

# 全銀協 ADR

創刊号  
2018年9月

運営状況レポート

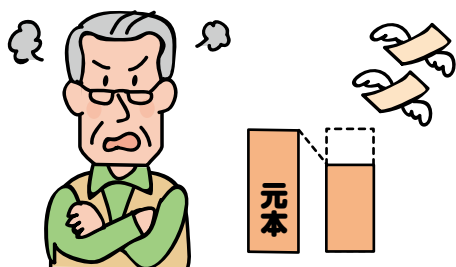
- 銀行協会をかたるキャッシュカード詐欺に注意…… 2ページ
- 発刊によせて・全銀協ADRとは…… 3ページ
- 2017年度相談室の概況…… 4～5ページ
- 2017年度あっせん委員会の概況…… 6ページ
- あっせん利用者の評価…… 7ページ
- カウンセリングサービス…… 8ページ



母の口座から入院費を払い戻したいが、  
本人以外できないと銀行に断られた…



「口座が悪用されているのでキャッシュカード  
を交換します」と電話がかかってきた



銀行から投資信託を購入したが、  
こんなに損失が出るとは聞いていない!



**1つでも当てはまることがあればご相談ください!**



イ ー ナ ッ ト ク  
**0570-017109**

または

**03-5252-3772**

国が指定した紛争解決  
機関なので、安心して  
ご相談ください!



【ごじょうさん】

受付日

月～金曜日(祝日および銀行の休業日を除く)

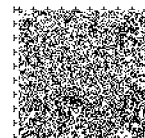
受付時間

午前9時～午後5時



一般社団法人  
**全国銀行協会**

目の不自由な方でも  
音声で聞くことができるコード付き。  
無料のスマホアプリ(Uni-Voice)で  
読み取ることができます。



# 銀行協会をかたる キャッシュカード詐取に注意!

2017年度、銀行協会の職員をかたった、キャッシュカード詐取等に関連する相談は531件(前年度より261件増)と、大幅に増加しています。被害にあわないようご注意ください。

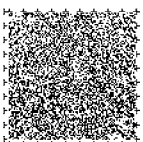
## ! 詐取の手口



被害にあわないために注意すべき2つのポイント!

- 1 暗証番号は他人に教えない
- 2 キャッシュカードは他人に渡さない

人ごとではありません。  
変だなと思ったら、警察110番、  
全銀協相談室へご一報ください。



[ご挨拶]

## 発刊によせて

全銀協ADRは、平成22年10月に業務を開始して以来、銀行取引に関して疑問を持つ方やトラブルを抱える方のために、中立・公正な窓口として運営してまいりました。これまで多くのトラブルを解決に導いてまいりましたが、全銀協ADRの存在やその活動内容をご存知ない方がまだ多くいらっしゃるのも事実です。

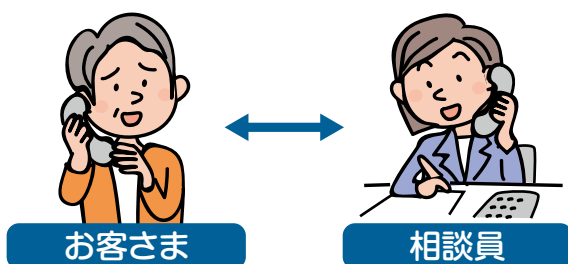
このレポートは、全銀協ADRとその活動内容について、具体的な事例や計数などを示しながら、一般消費者の方々に分かりやすくお伝えすることを目的に発刊することとしたものです。みなさまの疑問やトラブル解決の参考になれば幸いです。



あっせん委員会 委員長  
田中 豊(弁護士)

## 全銀協ADRとは…

### ●全国銀行協会相談室

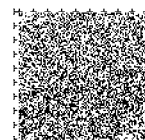


ADRとは、裁判をせずに“話し合い”で解決を目指す制度です。

全銀協ADRは、全国銀行協会が中立公正な立場で運営する、国が指定した紛争解決機関です。

「全国銀行協会相談室」と「あっせん委員会」があります。

### ●あっせん委員会



# 全国銀行協会相談室

銀行に関するさまざまなお相談や、  
銀行に対する苦情を受け付け、  
ご希望により銀行に取り次ぐための窓口です。



お客さま

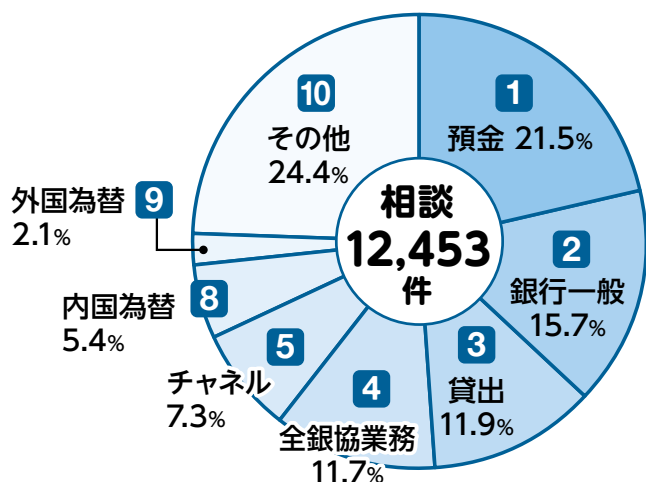


相談員

## 2017年度 相談室の概況

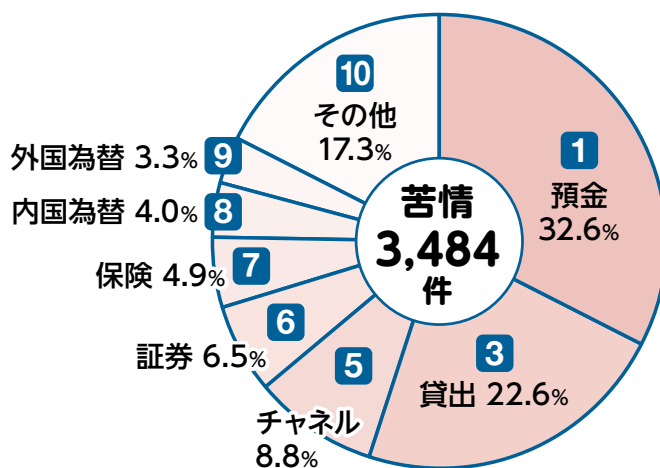
### グラフ1 相談の業務別構成比

2017年度の相談件数は  
**12,453件**で、  
預金の払戻しやローンの  
返済等の相談が多い状況です。

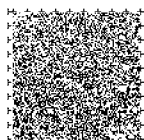


### グラフ2 苦情の業務別構成比

苦情件数は**3,484件**で、預金、貸出、  
チャンネル等の苦情が多い状況です。  
高齢者の取引に関する苦情は  
継続的に寄せられています。



- 1 預金…口座開設、口座解約・払戻し、相続などに関する相談・苦情
- 2 銀行一般…銀行の所在地や合併などに関する相談
- 3 貸出…消費者ローン、住宅ローン、事業資金などに関する相談・苦情
- 4 全銀協業務…個人情報情報センターなどに関する相談やカウンセリングサービス (P.8)
- 5 チャンネル…ATM、クレジットカード、ネットバンキングなどに関する相談・苦情
- 6 証券…投資信託などに関する苦情
- 7 保険…生命保険などに関する苦情
- 8 内国為替…振込、組戻しなどに関する相談・苦情
- 9 外国為替…海外送金、外貨預金などに関する相談・苦情
- 10 その他…口座振替・両替、金融犯罪、金融関連業法などに関する相談・苦情

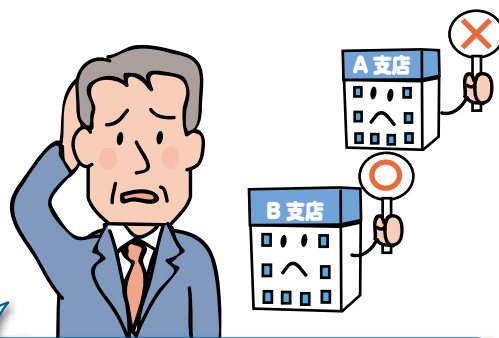


# ! ? こんな相談や苦情がありました

## 1 預金に関する相談・苦情



休眠預金活用法が施行されたけど、休眠預金になってしまったら預金は払い戻せなくなるの？



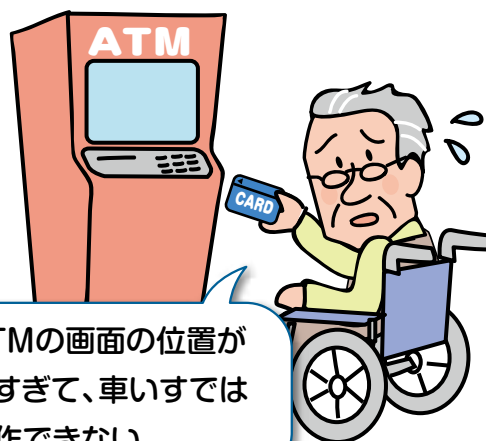
口座開設したい支店で申し込みをしたが、勤務先か自宅の最寄り支店でないと受け付けられないと言われた。

## 3 貸出に関する相談・苦情



リバースモーゲージを契約するときは、どんなことに注意すればいいの？

## 5 チャネルに関する相談・苦情

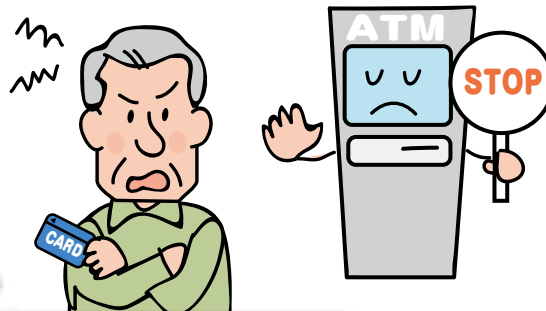


ATMの画面の位置が高すぎて、車いすでは操作できない。

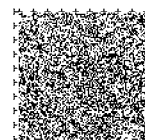
## 10 その他に関する相談・苦情



複数の口座振替を銀行に依頼しているが、止めるにはどうしたらいい？



振り込め詐欺防止のため、ATMでの振込に制限がかかっているようで、不便だ。





# あっせん委員会

苦情が解決しない場合、  
あっせん委員会にあっせんの  
申立てを行うことができます。



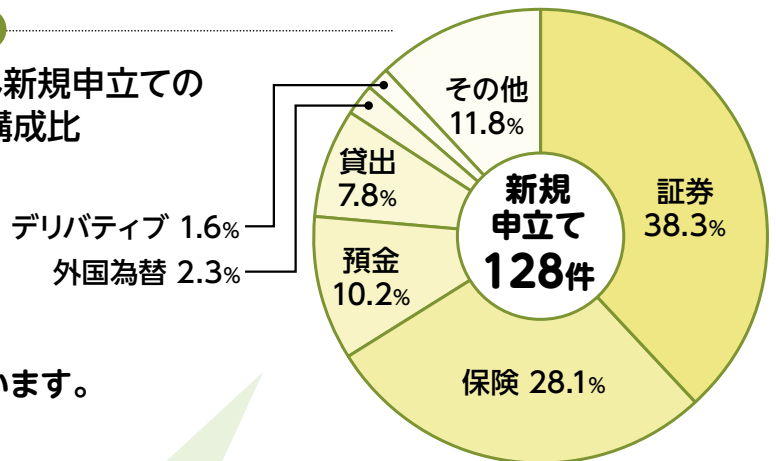
2017年度

## あっせん委員会の概況

あっせんの新規申立件数は**128件**で、  
証券や保険の申立てが**6割**以上を占めています。

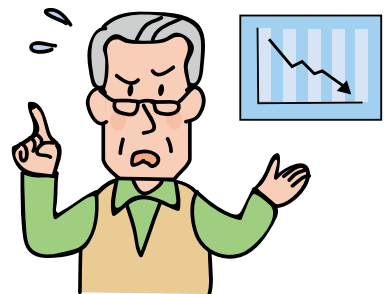
グラフ3

あっせん新規申立ての  
業務別構成比



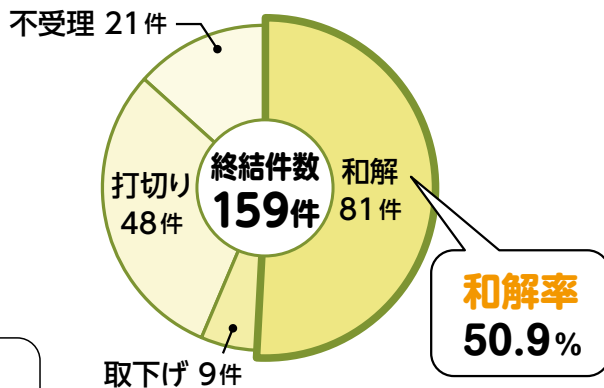
### 証券のあっせん申立て例

銀行から投資信託をすすめられ購入したが、  
元本割れした。担当者から十分な説明を受けずに  
購入したものだから、損失を補てんしてほしい。



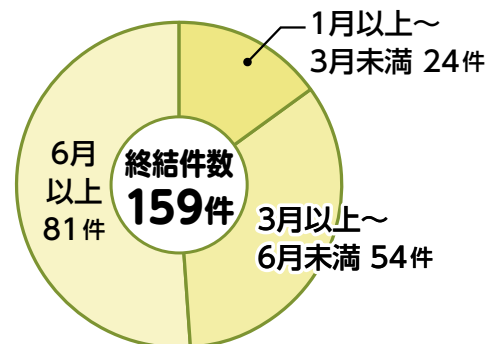
グラフ4

あっせん手続の結果

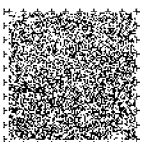


グラフ5

あっせん手続が最終するまでの所要期間



最終とは 和解したとき、あっせん案が受諾されなかったとき、あっせん成立が見込めず  
打切りとなったとき、申立てが不受理となったとき等

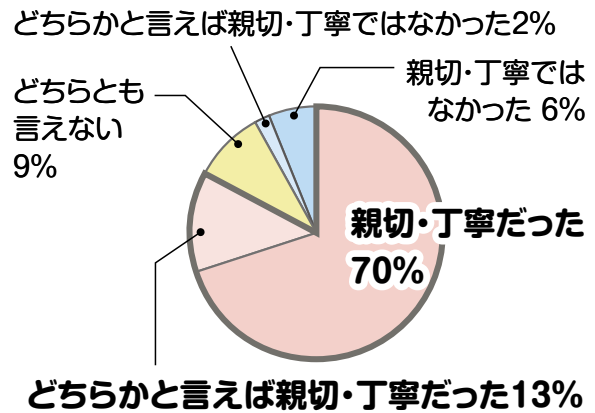


# あっせん利用者の評価

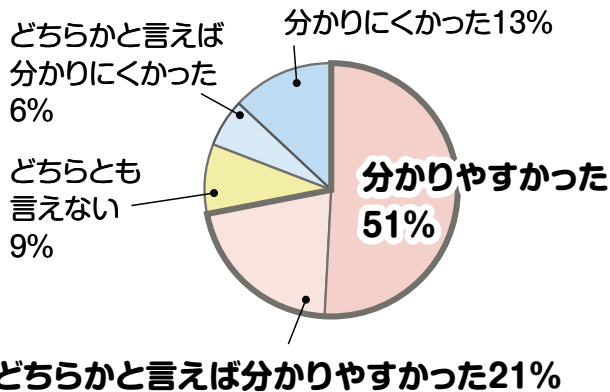
2017年度にあっせんを利用した127件のうち92件の申立人から回答をいただきました。利用者の約6~8割が好評価です。



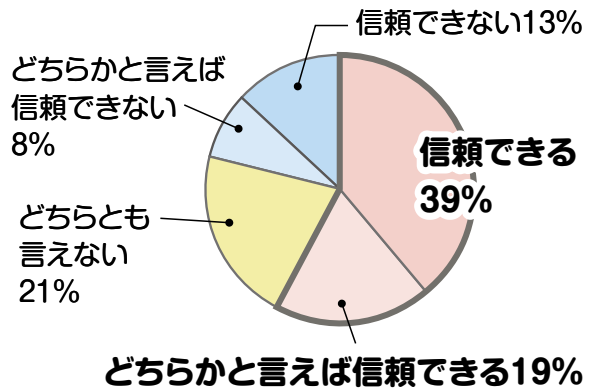
**グラフ6** 相談員の対応



**グラフ7** あっせん委員の説明



**グラフ8** あっせん委員会の中立・公正性



**利用者の声**

高齢者への気遣いと温かい眼差しがありがたかった。平常心を失わず伝えることができたので、あっせんを利用して本当に良かったと心から思いました。



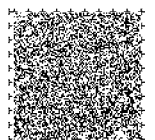
ご意見ありがとうございます。お客さまに寄り添った対応を心がけるよう引き続き努めてまいります。障がいをお持ちの方に対しては個別の配慮も行っています。ご意見・ご要望がございましたら事務局までお寄せください。

**利用者の声**

銀行の答弁は事実と異なっていたので、あっせん委員会にただして欲しかった。



あっせん手続はお客さまと銀行双方の意思にもとづき和解を図るものとなっています。そのため、双方が主張を譲り合う互譲の精神のもと解決をめざすものである旨をご理解いただけますと幸いです。



# 銀行取引に関する相談や苦情は…

## 全国銀行協会相談室



インターネット  
**0570-017109**

または

**03-5252-3772**

お気軽に  
ご相談ください!



**受付日** 月～金曜日 (祝日および銀行の休業日を除く)

**受付時間** 午前9時～午後5時 ※来所をご希望の方は、事前に電話予約が必要です

**所在地** 〒100-0004 東京都千代田区大手町2-6-1 朝日生命大手町ビル19階

### ● カウンセリングサービス (予約制・相談無料)

相談室では、住宅ローンやカードローン等を利用され、返済にお困りの個人のお客さまを対象に、「カウンセリングサービス」を実施しています。2017年度の実施件数は469件でした。

**050-3540-7553** ※電話または面談にて  
ご相談に応じます。



詳しい業務の実施状況は、  
ホームページで  
閲覧できます。

\\ クリック! /

全銀協相談室 **検索**



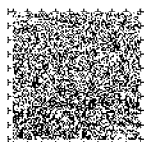
全銀協ADRについて  
詳しく知りたい方は  
パンフレットをご覧ください。  
ホームページでも閲覧できます。

「銀行とトラブルになったら?  
全銀協ADRで解決!」

**発行** 一般社団法人 全国銀行協会

〒100-0004 東京都千代田区大手町2-6-1 朝日生命大手町ビル19階  
<https://www.zenginkyo.or.jp/>

**発行日** 2018年9月



カラーユニバーサルデザイン第三者機関認証

