

全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況  
(平成30年度第4四半期)

令和元年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や苦情を受け付けている。また、お客さまと銀行とのトラブルについて中立公正な立場で解決を図る「あっせん委員会」を運営している。

本冊子は、「全銀協相談室」および「あっせん委員会」における平成30年度第4四半期(平成31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 .....	16
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 .....	23
IV. 各地銀行協会における相談・苦情の受付状況 .....	27

## I. 全銀協相談室における相談・苦情の受付状況

### 1. 概況

#### ① 相談および苦情の合計件数

**4,129 件** (前期比 19 件減 (▲0.5%)、および前年同期比 385 件増 (+10.3%)) (図表 1 参照)。

#### ② 相談件数

**3,155 件** (前期比 5 件増 (+0.2%))。

業務分類別では、「その他」(683 件 (21.6%))、「預金業務」(660 件 (20.9%))「加入銀行」(463 件 (14.7%))、「銀行協会」(390 件 (12.4%))、「貸出業務」(286 件 (9.1%))の順 (図表 2・3 参照)。

#### ③ 苦情件数

**974 件** (前期比 24 件減 (▲2.4%))。

業務分類別では、「預金業務」(338 件 (34.7%))、「貸出業務」(166 件 (17.0%))、「チャネル業務」(92 件 (9.4%))、「証券業務(窓販)」(88 件 (9.0%))、「保険業務(窓販)」(74 件 (7.6%))の順 (図表 2・3 参照)。

#### ④ リスク性商品の苦情

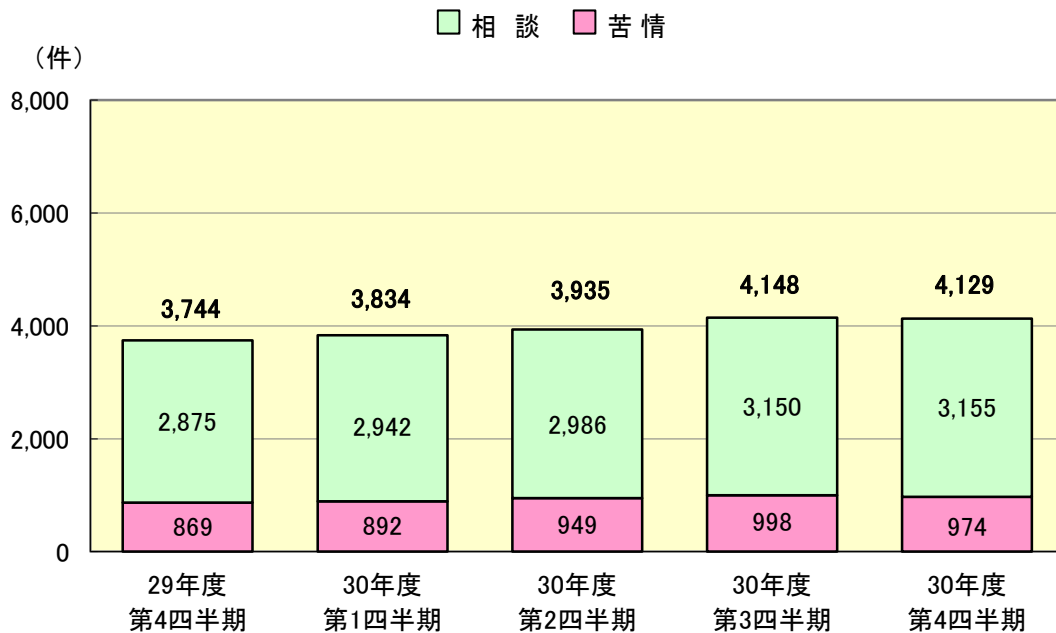
「証券業務(窓販)」は前期に比して減少したが (▲11.1%)、前年度と比して依然高水準である。また、「保険業務(窓販)」は前期に比して大幅に増加した (+68.2%)。

#### ⑤ 銀行協会を騙る詐欺

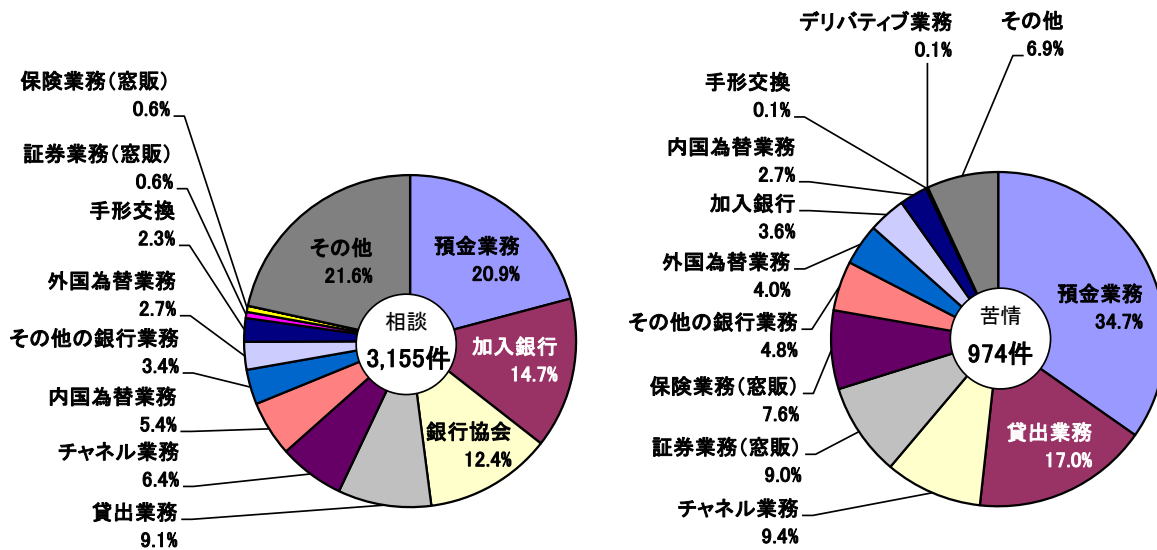
3 期連続して銀行協会職員を騙るキャッシュカードの詐取等に関連する相談が増加した (当四半期 289 件、前期比+51 件)。



図表1 相談・苦情の受付件数(四半期別)



図表2 相談・苦情の業務分類別構成比(当四半期)



(注1)「加入銀行」は、主に銀行の本部・店舗の所在地・電話番号や合併・統廃合等に関する相談等。  
 (注2)「銀行協会」は、全銀協相談室、個人信用情報センター等に関する相談や、カウンセリングサービス。  
 (注3)「その他」は、主に金融犯罪関連、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1参照。

## 2. 苦情の受付状況

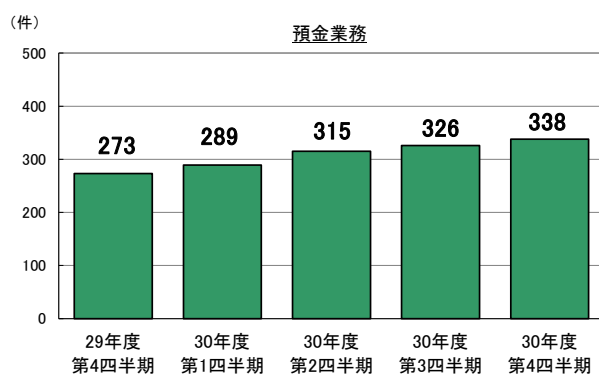
- 当四半期の苦情件数は、**974件**（前期比▲2.4%）。
- 業務分類別では、前期同様「預金業務」、「貸出業務」の割合が5割以上を占めている。

### (1) 業務分類別の受付状況

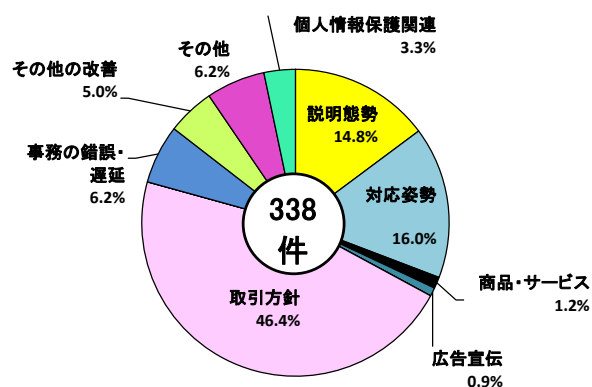
#### 預金業務…338件（前期比+3.7%）

- **口座解約・払戻し、口座開設、相続に関する苦情が多い。**
- 典型的な事例は、以下のとおり。
  - ・ 高齢や病気のため銀行に出向くことができない預金者に代わり、家族が払戻しをしようとしたが断られた。
  - ・ 高齢であることを理由に支店窓口において速やかな払戻しに応じてもらえなかった。
  - ・ 勤務先やアルバイト先から指定された銀行に口座開設を依頼したが断られた。
  - ・ 相続が発生し、必要書類を揃えて銀行に提出したものの、なかなか手続きが進まない。

受付件数



苦情の発生原因

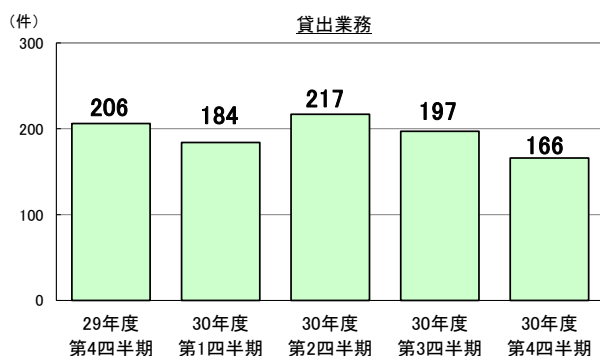


(注) 発生原因の内訳は資料2参照

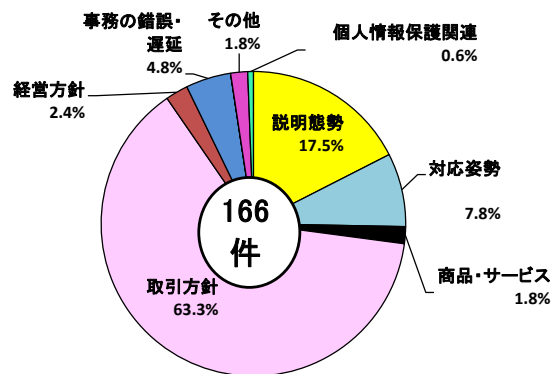
## 貸出業務…166件(前期比▲15.7%)

- 事業資金と住宅ローン、消費者ローンに関する苦情で全体の8割弱を占めた。
- 当四半期は、アパートローンと住宅ローンに関する苦情の減少を主因に、全体の苦情件数が前期に続き減少した。
- 事業資金については、条件変更、管理・回収、担保解除時の対応に関する苦情等が寄せられた。
- 住宅ローンについては、契約時の説明が不十分であるといった苦情や、繰上返済に関する苦情等が寄せられた。
- 消費者ローンについては、カードローンの延滞の扱い、返済方法に関する苦情、ダイレクトメールに関する苦情等が寄せられた。

受付件数



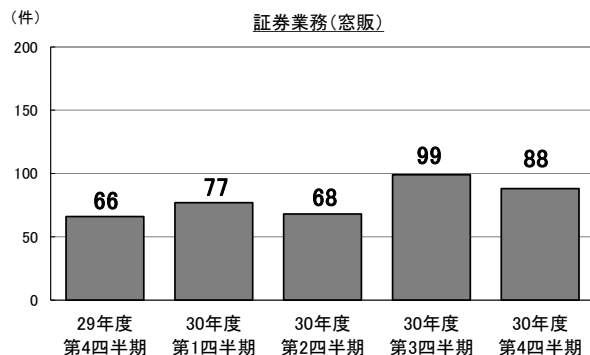
苦情の発生原因



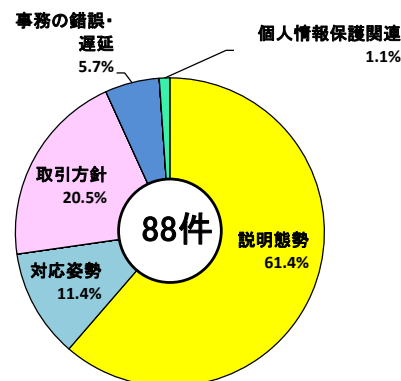
## 証券業務(窓販)…88件(前期比▲11.1%)

- 当四半期は前期に比して減少したが、前年度と比して依然高水準である。
- 約8割が投資信託についての苦情であり、損失補てんに関する申出が多い。
- 投資信託以外では、外債やファンドラップに関する苦情があった。
- 発生原因別では、説明態勢に関するものが6割を超えている。

受付件数



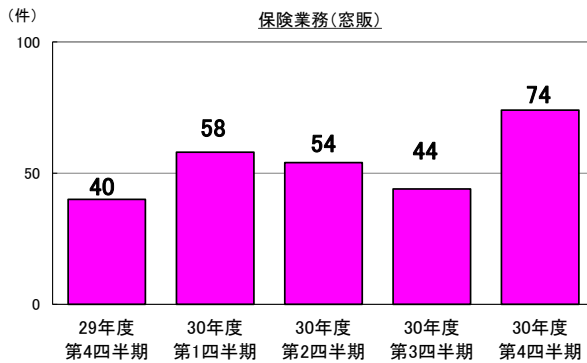
苦情の発生原因



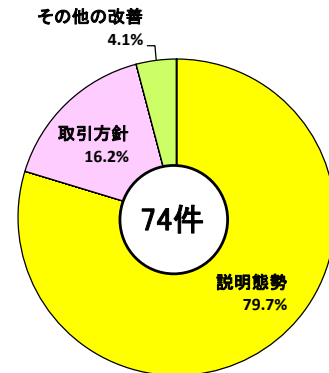
## 保険業務(窓販)…74件(前期比+68.2%)

- 苦情件数は、前期に比して大幅に増加した。
- **ほとんどが生命保険契約に関するものであり、うち外貨建ての保険契約に関する苦情が8割弱を占めた。**
- 不満の原因は、**為替リスクや元本割れリスクの説明が十分ではない**というものが多い。
- 全体の件数のうち4割弱が家族等の親族からの苦情の申出であった。

受付件数



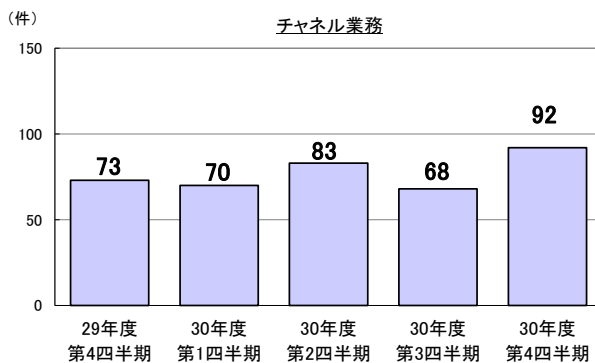
苦情の発生原因



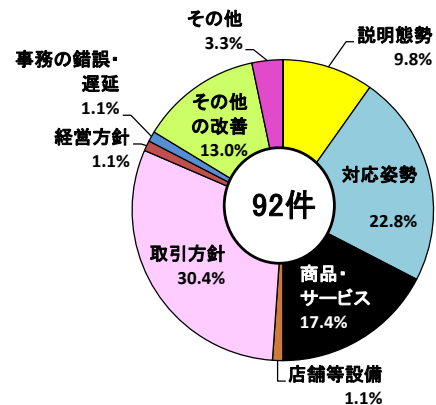
## チャネル業務…92件(前期比+35.3%)

- **CD・ATM取引やクレジットカード、デビットカードに関する苦情が全体の8割弱**を占めた。
- CD・ATM取引に関する典型的な事例は以下のとおり。
  - ・ キャッシュカード再発行手続に要する手数料・時間が不満だ。
  - ・ 自分が入力操作した金額より不足した金額が払い戻された(または入金金額が不足している)。
- クレジットカード・デビットカードに関する典型的な事例は以下のとおり。
  - ・ デビットカードの引き落としについて調査を依頼しているが、時間がかかりすぎている。
  - ・ クレジットカード・デビットカード等の一方的な解約は納得できない。

受付件数



苦情の発生原因

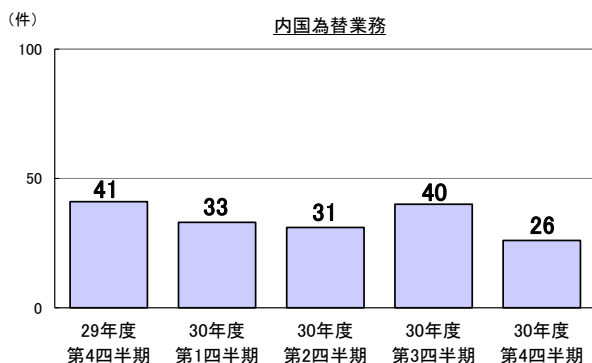




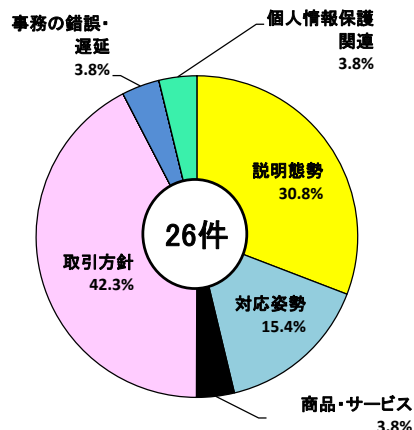
### 内国為替業務…26件(前期比▲35.0%)

- 振込・送金に関する苦情の4割弱が誤振込に関するものであり、特に組戻手続に際しての銀行の説明や応対に関する苦情が継続して寄せられた。
- そのほか、振込・送金の窓口での手続に要する時間や、銀行員の応対に関する不満が寄せられた。

受付件数



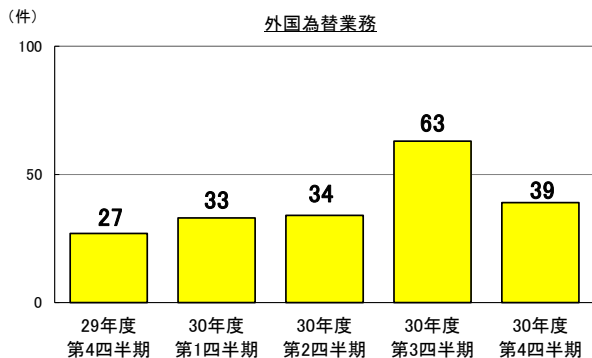
苦情の発生原因



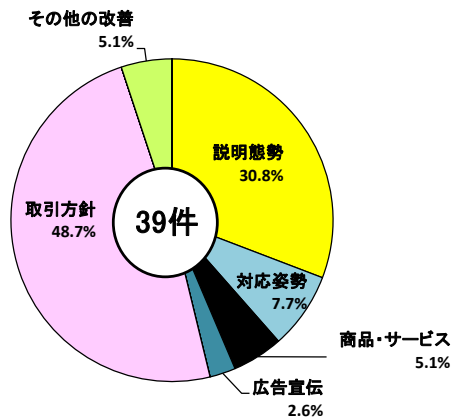
### 外国為替業務…39件(前期比▲38.1%)

- 前期は、海外送金業務におけるマネー・ローンダリング/テロ資金供与対策に関する苦情の増加を主因に大幅に増加したが、当四半期は減少した。
- 海外送金に関しては、受付を銀行に断られた、着金しているにもかかわらず入金処理をしてくれない、といった苦情が寄せられた。
- 外貨預金に関しては、強引な勧誘で契約させられた、為替リスク等の商品内容の説明を十分に受けていない、といった苦情が寄せられた。

受付件数



苦情の発生原因

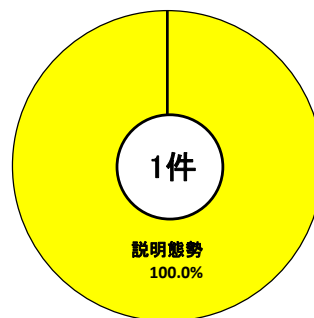
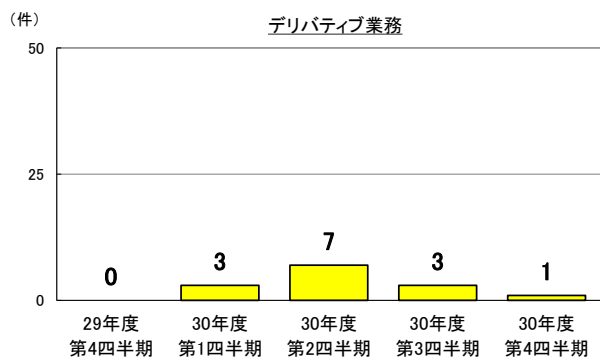


## デリバティブ業務…1 件（前期比▲66.7%）

- デリバティブ契約の中途解約による損失に対する苦情が寄せられた。

受付件数

苦情の発生原因



## その他の銀行業務…47 件（前期比▲25.4%）

- 資産運用関係、口座振替、貸金庫等保管サービスに関する苦情が全体の約 7 割を占め、次いで通貨・両替に関する苦情が多い。
- 資産運用関係では、遺言信託や教育資金贈与信託、個人型確定拠出年金（iDeCo）に関する苦情等が寄せられた。

## 加入銀行…35 件（前期比▲10.3%）

- 銀行員の応対等に関する苦情が寄せられた。
- 10 連休中も窓口営業をしてほしいとの声が寄せられた。

## その他…67 件（前期比+28.8%）

- 金融犯罪関連の苦情が、全体の 6 割超を占めた。
- 典型的な事例は、以下のとおり。
  - ・ 不正送金・不正払出し・デビットカードの不正利用の被害に遭ったが、一部の金額しか補償されない（または補償の対象外とされた）。
  - ・ 突然、銀行から預金口座を凍結された。身に覚えがないので凍結を解除してほしい。
- 金融関連業法等では、本人確認書類等の取引時確認に関する苦情が多かった。
- 利子課税・税金一般では、NISA に関する苦情等が寄せられた。

## (2) 当四半期の主な苦情事例

預金業務	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 自宅から遠くてもバリアフリー対応が整っている支店で口座開設をしたいが、エリア外を理由に断られるだろうか。</li><li>○ 窓口で現金の払戻を依頼したところ、行員は預金者の前で現金を数えず、そのまま渡してきた。数えてから渡すべきではないか。</li><li>○ 裁判所で検認を受けた遺言書がある。銀行では法定相続人全員の書面による意向確認が必要だと言うが、相続人間でのみめごとになるのでやめてもらいたい。</li></ul>
貸出業務	<ul style="list-style-type: none"><li>○ リフォームローンを申し込み、聴覚に障がいがあるので書面での連絡を依頼したが、応じてもらえなかった。</li><li>○ カードローンを完済後、解約した。完済・解約証明書を発行してくれる銀行とそうでない銀行がある。銀行の方針で発行に応じないことはあるのか。</li></ul>
証券業務	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 母が老人ホームに入居する予定で、ホームへの一時金を支払うため母の預金残高を確認したところ投資信託になっていた。母が十分理解していないのを承知で銀行が契約させたので、損失補填を求めたい。</li><li>○ NISA口座のロールオーバーをするための書類を銀行に提出したが、銀行が処理を失念し、特定口座に移されていた。銀行に苦情を申し出ても、「何もできない」という。</li><li>○ 当時85歳の母は、リスクを理解しないまま、勧誘を受けたその日に投資信託とファンドラップを契約させられた。母は定期預金に預けたつもりだった。</li></ul>

<p>保険業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 両親が外貨建て終身保険をセールスされ、母の預金と父の退職金のほぼ全額での契約をさせられた。コストやリスクについて理解ができるような説明を受けていない。</li> <li>○ 外貨建て生命保険を契約したが、リスクが不安で契約した翌日に取消の申し出をした。しかし、二人の行員に説得されるような形で解約させてもらえず、不満である。</li> <li>○ 6年前、突然自宅を訪問してきた行員の勧誘で豪ドル建ての定額個人年金保険を契約した。現時点で解約すると、300万円ほど元本割れするとのこと。商品内容をよく理解しておらず、銀行の説明が不十分であったため、元に戻してもらいたい。</li> </ul>
<p>チャネル業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 母にキャッシュカードを発行するよう銀行に相談しているが、息子が母の預金を勝手に使うのではないかと疑っているようで応じてくれない。</li> <li>○ ATMで通帳が戻らず、「電話をしてください。」というメッセージが表示されたが、聴覚障がいのため電話はできない。ATMでもメールのようなやり取りができるようにしてほしい。</li> <li>○ (高齢者からの申出) キャッシュカードの利用限度額が、銀行の一存で勝手に引き下げられており不満である。</li> <li>○ 2台の両替機のうち1台が故障中のため多くの人が並んでいる。行員は15時になったら両替業務を終了するとアナウンスしていたが、15時まで並んだ顧客までは対応してもらいたい。</li> </ul>
<p>内国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 組戻を依頼したが、誤振込先から返金の承諾を得られないようだ。郵便物が宛先不明で戻ったのか、電話が繋がらないのか、無視されているのかなど詳細な状況まで教えてほしいと申し出たが断られた。</li> </ul>
<p>外国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 海外送金の関係銀行手数料を当社負担で手続したが、中継銀行のミスで受取人負担となってしまった。仕向銀行は、中継銀行のミスなので如何ともしがたいと言うが不満である。</li> </ul>

<p>その他の 銀行業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 高齢の母が遺言信託の契約をしたが、解約することにした。銀行から新たに別途作成した遺言書を見せるよう求められているが、もう解約するのだから関係ないではないか。</li> <li>○ 硬貨の一部が錆びていたり、変形していることを理由に、窓口で入金を受け付けてくれなかった。本店に聞くと、支店で受付できないような硬貨は銀行として受け付けないと言われ不満である。</li> </ul>
<p>加入銀行</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 銀行業界で相談して、10連休中に地域で開ける店舗を考えてもらいたい。個人商店では釣銭が無くなって大変なことになる。</li> </ul>
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 普通預金の利息は、税金が差し引かれて入金される。法人の場合は、法人税の申告の際に税額が必要なので預金通帳に税額も示してほしい。</li> <li>○ 国際ブランドのデビットカードで身に覚えのない引落しがあった。すぐに銀行に連絡して調査を依頼したが、調査を開始する前に資金は相手先に移動してしまうという。仕組みを改善すべきである。</li> <li>○ キャッシュカードを詐取され、預金を引き出されてしまった。2行のうち1行は補償してくれたが、もう1行は同じ状況なのに補償してくれない。</li> </ul>

 **チェックポイント**

外貨建ての保険契約に関する苦情が増加した。

### 3. 相談の受付状況

- 当四半期の相談件数は、**3,155件**（前期比+0.2%）。
- 業務分類別では、「その他」が最も多く、次いで「預金業務」、「加入銀行」、「銀行協会」、「貸出業務」となった。
- 「預金業務」では、相続や口座開設、口座解約・払戻しに関する相談が多い。
- 「預金業務」の典型的な相談は、以下のとおり。
  - ・ 相続に必要な書類や手続を教えてください。
  - ・ 相続預金がどこの銀行にあるか調べる方法はあるか。
  - ・ 口座開設に必要な書類を教えてください。
  - ・ 凍結口座名義人リストに掲載されたことがあるが、新たに口座を開設したい。
  - ・ 預金者が病気で銀行に出向けない。入院費用の支払いなどはどうすればいいのか。
  - ・ 休眠預金となる基準や通知方法について知りたい。
  - ・ 預金保険制度の限度額、対象金融機関等について知りたい。
- 「加入銀行」では、旧行名の通帳等が出てきたが、どこに問い合わせをすればよいかといった休眠預金に関連して預金通帳の整理をされた方からの問い合わせがあった。
- 「貸出業務」では、新規借入の手続や返済に関する相談など、カードローンを含む消費者ローンや住宅ローンに関する相談が7割弱を占めた。
- 「外国為替業務」では、外貨建て小切手の取立依頼に応じてくれる銀行はあるのかという相談が多かった。
- 「その他」では、「金融犯罪関連」が全体の約6割超を占め、銀行協会職員を騙るキャッシュカードの詐取等に関する相談が3期連続して増加した（当四半期 289件、前期 238件、前々期 166件）。
- 当四半期は、手形・小切手の振出や振込データの作成における改元対応に関する相談が多く寄せられた。

#### ○当四半期の主な相談事例

##### 預金業務

- 相続法が改正され、今年7月から単独で相続預金の一部払出しが可能になると聞いたが、どうなのか。
- （消費生活センターから）休眠預金等活用法の施行前から休眠預金になっている預金について、別勘定に移す時期や顧客宛通知についてルールはあるのか。
- 銀行が発行する入出金明細の年月日は和暦になっている場合が多いと思う。改元後に発行されるものは、引続き新元号による和暦になるのか。

貸出業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 家族へのカードローン等の融資の自粛をしてもらう情報を登録する制度があると聞いた。どこで手続きできるのか。</li> <li>○ 息子と連帯債務の住宅ローンについて借換えを検討している。銀行に問い合わせると、息子が単身赴任で別居しているため借換えはできないと言われたが、どうなのか。</li> <li>○ アパートローンの借入れを申し込んだところ、金利スワップ契約を提案された。このような条件についてどう考えればよいか。</li> </ul>
内国為替業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 法人で総合振込を依頼しているが、支店統廃合等で取引先の口座情報に変更が生じた場合等、銀行間で自動的に変更してもらえるのか。</li> <li>○ モアタイムシステムによる夜間の即時振込では、現金でのATM振込はできないのか。</li> </ul>
手形交換	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 改元に伴う約束手形の期日の記載方法について教えてほしい。</li> <li>○ 手形用紙の平成の印字を令和に修正する必要があるか。修正にあたり訂正印は必要か。</li> </ul>
外国為替業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 銀行に海外送金を断られたので理由を問うと、「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」に基づく判断であると言われた。どのような内容か。</li> <li>○ 米国の財務省から、税金の還付としてドル建て小切手を受け取った。どこの銀行でも換金を断られてしまうが、どうしたらよいか。</li> </ul>
チャネル業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ファームバンキングの入金フォーマットで、元号を使用しているが、改元に伴う取扱いや経過措置等についての情報はあるか。</li> <li>○ 債務整理をすると、クレジットカードは利用できなくなると思うが、デビットカードは利用できるのか。</li> </ul>

その他の 銀行業務	○ 被相続人が契約していた貸金庫について、利用の記録を出してもらいたい。預金の取引履歴のように、一般的に出してもらえるものか。
その他	○ (介護施設から) 全国銀行協会名の「元号の改元に伴う銀行法改正について」という文書がファクシミリで届いた。「現在お使いのキャッシュカードを返信用封筒に入れ送付するように」とあるが、詐欺ではないか。 ○ (消費生活センターから) 銀行の口座凍結を解除するための費用として15万円を貸してほしいと知り合いから頼まれたとの相談を受けている。凍結解除のために費用が発生することはあるのか。

### チェックポイント

改元対応に関する相談が寄せられた。



図表3 相談・苦情の業務分類別件数・構成比(当四半期)

(単位:件)

業務分類	相談			苦情			相談・苦情合計		
	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	660	20.9%	▲ 0.8%	338	34.7%	3.7%	998	24.2%	0.7%
貸出業務	286	9.1%	▲ 16.6%	166	17.0%	▲ 15.7%	452	10.9%	▲ 16.3%
内国為替業務	170	5.4%	▲ 10.5%	26	2.7%	▲ 35.0%	196	4.7%	▲ 14.8%
手形交換	73	2.3%	23.7%	1	0.1%	▲ 75.0%	74	1.8%	17.5%
外国為替業務	85	2.7%	▲ 5.6%	39	4.0%	▲ 38.1%	124	3.0%	▲ 19.0%
チャネル業務	201	6.4%	6.3%	92	9.4%	35.3%	293	7.1%	14.0%
証券業務(窓販)	18	0.6%	12.5%	88	9.0%	▲ 11.1%	106	2.6%	▲ 7.8%
保険業務(窓販)	18	0.6%	12.5%	74	7.6%	68.2%	92	2.2%	53.3%
デリバティブ業務	1	0.0%	▲ 66.7%	1	0.1%	▲ 66.7%	2	0.0%	▲ 66.7%
その他の銀行業務	107	3.4%	4.9%	47	4.8%	▲ 25.4%	154	3.7%	▲ 6.7%
加入銀行	463	14.7%	▲ 5.3%	35	3.6%	▲ 10.3%	498	12.1%	▲ 5.7%
銀行協会	390	12.4%	13.4%	-	-	-	390	9.4%	13.4%
その他	683	21.6%	6.1%	67	6.9%	28.8%	750	18.2%	7.8%
加入銀行以外の金融機関	169	5.4%	9.0%	-	-	-	169	4.1%	9.0%
金融犯罪関連	430	13.6%	12.9%	43	4.4%	30.3%	473	11.5%	14.3%
合計	3,155	100.0%	0.2%	974	100.0%	▲ 2.4%	4,129	100.0%	▲ 0.5%

(注1) 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、カードローン相談・苦情窓口で受け付けた相談等は同「貸出業務」に計上。

(注2) 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 苦情処理手続受付件数の推移(四半期別)

(単位:件)

	29年度 第4 四半期	30年度 第1 四半期	30年度 第2 四半期	30年度 第3 四半期	30年度 第4 四半期
苦情受付件数	869	892	949	998	974
苦情処理手続受付件数	257	273	271	244	265

(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5 苦情処理手続が終結した件数の推移(四半期別)

(単位:件)

	29年度第4 四半期	30年度第1 四半期	30年度第2 四半期	30年度第3 四半期	30年度第4 四半期
当四半期中終結件数	269	283	267	255	251
解決	200	184	178	165	148
紛争解決手続を案内	43	56	59	60	62
(うち実際に紛争解決手続 に移行したもの)(注)	29	45	35	45	38
銀行が対応をし尽くし、これ以上対 応はできない	22	35	21	16	24
取下げ	3	6	5	10	11
申出人と連絡取れず	1	2	4	4	6
苦情処理手続に不承諾	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7、9)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6 苦情処理手続の受付から終結するまでの所要期間(当四半期)

所要期間	件数
1月未満	123
1月以上～3月未満	55
3月以上～6月未満	61
6月以上	12
計	251

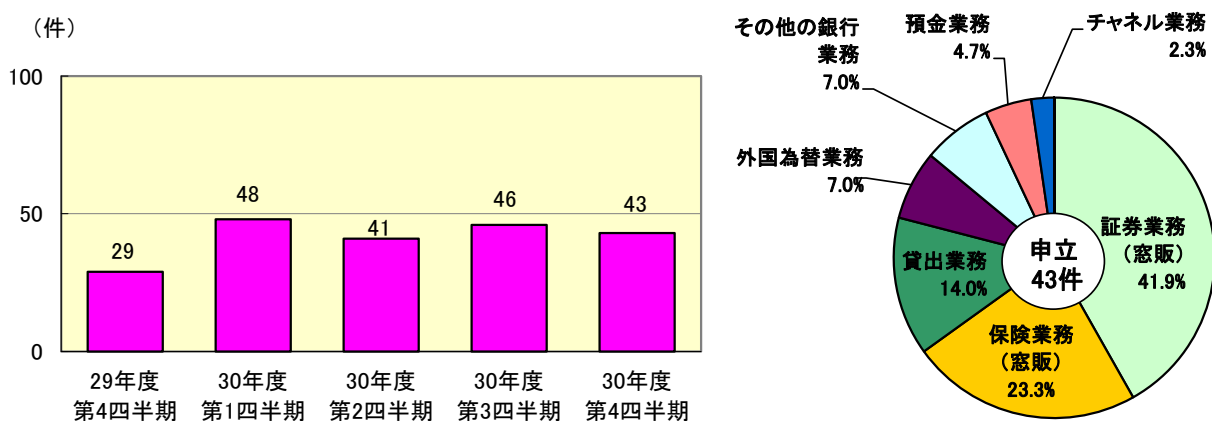
(注)図表6は、苦情申出の受付から、図表5の終結事由に該当するものとして相手方銀行から苦情対応終了の報告を受けるまでの所要期間を示している。

## Ⅱ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

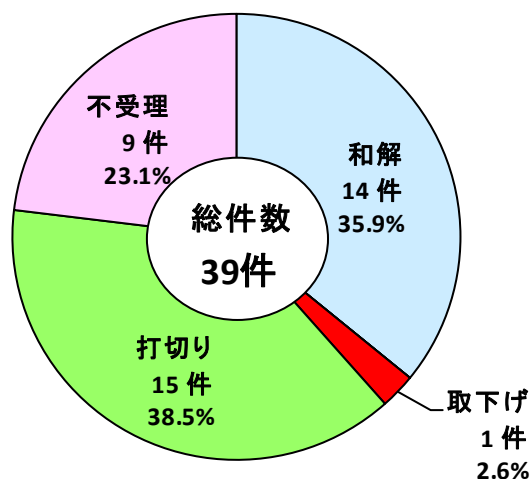
### 1. 概況

- ・新規申立件数は**43件**（前期比▲3件）。投資信託を中心とした**証券業務（窓販）**および外貨建て保険を中心とした**保険業務（窓販）**の申立てが多い。
- ・紛争解決手続終結事案における和解率は、前期比0.7ポイント減の**35.9%**。

図表7 あっせんの新規申立の件数の推移（四半期別）および業務分類別構成比



図表8 紛争解決手続終結件数および和解率（当四半期）



和解率 35.9%  
(前期 36.6%)

## 2. あっせんの新規申立件数および四半期別紛争解決手続件数

### (1) 当四半期におけるあっせんの新規申立件数

- ▶ 当四半期におけるあっせんの新規申立件数は43件(前期比▲6.5%)。
- ▶ 証券業務と保険業務にかかる申立ての割合が6割以上を占めている。

図表9 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	前期比
預金業務	2	4.7% ▲ 66.7%
貸出業務	6	14.0% 50.0%
内国為替業務	0	0.0% -
手形交換	0	0.0% -
外国為替業務	3	7.0% 50.0%
外貨預金等	3	7.0% 200.0%
チャネル業務	1	2.3% ▲ 50.0%
証券業務(窓販)	18	41.9% 5.9%
投資信託	15	34.9% ▲ 6.3%
保険業務(窓販)	10	23.3% ▲ 23.1%
デリバティブ業務	0	0.0% ▲ 100.0%
為替デリバティブ	0	0.0% ▲ 100.0%
その他の銀行業務	3	7.0% -
加入銀行	0	0.0% -
その他	0	0.0% -
合 計	43	100.0% ▲ 6.5%

(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10 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	年齢層					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	2	2	0	0	0	0	0	2
貸出業務	5	5	0	0	0	0	1	6
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	3	0	1	2	0	0	0	3
外貨預金等	3	0	1	2	0	0	0	3
チャネル業務	1	0	1	0	0	0	0	1
証券業務(窓販)	18	4	4	4	6	0	0	18
投資信託	15	3	4	2	6	0	0	15
保険業務(窓販)	9	1	5	3	0	0	1	10
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	2	1	0	0	1	0	1	3
加入銀行	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0
合 計	40	13	11	9	7	0	3	43
構成比	93.0	30.2	25.6	20.9	16.3	0.0	7.0	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 11 紛争解決手続が終結した件数の推移(四半期別)

(単位:件)

	29年度 第4 四半期	30年度 第1 四半期	30年度 第2 四半期	30年度 第3 四半期	30年度 第4 四半期	(参考) 29年度
当四半期中終結件数	32	28	44	41	39	159
あっせん案の提示後、和解	12	12	12	15	14	80
特別調停案の提示後、和解	0	0	0	0	0	1
あっせん案不受諾	0	1	0	0	0	0
特別調停案不受諾	0	0	0	0	0	0
申立人の申立て取下げ	2	0	4	0	1	9
紛争解決手続の打切り	8	11	17	18	15	48
適格性審査による不受理	10	4	11	8	9	21

図表 12 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	7	2	0	0	1	2	13	6	2	2	0	4	39
あっせん案の提示後、和解	2	0	0	0	0	0	6	2	0	1	0	3	14
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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
紛争解決手続の打切り	0	0	0	0	1	0	7	4	2	0	0	1	15
適格性審査による不受理	4	2	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	9

**図表 13 不受理事案とその事由 (当四半期)**

(不受理件数 9件)

申立ての概要	不受理事由	業務規程
説明不十分で契約させられたアパートローン及びフリーローンに係る契約内容の変更請求	経営方針	27条1項(6)
不十分な確認で本人以外に払い戻された預金に係る損害賠償請求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項(5)
相続預金の払戻請求	経営方針	27条1項(6)
ATMによる預金払戻しの際に不明となった現金の返還要求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項(5)
不適切な対応により取引停止となった預金の払戻請求	経営方針	27条1項(6)
説明不十分で支払わされた投資用マンションローンに係る繰上返済手数料の返還要求	失当	27条1項(8)
盗難にあったキャッシュカードの再発行手数料返還請求	経営方針	27条1項(6)
不十分な確認で本人以外に払い戻された預金に係る損害賠償請求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項(5)
不適切な勧誘により購入させられた株式及びゴルフ会員権に係る損害賠償請求	紛争の核心となる事実認定困難、経営方針	27条1項(5)、(6)

**業務規程第27条（紛争解決手続を行わない場合）**

あっせん委員会は、前条第1項の適格性の審査において、あっせんの申立ての内容が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合には、以後、紛争解決手続を行わない。

- (1) 取引の名義が当該顧客本人でない場合（ただし、相続等明らかに合理的な理由がある場合を除く。）
- (2) 訴訟が終了または民事調停が終了したものである場合
- (3) 過去にあっせん委員会によるあっせんを受け、その手続が終了したものである場合
- (4) 他の指定紛争解決機関や紛争の解決を実施する外部機関によるあっせん、仲裁等の手続が終了または手続中のものである場合
- (5) 当事者から提出された書面、資料、証拠書類等および事情聴取等によっては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難である場合
- (6) 加入銀行の経営方針や融資態度、あるいは銀行員等個人に係わる事項等、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でないと思われる場合
- (7) 経済的損失が認められない場合
- (8) 申立てが申立書の記載内容全体からして失当であることが明らかである場合
- (9) 不当な目的で、またはみだりにあっせんの申立てをしたと認められる場合

**図表 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	10
3月以上～6月未満	15
6月以上	14
計	39

※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 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	8
6月以上	6
計	14

※図表 15 は、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。



### 3. あっせんの申立事案の概要とその結果

#### ○ 当四半期の主な事例

##### 【証券業務】

説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求  
(概要)

Aさんは、本件商品を購入した際、B銀行担当者から、元本保証があり金利の良い商品があるとの説明を受け、商品の内容については十分な説明を受けておらず、またB銀行担当者はAさんの投資経験を正しく把握することなく販売したとして、B銀行に対し損失の補てんを求める申立てを行った。

あっせん委員会は、B銀行に対し、Aさんの保有資産の確認が十分とはいえなかったこと、商品内容および元本割れリスクについてAさんが十分に理解できるだけの説明が尽くされていたか疑問が残ることを指摘し、B銀行がAさんに解決金を支払うというあっせん案を提示して、和解契約の締結に至った。

##### 【保険業務】

説明不十分で購入させられた外貨建て変額個人年金保険の元本割れ相当額の損失補てん要求  
(概要)

Aさんは、B銀行担当者から、元本保証の商品であると本件商品を勧誘され、購入した。Aさんは、商品内容や元本割れリスクについて資料を用いての具体的な説明は受けておらず、後日、本件商品が外貨建て保険で、元本割れリスクのあることが判明したとして、B銀行に対し解約控除額の補てんを求める申立てを行った。

あっせん委員会は、B銀行に対し、Aさんの保有金融資産の確認が不十分であったこと及び本件商品がAさんにとって適切な商品であったか疑問が残ることを指摘し、B銀行がAさんに解決金を支払うというあっせん案を提示し、和解契約の締結に至った。

全事案の概要とその結果は、別冊のとおりである。

#### チェックポイント

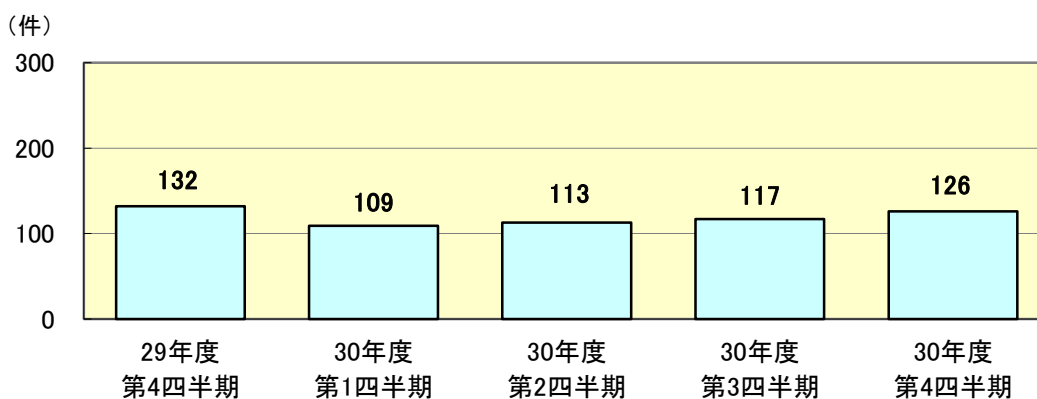
前期に引き続き、投資信託および保険に関する事案が多くを占めた。

### Ⅲ. 全銀協相談室におけるカウンセリングサービス等の実施状況

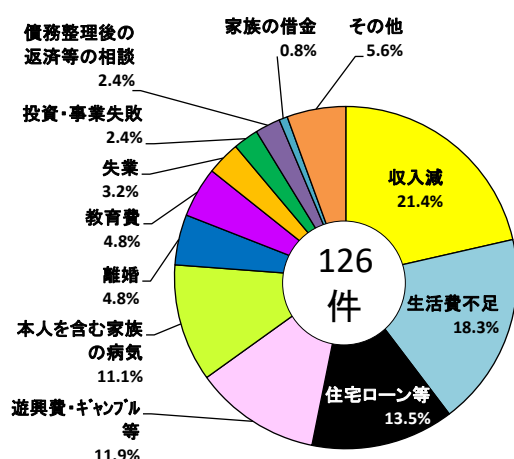
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施しているほか、中小企業向け融資に関する相談、カードローンに関する相談を受け付ける専用の窓口を設けている。

#### 1. カウンセリングサービスの実施状況

図表 16 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 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	63	46.0%
法テラス(民事法律扶助)を紹介	19	13.9%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	18	13.1%
銀行へ取次ぎ	12	8.8%
銀行を紹介	6	4.4%
弁護士会を紹介	6	4.4%
住宅金融支援機構を紹介	5	3.6%
個人信用情報機関を紹介	4	2.9%
その他	4	2.9%
合計	137	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。

## ○ 当四半期の主なカウンセリング事例

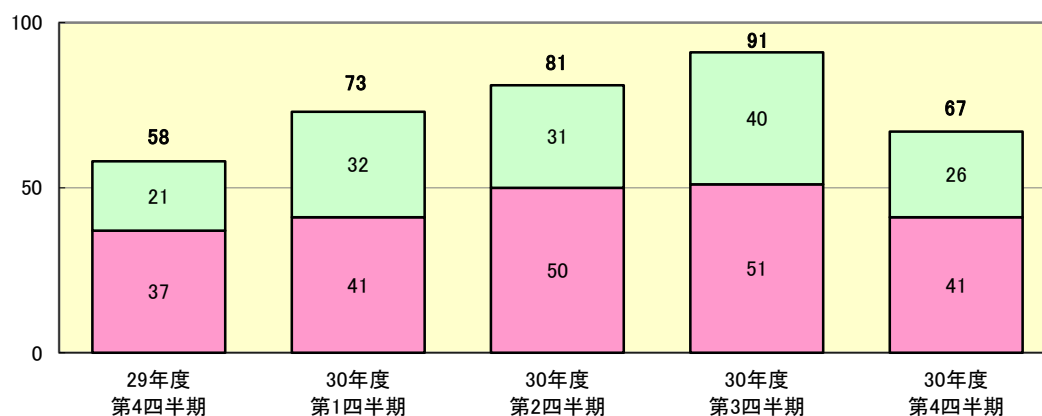
収入減	<p>○ 年金生活者でカードローンとクレジットカードを利用している。企業年金が破たんし、年間30万円も収入が減る。銀行のカードローンも含めて任意整理は可能か。</p>
生活費不足	<p>○ 2社からの借入れを銀行のおまとめローンにしようかと考えている。返済方法はリボ払いと残高スライド方式のどちらがよいのか。</p>
住宅ローン	<p>○ 住宅ローンを借りている父が意識不明である。回復の見込みが不明ななかで、今後の住宅ローンはどうなるのか。</p> <p>○ 住宅ローンの返済が厳しい。自宅を売却すれば完済できるが、家族が反対している。銀行に返済猶予を依頼できるか。</p>
遊興費・ギャンブル等	<p>○ 貸付自粛制度を利用したいが、登録しておけば借入れできないことが約束されるのか。</p>
本人を含む家族の病気	<p>○ 夫が倒れて意識不明となった。夫は住宅ローン以外にも借入があり、督促状が届いている。今後の返済をどうすればよいか。</p>
教育費	<p>○ 教育資金のため、銀行や消費者金融からローンを借りた。返済が厳しいのでおまとめローンを銀行に申し込んだが断られた。今後どうすればよいか。</p>

## 2. 中小企業向け融資に関する相談窓口の実施状況

相談等の主な内容を見ると、「銀行対応・その他」に関するものが15件、「与信管理・回収」に関するものが14件、「新規融資」、「担保・保証・金利等」に関するものがそれぞれ9件寄せられた。

図表 18 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)

(件)



### ○ 当四半期の主な相談事例

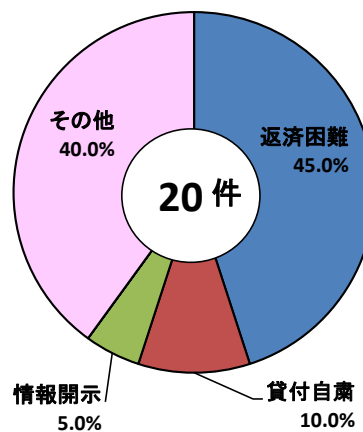
銀行対応・ その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 保証協会付融資の借換えをするにあたり、銀行の同意が必要であるが、時間がかかると言われている。そんなに時間がかかるものか。</li> </ul>
与信管理・ 回収	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 銀行が繰上返済に応じない、繰上返済するなら外国為替取引など他の与信取引も中止すると言われたが、問題はないのか。</li> <li>○ 保証協会付融資のリスケ中であるが、銀行に預けている定期預金の払戻しに応じてくれない。</li> </ul>
新規融資	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 銀行へ借入を申し込んだが実行時期について回答がない。いつ頃借入ができるものか。</li> </ul>
担保・保証・ 金利等	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 経営者保証ガイドラインで保証解除を検討しているが、手形貸付や割引手形も含まれるのか。</li> </ul>

### 3. カードローン相談・苦情窓口の実施状況

当四半期に受け付けた相談等は20件であった。

図表 19 カードローン相談・苦情窓口 受付状況 (当四半期)

理由	件数	構成比
返済困難	9	45.0%
貸付自粛	2	10.0%
情報開示	1	5.0%
過払金請求	0	0.0%
その他	8	40.0%
合計	20	100.0%

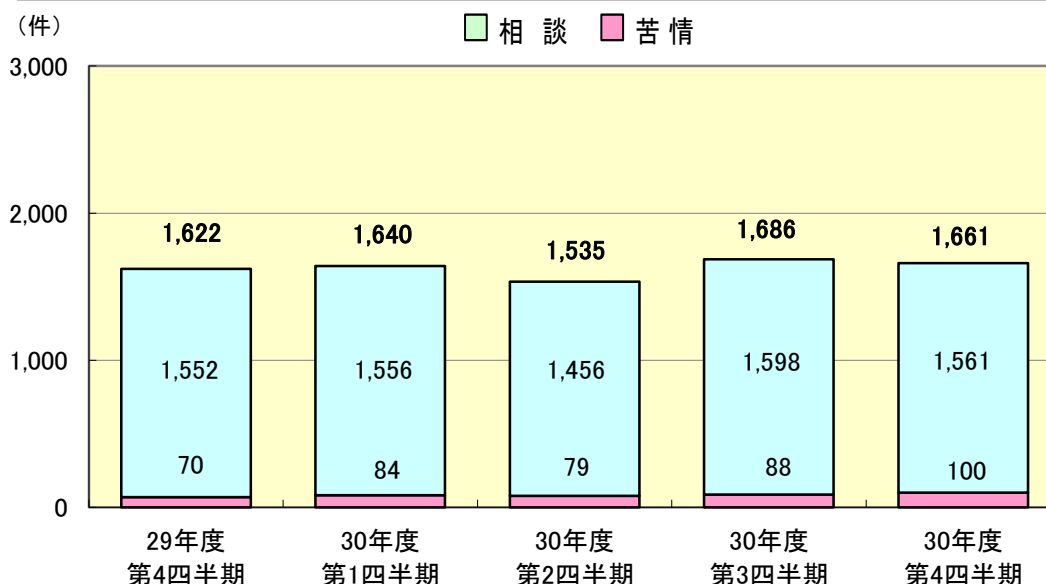


(注) カードローンについての主な事例は、p. 12 (相談事例) および p. 24 (カウンセリング事例) を参照。

#### IV. 各地銀行協会における相談・苦情の受付状況

各地の銀行協会が運営する「銀行とりひき相談所」は50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 20 各地銀行協会における相談および苦情の受付件数の推移(四半期別)



図表 21 各地銀行協会における相談および苦情の業務分類別件数・構成比(当四半期)

(単位: 件)

業務分類	相談		苦情			相談・苦情合計			
	件数	構成比	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比	
加入銀行	220	14.1%	▲ 16.7%	4	4.0%	-	224	13.5%	▲ 15.2%
銀行協会	100	6.4%	19.0%	-	-	-	100	6.0%	19.0%
預金業務	494	31.6%	▲ 3.3%	39	39.0%	50.0%	533	32.1%	▲ 0.7%
貸出業務	212	13.6%	16.5%	21	21.0%	▲ 22.2%	233	14.0%	11.5%
内国為替業務	41	2.6%	24.2%	5	5.0%	66.7%	46	2.8%	27.8%
手形交換	85	5.4%	39.3%	0	0.0%	▲ 100.0%	85	5.1%	34.9%
外国為替業務	33	2.1%	▲ 21.4%	2	2.0%	▲ 50.0%	35	2.1%	▲ 23.9%
チャネル業務	38	2.4%	▲ 24.0%	6	6.0%	20.0%	44	2.6%	▲ 20.0%
証券業務(窓販)	23	1.5%	▲ 17.9%	14	14.0%	100.0%	37	2.2%	5.7%
保険業務(窓販)	9	0.6%	800.0%	3	3.0%	▲ 40.0%	12	0.7%	100.0%
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	71	4.5%	▲ 6.6%	4	4.0%	▲ 20.0%	75	4.5%	▲ 7.4%
その他	235	15.1%	▲ 11.7%	2	2.0%	▲ 50.0%	237	14.3%	▲ 12.2%
<b>合計</b>	<b>1,561</b>	<b>100.0%</b>	<b>▲ 2.3%</b>	<b>100</b>	<b>100.0%</b>	<b>13.6%</b>	<b>1,661</b>	<b>100.0%</b>	<b>▲ 1.5%</b>

※大阪銀行協会で行っているカウンセリングサービスは、業務分類「銀行協会」に含む。

## 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	・本部・店舗の所在地・電話番号、銀行コード、店番号
	合併・統廃合	・銀行の合併、店舗の統廃合
	銀行経営・決算	・休日・営業時間、決算、ディスクロージャー、自己資本比率規制
	その他	
銀行協会		・全銀協相談室、カウンセリングサービス、個人情報センター等に関する照会
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
	その他	・時効、遡求、電子記録債権
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 ・稼働日・稼働時間、手数料、引出し限度額
	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)
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、金販法、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

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)
応対姿勢	態度・言葉遣い
	ATM誘導等、店頭応対方法への不満
	その他(上記以外)
商品・サービス	顧客からの被害発生の申出
	ATM・システム機能に対する改善要望
	その他(上記以外)
広告宣伝	広告宣伝物・説明資料による誤認
	広告宣伝物・説明資料の改善要望
	その他(上記以外)
店舗等設備	顧客からの被害発生の申出
	店舗網・店舗設備等に対する改善要望
	その他(上記以外)
取引方針	与信姿勢への不満
	取引方針・判断への不満
	その他(上記以外)
経営方針	新聞報道や経営方針等
事務の錯誤・遅延	オペレーションミス等、銀行側の作為によるミス
	期日管理や処理もれ等、銀行側の不作為
	その他(上記以外)
その他の改善	伝票・必要書類に対する改善要望等
	その他業務全般に対する改善要望等
	その他(上記以外)
その他	外部要因・他社要因
	その他(上記以外)
個人情報保護	利用目的の特定
	利用目的による制限
	適正な取得
	利用目的の同意
	取得する情報項目
	申込書等の返却
	同意のない提供
	安全管理・委託先監督等
	漏えい・紛失等
	開示等
	利用目的の通知・明示等
	データ内容の正確性確保等
	外国にある第三者への提供制限
	匿名加工情報の取扱い
	その他(上記以外)