

**苦情・紛争事案に係る分析の取組み状況および
金融機関に対するフィードバックの取組み状況
【各指定紛争解決機関の提出資料】**

- ①全国銀行協会・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 1 ～ P. 14
- ②信託協会・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 15 ～ P. 27
- ③生命保険協会・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 28 ～ P. 37
- ④日本損害保険協会・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 38 ～ P. 51
- ⑤保険オンブズマン・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 52 ～ P. 53
- ⑥日本少額短期保険協会・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 54 ～ P. 59
- ⑦証券・金融商品あっせん相談センター・・・・・・・・・・ P. 60 ～ P. 70
- ⑧日本貸金業協会・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 71 ～ P. 74

(注意事項)

全国銀行協会、生命保険協会、日本損害保険協会、保険オンブズマンおよび証券・金融商品あっせん相談センターの個別の紛争終結事案に係る資料については、資料が大部になる等の理由から省略している。

全国銀行協会紛争解決等業務の実施状況 (平成24年度第1四半期)

一般社団法人全国銀行協会
全国銀行協会相談室・あっせん委員会事務局

- I. はじめに
- II. 全銀協相談室における苦情処理手続等の状況
- III. あっせん委員会における紛争解決手続の状況
- IV. 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
- V. その他

における紛争解決手続の状況を整理したものである。

II. 全銀協相談室における苦情処理手続等の状況

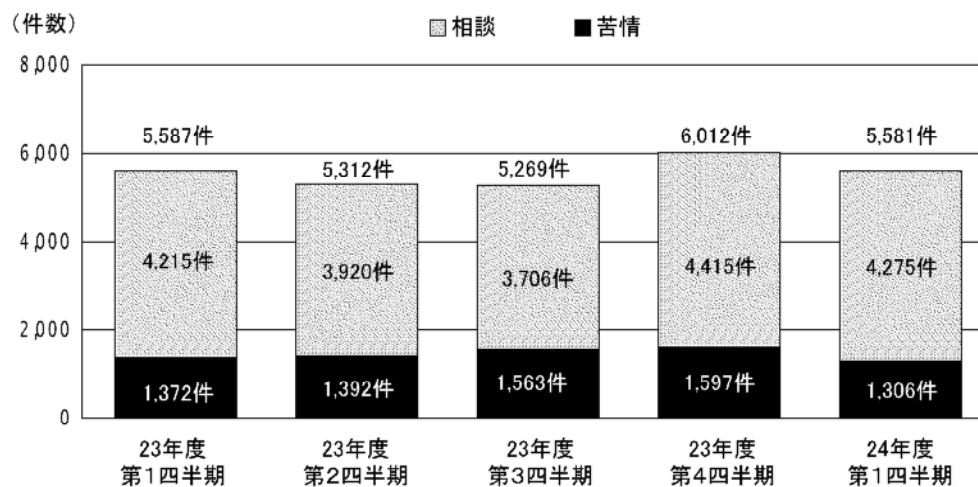
I. はじめに

本実施状況報告は、平成24年度第1四半期（平成24年4月～6月）（以下「当四半期」という。）において、全国銀行協会相談室（以下「全銀協相談室」という。）が受け付けた相談・苦情の処理手続およびあっせん委員会

1. 相談および苦情の受付件数

全銀協相談室が当四半期に受け付けた相談および苦情（以下「相談等」という。）の件数は5,581件であり、前年同期（平成23年度第1四半期）比6件（0.1%）減少、前期（平成23年度第4四半期）比431件（7.2%）減少した（図表1～4参照）。

図表1 相談および苦情の受付件数（四半期別）



図表2 相談および苦情の業務分類別件数・構成比
(24年度第1四半期)

(単位：件)

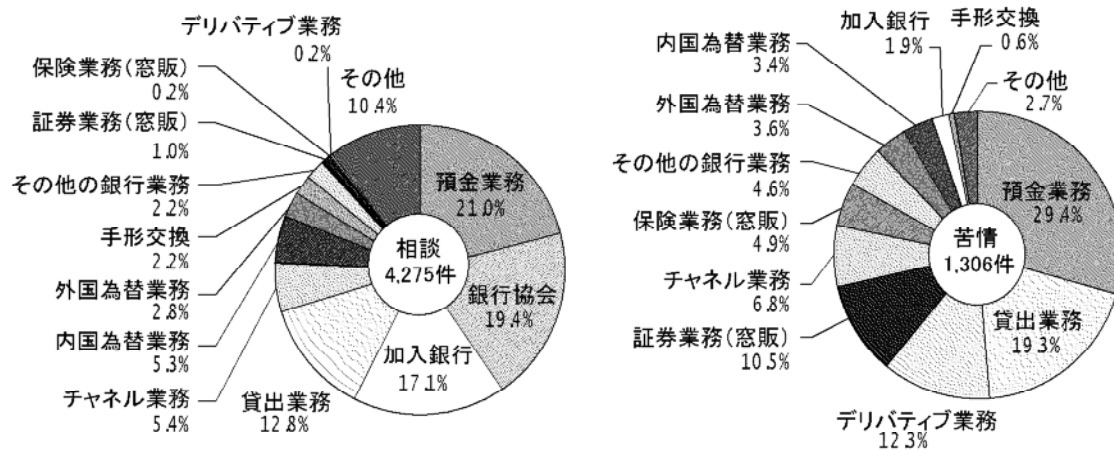
業務分類	相 談			苦 情			相談・苦情合計		
		構成比	前期比		構成比	前期比		構成比	前期比
加入銀行	732	17.1%	▲ 3.9%	25	1.9%	▲ 28.6%	757	13.6%	▲ 5.0%
銀行協会	831	19.4%	4.7%	—	—	—	831	14.9%	4.7%
預金業務	897	21.0%	▲ 19.2%	384	29.4%	▲ 16.9%	1,281	23.0%	▲ 18.5%
貸出業務	545	12.8%	18.2%	252	19.3%	▲ 11.3%	797	14.3%	7.0%
内国為替業務	227	5.3%	11.8%	45	3.4%	▲ 32.8%	272	4.9%	0.7%
手形交換	94	2.2%	▲ 3.1%	8	0.6%	▲ 20.0%	102	1.8%	▲ 4.7%
外国為替業務	120	2.8%	11.1%	47	3.6%	30.6%	167	3.0%	16.0%
チャネル業務	230	5.4%	7.0%	89	6.8%	1.1%	319	5.7%	5.3%
証券業務（窓販）	42	1.0%	10.5%	137	10.5%	1.5%	179	3.2%	3.5%
保険業務（窓販）	10	0.2%	▲ 23.1%	64	4.9%	45.5%	74	1.3%	29.8%
デリバティブ業務	10	0.2%	▲ 72.2%	160	12.3%	▲ 52.7%	170	3.0%	▲ 54.5%
その他の銀行業務	93	2.2%	▲ 22.5%	60	4.6%	17.6%	153	2.7%	▲ 10.5%
その他	444	10.4%	▲ 3.1%	35	2.7%	▲ 25.5%	479	8.6%	▲ 5.1%
合 計	4,275	100.0%	▲ 3.2%	1,306	100.0%	▲ 18.2%	5,581	100.0%	▲ 7.2%

(注1) 業務分類の内訳は資料1参照。

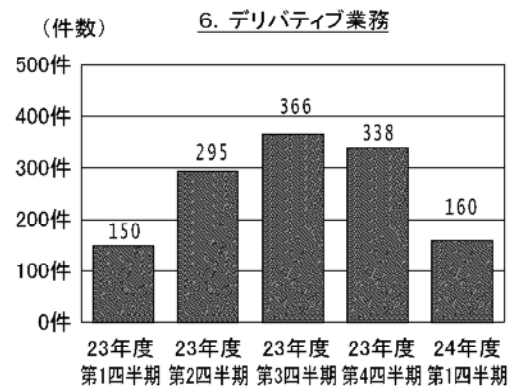
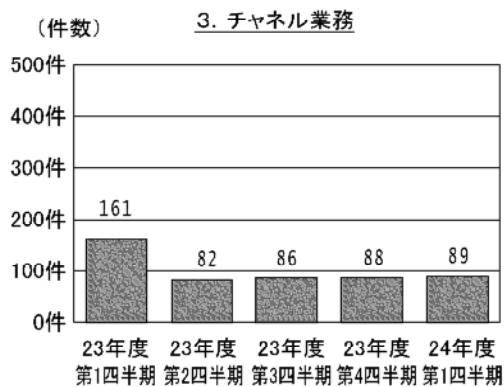
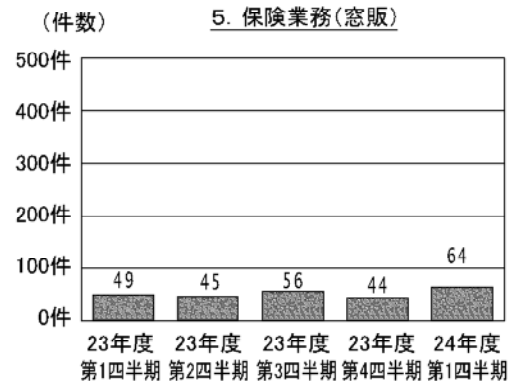
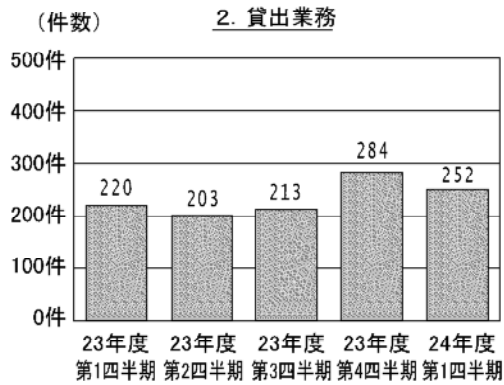
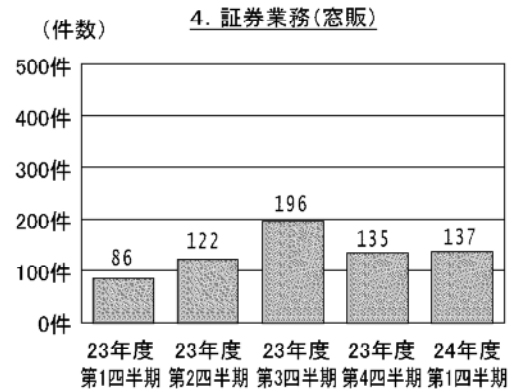
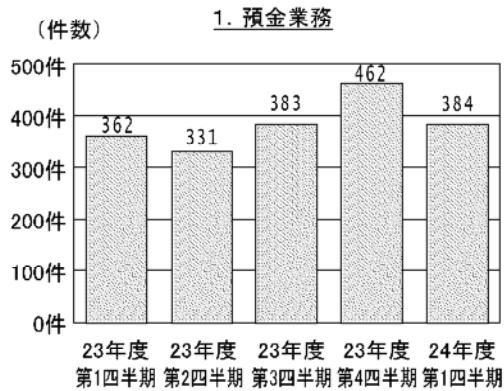
(注2) 住宅ローンに関する相談のうちカウンセリングサービスを実施した件数は業務分類「銀行協会」に、また、中小企業向け融資に関する窓口で受け付けた相談等は同「貸出業務」に計上。

(注3) 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3 相談および苦情の業務分類別構成比（グラフ）
(24年度第1四半期)



図表4 主な業務分類別の苦情の受付件数の推移（四半期別）



2. 苦情の業務分類別の発生原因

苦情の業務分類別の発生原因（発生原因の内訳は資料2参照）は、図表5のとおりである。

図表5 苦情の業務分類別件数とその発生原因
(24年度第1四半期)



3. 相談、苦情の主な内容

当四半期に寄せられた相談等の主な内容は、次のとおりである。

(1)総括

【相談】

- 睡眠預金に関する相談等は漸減したが、生活保護申請者に係る預金口座の本店一括照会に関するものが多数寄せられた。
- 返済条件の見直しを受けている中小企業等から運転資金の借入れに関する相談がみられるようになった。
- インターネットバンキングの利用方法に関する相談等が多数寄せられたことから、チャネル業務に関する相談が増加した。

【苦情】

- 投資信託等の証券業務（窓販）に関する苦情が微増となった。
- デリバティブ業務に関する苦情が半減した。

(2)預金業務

【相談】

- 当社の外国人社員が2012年7月9日からの新しい在留管理制度にもとづき「在留カード」の交付を申請中であるが、会社としては早く口座を開設してほしい。すでにある健康保険証による口座開設は可能か。
- 節電に備え、太陽光発電設備の設置工事を行いたいが、財形住宅貯蓄の適格払出しの対象となるか。
- 転勤に伴い各地で口座を開設したが、預金残高が僅かであったため、解約せずにいくつか休眠口座として残っている。交通費や時間をかけずに解約する方法はな

いか。

【苦情】

- 生活保護不正受給対策について報道で知り、驚いている。本店一括照会が実現すると、国は国民の資産をすべてお見通しという状態になってしまうのではないか。
- 心臓移植が必要な子供の募金口座が3口あり、募金の目標額に達したので解約を申し出たものの、そのうちの1行は、募金が振り込まれてくる状況が続いており、現時点で口座を解約することは募金者の善意を裏切ることになる、との理由により応じてくれない。
- 睡眠預金になっていても、銀行は時効を援用しないで払戻しに応じてくれると聞き安心したが、睡眠預金の定義や取扱いが銀行によって異なるのであれば、預金者に周知してほしい。

(3)貸出業務

【相談】

- 自営業者である父親は住宅ローンの与信審査が通らず、息子名義で契約した。息子が失踪してしまったが、返済条件の変更申し入れは、実質的な債務者である父親でも可能か。
- 住宅ローン契約書に「銀行としての債権が第三者に渡り、また第三者から銀行に渡ることもある。」と書かれているが、どういうことか。
- 国民健康保険料を滞納していたため、預金を差し押さえられたが、このことが原因で将来的にローンの申込みを謝絶されることはあるか。

【苦情】

- 大学院への進学を控え、教育ローンの返

済期間の延長を担当者に申し出たが、指示された4月上旬に必要な書類等を提出したにもかかわらず、申込期限が終了しているのに応じられないと言われた。銀行側のミスなのだから返済期間を延長してほしい。

○単身赴任で東京にいる。住宅ローンの一部繰上返済をしたいが、銀行では契約した支店の窓口まで出向かないと受け付けないという。もっと柔軟に対応してほしい。

○連帯保証人が自己破産をして差押えをされ、債務者に対しても銀行から融資の回収を求められている。債務者は延滞なく返済を履行しているにもかかわらず、すでに銀行から内容証明郵便が送られ、口座から約定の引き落としも止められた。おかしくないか。

(4)内国為替業務

【相談】

○銀行窓口で振込手続きをしたが、振込金受取書は相手が振込資金を受け取った証明になるか。また、自分が送金した証明になるか。

○ATMを利用して振込手続きをした場合、銀行名・支店名・口座番号を入力しても振込先の口座名義が、同じ銀行でも時間帯によってATMの操作画面上に表示されないときがあるが、どうしてか。

○当社は派遣会社である。社員に給料を振り込んだが、本人死亡により預金口座が凍結され振り込めなかった。当社から遺族に連絡を取りたいが、遺族から当社へ連絡を入れるように銀行から遺族に依頼してもらうことは可能か。

【苦情】

○インターネットバンキングを利用して落札した商品代金を振り込んだが、同じ銀行にある第三者の口座に誤振込をしてしまった。銀行から受取人の連絡先を教えるので、直接当事者同士で話し合いをするように言われたが、組戻手続きを受け付けて、仕向店から被仕向店に連絡してくれるのが本来の取扱いではないのか。

○銀行が1年程前、間違って私の口座に10万円を振り込んだ。これまでに6万円を返したが、明日受給する年金10万円で残金を返すように言われている。生活に困るので2万円しか返せないと言ったが、返事がなく困っている。

○振り込め詐欺の被害に遭いそうになったことを銀行が知っているためか、銀行がまたも振り込め詐欺ではないかと疑って、くどくどと事情聴取や注意喚起をされた。大変しつこく、かつ不愉快極まりない。

(5)外国為替業務

【相談】

○10年前に父が購入したトラベラーズチェックが出てきたが、法定相続人でも換金できるか。

○父の外貨定期預金を解約したいが、要介護で外出できない。銀行からは本人の来店を求められているが、どうしたらよいのか。

○海外から日本の自分名義の口座へ送金を行ったところ、送金依頼をした銀行の窓口担当者から、送金先の銀行に到着した時点で、送金指定先の口座に入金するために口座名義人に連絡し、連絡が取れない場合は入金ができない可能性がある

言われた。一時的に海外にいるため、現在の連絡先を銀行へ届出していないが、どうしたらよいか。

【苦情】

- 海外送金時の関係銀行手数料を依頼人負担で送金したが、現地で手数料を取られているのはどうしてか。今まで4回送金しており、受取人から合計で1万円も請求されている。
- 高金利の外貨定期預金キャンペーンで預け入れた預金の満期後に、投資信託の購入を断わったところ、次回のキャンペーンでの預け入れを断われた。
- 外貨預金を外貨のまま受け取ったところ、手数料がかかった。円預金を円で払戻す場合には無料なのに、外貨預金を外貨のまま受け取るのに手数料がかかるのは、どのような理由なのか。銀行に聞いても、決まりだからとしか答えてくれない。

(6)チャネル業務

【相談】

- インターネット通信販売業者であるが、顧客がATMで代金を振り込んだ場合、ATMから出る取引明細は領収書になるか。
- 預金通帳だけでATMで払戻しが可能な銀行があると聞いたが、暗証番号は預金通帳とキャッシュカードを別々に設定できるのか。
- 銀行でもらった犯罪防止のチラシに、暗証番号は定期的に変更するようにと注意喚起の記載があったが、遵守しないと不利益を被るようなことがあるのか。

【苦情】

- 内縁の夫のキャッシュカードが古くな

り、磁気が読取不能となったので再発行を願い出たが、籍が入っていないことを理由に代理人として認められず、籍を入れたらどうですかと失礼なことを言われた。

- 時間外手数料がかかる場合には、手続きが完了する前にATMの操作画面にその旨を表示してほしい。
- 新しいキャッシュカードが郵送されてきたが、不在通知の期限内に連絡ができなかったため、銀行へ返却されてしまった。再発行には所定の手数料が必要であるとの説明を受けたが、納得できない。

(7)証券業務（窓販）

【相談】

- 母から生前に銀行で個人向け国債を購入したと聞いていた。その後、東日本大震災があり、預金口座については被災者預金口座照会センターに照会して判明したが、個人向け国債については調べる手段はないか。

【苦情】

- 銀行窓口で、中途換金のタイミングをアドバイスしてもらうことを依頼して投資信託を購入したが、実際に基準価額が下がった時に的確なアドバイスを受けることができず、想定以上の損失を被った。損失を補てんしてもらいたい。
- 高齢の母に銀行が十分な説明をせずに、多額の投資信託を複数回、数年に亘って購入させた結果、多額の損失を被っている。銀行担当者の異動に伴い、そのことが発覚したが、母はそれまで確定利回りの商品であると思い込んでいた。
- 銀行から日経平均株価が40%以上下落することはないと繰り返し強調され、勧誘

に根負けしてノックイン型の投資信託を購入したところ、基準価額が購入時の半分になってしまった。銀行は断定的な説明をした事実を認め、損失額の半분을補てんしてほしい。

が立たないと言われ、それ以上希望を通すことができなかった。契約を無効にし、元の1千万円を返してほしい。

(9)デリバティブ業務

(8)保険業務（窓販）

【相談】

○私が契約者かつ被保険者、保険会社に勤める息子を受取人として、一時払い終身保険を契約しようとしたら、構成員契約規制というルールがあるので申込みを受け付けられないと、息子の勤務先の生命保険募集人から断われたが、どのような理由によるものなのか。

【苦情】

○8年前に、元本保証で10年経てば元本は戻ってくる、うまくいけば元本より増えて戻ってくるという説明を信じて、変額個人年金保険を契約した。しかし、最近になり、15年間の年金形式で受け取らないと元本全額は戻らないということがわかった。当初約束した10年経過時に、元本を一括で戻してほしい。

○80代後半の祖母が定期預金の満期金を受け取ろうと銀行に行ったところ、生命保険であることを説明されずに通貨選択型の定額個人年金保険を契約させられた。祖母は、再び定期預金を契約したと思っていたが、後日、「預金残高のお知らせ」が届き、0円となっていたので、驚いて孫である私に相談してきた。原状回復してほしい。

○自宅に何度も勧誘に来られ、円建・一時払通増終身保険を契約したが、娘に怒られると思いクーリングオフを思い切って申し出た。しかし、担当行員に上司に顔

【相談】

○通貨オプション取引による損失が大きくなり、銀行に相談したところ、融資の提案があった。融資を受け利息のみ返済してきた。今般、通貨オプション取引が終了したが、融資対応は応急処置と認識しており、過去の損失についてあっせんを申し立てたいが可能だろうか。

【苦情】

○オーバーヘッジになるので為替デリバティブ契約を断わっていたが、「他行で為替デリバティブ契約をしているなら当行でも契約してほしい。」と繰り返し勧誘を受け契約した。経営にかなり影響が出ているので、解約清算金なしで解約に応じてほしい。

(10)その他

【相談】

○紙幣の帯封には、「〇〇銀行」、「金融機関共通」と記されていたり、無地のものがあるが、銀行名があれば、その銀行から払い出されたことを示すのか。

○生命保険料の支払い方法が、退職に伴い給与天引きから口座振替に変更となる。保険会社の担当者からキャッシュカードを用意するように言われたが、どういうことか。

【苦情】

○口座振替契約の明細に記載されている口座番号の表示方法が銀行によって異な

り、上3桁もしくは下3桁がアスタリスクで隠されている。二つ合わさると、口座番号が判明してしまう可能性があるので、セキュリティ上、どちらかに統一してほしい。

○諸税、保険料等を銀行の窓口で納付する際、納入通知書があるのに、別途、「税金・公共料金等納付依頼書」に住所・氏名・電話番号を記入しなければならないのは煩雑であり、改めてほしい。

○「復興特別所得税に関するお知らせ」というポスターが店頭に掲出されていたので、内容について窓口で尋ねたものの、答えられなかった。行員の教育を徹底してもらいたい。

Ⅲ. あっせん委員会における紛争解決 手続の状況

1. 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254件であり、すべて顧客からの申立てであった。新規申立件数の四半期毎の推移は図表6、紛争事案の業務分類別の件数は図表7のとおりである。

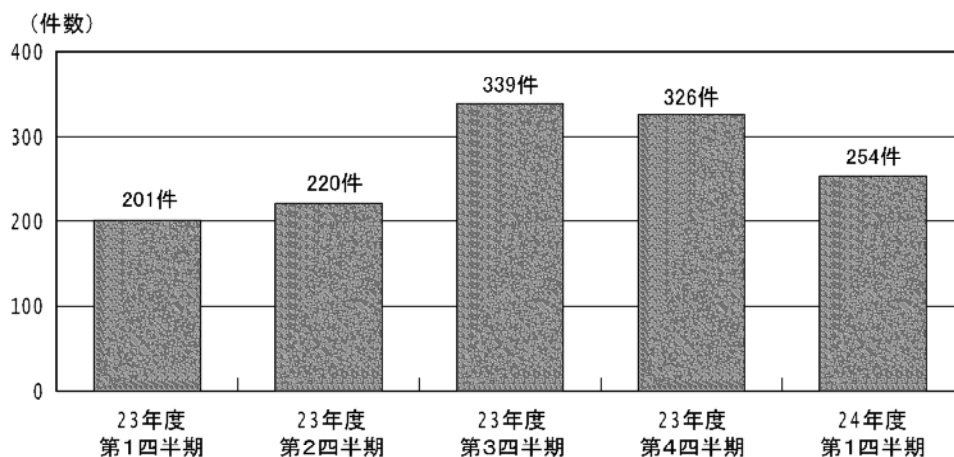
(2)四半期別紛争解決手続件数

当四半期において、紛争解決手続が終結した事案は307件となり、終結事由別の件数は図表8のとおりである。

2. あっせんの申立て事案の概要とその結果

全銀協ホームページ（<http://www.zenginkyo.or.jp/adr/>）に掲載。

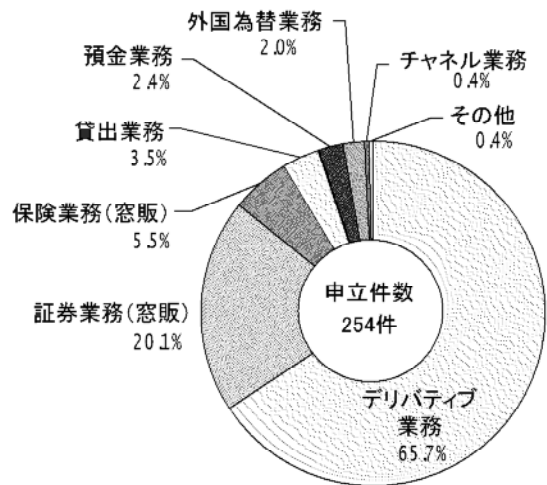
図表6 あっせんの新規申立件数の推移（四半期別）



図表7 あっせんの新規申立の業務分類別件数・構成比
(24年度第1四半期)

(単位：件)

業務分類 内 訳	紛 争		
	件数	構成比	前期比
預金業務	6	2.4%	20.0%
貸出業務	9	3.5%	12.5%
内国為替業務	0	0.0%	▲100.0%
手形交換	0	0.0%	—
外国為替業務	5	2.0%	150.0%
外貨預金等	5	2.0%	150.0%
チャネル業務	1	0.4%	—
証券業務(窓販)	51	20.1%	▲7.3%
投資信託	49	19.3%	▲5.8%
保険業務(窓販)	14	5.5%	0.0%
デリバティブ業務	167	65.7%	▲30.4%
為替デリバティブ	163	64.2%	▲30.0%
その他の銀行業務	0	0.0%	—
その他	1	0.4%	0.0%
合 計	254	100.0%	▲22.1%



(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。

当四半期から紛争事案の業務分類の分類・集計方法を見直し、外貨預金等の紛争事案を「預金業務」から「外国為替業務」に変更した。なお、変更後の分類・集計方法による、これまでの各四半期別の「預金業務」および「外国為替業務」の件数は下表のとおりである。

	22年度第3四半期		22Q4		23Q1		23Q2		23Q3		23Q4	
	変更前	変更後	前	後	前	後	前	後	前	後	前	後
預金業務	9	4	19	14	18	7	15	4	12	6	7	5
外国為替業務	1	6	1	6	0	11	1	12	0	6	0	2

図表8 紛争解決手続が終結した件数の推移(四半期別)

(単位：件)

	23年度 第1 四半期	23年度 第2 四半期	23年度 第3 四半期	23年度 第4 四半期	24年度 第1 四半期	(参考) 23年度中
当四半期中終結件数	131	171	182	281	307	765
あっせん案の提示後、和解件数	55	102	117	175	190	449
あっせん案の提示後、不調件数	2	0	1	1	2	4
申立人の申立て取下げ件数	0	5	5	18	14	28
紛争解決手続の打ち切り件数	39	37	46	80	89	202
適格性審査による不受理件数	35	27	13	7	12	82

IV. 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¹

1. カウンセリングサービスの実施状況

当四半期の実施件数は図表9、カウンセリングサービスを受けるに至った原因とその対応結果は図表10のとおりである。

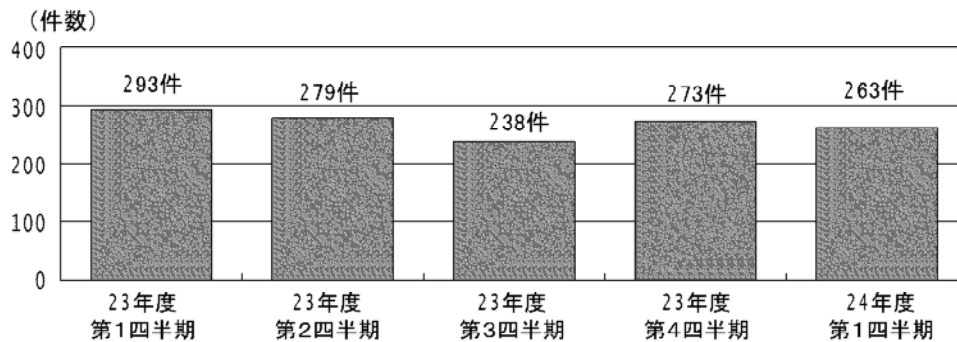
¹ 全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施しているほか、中小企業向け融資に関する相談等を受ける専用の電話を設けている。

2. 中小企業向け融資に関する相談窓口の実施状況

当四半期の実施件数は図表11のとおりで

ある。相談等の主な内容を見ると、返済条件の変更に関するものが37件、新規借入れに関するものが34件であった。

図表9 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10 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（24年度第1四半期）

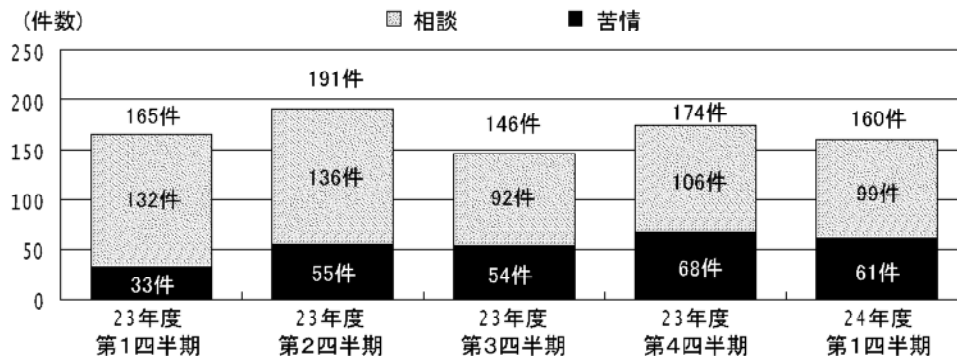
債務の原因	件数	構成比
住宅ローン等	132	50.2%
債務整理後の返済等の相談	51	19.4%
投資・事業失敗	13	4.9%
生活費不足	7	2.7%
収入減	5	1.9%
本人を含む家族の病気	5	1.9%
教育費	5	1.9%
家族の借金	4	1.5%
失業	3	1.1%
遊興費・ギャンブル等	2	0.8%
離婚	2	0.8%
その他	34	12.9%
合 計	263	100.0%

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	169	61.0%
法テラス（民事法律扶助）を紹介	33	11.9%
住宅金融支援機構を案内	11	4.0%
弁護士会を紹介	8	2.9%
銀行への取次ぎ	8	2.9%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	8	2.9%
簡易裁判所を案内	3	1.1%
労働金庫を案内	2	0.7%
その他	35	12.6%
合 計	277	100.0%

（注1）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。

（注2）対応結果のその他（12.6％）には、個人信用情報機関を案内（3.6％）が含まれる。

図表11 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）



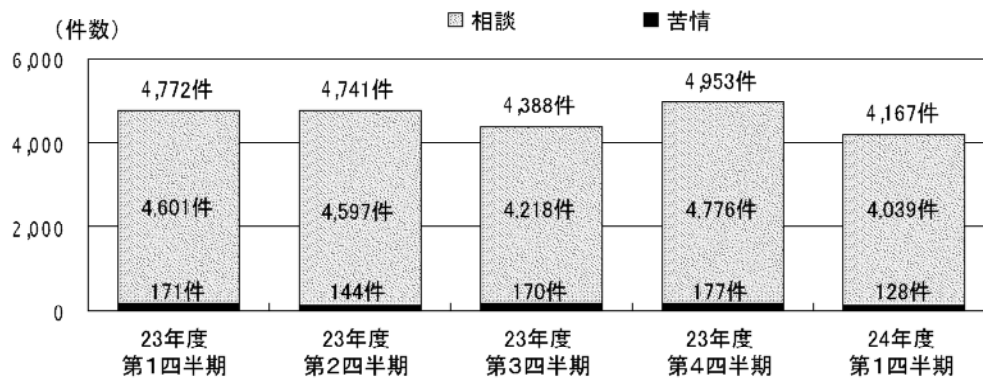
V. その他

○各地銀行協会銀行とりひき相談所における相談・苦情受付状況

全国の銀行とりひき相談所²が当四半期に受け付けた相談等の件数は、図表12および13のとおりである。また、大阪銀行協会銀行とりひき相談所が当四半期に実施したカウンセリングサービスの件数は1件であった。

□

図表12 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) (全国51か所の銀行とりひき相談所)



図表13 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
(24年度第1四半期)

(単位: 件)

業務分類	相 談			苦 情			相談・苦情合計		
	構成比	前期比		構成比	前期比		構成比	前期比	
加入銀行	796	19.7%	▲ 22.6%	2	1.6%	0.0%	798	19.1%	▲ 22.5%
銀行協会	449	11.1%	▲ 21.5%	—	—	—	449	10.8%	▲ 21.5%
預金業務	1,043	25.8%	▲ 18.6%	35	27.3%	▲ 50.0%	1,078	25.9%	▲ 20.3%
貸出業務	601	14.9%	▲ 15.8%	35	27.3%	▲ 22.2%	636	15.3%	▲ 16.2%
内国為替業務	99	2.5%	▲ 5.7%	7	5.5%	75.0%	106	2.5%	▲ 2.8%
手形交換	211	5.2%	3.4%	1	0.8%	—	212	5.1%	3.9%
外国為替業務	102	2.5%	▲ 14.3%	3	2.3%	▲ 40.0%	105	2.5%	▲ 15.3%
チャネル業務	71	1.8%	▲ 15.5%	11	8.6%	10.0%	82	2.0%	▲ 12.8%
証券業務（窓販）	65	1.6%	▲ 21.7%	13	10.2%	8.3%	78	1.9%	▲ 17.9%
保険業務（窓販）	12	0.3%	▲ 47.8%	5	3.9%	▲ 54.5%	17	0.4%	▲ 50.0%
デリバティブ業務	33	0.8%	▲ 5.7%	3	2.3%	▲ 50.0%	36	0.9%	▲ 12.2%
その他の銀行業務	148	3.7%	33.3%	8	6.3%	0.0%	156	3.7%	31.1%
その他	409	10.1%	▲ 1.7%	5	3.9%	25.0%	414	9.9%	▲ 1.4%
合 計	4,039	100.0%	▲ 15.4%	128	100.0%	▲ 27.7%	4,167	100.0%	▲ 15.9%

² 各地の銀行協会が運営する「銀行とりひき相談所」は51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。

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 合併・統廃合 銀行経営・決算 その他	・本部・店舗の所在地・電話番号、銀行コード、店番号 ・銀行の合併、店舗の統廃合 ・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
銀行協会		・全銀協相談室、カウンセリングサービス、個人情報情報センター等に関する照会
預金業務	預金全般 各種預金商品 口座開設 異動・諸后・移管 紛失・盗難 口座解約・払戻し 相続 睡眠預金 預金保険制度 その他	・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） ・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） ・口座名義、本人確認、マネー・ローンダリングの趣旨等 ・名義、住所、印鑑等の変更、移管 ・通帳、証書、カード、印鑑の紛失・盗難 ・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 ・手続き、必要資料 ・払戻手続き ・限度額、対象商品、対象金融機関、ペイオフ ・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 消費者ローン 事業資金 住宅ローン アパートローン その他	・融資条件、借入手続き ・カードローン、その他無担保ローン ・一般貸出、公庫・地方自治体の制度融資、代理貸付 ・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、不動産担保融資 ・年金・恩給担保貸付、任意売却、鑑定
内国為替業務	振込・送金 その他	・仕組み、手続き、本人確認、マネー・ローンダリングの趣旨等、誤振込み、組戻し ・手数料（振込、組戻し等）、振込依頼書
手形交換	手形・小切手 不渡 その他	・振出、取立、裏書、支払、引受 ・不渡・取引停止処分、異議申立、依頼返却、処分済証明 ・時効、遡求、電子記録債権
外国為替業務	海外送金 外貨両替 外貨預金 その他	・仕組み、手続き、取扱銀行 ・仕組み、手続き、手数料、取扱銀行、レート ・仕組み、通貨オプション付定期預金 ・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 CD・ATM取引 カード その他	・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 ・国際キャッシュカード、デビットカード ・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 投資信託 その他	・国債、地方債等の窓口販売、保護預り ・投資信託 ・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 損害保険 第三分野 その他	・個人年金保険、終身保険、定期保険、養老保険 ・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 ・医療保険、がん保険、傷害保険
デリバティブ業務	デリバティブ全般 金利・通貨スワップ デリバティブ内包預金 その他	・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、円化組預金 ・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 貸金庫等保管サービス 代理事務 資産運用関係 通貨・両替 その他	・公共料金、税金等の支払い、収納（代行）企業との関係 ・貸金庫、セーフティケース、保護預り、夜間金庫 ・株式の払込受入事務、国庫金・公金 ・信託、金融債、その他の貯蓄商品（金関連商品等） ・現金・記念貨幣、損傷日本銀行券・両替（外貨両替を除く） ・会員制サービス（ポイントサービス）
その他	利子課税・税金一般 金融犯罪関連 金融関連立法等 その他	・利子課税（分離課税、総合課税）、マル優・マル特制度 ・振込め詐欺、偽造キャッシュカード、フィッシングメール ・銀行法、金商法、金販法等、金融制度改革の動向 ・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
照会	手続・制度・商品等の照会 その他（上記以外）
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）
個人情報保護関連	個人情報の取扱い

信託相談所取扱状況

(平成24年7月から9月中)

(概況)

信託相談所の平成24年度第2四半期の取扱件数は226件で、前年同期と比べ約12.1%減少した。これは主に、遺言・相続関連業務等の併營業務についての照会が減少したことによる。

相談・照会件数は208件であり、業務別の多い順でみると、信託業務では、①貯蓄商品である金銭信託・貸付信託に関するもの(39件)、②特別障害者の生活の安定に資するための特定贈与信託に関するもの(20件)、③不動産の有効活用を図るための不動産の信託に関するもの(9件)であった。併營業務では、遺言・相続関連業務に関するもの(11件)、株式の名義書換等を行う証券代行業務に関するもの(5件)、その他としては、信託法・信託業法関係(25件)であった。

また、苦情件数は18件であった。

(主な相談・照会の事例)

1. 信託業務

- ・金銭信託・貸付信託について

Q 後見制度支援信託とはどのようなものですか。

A 後見制度を利用するご本人の財産管理面でバックアップするための信託です。家庭裁判所の指示にもとづき、ご本人の現金や預貯金に関して、信託を活用して管理することができる仕組みになっています。ご本人(委託者兼受益者)が、金銭を信託銀行等に信託します。信託された金銭は、元本補てん契約の付いた指定金銭信託で安定的に運用されます。なお、元本補てん付きの指定金銭信託は預金保険制度の対象にもなっています。信託契約の締結、一時金の交付、信託の変更、解約の手続は、家庭裁判所の指示書にもとづいて行われます。

- ・特定贈与信託について

Q 委託者は親族以外で、複数いても設定は可能か。

A 委託者は、個人であれば誰でもよく、特別障害者の扶養義務者に限りません。また、二人以上の個人による共同委託も可能です。この制度は、委託者から受益者への(みなし)贈与が行われた場合の贈与税を非課税とするものであることから、法人が委託者になることは認められていません(相続税法21条の4第2項)。

- ・不動産の信託について

Q 抵当権付の不動産の信託は可能か。

A 抵当権が付いた不動産でも信託財産とすることは出来ます。ただし、抵当権が実行されれば信託は対抗できず、信託の目的を達成することができなくなったときは終了します。

2. 併營業務

- ・遺言・相続関連業務について

Q 信託銀行が遺言執行や遺産整理業務を行う根拠は何か。

A 財産に関する遺言の執行は、金融機関の信託業務等に関する法律(兼営法)で信託銀行をはじめ信託兼営金融機関が遺言執行者になることを認めています(兼営法1条1項)。また、遺産整理業務は、信託銀行の併營業務のうち、兼営法1条1項7号に掲げる代理事務にその法的根拠があります。

3. 銀行業務

- ・預金業務について

Q 通帳とキャッシュカードを紛失したが、解約するにはどうしたら良いか。

A 口座の名義人である方の本人確認資料(個人の場合は運転免許証、各種健康保険証等)、当該金融機関への届出印をご持参のうえ、窓口でご相談ください。

4. その他

- ・信託法・信託業法関連について

Q 信託を業としている会社は商号に「信託」が入っているのか。

A 信託会社は、その商号中に必ず「信託」という文字を用いなければなりません(信託業法14条1項)。信託会社でない者は、その商号のうちに信託会社であると誤認されるおそれのある文字を用いてはなりません(同法14条2項)。ただし、兼営法に基づいて信託業を営む信託兼営金融機関については、商号規制は適用されません。

(苦情の事例)

- ・実績配当型金銭信託が5月に満期を迎えるが、その時期は都合が悪いため、信託銀行に事前に解約の相談に行った。そのときは話がかみ合わず放置していたところ、自動

継続の手続きが取られてしまった。7月に解約をしたところ違約金を取られたが、解約の相談に来店した際に、説明があってもよかったのではないかと納得がいけない。

- ・ 信託銀行から、父親の入院中に「(外国企業の)株主に緒皆様へ」という郵便物が届いた。内容が分からないので当該信託銀行に照会したら「信託銀行は通知を送付するのみであり、当該企業に直接電話するように」と言われた。納得がいけない。

- ・ 信託銀行から投資信託を購入したが、別の投資信託に変えたほうが良いと言われて、解約した上に新たに投資信託を契約させられた。以前の投資信託は解約したら元本が減少して分配金もなくなった。納得がいけない。

なお、当四半期中において、あっせん委員会への利用申込みはなかった。

信託相談所取扱状況（平成24年7～9月中）

（単位：件）

項 目	当四半期 (平成24年7～9月中)	前四半期 (平成24年4～6月中)	前年度同四半期 (平成23年7～9月中)
相談・照会（計）	208	230	239
（1）信託業務	91	113	87
（2）併營業務	18	14	31
（3）銀行業務	19	29	21
（4）その他	80	74	100
（うち信託法・信託業法関係）	(25)	(21)	(24)
苦情（計）	18	11	18
（1）信託業務	3	2	4
（2）併營業務	4	3	6
（3）銀行業務	11	5	8
（4）その他	—	1	—
合 計	226	241	257

平成２３年度信託相談所取扱状況

信託相談所では、信託を利用するお客様からの信託業務等に関する相談・照会に応じています。また、信託業務等に対する苦情を受け付けて円満な解決を図るように努めています。

平成２３年度の信託相談所取扱状況の概要は次のとおりです。

（１）取扱件数

平成２３年度の取扱件数は１，０５９件となり、前年度（７９７件）に比べて３２．９％増加しました。主な増加要因としては、平成２４年２月から取扱を開始した後見制度支援信託に関する相談が多数あったことによります。

このうち、相談・照会件数は９９２件（前年度７６５件）でした。その内訳をみますと、信託業務４５．４％（前年度４０．５％）、併營業務１１．６％（前年度１０．２％）、銀行業務８．６％（前年度１１．２％）、その他３４．４％（前年度３８．０％）となっています。

また、苦情は６７件（前年度３２件）でありました。その内訳は信託業務が１０件（前年度６件）、併營業務が２２件（前年度１０件）、銀行業務が３５件（前年度１５件）となっています。

認定個人情報保護団体としての個人情報保護に係る相談、苦情はありません。

（２）相談・照会等の主な内容

①相談・照会の主な事例

（ア）信託業務

信託業務の相談・照会を商品別に多い順にみますと、貯蓄商品である「金銭信託、貸付信託」、重度心身障害者の生活の安定確保のための「特定贈与信託」、保有する不動産の有効活用を図るための「不動産の信託」、信託財産を公益活動の目的に出捐する「公益信託」となっています。

（金銭信託・貸付信託）

- ・マンション修繕積立金を信託して、その信託銀行が破綻したら信託した金銭はどうなるか。
- ・両親の金融資産を信託して、老人ホームの支払資金等の管理に充てることは可能か。
- ・後見制度支援信託とはどのようなものか。

（特定贈与信託）

- ・信託設定後3年以内に委託者が亡くなった場合、相続財産となるのか。
- ・精神保健指定医の証明書があるが、受益者になれるのか。
- ・信託財産として不動産を信託できないか。

(不動産の信託)

- ・不動産を信託した場合、固定資産税は誰に課されるのか。
- ・信託登記されている不動産の登記抹消をする場合、登録免許税はかかるのか。

(公益信託)

- ・認定特定公益信託を設定し後に委託者が亡くなった場合、当該基金は終了するのか。
- ・信託条項の変更は可能か。

(イ). 併營業務

(遺言・相続関連業務)

- ・公正証書遺言に信託銀行が指定されているが、知り合いの者に執行者を変更することは可能か。
- ・遺留分を侵害するような遺言信託を信託銀行は受託するか。
- ・信託銀行が遺言執行業務を行う法的根拠は何か。

(ウ). その他

- ・会社名に「信託」を付すことに制限はないのか。
- ・信託銀行と信託会社の法的な違いを知りたい。

② 苦情の主な事例

- ・公正証書遺言の記載内容を変更することになり、信託銀行から送られてきた原案を被相続人は見せてくれた。相続人から被相続人に対して「不動産を相続人達の共有名義にして欲しい」と伝えていたが、原案では「売却して相続人で分ける」という内容になっていた。納得がいかない。
- ・株式名義人が亡くなり、配当金の振込みが本人以外の口座に指定されていた。そのため、本人の相続財産から除外されてしまい、このことを知らない相続人は損害を被ることになった。株式配当金の振込みは本人の口座にすべきではないか。

(3) あっせん委員会利用の状況

信託協会は、平成22年10月に認定投資者保護団体から信託業法および金融機関の信託業務の兼営等に関する法律に基づく指定紛争解決機関となりました。信託兼営金融機関や信託会社の信託業務等に対する苦情の解決、争いがある場合のあっせん等を行っております。平成23年度中「あっせん委員会」の利用は2件ありました。

(4) その他

信託相談所の運営について、外部有識者から意見を聴取し運営の改善に役立てる「信託相談所運営懇談会」を2回開催しました。

以 上

信託相談所受付件数推移

(単位:件)

	平成23年度		平成22年度
		対前年度増減	
1. 取扱件数	1,059	262	797
2. 相談・照会	992	227	765
(1)信託業務	450	140	310
(2)併営業務	116	38	78
(3)銀行業務	85	▲ 1	86
(4)その他	341	50	291
(信託法・信託業法関係)	(82)	(15)	(67)
3. 苦情	67	35	32
①信託業務	10	4	6
②併営業務	22	12	10
③銀行業務	35	20	15
④その他	0	▲ 1	1

平成23年度 苦情処理に関する実績報告

1. 平成23年度苦情処理実績

(1) 苦情処理件数

(単位:件)

		うち個人情報の取扱いに係る苦情処理関係
本年度受付件数	67	0
うち解決件数	52	0
うち第三者機関等を用いずに解決	44	0
うち未解決件数(a)	15	0
前年度未済件数	11	0
うち本年度末未済件数(b)	2	0
本年度末未済件数(a+b)	17	0

(2) 受付ツール別件数

(単位:件)

電話	61	0
来訪	4	0
郵便等	2	0
FAX	0	0
Eメール等	0	0
合計	67	0

(3-1) 苦情にかかる業務内容内訳

(単位:件)

信託業務	10
銀行業務	35
併営業務	22
その他	0

(3-2) 苦情内容内訳(個人情報の取扱いに係る苦情処理関係)

(単位:件)

利用目的の特定	0
利用目的による制限	0
適正な取得	0
その他	0
合計	0

2. 上記以外(相談・問合せ等)件数

	うち個人情報の取扱いに係る苦 情処理関係
992	0

(注1)「本年度受付件数」は、「受付ツール別件数の合計」と一致する。

(注2)「本年度末未済件数」は、次年度の「本年度受付件数」と一致する。

(注3)「苦情にかかる業務内容内訳」、「苦情内容内訳(個人情報の取扱いに係る苦情処理関係)」は、
2つ以上の区分に該当する場合には重複して記載する。

「あっせん委員会」の運営状況（平成24年7月～9月中）について

平成24年7月から9月中のあっせん委員会の運営状況は次のとおりである。

1. 当四半期における申立件数／あっせん手続件数

（1）新規申立件数

あっせんの申立件数はなかった。

（2）あっせん手続件数

前四半期に受理した1件については、適格性の審査を行い、あっせん委員会を開催した。その結果、あっせん案を提示し当事者双方が受諾、和解契約書が締結されあっせん手続が終結した。

2. あっせんの申立て事案の概要とその結果

平成24年7月から9月中において、あっせん手続が終結した事案の概要は次のとおりである。。

あっせん委員会の運営状況（平成24年7月～9月中）について）

あっせん手続件数

（単位：件）

	平成24年7～9月中
前四半期係属件数（A）	1
平成24年度7月～9月中新規申立件数（B）	0
平成24年7月～9月中終結件数($C=a+b+c+d+e$)	1
あっせん委員会によるあっせん案の提示後、和解件数（a）	1
あっせん委員会によるあっせん案の提示後、不調件数(b)	0
申立人の申立て取下げ件数(c)	0
あっせん委員会によるあっせんの打切り件数(d)	0
あっせん委員会の適格性審査による不受理件数(e)	0
平成24年9月末係属件数($=A+B-C$)	0

（注）

- ・（A）は信託業務の金銭信託にかかるあっせん

事案番号	23年度第2号
申立て概要	指定運用金銭信託の取引報告書記載の信託財産額と解約時の処分価格との差額に相当する金銭の支払
申立人の属性	個人（男性）
申立人（A さん）の申出内容	・平成19年に指定運用金銭信託を2口締結したが、毎月の取引報告書に記載されている信託財産の時価の残高が目減りしているため、平成23年以降に信託の解約を申し出たところ、「投資対象商品は市場での流通性が欠けており、処分した場合には、取引報告書記載の信託財産の時価の残高より4割から5割ディスカウントした額になる」旨の説明があった。 ・契約時にそのような商品内容、リスク等の説明は受けていないし、信託契約の終了や解約時に信託財産の時価の残高より4割から5割ディスカウントした額になることの説明も受けていない。 ・本件商品については、経済合理性がなく、顧客に利益がでる見込みがない。 ・信託した金額と解決時における信託財産の処分価格との差額に相当する金銭を支払ってもらいたい。 ・支払い済みの信託報酬の合計額を支払ってもらいたい。
相手方信託銀行等（B 社）の見解	・契約締結時に信託の解除が原則制限されていることや、投資対象商品の流動性が極めて低いこと等のリスクについて理解するための必要な説明は十分尽くしている。また契約書にも中途解約や信託終了時のリスクとして、信託財産である投資対象商品の売却については換金性が必ずしも保証されているものではなく、直前の資産価値よりも大幅に低い価格でしか売却できない可能性がある旨を記載している。 ・本件商品については、投資対象商品が一定以上上昇すれば十分なリターンを享受することができたものであり、経済合理性を有するものである。 ・申立人の主張は、申立人が契約締結時に十分な説明を受けて取引を開始したにも拘わらず、事後に当初の期待に反する結果となったために、自らが損失を被っているのに信託報酬だけを支払い続けるのは不当であるという主張によるものである。従って、申立人の要求には応じられない。

あっせん手続の結果	【申立受理→和解契約書締結】 ・平成 24 年 4 月 25 日のあっせん委員会において、「適格性あり」として受理され、平成 24 年 5 月 15 日、同 6 月 11 日および同 7 月 9 日のあっせん委員会において申立人 A さんと B 社から事情聴取を行った。 ・7 月 9 日、あっせん委員会は、当事者双方から提出された資料と事情聴取内容を踏まえ、信託銀行は投資対象商品を時価評価額の一定割合を下回らない価格で売却等を行うこととし、申立人は信託報酬を支払う義務があることを認め、信託契約終了の際に精算することとする等のあっせん案を提示し、当事者双方が受諾し、和解契約書が締結された。
-----------	---

平成23年度 紛争解決手続等に関する実績報告

1. 紛争解決手続等件数

(単位:件)

	協会紛争解決手続 (※1)	他の指定紛争解決機関 (※2)	計
本年度受付件数	2	1	3
うち終結件数	1	0	1
(うち和解件数)	1	0	1
(うち不調件数)	0	0	0
(うち取下げ件数)	0	0	0
うち未済件数(a)	1	1	2
前年度未済件数	1	0	1
うち本年度未済件数 (b)			
本年度末未済件数 (a+b)	1	1	2

※1 「苦情処理手続および紛争解決手続等に係る業務規程」第3章に定める紛争解決手続に移行し、紛争の解決を図るもの。

※2 「苦情処理手続および紛争解決手続等に係る業務規程」第14条に定める他の指定紛争解決機関へ取り次ぐことにより、紛争の解決を図るもの。

2. 紛争にかかる業務内容内訳

(単位:件)

	紛争件数
勧誘	1
売買取引	0
事務処理	0
その他	1

3. 商品別内容内訳

(単位:件)

	紛争件数
信託業務	2
併營業務	0
銀行業務	0

(注1) 「本年度末未済件数」は、次年度の「前年度末未済件数」と一致する。

(注2) 「勧誘」とは、誤認勧誘、説明義務違反、適合性違反等を顧客が主張する内容。「売買取引」とは、売買執行ミス、無断売買、システム障害等を顧客が主張する内容。「事務処理」とは、入出金といった手続き事務等のミス、遅延等を顧客が主張する内容。なお、2つ以上の区分に該当する場合には重複して記載する。

ボイス・レポート

<全社版>

平成24年度 第2四半期受付分
(平成24年7月～9月)

(社)生命保険協会
生命保険相談所

1. 平成24年度第2四半期の苦情受付状況

平成24年度第2四半期の苦情件数は1,346件と、前年同期(1,634件)より288件、17.6%、前期(1,478件)より132件、8.9%と大幅に減少し、苦情の定義を拡大した平成18年度以降、最も少ない件数になっている。月別にみると、7月は478件であったが、8月は437件、9月は431件と、減少している。

○大項目では、すべての項目で前期以下の件数となっている。項目別に見ると、「新契約関係」が432件(占率32.1%)で、4期連続で最も多いが、件数自体は3期連続で減少している。また、「保険金・給付金関係」は大幅に減少し、387件(同28.8%)となり、「保全関係」は346件(同25.7%)、「収納関係」は107件(同7.9%)で、3項目とも平成18年度以降で最も少ない件数となっている。「その他」は74件(同5.5%)で、前期と同件数となっている。

○内容別に見ると、最も多いのは『説明不十分』で、174件(同12.9%)、2番目は『入院等給付金不支払決定』で、170件(同12.6%)であるが、いずれも前期より大幅に減少している。『不適切な募集行為』は111件(同8.2%)であり、前期より件数が増加し3番目となり、件数が減少した『解約手続』は、99件(同7.4%)で、4番目となっている。5番目の『入院等給付金支払手続』は、87件(同6.5%)で、前期と同件数である。以下6番目は『契約内容変更』で、70件(同5.2%)と少し増加しており、7番目は『不適切な話法』と『死亡等保険金支払手続』の48件(3.6%)であるが、『不適切な話法』は、前期より大幅に増加している。

苦情項目別件数表

＜平成24年度＞

(単位:件、%)

項目	内容	第1四半期		第2四半期		第3四半期		第4四半期		計	
			前年 同期比		前年 同期比		前年 同期比		前年 同期比		前年 同期比
新契約関係	不適切な募集行為	99	100.0	111	112.1					210	106.1
	不適切な告知取得	27	150.0	26	144.4					53	147.2
	不適切な話法	33	103.1	48	160.0					81	130.6
	説明不十分	210	94.2	174	72.8					384	83.1
	事務取扱不注意	12	92.3	4	66.7					16	84.2
	契約確認	0	-	1	100.0					1	100.0
	契約引受関係	59	98.3	44	74.6					103	86.6
	証券未着	4	400.0	1	33.3					5	125.0
	その他	27	180.0	23	92.0					50	125.0
	計	471	102.2	432	90.0					903	96.0
収納関係	集金	11	122.2	10	71.4					21	91.3
	口座振替・送金	16	123.1	27	117.4					43	119.4
	職域団体扱	6	300.0	5	100.0					11	157.1
	保険料払込関係	25	71.4	24	100.0					49	83.1
	保険料振替貸付	15	75.0	16	114.3					31	91.2
	失効・復活	41	105.1	21	58.3					62	82.7
	その他	5	100.0	4	100.0					9	100.0
	計	119	96.7	107	89.2					226	93.0
保全関係	配当内容	33	86.8	43	76.8					76	80.9
	契約者貸付	19	73.1	18	58.1					37	64.9
	更新	26	104.0	26	76.5					52	88.1
	契約内容変更	66	111.9	70	98.6					136	104.6
	名義変更・住所変更	33	106.5	27	73.0					60	88.2
	特約中途付加	9	225.0	6	85.7					15	136.4
	解約手続	118	115.7	99	85.3					217	99.5
	解約返戻金	46	109.5	31	73.8					77	91.7
	生保カード・ATM関係	3	60.0	6	100.0					9	81.8
	その他	17	73.9	20	45.5					37	55.2
	計	370	104.2	346	77.9					716	89.6
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	53	103.9	41	69.5					94	85.5
	死亡等保険金支払手続	55	101.9	48	82.8					103	92.0
	死亡等保険金不支払決定	43	84.3	26	45.6					69	63.9
	入院等給付金支払手続	87	101.2	87	89.7					174	95.1
	入院等給付金不支払決定	195	79.6	170	74.6					365	77.2
	その他	11	68.8	15	300.0					26	123.8
	計	444	88.3	387	76.8					831	82.5
その他	職員の態度・マナー	14	56.0	10	52.6					24	54.5
	保険料控除	0	-	0	0.0					0	-
	個人情報取扱関係	35	76.1	40	93.0					75	84.3
	アフターサービス関係	10	47.6	13	144.4					23	76.7
	その他	15	68.2	11	78.6					26	72.2
	計	74	64.9	74	86.0					148	74.0
総 計		1,478	95.0	1,346	82.4					2,824	88.5

※ 数値の網掛けは上位5項目。

苦情項目別・発生原因別件数(平成24年7月～9月)

	内 容	発 生 原 因					計	項 目	内 容	発 生 原 因					計
		営 業 職 員	代 理 店	そ の 他 の 職 員	制 度 ・ 事 務	契 約 者 等				営 業 職 員	代 理 店	そ の 他 の 職 員	制 度 ・ 事 務	契 約 者 等	
新契約関係	不適切な募集行為	84	25	0		2	111	保全関係	配当内容	2	0	1	40	0	43
	不適切な告知取得	18	8	0		0	26		契約者貸付	10	0	0	8	0	18
	不適切な話法	30	18	0		0	48		更新	10	1	1	14	0	26
	説明不十分	125	40	0	6	3	174		契約内容変更	24	3	1	41	1	70
	事務取扱不注意	2	2	0	0	0	4		名義変更・住所変更	10	2	2	11	2	27
	契約確認	0	0	0	1	0	1		特約中途付加	3	0	0	3	0	6
	契約引受関係	6	2	0	36	0	44		解約手続	40	11	5	41	2	99
	証券未着	0	0	0	1	0	1		解約返戻金	4	1	5	21	0	31
	その他	7	7	0	9	0	23		生保カード・ATM関係	2	0	2	1	1	6
	計	272	102	0	53	5	432		その他	5	0	2	13	0	20
収納関係	集金	9	0	0	1	0	10	保険金・給付金関係	計	110	18	19	193	6	346
	口座振替・送金	6	0	2	17	2	27		満期保険金・年金等	6	2	1	32	0	41
	職域団体扱	2	0	0	3	0	5		死亡等保険金支払手続	7	1	4	36	0	48
	保険料払込関係	4	0	1	19	0	24		死亡等保険金不支払決定	1	0	0	25	0	26
	保険料振替貸付	3	0	1	12	0	16		入院等給付金支払手続	16	0	11	59	1	87
	失効・復活	8	0	2	10	1	21		入院等給付金不支払決定	25	9	6	128	2	170
	その他	1	0	1	2	0	4		その他	1	2	0	11	1	15
	計	33	0	7	64	3	107		計	56	14	22	291	4	387
※「制度・事務」は取扱いに疎漏はないが、 現行の事務・約款、会社の制度そのものを 原因とした苦情 ※発生原因が営業担当者であり、代理店である ことが確認出来ない場合は、営業職員に分類 している。								その他	職員の態度・マナー	7	1	2	0	0	10
									保険料控除	0	0	0	0	0	0
									個人情報取扱関係	18	4	4	14	0	40
									アフターサービス関係	6	0	0	7	0	13
									その他	1	1	0	6	3	11
									計	32	6	6	27	3	74
総 計										503	140	54	628	21	1,346

＜主な申出内容＞

苦情件数の多い上位10項目について、苦情件数の状況と主な申出内容を見ると、『説明不十分』が174件（占率12.9%）で、5期連続して第1位となったが、3期連続の減少で、前期（210件）より約17%減少している。内訳としては、新契約に関するものが約6割、転換契約に関するものが約4割となっている。

＜説明不十分＞

- ・ 6年前に、銀行で一時払変額個人年金保険に加入する際、元本保証と説明を受けたが、中途解約の場合に元本割れすることの説明は聞いていない。
- ・ 契約時に10年後の更新制度と具体的な保険料の説明が無かった。10年後に保険料が倍になるとは聞いていない。
- ・ 特約内容を変更したと思っていたが、改めて保険証券を見たら違う契約になっているようだ。
- ・ 3年前に転換を行った際、転換前から比べると予定利率が下がってしまったことに最近気がついた。転換時にその説明があれば、転換していなかった。

第2位は、『入院等給付金不支払決定』の170件（同12.6%）で、前期（195件）より1割以上減少し、平成18年度以降、最も少ない件数となった。苦情内容としては、引き続き「告知義務違反による解除」が最も多く、次いで「手術給付金不支払」の順となっている。

＜入院等給付金等不支払決定＞

- ・ 加入時には投薬を受けていたが、告知の際、営業担当からは、「服用していない」に○を付けるように言われた。その後、入院をし、給付金を請求したが、告知義務違反で解除となった。納得できない。
- ・ 手術を受け、給付金を請求したが、良性腫瘍のため支払い対象外と言われた。
- ・ 3月に保険に加入、7月に手術をしたが、契約前に発病したものについては給付金はおらないと言われた。納得できない。
- ・ 入院し、治療を受けていたが、途中からリハビリの病院に転院した。退院後に入院給付金を請求したが、転院先の入院は非該当だという。

第3位は、『不適切な募集行為』の111件（同8.2%）で、件数は、前期（99件）より1割以上増加し、順位を1つ上げた。内容としては、無断契約および無理契約に関する申し出が多い。

＜不適切な募集行為＞

- ・ 契約者の私が全く知らないうちに、妻が代筆して契約が成立した医療保険が3件もある。
- ・ 高齢の母が、取引先の銀行から強引に保険に加入させられた。
- ・ 認知症で判断能力の無い父が契約させられ、その後、解約させられていた。
- ・ 営業担当者に名義を貸してと頼まれ、契約したものが4件ある。

第4位は、『解約手続』の99件（同7.4%）で、前期（118件）より約16%減少し、順位を1つ下げた。苦情内容としては、手続遅延・放置、手続書類・方法、および契約者不知解約に関する申し出が多い。

<解約手続>

- ・営業担当者に、解約手続きを意図的に放置され、その結果、自動振替貸付が適用され、解約返戻金が減少してしまった。遡及して解約して欲しい。
- ・コールセンターに解約請求書類の郵送を頼んだが、拒否され、担当営業職員経由でないと解約できないと言われた。
- ・契約者である妻が知らない間に、元夫が勝手に解約をしていた。保険会社がきちんと確認せずに解約手続きを行ったのであるから、解約は無効ではないか。

第5位は、『入院等給付金支払手続』の87件（同6.5%）で、前期と同件数である。内容としては、給付金支払確認、請求手続が多くを占めている。

<入院等給付金支払手続>

- ・手術給付金請求をしたが、確認中ということで1カ月以上かかっている。こんなに時間がかかるものなのか。
- ・入院給付金・手術給付金の請求に関し、担当者から、該当する給付金の請求書類の説明を受け、完備したが、一部非該当の診断書まで取らされた。担当者の誤った説明により取り付けた診断書料を返金願いたい。
- ・母が入院特約付きの生命保険に加入しているが、脳梗塞に罹り、意識が無い。給付金を請求したいと申し出たが、指定代理人を選任していないので、成年後見人の手続きをするよう言われたが、なんとかならないか。

第6位は『契約内容変更』の70件（同5.2%）で、件数は前期（66件）からやや増加した。内容としては、変更手続遅延・放置、特約の解約に関するものが多い。

<契約内容変更>

- ・担当者に減額の申し出をしたが、1週間経っても何の回答もなく、コールセンターに電話し、担当者から回答する旨説明があったが、さらに1週間経っても何の連絡も無い。
- ・入院特約日額の減額手続きをしたところ、保険会社のミスで他の特約も減額されてしまった。
- ・主契約を残して特約の解約を申し出たが、社内規定を理由に、特約の解約に応じてくれない。

第7位は『不適切な話法』および『死亡等保険金支払手続』の48件（同3.6%）で、このうち『不適切な話法』は、前期（33件）より15件増加した。内容としては、乗換募集、見返り契約等がある。

<不適切な話法>

- ・加入している保険とは別の保険会社の職員から、契約の見直しを勧められ、既契約の解約を急がされたため、解約した。しかし、新契約の方は、健康診断の結果が悪く、加入できなかった。解約を急がせるだけで、親身では無かった。
- ・先進医療特約を中途付加したいと申し出たが、担当者から中途付加はできないと言われたため、新規に保険に加入した。その後、先進医療特約の中途付加が可能であることを知った。
- ・無職の時に、営業員が就職の世話をすると云ったので契約したが、その後、就職の世話をしてくれなかった。

『死亡等保険金支払手続』は、前期（55件）より7件減少した。内容としては、請求手続書類・方法に関するものが多い。

＜死亡等保険金支払手続＞

- ・4ヵ月前に、高度障害保険金を請求しているが、まだ結果が出ない。
- ・書類に不備があると言って、何度も提出させられ、手続きが非常に遅く不満だ。

第9位は、『契約引受関係』の44件（同3.3%）で、前期（59件）より15件減少した。内容としては、契約不承諾が多い。

＜契約引受関係＞

- ・団体信用生命保険に申込みをしたが、引受けを断られた。断られた理由を知りたい。
- ・入院保障を充実させたくて、新たに契約を申しこんだが、引き受けられないとのことであった。納得できない。

第10位は、『配当内容』の43件（同3.2%）で、前期（33件）より10件増加した。内容としては、満期時の受取額に関するものが多い。

＜配当内容＞

- ・保険会社から満期案内が届いたが、契約時に説明を受けた金額と満期案内の金額が大きくかい離している。
- ・25年前に加入し、あと3年で満期となるが、契約時の設計書の見積額と、実際の受取金額が大きく異なる。

第11位以下の項目では、第11位が『満期保険金・年金等』（41件、同3.0%）、次いで、『個人情報取扱関係』（40件、3.0%）の順となっている。

発生原因別に苦情件数（3頁参照）を見ると、「制度・事務」によるものが628件（占率46.7%）で、その占率は、前期と比べて2.0ポイント下降した。

また、「営業職員」と「代理店」を合わせた「営業担当者」に起因するものは643件（同47.8%）で、占率は前期（同45.3%）より2.5ポイント上昇した。

このうち「営業職員」に起因する苦情件数は503件（占率37.4%）で、占率は前期と比べて2.9ポイント上昇した。一方、「代理店」に起因する苦情件数は140件（占率10.4%）で、占率は前期と比べて0.4ポイント下降した。

2. 裁定審査会における紛争解決支援の状況

(1) 裁定申立件数

平成 24 年度第 2 四半期に裁定申立てがあったのは 73 件で、前年度同期（64 件）および前期（44 件）から、それぞれ 9 件、29 件の増加となり、苦情受付件数が減少傾向にあるなか、四半期別としては、これまでで最も多い件数となっている。

なお、裁定審査会において受理審査の結果、70 件が受理された。

受理された事案の申立内容は、以下のとおりである。

申立人からの裁定申立内容	第 1 四半期	第 2 四半期	計
契約無効確認・既払込保険料返還請求	1 5	2 4	3 9
銀行等代理店販売における契約無効確認請求	4	5	9
給付金請求(入院・手術・障害等)	1 0	1 4	2 4
保険金請求(死亡・災害・高度障害等)	3	6	9
配当金(買増保険金・年金等)請求	2	6	8
その他(注)	1 0	1 5	2 5
受 理 件 数	4 4	7 0	1 1 4
不 受 理 件 数	0	3	3
裁 定 申 立 件 数	4 4	7 3	1 1 7

(注)「その他」には、契約解除取消請求、失効取消請求、更新無効請求等がある。

(2) 裁定結果の概要について

平成 24 年度第 2 四半期に裁定手続が終了した事案は 67 件で、内訳は以下のとおり。

審理結果等の状況		件数
審 理 結 果 等	和解が成立したもの	1 5
	審理の結果、「申立内容を認めるまでの理由がない」と裁定されたもの	4 1
	相手方会社から裁判等により解決を図りたい旨届出があり、審理の結果、認められたもの(裁定不開始)	0
	申立人から裁定申立が取り下げられたもの	2
	審理の結果、事実認定の困難性などの理由から裁判等での解決が適当であると判断されたもの(裁定打ち切り)	5
	審理の結果、和解案の受諾勧告がなされたが、申立人が受諾しなかったもの	1
	裁定開始の適格性について審査の結果、申立の内容が、その性質上裁定を行うに適当でないと認められたもの(不受理)	3
合 計		6 7

第 2 四半期に裁定手続が終了した事案の裁定概要のうち、参考までにその一部を抜粋して以下に記載する。

なお、裁定手続が終了した全事案の裁定概要（申立てが取り下げられた事案を除く）については、「裁定概要集」（平成 24 年度第 2 四半期分）として取りまとめ、当協会のホームページに掲載している(<http://www.seiho.or.jp/contact/report/>)。

苦情分類表

項目	内 容	概 要
新契約関係	不適切な募集行為	募集行為が保険業法に抵触する話法で募集したもの、契約関係者に契約意思がないものなど
	不適切な告知取得	不告知教唆や病中での契約、不正診査（身代り診査等）に関するものなど
	不適切な話法	融資話法、誹謗中傷など
	説明不十分	取扱者（営業職員、代理店）として最小限必要な説明の欠如、商品内容について約款と異なる説明をするなど契約関係者に誤解を与えたもの
	事務取扱不注意	取扱者等のミス・遅延など保障内容以外の手続きによるもの
	契約確認	確認制度、確認の方法に関するもの
	契約引受関係	契約不承諾、条件付など医的選択、販売制限、決定事務に関するもの
	証券未着	保険証券が着かないなどに関するものなど
	その他	上記以外の新契約に係わるものなど
収納関係	集 金	集金事務に関するものや集金担当者の集金方法等によるものなど
	口座振替・送金	銀行口座引落とし、振込案内、口座変更に関するもの
	職域団体扱	団体扱契約の保険料収入、および料率変更に関するもの
	保険料払込関係	前納、一括払、払込満了後の特約継続保険料払込、未経過保険料の返金など保険料払込に関するもの
	保険料振替貸付	保険料の振替貸付通知、保険料の振替貸付に関するもの
	失効・復活	失効案内、復活診査、復活謝絶などに関するもの
	その他	上記以外の収納に係わるもの
保全関係	配当内容	配当内容や支払方法・手続等に関するもの
	契約者貸付	貸付手続、貸付金額、利息返済等に関するもの
	更 新	定期保険や定期保険特約等の更新に関するもの
	契約内容変更	払済保険・延長保険への変更、保険金の減額、保険期間の変更等に関するもの
	名義変更・住所変更	契約者、受取人の名義変更に関するもの
	特約中途付加	特約の中途付加、中途増額に関するもの
	解約手続	解約手続に関するもの
	解約返戻金	解約返戻金の計算誤り・説明相違、解約返戻金水準に関するもの
	生保カード・ATM関係	生保カードの発行や取扱い、ATM利用等生保カードに関するもの
	その他	上記以外の保全に係わるもの
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	満期保険金の支払手続に関するもの（年金、祝金、学資金等を含む）
	死亡等保険金支払手続	死亡（高度障害）保険金の支払手続に関するもの
	死亡等保険金不支払決定	死亡（高度障害）保険金支払非該当の決定に関するもの
	入院等給付金支払手続	給付金の支払手続に関するもの
	入院等給付金不支払決定	給付金支払非該当の決定に関するもの
	その他	上記以外の保険金・給付金支払に係わるもの
その他	職員の態度・マナー	職員や代理店の態度・マナーに関するもの
	保険料控除	保険料控除証明に関するもの
	個人情報取扱関係	告知事項や保険金等支払、契約内容の無断開示等に関するもの
	アフターサービス関係	契約成立後、職員の訪問や会社からの連絡がないこと等に基づくもの
	その他	経営全般等上記以外のもの

○協会の取組み

- ▶ 行動規範・指針・自主ガイドライン等
- ▶ 意見・提言
- ▶ 営業職員・代理店の教育制度
- ▶ 生命保険相談
- ▶ せいほ意見交換会
- ▶ 「消費者の声」事務局
- ▶ ディスクローチャーの充実
- ▶ 調査研究・諸統計
- ▶ 生命保険制度の活用(モラルリスク)への対応
- ▶ 反社会的勢力への対応
- ▶ 業界共同ネットワーク
- ▶ 診断書の機械印字化
- ▶ 認定個人情報保護団体
- ▶ 環境保全活動
- ▶ 社会貢献活動

関連情報

- ▶ 協会の概要
- ▶ SR報告書
- ▶ 生命保険相談所
- ▶ 裁定審査会

おすすめのページ

- ▶ 生命保険料控除制度について
- ▶ 「読みきかせサポーター講習会」
- ▶ 子どもの本講習会開催中

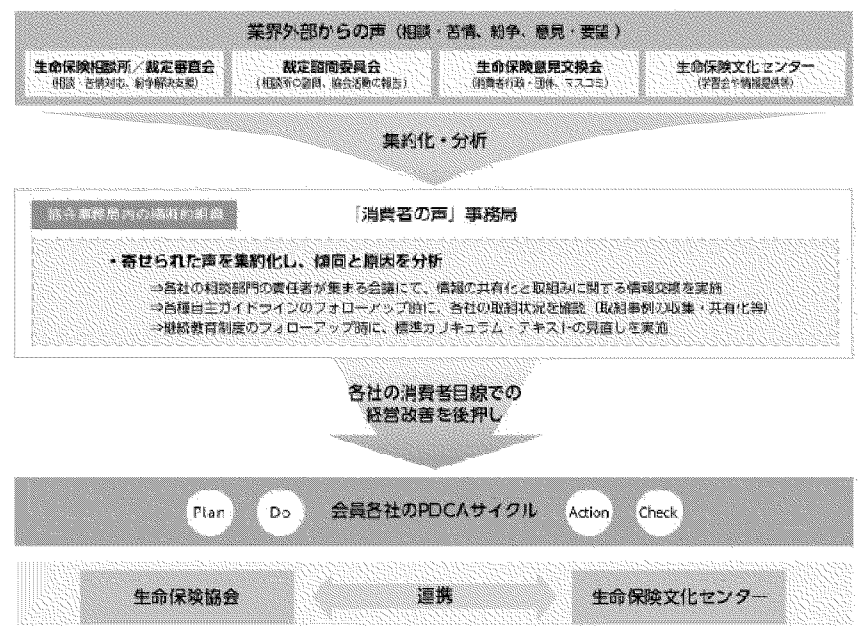
「消費者の声」事務局の運営

生命保険協会で受付けた「苦情・相談」「意見・要望」等を集約・分析し、その結果を生命保険会社間で共有化し、生命保険会社での具体的な取組み事例等の情報交換を行う等、消費者の声が生命保険会社の経営に反映することを目的とした取組みを実施しています。

1. 目的

- ・生命保険会社の経営に消費者の声を反映させることを目的として、平成18年3月、協会内における組織横断的事務局として、「消費者の声」事務局を設置いたしました。
- ・「消費者の声」事務局では、生命保険相談所や全国各地で開催される生命保険意見交換会などにおいて、当協会に寄せられる「苦情・相談、意見、要望」などの情報を集約化し、その原因分析を行います。
- ・ここで集約・分析した外部の声を踏まえて、自主ガイドラインや継続教育制度のフォローアップを実施します。
- ・また、取組事例の情報交換等を行うことにより、各社の苦情対応態勢の改善に向けたPDCAサイクルを後押しする仕組みを構築しております。

2. 「消費者の声」事務局の仕組み



3. 生命保険各社間で共有化した主な取組事例

	テーマ	好取組事例
第1回	配当	・事前訪問を実施し、受取額が減少することを説明。 ・契約者宛の毎年の通知において、わかりやすい説明の工夫。
第2回	手術給付金(1)	・保険金などをお支払いする場合、お支払いできない場合の具体例(インフレットなど)の記載の充実。 ・内容がわかりにくい専門的な用語について約款に用語説明を追加。解釈に疑義が生じやすい手術種類について、約款を改正し明確化。
第3回	解約	・コールセンターにて解約申出を受けた後、担当者による手続の進捗が確認できない場合は、一定期間後、自動的に本社から書類を送付。 ・必要書類の簡素化。

第4回	説明不十分	・不利益情報に関する説明の徹底、重要事項説明の補助資料を作成。 ・契約成立後にアンケートを実施し、書類交付や説明状況を確認。
第5回	表示	・本社の審査担当部門などによる文書の一元管理。 ・消費者、消費者関連団体、弁護士等の専門家、営業職員、代理店などの意見を取り入れる仕組みの構築。
第6回	保険料の収納 契約の保全 アフターフォロー	・毎年送付する「ご契約内容のお知らせ」をよりわかりやすいものにするため、内容・デザインを抜本的に改訂。 ・定期的に契約者を訪問し、契約内容の確認・説明を実施。
第7回	高齢者	・複数回訪問・説明した上で契約を締結。契約時等に家族の同席を依頼。 ・各種書類の改訂(記入例・案内文書をカラー印刷し、間違いやすい箇所をハイライトするなど)。
第8回	手術給付金(2)	・「ご契約のしおり」で手術給付金の支払に一定の条件がある手筈を全て列挙し、条件について図示して説明。 ・約款作成時に想定されていなかった手術の場合は医師の意見を参考にして柔軟に解釈。
第9回	説明不十分(2)	・お客さまにご理解いただきやすい書面を作成するため、外部機関である消費者団体等の意見を反映。 ・転換のデメリット情報等を記載した転換専用の「注意喚起情報兼ご契約のしおり」を交付。
第10回	解約手続	・契約者の意思確認ができた場合には、支社判断にて商品・理由を問わず解約請求書を郵送。 ・解約手続のご案内のお知らせ欄に解約後の保険料の引き上げについて記載。