

**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 3 四半期)**

2025年2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3四半期（2024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 .....           | 15 |
| 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 .....   | 19 |
| 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 ..... | 22 |

## 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**

3,763 件（前期比 118 件増（+ 3.2%）、前年同期比 1,024 件減（▲ 21.4%））。

#### **（２）苦情件数**

941 件（前期比 84 件減（▲ 8.2%））。

#### **（３）相談件数**

2,822 件（前期比 202 件増（+ 7.7%））。

#### **（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、投資信託を購入し、定期的にアフターフォローを受けていたが、担当者が交代したらアフターフォローがなされなくなった、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**

前期比で減少。借入金の繰上返済を申し出たが、担当者が受け付けてくれなかった、という苦情や、銀行からの借入れに関し、事業再生ガイドラインに沿った対応の進め方を教えてほしい、といった相談等、「担保・保証・金利等」、「与信管理・回収」、「銀行対応その他」に関するものが寄せられた。

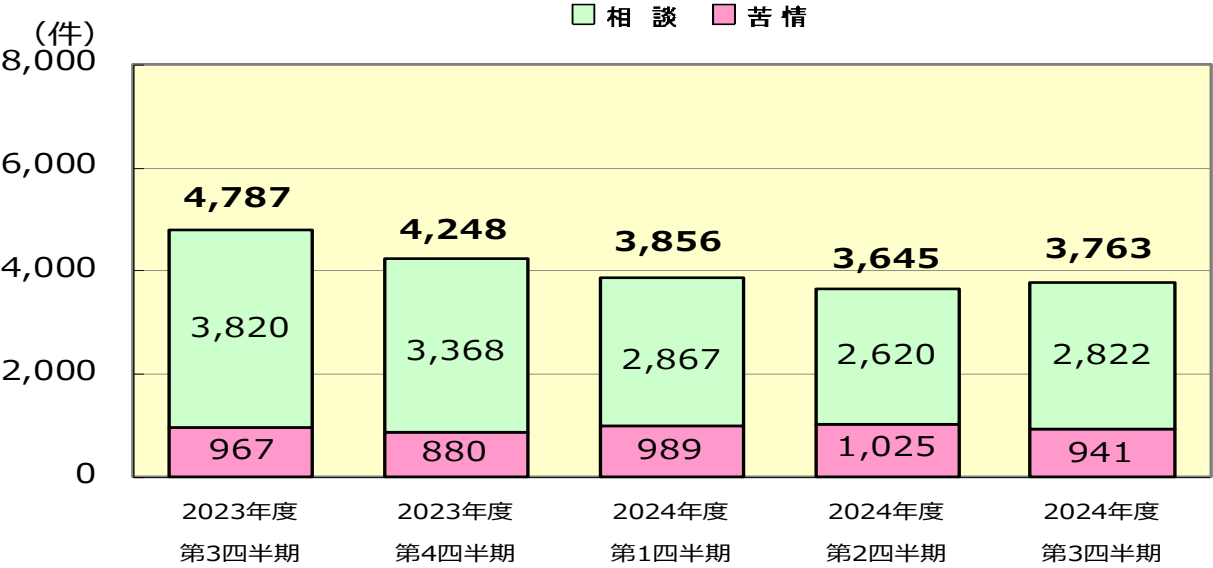
#### **（６）取引目的等の確認書面に関する相談・苦情**

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、取引目的確認の書類が届いたが、金融資産や年収まで記入させるのはやりすぎである、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**

ネットショッピングで買い物をしたが、在庫がないので代金を SNS で返金するとの連絡を受けたが、詐欺であることが判明した、などの詐欺に関する相談や、投資詐欺に遭い、多額の資金を銀行から振り込んだ、銀行から注意喚起してもらえれば防げたはずだ、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）



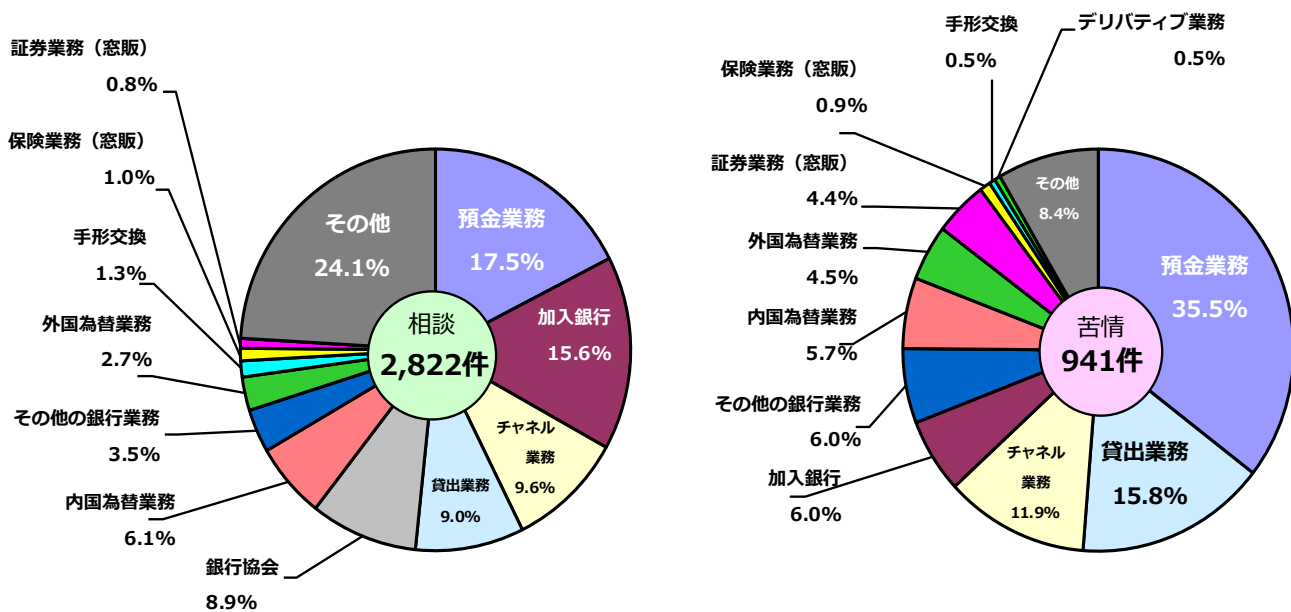
図表 2 相談・苦情の受付方法別件数（当四半期）

(単位：件)

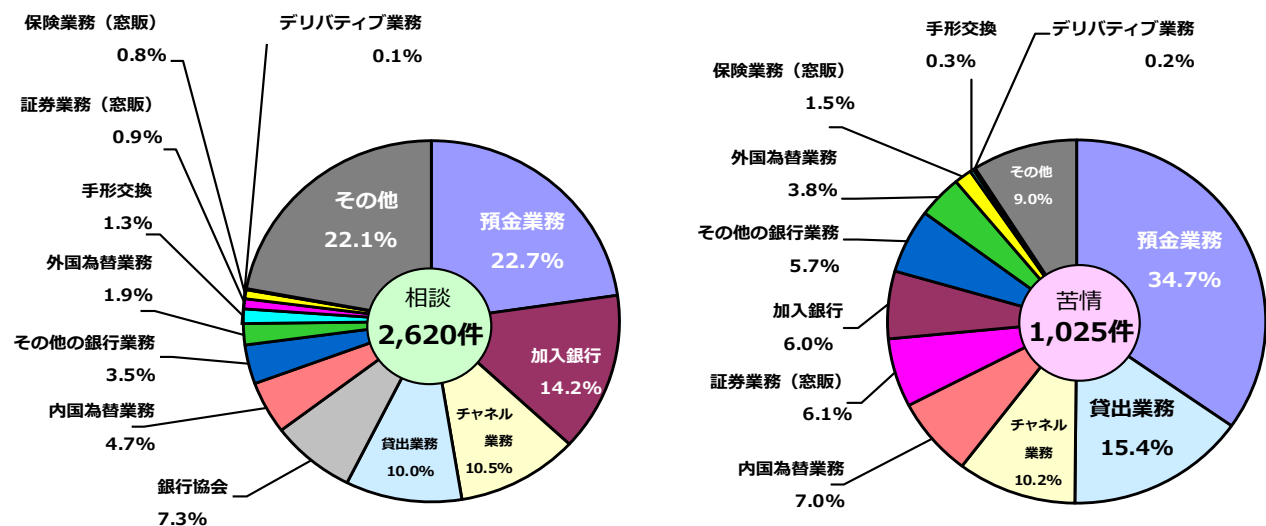
|        | 相談    | 苦情  | 相談・苦情合計 |
|--------|-------|-----|---------|
| 電話     | 2,754 | 783 | 3,537   |
| 来所・面談  | 0     | 0   | 0       |
| 文書     | 0     | 8   | 8       |
| ウェブサイト | 68    | 150 | 218     |
| 計      | 2,822 | 941 | 3,763   |

(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        | 495   | 17.5%  | ▲ 99 | ▲ 16.7%  | 334 | 35.5%  | ▲ 22 | ▲ 6.2%  | 829     | 22.0%  | ▲ 121 | ▲ 12.7% |
| 貸出業務        | 253   | 9.0%   | ▲ 9  | ▲ 3.4%   | 149 | 15.8%  | ▲ 9  | ▲ 5.7%  | 402     | 10.7%  | ▲ 18  | ▲ 4.3%  |
| 内国為替業務      | 171   | 6.1%   | 48   | 39.0%    | 54  | 5.7%   | ▲ 18 | ▲ 25.0% | 225     | 6.0%   | 30    | 15.4%   |
| 手形交換        | 36    | 1.3%   | 2    | 5.9%     | 5   | 0.5%   | 2    | 66.7%   | 41      | 1.1%   | 4     | 10.8%   |
| 外国為替業務      | 76    | 2.7%   | 25   | 49.0%    | 42  | 4.5%   | 3    | 7.7%    | 118     | 3.1%   | 28    | 31.1%   |
| チャネル業務      | 272   | 9.6%   | ▲ 2  | ▲ 0.7%   | 112 | 11.9%  | 7    | 6.7%    | 384     | 10.2%  | 5     | 1.3%    |
| 証券業務(窓販)    | 22    | 0.8%   | ▲ 2  | ▲ 8.3%   | 41  | 4.4%   | ▲ 22 | ▲ 34.9% | 63      | 1.7%   | ▲ 24  | ▲ 27.6% |
| 保険業務(窓販)    | 28    | 1.0%   | 7    | 33.3%    | 8   | 0.9%   | ▲ 7  | ▲ 46.7% | 36      | 1.0%   | 0     | 0.0%    |
| デリバティブ業務    | 0     | 0.0%   | ▲ 3  | ▲ 100.0% | 5   | 0.5%   | 3    | 150.0%  | 5       | 0.1%   | 0     | 0.0%    |
| その他の銀行業務    | 98    | 3.5%   | 5    | 5.4%     | 56  | 6.0%   | ▲ 2  | ▲ 3.4%  | 154     | 4.1%   | 3     | 2.0%    |
| 加入銀行        | 440   | 15.6%  | 69   | 18.6%    | 56  | 6.0%   | ▲ 6  | ▲ 9.7%  | 496     | 13.2%  | 63    | 14.5%   |
| 銀行協会        | 252   | 8.9%   | 60   | 31.3%    | -   | -      | -    | -       | 252     | 6.7%   | 60    | 31.3%   |
| その他         | 679   | 24.1%  | 101  | 17.5%    | 79  | 8.4%   | ▲ 13 | ▲ 14.1% | 758     | 20.1%  | 88    | 13.1%   |
| 加入銀行以外の金融機関 | 191   | 6.8%   | 2    | 1.1%     | -   | -      | -    | -       | 191     | 5.1%   | 2     | 1.1%    |
| 金融犯罪関連      | 177   | 6.3%   | 17   | 10.6%    | 61  | 6.5%   | ▲ 7  | ▲ 10.3% | 238     | 6.3%   | 10    | 4.4%    |
| 金融関連業法等     | 247   | 8.8%   | 90   | 57.3%    | 15  | 1.6%   | ▲ 4  | ▲ 21.1% | 262     | 7.0%   | 86    | 48.9%   |
| 合 計         | 2,822 | 100.0% | 202  | 7.7%     | 941 | 100.0% | ▲ 84 | ▲ 8.2%  | 3,763   | 100.0% | 118   | 3.2%    |

(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）

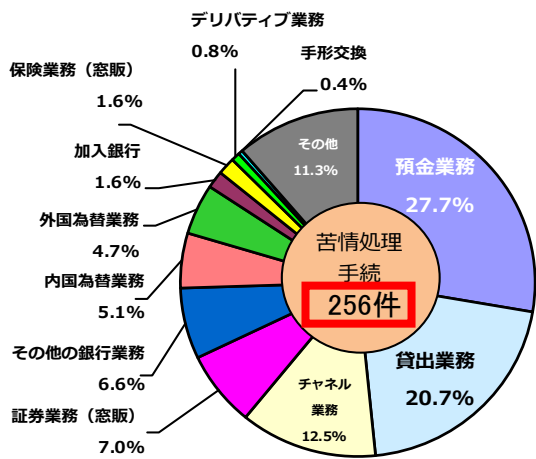
|             | 2023年度<br>第3<br>四半期 | 2023年度<br>第4<br>四半期 | 2024年度<br>第1<br>四半期 | 2024年度<br>第2<br>四半期 | 2024年度<br>第3<br>四半期 |
|-------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| 苦情の受付件数     | 967                 | 880                 | 989                 | 1,025               | 941                 |
| 苦情処理手続の受付件数 | 298                 | 235                 | 287                 | 267                 | 256                 |

（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 苦情処理手続の受付に係る業務分類別件数・構成比（当四半期）

(単位: 件)

| 業務分類     | 苦情処理手続 |        |          |         |
|----------|--------|--------|----------|---------|
|          |        | 構成比    | 前期<br>増減 | 前期比     |
| 預金業務     | 71     | 27.7%  | ▲ 22     | ▲ 23.7% |
| 貸出業務     | 53     | 20.7%  | 19       | 55.9%   |
| 内国為替業務   | 13     | 5.1%   | ▲ 4      | ▲ 23.5% |
| 手形交換     | 1      | 0.4%   | 1        | —       |
| 外国為替業務   | 12     | 4.7%   | ▲ 2      | ▲ 14.3% |
| チャネル業務   | 32     | 12.5%  | 4        | 14.3%   |
| 証券業務（窓販） | 18     | 7.0%   | ▲ 8      | ▲ 30.8% |
| 保険業務（窓販） | 4      | 1.6%   | 2        | 100.0%  |
| デリバティブ業務 | 2      | 0.8%   | 1        | 100.0%  |
| その他の銀行業務 | 17     | 6.6%   | ▲ 1      | ▲ 5.6%  |
| 加入銀行     | 4      | 1.6%   | ▲ 5      | ▲ 55.6% |
| その他      | 29     | 11.3%  | 4        | 16.0%   |
| 合 計      | 256    | 100.0% | ▲ 11     | ▲ 4.1%  |



（注）苦情処理手続の受付件数について、全銀協相談室から相手方銀行へ取り次いだ結果は、図表 7 のとおり。

**図表 7 苦情処理手続が終結した件数の推移（四半期別）**

|                             | 2023年度<br>第3四半期 | 2023年度<br>第4四半期 | 2024年度<br>第1四半期 | 2024年度<br>第2四半期 | 2024年度<br>第3四半期 |
|-----------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 当四半期中終結件数                   | 309             | 237             | 303             | 260             | 274             |
| 解決                          | 230             | 183             | 239             | 187             | 219             |
| 紛争解決手続を案内                   | 31              | 34              | 23              | 21              | 24              |
| （うち実際に紛争解決手続<br>に移行したもの）（注） | 14              | 23              | 14              | 17              | 15              |
| 銀行が対応をし尽くし、これ以上<br>対応はできない  | 41              | 18              | 33              | 42              | 24              |
| 取下げ                         | 2               | 2               | 2               | 3               | 1               |
| 申出人と連絡取れず                   | 5               | 0               | 6               | 7               | 6               |
| 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、全銀協相談室が苦情の申出人に対して紛争解決手続を案内してから  
①一定期間内にあっせんの申立てがあったもの、および ②一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の新規申立件数（図表 9、11）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が含まれるため、①の計数とは一致しない場合がある。

**図表 8 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      | 196 |
| 1月以上～3月未満 | 42  |
| 3月以上～6月未満 | 29  |
| 6月以上      | 7   |
| 計         | 274 |

（注）図表 8 は、苦情処理手続の受付から、図表 7 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

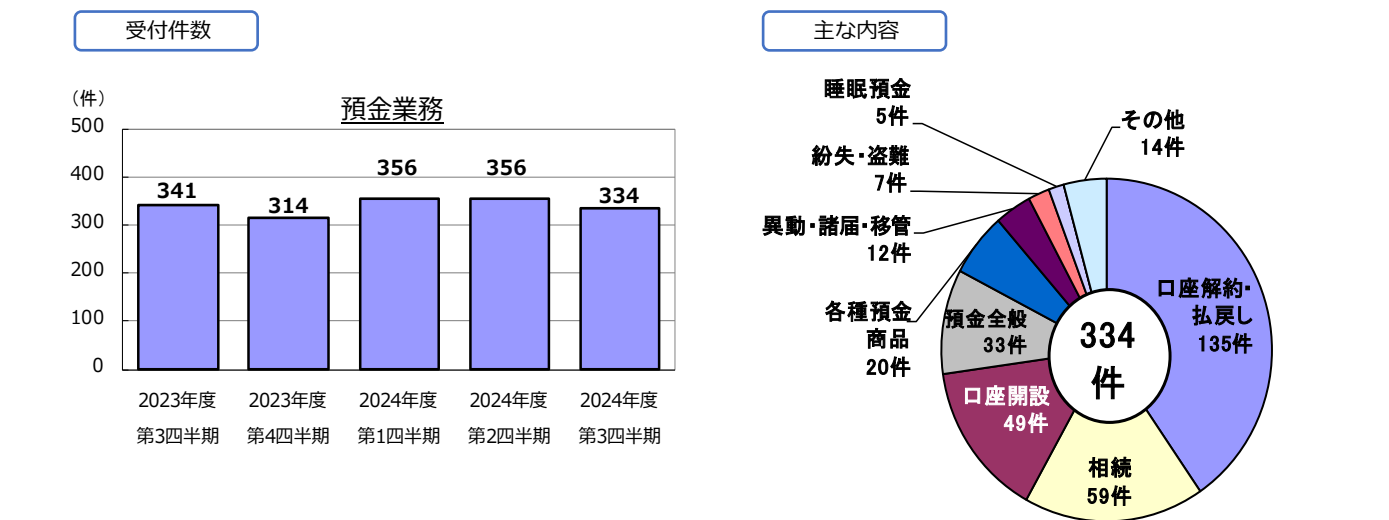
➤ 当四半期の苦情件数は、941 件（前期比▲ 8.2%）。

○ 業務分類別の受付状況と主な苦情事例

預金業務…334 件（前期比▲ 6.2%）

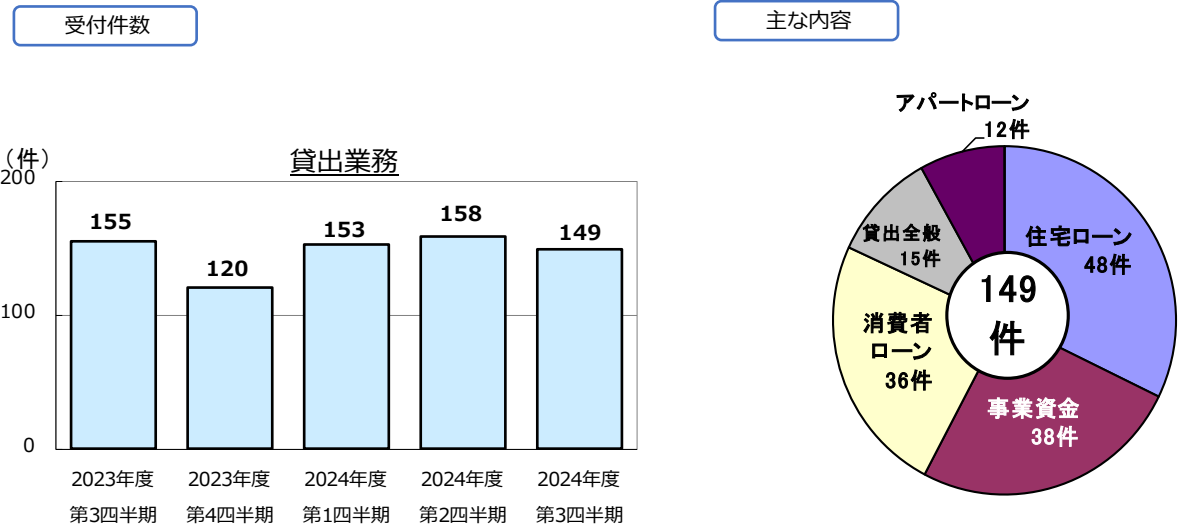
- ・「口座解約・払戻し」では、口座から多額の現金の払戻しを依頼したところ、警察を呼ばれたうえ、明確な理由の説明もなく謝絶された。
- ・「相続」では、家族が亡くなる前に、銀行が他の家族の依頼を受けて当該家族名義の口座から預金を払い戻した対応に疑問が残る。
- ・「口座開設」では、預金口座の開設を申し込んだところ、日本語を話せないことを理由に謝絶された。

（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）。



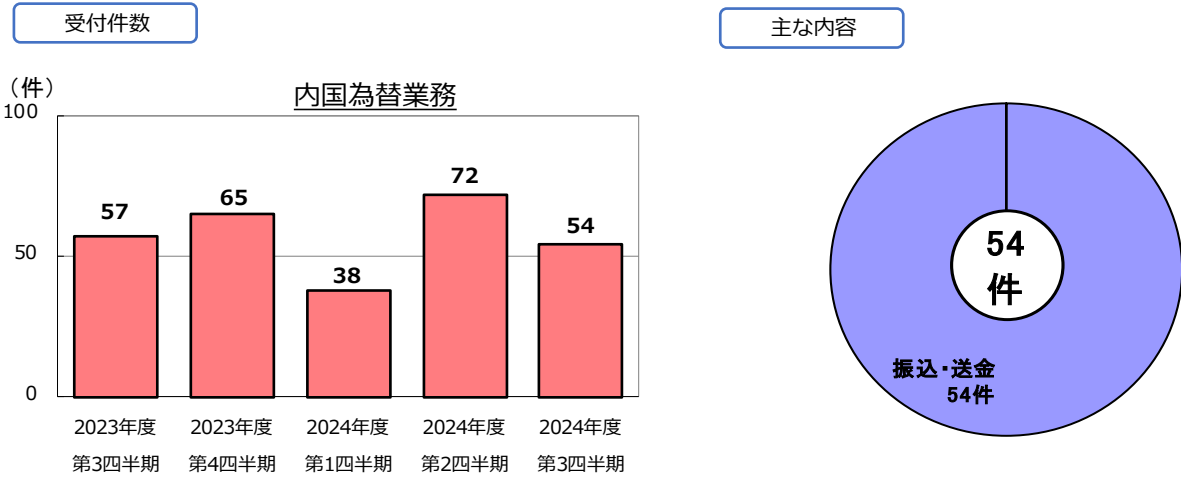
貸出業務…149 件（前期比▲ 5.7%）

- ・「住宅ローン」では、住宅ローンを借りている銀行から一方的に金利を引き上げると通知があった。事前に案内もなく、納得ができない。
- ・「事業資金」では、借入金の繰上返済を申し出たが、担当者が受け付けてくれなかった。



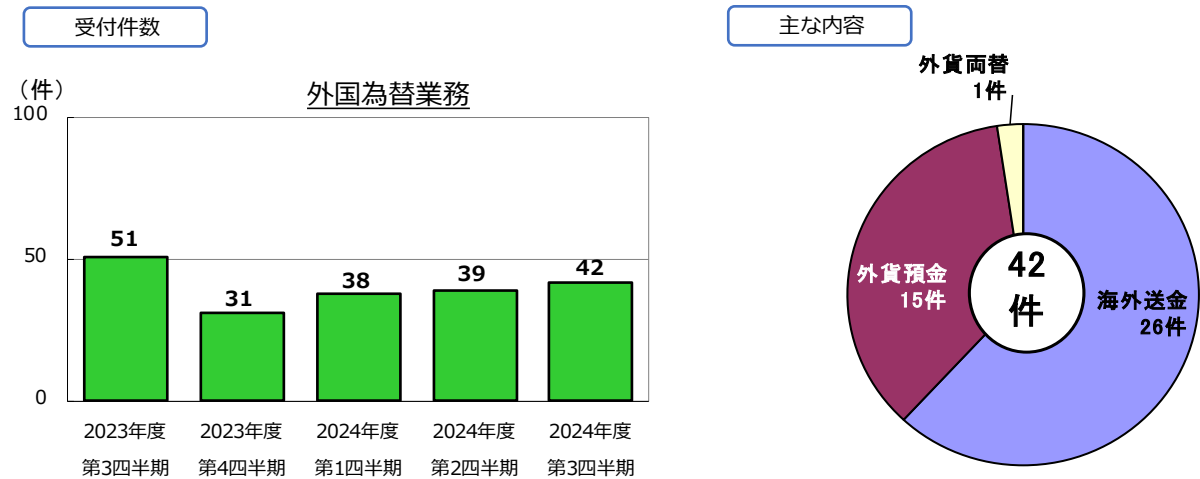
内国為替業務…54 件（前期比▲ 25.0%）

- ・「振込・送金」では、誤振込をしてしまい、銀行に組戻手を依頼した。しかし、被仕向銀行から受取人に連絡が取れないことを理由に、手続きが止められてしまった。



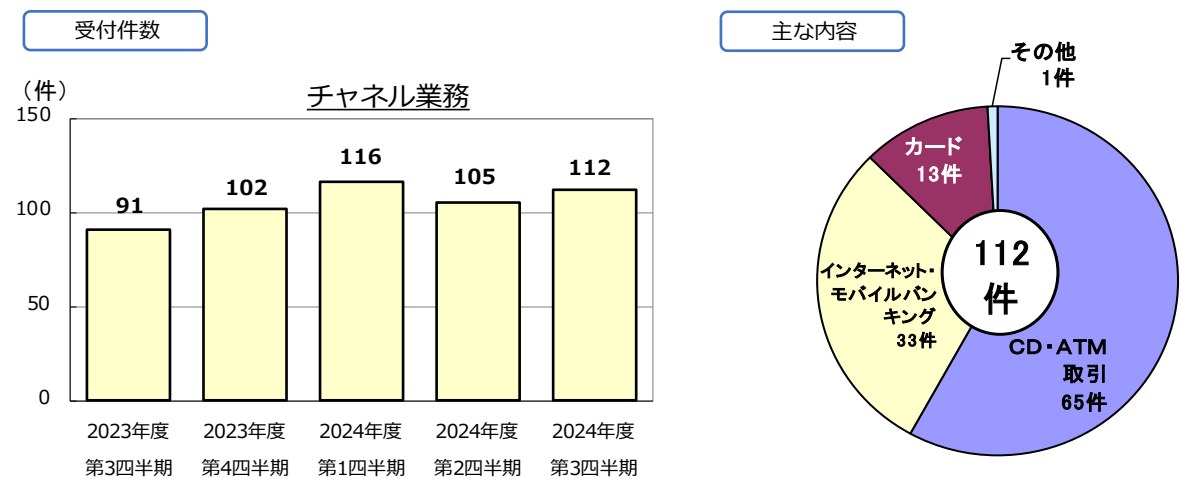
外国為替業務…42 件（前期比+ 7.7%）

・「海外送金」では、海外から送金してもらったところ、銀行から資金内容を確認するとして書類の提出を求められたが、証明書類を提出することが困難だ。



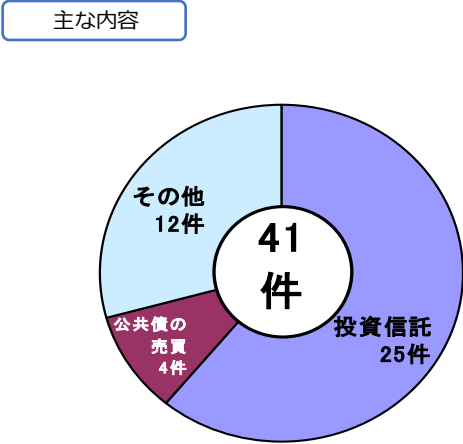
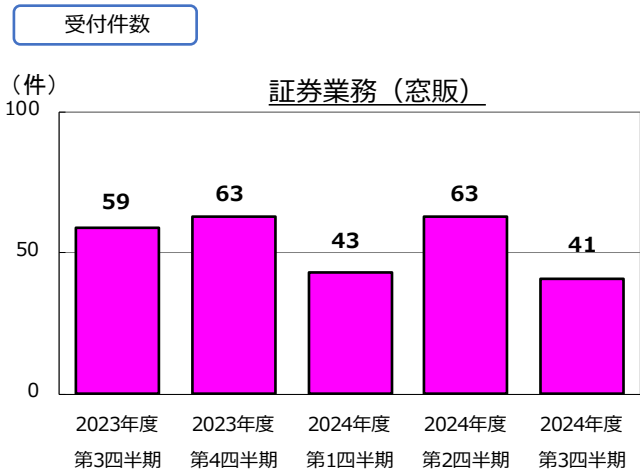
チャネル業務…112 件（前期比+ 6.7%）

・「CD・ATM 取引」では、地方では銀行の ATM が撤去されてしまうと、生活にかかわり非常に不便である。再考してもらいたい。



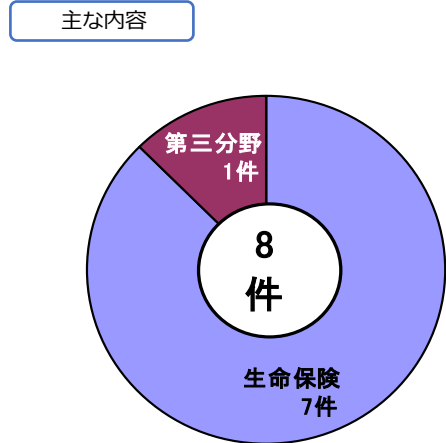
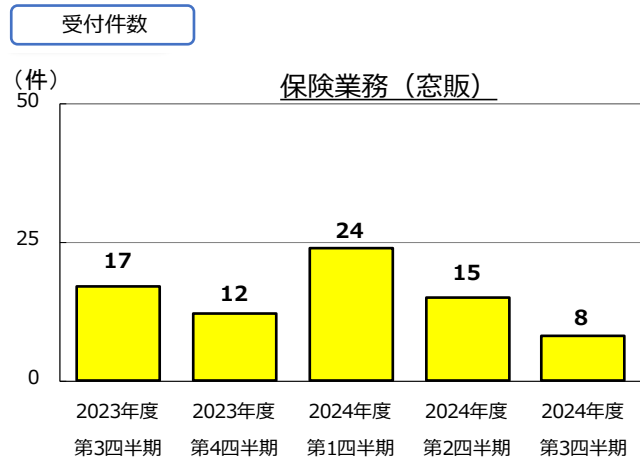
証券業務（窓販）…41 件（前期比▲ 34.9%）

- 「投資信託」では、投資信託を購入し、定期的にアフターフォローを受けていたが、担当者が交代したら、アフターフォローがなされなくなった。



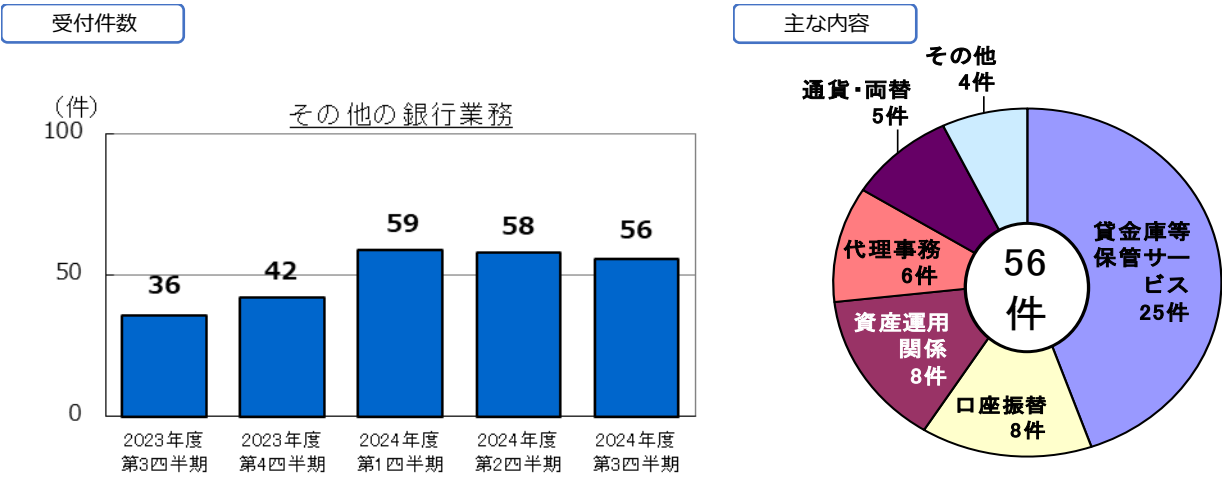
保険業務（窓販）…8 件（前期比▲ 46.7%）

- 「生命保険」では、十分な説明もないまま外貨建ての生命保険を契約させられ、損失が発生している。



**その他の銀行業務…56 件（前期比▲ 3.4%）**

- ・「貸金庫等保管サービス」では、銀行の貸金庫における窃盗事件に関し、行員の氏名等が公表されていない。対応に疑問を感じる。

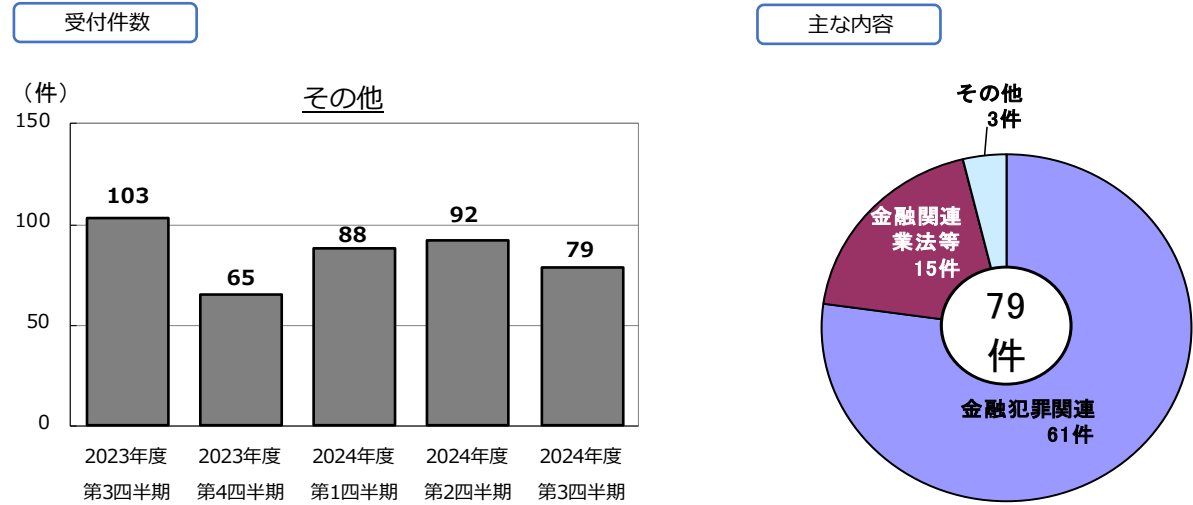


**加入銀行…56 件（前期比▲ 9.7%）**

- ・ A 銀行の電話番号は、以前はフリーダイヤルや固定電話番号であったが、最近、ナビダイヤルに変わった。非常に使いづらく消費者にとって利便性が落ちた。

その他…79 件（前期比▲ 14.1%）

- ・「金融犯罪関連」では、①投資詐欺に遭い、多額の資金を銀行から振り込んだ。銀行から注意喚起してもらえれば防げたはずだ、②デビットカードの不正利用の被害に遭った。銀行に補償を依頼したところ、カードの裏面に署名がないことを理由に、補償できない旨の回答を受けたが、納得できない。
- ・「金融関連業法等」では、銀行から取引目的確認の書類が届いたが、金融資産や年収まで記入させるのはやりすぎである。



### 3. 相談の受付状況

➤ 当四半期の相談件数は、**2,822 件（前期比+ 7.7%）**。

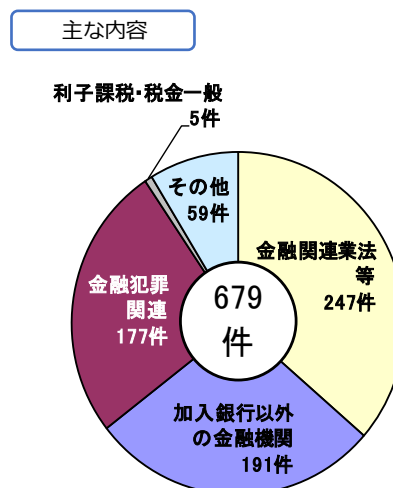
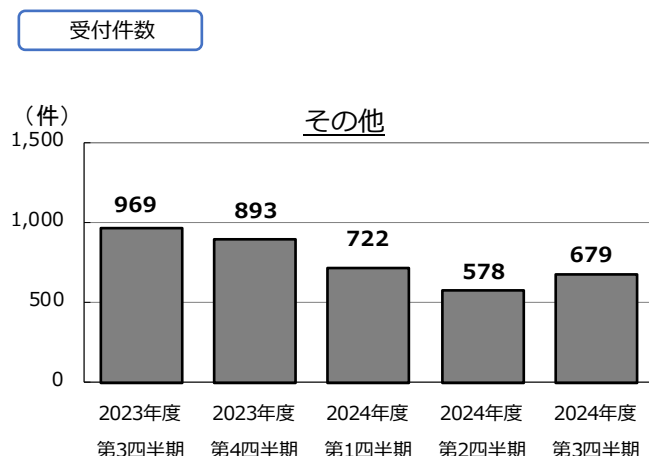
#### ○ 業務分類別の受付状況と主な相談事例

- 「**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、家族が入院したため、私が代理で家族名義の口座から入院費を支払いたい。
  - ・「相続」では、預金者が亡くなったら口座はすぐに凍結されるのか。それとも遺族が持参した死亡届等で、銀行が死亡を確認してから凍結されるのか。
  - ・「口座開設」では、私の口座が不正利用され、凍結されてしまった。それ以来、新しい口座の開設ができないが、いつになったら開設できるのか。
- 「**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、住宅ローンの金利が上がるなか、125%ルールというものを知った。これはどのようなものか。
  - ・「消費者ローン」では、銀行からカードローンを借りていたが、返済方法がわからないので教えてほしい。
  - ・「事業資金」では、銀行からの借入れに関し、事業再生ガイドラインに沿った対応の進め方を教えてほしい。
- 「**内国為替業務**」では、以下の相談が寄せられた。
- ・私の口座に振り込んだとの連絡があったが、入金されていない。どうしてか。
- 「**手形交換**」では、以下の相談が寄せられた。
- ・銀行から約束手形や小切手の廃止通知が来たが、手元に残ったものはどうすればよいか。
- 「**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、クリニックに医療脱毛を申し込み、支払いは口座振替を利用した。しかし、クリニック側の都合で今後の施術がキャンセルされた。引き落とされた料金を取り戻したい。また、今後も引き落とされないよう対応してもらいたい。

➤ 「**その他**」の業務分類では、「金融関連業法等」、「金融犯罪関連」に関する以下の相談が寄せられた。

・「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。

・「金融犯罪関連」では、ネットショッピングで買い物をしたが、在庫がないので代金を SNS で返金するとの連絡を受けたが、詐欺であることが判明したなど、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や、銀行協会を騙る詐欺等に関する相談が多く寄せられた。

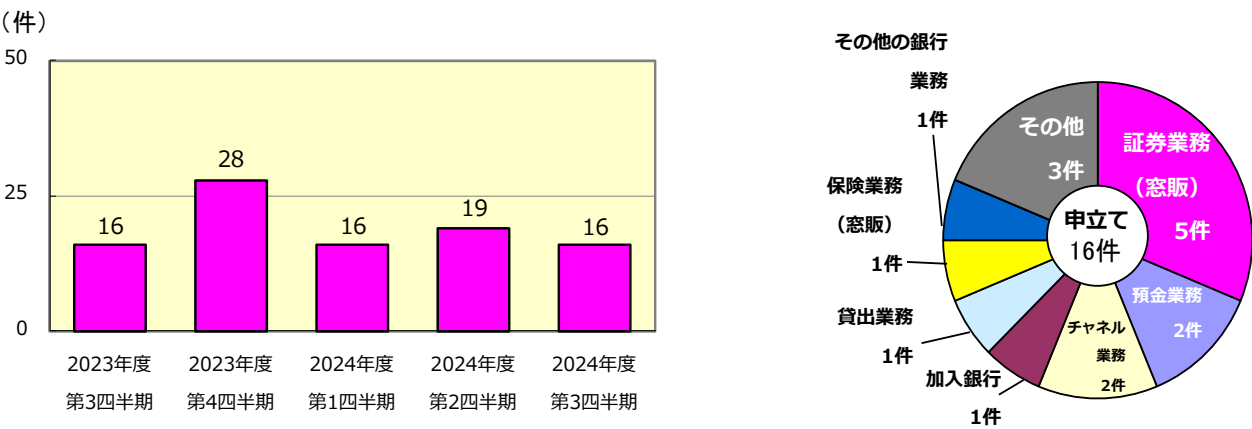


Ⅱ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

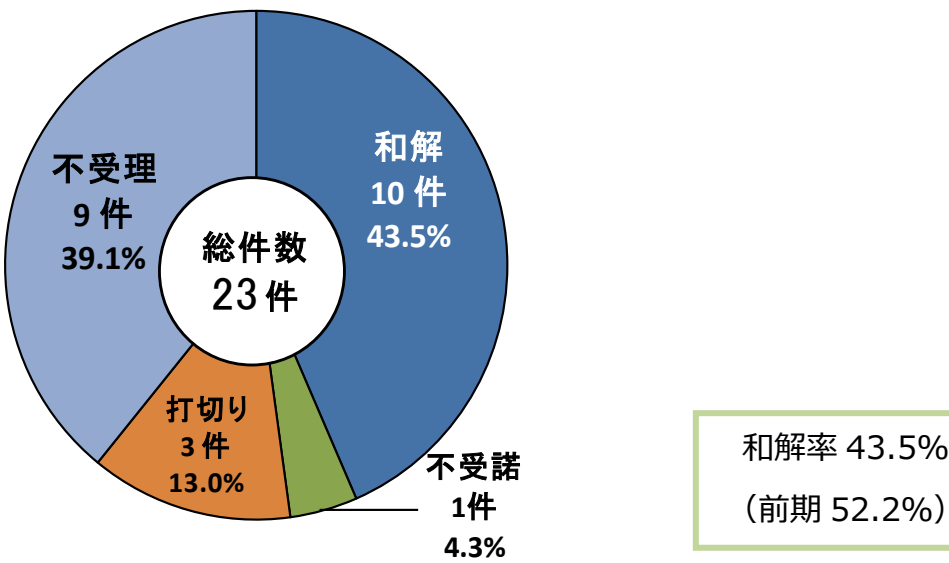
1. 概況

- ・新規申立件数は 16 件（前期比▲ 3 件）。証券業務（窓販）にかかる申立てが約 3 割、次いで預金業務・チャネル業務に関する申立てが約 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 8.7 ポイント減の 43.5%。

図表 9 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 10 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 11 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     | 紛 争 |    |        |      |          |
|----------|-----|----|--------|------|----------|
|          | 内 訳 |    | 構成比    | 前期増減 | 前期比      |
| 預金業務     |     | 2  | 12.5%  | 0    | 0.0%     |
| 貸出業務     |     | 1  | 6.3%   | ▲ 7  | ▲ 87.5%  |
| 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%   | ▲ 2  | ▲ 100.0% |
| 外貨預金等    |     | 0  | 0.0%   | ▲ 2  | ▲ 100.0% |
| チャネル業務   |     | 2  | 12.5%  | 2    | －        |
| 証券業務(窓販) |     | 5  | 31.3%  | 1    | 25.0%    |
| 投資信託     |     | 2  | 12.5%  | 0    | 0.0%     |
| 保険業務(窓販) |     | 1  | 6.3%   | 1    | －        |
| 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  | 6.3%   | ▲ 1  | ▲ 50.0%  |
| 加入銀行     |     | 1  | 6.3%   | 1    | －        |
| その他      |     | 3  | 18.8%  | 2    | 200.0%   |
| 合 計      |     | 16 | 100.0% | ▲ 3  | ▲ 15.8%  |

(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 12 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<br>～50歳台 | 60歳台 | 70歳台 | 80歳台 | 90歳台 |      |       |
| 預金業務     | 2    | 0             | 0    | 2    | 0    | 0    | 0    | 2     |
| 貸出業務     | 1    | 0             | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1     |
| 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     |
| チャネル業務   | 2    | 0             | 0    | 2    | 0    | 0    | 0    | 2     |
| 証券業務（窓販） | 3    | 1             | 0    | 2    | 0    | 0    | 2    | 5     |
| 投資信託     | 1    | 1             | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 2     |
| 保険業務（窓販） | 1    | 0             | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 1     |
| 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    | 1    | 0    | 0    | 0    | 1     |
| 加入銀行     | 1    | 1             | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1     |
| その他      | 3    | 1             | 1    | 1    | 0    | 0    | 0    | 3     |
| 合 計      | 14   | 3             | 2    | 9    | 0    | 0    | 2    | 16    |
| 構成比      | 87.5 | 18.8          | 12.5 | 56.3 | 0.0  | 0.0  | 12.5 | 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 13 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<br>第3<br>四半期 | 2023年度<br>第4<br>四半期 | 2024年度<br>第1<br>四半期 | 2024年度<br>第2<br>四半期 | 2024年度<br>第3<br>四半期 | (参考)<br>2023年度 |
|--------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------|
| 当四半期中終結件数    | 20                  | 17                  | 25                  | 23                  | 23                  | 91             |
| あっせん案の提示後、和解 | 11                  | 12                  | 10                  | 12                  | 10                  | 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                   | 1                   | 0              |
| 特別調停案不受諾     | 0                   | 0                   | 3                   | 0                   | 0                   | 0              |
| 申立人の申立て取下げ   | 0                   | 1                   | 0                   | 1                   | 0                   | 3              |
| 紛争解決手続の打ち切り  | 3                   | 1                   | 3                   | 4                   | 3                   | 19             |
| 適格性審査による不受理  | 6                   | 3                   | 9                   | 6                   | 9                   | 22             |

図表 14 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<br>業務 | 手形交換 | 外国為替<br>業務 | チャネル<br>業務 | 証券業務<br>(窓販) | 保険業務<br>(窓販) | デリバティ<br>ブ業務 | その他の<br>銀行業務 | 加入銀行 | その他 | 合計 |
|--------------|------|------|------------|------|------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------|-----|----|
| 当四半期中終結件数    | 3    | 6    | 0          | 0    | 2          | 1          | 5            | 0            | 0            | 3            | 1    | 2   | 23 |
| あっせん案の提示後、和解 | 1    | 1    | 0          | 0    | 0          | 0          | 4            | 0            | 0            | 3            | 0    | 1   | 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          | 1            | 0            | 0            | 0            | 0    | 0   | 1  |
| 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            | 0            | 0    | 0   | 0  |
| 紛争解決手続の打ち切り  | 0    | 3    | 0          | 0    | 0          | 0          | 0            | 0            | 0            | 0            | 0    | 0   | 3  |
| 適格性審査による不受理  | 2    | 2    | 0          | 0    | 2          | 1          | 0            | 0            | 0            | 0            | 1    | 1   | 9  |

（注）事案の概要とその結果は、別冊のとおりである。

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       | 0  |
| 1 月以上～3 月未満 | 9  |
| 3 月以上～6 月未満 | 3  |
| 6 月以上       | 11 |
| 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 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       | 8  |
| 計           | 11 |

※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。

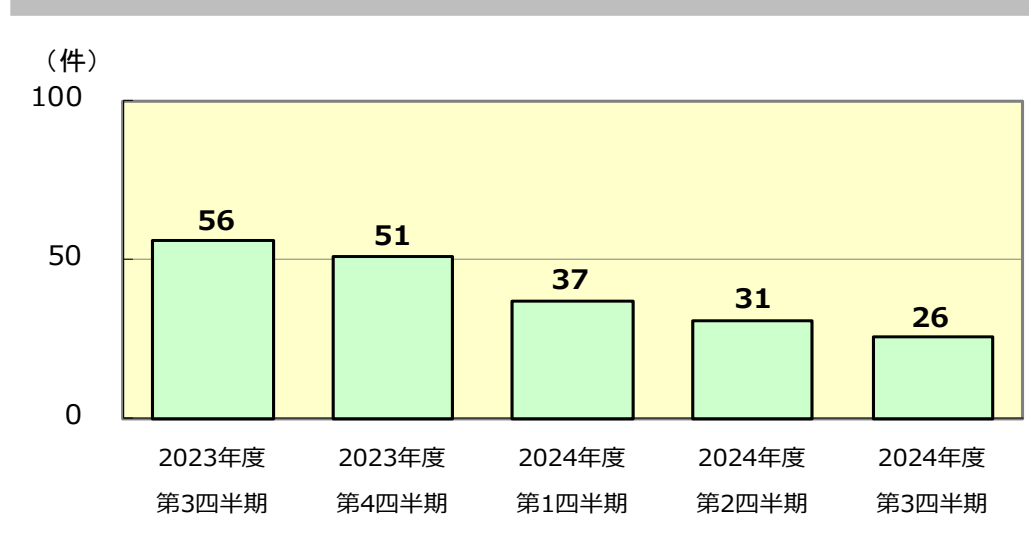
※あっせん案・特別調停案の提示後に和解契約書締結の手続が行われる。

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

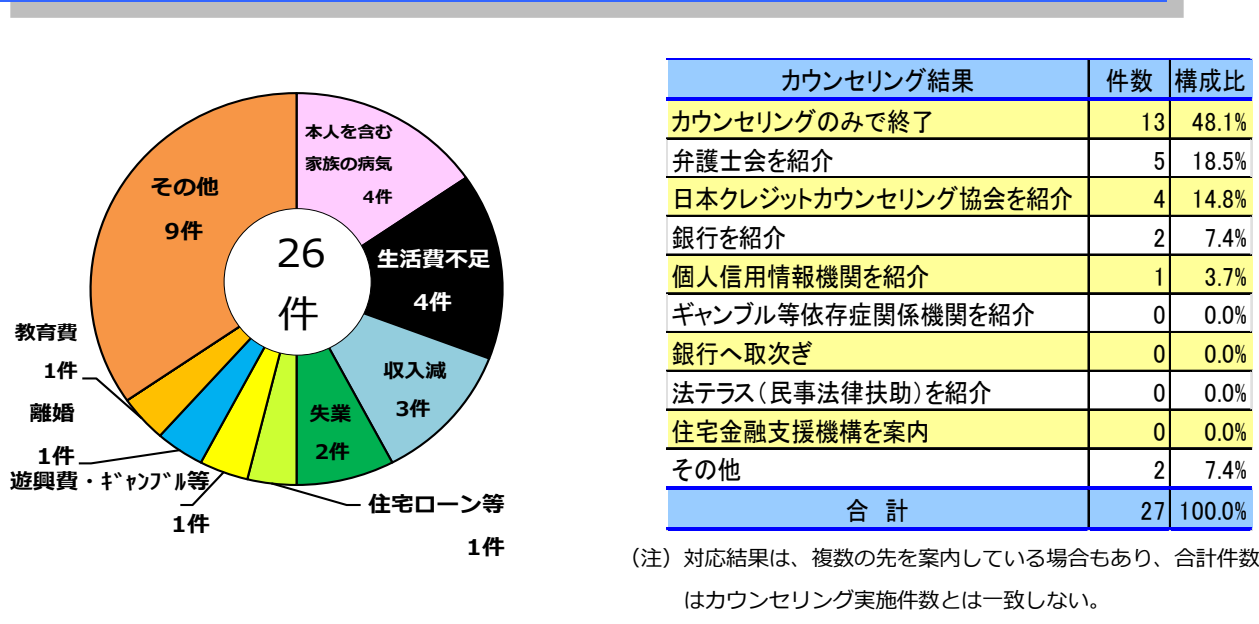
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施している。そのほか、中小企業向け融資に関する相談、およびカードローンに関する相談を受け付ける専用の窓口を設けている。

1. カウンセリングサービスの実施状況

図表 17 カウンセリングサービスの実施件数（四半期別）

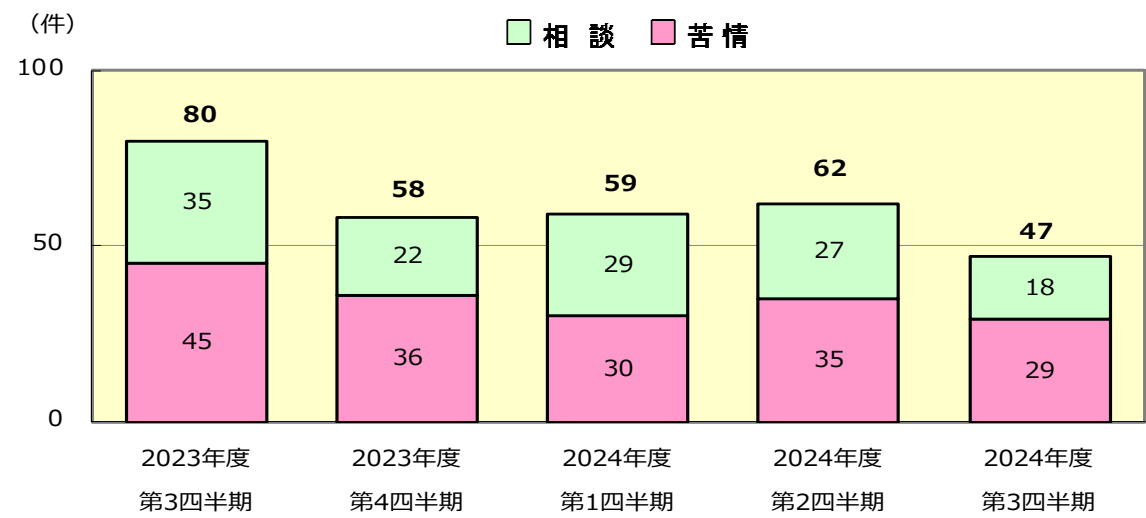


図表 18 カウンセリングサービスを受けるに至った原因および対応結果（当四半期）

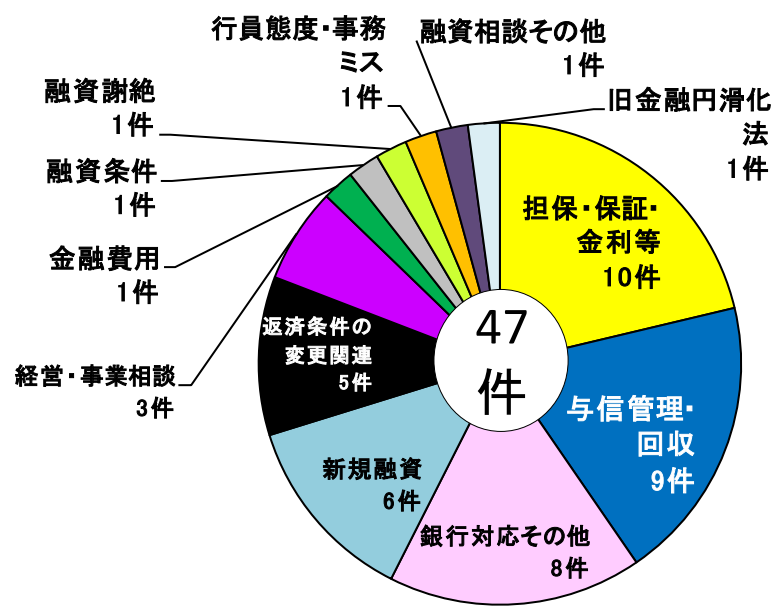


2. 中小企業向け融資に関する相談窓口の相談・苦情の受付状況

図表 19 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）

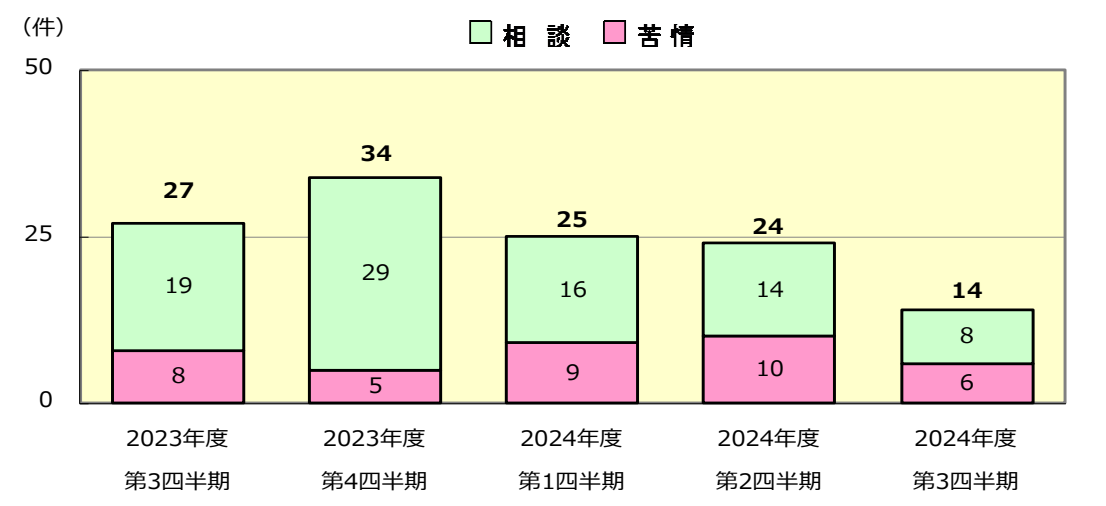


図表 20 中小企業向け融資に関する相談窓口の相談等の受付状況（当四半期）

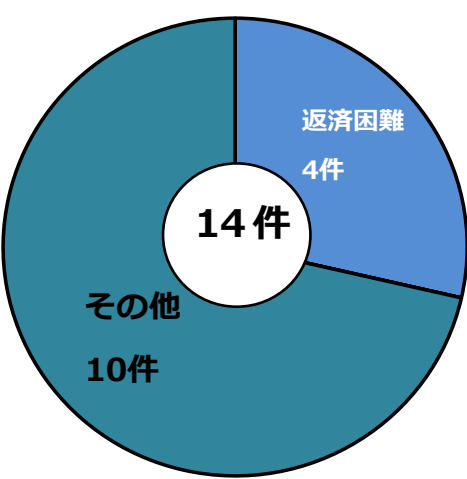


3. カードローン専用相談窓口の相談・苦情の受付状況

図表 21 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）



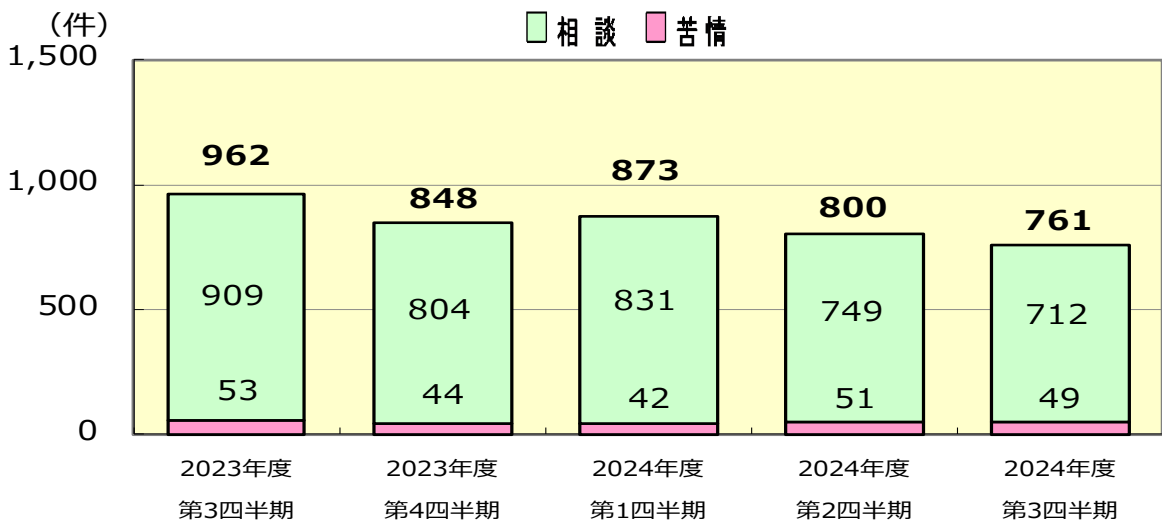
図表 22 カードローン専用相談窓口の相談等の受付状況（当四半期）



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 23 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 24 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）

| 業務分類     | (単位: 件) |        |         |    |        |          |         |        |         |
|----------|---------|--------|---------|----|--------|----------|---------|--------|---------|
|          | 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     |
| 預金業務     | 208     | 29.2%  | ▲ 1.4%  | 15 | 30.6%  | ▲ 50.0%  | 223     | 29.3%  | ▲ 7.5%  |
| 貸出業務     | 77      | 10.8%  | 18.5%   | 11 | 22.4%  | 57.1%    | 88      | 11.6%  | 22.2%   |
| 内国為替業務   | 16      | 2.2%   | ▲ 48.4% | 1  | 2.0%   | ▲ 50.0%  | 17      | 2.2%   | ▲ 48.5% |
| 手形交換     | 5       | 0.7%   | ▲ 37.5% | 0  | 0.0%   | –        | 5       | 0.7%   | ▲ 37.5% |
| 外国為替業務   | 25      | 3.5%   | ▲ 41.9% | 0  | 0.0%   | ▲ 100.0% | 25      | 3.3%   | ▲ 44.4% |
| チャネル業務   | 22      | 3.1%   | 10.0%   | 1  | 2.0%   | ▲ 66.7%  | 23      | 3.0%   | 0.0%    |
| 証券業務(窓販) | 7       | 1.0%   | ▲ 22.2% | 3  | 6.1%   | –        | 10      | 1.3%   | 11.1%   |
| 保険業務(窓販) | 5       | 0.7%   | 150.0%  | 2  | 4.1%   | –        | 7       | 0.9%   | 250.0%  |
| 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 | 35      | 4.9%   | ▲ 16.7% | 3  | 6.1%   | 50.0%    | 38      | 5.0%   | ▲ 13.6% |
| 加入銀行     | 105     | 14.7%  | ▲ 4.5%  | 2  | 4.1%   | 100.0%   | 107     | 14.1%  | ▲ 3.6%  |
| 銀行協会     | 28      | 3.9%   | ▲ 15.2% | –  | –      | –        | 28      | 3.7%   | ▲ 15.2% |
| その他      | 179     | 25.1%  | 2.3%    | 11 | 22.4%  | 175.0%   | 190     | 25.0%  | 6.1%    |
| 合計       | 712     | 100.0% | ▲ 4.9%  | 49 | 100.0% | ▲ 3.9%   | 761     | 100.0% | ▲ 4.9%  |

## 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<br>(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                                   |