

**全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況
(2022年度第2四半期)**

2022年11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2022年度第2四半期（2022年7月～9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	11
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	16
IV. 各地銀行協会における相談・苦情の受付状況	18
V. 主な事例	19
VI. その他	35

注：令和2年改正個人情報保護法の施行を踏まえ、2021年度第4四半期の運営状況から、相談・苦情事例については主なものを掲載している。また、カウンセリングサービス等については事例の掲載を省略し、実施件数のみ公表している。

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

4,136 件（前期比 365 件減（▲ 8.1%）、前年同期比 70 件増（+ 1.7%））（図表 1 参照）。

② 苦情件数

990 件（前期比 86 件減（▲ 8.0%））。

業務分類別では、「預金業務」（338 件（34.1%））、「貸出業務」（140 件（14.1%））、「チャネル業務」（97 件（9.8%））、「加入銀行」（59 件（6.0%））の順（図表 2・3 参照）。

③ 相談件数

3,146 件（前期比 279 件減（▲ 8.1%））。

業務分類別では、「預金業務」（581 件（18.5%））、「加入銀行」（306 件（9.7%））、「銀行協会業務」（256 件（8.1%））、「貸出業務」（249 件（7.9%））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（53 件（前期比▲ 20.9%））。

「保険業務（窓販）」も前期に比して減少した（25 件（前期比▲ 21.9%））。

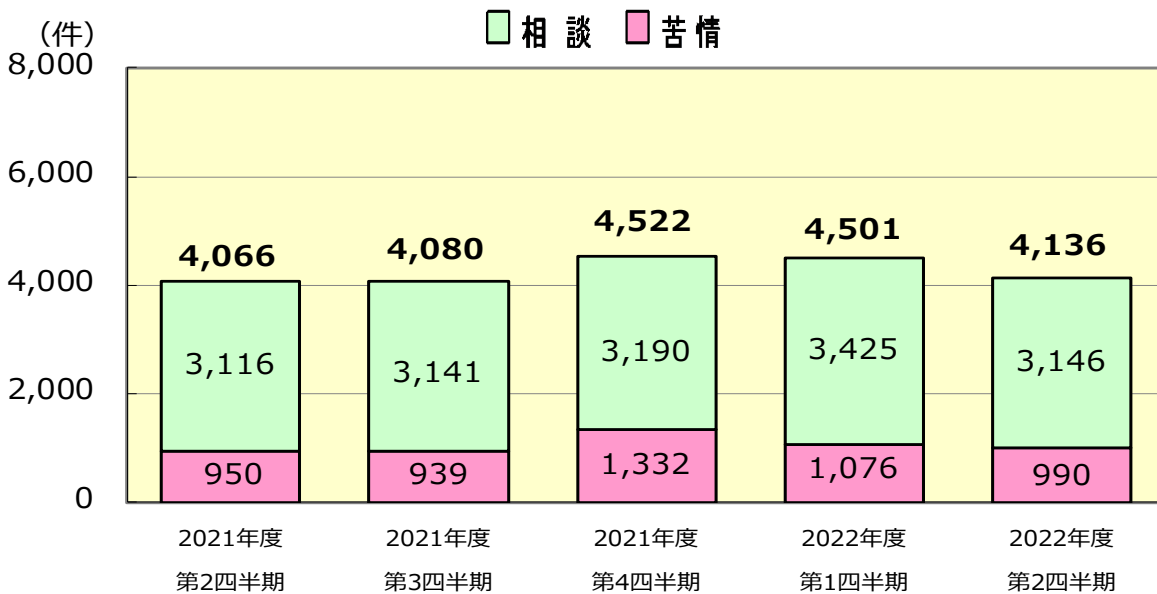
⑤ 外国為替業務（海外送金）に関する苦情

着金しているにもかかわらず入金してくれない、エビデンスを求められているが提出するのが負担である、海外送金の受付を断られたといった、海外送金に伴う苦情が前期に続き多く寄せられた。

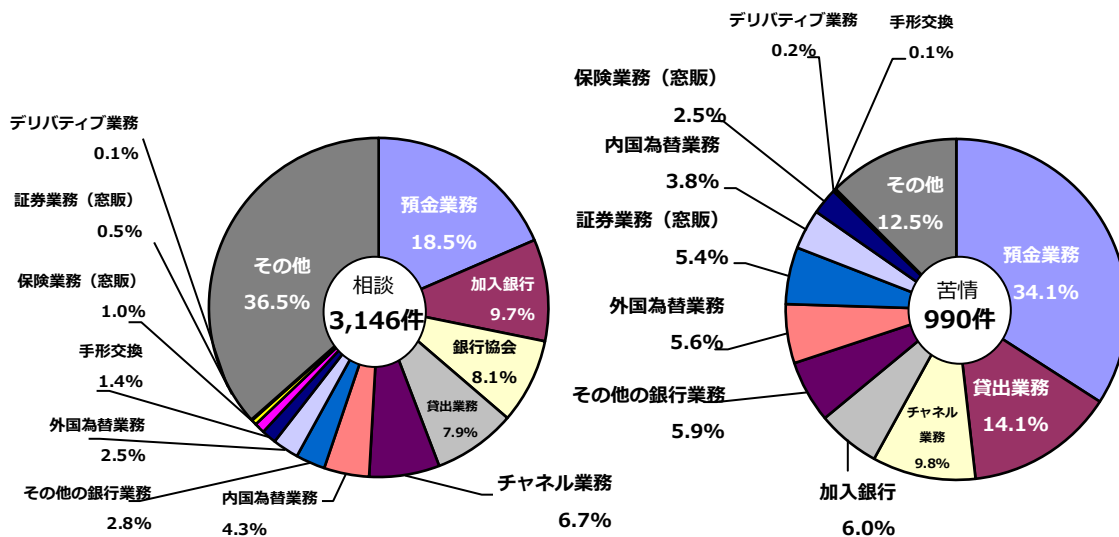
⑥ 取引目的等の確認書面に関する苦情・相談

銀行から送付された取引目的・職業等に関する確認書面について、資産・収入等まで記入を求めることや提出すること自体に対する苦情、記入方法についての相談が多く寄せられた。業態に関わらず複数の銀行の顧客から継続して寄せられており、苦情・相談ともに前期に比して増加した（業務分類「その他」の「金融関連業法等」）。

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) 業務別分類の内訳は資料1参照。

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	581	18.5%	▲1	▲0.2%	338	34.1%	▲8	▲2.3%	919	22.2%	▲9	▲1.0%
貸出業務	249	7.9%	▲42	▲14.4%	140	14.1%	▲23	▲14.1%	389	9.4%	▲65	▲14.3%
内国為替業務	134	4.3%	▲59	▲30.6%	38	3.8%	▲7	▲15.6%	172	4.2%	▲66	▲27.7%
手形交換	43	1.4%	17	65.4%	1	0.1%	▲6	▲85.7%	44	1.1%	11	33.3%
外国為替業務	80	2.5%	▲31	▲27.9%	55	5.6%	▲2	▲3.5%	135	3.3%	▲33	▲19.6%
チャネル業務	212	6.7%	▲56	▲20.9%	97	9.8%	▲20	▲17.1%	309	7.5%	▲76	▲19.7%
証券業務(窓販)	16	0.5%	5	45.5%	53	5.4%	▲14	▲20.9%	69	1.7%	▲9	▲11.5%
保険業務(窓販)	31	1.0%	▲8	▲20.5%	25	2.5%	▲7	▲21.9%	56	1.4%	▲15	▲21.1%
デリバティブ業務	2	0.1%	1	100.0%	2	0.2%	0	0.0%	4	0.1%	1	33.3%
その他の銀行業務	87	2.8%	▲20	▲18.7%	58	5.9%	▲12	▲17.1%	145	3.5%	▲32	▲18.1%
加入銀行	306	9.7%	▲91	▲22.9%	59	6.0%	▲7	▲10.6%	365	8.8%	▲98	▲21.2%
銀行協会	256	8.1%	▲17	▲6.2%	-	-	-	-	256	6.2%	▲17	▲6.2%
その他	1,149	36.5%	23	2.0%	124	12.5%	20	19.2%	1,273	30.8%	43	3.5%
加入銀行以外の金融機関	163	5.2%	▲7	▲4.1%	-	-	-	-	163	3.9%	▲7	▲4.1%
金融関連業法等	680	21.6%	31	4.8%	81	8.2%	17	26.6%	761	18.4%	48	6.7%
金融犯罪関連	236	7.5%	2	0.9%	34	3.4%	▲3	▲8.1%	270	6.5%	▲1	▲0.4%
合計	3,146	100.0%	▲279	▲8.1%	990	100.0%	▲86	▲8.0%	4,136	100.0%	▲365	▲8.1%

(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、また、中小企業向け融資に関する相談窓口、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）

	2021年度 第2 四半期	2021年度 第3 四半期	2021年度 第4 四半期	2022年度 第1 四半期	2022年度 第2 四半期
苦情受付件数	950	939	1,332	1,076	990
苦情処理手続受付件数	186	157	113	257	237

(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）

	2021年度 第2四半期	2021年度 第3四半期	2021年度 第4四半期	2022年度 第1四半期	2022年度 第2四半期
当四半期中終結件数	185	184	103	237	223
解決	140	136	65	175	173
紛争解決手続を案内	24	33	24	27	27
（うち実際に紛争解決手続 に移行したもの）（注）	14	24	14	21	19
銀行が対応をし尽くし、これ以上 対応はできない	16	14	13	31	22
取下げ	0	0	1	2	1
申出人と連絡取れず	5	1	0	2	0
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	138
1月以上～3月未満	54
3月以上～6月未満	27
6月以上	4
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。

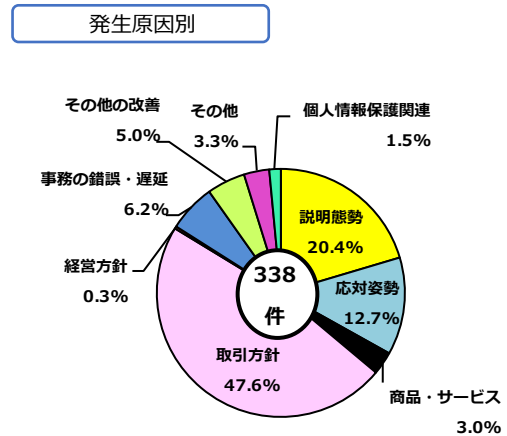
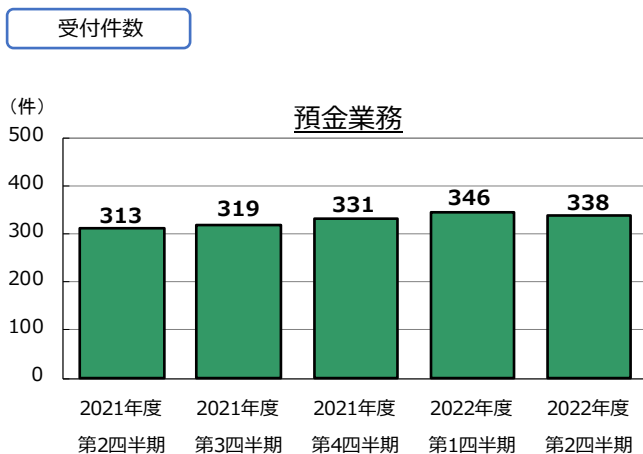
2. 苦情の受付状況

- 当四半期の苦情件数は、**990件（前期比▲8.0%）**。
- 業務分類別では、「預金業務」、「貸出業務」の割合が全体の5割弱を占めている。

（1）業務分類別の受付状況

預金業務…338件（前期比▲2.3%）

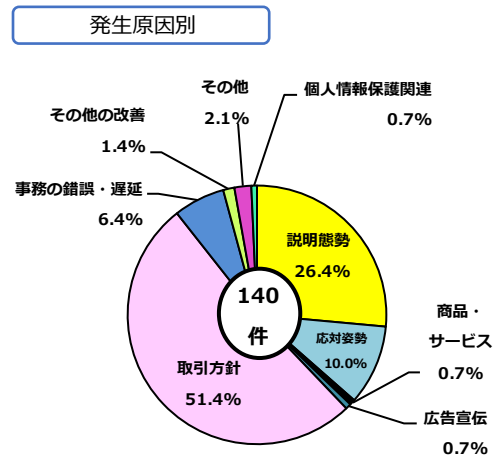
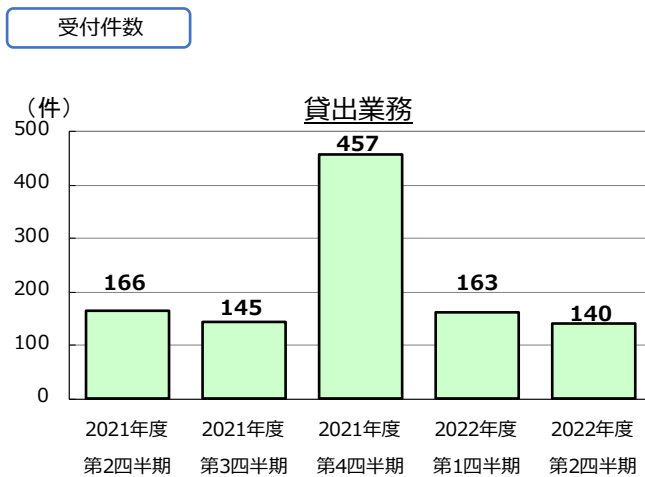
- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 業務分類別では、口座解約・払戻し、相続、口座開設に関する苦情が全体の7割強を占めた。預金の払戻しに関しては、口座が凍結されたことに対する不満、高齢や病気等により銀行に向くことができない、認知症の預金者等に代わって、家族が払戻手続きをしようとしたが断られた、といった苦情が寄せられた。
- 発生原因別では、取引方針に関するものが5割弱であった。



（注）発生原因別の内訳は資料2参照。

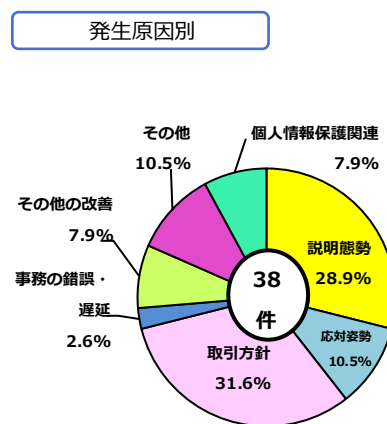
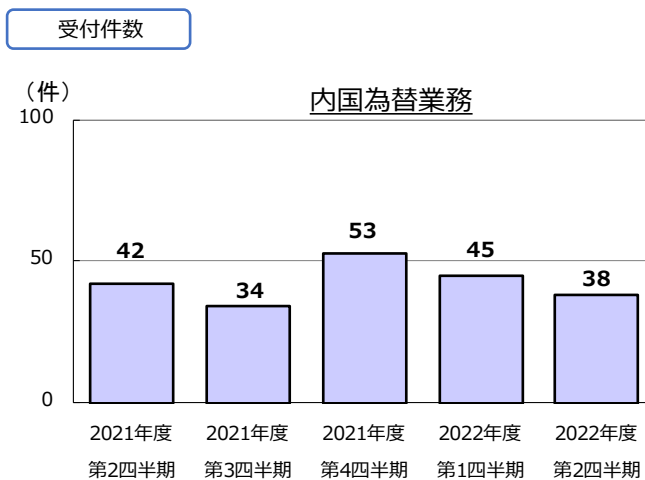
貸出業務…140件（前期比▲14.1%）

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 業務分類別では、事業資金・消費者ローン・住宅ローンに関する苦情が全体の9割弱を占めた。
- 発生原因別では、取引方針に関するものが5割強であった。



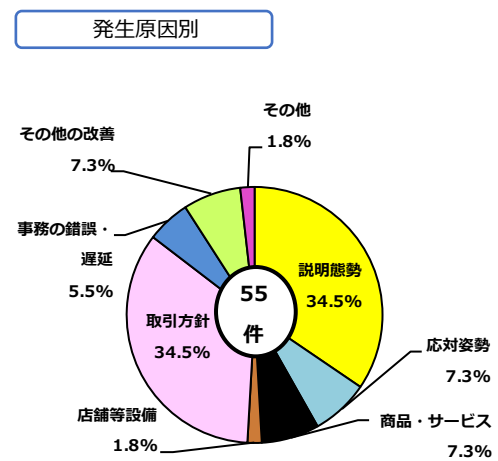
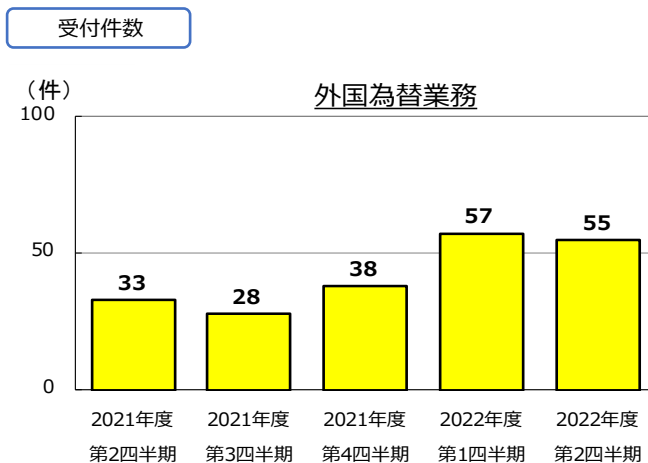
内国為替業務…38件（前期比▲15.6%）

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 業務分類別では、振込・送金に関する苦情が全体の約9割を占め、入金確認ができないことに関して、銀行から明確な回答がないことへの苦情や、誤振込の際の組戻手続きについての銀行の説明や対応等に関する苦情が寄せられた。



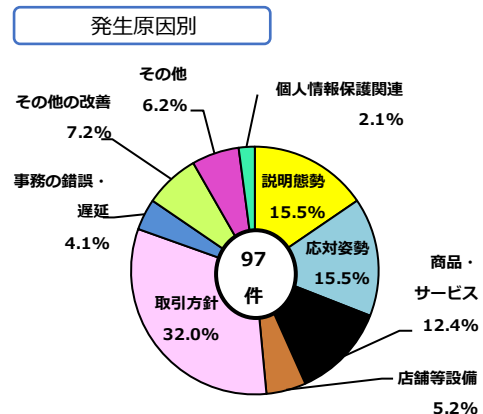
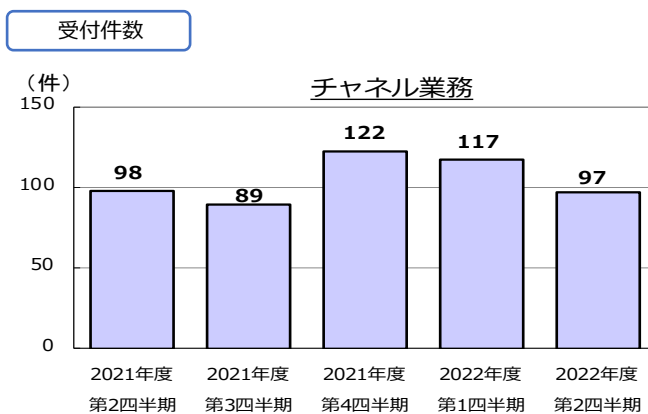
外国為替業務…55件（前期比▲ 3.5%）

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 業務分類別では、海外送金に関する苦情が全体の5割強を占め、着金しているにもかかわらず入金してくれない、エビデンスを求められているが提出するのが負担である、海外送金の受付を断られたといった苦情が引き続き寄せられた。
- 発生原因別では、説明態勢・取引方針に関するものがそれぞれ3割強であった。



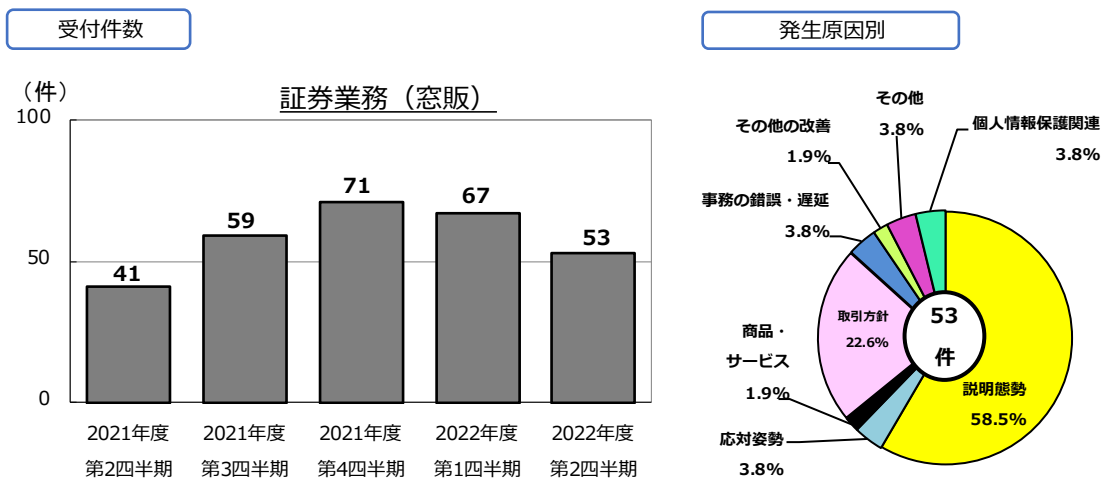
チャネル業務…97件（前期比▲ 17.1%）

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 業務分類別では、CD・ATM取引に関する苦情が全体の6割弱を占めた。
- CD・ATM取引については、磁気不良等によりキャッシュカードを利用できなかった、自分が入出金した金額が残高に反映されていない、といった苦情が寄せられた。
- そのほか、クレジットカード等や、インターネット・モバイルバンキング等に関する苦情等が寄せられた。



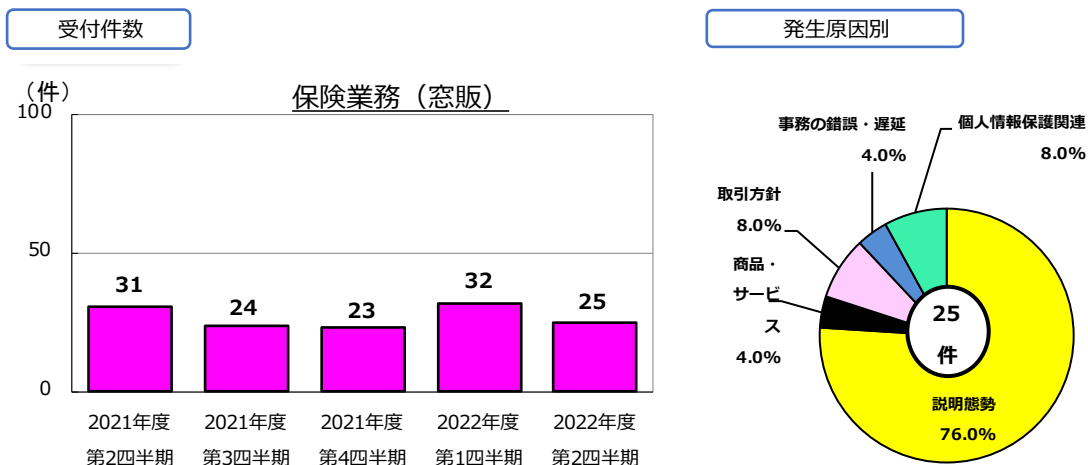
証券業務（窓販）…53件（前期比▲20.9%）

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 業務分類別では、投資信託に関する苦情が全体の7割弱を占め、投資信託以外では、仕組債やファンドラップ、外債等に関する苦情が寄せられた。
- 原因別では、説明態勢に関するものが6割弱であった。



保険業務（窓販）…25件（前期比▲21.9%）

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 業務分類別では、生命保険契約に関する苦情が全体の8割を占め、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。
- 発生原因別では、説明態勢に関するものが8割弱であった。



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に関する損失等について苦情が寄せられた。

その他の銀行業務…58件（前期比▲ 17.1%）

- 貸金庫・保管サービスに関する苦情が3割弱を占め、次いで資産運用関係と口座振替に関する苦情がそれぞれ2割強を占めた。

加入銀行…59件（前期比▲ 10.6%）

- 銀行に電話をしてもつながらないことや、銀行員の応対等に関する苦情が寄せられた。

その他…124件（前期比+ 19.2%）

- 金融関連業法等と金融犯罪関連の苦情が、全体の9割強を占めた。
- 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、複数の銀行の顧客から寄せられた。

3. 相談の受付状況

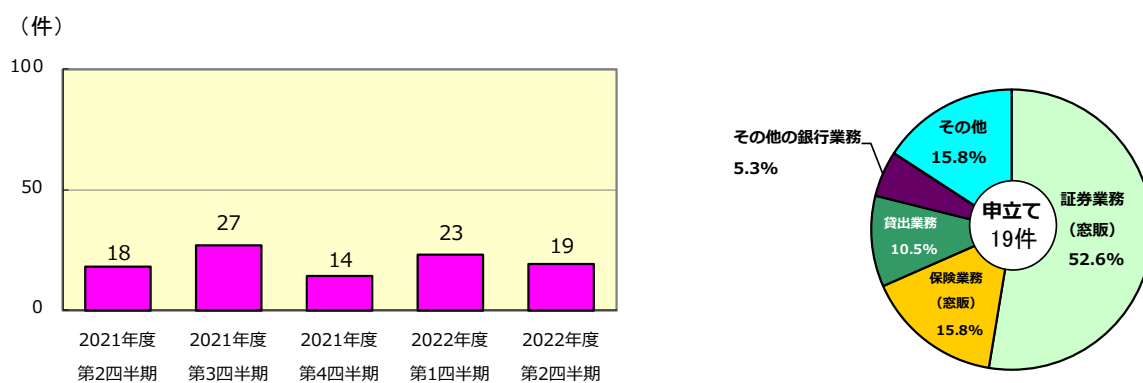
- 当四半期の相談件数は、**3,146 件（前期比▲ 8.1%）**。
- 業務分類別では、「預金業務」、「加入銀行」、「銀行協会業務」、「貸出業務」、「チャネル業務」、「内国為替業務」、「その他の銀行業務」の順となった。
- 「預金業務」では、口座解約・払戻し、相続に関する相談が、それぞれ2割強、口座開設に関する相談が約2割を占めた。
- 「貸出業務」のうち、カードローンを含む消費者ローンや住宅ローンに関する相談が寄せられた。消費者ローンは、新規の借入れを希望する相談や、返済方法等に関する相談が寄せられた。住宅ローンは、リバースモーゲージに関する照会や、新規借入の際の審査基準等の照会が寄せられた。
- 「チャネル業務」に関しては、「インターネット・モバイルバンキング」では操作方法の照会、「CD・ATM取引」ではキャッシュカードが使用できなくなった、利用限度額などの照会、「カード」ではクレジットカード・デビットカード等の申込みや解約手続き等に関する相談が引き続き寄せられた。
- 「その他」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、提出義務の有無等に関する相談が、業態に関わらず複数の銀行の顧客から引き続き寄せられた。

II. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

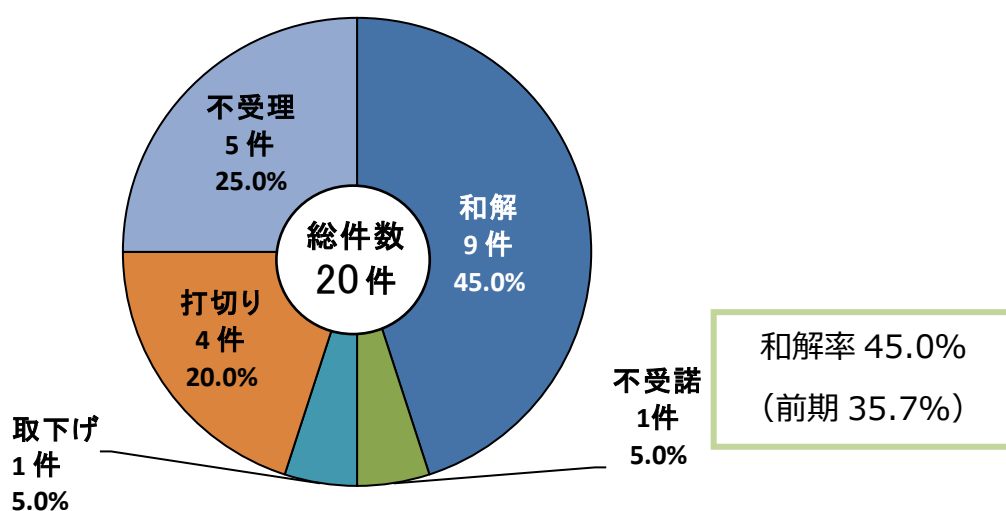
1. 概況

- ・新規申立件数は**19件**（前期比▲4件）。「証券業務」にかかる申立ての割合が**5割強**、次いで「保険業務」および「その他」に関する申立てがそれぞれ**2割弱**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**9.3ポイント増**の**45.0%**。

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比



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**19件（前期比▲17.4%）**。
- **証券業務**にかかる申立ての割合が5割強、次いで**保険業務**および**その他**に関する申立てがそれぞれ2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		0	0.0%	▲ 1	▲ 100.0%
貸出業務		2	10.5%	▲ 1	▲ 33.3%
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%	0	—
証券業務（窓販）		10	52.6%	▲ 3	▲ 23.1%
投資信託		8	42.1%	3	60.0%
保険業務（窓販）		3	15.8%	1	50.0%
デリバティブ業務		0	0.0%	0	—
為替デリバティブ		0	0.0%	0	—
その他の銀行業務		1	5.3%	▲ 2	▲ 66.7%
加入銀行		0	0.0%	0	—
その他		3	15.8%	2	200.0%
合 計		19	100.0%	▲ 4	▲ 17.4%

（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	0	0	0	0	0	0	0	0
貸出業務	1	1	0	0	0	0	1	2
内国為替業務	0	0	0	0	0	0	0	0
手形交換	0	0	0	0	0	0	0	0
外国為替業務	0	0	0	0	0	0	0	0
外貨預金等	0	0	0	0	0	0	0	0
チャネル業務	0	0	0	0	0	0	0	0
証券業務（窓販）	9	5	2	1	1	0	1	10
投資信託	7	4	1	1	1	0	1	8
保険業務（窓販）	3	1	1	1	0	0	0	3
デリバティブ業務	0	0	0	0	0	0	0	0
為替デリバティブ	0	0	0	0	0	0	0	0
その他の銀行業務	1	0	0	0	1	0	0	1
加入銀行	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	3	1	0	2	0	0	0	3
合 計	17	8	3	4	2	0	2	19
構成比	89.5	42.1	15.8	21.1	10.5	0.0	10.5	100.0

（注）あっせん申立時点におけるあっせん申立人の年齢。

（2）四半期別紛争解決手続件数

図表 11 紛争解決手続が終結した件数の推移（四半期別）

（単位：件）

	2021年度 第2 四半期	2021年度 第3 四半期	2021年度 第4 四半期	2022年度 第1 四半期	2022年度 第2 四半期	（参考） 2021年度
当四半期中終結件数	20	32	25	14	20	115
あっせん案の提示後、和解	12	15	14	5	9	62
特別調停案の提示後、和解	0	0	0	0	0	0
あっせん案不受諾	0	0	0	0	1	0
特別調停案不受諾	0	0	0	0	0	0
申立人の申立て取下げ	1	1	1	0	1	7
紛争解決手続の打ち切り	3	11	5	6	4	26
適格性審査による不受理	4	5	5	3	5	20

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	1	7	0	0	0	0	6	3	0	0	0	3	20
あっせん案の提示後、和解	0	4	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	9
特別調停案の提示後、和解	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
あっせん案不受諾	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
特別調停案不受諾	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
申立人の申立て取下げ	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
紛争解決手続の打ち切り	0	1	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	4
適格性審査による不受理	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	5

図表 13 不受理事案とその事由（当四半期）

（不受理件数 5 件）

申立ての概要	不受理事由	業務規程
キャッシュカードにより不正に引き出された預金の補てん要求	紛争の核心となる事実認定困難	27 条 1 項（5）
裁判所からの調査囑託に対する、相手方による口座情報の回答により生じた損害の賠償請求	失当	27 条 1 項（8）
説明不十分で支払わされた金銭消費貸借契約の違約金の返還請求等	紛争の核心となる事実認定困難 経営方針	27 条 1 項（5） 27 条 1 項（6）
不正使用されたキャッシュカードにより引き出された預金の補てん要求	紛争の核心となる事実認定困難	27 条 1 項（5）
不正使用されたキャッシュカードにより引き出された預金の補てん要求	紛争の核心となる事実認定困難	27 条 1 項（5）

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等、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	5
3月以上～6月未満	3
6月以上	12
計	20

（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 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	4
6月以上	6
計	10

※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。

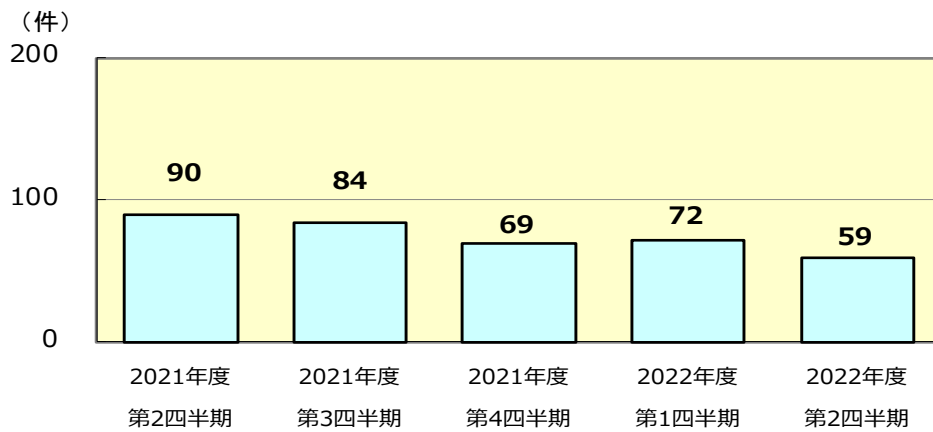
※あっせん案・特別調停案の提示後に和解契約書締結の手続が行われる。

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

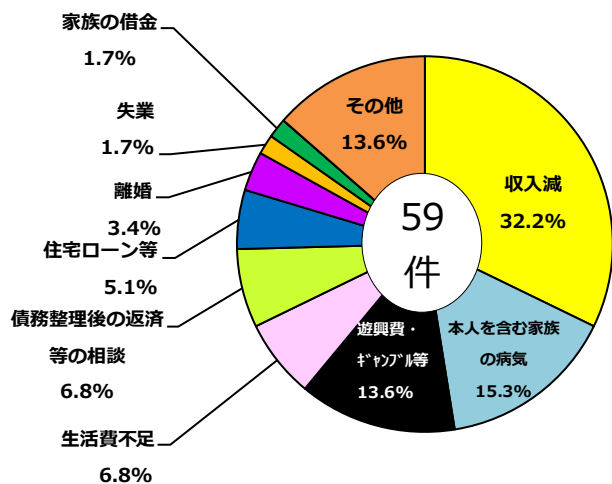
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施しているほか、中小企業向け融資に関する相談、カードローンに関する相談を受け付ける専用の窓口を設けている。

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	30	45.5%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	12	18.2%
弁護士会を紹介	8	12.1%
銀行を紹介	5	7.6%
銀行へ取次ぎ	4	6.1%
法テラス(民事法律扶助)を紹介	3	4.5%
個人信用情報機関を紹介	1	1.5%
住宅金融支援機構を案内	1	1.5%
その他	2	3.0%
合計	66	100.0%

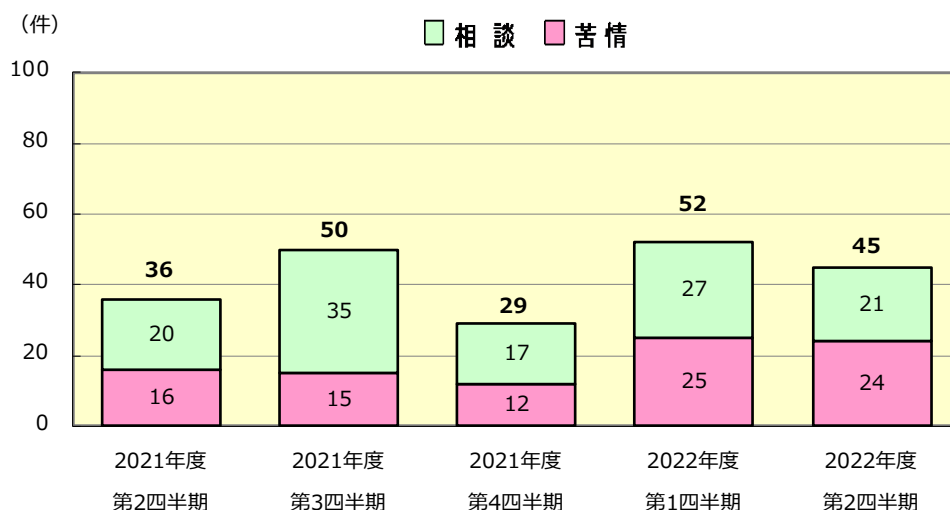
(注) 対応結果は、複数の先を案内している場合もあり、合計件数はカウンセリング件数とは一致しない。

2. 中小企業向け融資に関する相談窓口の実施状況

当四半期に受け付けた相談等（苦情を含む）は45件であった。

相談等の主な内容を見ると、「担保・保証・金利等」が10件、「返済条件の変更等」が8件、「銀行対応その他」が7件、「与信管理・回収」が6件、「新規融資」が4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）

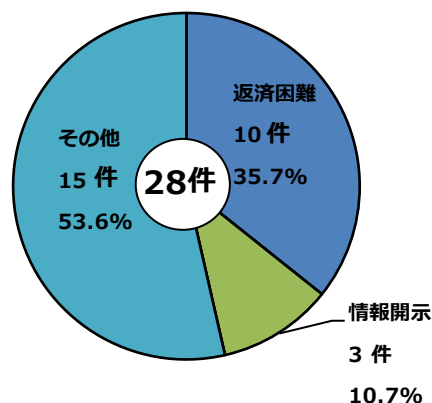


3. カードローン相談・苦情窓口の実施状況

当四半期に受け付けた相談等は28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）

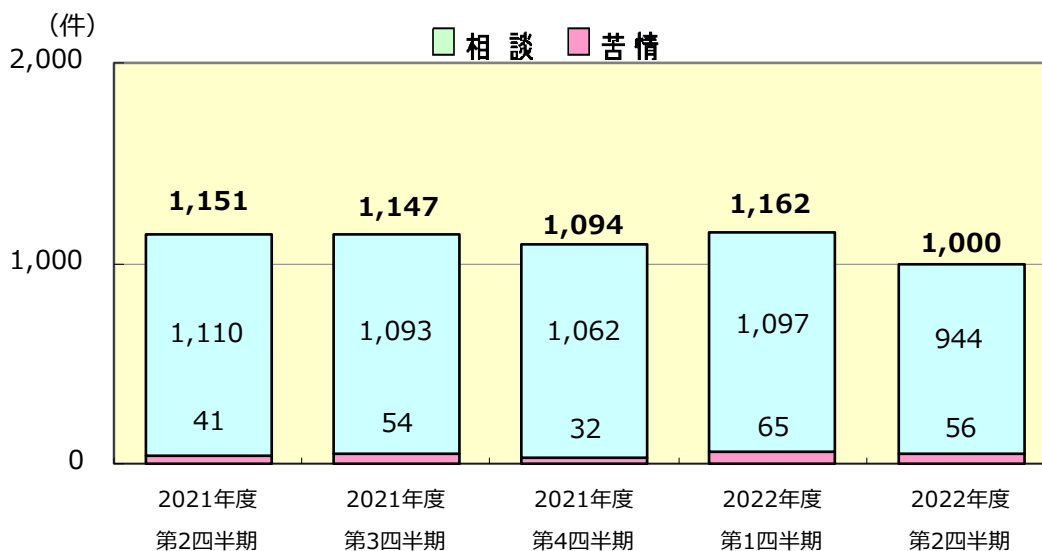
理由	件数	構成比
返済困難	10	35.7%
貸付自粛	0	0.0%
情報開示	3	10.7%
過払金請求	0	0.0%
その他	15	53.6%
合計	28	100.0%



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	129	13.7%	▲ 13.4%	1	1.8%	▲ 66.7%	130	13.0%	▲ 14.5%
銀行協会	29	3.1%	▲ 23.7%	-	-	-	29	2.9%	▲ 23.7%
預金業務	282	29.9%	▲ 19.2%	24	42.9%	▲ 7.7%	306	30.6%	▲ 18.4%
貸出業務	92	9.7%	▲ 13.2%	11	19.6%	▲ 26.7%	103	10.3%	▲ 14.9%
内国為替業務	32	3.4%	23.1%	4	7.1%	▲ 42.9%	36	3.6%	9.1%
手形交換	23	2.4%	▲ 23.3%	0	0.0%	-	23	2.3%	▲ 23.3%
外国為替業務	47	5.0%	▲ 39.0%	1	1.8%	0.0%	48	4.8%	▲ 38.5%
チャネル業務	28	3.0%	7.7%	2	3.6%	▲ 60.0%	30	3.0%	▲ 3.2%
証券業務(窓販)	6	0.6%	▲ 25.0%	3	5.4%	200.0%	9	0.9%	0.0%
保険業務(窓販)	6	0.6%	20.0%	1	1.8%	-	7	0.7%	40.0%
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	40	4.2%	▲ 7.0%	6	10.7%	0.0%	46	4.6%	▲ 6.1%
その他	230	24.4%	▲ 4.2%	3	5.4%	200.0%	233	23.3%	▲ 3.3%
合計	944	100.0%	▲ 13.9%	56	100.0%	▲ 13.8%	1,000	100.0%	▲ 13.9%

(注) 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。

V. 主な事例

1. 当四半期の主な苦情事例（■印：複数あった事例、○印：特徴的な事例）

（1）預金業務

〔預金全般〕	○ 最近の銀行は、紙の通帳からアプリによる無通帳へ移行する流れが見られるが、インターネットを利用できない者はまだ大勢いる。今後も銀行利用者が紙の通帳を希望すれば使えるようにしてほしい。
〔口座開設〕	■ 個人口座の開設謝絶、開設手続きへの不満。 －公共料金等の引き落としのために預金口座の開設を申し込んだところ、総合的判断と言われ、明確な理由の説明もなく謝絶された。
〔紛失・盗難〕	○ 施設に入所し、認知症を発症した高齢の家族の銀行届出印が見つからず、銀行に相談したところ、成年後見人制度を利用しないことには、改印手続きには応じられないと言われた。
〔口座解約・払戻し〕	○ 1,000万円弱の現金を払い出すために銀行へ往訪したところ、支店に現金の用意がないため応じられないと言われた。金融機関が預金者の要請に応じることができないのは問題ではないか。 ■ 高齢や病気等により預金者が銀行に出向くことができない場合や、預金者本人が認知症の場合に、家族が払戻手続きをしようとしたが断られ、本人の来店を求められた。 －施設に入所している高齢の親の預金口座から、施設の費用の払出しを依頼したところ、請求書を求められ、請求書に記載のない費用の払出しには応じてもらえない。 －入院中の家族の預金口座から、医療費の払出しを依頼したところ、以前、名義人本人が通帳の紛失届を出してしまっていたため、銀行は本人の意思を確認できないと言って対応してくれない。 ■ 高齢であることを理由に、資金用途等を細かく聞かれ、速やかな払戻しに応じてもらえなかった。警察を呼ばれた。 －数百万円の現金を払出そうとしたところ、警察官を呼ばれ、非常に不快な思いをした。 －店頭で数千万円の現金の払出しを依頼したところ、支払目的等を証するエビデンスを求められ、不満である。 ■ 口座凍結・強制解約に対する不満。 －預金口座が突然凍結され、銀行に問い合わせたが、調べて返答すると言われたまま一向に連絡がなく、心配でならない。－預金口座が突然凍結さ

	<p>れ、口座を解約すれば他行に振り込むと銀行員に言われて手続きをしたが、一向に返金されない。</p>
<p>〔相続〕</p>	<p>○ 家族が亡くなり、銀行に預金口座の解約を依頼した。他行の手続きは速やかに完了したが、1行だけ一向に終わらず、なぜ手続きが終わらないのか疑問である。</p> <p>■ 2019年7月1日改正相続法施行にともなう遺産分割前の預貯金債権の払戻し制度（仮払い）に関する不満。 - 家族が亡くなり、銀行に相続預金の仮払いを依頼したところ、担当者が当該制度を認識していなかった。 - 家族が亡くなり、銀行に相続預金の仮払いを依頼したところ、遺言書がある場合には当該制度を利用できないと言われた。</p> <p>■ 相続預金を払い戻すのに必要な書類や相続人の確認方法等に対する不満 - 家族が亡くなり、銀行の指示どおり故人の戸籍謄本等を揃えて相続手続きを依頼した。他に子供が存在しないことを証するため、出生から分かる原戸籍が必要と言われ余計な費用が発生した。納得ができない。</p>
<p>〔その他〕</p>	<p>○ 銀行に預けた預金通帳の返却を求めたところ、届出住所の変更をしない限り、指定の住所には返送できないと言われた。</p>

（2）貸出業務

<p>〔消費者ローン〕</p>	<p>■ 広告勧誘等についての不満。 - 望んでもいないのに、銀行からカードローンのダイレクトメールが届く。必要がないので迷惑である。</p> <p>■ 返済方法等についての不満。 - ローンの返済が厳しく、銀行に自然災害ガイドラインのコロナ特則を申請したが、担当者から同特則は聞いたことがないと言われた。 - 歯科矯正のモニター料が入ると言われ、多額の銀行ローンを組んだが、モニター料の入金が滞り詐欺だと分かった。ローンの返済が苦しいため、返済を止めたいが銀行に承諾してもらえない。</p> <p>■ 融資申込みへの謝絶理由についての不満。 - 銀行にマイカーローンを申し込んだが、謝絶された。理由は総合的な判断としか言われない。納得ができない。</p>
-----------------	--

〔事業資金〕

- 銀行から受けた融資の全額繰上げ返済を申し出たところ、原則、期限前返済はできないため、多額の違約金が発生すると言われた。契約時にそのような説明を受けていないため、納得ができない。
- 銀行からの融資の返済が困難になり、返済猶予の条件変更を申し込み、了承を得ていた。しかし、話し合い期間中に元の返済金が口座から払い出されていた。

〔住宅ローン〕

- リバースモーゲージを利用していた家族が死亡したら、残された家族が継承できるとの説明を受けていたにもかかわらず、それができないことがわかった。

（3）内国為替業務

〔振込・送金〕

- 入金確認ができないことに関し、銀行から明確な回答がないことへの不満。
 - －他行の預金口座に資金を振り込んだが、日数が経過しても着金していない。銀行に確認を依頼しているが明確な回答を受けられず困っている。
 - －A銀行から他行に資金を振り込んだが、いまだに相手の口座に入金されない。連休前でシステムへのアクセスが集中しているから待つてほしいと言われたが、困っている。その旨、A銀行からは正式に公表されていない。広報対応はしっかり行ってほしい。

（4）外国為替業務

〔海外送金〕

- 銀行に海外送金の受付を断られた。
 - －銀行に海外送金を依頼したところ、マネー・ローンダリングの関係で受け付けられないと門前払いされた。
- 着金しているにもかかわらず、入金に応じない。
 - －海外の取引先から法人口座に送金を受けたが、資金の着金を拒絶されている。
- マネー・ローンダリング／テロ資金供与防止の観点から取引目的に関する過大な証拠資料の提出依頼があり、不満だ。
 - －海外からの送金を受け取る際、取引銀行から送金のエビデンスの提示を求められ、提示しないと資金を口座に入金してもらえない。

〔外貨預金〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 円安傾向のため、外貨預金を解約したところ為替差益が発生した。銀行からは為替差益に関して税金がかかり、確定申告が必要なことの説明が一切なかった。その点、不満を伝えると、「税金については説明しないこととしている」と言われた。納得ができない。
〔その他〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 以前、外国銀行在日支店で発行したトラベラーズチェックが出てきたので換金方法を知りたいが、当該銀行に連絡がつかず不満である。

（5）チャネル業務

〔インターネット・モバイルバンキング〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ ログインができなかったこと等に対する不満。 ■ 操作手続きが分かりづらい、困った時の案内窓口が不十分であることへの不満。 <ul style="list-style-type: none"> －A銀行のインターネット・バンキングの申込方法を電話で照会したいが、受領した書面には全銀協相談室の電話番号しか記載されていない。銀行の電話番号が記載されていないと非常に不便である。 ○ 銀行から、当該銀行のウェブサイトへのリンクURLが記載されたメールが届いた。銀行員に聞いたところクリックして内容を確認してほしいと言われた。しかし、昨今、同様の詐欺メールが横行しており、このようなメールはやめてほしい。
〔CD・ATM取引〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ 入出金が残高に正確に反映されないことへの不満。 <ul style="list-style-type: none"> －銀行のATMで資金を入金したが、私の認識より金額が不足していたため、銀行に調査を依頼した。銀行は、調査したようではあるが、結果は納得いくものではなかった。 ■ 磁気不良等により使用できないキャッシュカードに関する不満。 <ul style="list-style-type: none"> －キャッシュカードのICチップが壊れて使用できないため、仕事を休み、銀行の営業時間中に往訪して手続きを行い、再発行してもらった。しかし、またすぐに使えなくなった。不満である。 ■ キャッシュカードの限度額引下げに関する不満。 <ul style="list-style-type: none"> －高齢者であることを理由に、キャッシュカードの利用限度額を一方的に引下げられていた。振り込み詐欺を防止するためという理由は分かるが、年齢で一律に制限をかけるのはおかしい。

〔カード〕

- デビットカードの二重引落とし等に関する不満。
 - －デビットカードで物品を購入したところ、加盟店が二重で請求したため、預金が減額されている。銀行に照会したが対応してくれず、1か月以上解決しない。
 - －デビットカードで物品を購入したがキャンセルした。加盟店側は銀行にキャンセルデータを送付したと言っているが、返金手続きが進まない。
 - －デビットカードの不正利用が発生したため、銀行のコールセンターに電話をしたが、混み合っており、まったくつながらず困っている。

（6）証券業務（窓販）

〔投資信託〕

- 高齢の家族が勧誘を受け、契約させられていたことへの不満。
 - －物忘れがかなり進んでいる高齢の家族が、投資信託を契約させられていた。本人は商品内容を全く理解できていない。銀行の勧誘方法が適切だったのか疑問である。
- 本人が認知症や入院中のため代理人により投資信託の解約を希望したが断られた。
 - －入院中の家族が保有する投資信託の解約希望を代理人が銀行へ伝えたが、本人の意思を確認できないことを理由に、解約に応じてもらえず、損失が拡大している。

〔その他〕

- 紹介された証券会社から仕組債を販売されたことへの不満。
 - －銀行員から強い勧誘を受け、証券会社の職員を紹介された。銀行員が勧めるものだから大丈夫と思い、仕組債を購入したところ、半値以下にまで下落してしまった。元本割れリスクについて簡単な説明は受けていたが、これほどまで損失が発生するとは聞いていなかった。

（7）保険業務（窓販）

〔生命保険〕

- 高齢の家族が勧誘を受け、契約させられていたことへの不満。
 - －高齢の家族が、今後の生活費等のために不動産を売却して捻出した資金全額が、外貨建て生命保険の購入資金にあてられていた。なんらかの救済措置はないか。
- 不十分な説明で勧誘を受け、商品を乗り換えさせられたことへの不満。
 - －円安傾向であることを理由に、保有していた保険を解約し、新たに外貨建て保険に乗り換えるよう勧誘された。しかし、元の生命保険の解約により戻る資金が、担当者の説明よりも少額であった。

（8）デリバティブ業務

〔その他〕

- 銀行で契約したデリバティブ内在預金の中途解約を申し出たところ、多額の違約金を求められた。これほどの金額になるとは聞いていなかった。

（9）その他の銀行業務

〔口座振替〕

- 引落しを止めてもらえなかったことに対する銀行の対応への不満。
 - －銀行の窓口で、民間会社からの請求の引落しの停止を依頼したが、その依頼を受けてもらえず、銀行からは明確な説明もなかった。

〔貸金庫等保管サービス〕

- 銀行で貸金庫を借りていた家族が死亡した。一部の相続人だけで開錠し、他の相続人が貸金庫内に格納されていた内容を知ることができなかった。銀行の手続きに問題はないのか。
- 貸金庫契約に関する不満。
 - －貸金庫を契約した家族は病気等で外出できず、今後銀行へ出向くことができそうにない。利用手数料がもったいないので解約したいが、本人が出向かないと解約に応じてもらえない。

（10）加入銀行

〔銀行経営・決算〕

- 銀行の営業時間内に支店を往訪したが、昼休業としてシャッターが閉まっていた。昼休みにしか往訪できない預金者もいるので、利便性を考えてほしい。

〔その他〕

- 銀行員の対応に対する不満。
- 銀行の電話が繋がらないことに関する不満。
 - －A銀行の金融犯罪対応の相談窓口に何度電話しても繋がらない。件数が多いのであれば、回線を増やすべきではないか。

（11）その他

〔金融関連業法等〕

- 本人確認書類の提示への不満。
 - －銀行に手続きのためマイナンバーカードを提示したところ、受け入れられず、他の本人確認資料を求められた。

〔金融犯罪
関連〕

（取引目的・職業等に関する確認書面）

- 取引目的確認の書面について、記入方法を確認したく送付状に記載されているフリーダイヤルに架電しても一向に電話が繋がらない。
- 確認書面の提出方法への不満。
 - －取引時確認の書類への回答に当たり、インターネットから回答するよう依頼されている。高齢でありインターネット等は全く使わないため、回答のしようがない。
- 資産・収入等まで書かせるのは行き過ぎである。
 - －銀行から取引時確認の書類が届き、資産や収入等の記載を求められているが、ここまでプライベートな情報は書きたくない。
- 確認書面を提出しなければならないことへの不満。
 - －すで取引目的確認の書面に回答して提出したのに、再度回答を求められている。非常に負担が大きい作業であったのに、なぜ2回も回答しなければならないのか。
 - －取引目的確認の書類が届いたが、高齢な私には文字が小さく、内容を把握するのが大変である。
 - －取引時確認の書類の提出に当たり、本人確認書類の写しを同封するよう求められている。本人確認書類の取得費用を負担してまで提出したくない。
- 詐欺の疑念を拭えない。
 - －取引時確認の書類が届いたが、返送先が銀行になっていないし、回答しないと取引を制限するといった高圧的な記載等から、詐欺の手口を連想させ、回答するのが不安である。
- 不正払出しの被害に対する補償割合への不満。
 - －家族が詐欺に遭い、キャッシュカードを犯人に渡してしまい、複数の銀行口座から預金が払い戻された。銀行によって補償割合が大きく異なり、銀行間で対応に差があることに納得ができない。

2. 当四半期の主な相談事例（■印：複数あった事例、○印：特徴的な事例）

（1）預金業務

〔預金全般〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ 以前に家族等が開設した預金口座の所在を確認する方法はあるか。 – 被成年後見人の預金口座の所在を一括で調べることができるか。
〔口座開設〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 預金口座の開設を申し込んだが、いまだにキャッシュカードが届かないので、進捗状況を確認したい。 ■ 口座開設時の本人確認資料等に関する照会 – 子供は他県に居住し、住民票を移していない。アルバイト先から給与を受け取るために銀行へ口座開設を依頼したが断られたようだ。住民票を移さないとダメなのか。 ■ 凍結口座名義人リストに掲載されたことがあるが、銀行は新たな預金口座の開設に応じてくれるだろうか。 – 過去に財布を落とし、中に入っていたキャッシュカードを不正に利用された。それ以降、銀行口座を開設することができない。新しく口座開設をすることはできないのだろうか。 – ヤミ金業者に口座情報を伝えてしまい、その口座が犯罪に利用されたらしく、すべての口座が凍結され、新しい口座を作れなくなった。数年経過したが、今、口座を開設できる銀行はないか。 ○ 留学のために来日した外国人が銀行に預金口座の開設を申し込んだが、滞在期間が6か月以上ではないことを理由に謝絶された。そのようなものか。
〔異動・諸届・移管〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 離婚に伴い銀行に苗字変更を届け出たが、仕事の関係上、口座名義は変更したくない。受けてもらえるだろうか。 ■ 届け出方法・確認書類に関する照会 – 結婚に伴い姓が変わるが、銀行の名義変更手続きにはどのような本人確認書類を持参すればよいか。マイナンバーカードでよいか。
〔紛失・盗難〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ キャッシュカードを紛失した。どこに届ければよいか。緊急連絡先の電話番号がわからない。
〔口座解約・払戻し〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 口座を開設したが、やはり解約したい。送られてきた書類には銀行の連絡先がなく、全銀協相談室の電話番号しか記載されていないので、そちらに連絡した。

〔相続〕

- 預金者が入院中等で銀行に出向けないため、代理人が払い出したい。
 - －高齢の家族が入院しており、退院の見通しがたたない。本人は銀行へ訪問することができないので、医療費等をその家族名義の預金口座から支払いたい。どうしたらよいか。
 - －施設に入所している家族のために、その家族名義の普通預金から費用を支払ってきたが残高が足りなくなってきた。代理で定期預金を解約することができるか。

- 将来家族が認知症になった際に備えて、手続き方法を知りたい。
 - －認知症になると、預金口座は凍結されると聞いた。施設の入居費用等の自動引き落としも止まってしまうのか。
 - －夫婦のどちらかが認知症になることに備え、お互い、または家族が預金口座から払い出すことができるよう代理人を登録することが可能か。

- 口座が凍結されて利用できない。
 - －ヤミ金業者にキャッシュカードを搾取され、口座が悪用されて、すべての口座が凍結された。口座凍結を解除してほしい。
 - －警察に口座凍結の解除を要請し、了解を得た。警察から銀行へ凍結解除の連絡がいつ届くのか教えてほしい。

- 相続預金がどこの銀行にあるか調べる方法はあるか。
 - －亡くなった家族の取引金融機関を調べている。一部の銀行は分かったが、ネット銀行の口座が探せない。銀行協会で一括して調べることができるか。
 - －亡くなった家族の取引金融機関を調べている。故人は複数回転居をしているが、簡単に取引銀行を調べる方法はないか。

- 相続預金を払い出すために必要な書類に関する照会。
 - －僅少な残高しかない故人の預金口座を解約したいが、銀行からは戸籍謄本等、相続手続きのために必要な書類を揃えるように言われている。揃える書類の費用が預金残高より高くなる場合でも揃えなければならないのか。
 - －相続手続きを進めていたところ、親に異なる兄弟がいることが判明した。故人の相続手続きにあたり、銀行からその相続人の意向確認を求められたが、関りもない他人の意向確認は困難である。

- 2019年7月1日改正相続法施行にともなう遺産分割前の預貯金債権の払戻し制度（仮払い）に関する照会。
 - －親の死亡に備えて聞いておきたい。葬儀費用等に充てるため、親の預金から支払いたいときはどうすればよいか。

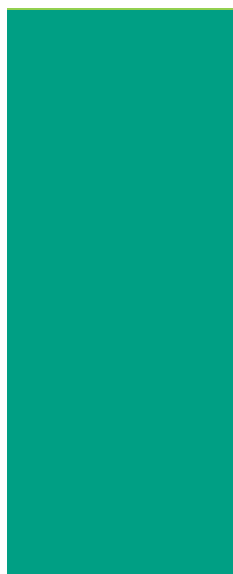
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 被相続人の口座凍結のタイミングや順番等を知りたい。 <ul style="list-style-type: none"> －相続が発生した場合、公共料金の引落しも止められるか。
〔睡眠預金〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 長年放置していた口座が睡眠預金になっていた。払い戻すことは可能か。
〔預金保険制度〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 預金保険制度の仕組みについて教えてほしい。1,000万円超の預金は保護されないのか。
〔その他〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ 預金口座の残高を知りたい。 <ul style="list-style-type: none"> －施設に入所する家族の口座残高を知りたいがどうすればよいか。 ■ 取引履歴を発行してもらいたい。 <ul style="list-style-type: none"> －10年以上前の預金口座の取引明細を調べたいが、どうすればよいか。

（2）貸出業務

〔消費者ローン〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ 新規借入希望に関する相談。 <ul style="list-style-type: none"> －銀行から消費者ローンを借りたい。年金受給者でも借りられる金融機関はあるか。
〔住宅ローン〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 住宅ローンの返済予定表をWEB上で確認できるとの通知が届いたが、操作方法がわからないので教えてほしい。 ■ リバースモーゲージに関する照会。 <ul style="list-style-type: none"> －リバースモーゲージの利用を考えている。商品内容等について詳しく聞きたい。どこに問い合わせればよいか。

（3）内国為替業務

〔振込・送金〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ 入金されない理由や入金時限を知りたい。 <ul style="list-style-type: none"> －本日振込みを受ける予定であるが、何時ごろに入金されるのか知りたい。 －取引先が朝一番に振込をしたと言っているが、15時を過ぎても入金が確認できない。どのような事情が考えられるか。
---------	--



- 組戻しの手続きをしたが、振込資金が返戻されない。
 - 誤振込みをしてしまい、銀行に組戻しを依頼した。しかし、振込先の銀行から受取人と連絡がつかないということで、依頼した銀行からもこれ以上の対応はできないと言われている。どうすればよいか。
- 全銀フォーマットや振込データ作成方法に関する照会。
 - 社会保険労務士法人は、法人略語で何と表記するのか。– 振込先のカナ表示で、「ヲ」は使えるか。
- 振込手数料に関する照会。
 - 同じ銀行の口座間で振り込む際の手数料を教えてください。

（4）手形交換業務



- 電子交換所に関する照会。
 - 電子交換所において、手形の金額欄に捺印があった場合は、どうなるのか。
 - 電子交換所に参加する銀行、不参加となる銀行のリストはいつ頃公表されるのか。
 - 電子交換所の稼働に伴い、手形・小切手はなくなるという認識で正しいか。



- 新型コロナウイルス感染症の影響を受けた事業者に対し、手形の不渡登録回避の特別措置は現在でも続いているのか。

（5）外国為替業務



- 資金が着金していないこと、入金されないことに関する照会。
 - 海外から送金を受け、数か月経過しているが、未だ口座に入金されない。どうすればよいか。
- 海外送金時に銀行へ提出するエビデンスの記載方法に関する照会。
- 取扱可能な金融機関に関する照会。
 - 海外の留学先に海外送金をしたいが、どの銀行で受けてくれるか。

〔外貨両替〕	○ 円安が進行したので保有する外貨を両替したいが、どの銀行で受けてくれるだろうか。
〔外貨預金〕	○ 円安が進行しているので外貨預金を契約したいと思う。今契約したら利益は出るか。まずは仕組みを教えてください。
〔その他〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ 外貨小切手の取立業務を受け付ける銀行を知りたい。 <ul style="list-style-type: none"> －海外の会社の破産配当として小切手を受け取ったが、換金してくれる銀行がない。どうすればよいか。－30年以上前に在日外国銀行で発行してもらったトラベラーズチェックを換金したい。発行した銀行に確認の連絡をしたところ受け付けられないと言われた。どうすればよいか。

（6）チャネル業務

〔インターネット・モバイルバンキング〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ インターネット・バンキングの操作方法を知りたい。 <ul style="list-style-type: none"> －インターネット・バンキングを利用しているが、ID・PWが分からなくなった。銀行から交付された書面にそちらの電話番号が記載されていたので教えてください。 －法人口座を開設したが、ログインがうまくいかないためパスワードの設定方法を教えてください。銀行のウェブサイトには銀行協会相談室の電話番号しか記載されていないので架電した。
〔CD・ATM取引〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ 利用限度額に関する照会。 <ul style="list-style-type: none"> －ATMで現金を引き出す際の限度額は一律に決まっているのか。それとも銀行によって異なるのか。 ■ 入出金した金額が預金残高に反映されていない。 <ul style="list-style-type: none"> －銀行のATMで資金を入金したが、明細書の金額が私の認識と異なる。銀行協会で調査してほしい。 ■ ATMの提携状況を知りたい。 <ul style="list-style-type: none"> －A銀行のキャッシュカードでB銀行のATMから振り込むことは可能か。 ■ キャッシュカードが使用できない、入出金ができない。 <ul style="list-style-type: none"> －コンビニエンスストアのATMで、銀行のキャッシュカードを用いて現金を払い出そうとしたができなかった。なぜだろうか。

〔カード〕

- クレジットカード・デビットカードの申込み・解約手続き等の照会。
 – クレジットカードの案内が届いた。興味があるので問い合わせたい。

（7）証券業務（窓販）

〔投資信託〕

- 入院中で回復が見込めない家族の投資信託を解約して入院費用に充てたい。銀行は受けてくれるだろうか。

（8）保険業務（窓販）

〔第三分野〕

- 銀行から介護保険の商品案内が届いた。詳しい説明を聞きたい。

（9）その他の銀行業務

〔口座振替〕

- 身に覚えのない引落しに関する照会。
 – 身に覚えのない引き落としがあった。何が引き落とされたのか、どのように調べたらよいかわからない。
- 引落とし状況の確認。
 – 携帯電話料金の引落としができなかったため、携帯電話会社に照会したところ、銀行に問い合わせるよう言われ、紙面に記載のあった電話番号に架電した。そちらは銀行ではないのか。
- 引落しを止めたい。
 – サロンの運営会社が破綻したが、同社からの毎月の引落としが継続している。今後も引落としが継続する可能性があるというので、止めてもらいたい。

〔通貨・両替〕

- 紙幣の一部が破れてしまった。銀行へ持っていけば替えてもらえるか。

（10）加入銀行

〔所在地・電話・コード〕

- 銀行の電話番号が分からないので教えてほしい。

〔その他〕

- 銀行からのDMを止めてほしい。

- 銀行の電話が繋がらない。
- この電話番号は銀行の電話番号ではないのか。

（11）その他

〔金融関連 業法等〕

（取引目的・職業等に関する確認書面）

- A銀行から取引時確認の書類が届いた。不明な点がありA銀行のフリーダイヤルに電話をしているが、一向につながらない。
- どういう基準で調査対象者が選ばれているのか。
 - －故人宛てに取引時確認の書類が届いた。相続手続きは終わったと思っていたが、まだ口座が残っているのだろうか。
 - －故人宛てに取引時確認の書類が届いた。事情があって故人の口座を利用しているが、回答したら利用できなくなるだろうか。
 - －家族で私だけに取引時確認の書類が届いた。なぜ私だけが選ばれたのだろうか。
 - －銀行から取引時確認の書類が届いた。もうこの口座は利用しないし、残高も僅かしかないので提出しなくても良いか。口座解約の申し出をした方が良いか。
- 確認書面を提出する義務はあるのか。
 - －銀行から取引時確認の書類が届いたが、高齢のため記入が難しい。必ず回答しなければならないのか。
 - －銀行から取引時確認の書類が届いたが、名義人は認知症のため施設に入居している。－銀行から家族あてに取引時確認の書類が届いたが、海外に住んでいる。帰国後の回答でよいか。
 - －銀行から取引時確認の書類が届いたが、私は医療関係者で、日々の仕事に忙殺されており、この書類を確認する余裕がない。提出しなくてはいけ
ないのか。
 - －銀行から取引時確認の書類が届いた。変更事項がなければ回答しなくてもよいか。
- 具体的な記入方法、添付資料等を教えてほしい。
 - －銀行から取引時確認の書類が届いた。2つ口座があるが、どちらの口座が対象か確認したい。
 - －銀行から取引時確認の書類が届いた。法人の実質的支配者の記載方法がわからないので教えてほしい。－取引時確認の書類が届いた。履歴事項証明書等の添付を求められているが、インターネットから取得したものでもよいか。不可なら公的機関が発行した証明書等のコピーであればよいか。

〔金融犯罪
関連〕

- 取引制限とはどういうことか。
 - －銀行から取引時確認の書類が届いたが、回答しないと何か不都合なことや罰則でもあるのか。
- 送られてきた書類は銀行からのものか。詐欺ではないのか。
 - －取引時確認の書類が届いたが、返送先が銀行ではなく、私書箱宛となっている。詐欺ではないことを確認したい。
 - －取引時確認の書類が届いた。本人確認資料の写しを求められており心配なため、この書類が詐欺ではないことを確認したい。どうしたらよいか。
- 口座を解約していたら回答しなくてもよいか。
 - －取引時確認の書類が届いたが、つい先月口座を解約した。回答しなくてもよいか。
- 不正払出・送金の被害に遭ったことに関する照会。
 - －高齢の親がキャッシュカードを詐取され不正払出の被害に遭った。言葉巧みに暗証番号も聞かれ、答えてしまったようだ。銀行に補償してもらえるだろうか。－高齢の親が口座番号・生年月日・暗証番号を伝えてしまい、なりすましにより、本人の預金口座にアプリが紐づけられ、送金されてしまった。銀行に補償してもらえるだろうか。
- 振り込め詐欺、なりすまし詐欺等の被害にあったことに関する照会。
 - －振り込んだ後に詐欺だと気付いた。振込先がインターネット専業銀行で、何度電話してもつながらない。つながる電話番号を教えてほしい。
 - －振り込め詐欺に遭い、振り込んでしまった。警察に相談し、振込先口座は凍結されるかもしれない。肝心のお金を取り戻すためにはどこへ連絡をすればよいか。
- 銀行協会職員を騙る詐欺。
 - －百貨店から、私のクレジットカードが悪用されたので悪用防止のために全国銀行協会に連絡するよう言われ、電話番号を案内された。しかし、何かおかしいと感じ、自ら電話番号を調べてそちらに確認の連絡をしている。

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銀行担当者から、本件商品について、毎月まとまった金額の分配金が出る商品であるとの説明を受け、購入した。その際、B銀行担当者から説明資料を受領しておらず、本件商品の内容及びリスクについて説明を受けていないことから、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さんの投資経験に配慮しつつ、本件商品の説明や理解度の確認についてより慎重に対応するべきであったこと、年齢を踏まえた熟慮期間の設定や家族同席の要請等の十分な配慮が足りなかったことを指摘し、B銀行がAさんの損失の一部を負担するというあっせん案を提示して、和解契約の締結に至った。

【貸出業務】

特約付き団体信用生命保険の適用が受けられなかった住宅ローンの借入額相当額の支払い要求等

（概要）

Aさんは、他の金融機関からB銀行に借換えした住宅ローンについて、借換え時に疾病特約付きの団体信用生命保険（特約付き団信）に加入したと思い契約したが、実際には一般の団体信用生命保険（一般団信）に加入しており、病気を発症した際に保険金の支払いを受けることができなかったことから、B銀行に対し住宅ローンの借入額相当額の支払い等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、特約の有無によって具体的な返済額がいくら異なることになるのか、口頭では理解が難しいところ、特約付き団信についても書面で明示し、一般団信と比較して説明することが望ましかったこと等を指摘し、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。

全事案の概要とその結果は、別冊のとおりである。

VI. その他

○「あっせん委員会運営懇談会」（第35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。

2022年度の第1回目は、以下のとおり開催した。

1. 日時・場所

2022年8月24日（水）10時～11時40分

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・田中・大宅法律事務所 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）付議事項（あっせん委員の選任および再任）

新たにあっせん委員3名（消費者問題専門家委員2名および金融業務等に係る有識者委員1名）の選任、および2022年9月末をもって2年の任期が満了となるあっせん委員6名の再任について諮り、いずれも了承を得た。

（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

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 第30回、第31回金融ADR連絡協議会、第62回金融トラブル連絡調整協議会の模様
 - ④ 紛争解決等業務に対する異議の受付状況
 - ⑤ 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について
 - ・ 最近では株式等の相場が比較的安定していることもあり、相場下落によるリスク性商品の評価損に関する苦情の件数は少ないといった説明があったが、こうした状況にも拘わらず寄せられている苦情については、その内容や傾向等を分析することは重要だと考える。
 - 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について
 - ・ ご説明により、全銀協相談室においては、顧客対応、個人情報保護およびマネー・ローンダリング対応等に関する研修や勉強を積み重ねている印象を受けたが、他方、銀行本体の業務範囲が様々な分野に広がっており、銀行取引に関するトラブルの内容も今まで以上に広がっていく可能性があることを踏まえ、更なる知見を広めてほしい。
 - ・ 国民生活センターのADRにおける事情聴取手続においても、ウェブ会議を使用した取組みが始まったとのことであるが、裁判所においても家事調停はウェブ会議が導入されているし、それ以外の調停や民事訴訟についてもIT化が進んでいる等、全体的に紛争解決制度におけるオンラインの活用が、急速に進んできていると承知している。全銀協ADRでは、従前からタブレット端末を使用した取組み等のIT化を進めてきているが、こうした状況を踏まえ、利用者の更なる利便性の拡大のため、引き続き、検討を進めてほしい。
 - 第30回、第31回金融ADR連絡協議会、第62回金融トラブル連絡調整協議会の模様について
 - ・ インターネット専門銀行の中には、基本的に電話受付を行わないビジネスモデルを採用している銀行があるとのことであるが、トラブル等が発生した際には電話で直接銀行と話をしたいと考える顧客がいることも考えられ、電話番号などが不明であるとかその情報を探し出せないという場合であれば、間をつなぐ一般的な情報提供をADR機関が担うことも考えられるように思う。
 - あっせん委員会の利用者アンケートについて
 - ・ 消費者基本計画においては、ADRのパフォーマンスに関する評価の基準として和解率を挙げられているが、ADR業界では私も含め、和解率で一律にADRのパフォーマンスを評価することはかなり慎重な意見も多く、大きな弊害も生じる可能性が高いと考える。他方、ADRのパフォーマンスの客観的な評価を求める動きもあることを踏まえる

と、私は全銀協 ADR でも実施している「利用者アンケート」が重要であると考えている。何故なら、アンケートは利用者の声が反映されており、客観的な評価を得られるからである。全銀協 ADR では、アンケートの回収率の向上について、かなりの努力をしていると認識しているが、とりわけ不調事案におけるアンケートの回収率の向上について、是非、引き続き取り組んでいただきたい。

（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 高齢者および障がい者等への対応状況
- ③ 特徴的な事案

○ 不調事案について

（手続中、申立人が死亡し、相続人等も手続継続を望まないものの長期に渡って手続進行が停止していたため打ち切りとした事案について）

- ・ 現在は、本件のようなケースに対応する定めがないため、業務規程上の「当事者が行方不明等となり、長期間連絡がとれなくなった場合」に当てはめて打ち切りとして対応したことは問題ないと思うが、本件のような事象が今後も発生し得ることを想定し、業務規程の改正の可否は別として、対応した手続を一度整理した方が良い。

（相続預金をめぐる事例について）

- ①-1 相続した預金の払戻を求める申立てで、経営判断であるとして不受理とした事案
 - ①-2 相続した預金の払戻を求める申立てで、事情聴取を経て打ち切りとした事案
 - ② 不適切な対応で払い戻された相続預金の返還請求の申立てで、事情聴取を経て打ち切りとした事案
- ・ 遺言が存在する事案については、その遺言によって、「すべての預金については、一定の人が引き継ぐ」ということがはっきりしていて、それを示す必要な書類等が、きちんと申立人から銀行に適時、適切な手順で提出されていれば、銀行はそれに従い預金を払い出す等の対応ができたような印象を持った。本件では、相続預金の払戻しに係る手続として、必要書類の提出の有無という事実関係に、双方当事者で認識違い、行き違いが生じてしまった印象も受けた。相続預金の手続にかかるもっと早い段階で ADR が関与することができていれば、そうした当事者間の認識の相違を取り持つことで、事案が解決できたのかもしれないと感じた。
 - ・ 今後、本件のような相続預金をめぐる事案が増えてくるものとする。いずれの事案も

単純な預金をめぐる話ではなく、遺言が存在し、遺留分減殺の形で遺言による処分の効力が争われたり、遺言の無効、遺言能力、遺言の有効性等が争われている。一方では、弁護士から遺言にもとづき内容証明郵便で払戻請求がなされており、更には遺言執行が絡んでいるという、非常に複雑な内容となっており、法的な判断が非常に難しく、それを申立人に理解してもらうことの難しさも存在している。そうした中で、①-2の事案は、申立人は非常に不服だったと思うが、あっせん委員会から払戻しもできるというあっせん原案が提示されたことは、ADRとして非常に意義があったと考える。

- ・ 相続預金に関する事案の取扱いにおいて難しい点の一つは、事案を受理するか否かの判断の部分である。例えば、最高裁判例がない、または、明確な裁判事例もなく、学説も対立しているような問題が含まれている事案について、①-1のように不受理とするのか、または、①-2のように受理をして、法律論においては対立があっても当事者間で利益調整をすることによって解決に到達できる可能性を視野に入れて、受理して解決を目指そうとするかに悩むことが多い。事案の内容（特に、当事者の意向）を勘案して決すべき問題であろうから、いずれの対応もあり得るのであって、どちらの対応が正しいということもないが、あっせん委員会としては、法律論の対立があるというだけの理由で、不受理にして手続きを終了してしまうことは、原則として行わないという立場をとっている。

○ 高齢者および障がい者等への対応状況について

- ・ 高齢者における銀行取引において、資産運用の提案だけでなく、その方に対して、相続に関する留意事項等を定期的に情報提供していくことも、大切であると考えている。
- ・ 全銀協のあっせん手続きにおいてタブレットを用いた事情聴取が始まった際は、先進的な取組みだと感じたが、ODR化等が進んできている昨今において、高齢者や障がいのある申立人にタブレットを貸し出す運用では、今日では、フロントランナーではなくなっているように思われる。昨今の情勢等を踏まえ、運用の見直しを検討する時期を迎えていると思う。

○ 特徴的な事案について

（生命保険相談所裁定審査会の手続きを終えていたものの、あっせん委員会で受理し和解に至った事例）

- ・ 顧客において、保険会社に対する保険商品に関する請求と銀行に対する販売に当たったの行為についての請求は、請求内容も法律関係も異なるため、裁定審査会で手続きが終了したからといって、あっせん委員会で取り扱わないという理由とはならないと思われる。申立の趣旨が異なるのであれば、2つの紛争解決機関が並行して手続きを進めることも可能であると考えている。

（インターネットバンキングで不正に送金された預金事例）

- ・ 本件については、パスワードの管理やセキュリティに関する問題点を委員会による指摘をもって解決した事例とのことであったので、指摘された問題については、各銀行に対してフィードバックすることを検討いただいたほうがよいと考える。

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、個人信用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 ・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	・振り込み詐欺、偽造キャッシュカード、フィッシングメール
	金融関連業法等	・銀行法、金商法、金販法、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

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)