	36.8	10.5	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）

	2021年度 第4 四半期	2022年度 第1 四半期	2022年度 第2 四半期	2022年度 第3 四半期	2022年度 第4 四半期	（参考） 2021年度
当四半期中終結件数	25	14	20	21	26	115
あっせん案の提示後、和解	14	5	9	14	10	62
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	1	0	0	0
特別調停案不受諾	0	0	0	0	0	0
申立人の申立て取下げ	1	0	1	0	4	7
紛争解決手続の打ち切り	5	6	4	3	6	26
適格性審査による不受理	5	3	5	4	6	20

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	2	0	0	1	0	10	9	0	2	0	1	26
あっせん案の提示後、和解	0	0	0	0	0	0	7	2	0	1	0	0	10
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	4	0	0	0	0	4
紛争解決手続の打ち切り	0	0	0	0	0	0	3	2	0	1	0	0	6
適格性審査による不受理	1	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	6

図表 13 不受理事案とその事由（当四半期）

（不受理件数6件）

申立ての概要	不受理事由	業務規程
口座名義人の承諾なしに払い戻された預金の返還請求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項（5）
投資詐欺に使用されていた口座について、相手方の監督義務違反に基づく損害賠償請求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項（5）
杜撰な審査による融資について債務免除等の請求	紛争の核心となる事実認定困難/ 経営方針	27条1項（5）/ （6）
同意なく取り消された外貨両替取引の当初為替レートによる履行請求	紛争の核心となる事実認定困難/ 経営方針	27条1項（5）/ （6）
外貨で支払われた生存給付金が円転されたことにより外貨による保険料支払の際にあらためて円貨を外貨両替しなければならなかったことから追加で要することとなった保険料支払資金の補てん要求	紛争の核心となる事実認定困難/ 申立書の記載内容全体からして 失当	27条1項（5）/ （8）
融資契約の変更時に説明なく適用金利が変更されたことによる過払いの利息額の返還等の請求	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	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	4
3月以上～6月未満	6
6月以上	16
計	26

（注）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	5
6月以上	5
計	10

※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。

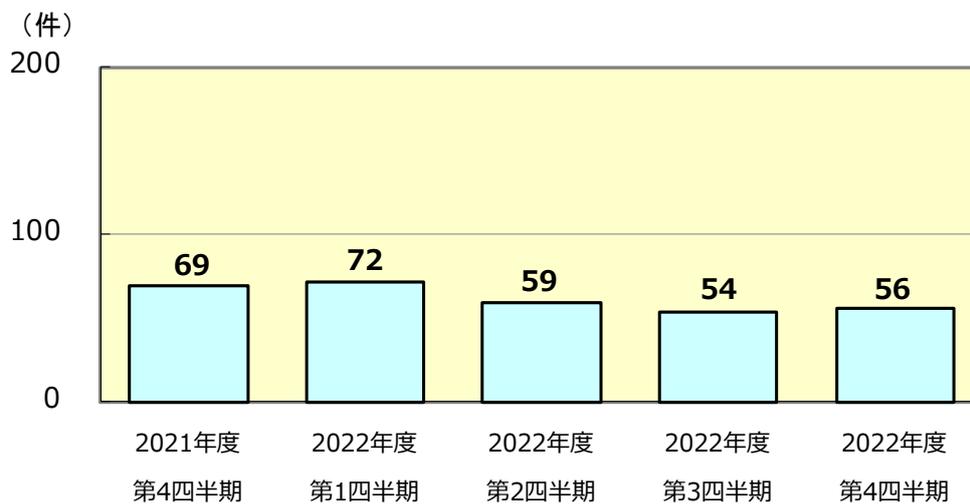
### Ⅲ. 全銀協相談室におけるカウンセリングサービス等の実施状況

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。

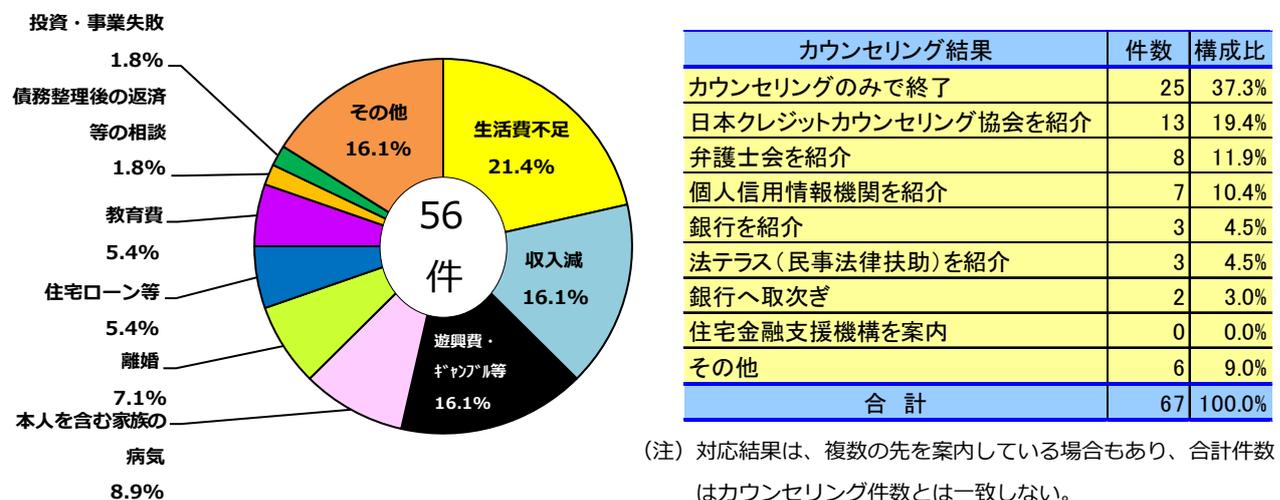
#### 1. カウンセリングサービスの実施状況

当四半期に受け付けた相談は56件であった。

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）

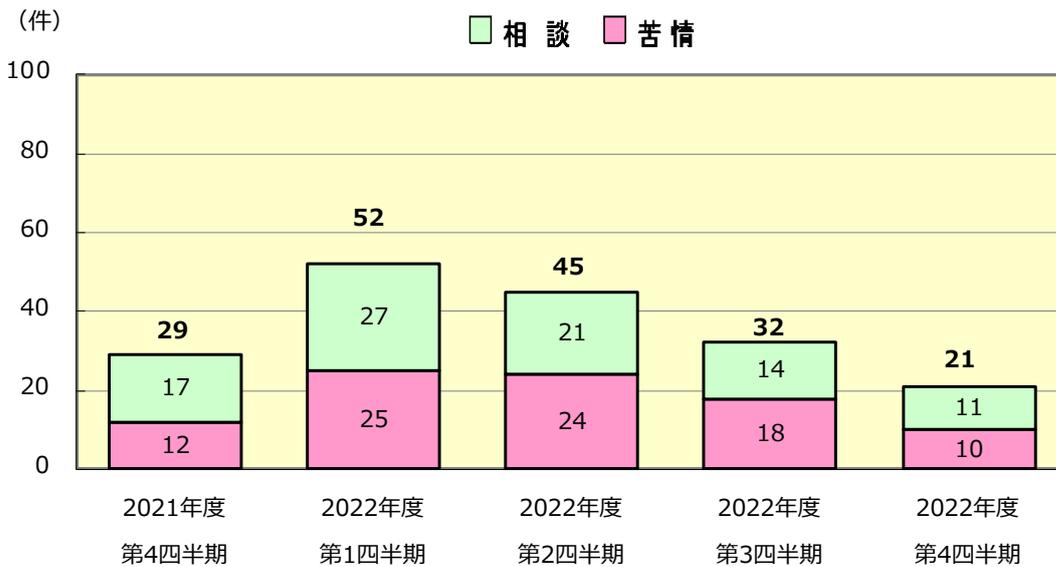


## 2. 中小企業向け融資に関する相談窓口の実施状況

当四半期に受け付けた相談等（苦情を含む）は21件であった。

相談等の主な内容を見ると、「返済条件の変更等」が7件、「融資条件」および「融資相談その他」が3件、「与信管理・回収」「銀行対応その他」および「担保・保証・金利等」がそれぞれ2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）

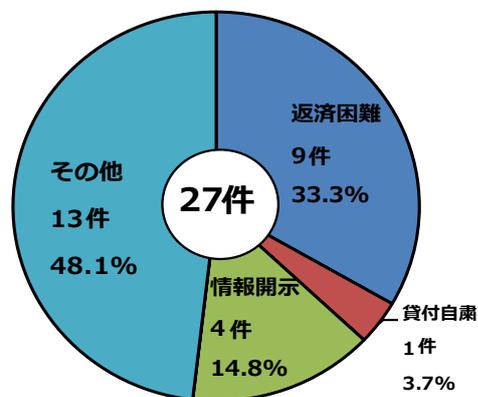


## 3. カードローン相談・苦情窓口の実施状況

当四半期に受け付けた相談等は27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）

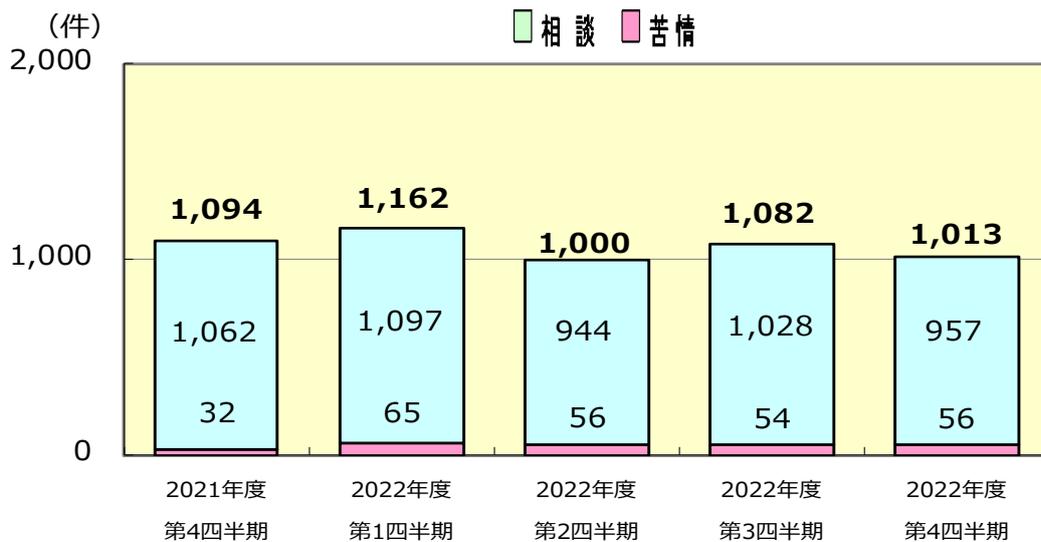
理由	件数	構成比
返済困難	9	33.3%
貸付自粛	1	3.7%
情報開示	4	14.8%
過払金請求	0	0.0%
その他	13	48.1%
合計	27	100.0%



### 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、当四半期末時点で49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				
	構成比	前期比	構成比	前期比	構成比	前期比			
加入銀行	138	14.4%	▲ 12.1%	2	3.6%	▲ 50.0%	140	13.8%	▲ 13.0%
銀行協会	34	3.6%	▲ 8.1%	-	-	-	34	3.4%	▲ 8.1%
預金業務	311	32.5%	▲ 9.6%	17	30.4%	30.8%	328	32.4%	▲ 8.1%
貸出業務	98	10.2%	14.0%	19	33.9%	90.0%	117	11.5%	21.9%
内国為替業務	29	3.0%	52.6%	2	3.6%	0.0%	31	3.1%	47.6%
手形交換	10	1.0%	▲ 54.5%	0	0.0%	-	10	1.0%	▲ 54.5%
外国為替業務	38	4.0%	▲ 48.6%	0	0.0%	▲ 100.0%	38	3.8%	▲ 51.9%
チャネル業務	18	1.9%	▲ 21.7%	3	5.4%	▲ 25.0%	21	2.1%	▲ 22.2%
証券業務(窓販)	16	1.7%	▲ 23.8%	5	8.9%	66.7%	21	2.1%	▲ 12.5%
保険業務(窓販)	2	0.2%	100.0%	2	3.6%	▲ 33.3%	4	0.4%	0.0%
デリバティブ業務	2	0.2%	-	0	0.0%	▲ 100.0%	2	0.2%	100.0%
その他の銀行業務	30	3.1%	▲ 38.8%	1	1.8%	▲ 80.0%	31	3.1%	▲ 42.6%
その他	231	24.1%	18.5%	5	8.9%	25.0%	236	23.3%	18.6%
合計	957	100.0%	▲ 6.9%	56	100.0%	3.7%	1,013	100.0%	▲ 6.4%

(注) 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。

## V. 主な事例

### 1. 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）

#### （1）預金業務

〔口座開設〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 紙の通帳による口座開設を希望したが、アプリ登録による無通帳口座しか開設できず、納得ができない。</li> <li>■ 個人口座の開設謝絶、開設手続きへの不満。               <ul style="list-style-type: none"> <li>－銀行へ口座開設を申し込んだが、自宅等の最寄りの店舗ではないという理由で、別の支店で申し込むように案内された。納得ができない。</li> <li>－勤務先からの指示で当該銀行に預金口座の開設を申し込んだところ、明確な理由の説明もなく謝絶された。</li> </ul> </li> </ul>
〔口座解約・払戻し〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 高齢や病気等により預金者が銀行に出向くことができない場合に、家族が払戻手続きをしようとしたが断られた。               <ul style="list-style-type: none"> <li>－預金口座の名義人が高齢なため、自ら手続きができない。その家族が名義人の口座から払出しく銀行に相談したところ、本人の来店を求められた。代理人手続きを認めてくれず、納得ができない。</li> </ul> </li> <li>■ 高額であることを理由に、資金用途等を細かく聞かれ、速やかな払い戻しに応じてもらえなかった。               <ul style="list-style-type: none"> <li>－10年以上前に預けた定期預金の解約を申し出たところ、すでに解約済みと言われた。解約の記録を確認したいと伝えても、記録は残っていないと言われ、納得ができない。</li> </ul> </li> <li>■ 口座凍結・強制解約に対する不満。               <ul style="list-style-type: none"> <li>－一定期間、預金口座を使用していなかったことを理由に凍結されていた。納得ができない。</li> </ul> </li> </ul>
〔相続〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 相続預金を払戻すのに必要な書類や相続人の確認方法等に対する不満。               <ul style="list-style-type: none"> <li>－相続手続きのため必要書類を用意しているが、揃える書類が多すぎて大変である。銀行によって手続きが異なることに不満である。手続きを簡略化できないものか。</li> </ul> </li> <li>■ 被相続人の預金の払戻しに対する不満。               <ul style="list-style-type: none"> <li>－父が亡くなった数日後に、家族の一人が父の死を伏せて父の口座から払出していたことが分かった。銀行に確認を求めたが、納得のできる回答が得られない。</li> </ul> </li> </ul>
〔睡眠預金〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 銀行に睡眠預金の確認を依頼したところ、口座番号が分からないことを理</li> </ul>

	<p>由に対応してもらえなかった。</p>
〔その他〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 取引履歴を長期間遡れないことに対する不満。             <ul style="list-style-type: none"> <li>－私の口座の取引履歴の開示を銀行に依頼したが、かなり古いため調査することができないと言われ、困っている。</li> </ul> </li> </ul>

## （2）貸出業務

〔消費者ローン〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 返済方法等についての不満。             <ul style="list-style-type: none"> <li>－入院中の家族に代わり、同人名義の借入れを返済しようと銀行に申し出たが、本人でないことを理由に受け入れてもらえず、納得ができない。</li> </ul> </li> </ul>
〔事業資金〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 複数行から融資を受けている。資金繰りが厳しく各行に条件変更を申し込んだところ、1行だけどうしても応諾してくれず、納得ができない。</li> </ul>
〔住宅ローン〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 住宅ローンの繰上げ返済等の手続きを、弁護士として受任しているにもかかわらず、銀行は契約者本人しか対応しようとしなない。納得ができない。</li> </ul>
〔アパートローン〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 突然、銀行からアパートローンの金利引き上げの話があり、引き上げ幅がかなり大きい。上げ過ぎではないか。</li> </ul>

## （3）内国為替業務

〔振込・送金〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ATMから振込みをした際、支店統廃合によりすでに支店名は変更されているにもかかわらず、振込先の支店名が正しく表示されていなかった。</li> <li>■ 窓口での振込手続きにおける本人確認書類の提示、取引時確認に対する不満。             <ul style="list-style-type: none"> <li>－振込時に本人確認資料を求められたが、外国籍のため、用意できないものがある。銀行は提出しなければ受け付けないと言い、振込みができず困っている。</li> </ul> </li> <li>■ 組戻手続き・誤振込時の銀行の説明対応等への不満。             <ul style="list-style-type: none"> <li>－振込みをしたときに振込先の口座番号を間違え、別人の口座に振込んでしまった。組戻しを依頼し、受取人と一旦は連絡がついたが、その後連絡が取れなくなり、資金を取り戻せない。銀行もこれ以上は対応できないと言い、手続きを終了してしまった。納得ができない。</li> </ul> </li> </ul>
---------	--

#### （４）外国為替業務

〔海外送金〕

- 海外の銀行へ送金したが、まだ先方に届いていない。銀行からは理由を教えず、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証拠資料の提出依頼に対する不満。
  - －海外からの送金の入金にあたって、銀行に用途を証する資料等を提出しても、入金してもらえない。納得ができない。

#### （５）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・バンキングでは、銀行の取引明細を一部しか取得できず、不便である。

〔CD・ATM取引〕

- 高齢者であることを理由に、ATMでのキャッシュカードによる振込限度額を一方向的に引下げられていた。年齢で一律に制限をかけるのはおかしい。
- 入出金が残高に正確に反映されないことへの不満。
  - －銀行のATMで資金を入金したが、私の認識より金額が不足していたため、銀行に調査を依頼した。銀行は、調査したようではあるが、結果は納得できるものではなかった。
- 磁気不良等により使用できないキャッシュカードに関する不満。
  - －銀行のキャッシュカードが使用できなくなり、銀行へ照会するため連絡しているが、応答がない。困っている。

〔カード〕

- デビットカードの引落として不具合が発生したため、銀行のコールセンターに電話をしたが、まったくつながらず困っている。

#### （６）証券業務（窓販）

〔投資信託〕

- 勧誘を受け、契約させられていたことへの不満。
  - －判断能力が低下している高齢者に投資信託を販売し、損失が発生している。損失を補填してほしい。
- 契約後のアフターフォローがなかったことへの不満。
  - －銀行員から執拗に投資信託を勧誘され、理解できないまま契約させられた。その後、アフターフォローもなく放っておかれ、損失が発生している。

	<p>る。納得ができない。</p>
〔その他〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 銀行から紹介を受けた証券会社に仕組債を購入させられ、大きな損失が出ている。銀行員を信用していたし、これだけ大きな損失が出る商品だと想像もできなかった。納得ができない。</li> <li>○ 私は安全な金融商品を希望していたのに、銀行から仕組債を勧誘され、内容をよく理解しないまま購入させられた。結果、多額の損失が発生しており、納得ができない。</li> </ul>

### （7）保険業務（窓販）

〔生命保険〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 不十分な説明で勧誘を受け、契約させられていたことへの不満。             <ul style="list-style-type: none"> <li>－高齢の家族が、外貨建ての保険を契約させられていた。本人は商品内容を理解できているとは思えない。契約を取り消してもらいたい。</li> </ul> </li> </ul>
--------	---

### （8）その他の銀行業務

〔資産運用関係〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 暦年贈与信託を利用しても死亡前3年間の贈与は相続税の対象になることについて、銀行から説明がなく、不満である。</li> </ul>
----------	--

### （9）加入銀行

〔合併・統廃合〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 支店の統廃合により、普段使用していたATMが使用できなくなり、非常に不便である。</li> </ul>
〔銀行経営・決算〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 銀行支店を往訪したが、昼休業としてシャッターが閉まっていた。昼休みにしか往訪できない預金者もいるので、昼休憩をずらすなど配慮してほしい。</li> </ul>
〔その他〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 銀行員の応対に対する不満。             <ul style="list-style-type: none"> <li>－A行員の接客態度が非常に悪く、社会人として問題があると思うので、全銀協相談室に連絡した。</li> </ul> </li> <li>■ 銀行の電話が繋がらないことに関する不満。             <ul style="list-style-type: none"> <li>－銀行に電話すると、混みあっているとのアナウンスがよく流れるが、何度電話してもまったく繋がらない。</li> </ul> </li> </ul>

(10) その他

〔金融関連  
業法等〕

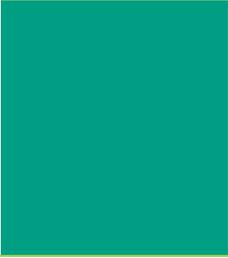
〔金融犯罪  
関連〕

- 商品等の勧誘のSMS、メール、電話が迷惑である。
  - －銀行が取引で知り得た情報を使い、別の商品のセールスやグループ会社から勧誘があり迷惑だ。勝手に情報を利用していいのか。

(取引目的・職業等に関する確認書面)

- 銀行からお取引目的の確認という書類が届いたが、問い合わせ先の電話番号に何度電話をかけても繋がらない。
- 銀行から取引時確認の書類が届いた。書類の趣旨を支店に照会したが、理解しておらず、説明してもらえなかった。納得ができない。
- 書類の提出に応じないと取引制限されるのは不満である。
  - －銀行から取引時確認の書類が届いた。回答しないと取引が制限されるというのは、当行を使うなといった脅し文句のようで、納得ができない。
- 確認書面を提出しなければならないことへの不満。
  - －取引時確認の書面の提出にあたり、本人確認書類の写しを同封するよう求められている。なぜこちらが本人確認書類の取得費用を負担してまで提出しなければならないのか。
  - －取引目的確認の書面が届いたが、高齢な私には文字が小さく、回答をするのも大変である。
- 調査対象者に選別されたことが不満。
  - －取引目的確認の書面が届いたが、なぜ私だけに届くのか。標的にされているようで、納得ができない。
- 詐欺の疑念を拭えない。
  - －取引目的確認の書面が届いた。漏洩した資産情報をもとに物騒な事件が立て続けに発生しているなか、簡単に個人情報提出させるのはやめてほしい。

- 不正払出しの被害に対する補償割合への不満。
  - －キャッシュカードの不正利用の被害に遭い補償を依頼したが、ある銀行だけは補償できないとの回答で、納得いく説明がない。
- デビットカード等の不正利用の被害に対する補償割合への不満。
  - －デビットカードの不正利用の被害に遭った。銀行へ補償を申し込んだが、規定日数を過ぎているという理由で受け付けてくれない。納得ができない。

- 
- 詐欺等の被害に遭った際の銀行の対応への不満。
    - －詐欺に遭い、犯人の口座に振り込んでしまった。銀行に振込先の口座凍結を依頼しているが、警察等からの依頼でなければ応じてもらえなかった。納得ができない。

## 2. 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）

### （1）預金業務

〔預金全般〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 預金口座が差し押さえられている。誰が差し押さえたのか。その差し押さえた資金はどうなったのか。</li> <li>■ 死亡した家族等が開設した預金口座の所在を確認する方法はあるか。               <ul style="list-style-type: none"> <li>－口座番号は分かるが通帳や印鑑がない。預金を調べたいが、全銀協相談室で調べてくれるか。</li> </ul> </li> </ul>
〔口座開設〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 口座開設等に関する照会。               <ul style="list-style-type: none"> <li>－バーチャルオフィスの口座開設を申し込んだが、断られた。審査が厳しいのか。</li> <li>－私は外国籍だが口座を開設することが可能か。</li> </ul> </li> <li>■ 凍結口座名義人リストに掲載されたことがあるが、銀行は新たな預金口座の開設に応じてくれるだろうか。               <ul style="list-style-type: none"> <li>－過去に譲渡した口座が悪用され、現在、口座を開設できない。どうすればよいか。</li> <li>－過去に口座を悪用され、新規口座を作れなくなった。支給される生活保護費を受け取るため、口座を開設できる銀行はないか。</li> </ul> </li> </ul>
〔異動・諸届・移管〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 届け出方法・確認書類に関する照会。               <ul style="list-style-type: none"> <li>－結婚し姓が変わるが、銀行口座の名義は旧姓のまま使用したい。どのように届け出ればよいか。</li> </ul> </li> </ul>
〔紛失・盗難〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 夫が通帳と印鑑を紛失した。夫は仕事があり、銀行に行けないので、配偶者である自分が代理で手続きすることは可能か。</li> <li>○ 認知症の親族が通帳やキャッシュカードを失くしてしまった。残高を調べたいがどうしたらよいか。</li> </ul>
〔口座解約・払戻〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 預金者が入院中等で銀行に出向けないため、代理人が払出したい。               <ul style="list-style-type: none"> <li>－施設にいる家族の治療費の支払いのため預金を払い戻したいが、キャッシュカードの暗証番号が分からない。代理でその家族名義の預金口座から払出すことは可能か。</li> </ul> </li> <li>■ 口座が凍結されて利用できない。               <ul style="list-style-type: none"> <li>－キャッシュカードが犯罪に利用されたことで口座が凍結された。取引の</li> </ul> </li> </ul>

	<p>ある他の銀行の口座も凍結されていた。口座はどうなってしまうのか。</p>
〔相続〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 故人の遺品から古い通帳が見つかった。どうすればよいか。</li> <li>■ 相続預金がどここの銀行にあるか調べる方法はあるか。             <ul style="list-style-type: none"> <li>－故人の預金口座の所在を調べたい。一括で調査できる方法はあるか。</li> </ul> </li> <li>■ 相続預金を払出すために必要な書類に関する照会。             <ul style="list-style-type: none"> <li>－親族が亡くなり相続手続きを始める。戸籍謄本は銀行ごとに原本を提出しなければならないか。</li> </ul> </li> <li>■ 被相続人の過去の預金口座の取引情報等を開示してもらえるか。             <ul style="list-style-type: none"> <li>－相続が発生したので調べると、相続人の一人が、被相続人が亡くなる前から預金を勝手に払戻していた。払戻しをしたことが分かる資料を求めたい。</li> </ul> </li> </ul>
〔睡眠預金〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 旧姓名義の口座が睡眠預金になっていた。払戻すことは可能か。</li> </ul>
〔預金保険制度〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2つの銀行に1,000万円ずつ預け入れているが、両行が合併した場合、預金保険制度の限度額はどうなるのか。</li> <li>○ 米国の銀行が相次いで破綻し、日本の銀行が心配になった。預金保険制度について教えてほしい。</li> </ul>
〔その他〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 取引履歴を発行してもらいたい。             <ul style="list-style-type: none"> <li>－取引明細を確認したい。</li> </ul> </li> </ul>

## （2）貸出業務

〔消費者ローン〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 新規借入希望に関する相談。             <ul style="list-style-type: none"> <li>－銀行から消費者ローンを借りたい。年金受給者でも借りられるか。</li> </ul> </li> <li>■ 返済方法等に関する相談。</li> </ul>
〔事業資金〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 自然災害GLのコロナ特別の利用を検討している。借入金の中の一つは特別の条件となる期間を過ぎてから借入れているが、その場合は特別を利用できないのか。</li> </ul>

〔住宅ローン〕

- リバースモーゲージに関する照会。
  - －リバースモーゲージの商品内容を知りたい。
  - －リバースモーゲージの利用を考えている。リフォーム等の費用も対象になるのか。

（3）内国為替業務

〔振込・送金〕

- 10年以上前に振込んだ履歴の開示を銀行に依頼したが謝絶された。どうすればよいか。
- 入金されない理由や入金時限を知りたい。
  - －相手から振込手続きを行ったと言われたが、私の口座に着金しない。調べることができるか。
- 組戻しの手続きをしたが、振込資金が返戻されない。
  - －振込を間違えたので組戻しを依頼したが、受取人と連絡がつかず手続きを打ち切られてしまった。資金を取り戻す方法を教えてほしい。

（4）手形交換業務

〔手形・小切手〕

- 電子交換所に関する照会。
  - －電子交換所が開設されたが、紙の手形・小切手はまだ利用できるのか。

（5）外国為替業務

〔海外送金〕

- 資金が着金していない、入金されないことに関する照会。
  - －海外から送金手続きを行った旨を証する書面が提示されているが、入金を確認できない。送金状況を確認したいがどうすればよいか。
- 海外送金時に銀行へ提出するエビデンスの記載方法に関する照会。
  - －海外送金を受け取る予定。事前に準備をしておくべきことはあるか。

〔外貨両替〕

- 外貨宅配サービスの商品内容について教えてほしい。

〔その他〕

- トラベラーズチェックの取立業務を受け付ける銀行を知りたい。
  - －トラベラーズチェックの買い取りをしてくれる銀行はあるか。

## （6）チャネル業務

〔インターネット・モバイル banking〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ インターネット・バンキングの操作方法等を知りたい。             <ul style="list-style-type: none"> <li>－携帯電話の機種変更をしたところ、銀行のアプリが動かなくなった。どうすればよいか。</li> <li>－銀行のアプリへの登録時、パスワードを複数回間違え、ロックがかかってしまった。どうすればよいか。</li> </ul> </li> </ul>
〔CD・ATM 取引〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ キャッシュカードを利用している家族の代理人カードを発行してもらいたい。問い合わせ先はどこか。</li> <li>■ キャッシュカードが使用できない、入出金ができない。             <ul style="list-style-type: none"> <li>－キャッシュカードを利用してコンビニのATMから引き出そうとしたところ、エラーが発生した。どうすればよいか。</li> <li>－ATMの操作で暗証番号を間違えロックされた。どうしたらロックを解除できるか。</li> </ul> </li> </ul>
〔カード〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ クレジットカード・デビットカードの申込み・解約手続き等の照会。</li> </ul>

## （7）保険業務（窓販）

〔第三分野〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 銀行から傷害保険のパンフレットが届いた。その商品内容を聞きたい。</li> </ul>
--------	--

## （8）その他の銀行業務

〔口座振替〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 身に覚えのない引落しに関する照会。             <ul style="list-style-type: none"> <li>－口座から身に覚えのない引落としがあった。何が引落とされたのか調べてほしい。</li> </ul> </li> <li>■ 引落しを止めたい。             <ul style="list-style-type: none"> <li>－複数のクレジットカードのうち、特定のカードの口座振替を停止してもらいたいが可能か。</li> </ul> </li> </ul>
〔通貨・両替〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ かなり古いお札や硬貨が出てきた。どうすればよいか。</li> </ul>

## （9）加入銀行

〔所在地・電話・コード〕	○ 銀行の電話番号が分からないので教えてほしい。
〔合併・統廃合〕	○ 合併前の銀行の通帳が出てきた。どこに問い合わせればよいか。
〔その他〕	○ 銀行の電話が繋がらない。 ○ この（全銀協相談室の）電話番号は、銀行の電話番号ではないのか。

## （10）銀行協会業務

〔カウンセリングサービス〕	○ 新型コロナウイルスの影響で収入が減り、返済が厳しい。今後の返済はどうしたらいいか。 ○ 家族が入院し、調べるとかなり借入れがあることが分かった。今後の返済はどうしたらいいか。
〔その他〕	○ 今般のマスクの着用に関する政府方針を踏まえ、「新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」は改定されるのか。

## （11）その他

〔利子課税・税金一般〕	○ 全銀協では銀行手数料の消費税について、インボイス制度が始まることに合わせて税額を一定の様式で示すような資料を作っているか。
〔金融関連業法等〕	<p>（取引目的・職業等に関する確認書面）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ どういう基準で調査対象者が選ばれているのか。 <ul style="list-style-type: none"> <li>－故人宛てに取引時確認の書類が届いた。どうすればよいか。</li> </ul> </li> <li>■ 確認書面を提出する義務はあるのか。 <ul style="list-style-type: none"> <li>－取引時確認の書類が届いた。複数口座を利用している場合は、口座ごとに提出する必要があるのか。</li> </ul> </li> <li>■ 返送期限はあるか。返送期限が過ぎていても提出した方がよいか。 <ul style="list-style-type: none"> <li>－取引時確認の書類の提出期限を過ぎていたが、今から提出してもよいか。</li> </ul> </li> </ul>

〔金融犯罪  
関連〕

- 具体的な記入方法、添付資料等を教えてほしい。
  - －本人確認資料の写しの提出を求められている。提出するのはマイナンバーカードではダメなのか。
  - －銀行から取引時確認の書類が届いた。年金受給者の場合、職業欄は何を選択すればよいか。
- 送られてきた書類は銀行からのものか。詐欺ではないのか。
  - －銀行から取引時確認の書類が届いたが、返送先が銀行の所在地とは異なる私書箱である。心配だ。
- 送られてきた書類の目的は何か。
  - －取引目的確認書が届いた。日本語なので何なのかわからない。趣旨がよく分からないが、どういうことか。外国人を対象にした調査か。
- 振り込め詐欺、なりすまし詐欺等の被害に遭ったことに関する照会。
  - －投資詐欺に遭い、振込んだ相手と連絡が取れなくなった。資金を取り戻すにはどうすればよいか。
  - －取引のない銀行から身に覚えのないショートメールが複数回着信した。どうすればよいか。
- 銀行協会職員を騙る詐欺。
  - －百貨店から電話があり、あなたのクレジットカードで高額な買い物をしているが不審な様子であったため連絡をしたと言われ、全銀協へ連絡をするように案内された。これは詐欺ではないか。

### 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】

手続き遅延のために発生した投資信託の解約換金減少額の補てん要求

##### （概要）

Aさんは、亡き配偶者がB銀行から購入し保有していた投資信託について、B銀行に対して相続手続を依頼の上、解約換金したい旨を伝えていたが、B銀行の手続きが遅延している間に基準価額が下落してしまったことから、当該遅延により減少した分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、本来であれば、相続人が確定した際に速やかにAさんに連絡して、手続きを進めるべきであったところ、B銀行担当者の処理の遅れにより、手続きが遅滞することとなり、銀行に期待されるレベルでの事務処理がなされていたとは言い難いこと等を指摘し、B銀行がAさんに解決金を支払うというあっせん案を提示して、和解契約の締結に至った。

##### 【保険業務】

誤った説明により特約付加されなかった生命保険への乗換えにより被った損害の賠償等の請求

##### （概要）

Aさんは、以前にB銀行で契約申込みをした生命保険（旧保険）を保有していたところ、B銀行から良くしてもらっていたので何か新しい契約をしてあげたいと思い、生命保険の乗換えを行ったところ、旧保険に付いていた疾病等の発症により保険料が免除される特約が付いておらず、その後、疾病等を発症したが保険料の免除を受けられなかったため、生命保険を乗換えたことにより被った損害の賠償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、生命保険の乗換えによる不利益の可能性を丁寧に説明することも含め、保障内容や特約内容が異なるのであれば、その点についてより丁寧に説明して、Aさんの理解を確認すべきであるが、そのような対応が十分に行われていたか疑問があることを指摘し、B銀行がAさんに解決金を支払うというあっせん案を提示して、和解契約の締結に至った。

全事案の概要とその結果は、別冊のとおりである。

## VI. その他

### ○「あっせん委員会運営懇談会」（第36回）の様態について

当協会は、全国銀行協会相談室における苦情処理手続、およびあっせん委員会における紛争解決手続の公正・円滑な運営に関して、外部有識者から意見を聴取し、苦情処理手続および紛争解決手続の改善に役立てることを目的として、外部有識者等を構成員とするあっせん委員会運営懇談会（以下「懇談会」という。）を設置し、原則として年2回開催している。

懇談会は、紛争解決等業務について、検証・評価を実施し、必要に応じて提言・指摘等を行い、当協会は、提言・指摘等を踏まえ業務改善等を図っている。

2022年度の第2回目は、以下のとおり開催した。

#### 1. 日時・場所

2023年2月22日（水）10時～11時35分

銀行会館 6階 特別会議室

#### 2. 出席者

##### （1）外部有識者委員

山本 和彦 一橋大学大学院法学研究科 教授【座長】

沖野 眞己 東京大学大学院法学政治学研究科 教授

井上 聡 長島・大野・常松法律事務所 弁護士

増田 悦子 公益社団法人全国消費生活相談員協会 理事長

##### （2）委員

田中 豊 大江・田中・大宅法律事務所 弁護士（あっせん委員会委員長）

松本 康幸 一般社団法人全国銀行協会 理事

#### 3. 議事内容

##### （1）付議事項（あっせん委員の再任）

2023年3月末をもって2年の任期が満了となるあっせん委員4名の再任について諮り、了承を得た。

##### （2）報告事項

事務局から次の事項について報告した。主な意見は下掲のとおり。

- ① 全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況
- ② 相談員の研修・消費生活センター等との情報交換会の実施状況
- ③ 「全銀協 ADR 研修会」の様態

- ④ 第32回、第33回金融ADR連絡協議会、第63回金融トラブル連絡調整協議会の模様
- ⑤ 紛争解決等業務に対する異議の受付状況
- ⑥ 利用者アンケートの実施状況

○ 「全銀協ADR研修会」の模様

- ・ 銀行からのアンケート意見には、あっせん手続きにおける譲歩案の事例などがあれば参考にしたいとの意見が示されている。全銀協から、金融機関や利用者に向けた事例紹介等のフィードバックをウェブサイト等で継続的に行っており、データも集積しているとのことであるが、重要なことは、利用したい側が利用しやすいような、検索の容易性などアクセスを考慮した情報提供のあり方も含めた運用の改善が必要であると考える。
- ・ 銀行からのアンケート意見の中に、あっせん委員会の質問や指摘の意図がよく理解できたというものがあつたが、これは裏を返せば、あっせん委員会からの質問や指摘の意図を理解できていないという方が一定数いるということではないだろうか。理解してもらえるよう、取り組んでいってもらえるとよい。
- ・ 事情聴取において、質問の意図をあらかじめ示すと、質問すること自体の意味が半減してしまうこともあり、当事者の行動の問題点を自覚させるという観点から、意図的に質問の意図を事前に伝えないことがある。また、あっせん委員会は、相手方に対する指摘事項についてわかりやすい説明を心がけてはいるものの、十分でないケースもあるかもしれない。そこで、研修会では、指摘事項の意味等を理解してもらえるよう補足説明に努めている。

**(3) あっせん委員会の運営状況**

事務局からあっせん委員会の運営状況に関する次の事項について報告し、意見交換を行った。主な意見は下掲のとおり。

- ① 不調事案
- ② 高齢者および障がい者等への対応状況
- ③ あっせん委員会分科会における主な検討事項

○ 不調事案について

(保有中の保険商品の解約を前提とするあっせん案について不応諾とされたため打ち切りとした事案)

- ・ 保険商品に関するあっせん事案については、保険商品の特性上、長期間の契約となっている場合がしばしばあると思うが、販売方法について問題があり、和解案が示された場合でも、その時点で解約すると大幅な損失が発生してしまうケースがある。他方、

例えば満期まで保有し続けることで、元本割れは回避できるケースもある。問題のある販売により保険商品を購入した申立人からすれば、これらのどちらかを選択することは、酷な場合があると考えられる。保険商品は、中途解約した場合、基本的には元本割れが発生してしまうことから、紛争の解決が難しい印象があるが、このような事案において、相手方に和解に応じるインセンティブを与えつつ和解案を提示できないものか、検討の必要性を感じた。

- ・ 保険商品に関する事案においては、申立てが相手方銀行の販売方法等の業務運営について一定の反省を促す材料となるケースがあり、このような場合は、申立人の継続保有を前提にして一定額の解決金を相手方から申立人に支払うことで紛争を終結させることもある。ただし、経営方針として保険商品の継続保有を前提として解決金の支払によって紛争を収束させるという方式を認めない銀行もあり、そのような相手方についてはあっせんによって解決することはかなり難しい。

（融資取引について相手方の融資審査を問題として債務免除等を求める事例）

- ・ 本件は訴訟が進行中の事案であるが、このような事案についても、全銀協 ADR の手続きを利用することは可能であり、全銀協 ADR の専門性を発揮して、より適切な解決を図ることができるような場合は、対応すべきだと思うが、控訴審の判決が出ている段階では、裁判手続においても認定された事実は基本的には変わらないことが前提となるため、全銀協 ADR で対応できることは限られるとすれば、こうした事案が不受理となることもやむを得ないと思う。

○ 高齢者および障がい者等への対応状況について

- ・ 今後、ますます高齢化が進むことで、自宅外での事情聴取が難しい申立人が増えてくると思う。手続きの適正さ等をいかに確保するかについて、他の ADR 機関の取組み等も踏まえながら、自宅から聴取に応じられるよう更に工夫していく検討を進めてほしい。
- ・ 裁判所におけるオンラインシステムの利用は、すでに民事訴訟手続において行われているが、昨年からは、家庭裁判所の家事調停でも利用されるようになった。裁判官、調停委員および弁護士等に、オンラインシステムを利用した感想について確認したところ、いずれも好評であった。実務上の工夫をしながら利用しているようである。今後、時代はオンラインの利用に向かっていくことが間違いないことを踏まえ、裁判所の事例等も参考にし、オンラインシステムの利用の拡充を進めてほしい。

○ あっせん委員会分科会における主な検討事項

（いわゆる「証券紹介」に関する申立て事案の取り扱いについて）

- ・ こうした事例では、全銀協 ADR と FINMAC の双方に申立てが可能であるが、申立人にと

っては、2回申立てを行う等の負担がかかるため、丁寧な対応を引き続き行ってほしい。他方で、信頼している銀行から、わずかな金額であっても、謝罪のような意味合いの解決金を受け取ることで、非常に高い満足感を得られるということが結果としてあるのではないかと思う。申立人の心の中には「証券取引をやってしまった」という反省のような気持ちがある一方、「なぜ自分を勧誘したのか」という気持ちもあることが考えられ、そういった心情を解決金という形で解決することは、非常に意義のあることだと思う。

- ・ 当事者が異なるため、申立てが全銀協 ADR と FINMAC とで併存することに問題はないとの考え方でよいと思う。他方、日本の金融 ADR 制度がスタートした当初から、英国や豪州のフィナンシャルオンブズマンという、金融業界について横断的な金融 ADR 制度を日本でも導入すべきであるといった意見が示されていたし、その後も継続的に指摘されている。異なる ADR 機関で申立てが併存することについては問題ないが、申立人が各 ADR 機関の間で、たらい回しになるようなことはあってはならないし、各 ADR 機関で別々に紛争解決手続を行ったことで、解決結果が矛盾するようなことが生じてはいけなことから、こうした問題を ADR 機関間で検討する取り組みも必要と考える。申立人の中には、「銀行を信用したにもかかわらず、問題が生じてしまった」との思いから申立てに至った方もおり、対応が難しい点もあるかと思うが、各 ADR 機関の間でどの程度の協力ができるのかを引き続き工夫をしていってほしい。こうした工夫が日本型の金融 ADR 制度がより良く発展するための重要な点であると考えている。

(継続反復取引を行っていた途中で顧客(既に死亡)が認知症になっていたと考えられる事案について)

- ・ 認知症はその時々によって、まだらに症状が出ることもあるため、投資信託等の契約締結時における申立人の認知能力の状態を、事実認定に関して十分な調査権限がないあっせん委員会が、認定することは非常に難しいことは理解できる。また、そのような事案における申立人の認知能力に関する事実を確定してしまうことも適切とはいえないと考える。本件は、事実認定困難であるとしつつ、顧客の当時の年齢を考えるともう少し丁寧な対応が必要であったこと等を指摘し和解案が提示されているが、和解の性質からすると、当事者や取引に係る過去の事実の確定やそれに対する有効・無効といった法的評価は別に置いたうえで当該紛争を解決した前向きな解決の在り方としてあり得ると考える。

#### 4. 外部有識者委員からの指摘事項

- ・ 外部有識者委員からの問題点の提示、指摘事項はなかった。

以上

相談等の業務別分類表

項目名	主な内容	備考(事例等)
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
	電子記録債権	・でんさい
	その他	・時効、遡求
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
	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)
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
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、金サ法、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

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)