

全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況
(2020年度第1四半期)

2020年9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2020年度第1四半期（2020年4月～6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	19
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	25
IV. 各地銀行協会における相談・苦情の受付状況	29
V. その他	30

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

4,760件（前期比 584件増（+14.0%）、および前年同期比 714件増（+17.6%））（図表1参照）。

2020年4月の相談・苦情件数は7年ぶりの高水準であった。

② 相談件数

3,870件（前期比 710件増（+22.5%））。

業務分類別では、「預金業務」（696件（18.0%））、「その他」（668件（17.3%））、「銀行協会」（637件（16.5%））の順（図表2・3参照）。

2020年4月のカウンセリングサービス、および中小企業向け融資に関する相談窓口への相談件数は過去最多であった。

③ 苦情件数

890件（前期比 126件減（▲12.4%））。

業務分類別では、「預金業務」（265件（29.8%））、「貸出業務」（169件（19.0%））、「チャネル業務」（86件（9.7%））、「証券業務（窓販）」（82件（9.2%））の順（図表2・3参照）。

④ 新型コロナウイルス感染症の影響に関する相談・苦情

新型コロナウイルス感染症の拡大の影響を受け、住宅ローン等の返済困難に関するカウンセリングサービスへの相談や、事業資金の新規融資、返済条件の変更、制度融資・給付金の受取手続きなど中小企業の資金繰りに関する相談、手形の不渡りに関する問い合わせが大幅に増加した。また、銀行窓口・ATMの消毒徹底などの感染予防や、銀行への電話がつかないといった苦情が寄せられた。

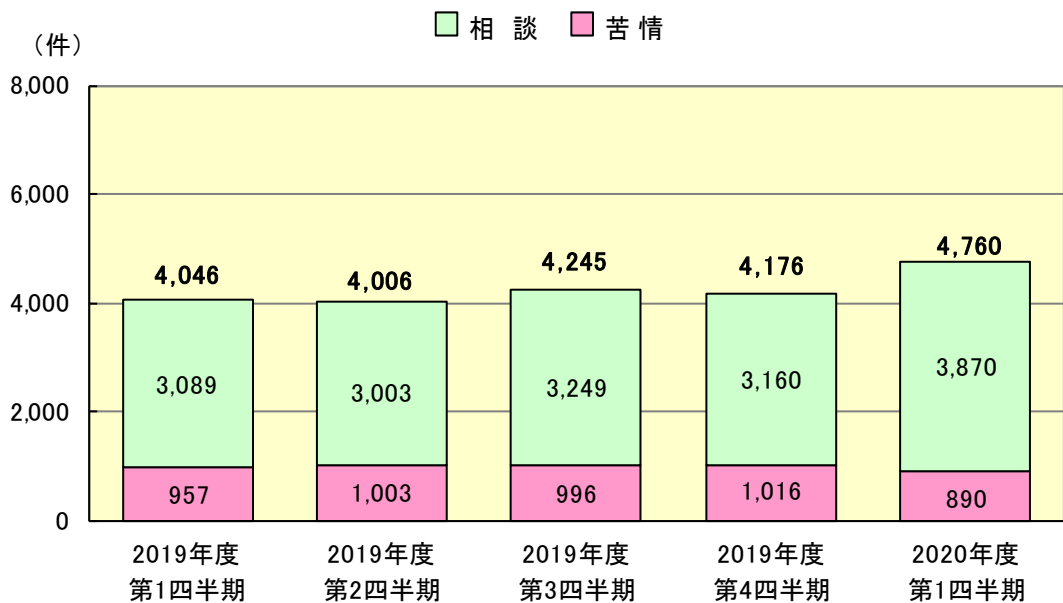
⑤ リスク性商品の苦情

「証券業務（窓販）」は前期・前年同期に比して増加（前期比+15.5%、前年同期比+32.3%）したが、「保険業務（窓販）」は前期・前年同期に比して減少した（前期比▲8.0%、前年同期比▲19.3%）。

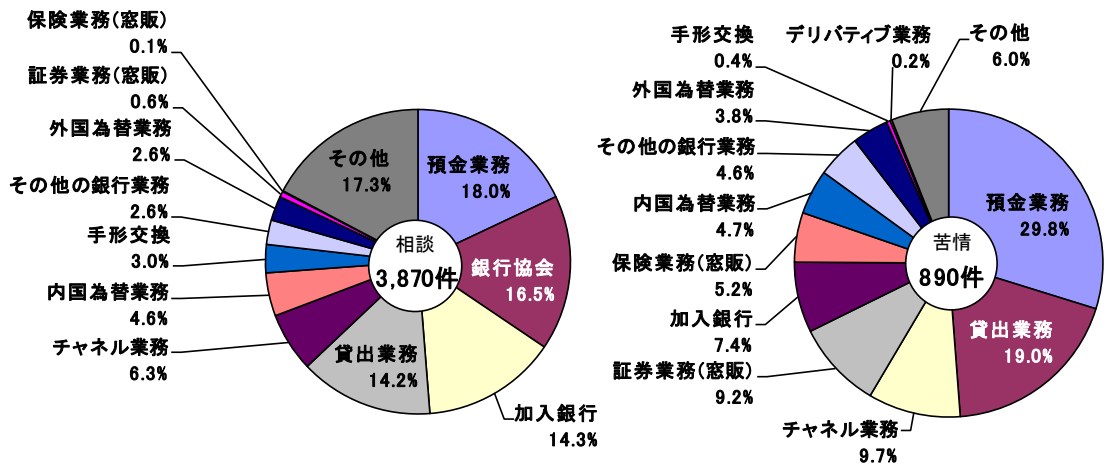
⑥ 外国為替業務の苦情

外貨預金、海外送金業務における苦情の減少を主因に、前期・前年同期に比して減少した（前期比▲46.0%、前年同期比▲60.9%）。

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、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1参照。

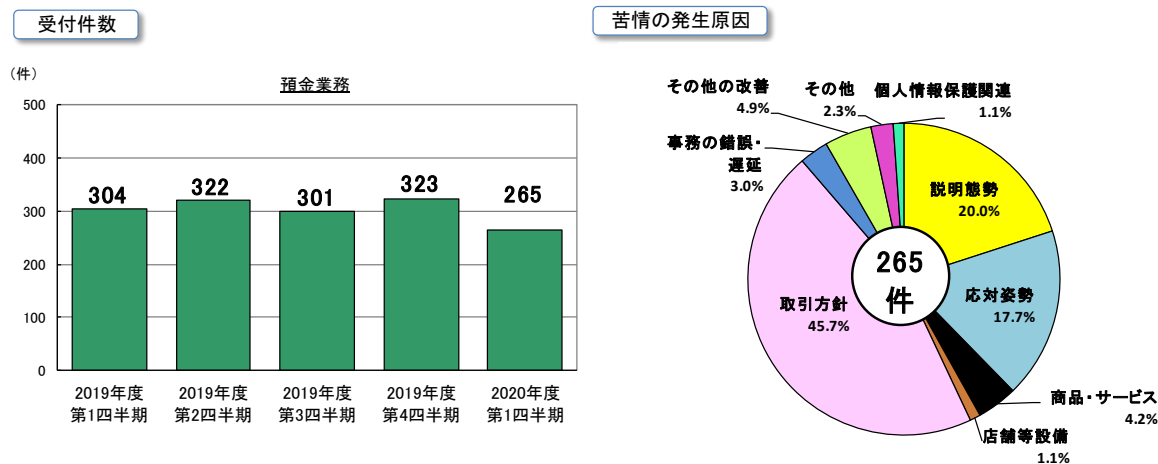
2. 苦情の受付状況

- 当四半期の苦情件数は、**890 件（前期比▲12.4%）**。
- 業務分類別では、前期同様「預金業務」、「貸出業務」の割合が約 5 割を占めている。
- 当四半期は、新型コロナウイルス感染症による市況の悪化の影響を受け、証券業務の苦情が増加した。

（1）業務分類別の受付状況

預金業務…265 件（前期比▲18.0%）

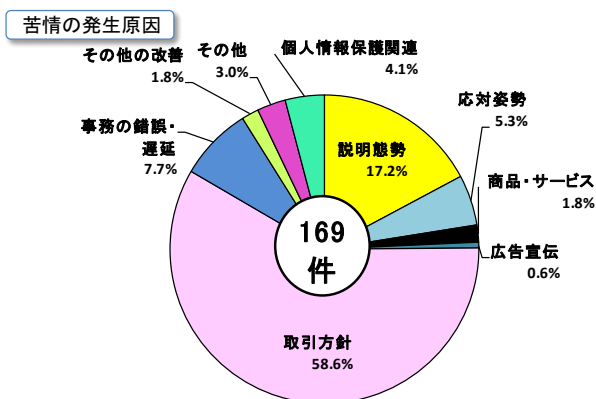
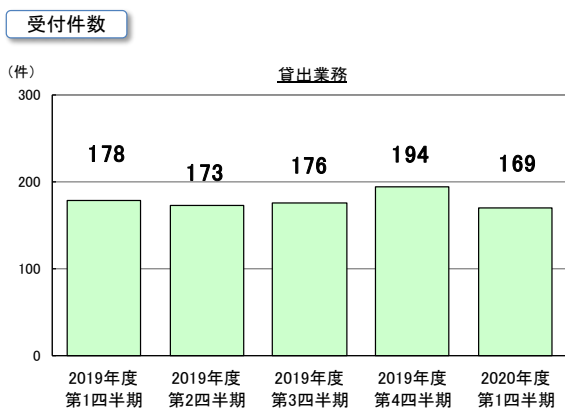
- 苦情件数は、前期に比して大幅に減少した。
- 口座解約・払戻し、口座開設、相続に関する苦情が多かった。
- 典型的な事例は、以下のとおり。
 - ・ 口座開設を謝絶された。思い当たる理由がなく、理由を尋ねても「総合的判断」の一言で済まされた。納得がいかない。
 - ・ 口座開設を依頼したが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、手続きに時間がかかることを理由に再来店やインターネットによる手続きを促された。
 - ・ 相続が発生し、必要書類を揃えて銀行に提出したものの、なかなか手続が進まない。
 - ・ 新型コロナウイルス感染防止のため、面会できない入院中の高齢者に代わって払戻を依頼したが、断られた。



（注） 発生原因の内訳は資料 2 参照

貸出業務…169 件（前期比▲12.9%）

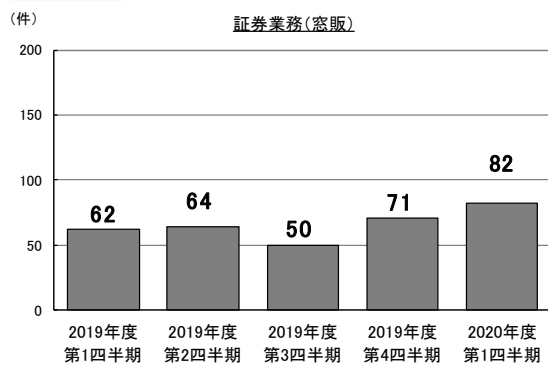
- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 事業資金に関する苦情が全体の 4 割以上を占め、次いで住宅ローン、消費者ローンに関する苦情が多かった。
- 新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、事業資金の新規借入や返済条件変更、制度融資の手続きに関する苦情のほか、住宅ローンの条件変更に関する苦情等が寄せられた。
- 事業資金については、新型コロナウイルス感染症関連以外でも、新規融資の謝絶、条件変更、管理・回収の扱いに関する苦情等が寄せられた。
- 住宅ローンについては、新規にローンを借りる際の説明不足、既契約の適用金利の見直しに関する苦情等が寄せられた。
- カードローンについては、広告・勧誘方法や返済方法に関する苦情等が寄せられた。



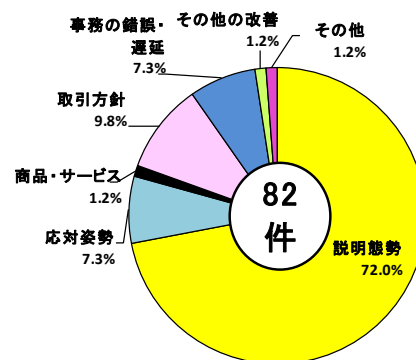
証券業務（窓販）…82 件（前期比+15.5%）

- 苦情件数は、新型コロナウイルス感染症による市況悪化の影響もあり、前期に続き増加した。
- 証券業務の苦情のうち、全体の約 8 割が投資信託についてであり、大半が損失補てんに関する申出であった。
- 発生原因別では、説明態勢に関するものが 7 割を超えた。
- 市況の状況報告や売却タイミングに関するアドバイスなど、銀行から適切なフォローがされなかったとの苦情も寄せられた。
- 投資信託以外では、外債、ファンドラップや仕組債に関する苦情等があった。
- 全体の件数のうち 2 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



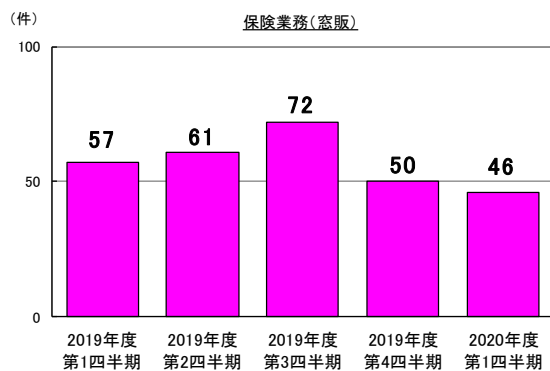
苦情の発生原因



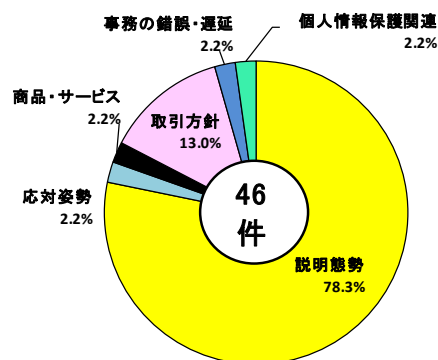
保険業務（窓販）…46 件（前期比▲8.0%）

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- **全てが生命保険契約**に関する苦情であり、うち外貨建ての保険契約に関する苦情が7割強を占めた。
- 苦情の原因は、**為替リスクや元本割れリスクの説明が不十分**というものが多い。
- 全体の件数のうち3割強が家族等の親族からの苦情の申出であった。

受付件数



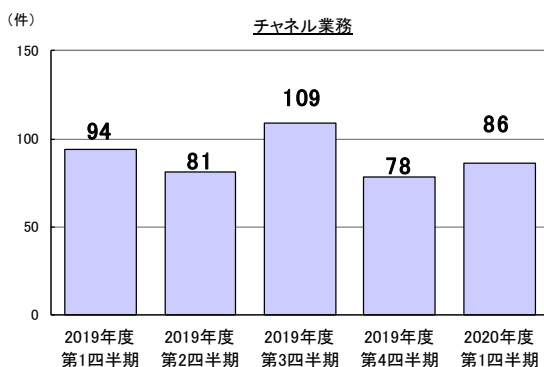
苦情の発生原因



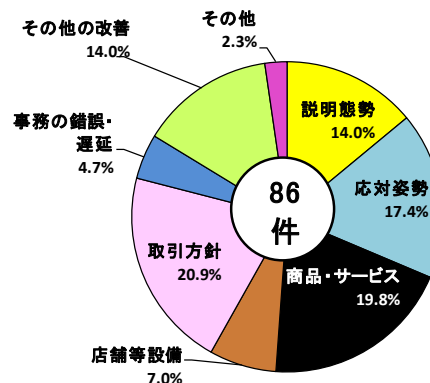
チャネル業務…86 件（前期比+10.3%）

- **CD・ATM 取引に関する苦情が全体の5割強**を占めた。そのほかクレジットカード・デビットカードやインターネット・モバイルバンキング等に関するものがあった。
- CD・ATM 取引に関する典型的な事例は以下のとおり。
 - ・新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、ATM 画面をこまめに消毒してほしい。
 - ・ATM が撤去され、最寄りの ATM が遠くなり不便になった。
- 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。

受付件数



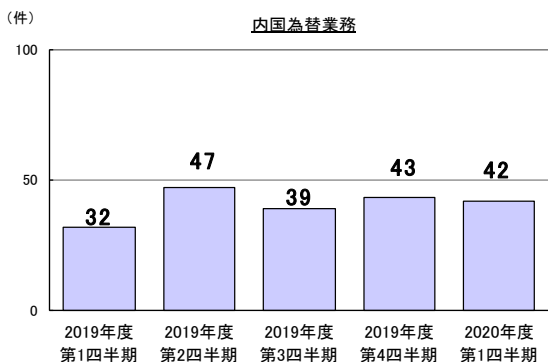
苦情の発生原因



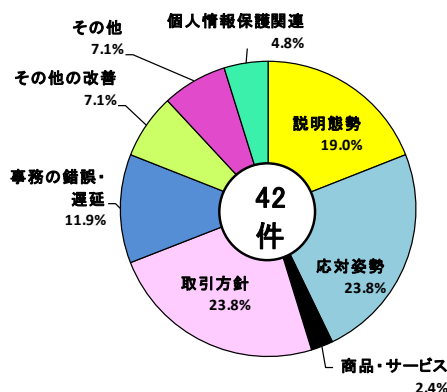
内国為替業務…42 件（前期比▲2.3%）

- 誤振込に関する苦情が引き続き多く、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寄せられた。
- そのほか、振込の手数料、本人確認書類の提示、入金確認ができないことへの苦情等が寄せられた。

受付件数



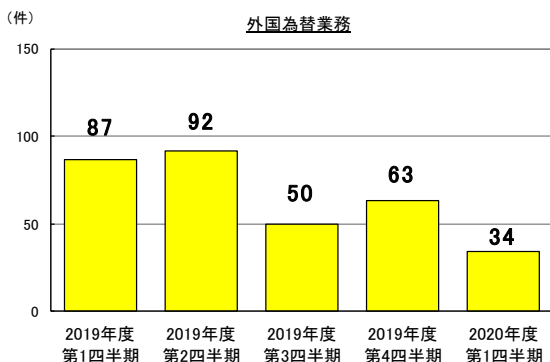
苦情の発生原因



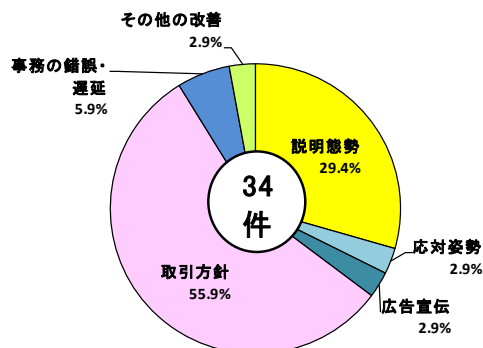
外国為替業務…34 件（前期比▲46.0%）

- 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減少を主因に、前期に比して苦情が減少した。
- 海外送金に関しては、銀行に受付を断られた、着金しているにもかかわらず入金処理をしてくれない、取引目的に関する証拠資料の提出依頼が不満だといった苦情が寄せられた。
- 外貨預金に関しては、為替リスク等の商品内容の説明を十分に受けていない、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため郵送による解約手続を受け付けるべきである、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…2件（前期比0.0%）

- デリバティブ内在預金の中途解約に関する苦情が寄せられた。

その他の銀行業務…41件（前期比▲28.1%）

- 口座振替や、資産運用関係に関する苦情が5割強を占め、次いで貸金庫等保管サービスに関する苦情が多かった。
- 資産運用関係では、遺言信託に関する苦情等が寄せられた。
- 口座振替では、事務手続に関する苦情、通貨・両替では手数料に関する苦情等が寄せられた。

加入銀行…66件（前期比+83.3%）

- 苦情件数は、新型コロナウイルス感染症への対応に関する苦情の増加を主因に、前期に比して増加した。
- 新型コロナウイルス感染症が騒がれているのに、銀行員がマスクをしていない、店内の換気が不十分であるといった感染予防に関する苦情が寄せられた。
- 新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う勤務体制等の影響を受け、銀行への電話がつながりづらい、昼休みの実施に係る事前の告知が不十分といった苦情が寄せられた。

その他…53件（前期比▲44.8%）

- 「その他」の全体の9割を占める金融関連業法等と金融犯罪関連の苦情が、前期に比して大幅に減少した。
- 金融犯罪関連の典型的な事例は、以下のとおり。
 - ・不正払出し・不正送金・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、マネー・ローンダリング/テロ資金供与対策で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寄せられた。

(2) 当四半期の主な苦情事例

預金業務

- 子供3人の口座開設のために銀行に出向いたところ、窓口で「緊急事態宣言が出ているなか、今必要ですか。」との失礼な言い方で言われた。言い分はわかるが、言い方に不満である。
- 営業目的で実家に来訪した行員が45分間も話して帰ったようである。新型コロナウイルス感染症が騒がれている中、万一、当該行員が感染者で家族に移していたら責任がとれるのか。
- 銀行の窓口で硬貨を入金したが、まとまった量のため、入金額よりも高額の手数料がかかったことに不満がある。
- 葬儀費用を払い出そうと問い合わせたところ、A銀行は相続預金の仮払いで対応してくれたが、B銀行は法定相続人全員の署名と印鑑登録証明書が必要と言われた。仮払い制度を利用できず、不満である。

貸出業務

- 融資の承認が下りたため、金銭消費貸借契約締結の10日後に実行することとなっていたが、新型コロナウイルス感染防止のための外出自粛要請により、1か月延期すると連絡があった。納得できない。
- 新型コロナウイルス感染症の影響で銀行に住宅ローンの返済について相談した際、「新しい仕事は探しているか」「面接を受けたか」などと言われた。外出自粛が要請されているのに、積極的な外出を勧めるような物言いに不満である。
- (アパート経営者から) 新型コロナウイルス感染症の影響で入居予定者からキャンセルされたり、家賃の滞納が発生しており、ローンの返済額が家賃収入を超過してしまった。銀行に金利の引下げを要請したが、融資はするが利下げは出来ないと言われ困っている。
- 新型コロナウイルス感染症緊急対策資金の融資を受けた際に、利息、保証料、印紙代について何ら説明がなく差し引かれた。その後、県から書類が届き、利息分は半年後に県から振り込まれると分かった。銀行の説明不足に不満である。

証券業務	<ul style="list-style-type: none">○ 2か月前に投資信託を購入したところ、新型コロナウイルス感染症の影響で基準価額が急激に下落し、強制償還されて損失が確定した。もっと早く連絡してくれていたら、損失を回避できたと思う。銀行には責任を感じてほしい。○ ファンドラップを契約した際に3か月は資金退避コースに動かせないとの説明を受けたので、値下がりしても動かさずにいたが、約款を詳しく見ると、運用開始後いつでも資金移動可能となっている。説明相違があったので、損失を補てんしてほしい。
保険業務	<ul style="list-style-type: none">○ 80代の母が銀行で生命保険を5口も契約させられていた。税理士からは相続対策にもなっていないと言われ、不満である。原状回復を求める。○ 義父の医療費支払いのために預金等を確認したところ、ほとんどが複数の外貨建て生命保険の保険料に充てられていたことが分かった。本人は介護老人保健施設におり新型コロナウイルス感染防止のため家族すら面談できないが、原状回復してほしい。
チャネル業務	<ul style="list-style-type: none">○ ATMのタッチパネルを多数の人が接触しているにも拘らず、消毒液の用意がなかったので、改善してほしい。○ ATMで電子マネーのチャージができるようにしてほしい。○ (全盲の方から) アプリ開発の際、アクセシビリティの観点から画面を読み上げる機能を付けるというルールが定められている。ほとんどの銀行のアプリに当該機能が付いていないので、全盲の人への配慮をお願いしたい。

内国為替業務	<ul style="list-style-type: none">○ 誤振込を受け、組戻承諾書に署名捺印して返送するよう求められている。こちらには何のメリットもなく、誤振込した本人や仕向銀行からの謝罪もない。手間ばかりかけさせられ不満である。○ 振込依頼人名を誤ったため、組戻手続きのため昨日から銀行に電話しているが、新型コロナウイルス感染症の影響で受付体制が縮小されており、繋がらない。メールを送っても返信がなく、不満である。○ 行員に用件を聞かれ、振込と答えると記帳台に案内され、消毒していないボールペンを渡され、マスクを外して話しかけられた。高齢者なのに、新型コロナウイルス感染症に感染したらどうするのか。
外国為替業務	<ul style="list-style-type: none">○ 外出自粛要請が出ているので、外貨預金を他行に移すにあたって書類のやり取りを郵送とするよう依頼したが、断られた。他行は応じてくれたので納得できない。○ 米国の口座を解約し小切手を送ってもらったが、取立てを依頼してもマネー・ローンダリングのためとして門前払いされた。60年も取引があるのに、審査もせず断るのはおかしい。
その他の銀行業務	<ul style="list-style-type: none">○ 口座振替契約の解約を申し出たが、解約に応じてくれず、1回のみ停止であれば可能と言われた。解約に応じてくれず不満である。○ 銀行の窓口で硬貨から紙幣への両替を依頼したら、手数料が掛かると言われた。両替機を利用しようとしたが、紙幣から硬貨に両替する機能しかなく、ATMは硬貨を取り扱う機種になっていない。当該行の対応はおかしいのではないか。

加入銀行	<ul style="list-style-type: none">○ 新型コロナウイルス感染症が終息せず、緊急事態宣言が出されて人の移動を7割減らすよう要請されている社会的状況に鑑み、銀行はもっと出社人数を減らすようにすべきである。○ 12時前に銀行の支店に出向いたら、有人店舗なのにシャッターが降りていた。新型コロナウイルス感染拡大防止のためとの説明があったが、事前の告知が不十分である。○ 新型コロナウイルス感染症の影響だと思うが、何回電話を架けても繋がらないので、改善してほしい。
その他	<ul style="list-style-type: none">○ 両親が特殊詐欺に遭い、キャッシュカードを渡して暗証番号も伝えてしまい、預金をほぼ全額引き出されてしまった。警察を騙る者がキャッシュカードにハサミを入れ、証拠品として持ち帰るという手口であったが、重過失として補償が受けられないことに不満である。○ 夫の代理で10万円を少し超える金額の振込を依頼した際に、(取引時確認として)夫の勤務先のほか、年収や資産状況まで聞かれ、不満である。

チェックポイント

新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、資金繰りや感染予防等に関する苦情が多く寄せられた。

3. 相談の受付状況

- 当四半期の相談件数は、3,870件（前期比+22.5%）と大幅に増加した。特に、新型コロナウイルス感染症の影響等により、「貸出業務（+85.2%）」、「手形交換（+134.7%）」、「銀行協会業務（主にカウンセリングサービス）（+82.5%）」の相談が大幅に増加した。
- 業務分類別では、「預金業務」が最も多く、次いで「その他」、「銀行協会」、「加入銀行」、「貸出業務」となった。
- 「預金業務」では、口座解約・払戻し、口座開設、相続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。
 - ・ 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、どうすればよいか。
 - ・ 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。
 - ・ 相続預金がどこの銀行にあるか調べる方法はあるか。
 - ・ 相続に必要な書類や手続を教えてください。
 - ・ 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。
 - ・ 休眠預金となる基準や通知方法について知りたい。
- 「貸出業務」では、事業資金の新規借入の手続きや返済に関する相談が5割強を占め、住宅ローン、カードローンを含む消費者ローンに関する相談とあわせて9割弱を占めた。
- **新型コロナウイルス感染症の影響による相談の受付状況は以下のとおり。**
 - ・ 資金繰りの悪化により、事業資金の新規融資や条件変更など中小企業向け融資に関する相談窓口への相談が大幅に増加した（前期比+207.1%^{注1}）。また、「その他」業務として、政府系金融機関等の「加入銀行以外の金融機関」に関する融資等の相談（前期比+26.4%）や、各種給付金の制度の概要・受取時期等に関する問い合わせが大幅に増加した。
 - ・ 収入減少等により、住宅ローン・カードローンの返済困難に関するカウンセリングサービスへの相談が大幅に増加した（前期比+250.7%^{注2}）。
 - ・ 手形の不渡り猶予との報道等を受け、「手形交換」の「不渡り」に関する問い合わせが大幅に増加した（前期比+1066.7%）。
 - ・ 銀行への電話が繋がらないことにより、「加入銀行」の電話番号等に関する問い合わせが増加した。
- 「外国為替業務」では、海外送金や外貨建て小切手の取立依頼に関する相談が多かった。
- 「その他」では、マネー・ローンダリング/テロ資金供与対策で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の相談が大きく減少した（当四半期48件、前期152件、前々期155件）。
- 「その他」の「金融犯罪関連」では、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引き続き減少した（当四半期22件、前期63件、前々期72件）。

（注1）本増減比の件数は中小企業向け融資に関する相談窓口への相談件数であり、p. 27の苦情を含む件数とは一致しない。

（注2）本増減比の件数はカウンセリングサービス制度の説明に止まり、具体的な同サービスの実施には至らなかった相談も含むため、p. 25の実施件数とは一致しない。

○当四半期の主な相談事例

預金業務

- 知人に騙され預金口座が凍結された。特別定額給付金を受け取りたいが、凍結口座名義人リストに載っていると口座開設はできないのか。
- 新型コロナウイルス感染症の影響により、銀行経営への影響が懸念される。決済用預金への預入れを検討した方がよいか。
- (国際交流センターから) 外国人が口座を開設する際、最近では在留カードで本人確認をするため、通称名での口座開設が謝絶される。通称名では開設できなくなったのか。

貸出業務

- 新型コロナウイルス感染症の影響で住宅ローンの返済が厳しくなった場合に全国銀行個人信用情報センターへの延滞情報の登録を猶予する特例措置はないのか。
- 新型コロナウイルス感染症の影響を受けた会社等が、政府系金融機関と同じように、民間金融機関でも無利子無担保の融資を受けられるようになったと聞いたが、どのようなものか。
- 銀行がリスクに応じてくれそうだが、事務手続きに手数料がかかるという。新型コロナウイルス感染症の影響で大変なときであるので、減免措置はとられないのか。
- 永住権を3年以内に取得する予定であるが、現時点で外国籍でも利用できる住宅ローンを取り扱っている銀行はあるか。
- (個人事業主から) 新型コロナウイルス感染症の影響で売上が落ちたため信用保証協会のセーフティネット貸付を利用したいが、銀行で認定の代理申請と信用保証協会への審査依頼を一括して手続き可能になったと聞いた。どのようにしたらよいか。
- 新型コロナウイルス感染症の影響で住宅ローンの返済が厳しいので、金利の引下げを依頼したところ、元金据え置きなら対応すると言われたが、据置期間終了後の返済額が増加してしまう。金利引き下げは無理なのか。

<p>内国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 父親が高齢で新型コロナウイルス感染症への感染が心配であるが、銀行窓口で振込をしなければならない。何か対策はないか。 ○ (視覚障がい者のガイドヘルパーから) 視覚障がい者はATMで振込等ができないため、ある銀行では窓口手続き時の振込手数料がATMと同じ金額となっているが、すべての銀行で同じ扱いではないのか。
<p>外国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 米国財務省から給付された「Economic Impact Payment (米国コロナ対策給付金)」の小切手を換金できる国内の銀行を教えてほしい。
<p>チャネル業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、インターネットバンキングをできるだけ利用したいと思うが、手数料を安くする方法はあるか。 ○ 高齢なので、新型コロナウイルス感染症の感染が心配で、ATMの利用を躊躇する。ATMを介した感染防止策として、どういうことが行われているか。 ○ (消費生活センターから) ブランドデビットカードにより支払いをしたが、加盟店の誤請求で2回高額を引き落とされた。即時返還を求めたが、1か月くらいはかかるとのこと。そんなにかかるものなのか。
<p>その他の銀行業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2024年上期に新しい紙幣が発行されるようであるが、現在使用している紙幣はいつまで使えるのか。 ○ 新型コロナウイルス感染症の影響で口座振替の引落日を3か月延期したが、当社の振替は年1回しかないため、口座振替の13か月ルールに抵触してしまう。例えば、15か月にするよう依頼できないか。

その他

- 2020年2月以降に発行された旅券（パスポート）は、住所記載欄（所持人記入欄）がないため、税法上の住所等確認書類として利用できなくなったという理解でよいか。
- マイナンバーの預金口座への紐づけは義務付けられているのか。未だであれば、いつ頃から開始されるのか。

 **チェックポイント**

新型コロナウイルス感染症の拡大の影響を受け、返済条件の変更や新規融資、制度融資など資金繰りに関する相談が多く寄せられた。

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					
	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	696	18.0%	2	0.3%	265	29.8%	▲58	▲18.0%	961	20.2%	▲56	▲5.5%
貸出業務	550	14.2%	253	85.2%	169	19.0%	▲25	▲12.9%	719	15.1%	228	46.4%
内国為替業務	177	4.6%	24	15.7%	42	4.7%	▲1	▲2.3%	219	4.6%	23	11.7%
手形交換	115	3.0%	66	134.7%	4	0.4%	1	33.3%	119	2.5%	67	128.8%
外国為替業務	100	2.6%	12	13.6%	34	3.8%	▲29	▲46.0%	134	2.8%	▲17	▲11.3%
チャネル業務	245	6.3%	▲21	▲7.9%	86	9.7%	8	10.3%	331	7.0%	▲13	▲3.8%
証券業務(窓販)	22	0.6%	6	37.5%	82	9.2%	11	15.5%	104	2.2%	17	19.5%
保険業務(窓販)	3	0.1%	▲17	▲85.0%	46	5.2%	▲4	▲8.0%	49	1.0%	▲21	▲30.0%
デリバティブ業務	0	0.0%	▲2	▲100.0%	2	0.2%	0	0.0%	2	0.0%	▲2	▲50.0%
その他の銀行業務	102	2.6%	▲19	▲15.7%	41	4.6%	▲16	▲28.1%	143	3.0%	▲35	▲19.7%
加入銀行	555	14.3%	80	16.8%	66	7.4%	30	83.3%	621	13.0%	110	21.5%
銀行協会	637	16.5%	288	82.5%	-	-	-	-	637	13.4%	288	82.5%
その他	668	17.3%	38	6.0%	53	6.0%	▲43	▲44.8%	721	15.1%	▲5	▲0.7%
加入銀行以外の金融機関	254	6.6%	53	26.4%	0	-	0	-	254	5.3%	53	26.4%
金融犯罪関連	191	4.9%	▲13	▲6.4%	26	2.9%	▲16	▲38.1%	217	4.6%	▲29	▲11.8%
合計	3,870	100.0%	710	22.5%	890	100.0%	▲126	▲12.4%	4,760	100.0%	584	14.0%

(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、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。

図表4 苦情処理手続受付件数の推移(四半期別)

(単位:件)

	2019年度 第1 四半期	2019年度 第2 四半期	2019年度 第3 四半期	2019年度 第4 四半期	2020年度 第1 四半期
苦情受付件数	957	1,003	996	1016	890
苦情処理手続受付件数	279	256	229	234	201

(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)

	2019年度 第1四半期	2019年度 第2四半期	2019年度 第3四半期	2019年度 第4四半期	2020年度 第1四半期
当四半期中終結件数	284	255	263	220	223
解決	190	157	173	149	158
紛争解決手続を案内	67	68	69	51	54
(うち実際に紛争解決手続 に移行したもの)(注)	37	53	34	35	40
銀行が対応をし尽くし、これ以上対 応はできない	24	21	14	15	7
取下げ	1	8	7	2	3
申出人と連絡取れず	2	1	0	3	1
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	110
1月以上～3月未満	59
3月以上～6月未満	46
6月以上	8
計	223

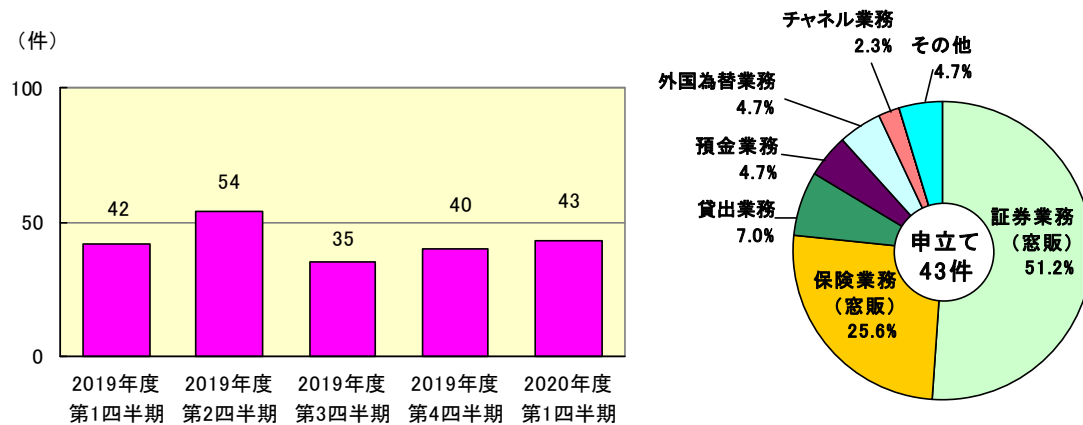
(注)図表6は、苦情申出の受付から、図表5の終結事由に該当するものとして相手方銀行から苦情対応終了の報告を受けるまでの所要期間を示している。

Ⅱ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

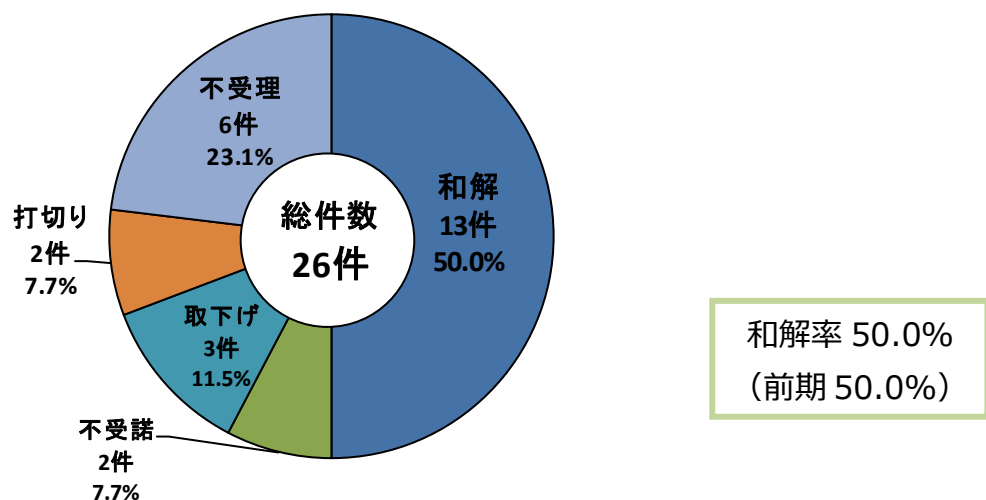
1. 概況

- ・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)**の申立が多かった。
- ・紛争解決手続終結事案における和解率は、前期と変わらず 50.0%。
- ・新型コロナウイルス感染症の感染防止対策として、あっせん委員会の事情聴取期日の延期や、事情聴取場所の変更などの対応を実施した。

図表 7 あっせんの新規申立ての件数の推移(四半期別)および業務分類別構成



図表 8 紛争解決手続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

- ▶ 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+7.5%)。
- ▶ 証券業務と保険業務にかかる申立ての割合が8割弱を占めている。

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	前期増減	前期比	
預金業務		2	4.7%	▲ 1	▲ 33.3%
貸出業務		3	7.0%	▲ 1	▲ 25.0%
内国為替業務		0	0.0%	0	-
手形交換		0	0.0%	0	-
外国為替業務		2	4.7%	▲ 1	▲ 33.3%
	外貨預金等	2	4.7%	0	0.0%
チャンネル業務		1	2.3%	1	-
証券業務(窓販)		22	51.2%	9	69.2%
	投資信託	16	37.2%	8	100.0%
保険業務(窓販)		11	25.6%	0	0.0%
デリバティブ業務		0	0.0%	▲ 2	▲ 100.0%
	為替デリバティブ	0	0.0%	0	-
その他の銀行業務		0	0.0%	▲ 2	▲ 100.0%
加入銀行		0	0.0%	0	-
その他		2	4.7%	0	0.0%
合 計		43	100.0%	3	7.5%

(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						法人	合計
	個人	20歳台 ~50歳台	60歳台	70歳台	80歳台	90歳台		
預金業務	2	1	1	0	0	0	0	2
貸出業務	3	3	0	0	0	0	0	3
内国為替業務	0	0	0	0	0	0	0	0
手形交換	0	0	0	0	0	0	0	0
外国為替業務	2	1	0	1	0	0	0	2
	外貨預金等	2	1	0	1	0	0	2
チャンネル業務	1	1	0	0	0	0	0	1
証券業務(窓販)	22	10	6	4	2	0	0	22
	投資信託	16	9	3	3	1	0	16
保険業務(窓販)	11	6	2	2	1	0	0	11
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
その他の銀行業務	0	0	0	0	0	0	0	0
加入銀行	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	2	2
合 計	41	22	9	7	3	0	2	43
構成比	95.3	51.2	20.9	16.3	7.0	0.0	4.7	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

- 新型コロナウイルスの感染防止対策として、紛争の当事者の意向を確認したうえで、事情聴取期日の延期や事情聴取場所の変更などの対応を実施した。
- 緊急事態宣言解除後は、感染防止に配慮しつつ、テレビ・タブレット会議システム等を積極的に活用した事情聴取を行うなど、柔軟な対応を実施した。

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)

	2019年度 第1 四半期	2019年度 第2 四半期	2019年度 第3 四半期	2019年度 第4 四半期	2020年度 第1 四半期	(参考) 2019年度
当四半期中終結件数	43	47	53	36	26	179
あっせん案の提示後、和解	23	23	23	18	13	87
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	2	0	2	2
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	2	4	5	3	13
紛争解決手続の打ち切り	14	14	12	10	2	50
適格性審査による不受理	4	8	12	3	6	27

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 フ業務	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	4	2	0	0	2	2	11	4	0	0	0	1	26
あっせん案の提示後、和解	1	0	0	0	2	1	6	3	0	0	0	0	13
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	2	0	0	0	0	0	2
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	2	0	0	0	0	1	3
紛争解決手続の打ち切り	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
適格性審査による不受理	3	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	6

図表 13 不受理事案とその事由（当四半期）

(不受理件数 6 件)

申立ての概要	不受理事由	業務規程
不十分な確認手続で払い戻された預金の返還請求	紛争の核心となる事実認定 困難	27条1項(5)
説明不十分で契約させられた金銭消費貸借契約に係る損害賠償等請求	経営方針	27条1項(6)
不適切な対応で契約させられた住宅ローン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)
A T M機による預金払い戻しの際に不明となった現金の支払要求	紛争の核心となる事実認定 困難	27条1項(5)
申立人に無断で振込処理された資金の払戻要求	訴訟終了	27条1項(2)
共同相続人の同意なしに払い戻された相続預金のうち法定相続分相当額の支払要求等	経営方針	27条1項(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認められる場合
- (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	9
3月以上～6月未満	4
6月以上	13
計	26

※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	10
6月以上	5
計	15

※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、B銀行担当者に満期を迎えたため預金を引き続き預け入れたいと伝えたと
ころ、預金よりも利率がよいと勧誘され本件商品を購入したが、本件商品の内容につい
て十分な説明を受けておらず、購入に当たって満期前に預金を解約されていたことか
ら、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さんが本件商品を購入するに当たり、Aさんの
保有金融資産の検証が十分とはいえなかったこと、預金を満期前に解約させて本件商品
を販売しており配慮に欠けていたこと、説明時間や熟慮期間が十分でなかったことを指
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。

【保険業務】

説明不十分で購入させられた外貨建て定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、良い商品があると勧誘を受け、B銀行担当者を信頼し
ていたため勧められるがまま本件商品を購入したが、元本割れが発生したことから、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、投資初心者であり高齢者でもあったAさんが本件
商品を購入するに当たり、本件商品の内容を十分に理解できるだけの説明が尽くされた
か疑問が残ること及びリスク性資産比率についてより配慮すべきであったことを指摘
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。

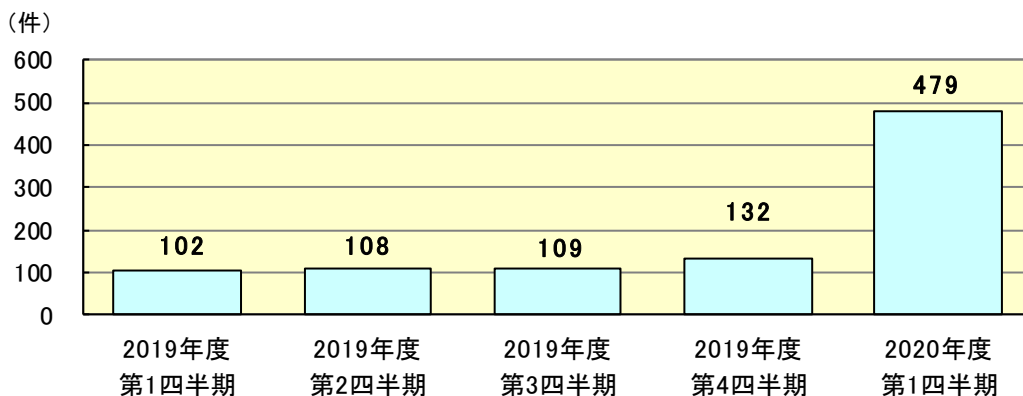
Ⅲ. 全銀協相談室におけるカウンセリングサービス等の実施状況

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。

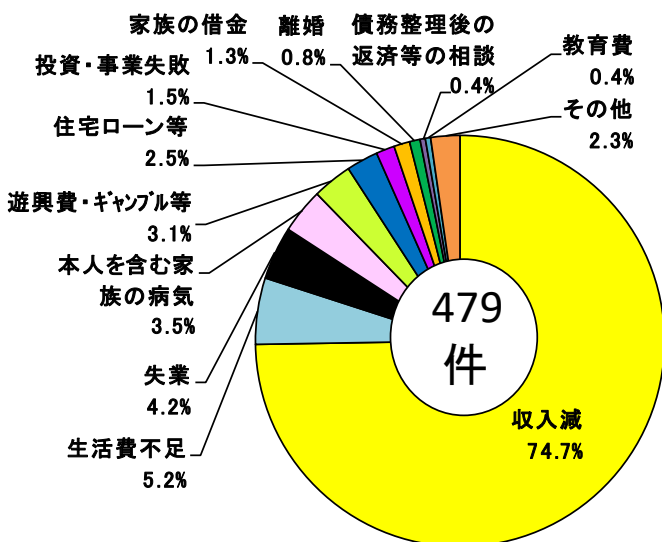
1. カウンセリングサービスの実施状況

- 当四半期における相談件数は479件（前期比+262.9%）。
- 4月は過去最多の285件が寄せられ、その後、5月、6月と徐々に減少したものの、例年と比べ非常に高水準で推移した。

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	254	52.0%
銀行へ取次ぎ	141	28.9%
法テラス(民事法律扶助)を紹介	19	3.9%
銀行を紹介	13	2.7%
住宅金融支援機構を案内	12	2.5%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	6	1.2%
弁護士会を紹介	6	1.2%
個人信用情報機関を紹介	5	1.0%
その他	32	6.6%
合計	488	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。

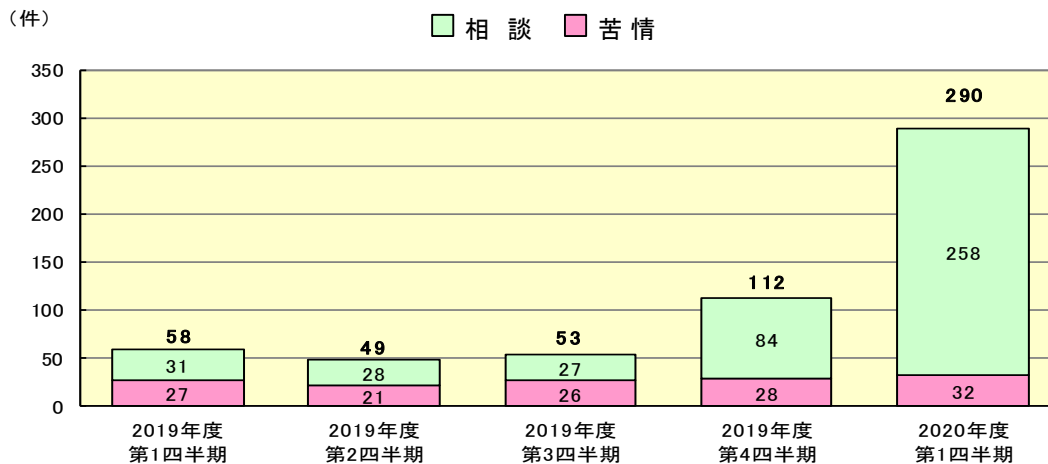
○ 当四半期の主なカウンセリング事例

<p>収入減</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 新型コロナウイルス感染症の影響で収入が減ってしまった。銀行のカードローンとフリーローンの返済が厳しいが、返済猶予に応じてもらえるものか。 ○ 新型コロナウイルス感染症の影響で収入が減り、住宅ローンの返済が厳しくなる。銀行に返済猶予等を依頼した場合、優遇金利が適用外とされたり、条件変更の手数料等をとられることになるのか。 ○ 新型コロナウイルス感染症の影響で在宅ワークが多くなり、収入が減ったため、住宅ローンの返済が厳しくなるかもしれない。どうしたらよいか。
<p>生活費不足</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 母子家庭で新型コロナウイルス感染症の影響により生活資金が減り、カードローンとフリーローンの返済ができない。返済額が半分になれば返済できると思う。減らすことはできないか。 ○ 生活保護を受給しているが、生活資金が足りず、借入れていた。返済をするために儲け話に乗ってしまい、さらに借入れが増え、返済することができない。どうしたらよいか。
<p>失業</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 新型コロナウイルス感染症の影響で派遣切りに遭った。カードローンの返済ができない。どうすればよいか。 ○ 新型コロナウイルス感染症の影響でリストラされた。マンションの住宅ローンの返済ができない。介護もあり地元に戻ることも考えているがマンションは手放したくない。どうすればよいか。
<p>本人を含む 家族の病気</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 精神的疾病を発症し、退職した。借入れの返済ができないが、どうすればよいか。 ○ 20年前に住宅ローンを契約し、返済してきたが、病気を発症して退職した。その後、リハビリをしながらアルバイトをして返済してきたが、別の病が見つかった。返済猶予は無理だろうか。

2. 中小企業向け融資に関する相談窓口の実施状況

- ▶ 当四半期における相談・苦情件数は290件（前期比+158.9%）。
- ▶ 4月は過去最多の168件が寄せられ、その後、5月、6月と徐々に減少したものの、例年と比べ高水準で推移した。
- ▶ 相談等（苦情を含む）の主な内容を見ると、「新規融資」に関するものが170件、「返済条件の変更」が49件、「融資相談その他」に関するものが18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）



○ 当四半期の主な相談事例

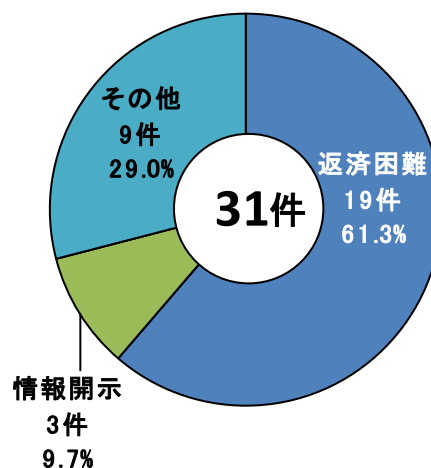
新規融資	<ul style="list-style-type: none"> ○ 新型コロナウイルス感染症の影響で資金繰りに支障を来している。その対策の融資を受けたい。無利子の融資があると聞いたが、どこへ申し込めばよいか。 ○ 新型コロナウイルス感染症の影響で借入れを考えているが、銀行で借入れるにあたって条件があれば聞きたい。
返済条件の変更	<ul style="list-style-type: none"> ○ 個人事業主。新型コロナウイルス感染症の影響で返済が厳しくなっている。既存借入の返済を緩和する方法はあるか。 ○ 接骨院を経営。新型コロナウイルス感染症の影響で売り上げが上がらない。返済を猶予してもらうことはできないだろうか。
融資相談その他	<ul style="list-style-type: none"> ○ セーフティネット4号の認定を受けた。融資の申し込みは民間金融機関と政府系金融機関のどちらが得なのか。違いはあるのか。
担保・保証・金利等	<ul style="list-style-type: none"> ○ 借換えを考えている。現在は代表者の個人保証をつけているが、借換えの際に代表者の個人保証なく借入れることは可能か。

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31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	19	61.3%
貸付自粛	0	0.0%
情報開示	3	9.7%
過払金請求	0	0.0%
その他	9	29.0%
合計	31	100.0%

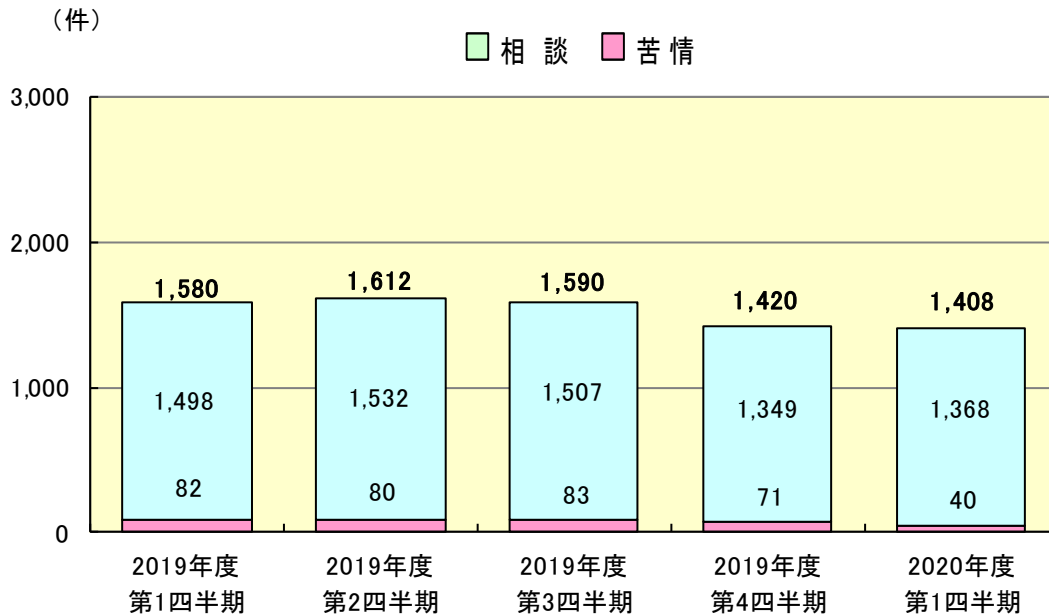


(注) カードローンについての主な事例は、p. 9 (苦情事例) およびp. 26 (カウンセリング事例) を参照。

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	前期比	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比
加入銀行	237	17.3%	13.4%	5	12.5%	▲ 28.6%	242	17.2%	12.0%
銀行協会	78	5.7%	2.6%	-	-	-	78	5.5%	2.6%
預金業務	373	27.3%	▲ 6.3%	14	35.0%	▲ 36.4%	387	27.5%	▲ 7.9%
貸出業務	187	13.7%	3.9%	13	32.5%	▲ 35.0%	200	14.2%	0.0%
内国為替業務	39	2.9%	▲ 17.0%	0	0.0%	▲ 100.0%	39	2.8%	▲ 23.5%
手形交換	70	5.1%	25.0%	0	0.0%	-	70	5.0%	25.0%
外国為替業務	24	1.8%	▲ 29.4%	0	0.0%	▲ 100.0%	24	1.7%	▲ 35.1%
チャネル業務	38	2.8%	22.6%	1	2.5%	▲ 87.5%	39	2.8%	0.0%
証券業務(窓販)	19	1.4%	▲ 17.4%	4	10.0%	300.0%	23	1.6%	▲ 4.2%
保険業務(窓販)	4	0.3%	▲ 20.0%	3	7.5%	▲ 25.0%	7	0.5%	▲ 22.2%
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	69	5.0%	46.8%	0	0.0%	-	69	4.9%	46.8%
その他	230	16.8%	▲ 5.3%	0	0.0%	▲ 100.0%	230	16.3%	▲ 6.1%
合計	1,368	100.0%	1.4%	40	100.0%	▲ 43.7%	1,408	100.0%	▲ 0.8%

※大阪銀行協会で行っているコンサルティングサービスは、業務分類「銀行協会」に含む。

V. その他

○「あっせん委員会運営懇談会」(第29回)の様様

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。

2020年度の第1回目は、以下のとおり開催した。

1. 日時・場所

2020年7月29日(水)午後2時1分～4時
オンライン会議(ウェブ会議システムを使用)

2. 出席者

(1) 外部有識者委員

山本和彦	一橋大学大学院法学研究科 教授【座長】
沖野眞己	東京大学大学院法学政治学研究科 教授
井上聡	長島・大野・常松法律事務所 弁護士
増田悦子	公益社団法人全国消費生活相談員協会 理事長

(2) 委員

田中豊	大江忠・田中豊法律事務所 弁護士(あっせん委員会委員長)
辻松雄	一般社団法人全国銀行協会 理事

3. 議事内容

(1) 付議事項(あっせん委員の再任)

2020年9月に2年の任期満了となるあっせん委員8名の再任について諮り、了承を得た。

(2) 報告事項

事務局から次の事項について報告した。主な意見は下掲のとおり。

① 全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況

- ・運営状況概況
- ・新型コロナウイルスへの対応状況
- ・ODRへの取組み

② 相談員の研修・消費生活センター等との意見交換会の実施状況

③ 紛争解決等業務に対する異議の受付状況

④ 利用者アンケートの実施状況

- ODR化への取組みについて
 - ・WEB会議システムを使った事情聴取の拡充は重要であるが、それにあたっては、申立人等の関係者以外の第三者が、事情聴取の様態を聞いたり、不当に指示を与えたりすることがないように配慮してもらいたい。
 - ・オンラインでの事情聴取では、実際に面談する場合よりも説得が難しい面があり、これまでとは異なるコミュニケーションスキルが必要となると思われるので、スキルを磨くような取り組みがあるとよい。また、消費者のITリテラシーに配慮して、円滑に事情聴取が行われるよう配慮してもらいたい。
 - ・ODR化への取組みは時代の流れである。事情聴取にあたって難しい面もあると思うが、弁護士会や裁判所でもオンライン化が進められており、必要に応じてノウハウの情報交換などを行いつつ、利便性の向上について先駆的に取り組んでももらいたい。

- あっせん委員会の利用者アンケートについて
 - ・今回、報告のあった当事者双方から寄せられたアンケート結果をまとめた資料により、あっせんの状況を立体的にみる事ができた。当事者双方が結果について少しずつ不満をもちつつ合意のうえ和解することがあっせんの望ましい姿と聞いたことがあるが、そうした実態を把握できたと思う。
 - ・全銀協ADRは1回の事情聴取の限られた時間の中で解決を目指すため、あっせん委員は、当事者双方に自身の行動の問題点を認識してもらい観点から質問をすることが多い。このため、いずれの当事者であるかを問わず、反対尋問だけされたように感じ、不満の意見が出されることになる。あっせん委員は、その辺りを念頭に置き、限度をわきまえて和解に向けて努力していると思う。
 - ・当事者双方からのアンケート結果を見ることであっせん委員会の運営状況がより正確に把握できるようになっており、意義があると思う。当事者双方の意見が対立しているなか、和解へ導くためには双方に対して問題点を指摘していかなければならないということが、アンケート結果および本日の議論中の説明により浮かびあがり、あっせん委員会が適切に運営されていることを改めて認識した。
 - ・弁護士業務における経験上、金融機関の側にも顧客の側にも自身の行為の問題点を過小評価してしまったり紛争解決の見通しが甘かったりすることは珍しくないものであって、あっせん結果に一定程度不満を持つ当事者がいることは自然なことである。ただし、当事者の一方からのみ不満がでている場合には、その不満の内容に問題がないか確認することが大切であろう。
 - ・当事者双方から事情聴取時間が長い(特に、待たされる時間が長い)との意見が寄せられていることを踏まえ、事情聴取時間の短縮に取り組んでいる。

- 消費生活センター等との意見交換会について
 - ・消費生活センターとの意見交換会は非常に有意義なものであり、コロナ禍は当面収まらないと思われるため、オンライン開催または書面による意見交換など、何らかの形でできうる方策を模索してほしい。

- ・ オンラインの意見交換会については、各消費生活センターでIT環境が異なるが、対応可能なセンターもあるし、体制を整備している消費者団体もあるので、打診してはどうか。

(3) あっせん委員会の運営状況に係る意見交換

事務局から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
- ③ 高齢者および障がい者等への対応状況
- ④ 申立人の事情聴取の録音への対応

○ 特徴的な事案

- ・ 保険商品に係る和解事案は、①解約して損失額を確定させ、当事者双方が負担割合に応じて負担する、②解約せずに一定の解決金を支払うという2つの解決方法が一般的であるが、今回報告のあった、③和解の時点では解約せずに、将来の任意の時期における解約時または保険金の受取時において確定した損失額の一定割合を負担するという解決方法は、銀行の方針や長期的な契約管理を強いられるという問題があり一般的なものとはいえないだろうが、非常に柔軟な解決が図られた事例だと思う。
- ・ 特に保険分野の紛争においては、解約して損失額を確定させる方法では解約控除等が大きいため申立人の負担が大きくなりがちであり、一方、解約せずに解決金を受取る方法では解決金が少額になってしまう傾向があるという問題があるなか、上記③の解決方法は、契約時における問題を指摘して将来発生しうる損害の一定額を金融機関の負担としつつ、解約等せずに満期を迎える可能性を残す点で双方にメリットがあり、有力な先例となり得ると思う。

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)