

各金融ADR機関の業務実施状況（平成23年度）

（資料1-3）

指定機関名		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	日本貸金業協会	【全体の状況】
報告項目	苦情処理手続 受付件数	2,256件	10件	523件	2,376件	423件	123件	1,134件	247件	7,092件
	22年度比	91%増	233%増	14%増	27%増	5%増	68%増	7%増	29%減	32%増
	紛争解決手続 受付件数	1,086件	2件	260件	360件	15件	5件	246件	7件	1,981件
	22年度比	237%増	33%減	51%増	133%増	400%増	66%増	40%増	40%増	137%増
受付件数の 状況	増減要因	●苦情・紛争ともに、①円高等に伴いデリバティブ等のリスク商品に関する案件が増加したこと、②協会や銀行が行う周知活動等により全銀協相談室の認知度が向上したことなどにより、件数が大幅に増加。	●苦情・紛争ともに件数が少ないことから、特段の増減要因は見出せない。	●苦情は、マスコミ報道や各保険会社の周知活動により金融ADRの認知度が向上したことなどにより、件数が増加。 ●紛争は、①各生命保険会社が行う周知活動等により、裁定審査会の認知度が向上したこと、②苦情処理手続から紛争解決手続への移行が進んできたことなどにより、件数が増加。	●苦情は、①各損害保険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協会の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、①苦情と同様の要因に加え、②22年10月以降は、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、大きな増減はない。 ●紛争は、22年10月以降、新たに取扱いを開始したことなどから、件数が大幅に増加。	●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、件数が増加。 ●紛争は、22年10月以降、新たに取扱いを開始したことなどから、件数が増加。	●苦情は、大きな増減はない。 ●紛争は、昨年夏以降の欧州債務危機問題の深刻化等により株式相場が悪化していることなどを要因に件数が増加。	●苦情は、①貸金業者や貸付件数が減少したこと、②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したことなどから、件数が増加。	●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、件数が大きく増加。
	主な苦情事例	●銀行で変額個人年金保険を契約した。その際、満期まで待てば元本が保証されるとの説明を受けたが、実際には満期時に一括で受け取ろうとすると元本割れが生じることが分かった。銀行の間違った説明により損失を被ることになるため、契約金額をそのまま返戻して欲しい。	●主人が自己の入院費用を支払うための特約付き金銭信託を契約したが、信託銀行は病院からの請求については金銭を支払うが、介護費用については支払ってくれない。	●糖尿病で90日間入院したため、給付金を請求したが、18日分しか支払われなかった。給付金の支払限度は60日であることから、残りの42日分を支払って欲しい。	●事故に関する対応経過等の報告が不十分であったため、保険会社に説明を求めたが、特段の謝罪もなく納得がいかない。顧客対応をもっと真摯に行って欲しい。	●インターネットにより自動車保険契約更改を行う際に、事故有契約として申告したが、その上で他社よりも保険料が安かったため当社と契約した。ところが、後刻この契約は事故無として契約されているので、追徴保険料を支払うように言われたが、納得できない。	●証券会社の執拗な勧誘に根拠を付けて乗り換えた投資信託の基準価格が下落し、投資元本が大きく欠損してしまった。商品性やリスクについて十分な説明をせず、また、顧客のニーズを踏まえずに乗り換え勧誘を行ったことに納得がいかない。	●借入契約の際に郵便物を自宅に送付しないとの条件を付けた。ところが業者は書類を自宅に送付してしまい、母親に自分の借入を知られてしまった。これが原因となり、母親に叱責された結果、自宅に戻れず、返済も滞り、ホテル代も嵩んでしまった。したがって延滞金免除などの誠意ある対応を求める。		
苦情の 傾向	苦情の傾向	●為替デリバティブ、投資信託等のリスク商品に関するものが最も多く、次いで預金・貸出業務に関するものが多い。	●車務ミスや説明不足に関するものが多い。	●新契約時の説明不足や保険金・給付金の支払いに関するものが多い。	●自動車保険の保険金支払いに関するものが多い。	●自動車保険の保険金支払いに関するものが多い。	●家財保険の保険金支払いに関するものが多い。	●顧客勧誘時の説明不足や株式等の売買取引に関するものが多い。	●借入契約の内容や取立行為に関するものが多い。	●円高や株式相場の悪化等の影響により、リスク商品に関する苦情が増加傾向。
	主な紛争事例	●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契約の中途解約及び解約精算金の一部負担を求める。	●金銭信託以外の金銭の信託（指定運用）の解約を依頼したが、当該信託の運用対象の一部について、リーマンショックの影響で解約手続が進まなかった。信託銀行が約束した期限までに解約を実行しなかったため、それ以後の信託報酬の支払いを中止して欲しい。	●元本保証であることを何度も確認し、ドル建て個人年金保険を契約したが、実際には為替レートの変動により満期時の受取額が元本を下回った。加入時に虚偽の説明があったので、契約を取消して既払込保険料を返して欲しい。	●被保険者が交通事故により死亡し、その法定相続人から委任状をもらっているにもかかわらず、正当な受取人であることを確認できないとして保険金を支払ってもらえない。速やかに保険金を支払って欲しい。	●運転者が脳梗塞を起こした結果、前方停車中の車両に追突した事故に際し、民法713条（責任能力）の適用の可否を巡り調査が長期化し、事故日から2ヶ月経過しても有責・無責の決定がされないことから、紛争を申し立てる。	●ペットが保険加入後30日以内に3回の入院治療を受けたことから保険金を請求したが、保き継いだ会社に対して貸付と債務引受けを行っている事実を説明しなかった。多額の未回収のおそれがあることを説明されていれば購入しなかったことから、損失を補償して欲しい。	●貸金業者へ過払金返還請求を行ったが、業者からの返済提示額が自分の要求額と大きく乖離していた。これ以上業者と交渉を続けても埒が明かないので、協会のあっせんにより解決を図りたい。		
紛争の 傾向	紛争の傾向	●為替デリバティブ契約に関するものが多い。	●案件が少ないため、特段の傾向は見出せない。	●説明不足等による契約取消・契約無効請求に関するもの、保険金・給付金の支払いに関するものが多い。	●自動車保険の保険金支払いに関するものが多い。	●自動車保険の保険金支払いに関するものが多い。	●案件が少ないため、特段の傾向は見出せない。	●適合性原則や説明義務に関するものが多い。	●契約内容の解釈に関するものが多い。	●円高や株式相場の悪化等の影響により、リスク商品に関する紛争が増加傾向。 ●特に全銀協において、為替デリバティブ取引に関する紛争事案が大幅に増加。

(注1) 各金融ADR機関からの報告に基づき金融庁で作成。
(注2) 各金融ADR機関は、平成22年10月1日から指定紛争解決機関として業務を開始（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）。
(注3) 計数は速報値。