

全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況
(2023年度第4四半期)

2024年5月

全国銀行協会では、「全国銀行協会相談室」（以下「全銀協相談室」という。）を設置し、お客さまからの銀行取引に関する相談や苦情を受け付けている。また、お客さまと銀行とのトラブルについて中立公正な立場で解決を図る「あっせん委員会」を運営している。

本冊子は、「全銀協相談室」および「あっせん委員会」における2023年度第4四半期（2024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	31

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

4,248 件（前期比 539 件減（▲ 11.3%）、前年同期比 114 件減（▲ 2.6%））（図表 1 参照）。

② 苦情件数

880 件（前期比 87 件減（▲ 9.0%））。

業務分類別では、「預金業務」（314 件（35.7%））、「貸出業務」（120 件（13.6%））、「チャネル業務」（102 件（11.6%））、「内国為替業務」（65 件（7.4%））の順（図表 2・3 参照）。

③ 相談件数

3,368 件（前期比 452 件減（▲ 11.8%））。

業務分類別では、「預金業務」（611 件（18.1%））、「加入銀行」（571 件（17.0%））、「チャネル業務」（338 件（10.0%））、「貸出業務」（278 件（8.3%））の順（図表 2・3 参照）。

④ リスク性商品の苦情

「証券業務（窓販）」は前期比で増加（63 件（前期比+6.8%））。

「保険業務（窓販）」は前期比で減少（12 件（前期比▲ 29.4%））。

⑤ 中小企業向け融資に関する苦情・相談

前期比では減少したものの、「新規融資」「返済条件の変更等」「銀行対応その他」等に関する相談等を主因として、中小企業向け融資に関する苦情・相談等が継続して寄せられた。

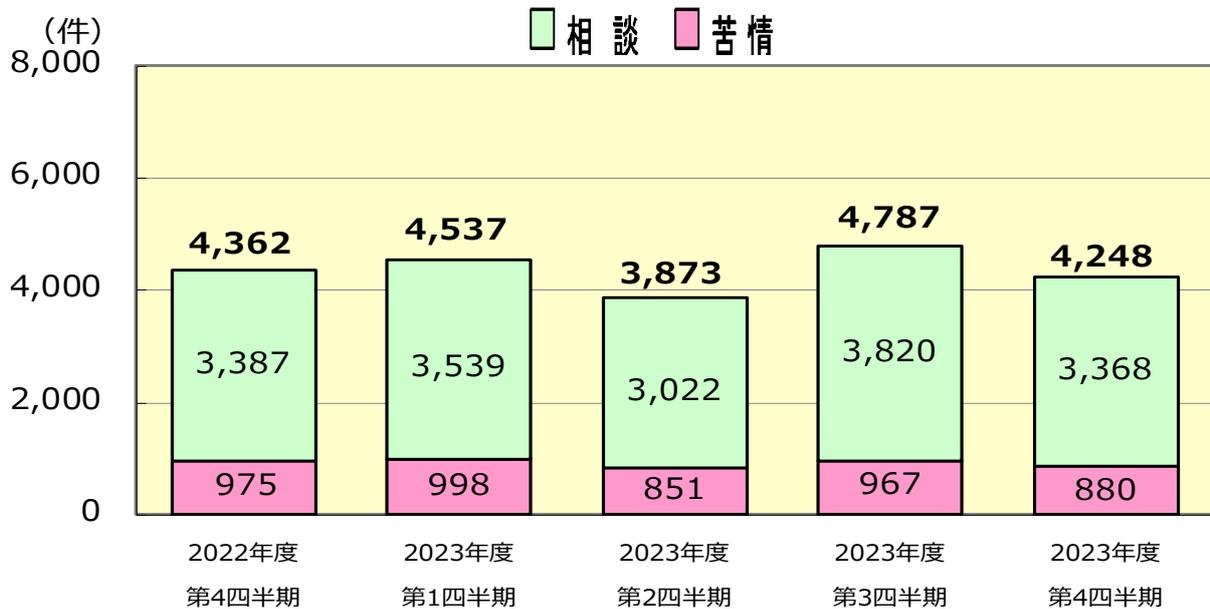
⑥ 取引目的等の確認書面に関する苦情・相談

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、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」）。

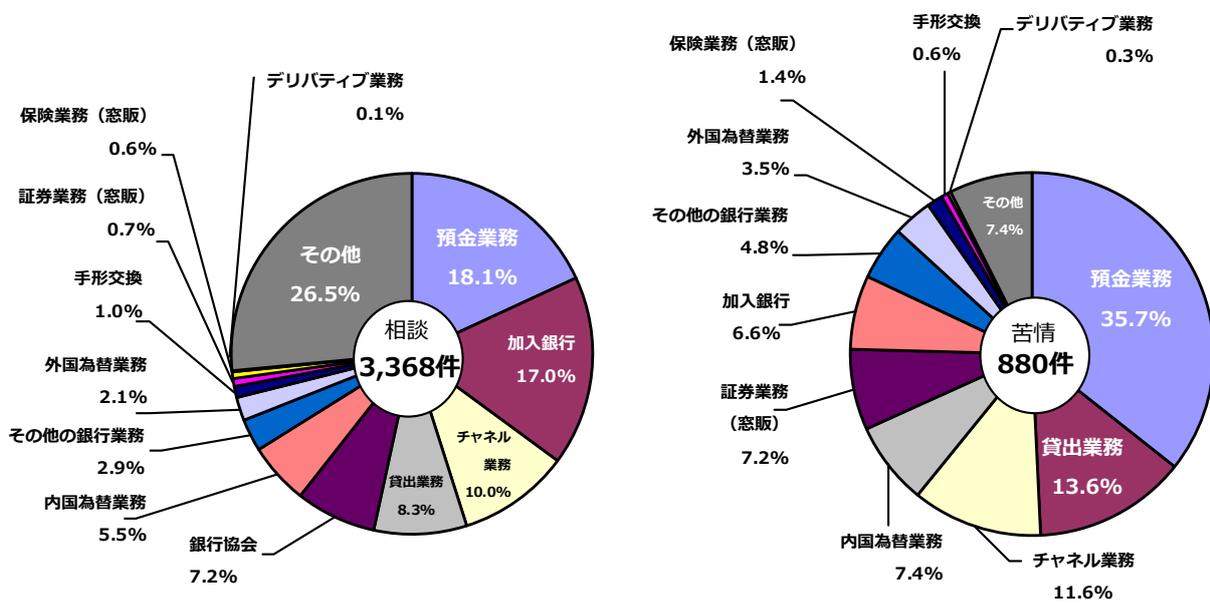
⑦ 金融犯罪関連に関する苦情・相談

振り込め詐欺・なりすまし詐欺の被害等に関する相談、被害に遭った際の銀行の補償等の対応に関する苦情が多く寄せられた（業務分類「その他」の「金融犯罪関連」）。

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	611	18.1%	▲ 39	6.8%	314	35.7%	▲ 27	▲ 7.9%	925	21.8%	12	1.3%
貸出業務	278	8.3%	14	5.3%	120	13.6%	▲ 35	▲ 22.6%	398	9.4%	▲ 21	▲ 5.0%
内国為替業務	185	5.5%	▲ 370	▲ 66.7%	65	7.4%	8	14.0%	250	5.9%	▲ 362	▲ 59.2%
手形交換	34	1.0%	3	9.7%	5	0.6%	3	150.0%	39	0.9%	6	18.2%
外国為替業務	72	2.1%	▲ 18	▲ 20.0%	31	3.5%	▲ 20	▲ 39.2%	103	2.4%	▲ 38	▲ 27.0%
チャンネル業務	338	10.0%	▲ 51	▲ 13.1%	102	11.6%	11	12.1%	440	10.4%	▲ 40	▲ 8.3%
証券業務（窓販）	24	0.7%	▲ 11	▲ 31.4%	63	7.2%	4	6.8%	87	2.0%	▲ 7	▲ 7.4%
保険業務（窓販）	19	0.6%	▲ 6	▲ 24.0%	12	1.4%	▲ 5	▲ 29.4%	31	0.7%	▲ 11	▲ 26.2%
デリバティブ業務	2	0.1%	▲ 2	▲ 50.0%	3	0.3%	▲ 4	▲ 57.1%	5	0.1%	▲ 6	▲ 54.5%
その他の銀行業務	98	2.9%	▲ 21	▲ 17.6%	42	4.8%	6	16.7%	140	3.3%	▲ 15	▲ 9.7%
加入銀行	571	17.0%	49	9.4%	58	6.6%	10	20.8%	629	14.8%	59	10.4%
銀行協会	243	7.2%	▲ 2	▲ 0.8%	-	-	-	-	243	5.7%	▲ 2	▲ 0.8%
その他	893	26.5%	▲ 76	▲ 7.8%	65	7.4%	▲ 38	▲ 36.9%	958	22.6%	▲ 114	▲ 10.6%
加入銀行以外の金融機関	205	6.1%	23	12.6%	-	-	-	-	205	4.8%	23	12.6%
金融犯罪関連	257	7.6%	11	4.5%	40	4.5%	▲ 16	▲ 28.6%	297	7.0%	▲ 5	▲ 1.7%
金融関連業法等	356	10.6%	▲ 124	▲ 25.8%	20	2.3%	▲ 23	▲ 53.5%	376	8.9%	▲ 147	▲ 28.1%
合計	3,368	100.0%	▲ 452	▲ 11.8%	880	100.0%	▲ 87	▲ 9.0%	4,248	100.0%	▲ 539	▲ 11.3%

（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 相談・苦情の受付方法別件数（当四半期）

（単位：件）

	相談	苦情	相談・苦情合計
電話	3,289	724	4,013
来所・面談	0	0	0
文書	5	13	18
ウェブサイト	74	143	217
計	3,368	880	4,248

（注）「ウェブサイト」は、全銀協相談室ウェブサイトの「相談・苦情受付フォーム」等への書込み。

図表5 苦情処理手続受付件数の推移（四半期別）

	2022年度 第4 四半期	2023年度 第1 四半期	2023年度 第2 四半期	2023年度 第3 四半期	2023年度 第4 四半期
苦情受付件数	975	998	851	967	880
苦情処理手続受付件数	224	259	206	298	235

(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6 苦情処理手続が終結した件数の推移（四半期別）

(単位: 件)

	2022年度 第4四半期	2023年度 第1四半期	2023年度 第2四半期	2023年度 第3四半期	2023年度 第4四半期
当四半期中終結件数	233	250	201	309	237
解決	185	190	150	230	183
紛争解決手続を案内	27	35	25	31	34
(うち実際に紛争解決手続 に移行したもの)(注)	17	28	16	14	23
銀行が対応をし尽くし、これ以上 対応はできない	13	21	16	41	18
取下げ	1	1	3	2	2
申出人と連絡取れず	6	3	7	5	0
苦情処理手続に不応諾	0	0	0	0	0
移送	1	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8、10）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7 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	146
1月以上～3月未満	47
3月以上～6月未満	30
6月以上	14
計	237

(注) 図表7は、苦情申出の受付から、図表6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。

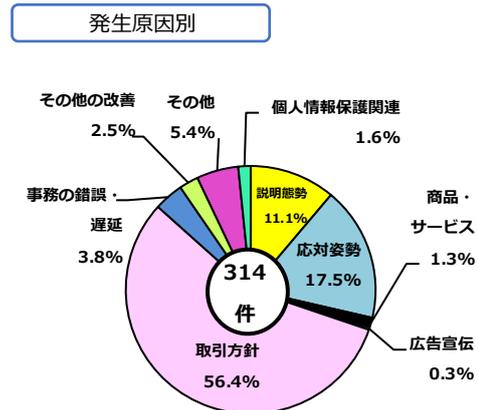
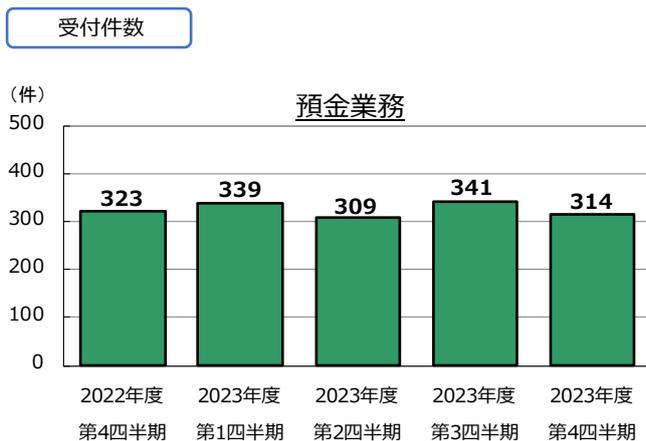
2. 苦情の受付状況

- 当四半期の苦情件数は、**880件（前期比▲9.0%）**。
- 業務分類別では、「預金業務」、「貸出業務」の割合が全体の約5割を占めている。

（1）業務分類別の受付状況

預金業務…314件（前期比▲7.9%）

- 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、相続、口座開設に関する苦情が全体の約8割を占めた。預金の払戻しに関しては、預金口座の凍結・強制解約に対する不満、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6割であった。

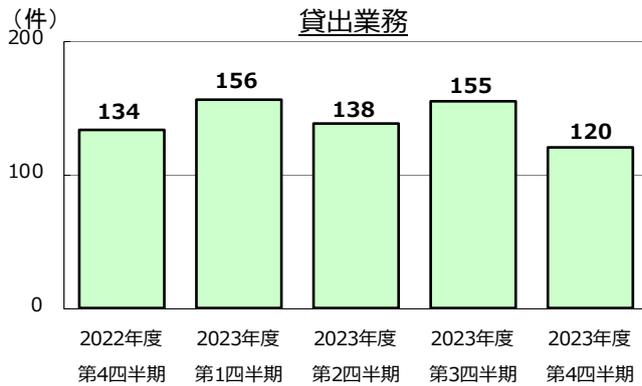


（注）発生原因別の内訳は資料2参照。

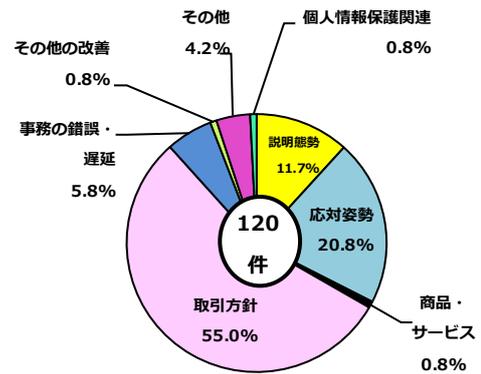
貸出業務…120件（前期比▲22.6%）

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 業務分類別では、事業資金、住宅ローン、消費者ローンに関する苦情が全体の約8割を占めた。
- 発生原因別では、取引方針に関するものが約6割であった。

受付件数



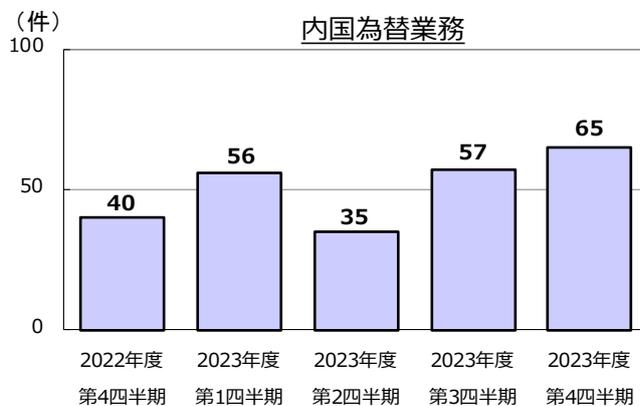
発生原因別



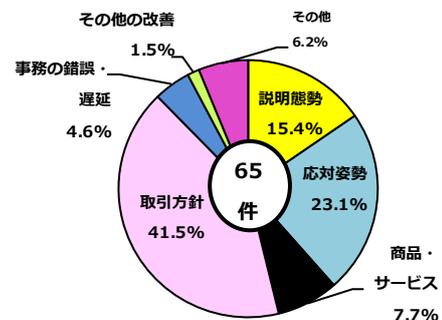
内国為替業務…65件（前期比+14.0%）

- 苦情件数は、前期に比して増加した。
- 業務分類別では、振込・送金に関する苦情が全体の約9割を占め、窓口振込手続き時の本人確認書類の提示や取引時確認、組戻手続き・誤振込時の銀行の対応等への苦情が寄せられた。

受付件数

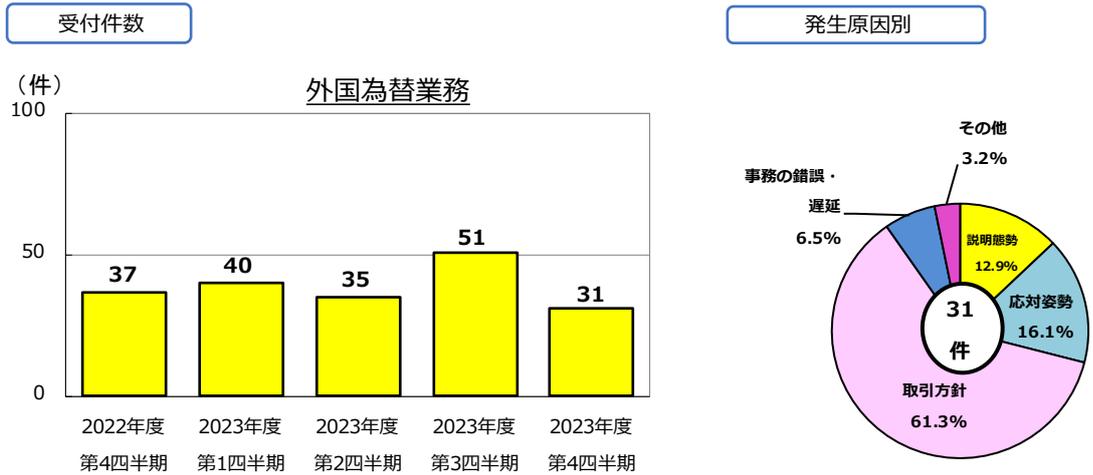


発生原因別



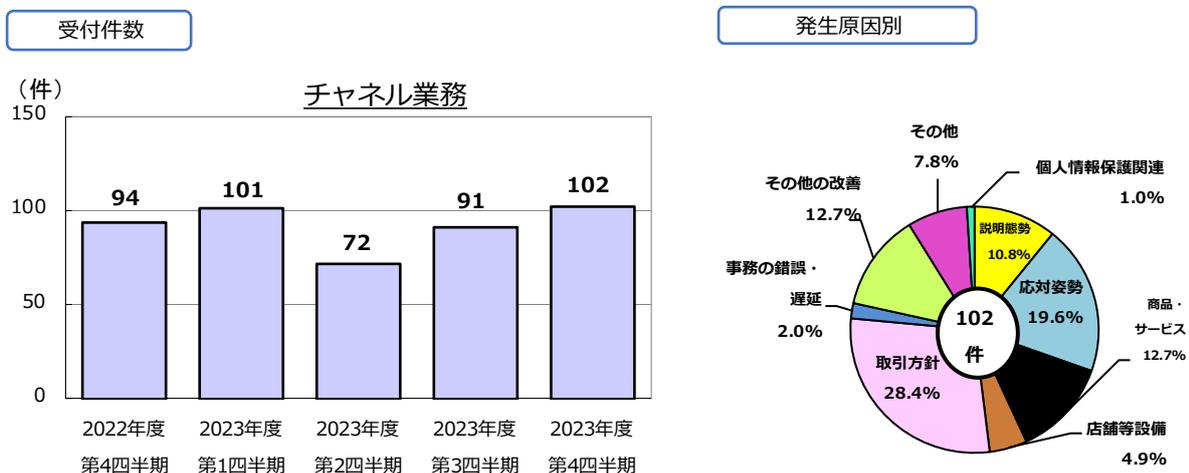
外国為替業務…31件（前期比▲ 39.2%）

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 業務分類別では、海外送金に関する苦情が全体の約7割を占め、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6割であった。



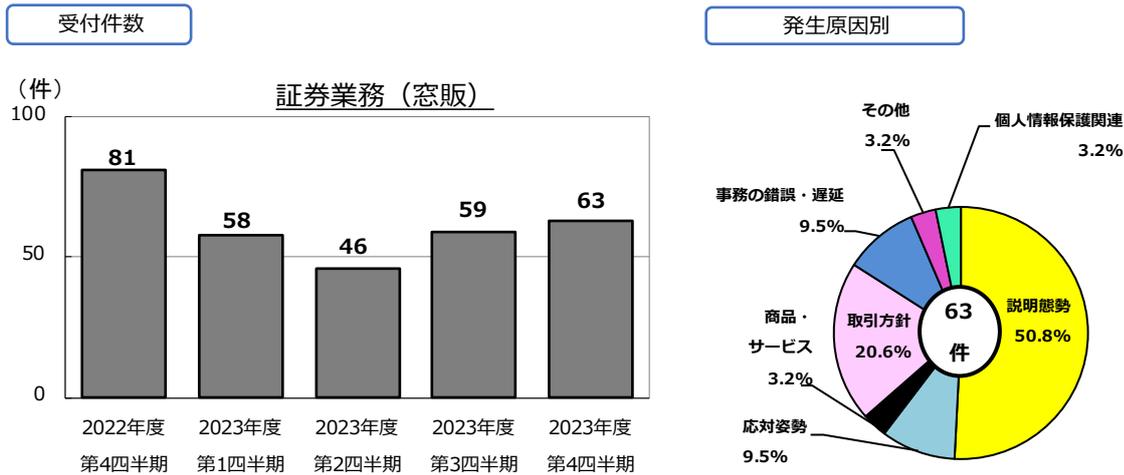
チャネル業務…102件（前期比+ 12.1%）

- 苦情件数は、前期に比して増加した。
- 業務分類別では、CD・ATM取引に関する苦情が全体の約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、といった苦情が寄せられた。
- そのほか、インターネット・モバイルバンキングや、クレジットカード・デビットカードに関する苦情等が寄せられた。



証券業務（窓販）…63件（前期比+ 6.8%）

- 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約7割を占め、投資信託以外では、仕組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約5割であった。



保険業務（窓販）…12件（前期比▲ 29.4%）

- 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割を占め、うち外貨建ての保険契約に関する苦情が約7割を占めた。
- 発生原因別では、説明態勢に関するものが約6割であった。



デリバティブ業務…3件（前期比▲ 57.1%）

- 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…42件（前期比+ 16.7%）

- 資産運用関係、口座振替に関する苦情がそれぞれ約3割、約2割を占めた。

加入銀行…58件（前期比+ 20.8%）

- 銀行員の応対等に関する苦情が寄せられた。

その他…65件（前期比▲ 36.9%）

- 金融関連業法等と金融犯罪関連の苦情が、その他全体の約9割を占めた。
- 金融関連業法等では、前期比では減少したものの、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。
- 金融犯罪関連では、キャッシュカードの盗難・不正払出し、インターネット・バンキングにおける不正送金被害に遭った際の、銀行の補償等の対応に関する不満・苦情が多く寄せられた。

3. 相談の受付状況

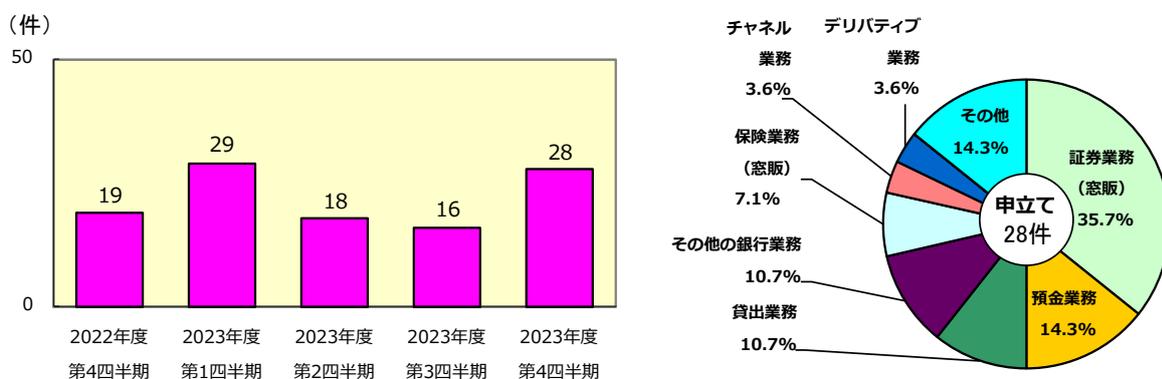
- 当四半期の相談件数は、**3,368 件（前期比▲ 11.8%）**。
- 業務分類別では、「預金業務」、「加入銀行」、「チャネル業務」、「貸出業務」、「銀行協会業務」、「内国為替業務」、「その他の銀行業務」の順となった。
- 「預金業務」では、口座解約・払戻し、口座開設、相続に関する相談がそれぞれ約 2 割を占めた。
- 「貸出業務」では、住宅ローンやカードローンを含む消費者ローン、事業資金の相談が寄せられた。
住宅ローンは、一般的な銀行の審査判断基準や、担保・保証や金利等の融資条件、能登半島地震に被災された方から自然災害ガイドラインの適用に関する照会等が寄せられた。
消費者ローンは、新規の借入れを希望する相談や、返済方法等に関する相談が寄せられた。
事業資金は、「新規融資」「返済条件の変更関連」等に関する相談が寄せられた。
- 「チャネル業務」に関しては、「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、「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、「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。
- 「証券業務（窓販）」では、2024 年 1 月から開始された新 NISA に関する照会等が寄せられた。
- 「その他」の「金融関連業法等」では、前期比では減少したものの、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。
- 「その他」の「金融犯罪関連」では、振り込め詐欺・なりすまし詐欺の被害等に遭ったことや、銀行協会や芸能人を騙る詐欺等に関する相談が多く寄せられた。

Ⅱ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

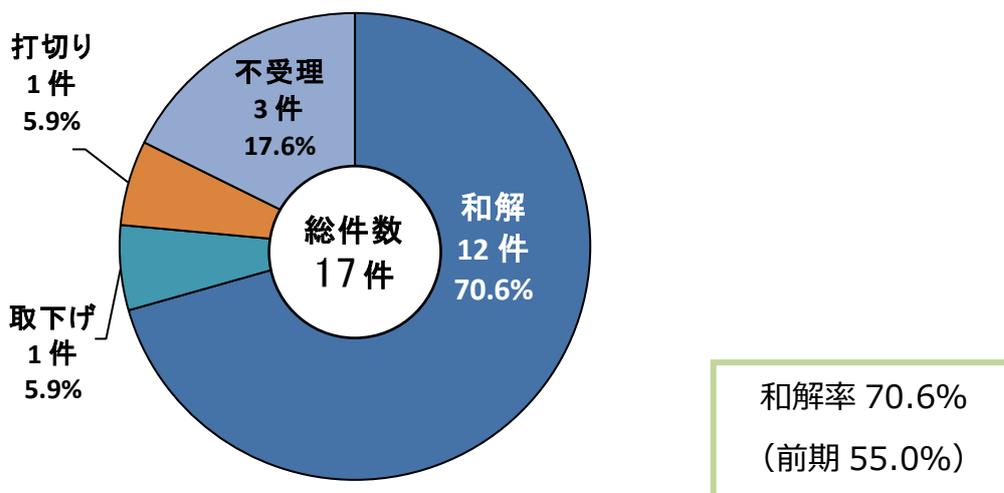
1. 概況

- ・新規申立件数は 28 件（前期比+12 件）。証券業務にかかる申立てが約 4 割、次いで預金業務、その他（金融犯罪関連）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 15.6 ポイント増の 70.6%。

図表 8 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 9 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、**28件（前期比+75.0%）**。
- **証券業務**にかかる申立てが約4割、次いで**預金業務、その他（金融犯罪関連）**に関する申立てがそれぞれ約1割を占めている。

図表 10 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		4	14.3%	3	300.0%
貸出業務		3	10.7%	0	0.0%
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		0	0.0%	▲1	▲100.0%
外貨預金等		0	0.0%	0	-
チャネル業務		1	3.6%	1	-
証券業務（窓販）		10	35.7%	4	66.7%
投資信託		7	25.0%	3	75.0%
保険業務（窓販）		2	7.1%	1	100.0%
デリバティブ業務		1	3.6%	1	-
為替デリバティブ		0	0.0%	0	-
その他の銀行業務		3	10.7%	3	-
加入銀行		0	0.0%	0	-
その他		4	14.3%	1	33.3%
合 計		28	100.0%	12	75.0%

（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 11 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	4	3	1	0	0	0	0	0	4
貸出業務	3	3	0	0	0	0	0	0	3
内国為替業務	0	0	0	0	0	0	0	0	0
手形交換	0	0	0	0	0	0	0	0	0
外国為替業務	0	0	0	0	0	0	0	0	0
外貨預金等	0	0	0	0	0	0	0	0	0
チャネル業務	1	1	0	0	0	0	0	0	1
証券業務（窓販）	10	1	5	2	2	0	0	0	10
投資信託	7	1	2	2	2	0	0	0	7
保険業務（窓販）	2	0	0	1	1	0	0	0	2
デリバティブ業務	1	0	1	0	0	0	0	0	1
為替デリバティブ	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他の銀行業務	3	0	0	2	1	0	0	0	3
加入銀行	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	4	2	0	1	1	0	0	0	4
合 計	28	10	7	6	5	0	0	0	28
構成比	100.0	35.7	25.0	21.4	17.9	0.0	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 12 紛争解決手続が終結した件数の推移（四半期別）

（単位：件）

	2022年度 第4 四半期	2023年度 第1 四半期	2023年度 第2 四半期	2023年度 第3 四半期	2023年度 第4 四半期	(参考)2022 年度
当四半期中終結件数	26	r 35	19	20	17	81
あっせん案の提示後、和解	10	15	9	11	12	38
特別調停案の提示後、和解	0	0	0	0	0	0
あっせん案不受諾	0	0	0	0	0	1
特別調停案不受諾	0	0	0	0	0	0
申立人の申立て取下げ	4	0	2	0	1	5
紛争解決手続の打ち切り	6	11	4	3	1	19
適格性審査による不受理	6	r 9	4	6	3	18

(注) 「r」は訂正数字（2024年5月1日）

図表 13 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	1	0	0	0	0	11	2	0	0	0	2	17
あっせん案の提示後、和解	0	1	0	0	0	0	10	1	0	0	0	0	12
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	1	0	0	0	0	1
紛争解決手続の打ち切り	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
適格性審査による不受理	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3

図表 14 不受理事案とその事由（当四半期）

（不受理件数 3 件）

申立ての概要	不受理事由	業務規程
インターネット・バンキングで不正に引き出された預金に係る損害の補償請求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項（5）
インターネット・バンキングで不正に引き出された預金に係る損害の補償請求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項（5）
凍結された銀行口座の解除要求	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 15 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	1
1月以上～3月未満	1
3月以上～6月未満	2
6月以上	13
計	17

（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 16 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	3
6月以上	9
計	12

※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。

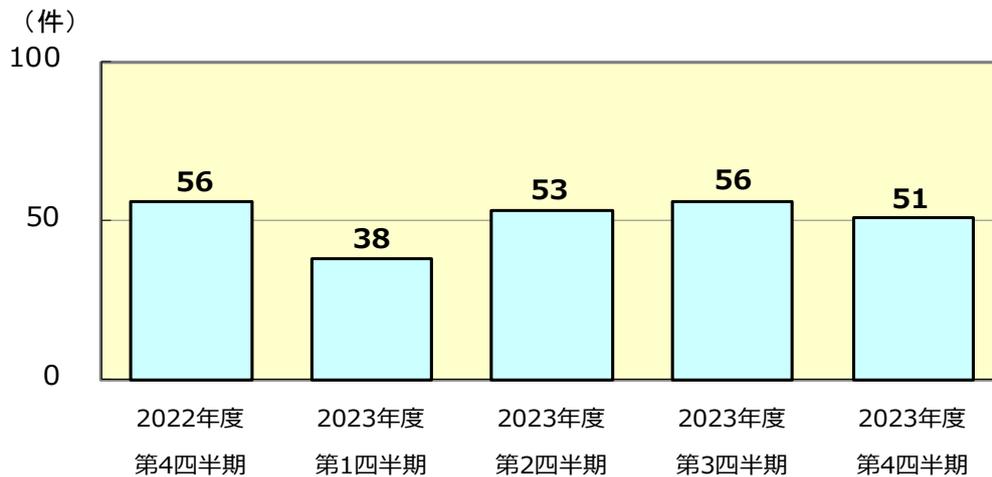
Ⅲ. 全銀協相談室におけるカウンセリングサービス等の実施状況

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。

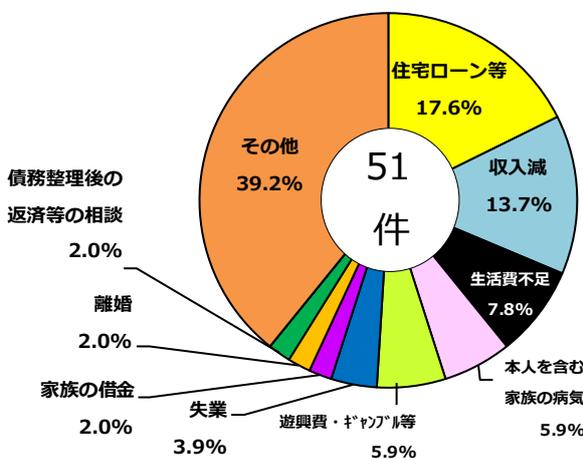
1. カウンセリングサービスの実施状況

当四半期に受け付けた相談は51件であった。

図表 17 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 18 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	27	43.5%
弁護士会を紹介	8	12.9%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	7	11.3%
銀行を紹介	5	8.1%
個人信用情報機関を紹介	5	8.1%
銀行へ取次ぎ	2	3.2%
法テラス（民事法律扶助）を紹介	2	3.2%
住宅金融支援機構を案内	2	3.2%
ギャンブル等依存症関係機関を紹介	1	1.6%
その他	3	4.8%
合計	62	100.0%

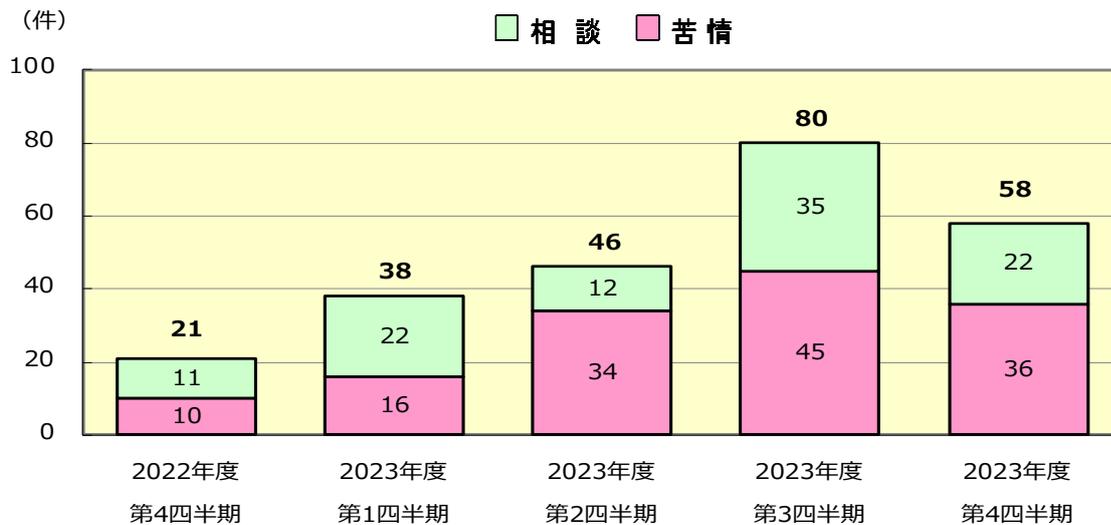
（注）対応結果は、複数の先を案内している場合もあり、合計件数はカウンセリング件数とは一致しない。

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58件であった。

相談等の主な内容を見ると、「新規融資」「返済条件の変更関連」「銀行対応その他」が9件、「与信管理・回収」「担保・保証・金利等」が8件、「融資謝絶」が6件、「行員態度・事務ミス」が4件寄せられた。

図表 19 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）

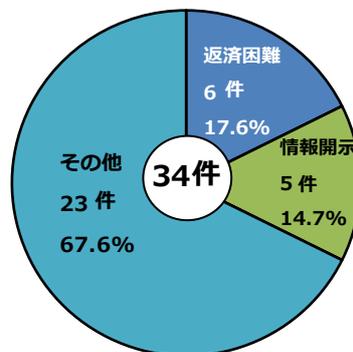


3. カードローン相談・苦情窓口の実施状況

当四半期に受け付けた相談等は34件であった。

図表 20 カードローン相談・苦情窓口 受付状況（当四半期）

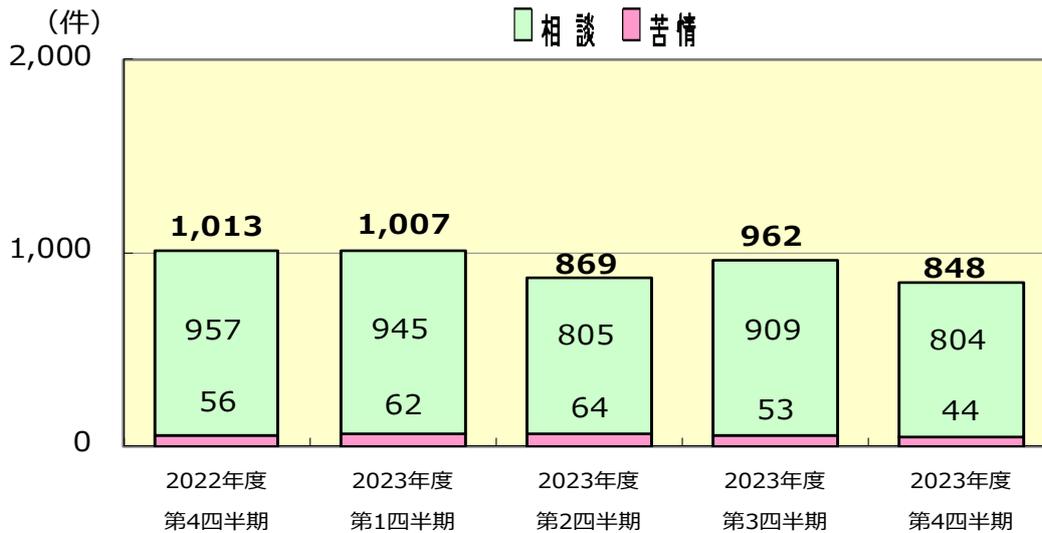
理由	件数	構成比
返済困難	6	17.6%
貸付自粛	0	0.0%
情報開示	5	14.7%
過払金請求	0	0.0%
その他	23	67.6%
合計	34	100.0%



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47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 21 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 22 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	114	14.2%	39.0%	0	0.0%	▲ 100.0%	114	13.4%	31.0%
銀行協会	43	5.3%	26.5%	-	-	-	43	5.1%	26.5%
預金業務	239	29.7%	▲ 25.5%	20	45.5%	11.1%	259	30.5%	▲ 23.6%
貸出業務	70	8.7%	▲ 10.3%	8	18.2%	166.7%	78	9.2%	▲ 3.7%
内国為替業務	33	4.1%	▲ 32.7%	0	0.0%	▲ 100.0%	33	3.9%	▲ 40.0%
手形交換	3	0.4%	▲ 50.0%	0	0.0%	-	3	0.4%	▲ 50.0%
外国為替業務	39	4.9%	▲ 9.3%	3	6.8%	-	42	5.0%	▲ 2.3%
チャネル業務	17	2.1%	▲ 29.2%	4	9.1%	▲ 20.0%	21	2.5%	▲ 27.6%
証券業務(窓販)	13	1.6%	18.2%	5	11.4%	66.7%	18	2.1%	28.6%
保険業務(窓販)	2	0.2%	100.0%	0	0.0%	▲ 100.0%	2	0.2%	0.0%
デリバティブ業務	0	0.0%	-	0	0.0%	-	0	0.0%	-
その他の銀行業務	27	3.4%	▲ 3.6%	1	2.3%	▲ 83.3%	28	3.3%	▲ 17.6%
その他	204	25.4%	▲ 12.1%	3	6.8%	▲ 50.0%	207	24.4%	▲ 13.0%
合計	804	100.0%	▲ 11.6%	44	100.0%	▲ 17.0%	848	100.0%	▲ 11.9%

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

〔預金全般〕	○ 口座を長期間利用しなかったため、再開するには手数料がかかると言われ、納得ができない。
〔口座開設〕	■ 個人口座の開設謝絶、開設手続きへの不満。 －銀行で口座開設を謝絶されたが、断られること自体に納得ができない。
〔異動・諸届・移管〕	○ 第三者が届出印を勝手に変更し、預金が払戻された。銀行は十分な本人確認をせずに手続きに応じた責任をとるべきだ。
〔口座解約・払戻し〕	○ 銀行に定期預金の中途解約時の利率を確認したが、速やかに回答してもらえず、納得ができない。 ○ 古い通帳には残高が記載されているが、銀行に確認すると残高がほぼなくなっていた。自分では払戻した覚えはないが、銀行からデータが残っていないと言われている。 ○ 取引銀行が遠方であり本人が多忙で出向けないため、家族に代理で口座解約を依頼したが、本人でないと応じられないと言われた。 ■ 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ため、家族が払戻手続きをしようとしたが断られた。 －施設に入居している家族の口座から入院費等を払戻したいが、応じてもらえず、納得ができない。 －入院している家族に代わり入院費等を払戻したかったが、本人が窓口に出向かないと対応できないと言われた。 ■ 口座凍結・強制解約に対する不満。 －急に口座が凍結された。銀行に解除を要請したが、謝絶され、納得ができない。 －急に口座が凍結された。銀行に理由を聞いても総合的判断としか教えてもらえず、不満である。
〔相続〕	○ 口座名義人である親が亡くなった後、故人の口座が一人の相続人からの依頼を受けて解約されていた。銀行の対応に疑問が残る。

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 相続手続きを複数行で行った。手続きに必要な書類が各行で統一されておらず、非常に不便である。
--	---

（2）貸出業務

〔貸出全般〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 合併などが行われ、今は存在しない銀行の、債務の無い根抵当権の抹消を依頼しているが、手続きが進まない。
〔消費者ローン〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行からローンの支払催促の連絡を受けたが、言葉遣いが非常に失礼だ。 ○ 教育ローンの審査に通過したと認識していたが、実行前に突然謝絶された。審査結果がはっきりしない対応は失礼である。
〔事業資金〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 私は真剣に事業を営んでいるにもかかわらず、銀行担当者から事業融資について不誠実な対応をされ、非常に不満である。 ○ 当座貸越契約の継続を謝絶されたことに納得ができない。 ○ 銀行から借入れを促されて申し込んだのに、融資を否決されたことに納得ができない。
〔住宅ローン〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 住宅ローンの手続きに必要な書類を契約日の直前に案内された。書類を取り寄せる期間を考慮すべきで、納得ができない。 ○ 住宅ローンの借換審査を依頼したが、銀行の都合で審査が引延ばされたうえに、否決された。
〔アパートローン〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ アパートローンの金利につき、契約間際になり、当初提案されたレートよりも高いレートが条件とされた。

（3）内国為替業務

〔振込・送金〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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"> －振込に関する事情等が分かるエビデンスを出すように言われ、出さなければ口座の利用を制限すると言われた。
---------	--

〔その他〕

- 能登半島地震の義援金を送金したが、手数料を徴収された。

（４）外国為替業務

〔海外送金〕

- 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、
 - 海外送金を依頼したが、相手先へ着金していないことが分かった。着金しない理由を聞いても、わからないと言われ、納得ができない。
 - 海外から送金を受けたが、送金の事情について聴取され、エビデンスの提出を求められた。銀行の審査の結果、総合的判断としか理由は言われずに、送金相手に資金が返還された。
- 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。
 - 海外送金を受け取るにあたり、被仕向銀行から証拠書類を提出するよう要請された。従来は不要であり、負担が大きすぎて、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・バンキングや銀行のアプリを利用したいが、上手く手続きを進められない。その理由を銀行に確認しても、明確な回答が得られない。
- インターネット・バンキングを利用しようとしたら、ロックされてしまった。専門の相談窓口に連絡すると、折返すとのことだったが、長時間待たされた。

〔CD・ATM取引〕

- 高齢者であることを理由に、キャッシュカードの利用限度額を一時的に引下げられていた。契約者に了承なく制限をかけることに納得ができない。
- 銀行のATMで現金を入金したが、通帳に記帳すると私の認識より金額が少ない。

〔カード〕

- デビットカード機能は不要だと伝えたにもかかわらず、デビットカード機能付のキャッシュカードが発行された。

（6）証券業務（窓販）

〔投資信託〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ NISA口座を他行で契約するため、非課税口座廃止証明書の発行を依頼したが、いつまで経っても届かない。 ○ NISA枠で購入した銘柄が、別の銘柄を購入したことになっていた。 ○ 高齢の家族が、投資信託を契約させられ、損失が発生していた。本人は商品内容を全く理解できていない。
〔その他〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行から購入した仕組債で多額の損失が発生した。銀行を信用していたので、発生した多額の損失について補てんを求める。

（7）保険業務（窓販）

〔生命保険〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 外貨建て保険の販売時に、銀行担当者から損はさせない等の不適切な案内を受けた。
--------	--

（8）デリバティブ業務

〔デリバティブ 内包預金〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 仕組預金の中途解約を申し出たところ、多額の手数料を請求された。契約時に途中で解約できないとか、手数料がかかるという説明はなかった。
------------------	---

（9）その他の銀行業務

〔貸金庫等保管 サービス〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 母が貸金庫を契約しているが、高齢のため銀行に出向けない。私が代理で手続きしたいと申し出たが、母本人の来店を求められた。納得ができない。
------------------	---

（10）加入銀行

〔その他〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ 銀行員の接客態度や応対に対する不満。 ○ セールスのメールが銀行から送信されるので、止めてもらいたいと伝えているが、一向に停止されない。
-------	---

(11) その他

〔金融犯罪 関連〕

- 不正送金の被害に遭ったが、気が付くのが遅かったため補償を依頼しても謝絶されてしまった。
- 詐欺等の被害に遭った際の銀行の対応への不満。
 - －振り込め詐欺に遭った。銀行から、被害回復分配金について2カ月ほど待つように言われていたが、2か月を過ぎても連絡が来ない。早く回答がほしい。
 - －詐欺に遭ったので、口座を凍結してもらうために振込先の口座情報等を銀行に伝えたが、何も対応してくれない。

〔金融関連 業法等〕

（取引目的・職業等に関する確認書面）

- 取引時確認の書面を提出しなければならないことへの不満。
 - －取引目的確認書が届いた。私は犯罪には関係がないし、犯罪者は虚偽の申告をするので提出しても意味がない。

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

<p>〔預金全般〕</p>	<p>○ 取引のある銀行が分からなくなったので、一括照会したい。</p>
<p>〔口座開設〕</p>	<p>■ 口座開設等に関する照会。 - 銀行のアプリから口座を開設したいので、操作方法を教えてほしい。</p> <p>■ 凍結口座名義人リストに掲載されている中で、預金口座の開設依頼。 - 数年前にキャッシュカードを第三者に渡してしまい、悪用された。このため新たな口座開設ができない。 - 凍結口座名義人リストに掲載されているが、口座を開設できるか。 - 過去に口座を売ってしまった。今後は口座開設ができないか。</p>
<p>〔口座解約・ 払戻し〕</p>	<p>○ 銀行口座が犯罪に利用され、警察からの要請で口座が凍結された。凍結を解除してほしい。</p> <p>■ 預金者が入院中等で銀行に出向けないため、代理人が払戻したい。 - 口座名義人が入院中で窓口に出向けない。代理人からの依頼で銀行は払戻しに応じてくれるか。 - あらかじめ代理人を指定すれば、口座名義人が認知症になっても預金の払戻しは可能か。</p> <p>■ 払戻し・解約時の本人確認書類や名義人本人の意向確認方法に関する照会 - 銀行口座を解約するために必要な書類を確認したい。 - 委任状があれば、家族の口座からまとまった金額の払戻しができるか。</p>
<p>〔相続〕</p>	<p>○ 口座名義人が亡くなると、自動的に銀行口座が凍結されるのか。</p> <p>■ 相続預金がどこの銀行にあるか調べる方法はあるか。 - 亡くなった親の預金口座がどこにあるのか、一括で調べる方法はないか。</p> <p>■ 相続預金を払戻すために必要な書類等に関する照会。 - 亡くなった親の預金の相続手続きを行いたいが、どういう書類が必要か。銀行によって違うのか。 - 遺産分割協議前における相続預金の払戻し制度によって払戻せる金額等を教えてほしい。</p> <p>■ 被相続人の過去の取引情報等を開示してもらえるか。 - 被相続人の口座の取引履歴を調べたい。</p>

〔睡眠預金〕	○ 10年以上使っていない口座は休眠預金になるのか。
〔預金保険制度〕	○ 一つの銀行に合計1千万円の預金があるが、預金保険制度で全額保護されるだろうか。
〔その他〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ 取引履歴を発行してもらいたい。 <ul style="list-style-type: none"> －銀行は取引履歴をどのくらいの期間、保存しているのか。

（2）貸出業務

〔貸出全般〕	○ 不動産担保ローンを扱っている銀行を紹介してほしい。
〔消費者ローン〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ フリーローンの申込みをしたく、確認しておきたいことがある。 ○ 返済を待ってもらいたい。返済期間の延長は難しいだろうか。
〔事業資金〕	○ 事業資金の返済が厳しい。銀行はリスクなど返済条件の変更に応じてくれるだろうか。
〔住宅ローン〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ セカンドハウスローンについて相談したい。 ○ 親子で借入れができる住宅ローンについて教えてほしい。 ○ 能登半島地震で被災した。住宅ローン等に対して自然災害ガイドラインの適用を受けることは可能か。 ○ 永住権がなくても住宅ローンを借りられるか。 ○ リバースモーゲージでの借入が可能か聞きたい。

（3）内国為替業務

〔振込・送金〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 毎月、他の口座へ自動的に送金をするのを依頼できるか。 ○ 口座に心当たりのない入金があった。詳細を確認したい。
---------	--

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 振込依頼時に使用できる文字を確認したい。 ○ 窓口で代理人が振込依頼を行う場合、本人確認がなされるのか。委任状が必要か。 ○ 他行から自分の口座宛に振込みされたが、まだ着金しない。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。 <ul style="list-style-type: none"> - 誤振込み後、組戻しを依頼したが、受取人が応じない。他に方法はないか。
<p>〔その他〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 能登半島地震の義援金の振込手数料について確認したい。

（４）手形交換業務

<p>〔手形・小切手〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 電子交換所に関する照会。 <ul style="list-style-type: none"> - 2026年末までに約束手形は廃止されるのか。 - 2026年に紙の手形・小切手は廃止された場合、どういう取扱いになるのか。
-----------------	--

（５）外国為替業務

<p>〔海外送金〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 海外送金を受け取るための手続きについて確認したい。
<p>〔外貨預金〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 外貨預金が満期後、自動的に解約になるのか確認したい。
<p>〔その他〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ トラベラーズチェックを発行した銀行に換金を依頼したが、取り扱いできないと言われた。どうすればよいか。

（６）チャネル業務

<p>〔インターネット・モバイルバンキング〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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"> - アプリの使い方について確認したい。 - IDやパスワードを失念してしまった。
----------------------------	--

<p>〔CD・ATM 取引〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 硬貨を取り扱うATMがどこにあるのか教えてほしい。 ○ キャッシュカードの利用ができず、ATMで取引不能とメッセージが出た。どうすればよいか。 ○ ATMで口座に入金したはずなのに、残高に反映されていない。
<p>〔カード〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ デビットカードの取引履歴を確認したい。

（7）証券業務（窓販）

<p>〔投資信託〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ NISAの仕組みや制度等について教えてほしい。
---------------	---

（8）保険業務（窓販）

<p>〔第三分野〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行にシニア傷害保険を申込んだ。手続きの進捗状況を教えてほしい。
---------------	--

（9）その他の銀行業務

<p>〔口座振替〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 自動引落の明細を確認したい。 ○ 自分の口座から心当たりのない引き落としがあったので調べてほしい。
<p>〔代理事務〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ これまで銀行窓口において自治体の公金や税金を支払うための手数料は無料だったが、今後は徴収されるようになるのか。
<p>〔資産運用関係〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 退職や転職後のiDeCoの手続きについて確認したい。
<p>〔通貨・両替〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 大量の硬貨の両替を依頼する際、手数料がかかるか。

（10）加入銀行

<p>〔合併・統廃合〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 数十年前の古い通帳が出てきた。現在の銀行名が分からない。どこに問合せればよいか。
-----------------	--

〔その他〕

- 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。
- 銀行から別人宛のはがきが届いた。どうすればよいか。

（11）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を受け、転職したことに伴い収入が下がった。住宅ローンの返済が厳しいので相談したい。
- 多重債務となり、返済が厳しくなったのでおまとめローンを申し込んだが断られた。おまとめローンができないと返済できないので相談したい。

（12）その他

〔金融犯罪関連〕

- 口座番号を第三者に教えてしまった。口座が悪用されることがあるだろうか。
- 自分名義の口座が不正に開設されているようである。今後、このようなことがおきないように対策できないか。
- 芸能人からメールが届いた。数億円を私に寄贈するとのことだった。これは本当の話か。
- 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。
 - －振り込め詐欺に遭った。銀行へ振り込め詐欺救済法の手続きを申請したが、補償されるだろうか。
 - －フィッシング詐欺に遭い、インターネット・バンキングによる不正送金をされてしまった。補償対象となるか心配だ。
 - －FX投資詐欺に遭った。振込先の口座を凍結してもらいたい。返金されるだろうか。
- 銀行を騙るメールに関する照会。
 - －銀行を騙るメールが届いた。貴方の口座に不正な動きがあるとのこと、URLが添付されている。これは詐欺ではないか。

〔金融関連業法等〕

- （取引目的・職業等に関する確認書面）
- どういう基準で調査対象者が選ばれているのか。
 - －取引目的確認書が届いたが、亡くなった家族宛のものである。
 - －取引目的確認書が届いたが、他行からは届かない。なぜか。

- 取引目的確認の書面を提出する義務はあるのか。
 - 取引目的確認書が届いた。家族が記入して返送してもいいか
 - 取引目的確認書が届いたが、該当口座は利用していない。どうすればよいか。
- 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。
 - 取引目的確認書が届いたが、提出期限が過ぎてしまった。どうすればよいか。
- 具体的な記入方法、添付資料等を教えてほしい。
 - 取引目的確認書が届いた。添付する本人確認書類のことで確認したい。
 - 取引目的確認書が届き、インターネット経由で回答を求められているが、インターネットは利用しておらず、スマートフォンも持っていない。どうすればよいか。
- 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。
 - 取引目的確認書が届いたが、QRコードからアクセスして回答するよう求められている。本当に銀行からの依頼なのか不安である。

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により発生した損失の補てん要求

（概要）

AさんはB銀行担当者から、一定期間経過すれば定期預金よりも少し増える商品であると勧められて投資信託を購入したが、実際には元本を毀損する商品であったことから、解約により生じる元本割れ相当額の損失の補てんを求める申立てを行った。

あっせん委員会は、B銀行に対し、Aさんは高齢者かつ投資初心者であり、投資を積極的に希望していなかったAさんに高額かつ単一の商品を販売したこと、熟慮期間を設けることが望ましかったこと、また、損失発生リスクについてAさんが実感を持って理解できるように配慮して丁寧に説明することが望ましかったこと等を指摘し、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。

【保険業務】

変額年金保険の年金受取方法に関する誤った説明により生じた元本割れ相当額の補てんの要求

（概要）

Aさんは、B銀行で契約申込をした変額年金保険の年金開始日の変更手続きについて誤った説明を受けたことで年金移行となり、死亡給付金であれば受け取れたはずの額を下回る年金額の受取となったので、その差額の補てんを求める申立てを行った。

あっせん委員会は、B銀行に対し、Aさんが希望していた取扱いに係る手続きについて誤った説明を行ったことは対応として問題が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40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。

2023年度の第2回目は、以下のとおり開催した。

1. 日時・場所

2024年2月28日（水）9時55分～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）

2024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3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 全国銀行協会相談室におけるカスタマーハラスメント対策

- ④ 「全銀協 ADR 研修会」の様相
- ⑤ 第 36 回、第 37 回金融 ADR 連絡協議会、第 65 回金融トラブル連絡調整協議会の様相
- ⑥ 紛争解決等業務に対する異議の受付状況
- ⑦ 利用者アンケートの実施状況

○ 全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況

- ・ 新 NISA 制度の施行により、販売手数料等の苦情がこれから発生すると感じている。何もわからない消費者は、初めての契約となれば普段から使用する信頼度の高い銀行で手続きを行い、後々「ネット銀行等のほうが手数料が安い」ことや「長々とした勧誘は必要なかった」ことに気づき、窓販業務の苦情に発展するケースが想定される。その他、「身に覚えのないデビットカードの引落とし」に係る相談で、銀行とカード会社の相談窓口をたらい回しにされるケースが存在するので、留意してほしい。また、苦情・相談の外国語対応について、各自治体では多言語での問い合わせ対応にばらつきがあり、民間の業界団体で着手することは有益である。今後、他団体との横の連携を図るのも有効と考えられる。
- ・ 新 NISA における手数料について、多くの銀行は、ネット銀行・ネット証券と手数料の安さで勝負しているわけではなく、相談したいときに相談ができるなどのサービス面の手厚さで勝負しているはず。その点をきちんと利用者に説明し、納得いただくべき。
- ・ 相談室におけるオンラインでの苦情受付について、引き続き深掘して分析してほしい。

○ 全国銀行協会相談室におけるカスタマーハラスメント対策

- ・ 「カスタマーハラスメント」という言葉や相談者がエスカレートした際の対処については国民に広く周知していく必要があり、全銀協で引き続き取り組んでいただきたい。また、カスハラ判断基準が緩い金融機関にハラスメント顧客が集中することを防ぐため、銀行界全体で一定の基準を設けて、「苦情」と「カスタマーハラスメント」の線引きが明確となるよう具体例を還元、積み上げていただきたい。
- ・ 「カスタマーハラスメント」であるとして対応を打ち切るのは、一方で顧客の話を受け止める必要との関係で、線引きが難しい。各銀行がばらばらに対応するのではなく、対応の限界を示し、各行で統一的な対応をしていることが、顧客の不満を無用に引き上げないという点で有用であり、そのためには、その基準や指針を一般に伝える必要があると思う。それが公にされていれば、相談員がカスタマーハラスメント対応として対応を打ち切ったときも、「このような点が問題であった」ことが顧客として確認でき、冷静になって次の行動へとつなげることにもなる。現段階では難しいと思うが、カスハラ判断基準を公表することは、消費者に適切な行動を促すことや、「なぜ自分は相談対応を打ち切られてしまったのか」を知り得る意味において、有用であり必

要と感じている。

- 「全銀協 ADR 研修会」の様様
 - ・ 会員銀行内の職員向け研修会で、全銀協 ADR 研修会の配付資料や動画の利用を希望する声には積極的に応えていただきたい。
- 利用者アンケートの実施状況
 - ・ アンケートの回収率の低下は、あっせん申立件数が減少していることからやむを得ないが、引き続き、回収に努めていただきたい。

（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

（インターネットバンキングで不正に預金を引き出され、相手方では補償に応じないためあっせん申立てとなり、双方応諾可能なあっせん案の提示が困難であったことから打切りとした事例）

- ・ 消費生活センターにおける相談として、詐欺の被害にあった消費者が、更に犯罪者に騙され、キャッシュレスサービス等で犯罪者に送金してしまうといった、詐欺の二次被害に関する事例が増えている。この事案の申立人もキャッシュレスサービスの操作等に不慣れな方であったと想像する。本事案は、申立人の自己責任による色合いが強く、被害回復はなかなか難しいところであるが、インターネットバンキングを含めたキャッシュレスサービス手続きや注意点等について、より一層の周知を図っていく必要がある。
- ・ 申立人がインターネットバンキングの ID とパスワードを第三者に伝えてしまったことにより、不正送金の被害に至ったことについて、重要な争点の一つであると思うが、明確な証拠がなければあっせん委員会で事実認定することは難しいため、不調事案となったことはやむを得ないと思う。

○ あっせん委員会分科会における主な検討事項

（仕組債に係る近時の事例／証券会社紹介案件の判断枠組み）

- ・単純な紹介にとどまった事案（銀行が、証券会社と顧客との面談時に同席しないケース）の場合、従来の判断でいけば銀行の責任を問うことは難しいと思うが、消費者としては「信用している銀行が紹介する証券会社だから、変な商品は提案されない」といったある種の信頼があり、この信頼を後から打ち消すというのは非常に難しい面がある。加えて、銀行がそういった状況を利用している部分もあるかと思う。銀行が本当にトラブルの責任を負いたくないのであれば、紹介しなければよいと言える。

こういった事案はただちに裁判所の判断を想定したような法的判断・帰結に結びつくものではないが、あっせん手続では、裁判における法的判断にとどまらない判断も必要であり、最終的に裁判所では銀行の責任が認められなかったとしても、ベストプラクティスや行動規範に照らして、責任の有無を十分に考える必要がある。銀行は、グループの証券会社を紹介するのであれば、顧客による「思い込み」が発生することのないよう、グループ会社間で注意していく必要があるし、顧客が理解できるような工夫をする必要があると感じた。
- ・単純な「紹介」ととどまる事案としては、例えば大学教授等の有名な方が推薦している広告が考えられるが、ビジネスにおいて社会的信用度の高い方の推薦を利用すること自体は、特段問題があるわけではない。この場合、推薦している人物側に責任があるか否かは、事案によって異なる。銀行は社会的信頼が非常に高く、銀行に関わる事案については求められる責任も相応にあることから、銀行にとって大切な顧客が商品について誤った理解をすることのないよう、銀行が面談時に同席した際は、顧客の理解状況を客観的に把握しておく必要があると考える。
- ・あっせん委員会における現状として、証券会社を紹介する案件における「紹介」には、①顧客を証券会社の窓口案内する、あるいは電話で紹介するだけ等の単純な紹介、のほか、②銀行が思い描く顧客とのビジネス全体像の中に、グループ証券会社の紹介を位置付け、グループ証券会社による勧誘時には必ず銀行も同席する、場合によっては顧客からの質問をグループ証券会社に取り次いだり、銀行が自ら答えているケースがある。それぞれのケースにおいて、銀行はどこまで関与していたのかによって、相応の責任をとる必要があるのではないかと考える。

他方、銀行としては、銀行の関与はあくまで「紹介」に過ぎず、まずはグループ証券会社が責任を負うものであり、何故、証券会社の落ち度の一部を銀行が負担しなければならないのか、銀行と証券会社の責任分担は簡単には決まるものではなく、厳格な判決手続による結論がでなければ全体としての解決は難しい、といった意見が銀行から出ることもある。銀行としては、訴訟で対応したいと主張してくるケースもあり、あっせん委員会としては、特別調停案を提示して、銀行の負担で訴訟をしてもらうことも一案であると考えている。
- ・銀行や証券会社から、「紹介」にあたって、どこまでが法令上の「媒介」ないし「販売」

に至らない行為なのか相談を受けることがある。基本的に「紹介」とは人と人とのマッチングであり、「媒介」ないし「販売」はモノと人とのマッチングと整理することができる。つまり、何かを販売することに関与した場合は、「紹介」にとどまらないリスクが発生するため、証券会社による顧客の勧誘に銀行が同席し、個別商品に関する顧客からの質問を証券会社に取り次いだり、銀行が自ら答えたりしているケースでは、銀行は場合により法令違反に問われる可能性がある。事案により、同席するだけで販売に関わらなければ問題ない、という整理も可能だとは思いますが、銀行と証券会社が一緒に同席する中、実際には顧客は常に銀行員をみて質問し、銀行員も証券会社の社員に確認しつつ顧客に直接回答しているようなケースでは、銀行は同席しているだけで販売していないと言えるのか疑問であり、むしろ銀行に直接の販売責任が生じるのではないか、という印象を持っている。銀行に対しては、顧客の適合性や理解度の確認、および証券会社による説明が十分に行われているか等の確認をしっかりと行なっていただきたいと考える。

また、顧客の適合性や理解度に問題がなかったとしても、一部の仕組債のように、リスクとリターンが見合っていないような問題が懸念される商品は、証券会社を紹介した銀行が勧誘や購入を止めることも必要と考える。

- 証券会社の責任範囲が確定できないと銀行側の説明義務違反等の責任も確定できないという、銀行側が主張する考え方には違和感がある。銀行の関与の仕方によっては、銀行が説明義務等を負うケースもあると思う。むしろ、銀行は、証券会社が説明義務を尽くしていなかった場合に初めて責任を負うということではなく、契約締結への関わり方により、銀行が顧客に不適切な説明をしていたり顧客に誤解をさせる言動をしていれば銀行は責任を負うのであり、むしろ、そのような場合にも、証券会社がしっかり顧客に説明していれば、それが治癒されるというものではないか。仮に、銀行が顧客にきちんとした説明をしていなかったとしても、銀行としては、勧誘の場に同席して、証券会社と顧客のやり取りの一部始終を見ていたところから、証券会社がしっかり説明している旨を主張することもあると思う。また、銀行と証券会社の間における責任の在り方が明確に決まらないと、両者の（グループ）内部的な責任分担を確定できないため、訴訟で結論を出す必要がある、と主張するケースがあるようだが、これは金融機関（グループ）側の内部事情であって、その内部事情を顧客側に転嫁しているにすぎないと感じる。責任分担は、銀行・証券会社の両者間で検討し、取り決めるべきものである。
- 銀行が訴訟を望むような事案において、顧客側は絶対に訴訟はやりたくないという意向であれば、特別調停案を提示すべきではないが、そうでないならば、あっせん委員会の判断の下、特別調停案の提示に踏み切るということもあってもよいと考える。

私は金融ADRについて制度設計当初から携わっているが、当時から（銀行・証券・保

険など）他業種との関わりについて、英国や豪州の金融オンブズマン制度等にみられる業界統合・横断的な（ADR 制度とすべきとの）議論が出ていた一方、日本は業界ごとのADRとしてきた。業界ごとのADRには良い面もあるが、本事案のような（銀行と証券の）業界を跨ぐような紛争について上手く対処できないようであれば、また当時と同じような議論が行われ、状況によっては業界横断のような金融ADR制度へ転換することも有り得ると思う。銀行が、証券会社との責任分担を決めるために訴訟を望むという、ある種の開き直りのような態度をとることは危険な考え方であり、金融ADR制度の在り方を個々の銀行に理解してもらう必要がある。

金融審議会の総会において政府が掲げる「貯蓄から投資へ」という方針の一環である「新NISA」の話題が先ほど出たが、「投資はリスクが伴い救済されない可能性もある」等の、消費者が投資に対してネガティブな印象を持ってしまうような報道も一部で見受けられる。これは日本経済全体にとって非常に大きな損失を与えてしまうことであり、ADR機関や各金融機関においても、そういったことも認識したうえで対応してほしい。

- ・ 銀行や証券といった業界を跨ぐ紛争解決のシステムは、金融ADR制度がスタートした頃からの懸案事項であったが、特にコロナ禍以降、所管団体との意見交換や議論ができていない状況であった。「貯蓄から投資へ」といった昨今の状況は好機ともいえるので、何らかの解決を探っていきたいと考える。

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)