

各金融ADR機関の業務実施状況(平成22年10月～平成23年9月)

指定機関名 報告項目		全国銀行協会	信託協会	生命保険協会	日本損害保険協会	保険オンブズマン	日本少額短期保険協会	証券・金融商品 あっせん相談 センター(注1)	日本貸金業協会	【全体の状況】
受付件数の状況 (注2)	苦情処理手続件数 (H22.10.1～H23.9.30)	1946件	8件	545件	2380件	401件	110件	556件	268件	6214件
	前年比	343%増	166%増	56%増	69%増	増減なし	214%増	28%増	57%減	68%増
	紛争解決手続件数 (H22.10.1～H23.9.30)	675件	2件	218件	293件	8件	5件	112件	7件	1320件
	前年比	472%増	皆増	56%増	372%増	—	—	34%増	—	228%増
増減要因	●苦情・紛争ともに、①協会や銀行が行う周知活動等により、金融ADRの認知度が向上したこと、②円高等に伴いデリバティブ等のリスク商品に関する事案が増加したことなどにより、件数が大幅に増加。	●苦情・紛争ともに、金融ADR制度のスタートに伴い、当相談所の認知度や顧客の金融商品サービスへの関心が高まったことにより、わずかながら件数が増加。	●苦情・紛争ともに、マスコミ報道や各保険会社の周知活動等により、金融ADRの認知度が向上したことなどにより、件数が増加。	●苦情は、①損保会社が行う周知活動等により、金融ADRの認知度が向上したこと、②協会が受付体制を強化したこと、③東日本大震災の影響などにより、件数が増加。 ●紛争は、苦情と同様の要因に加え、22年10月以降、新たに「交通事故賠償事案」を取扱うようになったことなどにより、件数が大幅に増加。	●苦情は、特段の増減なし。 ●紛争は、22年10月以降、新たに取扱いを開始。	●苦情は、協会や事業者が行う周知活動等により、金融ADRの認知度が向上したことなどにより、件数が大幅に増加。 ●紛争は、22年10月以降、新たに取扱いを開始。	●苦情・紛争ともに、①当該機関や金業者が行う周知活動等により、金融ADRの認知度が向上したことや、②22年度下期以降、マーケット動向・市況が悪化していることなどにより、件数が増加。	●苦情は、①貸金業者や貸金業者のコンプライアンス態勢の整備が進んだことなどにより、件数が減少。 ●紛争は、22年10月以降、新たに取扱いを開始。	●苦情・紛争ともに、①指定機関や金融機関等による周知活動等により、金融ADRの認知度が向上したこと、②円高等に伴いデリバティブ等のリスク商品に関する事案が増加したことなどにより、件数が大幅に増加。 ●ただし、貸金業協会では、業者数の減少などにより苦情件数が減少。	
苦情の事例・傾向	代表的な苦情事例	●インターネット専業銀行への電話が繋がりにくいため改善して欲しい。 ●祖父が契約した変額個人年金保険は、適合性に問題があるので、解約にともなう損失を補填して欲しい。	●所有名義がA信託銀行と住んでいるBが支払った敷金について、Bの債権者が差し押さえを行い、その結果、裁判所から信託銀行に差押命令が出されたが、信託銀行がこれに応じなくて困っている。	●糖尿病等で入院したが、約款に定める入院に該当しないとの理由で入院給付金を支払ってもらえない。	●自分は自動車事故の被害者であるが、保険会社の指示に従い必要な手続を行っているにもかかわらず、約束した期日までに保険金を支払ってもらえない。	●自動車保険の解約手続きについて、保険会社の解約書類送付手続きに不備等があり、保険満期を迎えてしまったので、解約申立時点での解約処理として欲しい。	●東日本大震災による津波で家財が流失したため保険金の支払いを求めたが、津波による損害は家財保険の支払対象外だと言われて困っている。	●保有するノックイン型投資信託が満期償還されることとなったが、観測期間中にノックイン価格以下となったことから、投資元本を下回ってしまった。勧誘時に商品性・リスクについて十分な説明がされなかったため納得がいかない。	●車上荒らしによりクレジットカードが盗まれ、キャッシングによって現金を引き出されてしまった。各業者へ連絡したところ、1社のみ暗証番号管理は契約者に責任があるので、保険適用にはならず、全額請求すると言われ困っている。	—
	苦情の傾向 (主な苦情内容)	●為替デリバティブ、投資信託、変額個人年金保険などのリスク商品に関する苦情や預金・貸出業務に係る苦情が多い。	●事務ミス、説明不足、申出人の誤解に係る苦情が多い。	●新契約時の説明不足や保険金の支払いに係る苦情が多い。	●自動車保険の保険金支払いに係る苦情が多い。	●自動車保険の保険金支払いに係る苦情が多い。	●家財保険の保険金支払いに係る苦情が多い。	●リスク商品における説明不足や事務ミスに係る苦情が多い。	●契約内容、帳簿の開示、取り立て行為に係る苦情が多い。	●東日本大震災に関する苦情等については、夏以降減少傾向。
紛争の事例・傾向	代表的な紛争事例	●為替リスクのヘッジニーズがほとんどなく、また十分な説明もないままに契約させられた為替デリバティブ取引の中途解約及び解約精算金の一部負担を求める。	●信託銀行からの実績配当型金銭信託の目論見書の送付が遅れたために、信託設定をするタイミングがずれ込み、その間に予定配当率が下がってしまった。	●募集代理店である銀行で十分な説明が受けられず、内容も理解しないまま保険契約をしてしまった。説明不十分による勧誘のため、契約を取り消して保険料を返還して欲しい。	●ガードレールへの接触事故を起こしたため、保険会社に自動車の損傷に係る補償を求めたが、一部の損傷は本件事故によるものではないとして2事故扱い(保険を2回使用することにより割引等級の大幅ダウンに繋がる)とされた。これに対して不服を申立てる。	●家族であっても特定の者しか補償対象にならない「家族内記名運転者限定特約付自動車保険」について、保険会社に対し、危険な商品であるとの消費者への注意喚起や商品性の改善等を求める。	●傷害事故で入院したが、約款に定める入院に該当しないとの理由で入院給付金を支払ってもらえなかった。これに対して不服を申立てる。	●信用取引により大きな損失を出してしまったが、そもそも投資経験が少ない者に信用取引のようなリスクの大きい商品を十分な説明をせず販売したことは問題であることから、被った損害について損害賠償を求める。	●貸金業者へ過払金返還請求を行った際、業者から他の過払金債権者の返済率に合わせた金額提示を受けたが、自分の要求額との乖離が大きく交渉が膠着状態に陥ってしまったため、協会のあっせんによって解決を図りたい。	—
	紛争の傾向 (主な紛争内容)	●為替デリバティブに関する紛争が多い。	●事務ミスに係る紛争が多い。	●保険金の支払いや銀行代理店等における契約無効請求に係る紛争が多い。	●自動車保険の保険金支払いに係る紛争が多い。	●保険金の支払いに係る紛争が多い。	●保険金の支払いに係る紛争が多い。	●リスク商品における説明不足に係る紛争が多い。	●過払い金返還請求に係る紛争が多い。	●円高等の影響により、為替デリバティブ取引に関する紛争事案が全銀協において、引き続き増加傾向にある。

※ 本資料は、各金融ADR機関からの報告に基づき金融庁で作成。

(注1) 証券・金融商品あっせん相談センターは、平成23年4月1日から指定紛争解決機関としての業務(特定第一種金融商品取引業務)を開始したことから、本表の記載内容は、平成23年4月1日から同年9月30日までの半年間のデータ(比較は前年同期比)となっている。

(注2) 受付件数については、速報値である。