

全国銀行協会相談室・あつせん委員会の運営状況
(2024年度第4四半期)

2025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・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4四半期（2025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	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
V. その他	23

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

3,917 件（前期比 154 件増（+ 4.1%）、前年同期比 331 件減（▲ 7.8%））。

(2) 苦情件数

973 件（前期比 32 件増（+ 3.4%））。

(3) 相談件数

2,944 件（前期比 122 件増（+ 4.3%））。

(4) リスク性商品に関する苦情

デリバティブ内包の仕組預金の中途解約を依頼したところ、多額の違約金がかかると言われてたが、そのような話は聞いていない、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

前期比で増加。資金繰りが厳しい、借入ができる先を紹介してほしい、といった相談が寄せられたほか、融資を申し込んだが、数か月経過しても銀行から連絡がないため問い合わせたところ、担当者が手続きを放置していたうえ、借入もできなかった、といった与信管理への不満に関する苦情が寄せられた。

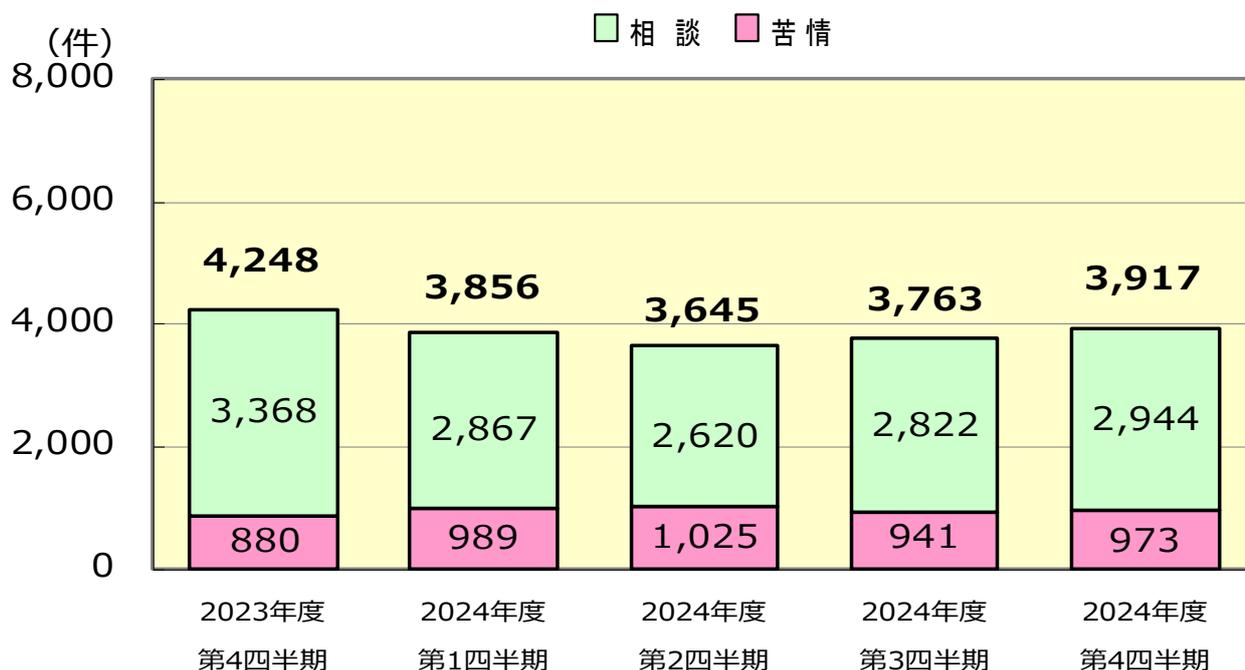
(6) 取引目的等の確認書面に関する相談・苦情

前期比で減少したが、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、記入方法の相談、調査対象者に選別されたことに対する苦情等が多く寄せられた（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

振り込め詐欺や副業詐欺の被害に遭ったことに関する相談が寄せられたほか、不正払出し・不正利用の被害に遭ったので銀行に補償を求めたが、銀行の規約を理由に謝絶された等、銀行の補償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）



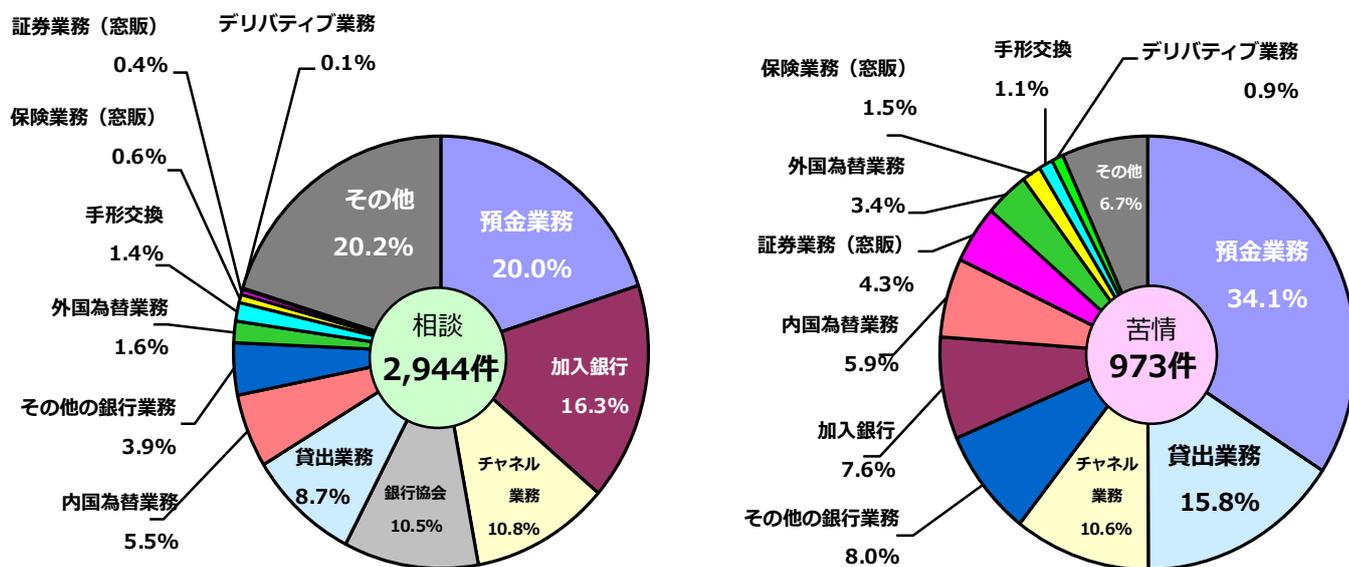
図表2 相談・苦情の受付方法別件数（当四半期）

（単位：件）

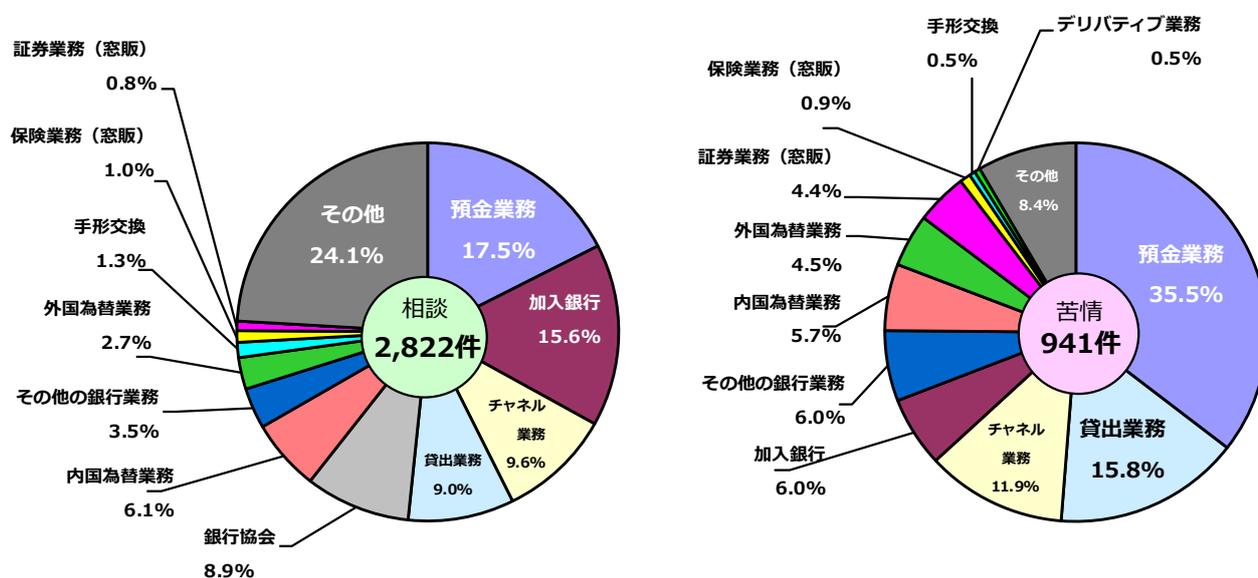
	相談	苦情	相談・苦情合計
電話	2,859	812	3,671
来所・面談	0	0	0
文書	3	11	14
ウェブサイト	82	150	232
計	2,944	973	3,917

（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	588	20.0%	93	18.8%	332	34.1%	▲2	▲0.6%	920	23.5%	91	11.0%
貸出業務	256	8.7%	3	1.2%	154	15.8%	5	3.4%	410	10.5%	8	2.0%
内国為替業務	163	5.5%	▲8	▲4.7%	57	5.9%	3	5.6%	220	5.6%	▲5	▲2.2%
手形交換	41	1.4%	5	13.9%	11	1.1%	6	120.0%	52	1.3%	11	26.8%
外国為替業務	48	1.6%	▲28	▲36.8%	33	3.4%	▲9	▲21.4%	81	2.1%	▲37	▲31.4%
チャンネル業務	317	10.8%	45	16.5%	103	10.6%	▲9	▲8.0%	420	10.7%	36	9.4%
証券業務（窓販）	13	0.4%	▲9	▲40.9%	42	4.3%	1	2.4%	55	1.4%	▲8	▲12.7%
保険業務（窓販）	19	0.6%	▲9	▲32.1%	15	1.5%	7	87.5%	34	0.9%	▲2	▲5.6%
デリバティブ業務	3	0.1%	3	-	9	0.9%	4	80.0%	12	0.3%	7	140.0%
その他の銀行業務	114	3.9%	16	16.3%	78	8.0%	22	39.3%	192	4.9%	38	24.7%
加入銀行	479	16.3%	39	8.9%	74	7.6%	18	32.1%	553	14.1%	57	11.5%
銀行協会	308	10.5%	56	22.2%	-	-	-	-	308	7.9%	56	22.2%
その他	595	20.2%	▲84	▲12.4%	65	6.7%	▲14	▲17.7%	660	16.8%	▲98	▲12.9%
加入銀行以外の金融機関	163	5.5%	▲28	▲14.7%	-	-	-	-	163	4.2%	▲28	▲14.7%
金融犯罪関連	157	5.3%	▲20	▲11.3%	49	5.0%	▲12	▲19.7%	206	5.3%	▲32	▲13.4%
金融関連業法等	199	6.8%	▲48	▲19.4%	13	1.3%	▲2	▲13.3%	212	5.4%	▲50	▲19.1%
合計	2,944	100.0%	122	4.3%	973	100.0%	32	3.4%	3,917	100.0%	154	4.1%

（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）

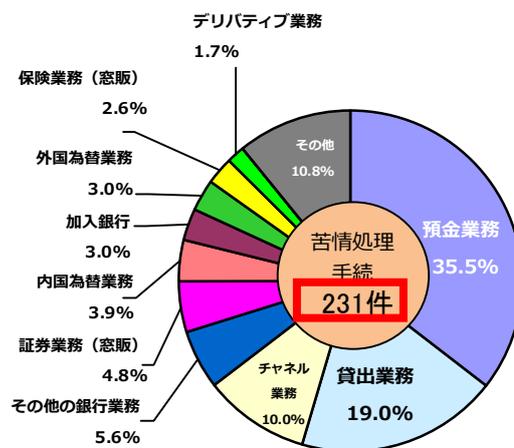
	2023年度 第4 四半期	2024年度 第1 四半期	2024年度 第2 四半期	2024年度 第3 四半期	2024年度 第4 四半期
苦情の受付件数	880	989	1,025	941	973
苦情処理手続の受付件数	235	287	267	256	231

(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 増減	前期比	
預金業務	82	35.5%	▲ 11	15.5%
貸出業務	44	19.0%	▲ 9	▲ 17.0%
内国為替業務	9	3.9%	▲ 4	▲ 30.8%
手形交換	0	0.0%	▲ 1	▲ 100.0%
外国為替業務	7	3.0%	▲ 5	▲ 41.7%
チャネル業務	23	10.0%	▲ 9	▲ 28.1%
証券業務(窓販)	11	4.8%	▲ 7	▲ 38.9%
保険業務(窓販)	6	2.6%	▲ 2	50.0%
デリバティブ業務	4	1.7%	▲ 2	100.0%
その他の銀行業務	13	5.6%	▲ 4	▲ 23.5%
加入銀行	7	3.0%	▲ 3	75.0%
その他	25	10.8%	▲ 4	▲ 13.8%
合計	231	100.0%	▲ 25	▲ 9.8%



(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 第4四半期	2024年度 第1四半期	2024年度 第2四半期	2024年度 第3四半期	2024年度 第4四半期
当四半期中終結件数	237	303	260	274	221
解決	183	239	187	219	158
紛争解決手続を案内	34	23	21	24	27
（うち実際に紛争解決手続 に移行したもの）（注）	23	14	17	15	15
銀行が対応をし尽くし、これ以上 対応はできない	18	33	42	24	26
取下げ	2	2	3	1	2
申出人と連絡取れず	0	6	7	6	8
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」の件数は、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の件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	165
1月以上～3月未満	25
3月以上～6月未満	24
6月以上	7
計	221

（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、**973件（前期比+3.4%）**。

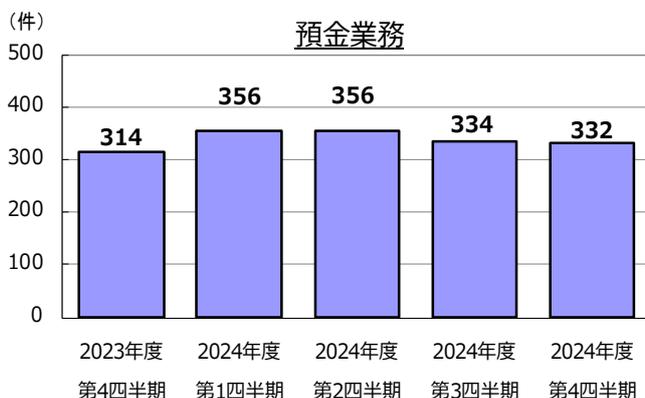
○ 業務分類別の受付状況と主な苦情事例

預金業務…332件（前期比▲0.6%）

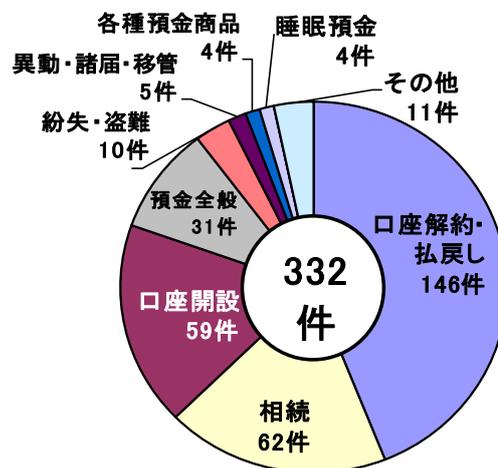
- ・「口座解約・払戻し」では、体調が悪いため本人に代わり家族が預金口座の解約・払戻しを申し出たところ、本人でなければ対応できないと謝絶された。行員を自宅に派遣するように依頼したが、それも断られた。
- ・「相続」では、相続人として、被相続人が生前に行った振込手続きの開示を銀行に求めたが、応じてもらえなかった。
- ・「口座開設」では、子供の学費の支払いのため、学校から指定された銀行に口座開設を依頼したところ、謝絶された。

（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）。

受付件数



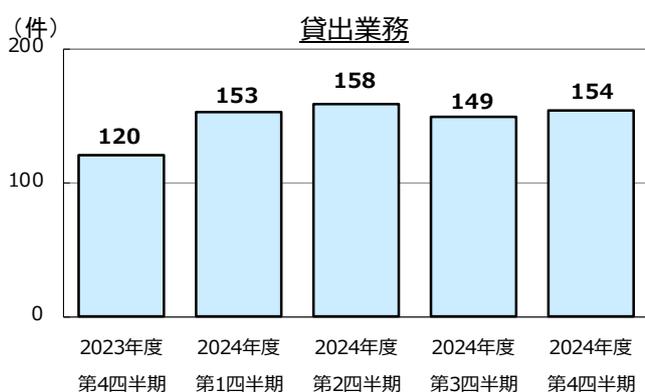
主な内容



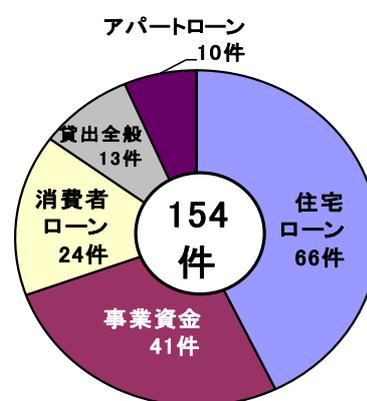
貸出業務…154件（前期比+ 3.4%）

- ・「住宅ローン」では、仮審査の時は変動金利でも実行時の金利は変わらないとの説明があったが、本審査時に基準金利が上がったのでより高い金利に変更してほしいと依頼された。当初提示された金利のとおりにしてほしい。
- ・「事業資金」では、融資を申し込んだが、数か月経過しても銀行から連絡がないため問い合わせたところ、担当者が手続きを放置していたうえ、借入もできなかった。

受付件数



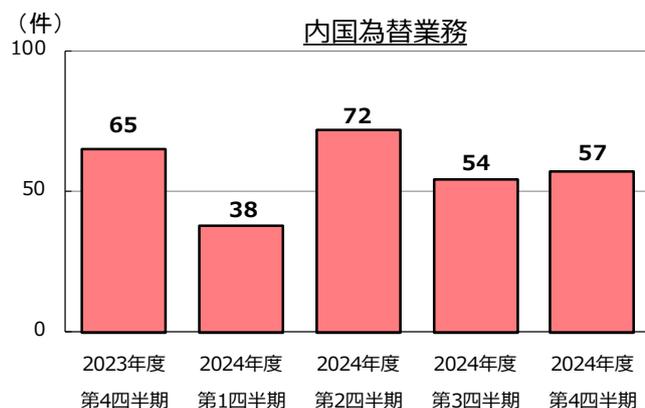
主な内容



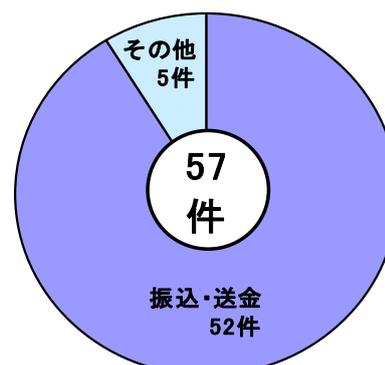
内国為替業務…57件（前期比+ 5.6%）

- ・「振込・送金」では、知人の口座に資金を振り込んだが、着金されなかったため銀行に確認したところ、マネー・ローンダリングの疑念があるため入金できないと言われた。

受付件数



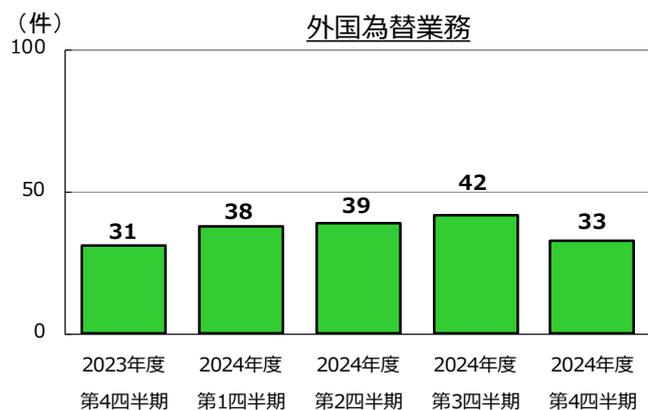
主な内容



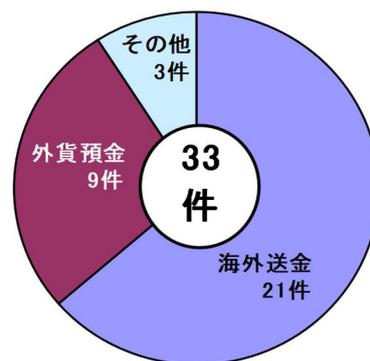
外国為替業務…33件（前期比▲21.4%）

・「海外送金」では、海外送金を依頼したところ、銀行から証明資料を提出するよう要請されたが、提出できない資料まで求められている。

受付件数



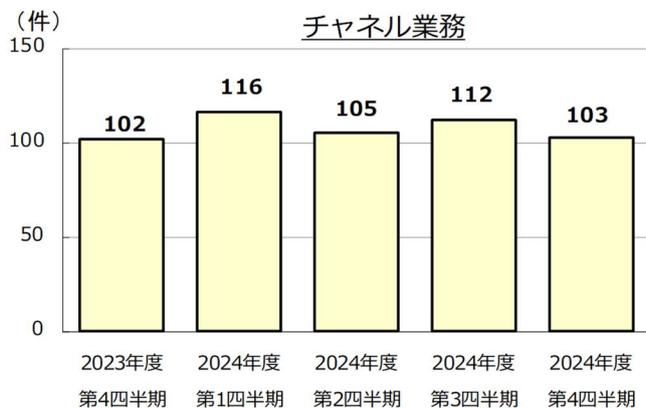
主な内容



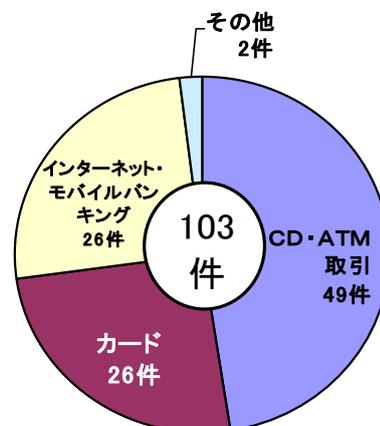
チャネル業務…103件（前期比▲8.0%）

・「CD・ATM取引」では、ニュースで、75歳以上はATMの利用限度額を30万円に設定すると報道されている。一方的にこんなことをされると困る。消費者の意見も聞くべきだ。

受付件数



主な内容

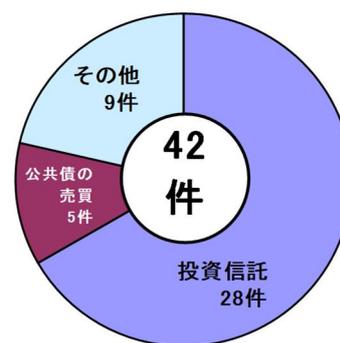
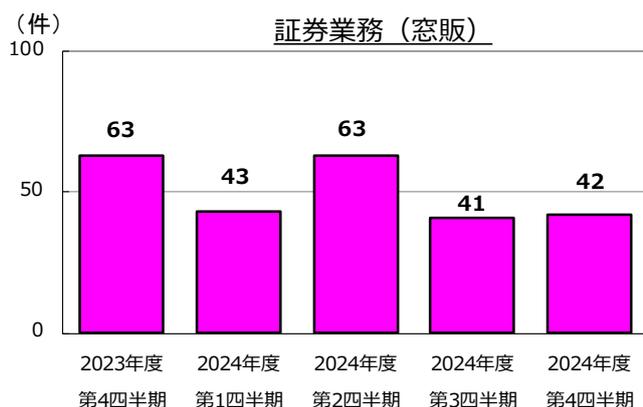


証券業務（窓販）…42件（前期比+ 2.4%）

- ・「投資信託」では、銀行が投資信託の商品性を理解していない家族に販売しており、問題ではないか。
- ・「その他」では、銀行から仕組債を勧誘されたので購入したところ、相当の損失が発生している。

受付件数

主な内容

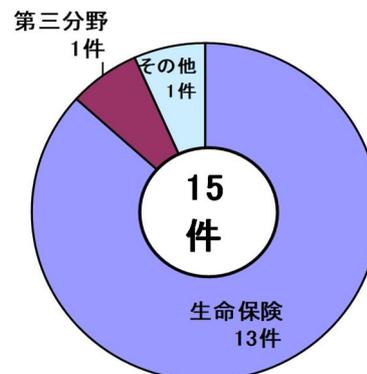
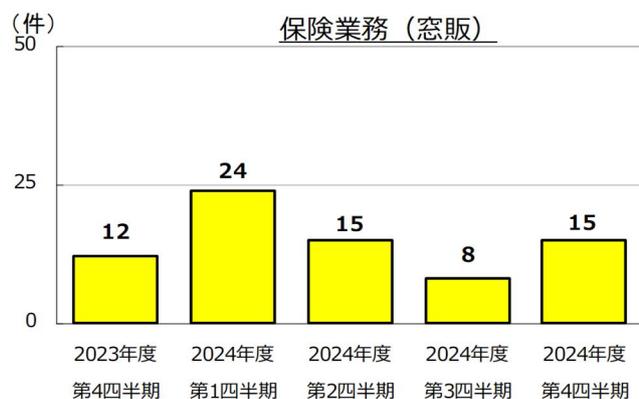


保険業務（窓販）…15件（前期比+ 87.5%）

- ・「生命保険」では、銀行が高齢で認知症気味の親に生命保険の勧誘を行っており、このような行為は控えるべきだ。

受付件数

主な内容



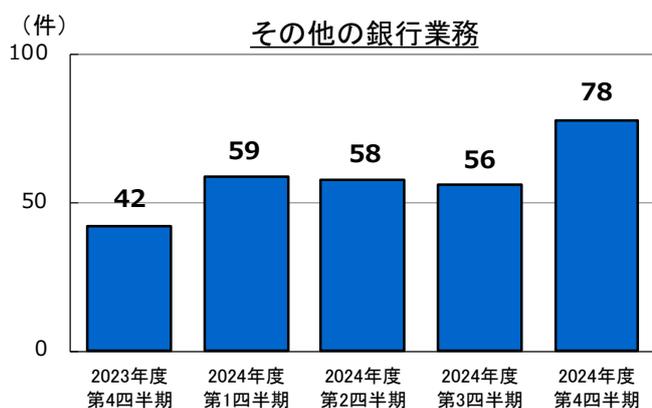
デリバティブ業務…9件（前期比+ 80.0%）

- ・「デリバティブ内包預金」では、デリバティブ内包の仕組預金を契約しており、中途解約を依頼したところ多額の違約金がかかると言われたが、契約時にそのような話は聞いていない。

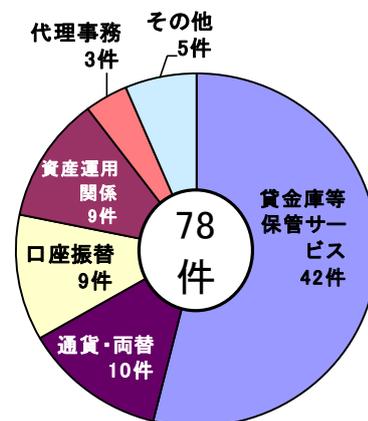
その他の銀行業務…78件（前期比+ 39.3%）

- ・「貸金庫等保管サービス」では、銀行の貸金庫に預けていた現金が一部無くなっていたので、銀行に確認を求めたが、納得できる対応をしてもらえない。

受付件数



主な内容



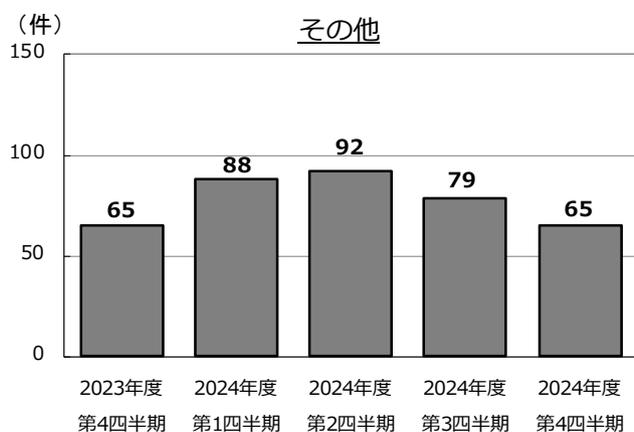
加入銀行…74件（前期比+ 32.1%）

- ・実在する銀行名で不審なメールが届いたが、本当に銀行からのメールなのか。私の情報がどのようにして漏えいしているのか。

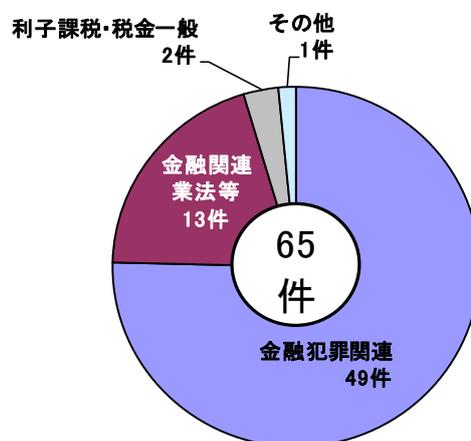
その他…65件（前期比▲17.7%）

- ・「金融犯罪関連」では、①サポート詐欺に遭い、預金口座から多額の預金を送金されてしまったが、銀行に補償してもらえない。②デビットカードの不正利用に遭い、補償を求めたが銀行の規約を理由に謝絶された。
- ・「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く寄せられた。

受付件数



主な内容



3. 相談の受付状況

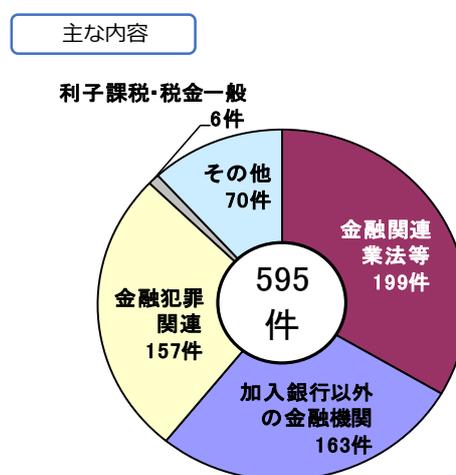
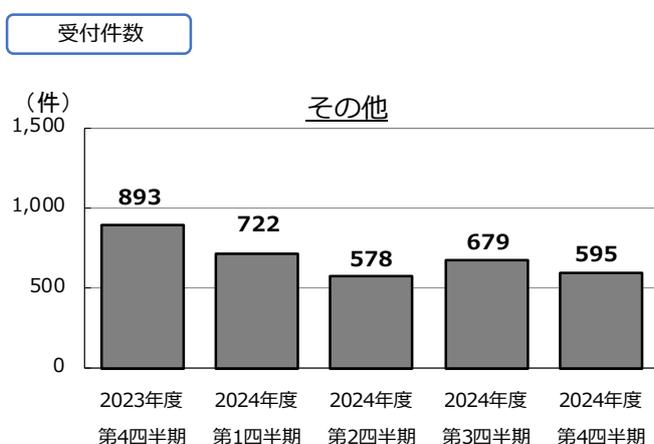
➤ 当四半期の相談件数は、**2,944 件（前期比+ 4.3%）**。

○ 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」、「口座開設」、「相続」に関する以下の相談が寄せられた。
- ・「口座解約・払戻し」では、将来、家族が認知症になった場合の銀行取引について相談したい。
 - ・「口座開設」では、過去に私の預金口座が悪用されたことがあり、銀行に新しい口座を開設依頼しても謝絶されてしまう。いつになったら開設できるようになるか。
 - ・「相続」では、口座名義人の口座から葬儀費用を払い出したいが、どうすればよいか。
- **「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」、「事業資金」に関する以下の相談が寄せられた。
- ・「消費者ローン」では、70歳を超えるが、カードローンを利用できる銀行はあるか。
 - ・「住宅ローン」では、永住権のない外国人だが、銀行から住宅ローンを借りることはできるか。
 - ・「事業資金」では、資金繰りが厳しいので、借り入れができる銀行を紹介してほしい。
- **「内国為替業務」**では、以下の相談が寄せられた。
- ・振込先を間違えたので組戻しの手続きを行ったが、被仕向銀行が受取人と連絡が取れないとのことで返金されない。どうすればよいか。
- **「手形交換」**では、以下の相談が寄せられた。
- ・銀行から紙の手形が今後廃止されるというお知らせが来たが、具体的には2027年3月末までと考えてよいか。
- **「チャネル業務」**では、以下の相談が寄せられた。
- ・携帯電話の機種を変更したところ、インターネットバンキングにログインできなくなった。どうすればよいか。
- **「その他の銀行業務」**では、以下の相談が寄せられた。
- ・銀行の貸金庫に預けていたものが無くなっていた。どこに相談すればよいか。

➤ 「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、業態を問わず銀行の顧客から継続して寄せられた。
- ・「金融犯罪関連」では、副業詐欺に遭い、紹介料を送金してしまったが詐欺だと分かった。どうすればよいか。

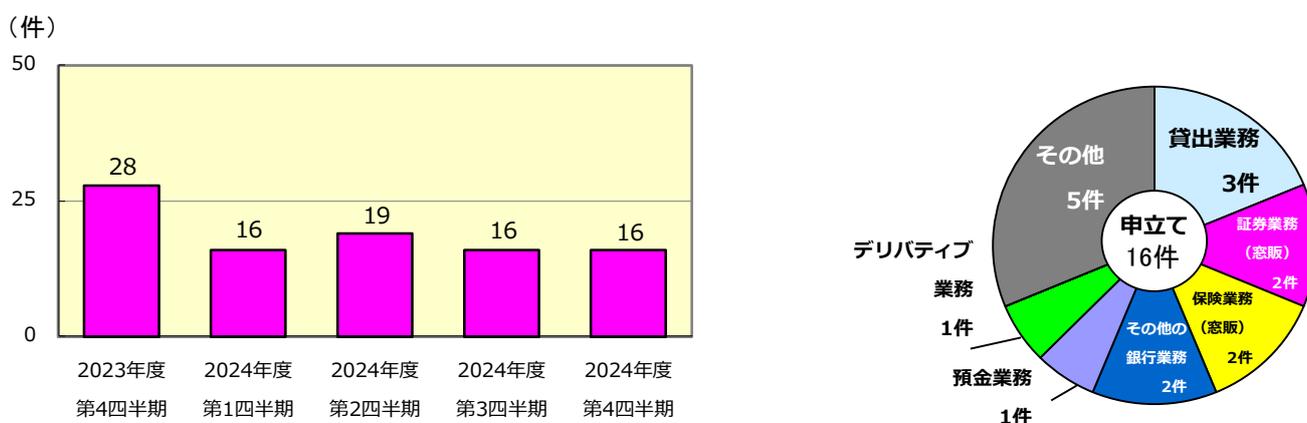


Ⅱ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

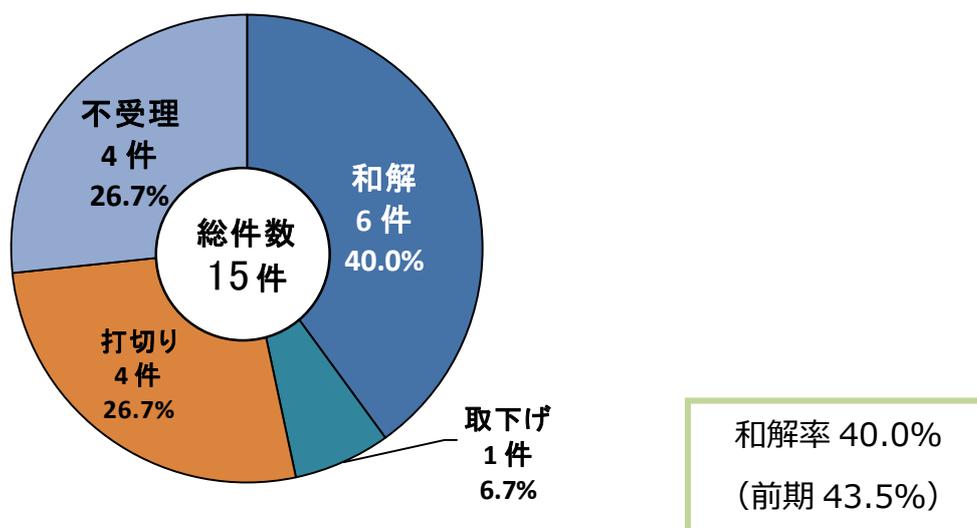
1. 概況

- ・新規申立件数は16件（前期比±0件）。貸出業務にかかる申立てが約2割、次いで証券業務（窓販）、保険業務（窓販）など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3.5ポイント減の40.0%。

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	内 訳	紛 争			
		構成比	前期 増減	前期比	
預金業務		1	6.3%	▲ 1	▲ 50.0%
貸出業務		3	18.8%	2	200.0%
内国為替業務		0	0.0%	0	—
手形交換		0	0.0%	0	—
外国為替業務		0	0.0%	0	—
外貨預金等		0	0.0%	0	—
チャネル業務		0	0.0%	▲ 2	▲ 100.0%
証券業務（窓販）		2	12.5%	▲ 3	▲ 60.0%
投資信託		1	6.3%	▲ 1	▲ 50.0%
保険業務（窓販）		2	12.5%	1	100.0%
デリバティブ業務		1	6.3%	1	—
為替デリバティブ		0	0.0%	0	—
その他の銀行業務		2	12.5%	1	100.0%
加入銀行		0	0.0%	▲ 1	▲ 100.0%
その他		5	31.3%	2	66.7%
合 計		16	100.0%	0	0.0%

（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 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	個人					法人	合計
		20歳台 ～50歳台	60歳台	70歳台	80歳台	90歳台		
預金業務		1	0	0	1	0	0	1
貸出業務		2	2	0	0	0	1	3
内国為替業務		0	0	0	0	0	0	0
手形交換		0	0	0	0	0	0	0
外国為替業務		0	0	0	0	0	0	0
外貨預金等		0	0	0	0	0	0	0
チャネル業務		0	0	0	0	0	0	0
証券業務（窓販）		2	1	1	0	0	0	2
投資信託		1	1	0	0	0	0	1
保険業務（窓販）		2	1	0	1	0	0	2
デリバティブ業務		0	0	0	0	0	1	1
為替デリバティブ		0	0	0	0	0	0	0
その他の銀行業務		2	1	1	0	0	0	2
加入銀行		0	0	0	0	0	0	0
その他		5	2	1	0	2	0	5
合 計		14	7	3	2	2	2	16
構成比		87.5	43.8	18.8	12.5	12.5	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 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 第4 四半期	2024年度 第1 四半期	2024年度 第2 四半期	2024年度 第3 四半期	2024年度 第4 四半期	（参考） 2023年度
当四半期中終結件数	17	25	23	23	15	91
あっせん案の提示後、和解	12	10	12	10	6	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	1	0	0
特別調停案不受諾	0	3	0	0	0	0
申立人の申立て取下げ	1	0	1	0	1	3
紛争解決手続の打ち切り	1	3	4	3	4	19
適格性審査による不受理	3	9	6	9	4	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 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	6	0	0	0	1	3	1	0	0	0	3	15
あっせん案の提示後、和解	0	2	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	6
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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
紛争解決手続の打ち切り	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4
適格性審査による不受理	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	4

（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	4
3月以上～6月未満	3
6月以上	8
計	15

(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	1
6月以上	5
計	6

※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。

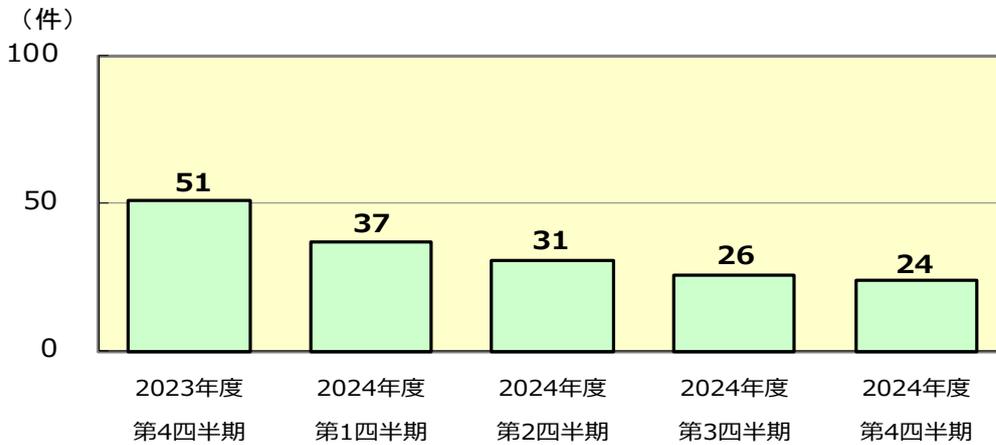
※あっせん案・特別調停案の提示後に和解契約書締結の手続が行われる。

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

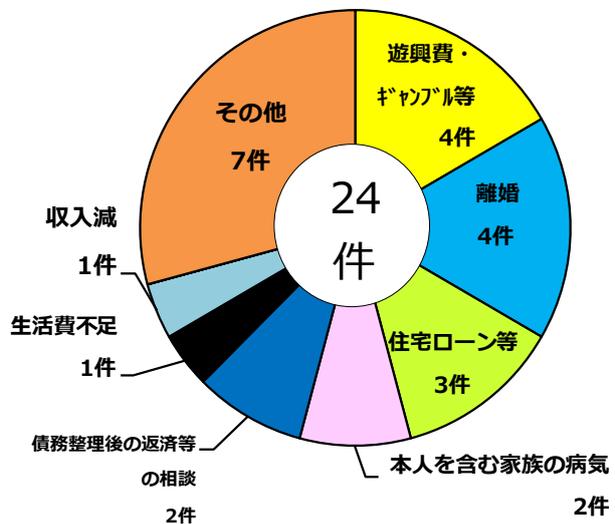
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施している。そのほか、中小企業向け融資に関する相談、およびカードローンに関する相談を受け付ける専用の窓口を設けている。

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）

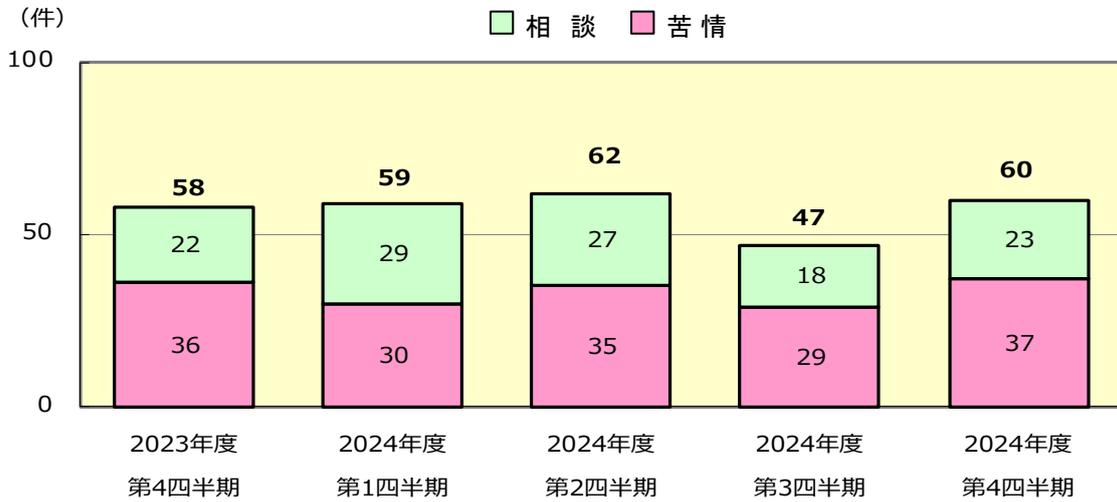


カウンセリング結果	件数	構成比
カウンセリングのみで終了	9	34.6%
弁護士会を紹介	5	19.2%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	3	11.5%
銀行へ取次ぎ	3	11.5%
個人信用情報機関を紹介	2	7.7%
銀行を紹介	1	3.8%
ギャンブル等依存症関係機関を紹介	1	3.8%
法テラス(民事法律扶助)を紹介	0	0.0%
住宅金融支援機構を案内	0	0.0%
その他	2	7.7%
合計	26	100.0%

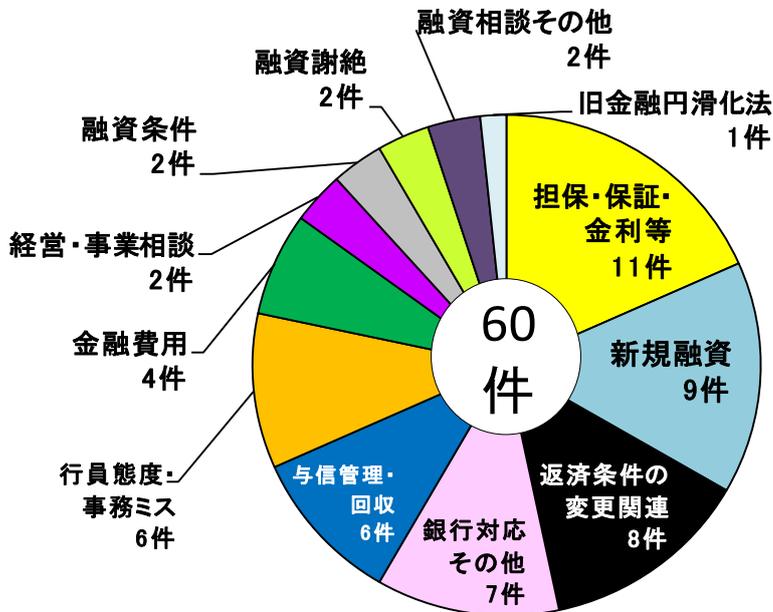
(注) 対応結果は、複数の先を案内している場合もあり、合計件数はカウンセリング実施件数とは一致しない。

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 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）

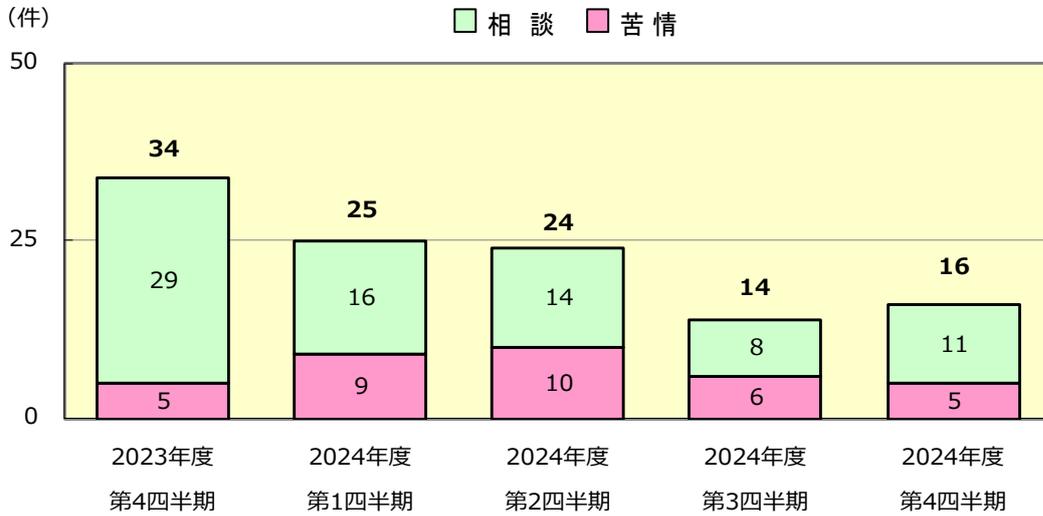


図表 20 中小企業向け融資に関する相談窓口の相談等の受付状況（当四半期）

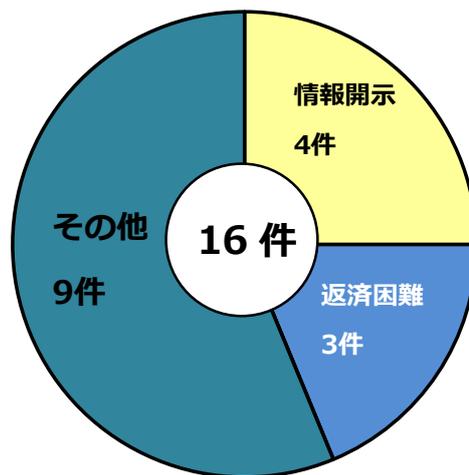


3. カードローン専用相談窓口の相談・苦情の受付状況

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）



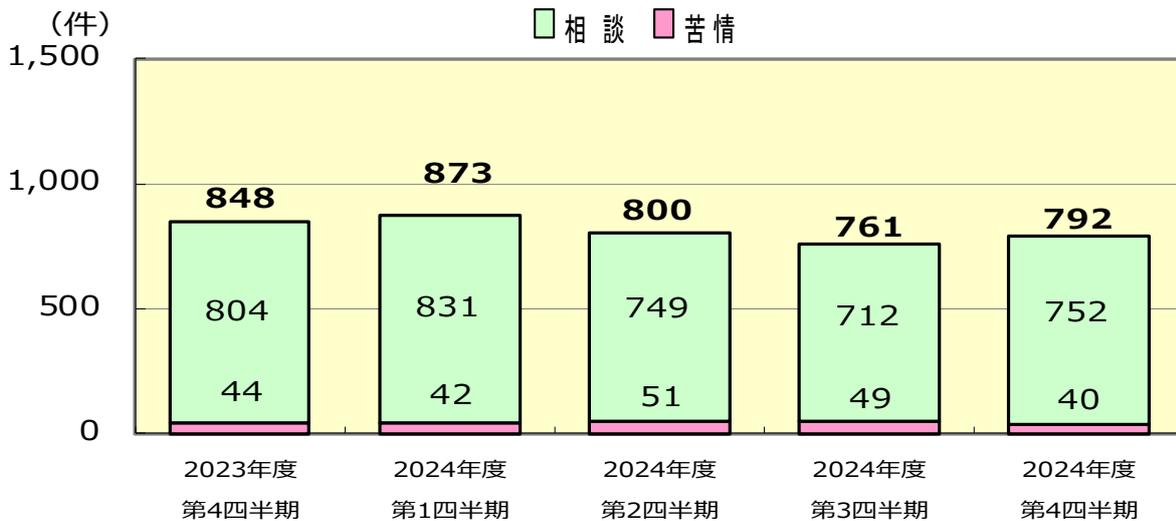
図表 22 カードローン専用相談窓口の相談等の受付状況（当四半期）



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）

(単位: 件)

業務分類	相談			苦情			相談・苦情合計		
	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比
預金業務	229	30.5%	10.1%	11	27.5%	▲ 26.7%	240	30.3%	7.6%
貸出業務	73	9.7%	▲ 5.2%	9	22.5%	▲ 18.2%	82	10.4%	▲ 6.8%
内国為替業務	33	4.4%	106.3%	0	0.0%	▲ 100.0%	33	4.2%	94.1%
手形交換	9	1.2%	80.0%	2	5.0%	-	11	1.4%	120.0%
外国為替業務	30	4.0%	20.0%	0	0.0%	-	30	3.8%	20.0%
チャネル業務	28	3.7%	27.3%	3	7.5%	200.0%	31	3.9%	34.8%
証券業務(窓販)	18	2.4%	157.1%	1	2.5%	▲ 66.7%	19	2.4%	90.0%
保険業務(窓販)	4	0.5%	▲ 20.0%	1	2.5%	▲ 50.0%	5	0.6%	▲ 28.6%
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	4.7%	0.0%	3	7.5%	0.0%	38	4.8%	0.0%
加入銀行	93	12.4%	▲ 11.4%	3	7.5%	50.0%	96	12.1%	▲ 10.3%
銀行協会	29	3.9%	3.6%	-	-	-	29	3.7%	3.6%
その他	171	22.7%	▲ 4.5%	7	17.5%	▲ 36.4%	178	22.5%	▲ 6.3%
合計	752	100.0%	5.6%	40	100.0%	▲ 18.4%	792	100.0%	4.1%

V. その他

○「あっせん委員会運営懇談会」（第45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。

2024年度の第2回目は、以下のとおり開催した。

1. 日時・場所

2025年3月25日（火）9時57分～11時17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

竹内 淳 石井法律事務所 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）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40回・第41回金融ADR連絡協議会、第67回金融トラブル連絡調整協議会の様態
- 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

- ・ 全銀協相談室における相談・苦情受付業務では、電話での受付が大半を占めており、苦情より相談のほうが多いとの由。他方、全銀協ウェブサイトの「相談・苦情受付フォーム」の利用状況は、2024年度上半期において相談が139件、苦情が337件となっており、ウェブサイトを利用した場合は、電話での相談・苦情の受付状況と逆転している。見方によっては、苦情の掘り起こしに繋がっているように思えるし、逆に、ウェブサイトの利用者は、相談については自分である程度検索して解決できてしまうため、結果として苦情のほうが多くなっているということも考えられる。いずれにしても、特徴的なことであり、この点もウェブサイトの活用に意義があるのではないかと考えられる。
- ・ 今後も「相談・苦情受付フォーム」での対応を続けていただくとともに、利用状況の報告も続けてほしい。現時点においては、前年度に比べて利用件数が増加したとは言え、まだまだ伸びる余地があると感じた。

○ 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

- ・ 全銀協相談室の相談員が出席した研修会や消費者センター等との意見交換会の場においても、相談・苦情受付業務等のDX化やAIの活用について話題になっているとの由であり、これらはADR機関においても対応・導入していかざるを得ないものとする。考える。
- ・ アメリカを始めとする諸外国では、苦情・相談対応でのAIの活用が実装化されて来ていると認識している。日本においてはビッグデータ等の取扱いに係る課題はあるものの、国会には民事判決情報について全面的なデータベース化をするといった法案が提出されている。今後、徐々にではあるが、様々なところでビッグデータ化が進んでいくことは必然的であり、全銀協ADRにおいても引き続き、DX化やAIの活用の検討を進めていただきたい。

○ 「全銀協ADR研修会」の様相

- ・ オンラインによる銀行向け研修会は、参加者が増加しているとのことで良いことだと思う。銀行にとっても有用ということではないだろうか。

○ 第40回・第41回金融ADR連絡協議会、第67回金融トラブル連絡調整協議会の様相

- ・ ADR 機関は、苦情処理手続での解決率を向上させることや法令を遵守することは大前提として、その他に、高齢者や障害者等への対応の水準が各 ADR 機関によって異なっている面があるように思う。そういった現状において、過度に解決率の向上のみ進めると、一般の消費者から見たときにその数字だけが独り歩きしてしまい、結果として ADR 機関に対する風評被害のようなことが起こる可能性もあるのではないかと懸念する。解決率等を向上させる前段階として、各 ADR 機関間で、苦情処理手続や紛争解決手続に関する定義等の標準化や、ADR 機関の職員が研修を重ねて同じレベルで利用者対応を実施できるようにすること等の取組みが必要ではないかと考える。
- ・ 紛争解決手続における和解率に関しては、私が金融トラブル連絡調整協議会の委員を務めていた頃から議論されていた。和解率がどうしてそのような結果になったのか、原因を説明できるかが重要であり、経年変化等も含め、具体的な事案の内容も踏まえて、和解率のみが独り歩きしていくことには注意しながら、検証していくことも重要であると考えます。

○ 利用者アンケートの実施状況

- ・ 紛争解決手続（あっせん）の利用者から「事前に提出した書面について、あっせん委員は細かい部分まで読んで理解してくれていることが、事情聴取の場であかたがえた」といった満足度の高い肯定的な意見があったとの由だが、これは重要なことだと思う。事案によっては、当事者にとって思うような結果にならないケースもあると思うが、利用者の満足度というのは、解決金が貰えることだけではなく、和解することが難しい事案においてこそ、「担当しているあっせん委員が真摯に自分の主張を聞いてくれた」とか、「自分の作成した書面をしっかりと読んでくれた」といった意見に繋がる対応を行うことが重要だと思う。アンケートのフィードバックも大切にして、改善に繋げていってほしい。
- ・ 金融機関からの不満足の見解の中に「あっせん申立てへの対応には相応の負担感があり、事案に関与した職員以外の代理出席を前提に、質問事項を事前に提示してくれるとありがたい」というものがあった。例えば、リスク性商品に関する事案においては、特に、どのように商品の説明を行ったのか（金融機関は説明義務を果たしたかどうか）等を事前に相手方銀行の担当者に詳細に質問してしまうと、相手方銀行も過度に事前準備をしてしまう等、本来確認したいことが確認できないことになってしまうこともあり得るため、事前に聞きすぎないほうがいいだろうという判断をしている。そのため、相手方銀行が希望するような、事前に詳細な質問を行うことはしていない。なお、あっせん委員会では、事情聴取を行う前

に当事者双方に確認したい事項を「照会事項」という書面にまとめ、当事者双方に送付し、回答いただいている。

（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 特徴的な事案

○ 特徴的な事案について

- ・ いずれの事案も銀行界に対する不満を和らげるという意味において、裁判とは違うADRの意義が認められる事案であったと思う。仮に、法律的に争っても申立人にとって良い結果となる事案ではないように思える。また、どの事案もあっせん委員に話を聞いてもらうことで最終的に感情が和らぎ、納得された事案だったと思う。金額的には大きなものではないが、ADR機関としての役割を果たした事案であったと感じた。
- ・ 説明いただいた各事案は、金融機関において配慮する余地もあつたのではないかと、という点を当事者双方に理解いただき、解決金を支払うことで和解に繋がったということは、ADRにしかできないと考える。各事案において和解が成立したことを踏まえると、当事者双方に考え方の差はあるものの、あっせん委員会の判断について、一定の理解・納得が得られたのだと思う。各事案は、第三者であるADR機関が当事者の間に入ることで、当事者双方にある落ち度の理解や、相手への不信の解消等に繋がった事案であると考えている。
- ・ 説明いただいた事案の中に少額の解決金を求める事案があつたが、金融機関にとっては大きな教訓をもたらすもので、ADRならではの事案だと考える。引き続き、こうした事案も取り上げてADRの役割を果たしていただきたい。

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