

**全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況
(2024 年度第 2 四半期)**

2024年11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・苦情（相談等）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」等における2024年度第2四半期（2024年7月～9月（以下「当四半期」という。））の運営状況をとりまとめたものである。

目 次

I. 全銀協相談室における相談・苦情の受付状況	1
II. あっせん委員会における紛争解決手続の状況	13
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	17
IV. 各地銀行協会 銀行とりひき相談所における相談・苦情の受付状況	20
V. その他	21

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・苦情の合計件数

3,645 件（前期比 211 件減（▲ 5.5%）、前年同期比 228 件減（▲ 5.9%））。

（２）苦情件数

1,025 件（前期比 36 件増（+ 3.6%））。

（３）相談件数

2,620 件（前期比 247 件減（▲ 8.6%））。

（４）リスク性商品に関する苦情

「証券業務（窓販）」の「投資信託」では、NISA のつみたてキャンペーンに申し込んだが、銀行からの案内が不十分だったため、キャッシュバックを受けることができなかった、などの苦情が寄せられた。

（５）中小企業向け融資に関する相談・苦情

前期比で微増。事業資金の融資を受けているが、事前に何も説明がないまま突然貸出金利を引き上げると言われた、という苦情や、会社の借入に代表者の個人保証がついており、これを外してもらうために銀行とどう交渉したらよいか、といった相談等、「担保・保証・金利等」、「新規融資」、「返済条件の変更関連」に関するものが継続して寄せられた。

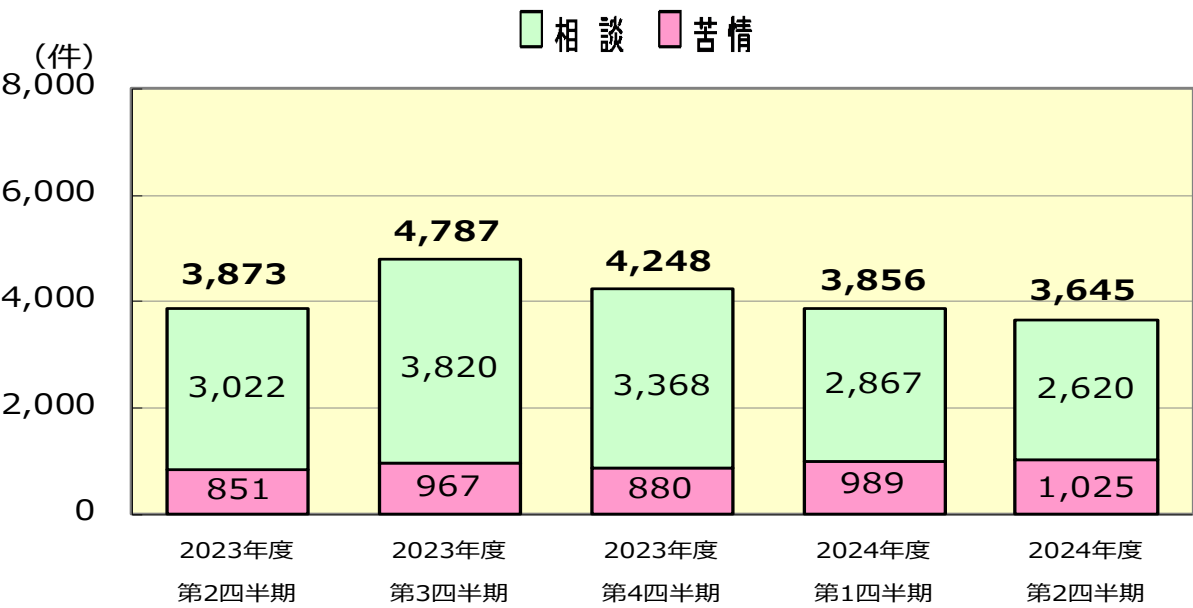
（６）取引目的等の確認書面に関する相談・苦情

銀行が送付した取引目的・職業等に関する確認書面の記入方法等についての照会・相談や、確認書面の内容を問い合わせたいが、カスタマーセンターの電話が繋がらない、といった苦情が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）金融犯罪関連の相談・苦情

株価が下落する状況下、投資信託についての相談を受け付けるという案内が銀行協会から届いたなどの、投資詐欺に関する相談や、インターネット・バンキングで不正送金の被害に遭ったが、銀行から補償が受けられずその理由の説明もない、といった苦情が寄せられた（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）



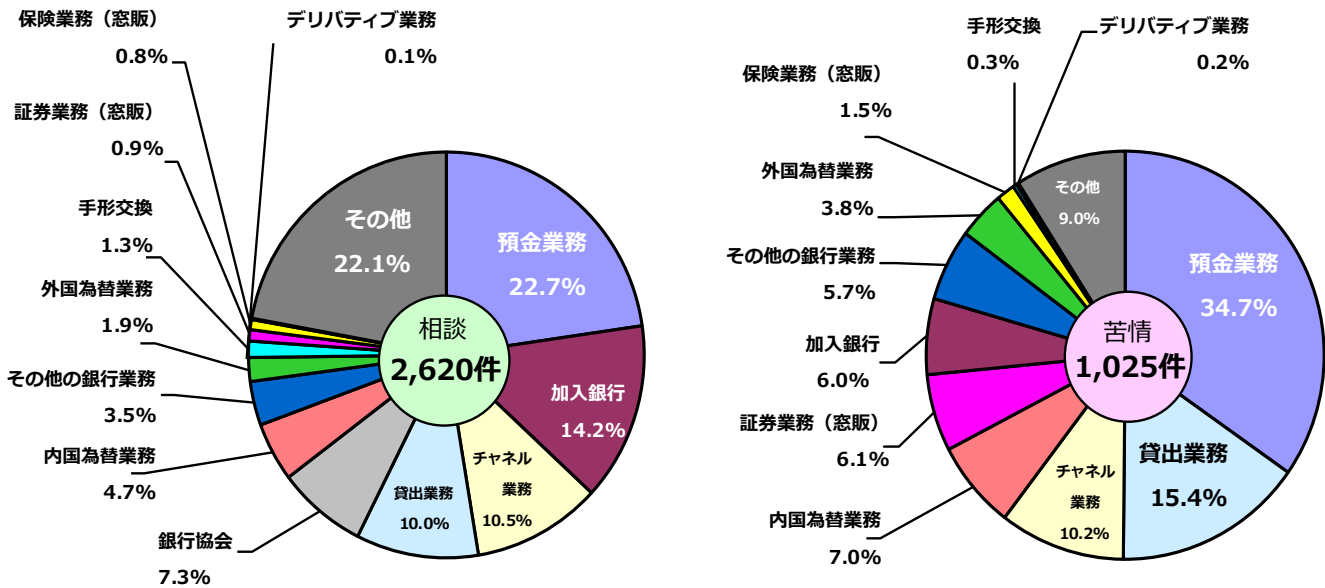
図表 2 相談・苦情の受付方法別件数（当四半期）

(単位：件)

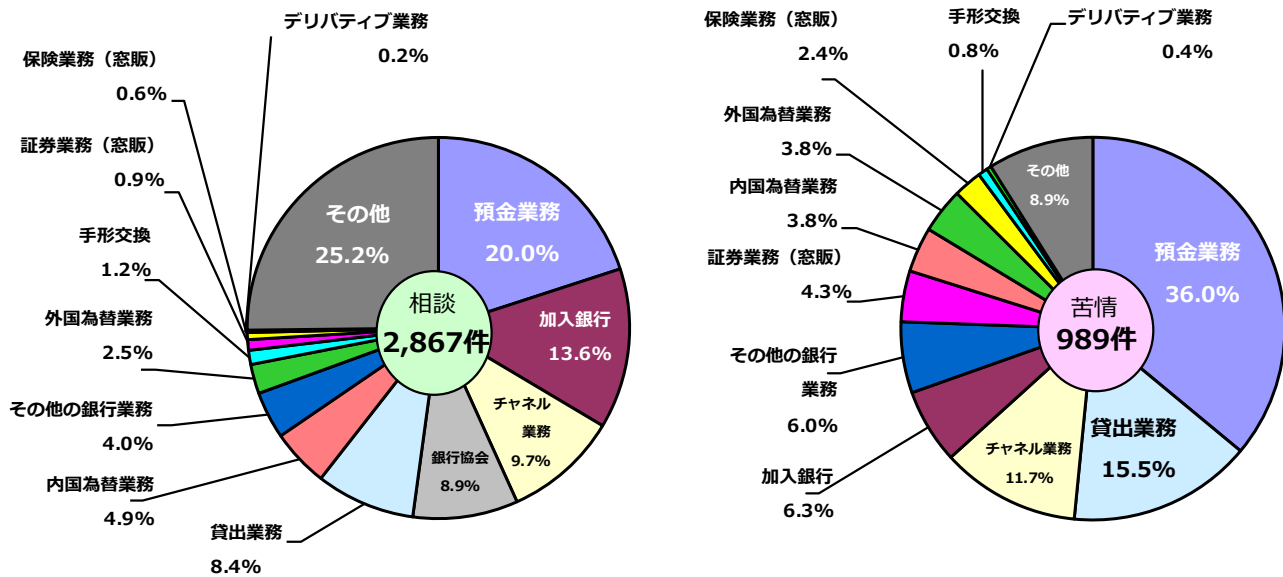
	相談	苦情	相談・苦情合計
電話	2,556	841	3,397
来所・面談	0	0	0
文書	5	11	16
ウェブサイト	59	173	232
計	2,620	1,025	3,645

(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 3－1 相談・苦情の業務分類別構成比（当四半期）



図表 3－2 相談・苦情の業務分類別構成比（前四半期）



(注 1)「加入銀行」は、主に銀行の本部・店舗の所在地・電話番号や合併・統廃合等に関する相談等。
(注 2)「銀行協会」は、全銀協相談室、個人信用情報センター等に関する相談や、カウンセリングサービス。
(注 3)「その他」は、主に金融犯罪関連、金融関連業法等、利子課税・税金一般、加入銀行以外の金融機関等に関する相談等。
(注 4) 業務分類の内訳は、資料参照。

図表 4 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	594	22.7%	20	3.5%	356	34.7%	0	0.0%	950	26.1%	20	2.2%
貸出業務	262	10.0%	22	9.2%	158	15.4%	5	3.3%	420	11.5%	27	6.9%
内国為替業務	123	4.7%	▲ 17	▲ 12.1%	72	7.0%	34	89.5%	195	5.3%	17	9.6%
手形交換	34	1.3%	1	3.0%	3	0.3%	▲ 5	▲ 62.5%	37	1.0%	▲ 4	▲ 9.8%
外国為替業務	51	1.9%	▲ 22	▲ 30.1%	39	3.8%	1	2.6%	90	2.5%	▲ 21	▲ 18.9%
チャネル業務	274	10.5%	▲ 4	▲ 1.4%	105	10.2%	▲ 11	▲ 9.5%	379	10.4%	▲ 15	▲ 3.8%
証券業務（窓販）	24	0.9%	▲ 2	▲ 7.7%	63	6.1%	20	46.5%	87	2.4%	18	26.1%
保険業務（窓販）	21	0.8%	4	23.5%	15	1.5%	▲ 9	▲ 37.5%	36	1.0%	▲ 5	▲ 12.2%
デリバティブ業務	3	0.1%	▲ 2	▲ 40.0%	2	0.2%	▲ 2	▲ 50.0%	5	0.1%	▲ 4	▲ 44.4%
その他の銀行業務	93	3.5%	▲ 21	▲ 18.4%	58	5.7%	▲ 1	▲ 1.7%	151	4.1%	▲ 22	▲ 12.7%
加入銀行	371	14.2%	▲ 18	▲ 4.6%	62	6.0%	0	0.0%	433	11.9%	▲ 18	▲ 4.0%
銀行協会	192	7.3%	▲ 64	▲ 25.0%	–	–	–	–	192	5.3%	▲ 64	▲ 25.0%
その他	578	22.1%	▲ 144	▲ 19.9%	92	9.0%	4	4.5%	670	18.4%	▲ 140	▲ 17.3%
加入銀行以外の金融機関	189	7.2%	▲ 24	▲ 11.3%	–	–	–	–	189	5.2%	▲ 24	▲ 11.3%
金融犯罪関連	160	6.1%	▲ 43	▲ 21.2%	68	6.6%	5	7.9%	228	6.3%	▲ 38	▲ 14.3%
金融関連業法等	157	6.0%	▲ 52	▲ 24.9%	19	1.9%	▲ 4	▲ 17.4%	176	4.8%	▲ 56	▲ 24.1%
合 計	2,620	100.0%	▲ 247	▲ 8.6%	1,025	100.0%	36	3.6%	3,645	100.0%	▲ 211	▲ 5.5%

（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」に計上。
中小企業向け融資に関する相談窓口、およびカードローン専用相談窓口で受け付けた相談等は、同「貸出業務」に計上。

図表 5 苦情処理手続の受付件数の推移（四半期別）

	2023年度 第2 四半期	2023年度 第3 四半期	2023年度 第4 四半期	2024年度 第1 四半期	2024年度 第2 四半期
苦情の受付件数	851	967	880	989	1,025
苦情処理手続の受付件数	206	298	235	287	267

（注）苦情処理手続の受付件数……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）

	2023年度 第2四半期	2023年度 第3四半期	2023年度 第4四半期	2024年度 第1四半期	2024年度 第2四半期
当四半期中終結件数	201	309	237	303	260
解決	150	230	183	239	187
紛争解決手続を案内	25	31	34	23	21
（うち実際に紛争解決手続に移行したもの）（注）	16	14	23	14	17
銀行が対応をし尽くし、これ以上対応はできない	16	41	18	33	42
取下げ	3	2	2	2	3
申出人と連絡取れず	7	5	0	6	7
苦情処理手続に不応諾	0	0	0	0	0
移送	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 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	189
1月以上～3月未満	38
3月以上～6月未満	23
6月以上	10
計	260

（注）図表 7 は、苦情の受付から、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

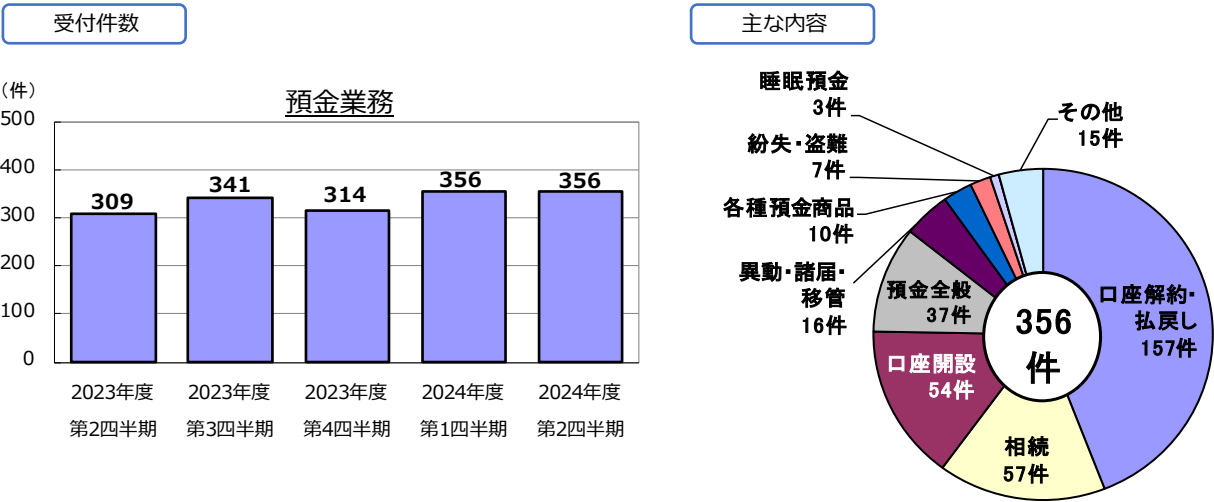
➤ 当四半期の苦情件数は、1,025 件（前期比+ 3.6%）。

○ 業務分類別の受付状況と主な苦情事例

預金業務…356 件（前期比+ 0.0%）

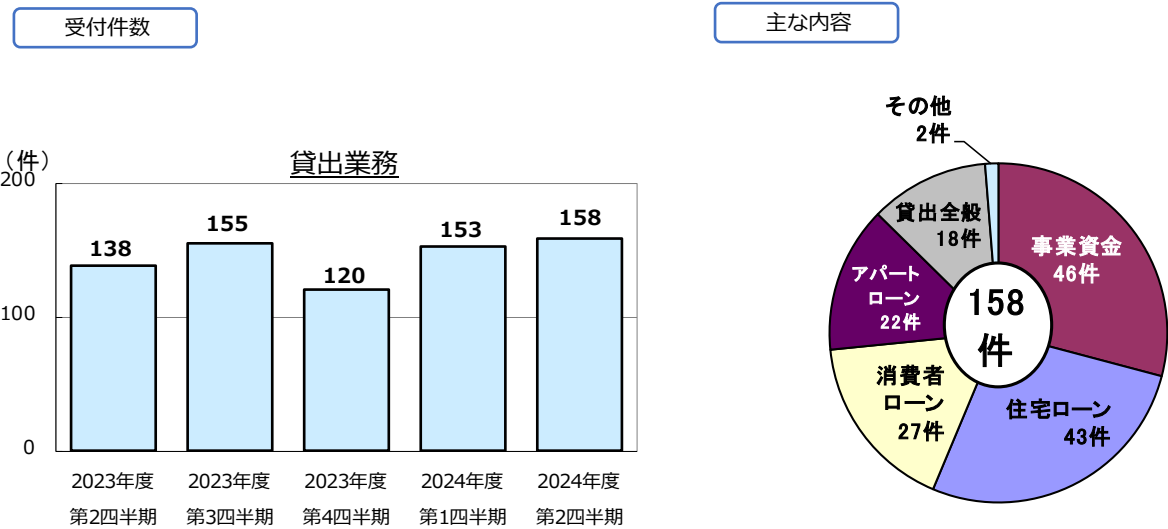
- ・「口座解約・払戻し」では、口座が凍結された。理由を聞いても公序良俗違反としか説明されない。凍結を解除してほしい。
- ・「相続」では、家族が亡くなった直後、銀行が他の家族の依頼を受けて故人の口座から預金を払い戻していた。銀行の対応に疑問が残る。
- ・「口座開設」では、口座開設を依頼したが謝絶された。自分は反社会的勢力でもないのに謝絶される理由が思いつかない。

（注）下線部分は、当四半期に寄せられた主な苦情・相談事例（以下同じ）。



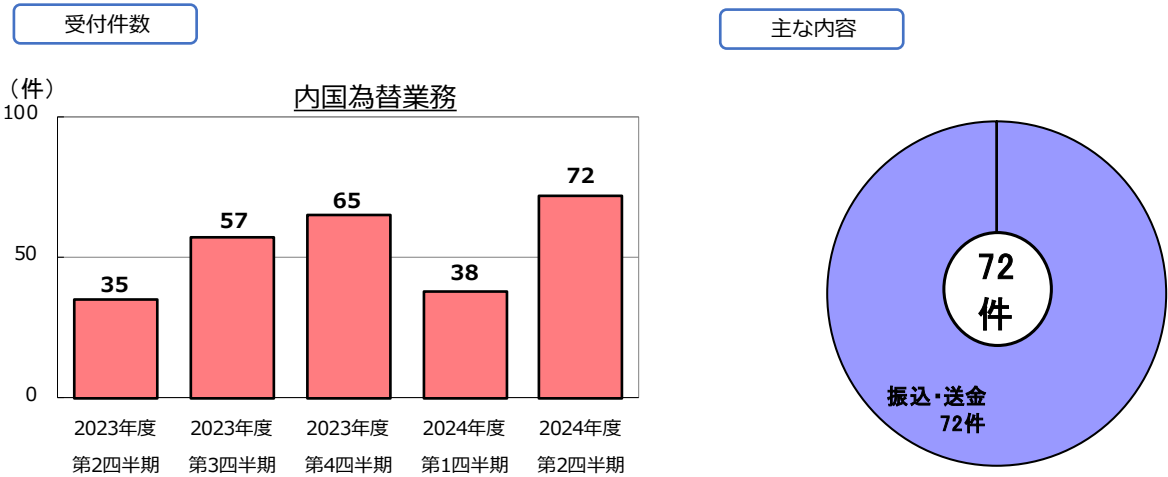
貸出業務…158 件（前期比+ 3.3%）

- ・「事業資金」では、事業資金の融資を受けているが、事前に何も説明がないまま突然貸出金利を引き上げると言われた。
- ・「住宅ローン」では、住宅ローンの金利が高いので銀行に金利の引下げを依頼したが断られた。



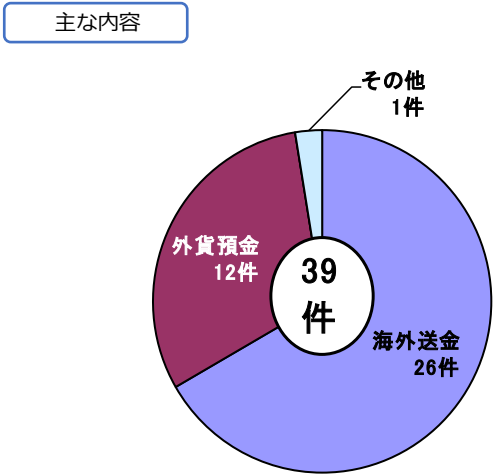
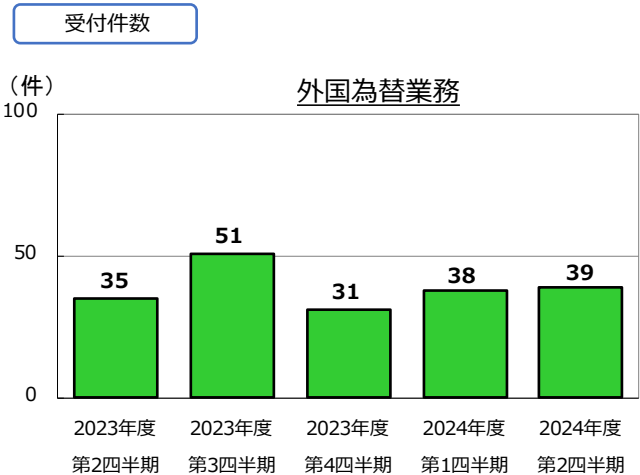
内国為替業務…72 件（前期比+ 89.5%）

- ・「振込・送金」では、銀行のシステム障害のため、給与振込みができないばかりか、コールセンターに問い合わせてもつながらない。



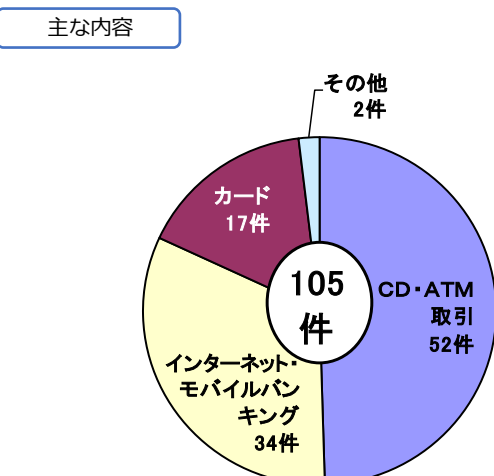
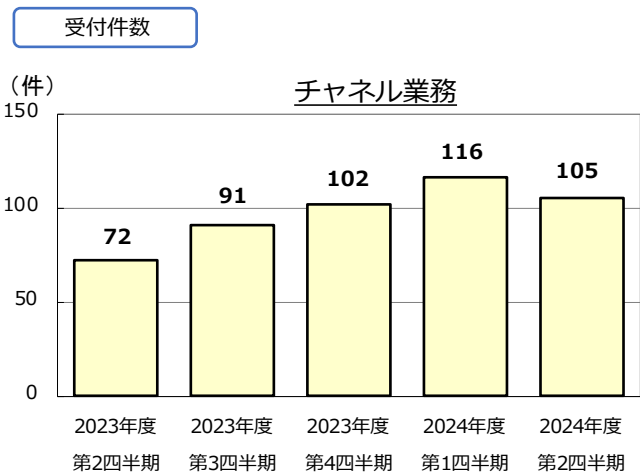
外国為替業務…39 件（前期比+ 2.6%）

・「海外送金」では、海外からの送金があり、銀行から要請されたエビデンスは可能な限り提出したが、未だに資金が入金されない。



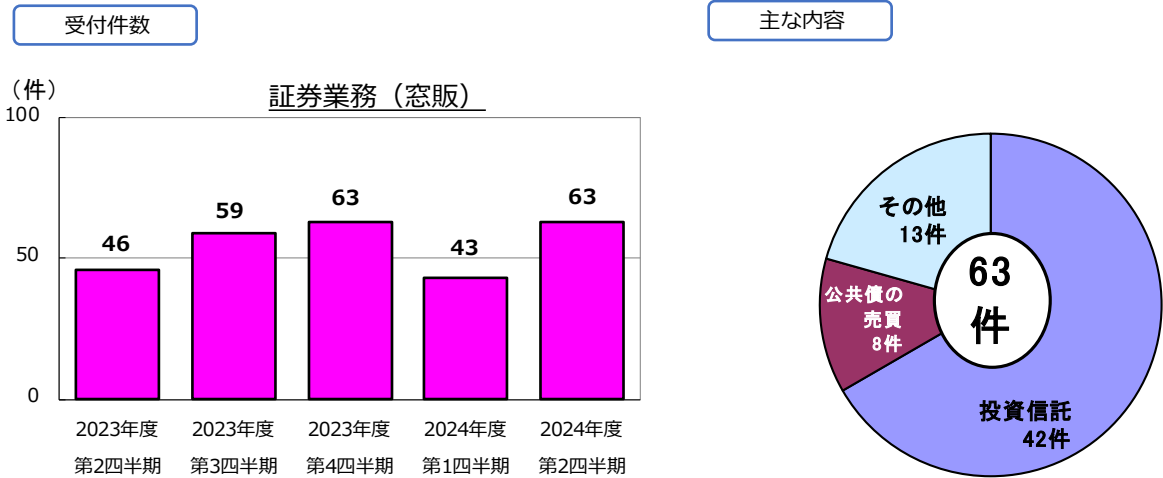
チャネル業務…105 件（前期比▲ 9.5%）

・「CD・ATM 取引」では、ATM の払戻限度額が通知なく一方的に引き下げられた。銀行から詐欺防止のためと言われたが、限度額を引き下げても数日に分けて払い戻しをすることが可能なため意味がない。



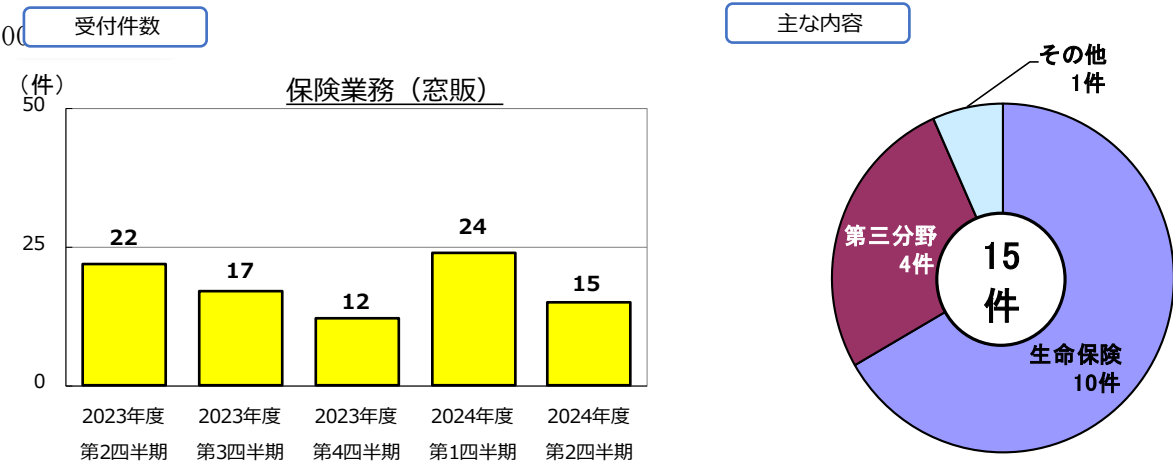
証券業務（窓販）…63 件（前期比+ 46.5%）

- ・「投資信託」では、NISA のつみたてキャンペーンに申し込んだが、銀行からの案内が不十分だったため、キャッシュバックを受けることができなかった、などの苦情が寄せられた。
なお、投資信託の商品内容や元本割れリスク・手数料についての説明不足、アフターフォロー不足等により損失が発生したなどの苦情は、あまり寄せられていない。
- ・「その他」では、多額の損失が発生するリスクの説明がないまま、新興国通貨建ての仕組債を購入させられ、大きな損失が発生している。



保険業務（窓販）…15 件（前期比▲ 37.5%）

- ・「生命保険」では、金融知識の乏しい高齢の家族が、強引に外貨建ての生命保険を契約させられていた。



その他の銀行業務…58 件（前期比▲ 1.7%）

- ・「通貨・両替」では、窓口で払い戻しを依頼する際に新紙幣を求めたところ、手数料を徴求された。新紙幣で払い戻しを依頼するだけで手数料がかかるのはおかしい。

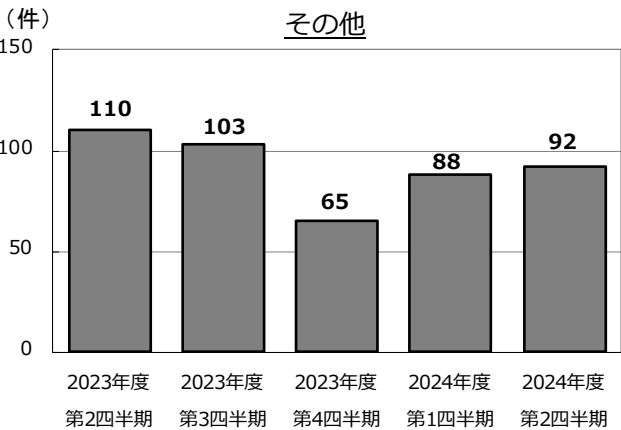
加入銀行…62 件（前期比+ 0.0%）

- ・銀行に何度電話をかけてもつながらない。

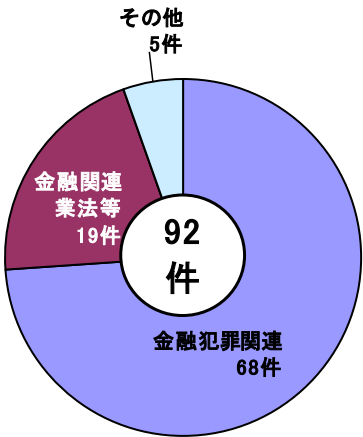
その他…92 件（前期比+ 4.5%）

- ・「金融犯罪関連」では、①インターネット・バンキングで不正送金の被害に遭ったが、銀行から補償が受けられずその理由の説明もない、②投資詐欺に遭い、指示された口座に振り込んでしまった。銀行から確認の連絡はなく、注意喚起等があれば違ったかと思う。
- ・「金融関連業法等」では、取引目的の確認書面が届いたので内容を問い合わせたいが、カスタマーセンターの電話がつながらない。

受付件数



主な内容



3. 相談の受付状況

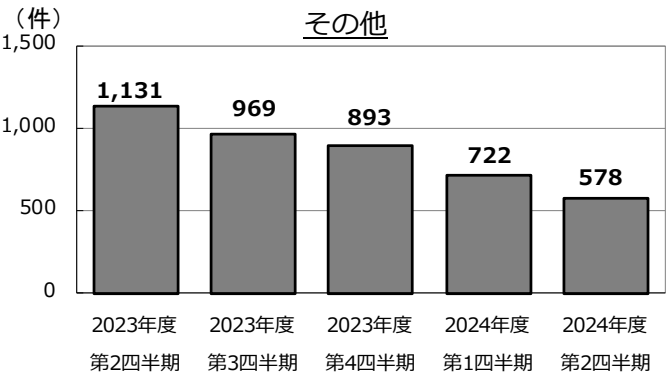
➤ 当四半期の相談件数は、**2,620 件（前期比▲ 8.6%）**。

○ 業務分類別の受付状況と主な相談事例

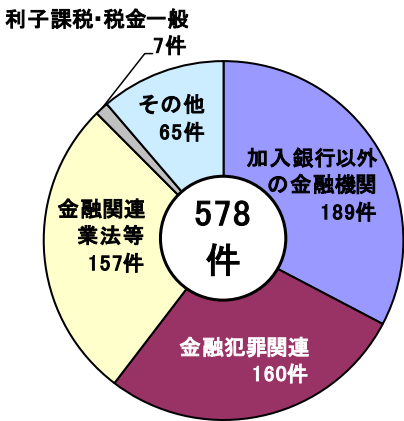
- 「**預金業務**」では、「口座解約・払戻し」、「相続」、「口座開設」に関する以下の相談が寄せられた。
- ・「口座解約・払戻し」では、口座が凍結された。凍結口座名義人リストに掲載されているか確認したい。
 - ・「相続」では、父が亡くなり医療費や葬儀費用等本人のための急ぎの支払いがある。ATM から払い戻せないため窓口にどのような書類を持参すれば払い戻せるか。
 - ・「口座開設」では、銀行口座を開設するためにマイナンバーカードの提示は必須か。
- 「**貸出業務**」では、「住宅ローン」やカードローンを含む「消費者ローン」、「事業資金」に関する以下の相談が寄せられた。
- ・「住宅ローン」では、永住権を持っていない外国人が住宅ローンを組むことができるか。
 - ・「消費者ローン」では、ローンの一括返済をしたいので手続方法を教えてほしい。
 - ・「事業資金」では、会社の借入に代表者の個人保証がついている。これを外してもらうために銀行とどう交渉したらよいか。
- 「**手形交換**」では、以下の相談が寄せられた。
- ・約束手形が廃止されると聞くと、詳細な廃止日等を教えてほしい。
 - ・銀行から手形の期日を 60 日とするよう案内が届いた。これはどういったものか教えてほしい。
- 「**その他の銀行業務**」では、「口座振替」、「通貨・両替」に関する以下の相談が寄せられた。
- ・「口座振替」では、身に覚えのない引き落としがあるため内容を確認したい。
 - ・「通貨・両替」では、新紙幣が発行されたら旧紙幣は利用できなくなるのか。

- 「その他」の業務分類では、「金融犯罪関連」、「金融関連業法等」に関する以下の相談が寄せられた。
- ・「金融犯罪関連」では、株価が下落する状況下、投資信託についての相談を受け付けるという案内が銀行協会から届いたなど、銀行協会を騙る詐欺等に関する相談や、振り込め詐欺・なりすまし詐欺の被害等に遭ったことに関する相談が多く寄せられた。
 - ・「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継続して寄せら
れた。

受付件数



主な内容

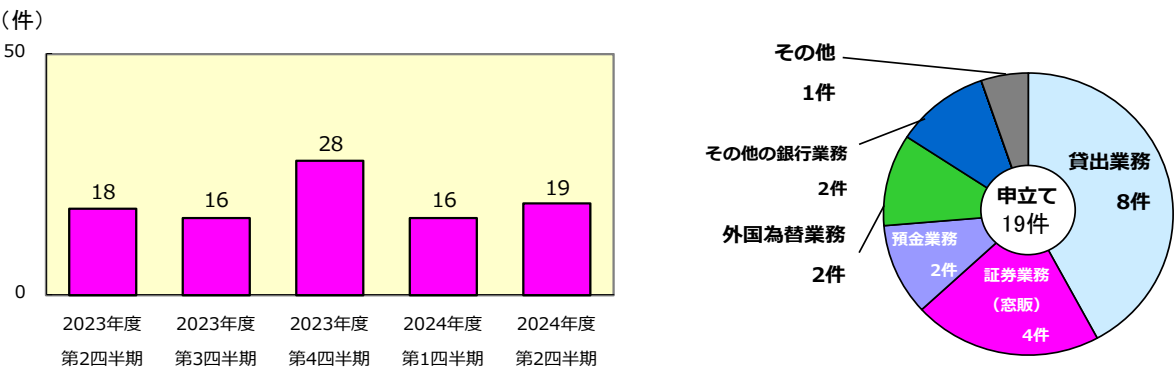


Ⅱ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

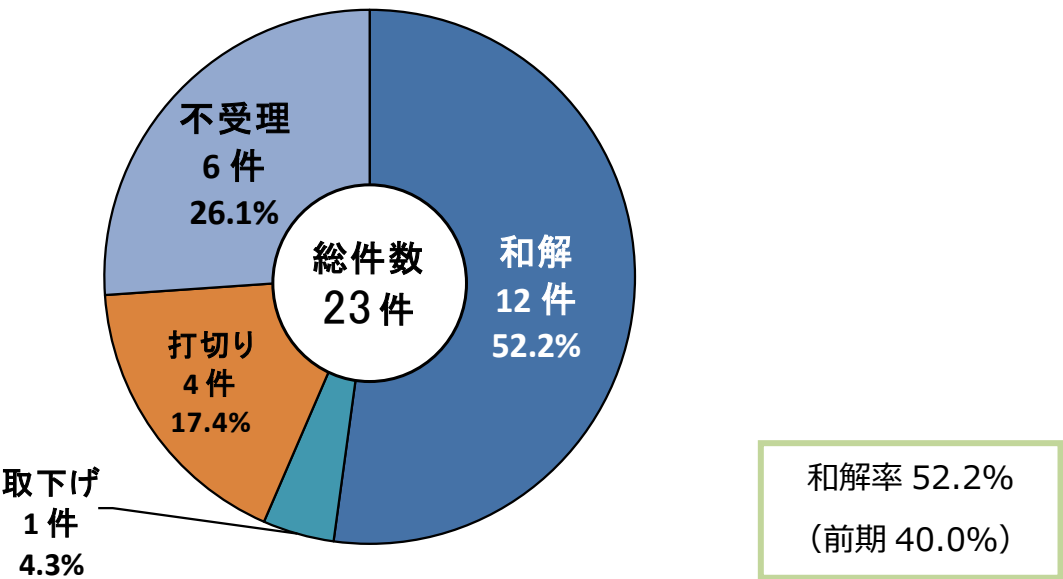
1. 概況

- ・新規申立件数は 19 件（前期比+3 件）。貸出業務にかかる申立てが約 4 割、次いで証券業務（窓販）に関する申立てが約 2 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 12.2 ポイント増の 52.2%。

図表 8 あっせんの新規申立て件数（四半期別）および業務分類別構成比



図表 9 紛争解決手続の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

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		2	10.5%	1	100.0%
貸出業務		8	42.1%	3	60.0%
内国為替業務		0	0.0%	0	－
手形交換		0	0.0%	0	－
外国為替業務		2	10.5%	2	－
外貨預金等		2	10.5%	2	－
チャネル業務		0	0.0%	0	－
証券業務（窓販）		4	21.1%	1	33.3%
投資信託		2	10.5%	0	0.0%
保険業務（窓販）		0	0.0%	▲ 1	▲ 100.0%
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		2	10.5%	0	0.0%
加入銀行		0	0.0%	0	－
その他		1	5.3%	▲ 3	▲ 75.0%
合 計		19	100.0%	3	18.8%

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

図表 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	2	1	0	0	1	0	0	2
貸出業務	8	5	2	1	0	0	0	8
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	2	1	0	0	1	0	0	2
外貨預金等	2	1	0	0	1	0	0	2
チャネル業務	0	0	0	0	0	0	0	0
証券業務（窓販）	4	0	2	2	0	0	0	4
投資信託	2	0	1	1	0	0	0	2
保険業務（窓販）	0	0	0	0	0	0	0	0
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	1	0	0	0	1	2
加入銀行	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	1	0	1	0	0	0	0	1
合 計	18	7	6	3	2	0	1	19
構成比	94. 7	36. 8	31. 6	15. 8	10. 5	0. 0	5. 3	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)

	2023年度 第2 四半期	2023年度 第3 四半期	2023年度 第4 四半期	2024年度 第1 四半期	2024年度 第2 四半期	(参考) 2023年度
当四半期中終結件数	19	20	17	25	23	91
あっせん案の提示後、和解	9	11	12	10	12	47
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	0
特別調停案不受諾	0	0	0	3	0	0
申立人の申立て取下げ	2	0	1	0	1	3
紛争解決手続の打ち切り	4	3	1	3	4	19
適格性審査による不受理	4	6	3	9	6	22

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	3	3	0	0	0	0	10	1	1	1	0	4	23
あっせん案の提示後、和解	1	2	0	0	0	0	8	0	0	0	0	1	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	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	4
適格性審査による不受理	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	3	6

（注）事案の概要とその結果は、別冊のとおりである。

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	6
3 月以上～6 月未満	3
6 月以上	14
計	23

（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	2
6 月以上	10
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。

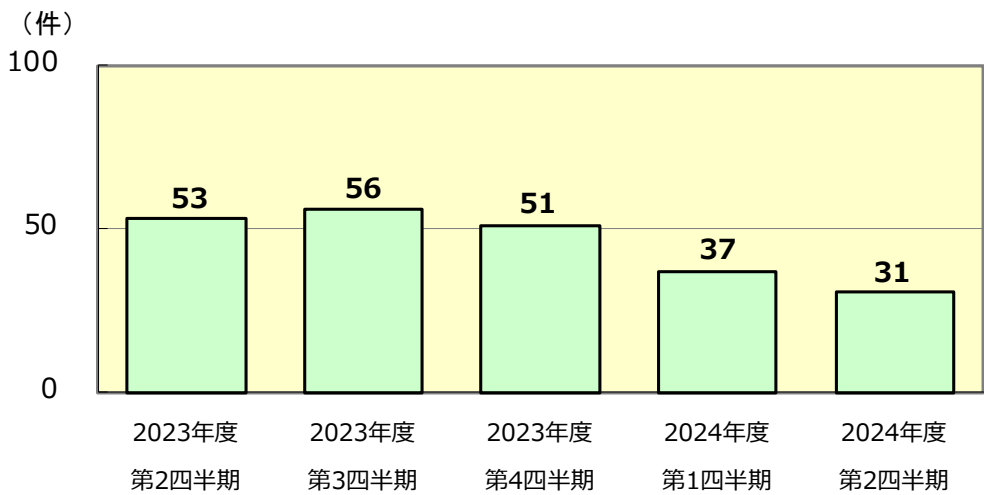
※あっせん案・特別調停案の提示後に和解契約書締結の手続が行われる。

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

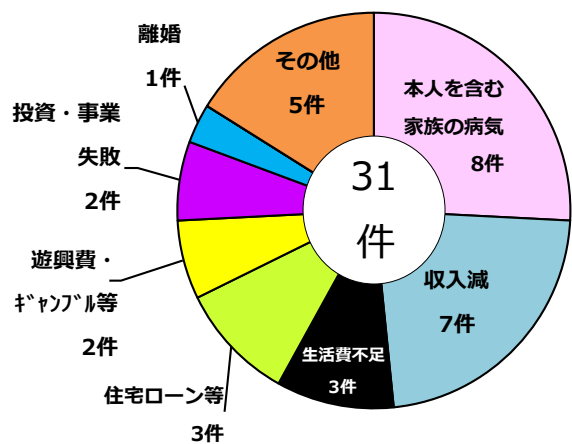
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施している。そのほか、中小企業向け融資に関する相談、およびカードローンに関する相談を受け付ける専用の窓口を設けている。

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（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）

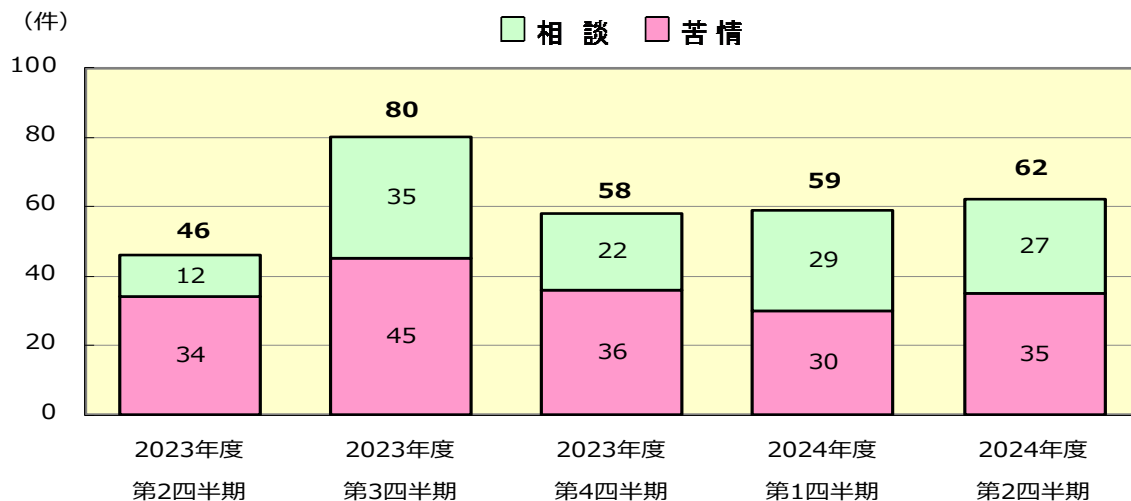


カウンセリング結果	件数	構成比
カウンセリングのみで終了	19	59.4%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	4	12.5%
銀行へ取次ぎ	3	9.4%
弁護士会を紹介	1	3.1%
法テラス(民事法律扶助)を紹介	1	3.1%
銀行を紹介	1	3.1%
ギャンブル等依存症関係機関を紹介	1	3.1%
個人信用情報機関を紹介	0	0.0%
住宅金融支援機構を案内	0	0.0%
その他	2	6.3%
合 計	32	100.0%

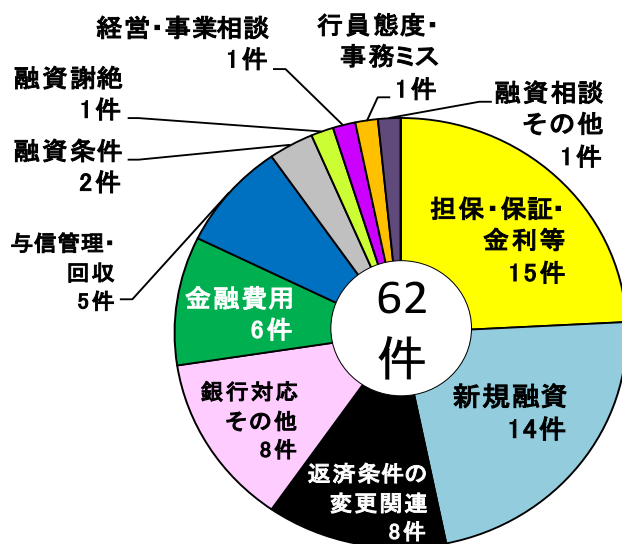
(注) 対応結果は、複数の先を案内している場合もあり、合計件数はカウンセリング実施件数とは一致しない。

2. 中小企業向け融資に関する相談窓口の相談・苦情の受付状況

図表 18 中小企業向け融資に関する相談窓口の相談・苦情の受付件数（四半期別）

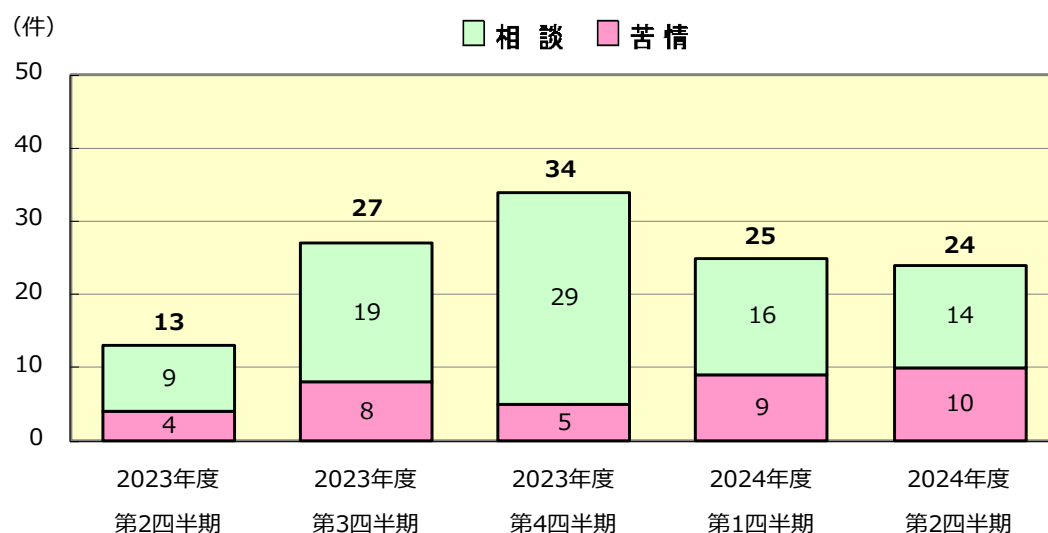


図表 19 中小企業向け融資に関する相談窓口の相談等の受付状況（当四半期）

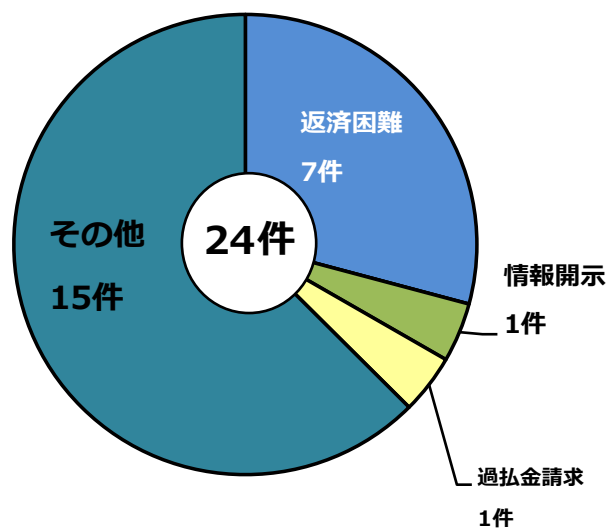


3. カードローン専用相談窓口の相談・苦情の受付状況

図表 20 カードローン専用相談窓口の相談・苦情の受付件数（四半期別）



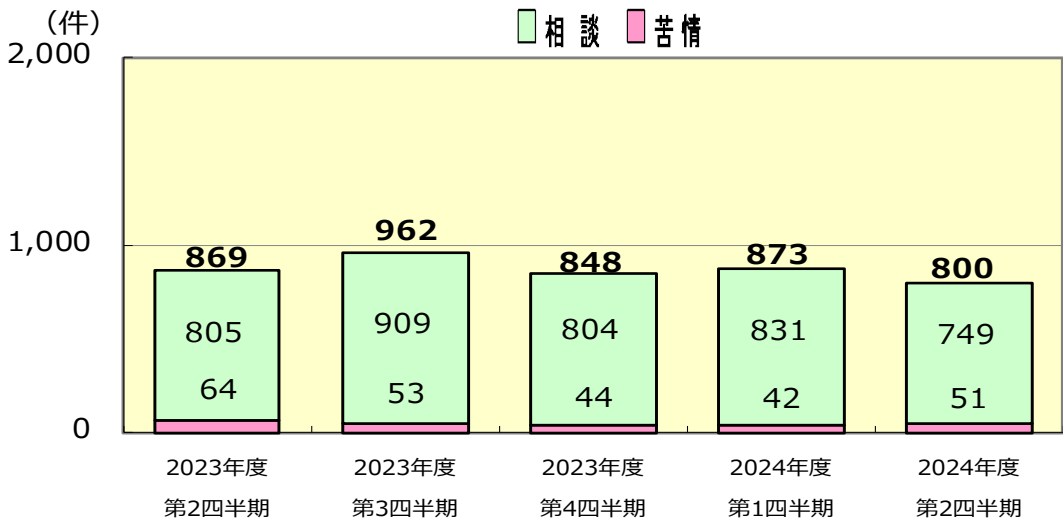
図表 21 カードローン専用相談窓口の相談等の受付状況（当四半期）



IV. 各地銀行協会 銀行とりひき相談所における相談・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、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。当四半期末時点で、全国に47か所ある。

図表 22 各地銀行協会における相談・苦情の受付件数（四半期別）



図表 23 各地銀行協会における相談・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	前期比		構成比	前期比		構成比	前期比
預金業務	211	28.2%	▲ 19.2%	30	58.8%	130.8%	241	30.1%	▲ 12.0%
貸出業務	65	8.7%	▲ 1.5%	7	13.7%	▲ 22.2%	72	9.0%	▲ 4.0%
内国為替業務	31	4.1%	0.0%	2	3.9%	0.0%	33	4.1%	0.0%
手形交換	8	1.1%	700.0%	0	0.0%	－	8	1.0%	700.0%
外国為替業務	43	5.7%	▲ 25.9%	2	3.9%	100.0%	45	5.6%	▲ 23.7%
チャネル業務	20	2.7%	▲ 20.0%	3	5.9%	0.0%	23	2.9%	▲ 17.9%
証券業務(窓販)	9	1.2%	▲ 30.8%	0	0.0%	▲ 100.0%	9	1.1%	▲ 52.6%
保険業務(窓販)	2	0.3%	100.0%	0	0.0%	▲ 100.0%	2	0.3%	▲ 33.3%
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	42	5.6%	▲ 25.0%	2	3.9%	100.0%	44	5.5%	▲ 22.8%
加入銀行	110	14.7%	4.8%	1	2.0%	－	111	13.9%	5.7%
銀行協会	33	4.4%	26.9%	－	－	－	33	4.1%	26.9%
その他	175	23.4%	▲ 6.9%	4	7.8%	▲ 20.0%	179	22.4%	▲ 7.3%
合 計	749	100.0%	▲ 9.9%	51	100.0%	21.4%	800	100.0%	▲ 8.4%

VI. その他

○「あっせん委員会運営懇談会」（第42回）の様様について

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。

2024 年度の第 1 回目は、以下のとおり開催した。

1. 日時・場所

2024 年 8 月 9 日（金） 9 時 58 分～11 時 44 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（あっせん委員の選任および再任）

新たにあっせん委員 1 名（弁護士委員）の選任、および 2024 年 9 月末をもって 2 年の任期が満了となるあっせん委員 7 名の再任について諮り、いずれも了承を得た。

（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 「カスタマーハラスメント対策ポスター」の作成

- ④ 第 38 回・第 39 回金融 ADR 連絡協議会、第 66 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

○ 全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況

- ・ 全銀協ウェブサイトの「相談・苦情受付フォーム」における受付状況について、利用者の年代、書込曜日および書込時間帯について分析したところ、分析結果は 30～60 歳の現役世代が大多数であり、また、主に平日に利用され、時間帯も昼夜を問わないという結果は、私が想定していたのとは異なるところがあり、大変興味深い。このような取組み・分析は続けていただき、数値と中身の構成割合の変化について今後も確認してほしい。
- ・ 保険商品に関するあっせんの申立てについては、為替の変動を受けて解約したところ、解約返戻金が想定を下回った事案が見受けられるとのことであるが、これは解約時における説明に問題があったということではないかと思う。消費者法においては、説明義務という点、契約締結時の問題が中心であったが、現在は解約時において、解約権の行使およびその手法等、解約に関する権利行使のための実質的な説明についても重視されている。そういう説明を受けることやその機会もないまま、顧客が「分かっていますから」ということで解約したのかもしれないが、こうした点も適切に説明やサポート等を行うことが必要になると思うし、状況にもよるが、解約については契約締結時だけではなく説明等に注意したほうがよいのではと考える。

○ 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

- ・ 銀行との取引等に関する苦情や相談は、全銀協 ADR（全銀協相談室）に寄せられているものだけが全てではなく、消費生活センター等にも寄せられている。（全銀協は）消費生活センターや国民生活センターとも連携し、苦情や相談についてどのような傾向があるのか等を共有することは、ありがたく思うし非常に重要である。

○ 「カスタマーハラスメント対策ポスター」の作成

- ・ 昨今、カスタマーハラスメントが社会問題化していることを受けて、カスハラ対策ポスターを作成したことは、非常に素晴らしい取組みであると思う。主にカスハラが発生する場所は顧客と対面する各支店であろうから、従業員を守るという観点からは、カスハラを受けたらすぐに相談するといった意識が醸成されるよう、店頭に掲示する「顧客向けポスター」だけでなく、コールセンターや本部に掲示する「社内向けポスター」も、各支店のバックヤード等に掲示するとよいのではないか。このような対応は適切なことであると思う。

- ・ カスタマーハラスメントは、非常に深刻な問題となっている。事業者側には労務管理や効率的な人員配置等が求められる。他方で、利用者の利益保証や顧客保護の観点では、カスハラと言って簡単に切り捨ててしまうことは問題であり、適切に利用者保護を図ることが第一であることは確認する必要がある。両者の調整は難しく、なかなか個社レベルでは対応できない部分もある。そうしたことを踏まえると、カスハラ対策ポスターの作成等、業界団体が率先して対応する、あるいは国や地公体等と協力しながら対応することがよいと思う。また、「社内向けポスター」のデザインについて、窓口やコールセンターの担当者として描かれている人物が、女性かつ若年であるようにみえる。ダイバーシティ上の問題はないのかという点が気になった。無意識のバイアスの問題があるので、デザインを決める際に注意する必要があると思う。なお、その観点からは「顧客向けのポスター」は、様々な性別や年齢の人物が描かれており、よいと思う。

○ 第 38 回・第 39 回金融 ADR 連絡協議会、第 66 回金融トラブル連絡調整協議会の模様

- ・ 金融機関の顧客に ADR 制度についてどのように伝えるか、更に検討していく必要があると思う。トラブルが発生した際、金融機関が顧客に対して ADR 機関を紹介することが難しいケースもある。顧客に ADR の利用を提案すると、「対応をやめるのか？」と不満の声を受けるとともに、顧客はたらい回しにされたとの印象を持ち、苦情につながってしまう。これは、消費生活センターにおいても同様のことがよくあり、企業が顧客に消費生活センターを紹介すると、その時点で更なる苦情に発展してしまうことがある。どのようなかたちで ADR に誘導していくか、顧客とのコミュニケーションの方法も含めて、企業側（銀行）に検討してもらうことが重要ではないか。

○ 利用者アンケートの実施状況

- ・ 個別の意見において、申立人と相手方銀行の双方から満足度の高い回答を得ている事案があった。これは素晴らしいことであり、損失額に比べ解決金が少額だったにもかかわらず、申立人は自分の主張をあっせん委員会がしっかりと聞いてくれたことから満足できると回答しており、ADR における和解の意義を示す象徴的な事案ではないかと感じた。
- ・ 申立人にヒアリング（事情聴取）を行うことの重要性、それによって満足度が上がるというアンケート結果があったとおり、申立人は自分の主張をどれだけ聞いてくれたかによって満足度が上がるとともに、気持ちの整理がつき、次に進むことができると思う。そういった点を銀行側に指導または支援するということも重要なのではないか。

（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 特徴的な事案

○ 不調事案について

（不適切な勧誘により契約させられた仕組債について損失の補てん等を求める事案について、特別調停案を提示したものの、双方から不受諾の回答を受けた事例）

- ・ 本事案は、銀行が中核となって証券会社や信託銀行にそれぞれの役割に応じて仕事を分配し、証券会社等の信用を銀行が補完するという機能を果たすことによって、グループ全体の利益の最大化を図るというビジネスモデルの下に発生した問題を取り扱ったものである。具体的には、証券会社による勧誘の場に銀行の支店長や担当者が同席する等し、商品内容の説明や購入に向けた勧誘をするという方法が採られた。当該銀行は、証券会社に顧客を紹介しただけであるので銀行が責任を負う理由はないとの立場であった。あっせん委員会として、このようなビジネスモデルの下での証券会社紹介事案につき、特別調停案という形で銀行の責任の有無の問題を取り上げ、判断を示すことができたことに、意味があったと考えている。
- ・ 各銀行によってビジネスモデルは様々である中、グループ会社間で顧客の情報を共有する旨の同意を顧客から得たうえで勧誘等を行うことはあるが、その同意の取得が形骸化しているケースも散見される。顧客が「はい」といったらもう終わり、のような話もあり、それでは同意取得の趣旨は達成されない。その同意の際にその結果の十分な認識や理解が伴うとは必ずしも期待できない。このようなグループ会社で連携して勧誘を行うのであれば、情報提供に事前同意があるからというのでは、対応として十分ではないだろう。銀行がグループ会社を紹介する際、「（グループ会社の）窓口まで（顧客を）連れて行っただけ」と反論するケースもあると思うが、顧客にとっては「銀行が言うから」という、銀行への信用が前提にあり、かつ、銀行もそうした信用を利用している面もあるため、だからこそ顧客へのアフターフォローが非常に重要であると考え。銀行が証券会社を紹介するのは、銀行にとって利益があるから紹介しているのであり、紹介することに伴うアフターフォローを行わず、また、トラブルが発生した際に相応の対応をするつもりがなければ、顧客に紹介しないという選択肢を取るべきではないかと思う。
- ・ 銀行が顧客に証券会社を紹介したにとどまる事案においても、適合性が欠けていれば、あっせん案を提示する理屈として成り立つと考える。また、「紹介」に何らかの責任が伴うのかという観点でいうと、紹介したことに基づくアフターフォローを顧客本人に

する必要があるかどうかはまずは問題となり、次に、証券会社がどのような仕振りでどのような商品を販売したかを銀行は証券会社に確認すべきかどうかは問題となるのであって、これらについて不十分な点があれば、あっせん案を検討するうえで一定の根拠になるかもしれない。

- ・ 今後、銀行が顧客に証券会社を紹介するかたちでの勧誘が相応に行われていくことも考えられる。今後の相場状況によっては、過去の勧誘方法や内容を巡って、苦情が増えることは当然考えられるし、本事案のようなあっせんの申立ても生じるかと思うので、和解に向けた銀行の理解を得られるよう、様々なところで努力してほしい。

○ 特徴的な事案について

（インターネットバンキングの不正に引き出された預金の補償を要求する事案で和解まで至った事例）

- ・ インターネットバンキング関連の事案については、事実確認が困難であること等から、取り上げることが難しいという中で、最終的に和解に至った本事案は、良かったと思う。他方、解決が困難と思われる事案でも、取り上げてみると色々と問題が見えてくることを表すものでもある。本事案においては、金融機関に更なるセキュアなシステムの構築の必要性等、そのための気づきにもなってよかったのではないかと思う。このような点を考えると、幅広く事案を受理し、取り上げることも大切だと考える。

（相手方銀行によるミスにより異なる投資信託を購入・解約させられたことにより発生した損失の補てんを求め、相手方銀行が損失額の全額を支払うあっせん案で解決に至った事例）

- ・ 本事案では、解決金自体は、申立人が購入した商品 B の解約により発生した損失分ということになったが、申立人は商品 A の購入を希望していたものの銀行の明らかなミスで商品 B を購入してしまったのであるから、商品 A が本件の解決に至るまでに値上がりした場合は、投資機会が失われてしまったという問題が残る。商品 B を購入した時の手数料だけ支払われても、必ずしも十分な満足に至らない場合もある。何をもって損失と考えるかは、事案によって異なることに留意する必要があると感じる。
- ・ 特徴的な事案のどれも、ADR 制度がなければ解決が難しい事案だったと思う。銀行側の誤った対応による事案については、消費者は「銀行はミスをするはずがない」という前提にたっているので、信頼が高いがゆえに、誤った対応を受けたことに気づくのが遅くなる傾向があると思う。そうした事案についても ADR 制度で解決できたことはありがたいことである。

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	・稼働日・稼働時間、手数料、引出し限度額
	その他	・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
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	・振り込み詐欺、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