

# 全銀協 ADR

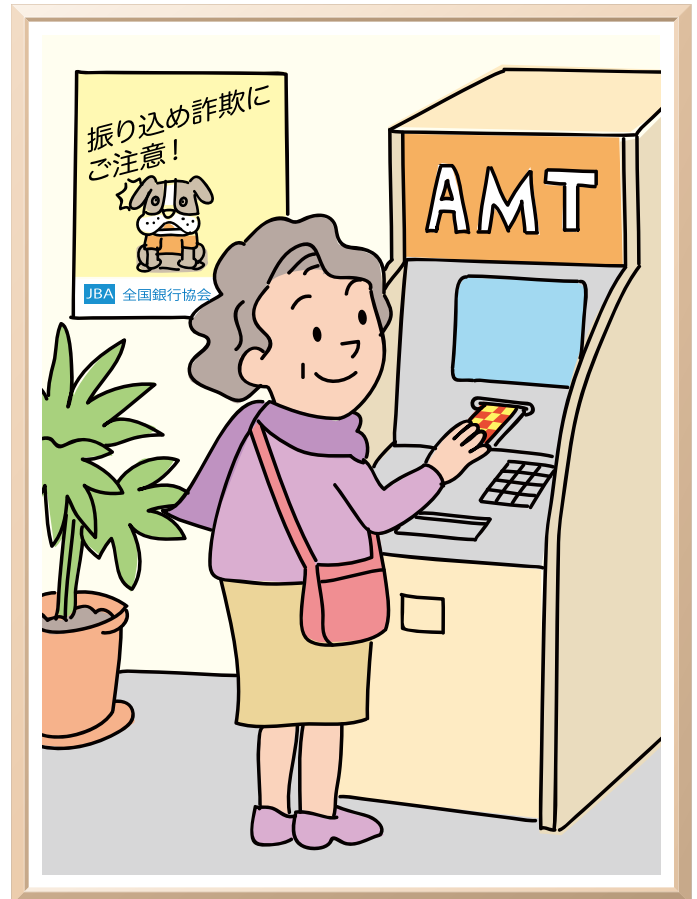
第2号  
2019年7月

運営状況レポート

- 2018年度相談室の概況 ..... 2～3ページ
- 2018年度あっせん委員会の概況 ..... 4ページ
- あっせん利用者の評価 ..... 5ページ
- [コラム] あっせん委員の経験から考える  
金融商品購入時に注意すべきこと ..... 6ページ
- やさしくわかる金融用語 ..... 7ページ
- 問い合わせ先・カウンセリングサービス ..... 8ページ

間違い探しに  
チャレンジ!

左右のイラストには、違いが5か所あります。

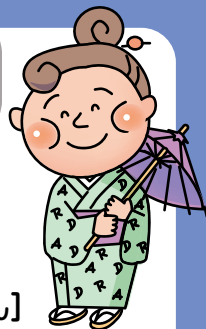


答えは6ページをご覧ください →

## 全銀協ADRとは…

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。

国が指定した紛争解決  
機関なので、安心です!



[ごじょうさん]

全国銀行協会相談室 (P.2～) と

あっせん委員会 (P.4～) があります。



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。



# 全国銀行協会相談室

銀行に関するさまざまなご相談や、  
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

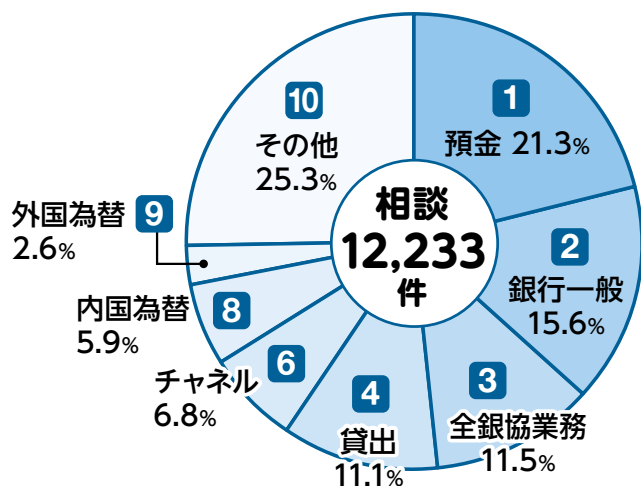
## 2018年度 相談室の概況

### グラフ1 相談の業務別構成比

2018年度の相談件数は

**12,233件**で、

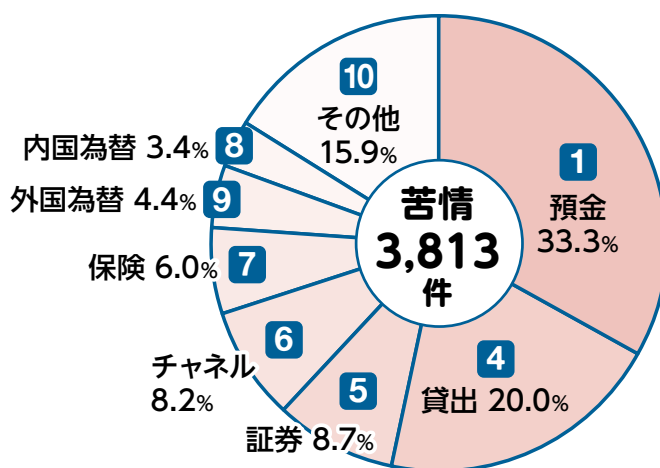
預金の相続や解約・払戻し、ローンの返済、  
金融犯罪関連などの相談が多い状況です。



### グラフ2 苦情の業務別構成比

苦情件数は**3,813件**で、預金、貸出、  
証券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 全銀協業務**…個人信用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)

**4 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

**5 証券**…投資信託などに関する苦情

**6 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

**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

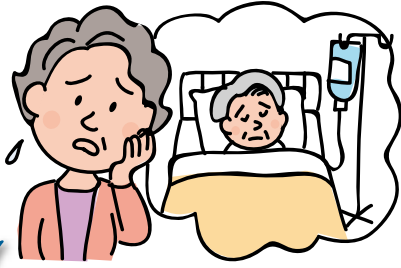
**9 外国為替**…海外送金、外貨預金などに関する相談・苦情

**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



預金者が病気で、銀行へ行くことができない。入院費用の支払いなどはどうすればいいの？

## 4 貸出に関する相談・苦情



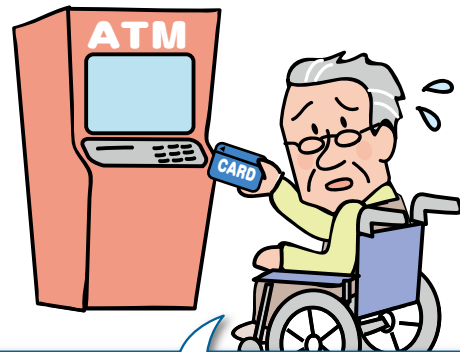
これ以上借入れをしたくないので、貸付自粛制度を利用したい。

## 5 証券に関する相談・苦情



高齢の母が、銀行の勧誘を受けて投資信託を契約したけれど、母は商品の内容を理解していない。

## 6 チャネルに関する相談・苦情



総合病院には、車いすでも利用しやすいATMを設置してほしい。

## 8 内国為替に関する相談・苦情



誤って振り込んでしまった。組戻手続を依頼したけれど、その後どうなったのか銀行から詳しい説明がなくて…。

## 10 その他に関する相談・苦情



銀行窓口でマネー・ローンダリング対策って言われたけど、何のこと？



# 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。



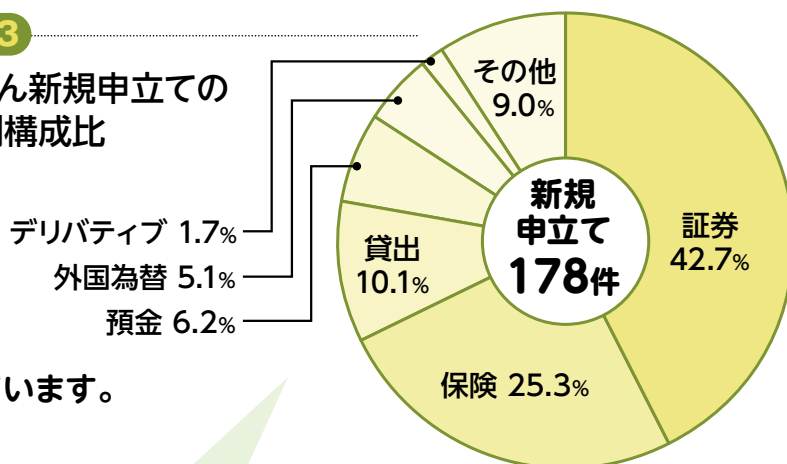
2018年度

## あっせん 委員会の概況

あっせんの新規申立件数は**178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



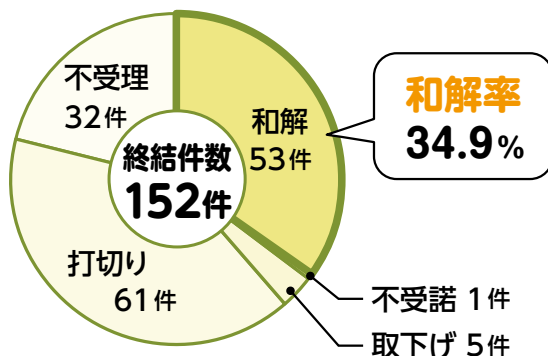
### 保険のあっせん申立て例

外貨建て一時払終身保険を購入したが、中途解約したら元本割れすることが分かった。購入時にはこのような説明を受けていないので、解約時に生じる損失を補てんしてほしい。



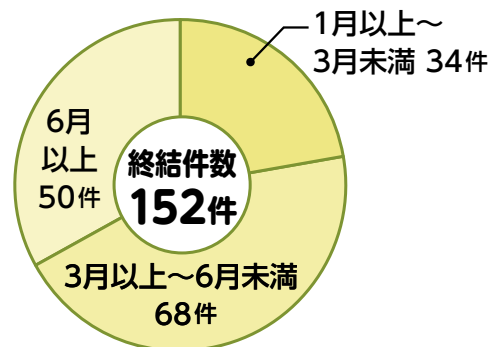
グラフ4

あっせん手続の結果



グラフ5

あっせん手続が最終結するまでの所要期間



最終結とは 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

2018年度に、あっせんを利用した111件のうち66件の申立人から回答をいただきました。多くの好評価とともに、様々なご意見をいただいております。

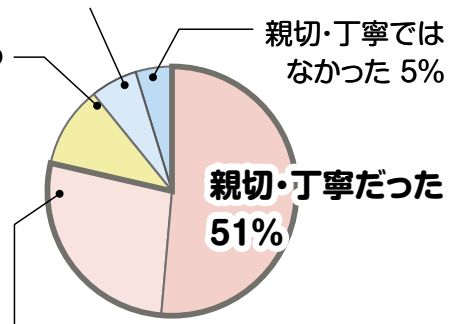


**グラフ6** あっせん事務局の対応

どちらかと言えば親切・丁寧ではなかった6%

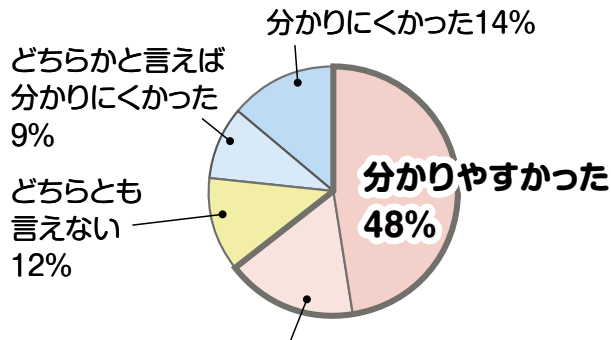
どちらとも言えない11%

親切・丁寧ではなかった5%



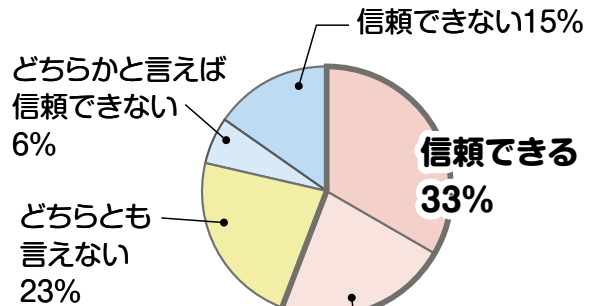
どちらかと言えば親切・丁寧だった27%

**グラフ7** あっせん委員の説明



どちらかと言えば分かりやすかった17%

**グラフ8** あっせん委員会の中立・公正性



どちらかと言えば信頼できる23%



利用者の声

私には落ち度がないと今も考えている。  
あっせん委員会には私の言い分を100%認めてほしかった。

お客様の言い分、銀行の反論のいずれかが正しいものとして進めるわけではなく、どちらかの主張が必ず100%認められるというものではありません。譲り合いによる和解を目指しておりますので、ご理解いただければ幸いです。



利用者の声

「銀行」という文字が入っているから、あっせん委員会は銀行寄りだと思い込んでいたけれど、私の主張にもしっかりと耳を傾け、中立な対応をしてくれた。ありがたかったです。

ご意見ありがとうございます。あっせん委員会は、中立的な立場で、かつ公正に手続を進めていくこととしており、お客さまと銀行のいずれかに偏った審査を行うことはありません。今後も引き続き中立・公正な立場を維持するよう、努めてまいります。





## あっせん委員の経験から考える 金融商品購入時に注意すべきこと

銀行で投資信託や保険などの金融商品を購入した後、「こんなはずではなかった」としてトラブルになる事案が、あっせん委員会では多く見られます。こういった問題を未然に防ぐため、注意すべきことがあります。

まず、運用に充てるお金の額と運用の目的を明確にすることです。生活に必要なお金や、近い将来使う可能性のあるお金は、長期間の運用には適しません。銀行の担当者には、どのような運用をしたいのか、自分の意図をしっかりと伝えましょう。提案を受ける際、これまでの投資の経験や、お持ちになっている金融資産を正しく伝えることも重要です。

また、金融商品の説明がよくわからないときには、納得できるまで担当者に質問してください。よい利回りが期待される商品なら、相応のリスクもあるはずですが。どのようなリスクがあるのか、持ち帰ったパンフレットなどをよく読んで理解してください。ご家族など信頼できる方に相談したり、同席して一緒に説明を受けたりしてもいいでしょう。

十分検討し、納得のいく金融商品であると判断してから購入することをおすすめします。

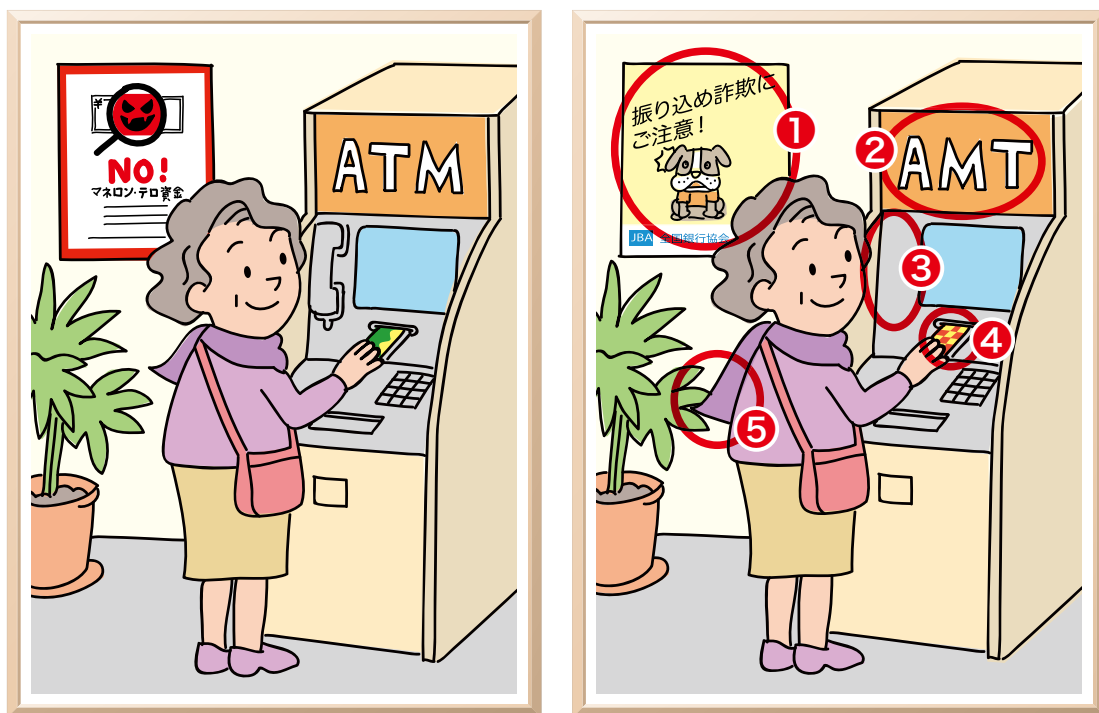
あっせん委員会 委員 竹内 淳（弁護士）

### 表紙

#### 間違い探しに チャレンジ!

#### の答え

- ① ポスターの絵柄
- ② ATMのスペル
- ③ 受話器の有無
- ④ カードの絵柄
- ⑤ マフラーの長さ





# やさしくわかる金融用語

本レポートに出てくる用語について、わかりやすく解説します。

くみもどしてつづき

## 組戻手続 (→ 2、3ページ)

組戻手続とは、振込先や金額に誤りがあった場合など、振込を取り消したい時に行う手続き。振込を受けた相手の同意が必要で、同意が得られない場合は返金は行われず。手続方法や手数料は金融機関により異なる。



かしつけじしゅくせいど

## 貸付自粛制度 (→ 3ページ)

浪費癖やギャンブル依存などを理由に、本人がお金をこれ以上「借りません」と、全国銀行個人信用情報センターまたは日本貸金業協会に貸付の自粛を申し出る制度。この情報は、全国銀行個人信用情報センターなどの3つの信用情報機関に登録され、銀行や貸金業者などにおける借入審査の際に利用される。



## マネー・ローンダリング (→ 3ページ)

マネー・ローンダリングとは、犯罪で得たお金をあたかも正当な取引で得たかのように見せかけ、その出所を隠したりする犯罪。テロ資金供与（テロリストに資金を提供すること）と合わせ、その防止は国際社会が取り組む課題であり、銀行窓口でも、取引の内容、状況などに応じてお客さまへ、追加での確認や資料の提示をお願いする場合がある。



がいかだていちじばらいしゅうしんほけん

## 外貨建て一時払終身保険 (→ 4ページ)

保険料を契約時に一括で払い込み、その保険料をドルなど外貨で運用し、一生涯の死亡保障を得られる保険。貯蓄としての機能が充実しているのが特徴。保険金や解約返戻金の受取額は為替レートなどにより変動する。



# 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。2018年度の実施件数は465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、  
ウェブサイトで  
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。  
ウェブサイトでも閲覧できます。

**「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** 2019年7月



カラーユニバーサルデザイン第三者機関認証

