

全国銀行協会紛争解決等業務の実施状況 (平成27年度第2四半期)

一般社団法人全国銀行協会
全国銀行協会相談室・あっせん委員会事務局

- I. 概況
- II. 全銀協相談室における苦情処理手続等の状況
- III. あっせん委員会における紛争解決手続の状況
- IV. 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
- V. その他

I. 概況

平成27年度第2四半期（平成27年7月～9月）（以下「当四半期」という。）において、全国銀行協会相談室（以下「全銀協相談室」という。）に寄せられた相談および苦情の受付状況ならびにあっせん委員会における紛争

解決手続の概況は以下のとおりである。

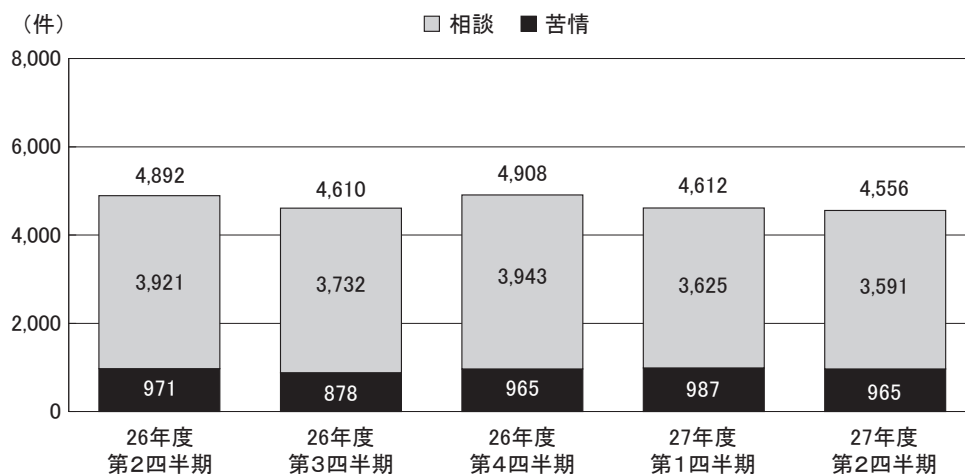
1. 相談および苦情の受付状況

全銀協相談室が当四半期に受け付けた相談および苦情の合計件数は4,556件となり、平成27年度第1四半期（平成27年4月～6月）（以下「前期」という。）に比べて56件（1.2%）の減少となった（図表1参照）。相談および苦情それぞれの当四半期の動きは以下のとおりである。

【相談】

・件数は3,591件で、前期比34件（0.9%）の減少となった。業務別では、「預金業務」の割合が最も高く、次いで「加入銀行」^(注1)、「貸出業務」および「その他」^(注2)（以上、

図表1 相談等の受付件数（四半期別）



合計で7割弱)となった。

- ・「預金業務」では、睡眠預金に関する相談や預金保険制度に関する相談が寄せられた。
- ・「貸出業務」では、住宅ローン等に関する問い合わせが寄せられた。
- ・「保険業務」では、生命保険に関する相談が大半を占めた。
- ・「その他」では、「金融関連業法等」に関する相談としてマイナンバーに関する相談が大幅に増加した。

【苦情】

- ・件数は965件で、前期比22件(2.2%)の減少となった。業務別では、「預金業務」の割合が引き続き最も高く、次いで「貸出業務」(以上、合計で6割弱)が多かった。
- ・「預金業務」では、口座解約・払戻しに関する苦情や、口座開設・相続預金に関する苦情が多かった。
- ・「貸出業務」では住宅ローンの繰上返済手数料に関する苦情が増加した。
- ・「手形業務」、「デリバティブ業務」についての件数は少なかったものの、前期に比べ増加した。
- ・「その他」では、「金融犯罪関連」として、いくつかの銀行における口座凍結等に関する苦情が増加した。

2. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

あっせんの新規申立件数は25件で、前期と同件数となった(図表9参照)。内訳をみると、「証券業務」や「デリバティブ業務」、「保険業務」で約7割を占めている(図表10参照)。

紛争解決手続の終結件数は33件で、そのうち和解したものは15件、和解率は45.5%であった(図表12参照)。

II. 全銀協相談室における苦情処理手続等の状況

1. 相談および苦情の受付件数

全銀協相談室が当四半期に受け付けた相談および苦情(以下「相談等」という。)の件数は4,556件で、前期(平成27年度第1四半期)比56件(1.2%)の減少となった。

また、前年同期(平成26年度第2四半期)に比べて、336件(6.9%)の減少となった(図表1参照)。

2. 相談の受付状況

全銀協相談室が当四半期に受け付けた相談の件数は3,591件で、前期比34件(0.9%)の減少となった(図表1参照)。

業務分類別にみると、引き続き「預金業務」、「加入銀行」、「貸出業務」および「その他」の割合が高く、この4分類で全体の7割弱となった(図表3、4参照)。

相談内容をみると、「預金業務」の相談件数は、前期に比べ増加した。各行が扱う預金商品の照会や、これから預けようとする預金が預金保険制度の対象預金商品であるか、保護される金額など、制度面の照会が寄せられた。

「加入銀行」については、全銀協相談室の電話番号を銀行の電話番号と誤認した入電が引き続き多く寄せられた。

「貸出業務」は、住宅ローンに関する相談が前期に比べ約1割強増加した。これから住宅ローンを組むにあたっての事前の相談のほか、借換え手続に関する相談が増加した。

「銀行協会」については、カウンセリング業務の増加、個人信用情報センターの開示手続に関する照会が多かった。

(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・統廃合等の照会。

(注2) 「その他」は、主に加入銀行以外の金融機関、金融犯罪関連、利子課税・税金一般等の照会。

「チャンネル業務」に関する相談は、前期に比べ減少した。主にインターネット・バンキング取引に関する相談が増加したが、CD・ATM取引に関する相談は減少した。

「内国為替業務」は前期に比べ減少したものの、相変わらず誤振込に関する手続の相談や、入金時刻についての照会が多かった。

「外国為替業務」については、海外送金と外貨両替に関する照会が寄せられた。海外送金を国内で受け取る立場での相談が寄せられ、口座名義が完全に一致しないと受け付けてもらえないのか、事前に受取口座のある銀行へ通知しなければならないか、といった一般的な相談が寄せられた。

「証券業務（窓販）」に関する相談は、前期に比べ3割減少し、そのうち投資信託に関する相談等が約4割を占めたほか、事務手続に関する相談が多く寄せられた。

「その他の銀行業務関係」についての相談は、「貸金庫等保守サービス」「代理事務」「通貨・両替」が増加した。

「貸金庫等保守サービス」に関しては、件数は少ないものの前期に比べ倍増した。貸金庫契約を交わしている者が亡くなった場合に貸金庫は使えるのか、相続の手続が終わるまで遺族にも開扉できないと銀行から言われたが、そういうものか、といった相談や、手数料に関する照会が寄せられた。

「代理事務」については、年金担保融資を受けている者が、返済が苦しいことから返済額を見直したいが、見直すことは可能だろうか、といった相談が寄せられた。

「通貨・両替」については、硬貨の両替に関する相談が寄せられ、古い硬貨が見つかったが両替は可能か、大量の硬貨を手数料をかけずに紙幣に両替するにはどうしたらいいのか、といった照会が寄せられた。

「その他」に関しては、「金融関連業法」に

関する相談として、マイナンバーやNISA、教育資金一括贈与に関する相談が寄せられた。

3. 苦情の受付状況

全銀協相談室が当四半期に受け付けた苦情の件数は965件で、前期比22件（2.2%）の減少となった（図表1参照）。

業務分類別にみると、引き続き「預金業務」および「貸出業務」の割合が高く、この2分類で全体の6割弱となった（図表3～5参照）。

「預金業務」に関する苦情は、前期に比べ1割減少した。前期に引き続き口座解約・払戻しに関する不満が多く、高齢な預金名義人に代わり家族が銀行窓口で手続しようとしたが、預金名義人の意思確認が必要と言われ、手続することができず、その際の窓口行員の説明態度が悪かった等の不満が寄せられた。

「貸出業務」の苦情は、前期に比べ増加した。住宅ローンに関する申出が約3割増加した。変動金利を選択していたので繰上返済に伴う手数料はかからないと聞いていたが、突然手数料がかかると言われ、銀行は手数料の改定が行われたというが、ローン利用者には通知しておらず納得できない、といった手数料に伴う申出などがあつた。

「手形交換」に関する苦情は、前期に比べ増加した。件数は少ないが、手形・小切手に関する苦情が増加した。手形期日に資金が振り込まれ、その資金を当日の支払に充当しようとしていたが、支払人の決済確認が遅れて当方の口座入金が15時を過ぎてしまったため振込ができなくなってしまった、といった声や、業績が回復したにもかかわらず手形用紙を交付してもらえないといった声があつた。

「内国為替業務」に関する苦情は、前期に比べ減少した。誤振込に関する申出が依然と多く寄せられている。

「証券業務（窓販）」は前期に比べ増加し、投資信託や公共債以外の「その他」の証券業務に関する苦情が少ないが寄せられた。具体的には、ファンドラップ契約に関する苦情や、仕組債に関する苦情である。

「その他」は「金融犯罪関連」として、いくつかの銀行における口座凍結等にかかる苦

情が大幅に増加した。具体的には突然口座が凍結され、生活費を払戻すことができない、事業に支障が生じるという不満が多かった。この他、NISAや教育資金一括贈与、マイナンバーに関する苦情が寄せられた。特にマイナンバーに関しては銀行での取扱いに不安を感じるとの意見が寄せられた。

図表2 苦情処理手続受付件数の推移（四半期別）

（単位：件）

	26年度 第2 四半期	26年度 第3 四半期	26年度 第4 四半期	27年度 第1 四半期	27年度 第2 四半期
苦情受付件数	971	878	965	987	965
苦情処理手続受付件数	294	274	285	277	231

（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3 相談等の業務分類別件数・構成比
(27年度第2四半期)

(単位：件)

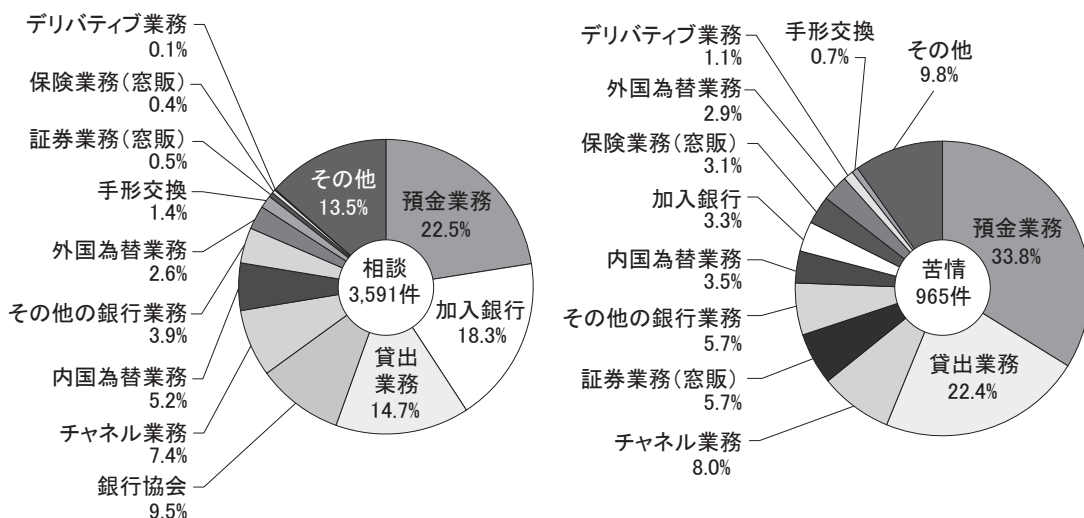
業務分類	相談			苦情			相談・苦情合計		
	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比
預金業務	808	22.5%	3.7%	326	33.8%	▲11.9%	1,134	24.9%	▲1.3%
貸出業務	527	14.7%	▲8.8%	216	22.4%	8.5%	743	16.3%	▲4.4%
内国為替業務	185	5.2%	▲14.7%	34	3.5%	▲15.0%	219	4.8%	▲14.8%
手形交換	52	1.4%	▲27.8%	7	0.7%	133.3%	59	1.3%	▲21.3%
外国為替業務	95	2.6%	5.6%	28	2.9%	7.7%	123	2.7%	6.0%
チャンネル業務	266	7.4%	▲4.3%	77	8.0%	▲25.2%	343	7.5%	▲10.0%
証券業務（窓販）	19	0.5%	▲29.6%	55	5.7%	5.8%	74	1.6%	▲6.3%
保険業務（窓販）	13	0.4%	85.7%	30	3.1%	0.0%	43	1.0%	16.2%
デリバティブ業務	3	0.1%	50.0%	11	1.1%	120.0%	14	0.3%	100.0%
その他の銀行業務	140	3.9%	8.5%	55	5.7%	▲15.4%	195	4.3%	0.5%
加入銀行	656	18.3%	1.5%	32	3.3%	33.3%	688	15.1%	2.7%
銀行協会	341	9.5%	4.0%	—	—	—	341	7.5%	4.0%
その他	486	13.5%	3.0%	94	9.8%	34.3%	580	12.7%	7.0%
加入銀行以外の金融機関	188	5.2%	22.9%	—	—	—	188	4.1%	22.9%
金融犯罪関連	140	3.9%	▲20.0%	59	6.1%	90.3%	199	4.4%	▲3.4%
合計	3,591	100.0%	▲0.9%	965	100.0%	▲2.2%	4,556	100.0%	▲1.2%

(注1) 業務分類の内訳は資料1参照。

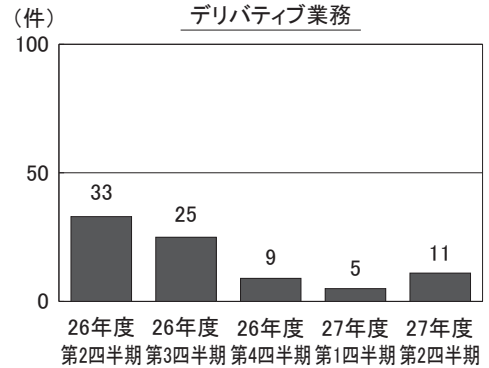
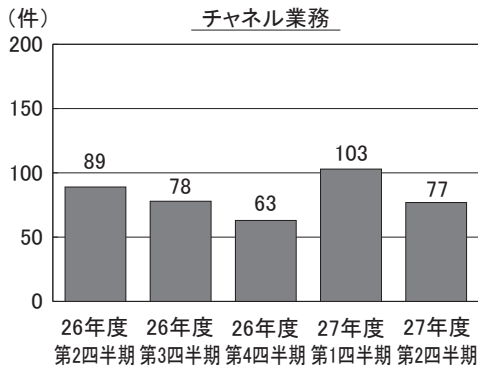
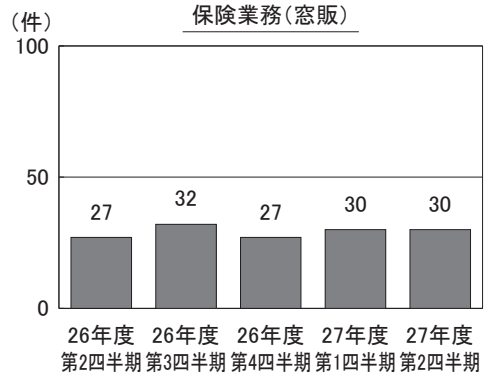
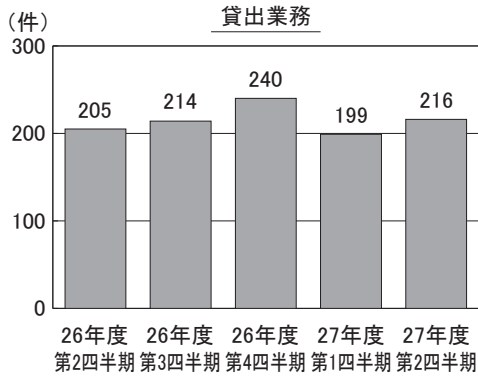
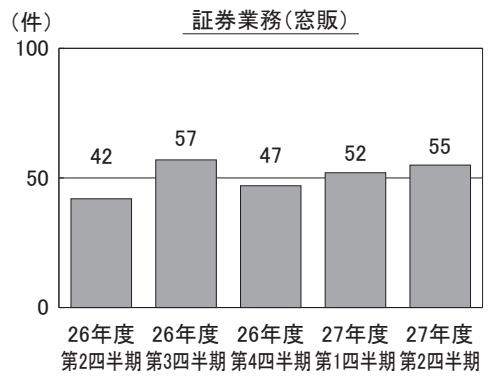
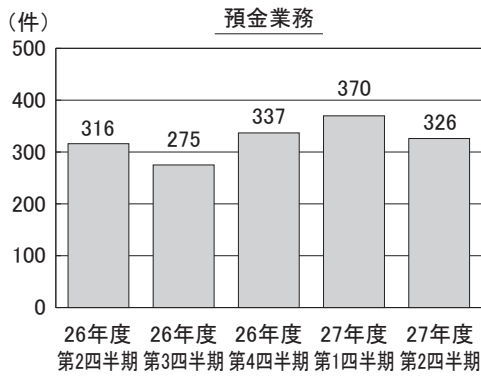
(注2) 住宅ローンに関する相談のうちカウンセリングサービスを実施した件数は業務分類「銀行協会」に、また、中小企業向け融資に関する窓口で受け付けた相談等は同「貸出業務」に計上。

(注3) 構成比は、合計して100%になるように調整しており、各業務分類の件数から算出した値と必ずしも一致しない。

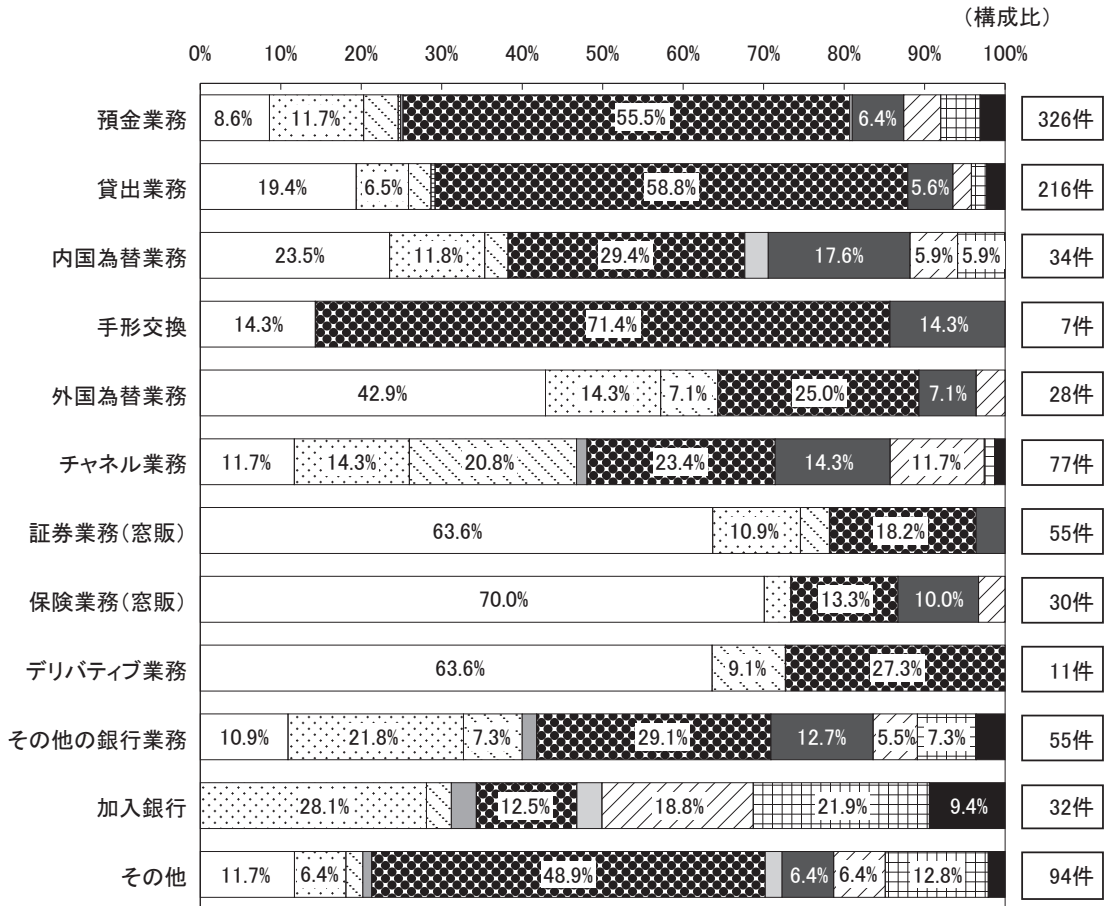
図表4 相談等の業務分類別構成比（グラフ）
(27年度第2四半期)



図表5 主な業務分類別の苦情の受付件数の推移（四半期別）



図表6 苦情の業務分類別件数とその発生原因
(27年度第2四半期)



- | | |
|---------------------------------|--------------------------------|
| □ 説明態勢
(銀行側の説明不足・説明相違、等) | ▨ 対応姿勢
(店頭での対応方法に関する不満、等) |
| ▤ 商品・サービス
(顧客からの被害発生の中出、等) | ▧ 広告宣伝
(広告宣伝物・説明資料の改善要望、等) |
| ■ 店舗等設備
(店舗等設備に対する改善要望、等) | ▩ 取引方針
(与信判断への不満、等) |
| ▨ 経営方針
(銀行の経営方針、銀行界全体への意見、等) | ■ 事務の錯誤・遅延
(銀行のオペレーションミス、等) |
| ▨ その他の改善
(伝票や必要書類に対する改善要望、等) | ▨ その他
(銀行以外の外部要因、等) |
| ■ 個人情報保護関連 | |

(注) 発生原因の内訳は資料2参照。

図表7 苦情処理手続が終結した件数の推移（四半期別）

（単位：件）

	26年度 第2四半期	26年度 第3四半期	26年度 第4四半期	27年度 第1四半期	27年度 第2四半期
当四半期中終結件数	280	265	308	275	213
解決	141	130	162	169	110
紛争解決手続を案内	68	64	57	32	39
（うち実際に紛争解決手続に移 行したもの）（注）	53	45	42	20	24
銀行が対応後、顧客からの反応が ない等	65	67	82	64	52
取下げ	4	4	3	4	6
申出人と連絡取れず	2	0	4	6	6
苦情処理手続に不応諾	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申立があったものと、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の件数であり、当四半期のあっせん新規申立件数（図表9、10）はかつて申立てがなかったとして終結となったものの当四半期に申立てがあった件数を含むため、一致しない場合がある。

図表8 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）

（単位：件）

所要期間	件数
1月未満	65
1月以上～3月未満	73
3月以上～6月未満	55
6月以上	20
計	213

（※）図表8は、苦情申出の受付から、図表7の終結事由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。

4. 相談等の事案例

(1)相談

【加入銀行】

○金融界全体で防犯対策を講じているか。例えばATMコーナーにおいては帽子やマスクを外すことを取り決め、ポスター等を貼るなど、利用者に周知するなど対処しているのだろうか。

【預金業務】

○（社会福祉法人からの照会）障がい者の方の親が成年後見人となっている。被成年後見人本人が、銀行窓口へ一人で出向いても預金を下ろせないようにしておきたいが、そのようなことはできるのだろうか。

○水害等により通帳・印鑑・キャッシュカード等を紛失した場合、預金の引出しなどはどのように行えばよいのか。

【貸出業務】

○住宅ローンの申込を検討している。変動金利を選択すると、金利上昇時に未払利息が発生する可能性があるようだが、発生した未払利息はどのように支払えばよいのか。

○国民健康保険料を滞納して自宅の差押えを受けたことがある。この場合、住宅ローンの借換えはできなくなるのか。

【内国為替業務】

○取引先の口座名義に「&」の記号が入っている。振込する際には当該記号を使用することができるのか。

【手形交換】

○ヤミ金業者に担保として手形を振り出し、返済をすれば手形を回さない約束であったが、約束に反して何回も手形を回され、その都度資金手当てをしてきた。これ以上は支払いたくないのだが、手立てはないか。

○受け取った手形の中に、振出人の法人代表者の肩書が「経営企画室長」というものがある。この手形は有効だろうか。

○受取手形の裏書をしようとしたら、誤って当社の銀行印でない印鑑を押してしまった。どうしたらよいか。

【外国為替業務】

○外国送金取引時にマイナンバーの提示を求められるようになるのはなぜか。

○まとまった金額の海外送金を受け取る際、銀行から何の資金かを示すエビデンスの提示を求められたが、なぜか。拒むことはできるのか。

【チャンネル業務】

○インターネット・バンキングの不正アクセスによる送金について、法人の場合は銀行が推奨するセキュリティを講じておかないと補償されないと知り合いの会社から聞いたが事実か。

○私は過去に税金を滞納したことがあるが、夫が銀行のゴールドカードを作る際、妻である私の家族カードを契約することができるのか。

【証券業務（窓販）】

○来年から国債が特定口座に組み入れられる旨の通知書が届いた。それを希望しない場合はどうしたら良いのか。

○証券会社発行の実質破綻時免除特約および劣後特約付無担保社債のセールスを受けている。仕組がよくわからないので教えてほしい。

【保険業務（窓販）】

○（消費生活センターからの照会）オーストラリアドルで運用する保険を契約した。契約後、リスクが高いと判断してクーリング・オフを申し出たが、返金された資金はオーストラリアドルのままであった。なぜ円で返金されないのか。

【デリバティブ業務】

○通貨オプションのデリバティブ取引の手数料がプラスマイナス0円と説明を受けた

が、この意味は何か。

【その他の銀行業務】

- （消費生活センターからの照会）施設に住所を移した高齢者と取引がある業者から相談を受けている。ある契約の料金を自動引落で契約者の口座から徴収しているが、利用していないのは明らかであるため、引落を止めたい。事業者側から引落しの停止を求めることができるか。

【その他】

- 外貨債券は来年から売却すると20%が課税されるということは事実か。
- マイナンバー制度が導入されると、投資信託や株取引でどのような手続が必要になるのか。
- 私は運転免許証等住所変更をしていないので、旧姓・旧住所のままで銀行口座を作り、利用している。マイナンバーが始まったときにどのような手続が必要となるのか。

(2)苦情

【加入銀行】

- 貸金業者に過払金請求を相談したところ、約40年前の取引であっても預金の取引履歴があれば過払金の返還に応じると言われている。銀行に相談をしたところ、取引履歴は銀行の合併時に破棄しているのではないと言われた。取引履歴を永久保存していない銀行は問題ではないか。

【預金業務】

- 87歳の病気の母の代理として住所変更のため銀行へ手続に出向いたが、本人を窓口連れて来ないと手続に応じてくれない。他行ではそのようなことはなかった。納得できない。
- 被後見人の口座開設に当たり、銀行から本人確認書類として「健康保険証」を求められた。成年後見制度に係る登記事項証明書

で代用できないのか。

【貸出業務】

- 住宅ローンの審査を受けるため「個人情報に関する同意書」を提出するように言われたが、取得目的の「グループ会社からの電話やダイレクトメールによる商品案内」には同意できず、提出を拒否したところ、それでは申込ができないと言われた。納得できない。

【内国為替業務】

- 私名義の預金口座に誤振込を受け、銀行の急な呼び出しに応じて組戻しに応じたが、銀行からは何の感謝の言葉もないばかりか、協力して当然のような発言も受けた。こうした銀行の対応に不満がある。

【手形交換】

- 当社の当座預金から現金を払い戻す際、銀行によっては小切手の裏面に押印するように求められることがあるが、本来ゴム印だけでも払戻しに扱われるはずであり、こうした扱いに納得がいかない。
- 銀行で当座預金の取引をしているが、業況が悪いため手形は使用できなかった。その後会社を立て直し、資金繰りが改善し、改めて銀行へ手形を使用したいと伝えたが断られた。はっきりした理由が分からず、納得できない。

【外国為替業務】

- 外貨預金口座を開設するにはアンケートに答える必要があると言われてその内容を見ると、資産状況の他、勤務先名や年収金額の項目まであった。個人情報伝えない旨を申し出たが、「全て答えていただかないと口座開設はできません。」と言われたが、こうした銀行の対応に問題はないのか。

【チャネル業務】

- 振込手続において手数料が安いことだけを

伝えてATMを勧めるのは問題である。相手先の口座名義を正確に入力する必要があることや、口座確認サービスには利用可能時間帯があること等、顧客にとって必要と思われる情報は説明しておくべきである。

○キャッシュカードにヒビが入った。銀行からは、そのカードが使用可能かどうかの確認もなく手数料が1,080円かかる再発行の手続を求められた。使用可能であれば再発行する必要はないはずであり、このような銀行の対応に納得がいかない。

○私は障がい者であるが、ATMのタッチパネルが眩しすぎるので光度を切替できるような機能を付加してほしい。

【証券業務（窓販）】

○銀行が母へ投資信託を勧誘した。銀行の母への商品説明時に息子の私は同席していなかったが、銀行担当者は契約締結の段階で私に家族の同意欄への署名を求めてきた。私の母は投資信託のように複雑な商品内容を理解できないはずである。にもかかわらず、このような理解が困難な商品を勧誘し、さらに家族に同意を求めるといふ銀行の対応に納得がいかない。

【保険業務（窓販）】

○私は76歳であるが、今年5月に購入した年金保険の受取期間は、今年7月から30年間であることに後で気づいた。30年という受取期間では受取終了時には100歳を超えてしまう。銀行は契約者の年齢を考慮して商品を販売していないのではないか。

【デリバティブ業務】

○銀行からオーストラリアドルの仕組預金の勧誘を受けた。銀行員の説明は早口で声も小さくよくわからなかったが、リスクが低いとのことでもあり、面倒になって契約してしまった。しかし、この商品は、為替レートが円安となりレートが上昇しても、予

め設定したそれよりも不利なレートで円転して受け取るという商品性であることが分かった。私はこのような商品内容であることを理解していれば、購入しなかったはずであり、明らかに銀行の説明不足であるのだから契約を無効にして契約金額を返還してほしい。

【その他の銀行業務】

○千円札の端が少し切れたもの1枚について、同じ千円札への両替を依頼したところ、324円の両替手数料がかかると言われた。同じ金種の千円に替えるだけなのに、なぜ手数料がかかるのか。

○私は銀行の窓口で両替を行ったが、後日当該銀行から両替依頼書に記載した私の携帯電話番号に投資信託のセールスの電話がかかってきた。これは個人情報の目的外利用に当たるのではないか。

【その他】

○NISA口座の開設を申し込もうとしたら、私の勤務先や資産等の情報を登録すると言われた。登録しないと、商品の提案ができないとのこと。実際の取引を行う前から、どうして個人的な情報まで提供しないといけないのか。

○銀行の口座が突然凍結された。口座の利用ができないなら、すぐにでも解約したいが、「すぐに解約はできない。しばらく凍結の状態にしておく必要がある。」という。納得できない。

Ⅲ. あっせん委員会における紛争解決 手続の状況

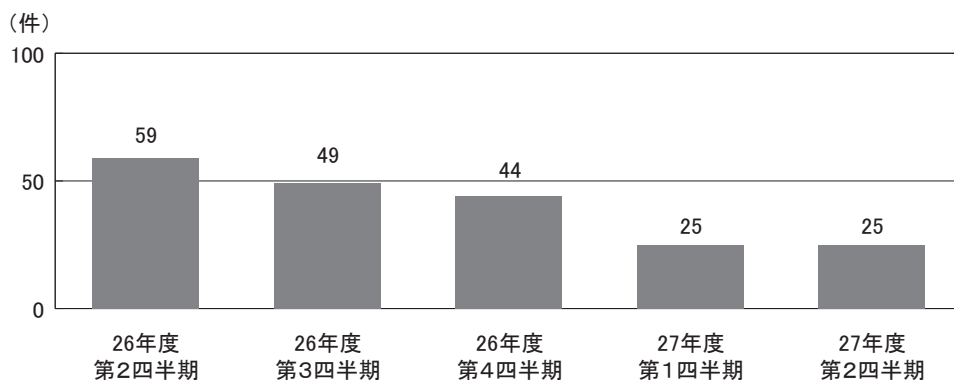
1. あっせんの新規申立件数および四半期別紛 争解決手続件数

(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25件であり、前期と同件数であった。減少傾向にあったデリバティブ業務にかかる申立件数は5件であった。

新規申立件数の四半期毎の最近の推移は図表9、紛争事案の業務分類別の件数は図表10のとおりである。

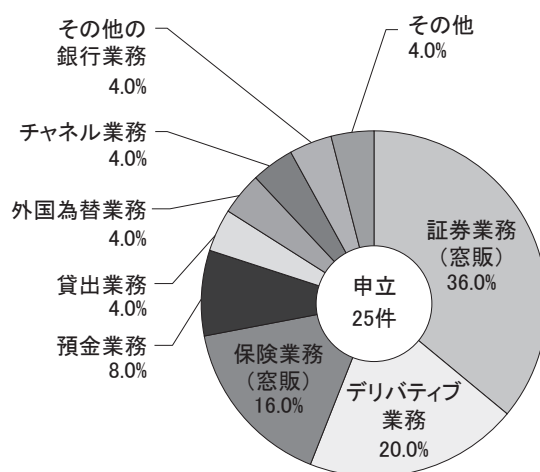
図表9 あっせんの新規申立件数の推移（四半期別）



図表10 あっせんの新規申立の業務分類別件数・構成比
(27年度第2四半期)

(単位：件)

業務分類	紛争		
	内 訳	構成比	前期比
預金業務	2	8.0%	▲ 50.0%
貸出業務	1	4.0%	▲ 66.7%
内国為替業務	0	0.0%	—
手形交換	0	0.0%	—
外国為替業務	1	4.0%	▲ 66.7%
外貨預金等	1	4.0%	▲ 50.0%
チャンネル業務	1	4.0%	▲ 50.0%
証券業務（窓販）	9	36.0%	50.0%
投資信託	9	36.0%	80.0%
保険業務（窓販）	4	16.0%	33.3%
デリバティブ業務	5	20.0%	400.0%
為替デリバティブ	3	12.0%	200.0%
その他の銀行業務	1	4.0%	▲ 50.0%
加入銀行	0	0.0%	—
その他	1	4.0%	0.0%
合計	25	100.0%	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11 あっせん申立人の年齢層
(27年度第2四半期)

(単位：件、%)

業務分類	属性	個人								法人	合計
		20歳台	30歳台	40歳台	50歳台	60歳台	70歳台	80歳台	90歳台		
加入銀行		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
預金業務		2	0	0	0	1	0	1	0	0	2
貸出業務		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
内国為替業務		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
手形交換		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
外国為替業務		1	0	1	0	0	0	0	0	0	1
外貨預金等		1	0	1	0	0	0	0	0	0	1
チャンネル業務		1	0	0	0	0	1	0	0	0	1
証券業務（窓販）		9	0	0	0	1	5	3	0	0	9
投資信託		9	0	0	0	1	5	3	0	0	9
保険業務（窓販）		4	0	0	0	2	1	0	1	0	4
デリバティブ業務		0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
為替デリバティブ		0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
その他の銀行業務		1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
その他		1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
合計		19	0	1	0	4	7	6	1	0	6
構成比		76.0	0.0	4.0	0.0	16.0	28.0	24.0	4.0	0.0	24.0

(※) 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

当四半期において、紛争解決手続が終結した事案は図表12のとおり33件となり、そのうち、紛争解決手続の申立てから終結するまで

の所要期間は図表13、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は図表14のとおりである。

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)

	26年度 第2 四半期	26年度 第3 四半期	26年度 第4 四半期	27年度 第1 四半期	27年度 第2 四半期	(参考) 26年度
当四半期中終結件数	44	61	56	53	33	209
あっせん案の提示後、和解	22	26	25	24	15	97
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	2	0	0	0	0	2
特別調停案不受諾	0	0	0	0	0	1
申立人の申立て取下げ	3	10	0	2	2	16
紛争解決手続の打切り	7	17	19	10	11	57
適格性審査による不受理	10	8	12	17	5	36

図表13 紛争解決手続が終結するまでの所要期間（27年度第2四半期）

(単位：件)

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	17
6月以上	10
計	33

※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等をいう。

図表14 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（27年度第2四半期）

(単位：件)

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	11
6月以上	4
計	15

※図表14は、図表12の終結件数のうち、あっせん案・特別調停案（図表12の「あっせん案（特別調停案）の提示後、和解」および「あっせん案（特別調停案）不受諾」）を実際に提示するまでに要した所要期間を示している。

※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。

2. あっせんの申立て事案の概要とその結果
当四半期に紛争解決手続が終結した33件の

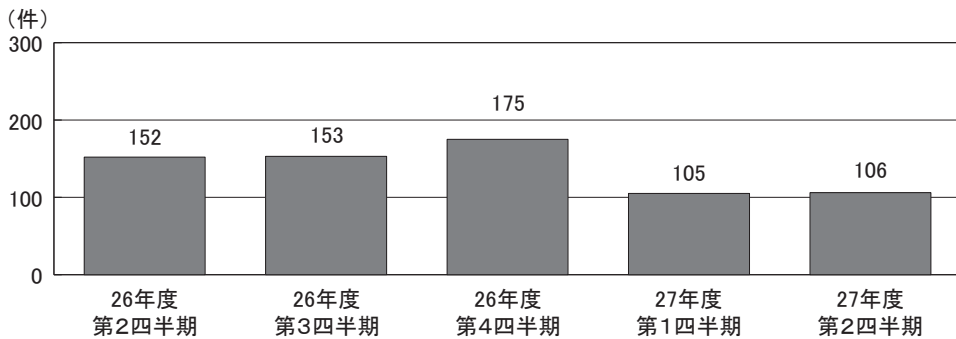
事案の概要は、全銀協ウェブサイト (<http://www.zenginkyo.or.jp/adr/>) に掲載。

IV. 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¹

1. カウンセリングサービスの実施状況

当四半期の実施件数は図表15、カウンセリングサービスを受けるに至った原因とその対応結果は図表16のとおりである。

図表 15 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16 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
(27年度第2四半期)

(単位：件)

債務の原因	件数	構成比
収入減	23	21.7%
本人を含む家族の病気	12	11.3%
投資・事業失敗	9	8.5%
生活費不足	9	8.5%
離婚	8	7.5%
住宅ローン等	8	7.5%
家族の借金	8	7.5%
遊興費・ギャンブル等	6	5.7%
失業	6	5.7%
教育費	5	4.7%
債務整理後の返済等の相談	3	2.9%
その他	9	8.5%
合計	106	100.0%

(単位：件)

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	64	56.6%
法テラス（民事法律扶助）を紹介	13	11.5%
銀行への取次ぎ	7	6.2%
住宅金融支援機構を案内	7	6.2%
弁護士会を紹介	5	4.4%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	2	1.8%
労働金庫を案内	1	0.9%
簡易裁判所を案内	1	0.9%
その他	13	11.5%
合計	113	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。

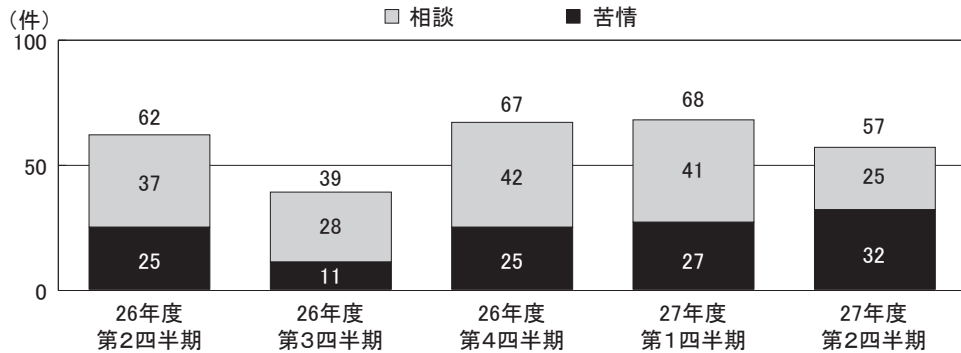
¹ 全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施しているほか、中小企業向け融資に関する相談等を受け付ける専用の電話を設けている。

2. 中小企業向け融資に関する相談窓口の実施状況

当四半期の実施件数は図表17のとおりである。相談等の主な内容を見ると、「与信管理・

回収」に関するものが11件、「新規融資」と「返済条件の変更関連」にそれぞれ10件ずつ寄せられた。

図表 17 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）



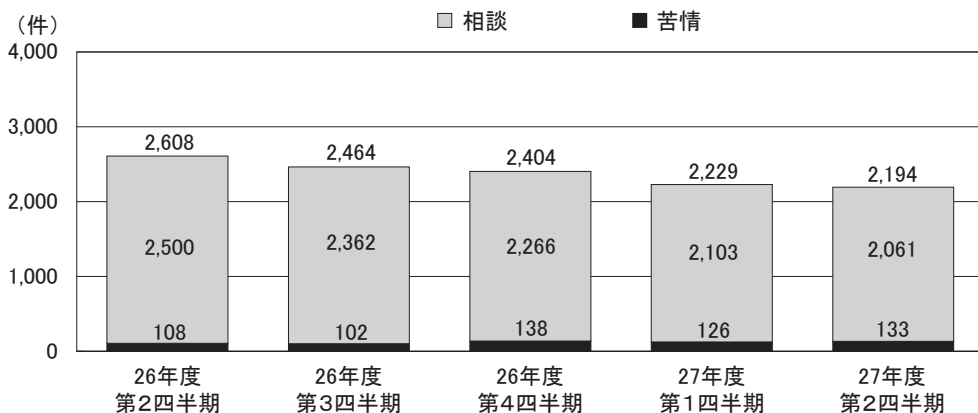
V. その他

○各地銀行協会銀行とりひき相談所における相談・苦情受付状況

全国の銀行とりひき相談所²が当四半期に

受け付けた相談等の件数は、図表18および19のとおりである。また、大阪銀行協会銀行とりひき相談所が当四半期に実施したカウンセリングサービスは3件であった。

図表 18 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）（全国51か所の銀行とりひき相談所）



² 各地の銀行協会が運営する「銀行とりひき相談所」は51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19 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
(27年度第2四半期)

(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
加入銀行	346	16.8%	2.7%	9	6.8%	28.6%	355	16.2%	3.2%
銀行協会	209	10.1%	▲ 2.3%	—	—	—	209	9.5%	▲ 2.3%
預金業務	562	27.3%	▲ 0.5%	51	38.3%	18.6%	613	27.9%	0.8%
貸出業務	312	15.1%	▲ 4.3%	36	27.1%	2.9%	348	15.9%	▲ 3.6%
内国為替業務	50	2.4%	▲ 9.1%	5	3.8%	150.0%	55	2.5%	▲ 3.5%
手形交換	119	5.8%	25.3%	1	0.7%	—	120	5.5%	26.3%
外国為替業務	24	1.2%	▲ 58.6%	4	3.0%	100.0%	28	1.3%	▲ 53.3%
チャンネル業務	43	2.1%	▲ 17.3%	6	4.5%	▲ 45.5%	49	2.2%	▲ 22.2%
証券業務（窓販）	24	1.2%	▲ 17.2%	4	3.0%	▲ 33.3%	28	1.3%	▲ 20.0%
保険業務（窓販）	4	0.2%	▲ 42.9%	3	2.2%	200.0%	7	0.3%	▲ 12.5%
デリバティブ業務	1	0.0%	—	0	0.0%	—	1	0.0%	—
その他の銀行業務	73	3.5%	17.7%	5	3.8%	▲ 50.0%	78	3.6%	8.3%
その他	294	14.3%	▲ 3.0%	9	6.8%	0.0%	303	13.8%	▲ 2.9%
合 計	2,061	100.0%	▲ 2.0%	133	100.0%	5.6%	2,194	100.0%	▲ 1.6%

相談等の業務別分類表

項目名	主な内容	備考（事例等）
加入銀行	所在地・電話・コード 合併・統廃合 銀行経営・決算 その他	・本部・店舗の所在地・電話番号、銀行コード、店番号 ・銀行の合併、店舗の統廃合 ・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
銀行協会		・全銀協相談室、カウンセリングサービス、個人信用情報センター等に関する照会
預金業務	預金全般 各種預金商品 口座開設 異動・諸届・移管 紛失・盗難 口座解約・払戻し 相続 睡眠預金 預金保険制度 その他	・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） ・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） ・口座名義、本人確認、マネー・ローンダリングの趣旨等 ・名義、住所、印鑑等の変更、移管 ・通帳、証書、カード、印鑑の紛失・盗難 ・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 ・手続、必要資料 ・払戻手続 ・限度額、対象商品、対象金融機関、ペイオフ ・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 消費者ローン 事業資金 住宅ローン アパートローン その他	・融資条件、借入手続 ・カードローン、その他無担保ローン ・一般貸出、公庫・地方自治体の制度融資、代理貸付 ・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、不動産担保融資 ・年金・恩給担保貸付、任意売却、競売
内国為替業務	振込・送金 その他	・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 ・手数料（振込、組戻し等）、振込依頼書
手形交換	手形・小切手 不渡 その他	・振出、取立、裏書、支払、引受 ・不渡・取引停止処分、異議申立、依頼返却、処分済証明 ・時効、遡求、電子記録債権
外国為替業務	海外送金 外貨両替 外貨預金 その他	・仕組み、手続、取扱銀行 ・仕組み、手続、手数料、取扱銀行、レート ・仕組み、通貨オプション付定期預金 ・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 CD・ATM取引 カード その他	・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の機能、カードの仕組み、MICS提携網 ・稼働日・稼働時間、手数料、引出し限度額 ・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 ・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 投資信託 その他	・国債、地方債等の窓口販売、保護預り ・投資信託 ・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 損害保険 第三分野 その他	・個人年金保険、終身保険、定期保険、養老保険 ・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 ・医療保険、がん保険、傷害保険
デリバティブ業務	デリバティブ全般 金利・通貨スワップ デリバティブ内包預金 その他	・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、円仕組預金 ・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 貸金庫等保管サービス 代理事務 資産運用関係 通貨・両替 その他	・公共料金、税金等の支払い、収納（代行）企業との関係 ・貸金庫、セーフティケース、保護預り、夜間金庫 ・株式の払込受入事務、国庫金・公金 ・信託、金融債、その他の貯蓄商品（金関連商品等） ・現金・記念貨幣、損傷日本銀行券・両替（外貨両替を除く） ・会員制サービス（ポイントサービス）
その他	加入銀行以外の金融機関 利子課税・税金一般 金融犯罪関連 金融関連業法等 その他	・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（分離課税、総合課税）、マル優・マル特制度 ・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 ・銀行法、金商法、金販法、犯罪収益移転防止法等、金融制度改革の動向 ・その他、分類不能なもの

苦情の発生原因別分類表

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）
対応姿勢	態度・言葉遣い ATM誘導等、店頭対応方法への不満 その他（上記以外）
商品・サービス	顧客からの被害発生の中出 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中出 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）
個人情報保護関連	個人情報の取扱い