

第 62 回「金融トラブル連絡調整協議会」

指定紛争解決機関がない業態の苦情・紛争解決の対応・課題
【各業界団体・自主規制機関等の提出資料】



令和 4 年 6 月 13 日

目次

● 一般社団法人全国信用金庫協会	1
● 一般社団法人全国信用組合中央協会	3
● 一般社団法人全国労働金庫協会	5
● 日本商品先物取引協会	7
● J A バンク相談所	9
● J F マリンバンク相談所	11
● 一般社団法人不動産証券化協会	13
● 一般社団法人日本資金決済業協会	15
● 一般社団法人日本暗号資産取引業協会	17

- 一般社団法人日本金融サービス仲介業協会 19
- 特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター※ . . 21

※ 第1種金融商品取引業を除く

(注) 各業界団体・自主規制機関等の令和3年度の相談・苦情・紛争計数は速報値である。

苦情・紛争解決の対応・課題

団体・機関名		一般社団法人全国信用金庫協会【業界団体】					
対象金融機関等		254金庫【会員信用金庫】					
業務態勢	相談・苦情	<ul style="list-style-type: none"> ・全国しんきん相談所1カ所、全国11の地区協会に地区しんきん相談所 ・相談員2人(全国しんきん相談所・専任)、18人(地区しんきん相談所・兼任) ・信用金庫は、「信用金庫業務における苦情・紛争解決促進等に関する規則」等に基づき、苦情等の解決の依頼に応じて、迅速かつ誠実に対応している。具体的には、「手続き応諾」、「資料提出」、「結果報告」等の義務を負っている。 					
	紛争	<ul style="list-style-type: none"> ・外部委託の状況:紛争解決機関として東京三弁護士会と協定を締結している。このほかに、併せて各県の地元弁護士会と地区協会間で協定を締結している信用金庫(22弁護士会・165金庫)、地元弁護士会と個別信用金庫単独で協定を締結している信用金庫(6弁護士会・9信用金庫)がある。 ・信用金庫は、顧客からの東京三弁護士会「仲裁センター」等の利用依頼に応じている。具体的には、「手続き応諾」、「資料提出」、「和解案の尊重」、「特別調停案受諾」(法令に規定する場合を除く。)等の義務を負っている。 					
苦情・紛争解決対応の周知状況		<ul style="list-style-type: none"> ・信用金庫では、ディスクロージャー誌、ホームページ、商品概要説明書、店頭備置き顧客向けリーフレット等により周知を図っている。 ・全信協では、ホームページによる公表や、顧客向け広報誌『楽しいわが家』への全国しんきん相談所の連絡先の掲載などにより周知を図っている。 					
		相談(照会)		苦情		紛争	
		受付件数		受付件数	解決件数	受付件数	和解件数
平成28年度		1,137件		196件	96件	7件	1件
平成29年度		1,109件		158件	84件	2件	0件
平成30年度		790件		425件	207件	9件	1件
令和元年度		724件		577件	286件	10件	2件
令和2年度		988件		775件	351件	12件	3件
令和3年度		606件		632件	286件	13件	6件

最近のトラブルの傾向・特徴	<p><相談></p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度の相談は、「預金業務」(相談全体の34.7%)、「貸出業務」(同25.9%)で、合わせて約6割を占めている。次いで、「信用金庫の動静」(合併前の信用金庫名の確認や払戻しの可能性等)(同7.5%)、「業界サービス」(同5.5%)となっている。 <p><苦情></p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度の苦情は、「預金業務」(苦情全体の44.2%)、「貸出業務」(同28.4%)で、合わせて7割を占めている。次いで、「為替業務」(同5.1%)、「出資関係」(同2.3%)となっている。 <p><紛争></p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度の紛争は、預金関係7件、融資関係4件、保証関係2件が弁護士会仲裁センター利用となり、申立て13件のうち12件が終了した。 <p>【相談・苦情等の傾向】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「預金業務」では特に高齢者の預金口座の解約・預金払戻しの関係や預金の相続関係の案件が増加傾向にある。また、「貸出業務」では、新型コロナの影響もあり、プロパー融資の借入要件や貸出の条件変更等に関する案件が増えている(苦情の具体的な事例は、下記「最近のトラブルの主な事例」を参照)。
最近のトラブルの主な事例	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者(施設・病院に入居している高齢者等)名義の預金を家族等が代行して払戻し・解約をする際の名義人本人の意思確認手続きに対する苦情 ・相続手続きで多数の書類を要することに対する苦情 ・家族からの親名義の預金口座の取引履歴に対する開示依頼をお断りしたことに対する苦情 ・遠隔地への転居後に口座解約を依頼した際に、来店による解約手続きを促されたことに対する苦情 ・新規口座開設における取引時確認に関する苦情(口座開設の不承諾への苦情を含む) ・貸出条件変更の交渉・応諾の可否に関する苦情 ・融資の繰上返済等に際しての職員の説明不足に対する苦情
トラブル再発防止に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> ・受け付けた相談や苦情について、半期ごとに、傾向と主な事例をとりまとめて連絡するなど、信用金庫に情報提供・注意喚起をしている。 ・外部有識者を招いた「しんきん相談所運営懇談会」を定期的に開催し、相談・苦情等の事例を報告のうえ意見を伺うなど、相談所運営の向上に役立っている。 ・各地区しんきん相談所と「しんきん相談所全国連絡会議」を定期的に開催し、苦情事例を共有のうえ意見交換を行うなど、相互連携を図っている。 ・「東京三弁護士会との情報交換会」、「協同組織金融団体相談所連絡会」等を通じて、協同組織金融機関団体間で情報連携を図り、対応向上に努めている。
今後の課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の預金取引や相続関係に関する案件の増加など高齢化の進展に伴って相談・苦情の内容も変化しており、このような変化に引き続き適切に対応していくことが課題となっている。

苦情・紛争解決の対応・課題

団体・機関名		一般社団法人 全国信用組合中央協会 全国しんくみ相談所【業界団体】
対象金融機関等		146(数)【対象となる金融機関は本会会員信用組合】
業務態勢	相談・苦情	<p>・全国しんくみ相談所1ヵ所(全国信用組合中央協会)。この他、7ヵ所の地区等協会が相談所を運営(群馬県信用組合協会、東京都信用組合協会、新潟県信用組合協会、山梨県信用組合協会、東海信用組合協会、大阪府信用組合協会、中国ブロック信用組合協議会)</p> <p>・相談員13人(全国信用組合中央協会6名、その他は各1名)</p> <p>【金融機関側の義務】:本会及び各地区等協会が定める「苦情・紛争の解決促進等に関する規程」に基づき、顧客等からの申出に対し迅速かつ誠実に対応しなければならない義務(「手続き応諾」、「資料提出」、「結果報告」)を負っている。</p>
	紛争	<p>○本会での対応</p> <p>・外部委託の状況(東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会)</p> <p>【金融機関側の義務】:手続応諾、和解案の尊重、資料の提出、特別調停案の受諾等を本会と東京三弁護士会との協定書に記載している。なお、会員信用組合からは協定書を応諾する受諾書をいただいている。</p> <p>○各地区等協会での対応</p> <p>北海道信用組合協会は札幌弁護士会、信用組合東北協会は仙台弁護士会、群馬県信用組合協会は群馬弁護士会、新潟県信用組合協会は新潟県弁護士会、東海信用組合協会は愛知県弁護士会、大阪府信用組合協会は公益社団法人総合紛争解決センター、中国ブロック信用組合協議会は広島弁護士会、九州信用組合協会は福岡県弁護士会と個別に協定している。</p> <p>*北海道信用組合協会、信用組合東北協会、九州信用組合協会は地区における相談所未設置</p> <p>【金融機関側の義務】:手続応諾、和解案の尊重、資料の提出、特別調停案の受諾等を協会と弁護士会等との協定書に記載している。なお、会員信用組合からは協定書を応諾する受諾書をいただいている。</p>
苦情・紛争解決対応の周知状況		<p>・会員信用組合において、①ディスクロージャー誌②ホームページ③商品概要説明書等により、周知している。</p> <p>・全国信用組合中央協会ホームページにおいて、周知している。</p>

	相談(照会)	苦情		紛争	
	受付件数	受付件数	解決件数	受付件数	和解件数
平成28年度	273件	31件	22件	4件	1件
平成29年度	305件	19件	13件	5件	2件
平成30年度	358件	15件	13件	5件	1件
令和元年度	374件	33件	23件	4件	1件
令和2年度	479件	50件	34件	5件	2件
令和3年度	353件	36件	32件	4件	1件
最近のトラブルの傾向・特徴	<p><相談> 令和3年度は353件(預金146件、貸出62件、為替1件、その他144件)で前年度から126件の減少となった。新型コロナウイルス感染症が感染拡大当初より落ち着いたことにより、貸出に関する相談が減少したことによる。</p> <p><苦情> 令和3年度は36件(預金12件、貸出10件、その他14件)で前年度から14件の減少となった。相談と同様、コロナ禍を反映して、貸出に関する苦情の申出が減少したことによる。</p> <p><紛争> 令和3年度は4件(貸出4件)で前年度から1件の減少となった。件数も限られており、特に傾向・特徴的なものはない。</p>				
最近のトラブルの主な事例	<p><苦情></p> <ul style="list-style-type: none"> ・強引な預金勧誘に対する苦情の申出 ・貸出先法人の代表者死亡に伴う清算事務(担当者の対応姿勢)に係るトラブル ・信用組合の窓口業務(担当者の顧客対応)に係る苦情の申出 <p><紛争></p> <ul style="list-style-type: none"> ・事前調査を十分に行わず、過剰に融資を実行した信用組合に責任はないか。 ・融資が返済不能となったが、担保で相殺されなかった。担保を任意売却しなかった理由を信用組合に聞いたが、明確に回答しない。 ・弟が勝手に自分名義の手形で信用組合から借入した。これまで弟が返済を続けていたが連絡が取れなくなり、自分が返済させられるのはおかしい。 				
トラブル再発防止に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> ・全国しんくみ相談所で受付した苦情・相談は本会理事会で年2回報告し、件数、主な事例等を各信用組合に還元している。 ・全国しんくみ相談所における苦情・相談の受付状況や主な事例を業界機関誌「しんくみ」に掲載し、各信用組合に周知している。 ・「仲裁ADR統計年報」を元に参考事例を編集し、各信用組合の苦情・相談担当責任者に周知している。 				
今後の課題等	<p>全国しんくみ相談所では、会員信用組合に真摯な姿勢で顧客対応へ取り組むよう啓蒙するとともに、顧客に対しては金融ADRの利用促進を図るべく、金融ADR制度の丁寧な説明を心掛ける。</p>				

苦情・紛争解決の対応・課題

団体・機関名		一般社団法人全国労働金庫協会 ろうきん相談所【労働金庫の中央機関】					
対象金融機関等		全国13の労働金庫と労働金庫連合会の14団体					
業務態勢	相談・苦情	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員3名。 ・金庫等は苦情等の解決の求めに対して原則として、①事実関係の調査・確認についての説明、資料提供への協力。②対応結果および対応状況の報告。③再発防止策など必要な措置を講ずること等を規程に定める。 					
	紛争	<ul style="list-style-type: none"> ・紛争解決機関として東京三弁護士会と協定を締結。その他、3労働金庫が地域の弁護士会等と個別に協定を締結（締結先：静岡県弁護士会、愛知県弁護士会、公益社団法人民間総合調停センター） ・金庫等は仲裁センターの利用について原則として、①顧客からの利用の求めに応じなければならないこと。②資料提供については積極的に応じること。③和解案の受諾については、これを尊重するよう努めること。④特別調停案の提示があった場合には、原則受諾しなければならない等を規程に定める。 					
苦情・紛争解決対応の周知状況		<ul style="list-style-type: none"> ・「苦情・紛争等に対する取組の状況」について当協会および、全国の労働金庫、労働金庫連合会のホームページへ掲載 ・商品概要説明書への苦情処理措置・紛争解決措置について各々詳細に記載 ・金庫の店内における東京三弁護士会金融ADRパンフレットの備付 ・当協会ホームページにおける苦情等の取扱件数の公表 					
		相談(照会)		苦情		紛争	
		受付件数		受付件数	解決件数	受付件数	和解件数
平成28年度		224件		67件	62件	5件	1件
平成29年度		150件		56件	56件	0件	0件
平成30年度		158件		63件	61件	2件	0件
令和元年度		197件		70件	65件	5件	0件
令和2年度		86件		156件	152件	4件	1件
令和3年度		51件		114件	113件	1件	0件

最近のトラブルの傾向・特徴	<p><相談> 預金取引関係では、「口座開設・解約等」に関するものが16件と最も多く、例年同様の傾向である。 融資取引関係では、返済条件緩和等「生活支援」に関するものが20件と前年度比8件増加した。これらの事案は、昨年度も増加(+6件)しており、新型コロナ禍による雇用環境の悪化がこの数年継続していることが一因と推測される。</p> <p><苦情> 「労働金庫側要因」の苦情については、職員の接客対応や説明不足が全28件中合わせて20件(構成比71.4%)となり、例年同様多数を占めている。令和3年度は「事務ミス」に起因する苦情は前年度比9件減少し2件となったが、「処理遅延」に起因する苦情が4件増加し6件となった。 労働金庫側の起因ではない「金庫外要因」では、ハードクレーム(複数回・繰り返し・長時間等)が前年度比5件減少し1件、要望過多(対応可能な範囲を超えたことを要求するが、ハードクレームとまで判断できないような事案)も9件減少し1件となった。「その他」は、戸外での喫煙や金庫職員親族間トラブルに関する事案となっている。</p> <p><紛争> 令和3年度、ADR制度の新規申し立ては1件であった。なお、前年度からの継続1件と合わせ計2件とも上期中に不調で終了した。</p>
最近のトラブルの主な事例	<p><苦情> 上述のとおり、職員の接客対応や説明不足が労金側要因の7割強となっている。これら要因の苦情は接客態度が悪いなどといったものの他、「何気ない一言」や話し方等が不快にさせたり、顧客が用意すべき必要書類の種類等の不十分な説明に起因している。</p> <p><紛争> 普通預金差押事務での労働金庫側の不備に関する取引トラブルについて申立人(預金者)から慰謝料等を求められた。当該労働金庫は和解の意向を持っていたが、申立人が求める和解条件と、折り合わず不調で終了。</p>
トラブル再発防止に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> ・金庫の対応に起因する特徴的な事案についての注意喚起資料を全国担当者会議(年1回開催)等で共有。 ・苦情毎の解決報告について、当該金庫と連携し、対応状況および、改善策・再発防止策の報告を徴求。 ・必要に応じ、金庫での再発防止の取組についての情報を全金庫に案内。
今後の課題等	<p>相談員が高年齢化や固定化の傾向があるため、相談員候補者の育成や相談員初心者にも使い勝手のよいマニュアル類の作成が課題である。</p>

苦情・紛争解決の対応・課題

団体・機関名		日本商品先物取引協会【商品先物取引法に基づく自主規制機関】					
対象金融機関等		会員32社【商品先物取引業者】、非会員2社【商品先物取引仲介業者】					
業務態勢	相談・苦情	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員3人、相談センター1カ所 ・定款及び苦情処理規則により、苦情の処理を求められたときは、申出人と速やかに連絡をとり誠意をもってこれに対応し、苦情の早期解決に努めるものとし、会員企業に「手続き応諾」、「資料提出」、「結果報告」を課している。 					
	紛争	<ul style="list-style-type: none"> ・自機関で紛争解決手続を実施。開催場所は東京都中央区(あっせん・調停委員8名)、大阪市(あっせん・調停委員4名)である。 ・定款及び紛争処理規程により、紛争仲介の申出のあった紛争の当事者は、紛争の迅速な解決を図るため、本会の行う紛争仲介に協力しなければならない。 ・会員等に「手続き応諾」、「資料提出」の義務を課している。 ・調停については、会員等が調停案の受諾の勧告を受け、一定の手続き(訴訟の提起など)を経ずにこれを拒否したときは、本会は調停案の受諾について必要な指示をし、当該指示に従わないときは制裁する。 					
苦情・紛争解決対応の周知状況		<ul style="list-style-type: none"> ・商品取引契約の締結時に会員企業が相談センターの案内のチラシを顧客に配付 ・WEBサイトに相談センターの案内や苦情相談又は紛争仲介の申出についての留意点などを掲載 ・WEBサイトに月次、年次統計資料を掲載 ・国民生活センター等へ商品先物取引の情報提供 					
		相談(照会)		苦情		紛争	
		受付件数		受付件数	解決件数	受付件数	和解件数
平成28年度		325件		6件	1件	8件	6件
平成29年度		271件		7件	3件	11件	6件
平成30年度		199件		7件	3件	11件	6件
令和元年度		238件		3件	1件	12件	6件
令和2年度		217件		4件	0件	17件	13件
令和3年度		143件		0件	0件	5件	6件

最近のトラブルの傾向・特徴	<p><相談></p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付件数のピークであった2001年の8,221件から大幅に減少し、令和3年度は143件であった。 ・過去には国内市場取引に係る損害請求に関する相談や苦情紛争の制度の利用に関する相談が多く見られたが、近年は店頭デリバティブ取引に関する相談が見られるようになってきた。(令和元年度0件、2年度14件、3年度13件) ・令和3年度の受付件数が前年度から34%減少した理由として、会員のコンプライアンス水準が向上したことのほか、令和2年7月に東京商品取引所の貴金属市場等が大阪取引所に移管されたことに伴い、これら移管商品の相談窓口が証券・金融商品あっせん相談センター様に変更となったことなどが考えられる。 <p><苦情></p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度は相談センター発足後初めて受付件数が0件となった。 ・「必ず値上がりする、絶対に儲かる」や契約時にリスクの説明がない等の勧誘に関する苦情が多く見られたが、近年はインターネット取引のシステムに関する苦情が散見されるようになった。 <p><紛争></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成28年度までは70歳以上の申出人が全体の2~3割程度となる年もあったが、令和3年度は皆無であった。 ・令和元年度までは苦情と同様に「必ず値上がりする、絶対に儲かる」や契約時にリスクの説明がない等の勧誘に関する申出が全体の8割程度あったが、直近2か年度は4割程度にまで減少した。 ・一方で、過去にそれほど多く見られなかった決済に関する申出(決済しようとしたのに決済しないように誘導)やインターネット取引のシステムに関する申出がそれぞれ2割程度にまで増加した。
最近のトラブルの主な事例	<p><苦情></p> <p>外国商品市場でWTI原油価格がマイナスとなった。損失が拡大しないように決済注文を出そうとしたが、システムの不備によりマイナス価格の注文が出せなかった。</p> <p><紛争></p> <p>損失が発生したため取引をやめようとしたが、「ここでやめると損を取り戻せなくなる」と言われた。</p>
トラブル再発防止に向けた取組	<p>①会員に対する指導</p> <ul style="list-style-type: none"> ・商品取引契約の締結前の勧誘に関する苦情は、発生の都度会員に対して事情を調査させ、改善を求めている。 ・苦情・紛争の発生件数や内容に応じ、会員に対して社内調査の報告を求めるとともに、必要に応じて改善を求めている。 <p>②未然防止のための情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎半期、相談の対象となった会員に対して受付件数及び相談内容を通知するとともに、全会員に対し相談の傾向などを周知している。 ・毎年度、苦情及び紛争の申出内容及び処理結果等の事例を全会員に周知している。
今後の課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・相談、苦情、紛争件数が減少する中での会員企業への効果的な情報提供のあり方

苦情・紛争解決の対応・課題

団体・機関名		JAバンク相談所【業界団体】				
対象金融機関等		596【対象金融機関はJAバンク会員である農業協同組合、都道府県信用農業協同組合連合会、農林中央金庫】				
業務態勢	相談・苦情	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員9人、拠点数1カ所 ・金融機関側の義務：苦情の迅速な解決の求めに対する迅速かつ誠実な対応、対応結果の速やかな報告、資料の提出等。 				
	紛争	<ul style="list-style-type: none"> ・弁護士会（東京三弁護士会等全国31弁護士会）の仲裁センターにおけるあっせん又は仲裁手続を利用 ・金融機関側の義務：手続応諾義務、資料提出義務、特別調停案受諾義務、和解案の尊重等 				
苦情・紛争解決対応の周知状況		JA等の店頭やホームページ等で周知				
	相談（照会）		苦情		紛争	
	受付件数		受付件数	解決件数	受付件数	和解件数
平成28年度	2,569件		507件	278件	10件	3件
平成29年度	2,741件		506件	271件	9件	1件
平成30年度	2,809件		473件	247件	9件	2件
令和元年度	1,831件		423件	205件	10件	1件
令和2年度	1,480件		390件	210件	4件	1件
令和3年度	1,621件		418件	275件	7件	1件

最近のトラブルの傾向・特徴	<p>* 令和3年度について <相談> 相続や貯金払い戻しに加え、近年注力しているネットバンキング等の非対面取引関係が増加。</p> <p><苦情> 貯金払い戻しや融資条件変更に関するもの、高齢者取引・守秘義務関係、JA職員の対応態度に関するものが増加。</p> <p><紛争> 直近年度の5件(直接申立2件を除く)については全てが貯金関係。苦情に比べて紛争件数が少ないのは、紛争に至る前段階で相手方としてのJA等が十分に利用者対応を尽くしていることの証左と思料される。</p>
最近のトラブルの主な事例	<p>* 令和3年度について <苦情> 新規口座開設を謝絶されたことに対するもの、身内高齢者の特殊詐欺被害を防止出来なかったことに対するもの、窓口職員の対応態度(マスク未着用を含む)に対するものなど。</p> <p><紛争> 貯金の存在自体を争うもの、貯金解約金の授受に関するものなど。</p>
トラブル再発防止に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> ・JAでは、苦情等の申出を受けた場合には、本支店で連携して組織的に対応を図ることを規定化している。 ・全国段階において、JAバンク相談所が受け付けた苦情等を分析し一般化した事例を含めて県域へ展開、県域はこれらを活用して研修会・勉強会を開催し、苦情等の未然防止・再発防止を図るための対応力向上に向けた取り組みを実施している。 ・全国段階(JAバンク相談所・農林中央金庫)において、苦情等の類型化した事例を共有し改善に繋げるための会議を月次で定期開催している。
今後の課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・未然防止・再発防止の取組み徹底による苦情等件数の低減。 ・受付手段の拡充等による利用者利便の向上。

苦情・紛争解決の対応・課題

団体・機関名		JFマリンバンク相談所【各都道府県信漁連等および全国漁業協同組合連合会が設置する苦情等の解決機関】				
対象金融機関等		35機関【全国漁業協同組合連合会の会員組合等】				
業務態勢	相談・苦情	全国相談所1・相談員3名 相談所29(相談員29名) ※県域を超えた合併をした信漁連によっては県域ごとに相談所を設置しているため、金融機関数と相談所数が相違している。 ・金融機関側には「手続き応諾」、「資料提出」、「結果報告」等義務がある				
	紛争	・弁護士会【東京三弁護士会等全国31弁護士会】の仲裁センターにおけるあっせん又は仲裁手続を利用 ・金融機関には手続応諾義務、資料提出義務、特別調停案受諾義務、和解案の尊重等の義務がある				
苦情・紛争解決対応の周知状況		JF等の店頭やホームページで周知				
	相談(照会)		苦情		紛争	
	受付件数		受付件数	解決件数	受付件数	和解件数
平成28年度	389件		301件	302件	0件	0件
平成29年度	259件		183件	184件	0件	0件
平成30年度	281件		20件	18件	0件	0件
令和元年度	462件		20件	17件	1件	0件
令和2年度	524件		26件	28件	0件	0件
令和3年度	411件		17件	13件	0件	0件

最近のトラブルの傾向・特徴	<p><相談> 苦情・相談件数とも増加傾向にあり、その中で「貯金」に関係するものが中心となっており、中でも漁業者の高齢化に伴う「相続関係」のものも見受けられるようになってきている。</p> <p><苦情> 平成29年度以前はスマートフォンの普及によるものと思われる通帳の磁気エラーによる苦情が相次いだ。</p>
最近のトラブルの主な事例	<p><苦情> ・貯金入出金に係る事務の遅れによる苦情 ・店舗統廃合にかかる店舗へのアクセスの悪さに関する苦情</p> <p><紛争> ・個人顧客の定期貯金書き換え時に利息を店頭で渡し、その際、顧客本人から署名・捺印をもらっていたが、顧客にはその記憶がなく、利息返還の訴訟に至ったもの。裁判では、信漁連側に事務の不備はなかったことが認められ、利息返還は不要との結審となった。</p>
トラブル再発防止に向けた取組	<p>・通帳磁気に関しては、通帳を保護するケースの活用を推奨し、大幅に改善</p>
今後の課題等	<p>仲裁センター活用案件は生じていないものの、職員の説明や対応が不相当であることに対する苦情が少なからず存在することから、事務手続に沿った丁寧な対応の徹底が必要と認識。</p>

苦情・紛争解決の対応・課題

団体・機関名		一般社団法人不動産証券化協会【業界団体】
対象金融機関等		54社【当協会を指定ADRの代替機関(公正適格遂行法人)として利用する金融商品取引業者たる会員社並びに不動産特定共同事業者たる会員社】 ※2022年5月18日時点の上記に該当する会員社数の合計(重複1社)。
業務態勢	相談・苦情	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員2人、拠点数1カ所 ・金融機関側の義務:手続き応諾、資料提出、結果報告等
	紛争	<ul style="list-style-type: none"> ・外部委託の状況:東京3弁護士会仲裁センター・紛争解決センター(以下、センターという。)に紛争の斡旋、仲裁を委託 ・金融機関側の義務: <p>(1)当協会の苦情相談室を指定ADRの代替機関(公正適格遂行法人)として利用する会員:利用会員は現在1社 斡旋、仲裁のための場への出席及び資料の提出義務、和解案の受諾努力義務、特別調停案の受諾義務、など指定ADRが存在する場合と同等の義務 当協会を代替機関(公正適格遂行法人)として利用するための手続き: ①弁護士会への「受諾書」(当協会と弁護士会とが締結した「協定書」の内容受諾を約する書類の提出 ②代替機関として利用することを届け出る際の当協会への通知 ③上記の受理、不受理に関する協会への報告</p> <p>(2)その他の会員(不動産特定共同事業者の許可業者): 合理的な理由がない限り、顧客からのセンター利用の求めに応じる(規則第9条第2項) 利用の諾否の相談室への報告(細則第9条第2項。応じられない場合には合理的な理由を明記) 当該文書の顧客への開示(細則第9条第3項) 関係資料のセンターへの提出(細則第9条第4項。「協会が提出を求めることができる」規定) センターの斡旋案の尊重(細則第9条第5項。努力規定)</p> <p>※当協会を代替機関として利用する会員も、原則としてその他の会員と同じ義務を負うが、(1)としての義務の方が重い</p>
苦情・紛争解決対応の周知状況		会員社のうち当協会を代替機関として利用する社の社名と対象となる苦情・紛争の範囲を協会ホームページにおいて公表。 また、苦情相談室の設置(対象となる苦情等の範囲や解決支援のフロー含む)について、協会ホームページ上に記載。

	相談(照会)	苦情		紛争	
	受付件数	受付件数	解決件数	受付件数	和解件数
平成28年度	0件	0件	0件	0件	0件
平成29年度	0件	0件	0件	0件	0件
平成30年度	0件	0件	0件	0件	0件
令和元年度	0件	0件	0件	0件	0件
令和2年度	0件	0件	0件	0件	0件
令和3年度	0件	0件	0件	0件	0件
最近のトラブルの傾向・特徴	特になし				
最近のトラブルの主な事例	特になし				
トラブル再発防止に向けた取組	苦情相談室の利用状況については定期的に理事会に報告を行っている。再発防止のために会員全社に対してフィードバックを行うことを特記した規則上の規定はないが、報告を受けた理事会が必要と認めた場合には、相談者の個人情報保護に留意した上で、事例の概要説明と再発防止のための注意喚起を全会員に対して行う。				
今後の課題等	引き続き、研修等を通じ会員各社に対し法令順守、コンプライアンス推進を要請していく。				

苦情・紛争解決の対応・課題

団体・機関名		一般社団法人日本資金決済業協会【資金決済法に基づく自主規制機関】				
対象金融機関等		<p>○ 会員(登録・届出を行っている事業者)261社(令和4年4月末現在)</p> <p>※ 当協会の会員数は341社</p> <p>内訳:①登録・届出を行っている前払式支払手段発行者(205)・資金移動業者(80) 計261社(前払・移動の兼業あり)、②今後、登録・届出を行い事業に参入を予定している者など80社</p> <p>○ 当協会の年度は、7月～翌年6月</p> <p>○ 会員以外の事業者に関する相談・苦情も多い</p>				
業務態勢	相談・苦情	<p>・相談員9人(一般業務と兼務)、拠点数1カ所「お客さま相談室」を設置し、専用の電話を配置</p> <p>・協会は、利用者から会員が行う資金決済業に関して苦情等の申出があった場合には、その相談に応じるとともに、必要に応じ、当該会員に対し、当該苦情の処理を求め迅速な解決に努めている。また、会員に対し、資料の提出を求めることができるほか、会員は、当該苦情の処理結果等について協会に報告することとしている。</p>				
	紛争	<p>・資金決済法において、資金移動業者は紛争解決措置を行うこととされている。</p> <p>・会員の紛争解決措置として、東京三弁護士会のあっせん・仲裁センターを利用することに関して、協会と東京三弁護士会との間で協定を締結し、同センターを利用し公正かつ迅速に解決することとしている。</p> <p>・資金移動業者の会員(協会を通じ上記センターの利用を合意)は、あっせん・仲裁センターの利用に応ずる義務があるほか、資料提出、和解案尊重、特別調停案の受諾に務めなければならない。</p>				
苦情・紛争解決対応の周知状況		<p>・協会のホームページ等において、相談・苦情を受け付けている旨及び金融ADRを利用してトラブルを解決できる旨を周知している。</p> <p>・個別の苦情において、申出人が事業者の対応に納得しない場合、金融ADRの利用について説明している。</p>				
		相談	苦情		紛争	
		受付件数	受付件数	解決件数	受付件数	和解件数
平成28年度	2,243件	45件	33件	1件	1件	
平成29年度	2,145件	60件	45件	1件	1件	
平成30年度	2,232件	86件	60件	0件	0件	
令和元年度	2,344件	164件	95件	4件	0件	
令和2年度	2,464件	149件	81件	7件	2件	
令和3年度	1,040件(半期)	166件(半期)	114件(半期)	4件(半期)	—	

最近のトラブルの傾向・特徴	<p><相談> 令和2年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談全般では、前払式支払手段に関する相談が77%、資金移動業に関する相談が16%、その他7%。 ・相談の内訳では、事業者からの相談が多い(概ね8割以上は事業者からのもの。登録及び届出等の各種手続き、法の適用の有無等)。 ・令和3年度から、事業者と利用者を区分して集計している。上半期の状況を見ると、利用者からの相談について、前払式支払手段では、有効期限、払戻しに関する相談が多く、資金移動業では、アカウントの凍結に関する相談が多い。 <p><苦情> 令和2年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前払式支払手段に関する苦情が全体の36%、資金移動業が64%。 ・前払式支払手段の苦情の要因では、説明不足、払戻しに関するもの等、資金移動業では、返金に関するもの、説明不足に起因するもの等が多い。 ・令和3年上期は、資金移動業について、アカウントの凍結に関する苦情が多い。 <p><紛争></p> <ul style="list-style-type: none"> ・規約違反によるアカウントの停止等に関する事案など。
最近のトラブルの主な事例	<p><苦情></p> <p>(前払式支払手段)①誤チャージしたので返金を依頼したが応じてくれない。②近隣店舗が閉店するが電子マネーの返金に応じてくれない。③商品券の有効期限が終了し利用できないとされたが納得できない。</p> <p>(資金移動業)①海外送金したがいまだ着金しない。②事業者に対し返金やサービスの説明を求めているのに連絡がなかなかとれない。③アカウントに利用制限がかかったため事業者の指示に従って本人確認書類を送付したが、長期間連絡がなくアカウント凍結も解除されない。</p>
トラブル再発防止に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> ・「相談・苦情等の受付状況」として、定期的に内容の集計・分析を行い、委員会・理事会に報告した後、会員に還元している。 ・苦情件数が多い事業者に対しては、個別にヒアリング、メール等により事情を聴取し改善を促している。 ・前払式支払手段及び資金移動業のサービスに伴う規制等(払戻制限や送金上限等)について、ホームページやパンフレット等により利用者及び事業者に周知している。
今後の課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情・紛争案件について、一層、深度ある分析を行い、会員へ情報提供すること。

苦情・紛争解決の対応・課題

団体・機関名		一般社団法人 日本暗号資産取引業協会【自主規制団体】					
対象金融機関等		35社(第一種会員)(令和4年5月1日現在)					
業務態勢	相談・苦情	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員3人、拠点数1カ所である。 ・暗号資産交換業者の義務 苦情処理及び紛争解決に関する規則に基づき、手続き応諾、資料提出、結果報告等の義務がある。 ・協会は、利用者から会員が行う資金決済業に関して苦情等の申し出があった場合には、その相談に応じるとともに、必要に応じ、当該会員に対し、当該苦情の処理を求め迅速な解決に努めている。また、会員に対し資料の提出を求めることができるほか、会員は、当該苦情の処理結果等について協会に報告することとしている。 					
	紛争	<ul style="list-style-type: none"> ・外部委託の状況 金融商品取引法に基づく、暗号資産関連デリバティブ取引に関しては、特定非営利活動法人「証券・金融商品あっせん相談センター(FINMAC)」に業務を委託している。 資金決済法に基づく、暗号資産現物取引に関しては、協会と、東京弁護士会紛争解決センター、第一東京弁護士会仲裁センターおよび第二東京弁護士会紛争仲裁センターと協定を締結している。 ・会員業者の義務 苦情処理及び紛争解決に関する規則に基づき、手続き応諾、資料提出、和解案の尊重等の義務が課せられている。 					
苦情・紛争解決対応の周知状況		・協会のホームページにて相談・苦情を受け付けている旨、周知している。					
		相談(照会)		苦情		紛争	
		受付件数		受付件数	解決件数	受付件数	和解件数
平成28年度		-		-	-	-	-
平成29年度		-		-	-	-	-
平成30年度		96件		128件	92件	2件	-
令和元年度		13件		176件	153件	5件	-
令和2年度		206件		266件	253件	4件	-
令和3年度		190件		203件	193件	1件	-
						※数値はFINMAC分を除く	

最近のトラブルの 傾向・特徴	取引約定、出金、口座へのログインなど分散されており、傾向特徴は少ないが、口座にログインできない、取引停止が比較的目標立つ。
最近のトラブルの 主な事例	<p>(相談)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マッチングアプリによる投資勧誘により、海外の取引所を紹介され取引、出金できない事例。 <p>(苦情)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・久しぶりに取引をしようとログインしようとしたところ、ログインができなかった。(相場活発化に伴う取引再開顧客の増加に伴うものと推測される。)
トラブル再発防止 に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> ・協会のホームページや会員への文書通知によるトラブル事例の周知を行っている。 ・会員へ月次で苦情の取扱件数と傾向の共有を行っている。
今後の課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・会員への苦情・苦情分析結果の還元を強化すること。

苦情・紛争解決の対応・課題

団体・機関名		一般社団法人 日本金融サービス仲介業協会【自主規制機関】				
対象金融機関等		3社 金融サービス仲介業者【対象となるのは本協会の正会員である金融サービス仲介業者】				
業務態勢	相談・苦情	<p>【相談員】 3人 【拠点数】 1カ所</p> <p>【金融機関側の義務(手続応諾等)】 正会員は、「苦情処理及び紛争解決に関する規則」に基づき、苦情の申出に対して、速やかに連絡をとり誠意をもって対応し、苦情の早期解決に努める。 具体的には「手続応諾」、「資料提出」、「結果報告」等の義務を負う。</p>				
	紛争	<p>【外部委託の状況】 東京三弁護士会(東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会)</p> <p>【金融機関側の義務(手続応諾、和解案の尊重等)】 正会員は、顧客からの東京三弁護士会のあっせんの利用の求めに応じる。具体的には「手続応諾」、「資料提出」、「特別調停案の受諾」、「和解案の尊重」等の義務を負う。</p>				
苦情・紛争解決対応の周知状況		正会員では、苦情申出の窓口等を顧客に周知し、紛争解決支援機関(東京三弁護士会)をホームページ等で公表・周知している。 本協会においては、関係規則等をホームページ等で公表している。				
	相談(照会)		苦情		紛争	
	受付件数		受付件数	解決件数	受付件数	和解件数
平成28年度	-		-	-	-	-
平成29年度	-		-	-	-	-
平成30年度	-		-	-	-	-
令和元年度	-		-	-	-	-
令和2年度	-		-	-	-	-
令和3年度	0件		0件	0件	0件	0件

最近のトラブルの 傾向・特徴	
最近のトラブルの 主な事例	
トラブル再発防止 に向けた取組	
今後の課題等	

苦情・紛争解決の対応・課題

団体・機関名	証券・金融商品あっせん相談センター【金融ADR代替措置実施機関、認定投資者保護団体】	
対象金融機関等	・登録金融機関 200社、第二種金融取引業者 1043社、投資運用業者 202社、投資助言・代理業者 828社	
業務態勢	相談・苦情	<p>・相談員13人、拠点数2カ所（東京、大阪）</p> <p>・金融機関側の義務 （手続応諾義務等）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 顧客からの苦情及び紛争の解決の促進を図るため、あっせん委員及びセンターの業務に協力しなければならない。 2. 苦情を真摯に受け止め、同種の苦情の再発防止に努める。 3. 苦情対応に関する連絡窓口をセンターに届け出る。 4. 当センターが苦情内容を通知してその迅速な解決を求めた場合は、申出人と速やかに連絡をとり、誠意をもってこれに対応し、苦情の解決に努めなければならない。 <p>（資料提出義務等） 当センターが苦情取次ぎの際に、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めた場合は、正当な理由なく、これを拒んではならない。</p> <p>（対応結果の報告義務） 苦情処理手続において、当センターが調査結果等の報告を求めた場合は、これに応じなければならない。</p>
	紛争	<p>・紛争解決委員38人、全国50か所で実施</p> <p>・金融機関側の義務 （手続応諾義務等）</p> <p>顧客からあっせんの申立てがあり、当該申立てが受理された場合は、当該紛争につきあっせんを行うことに応諾し、あっせん手続に参加しなければならない。この場合、申立書に対する答弁書を当センターに提出しなければならない。</p> <p>（資料提出義務等） 紛争解決委員が、あっせんに必要な事項について文書若しくは口頭による説明を求め、又は帳簿書類その他の物件の提出を求めた場合は、正当な理由なくこれを拒んではならない。</p> <p>（和解案の提示） 紛争解決委員は、紛争の解決に資するため相当であると認めるときは、当事者双方のために衝平に考慮し、あっせんの申立ての趣旨に反しない限度において紛争の解決に必要な和解案を作成し、これを当事者に提示し、その受諾を勧告することができる。</p> <p>（特別調停案の提示）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 紛争解決委員は、和解案の受諾の勧告によっては当事者間に和解が成立する見込みがない場合において、事案の性質、当事者の意向、当事者の手続追行の状況その他の事情に照らして相当であると認めるときは、あっせんの申立ての趣旨に反しない限度において紛争の解決のために必要な特別調停案を作成し、理由を付して当事者に提示することができる。 2. 特別調停案については、①顧客が当該特別調停案を受諾しないとき、②顧客が特別調停案を受諾した場合において、顧客が当該特別調停案を受諾したことを知った日から一月を経過する日までに当該あっせんの目的となった請求に係る訴訟を提起し、かつ、同日までに当該訴訟が取り下げられていないとき、等の場合を除き、当該紛争の当事者である事業者等はこれを受諾しなければならない。

苦情・紛争解決対応の 周知状況		①ホームページにより、相談・苦情等を受付けていることを周知している。 ②ポスター、リーフレットを作成し、対象事業者に送付して店頭へ備えおいてもらうこととし、適宜、リーフレットの配布及びセンターの案内を行っている。 ③当センターの活動内容、あっせん委員の声等を利用者等に提供するため、「機関誌FINMAC」を発行し、ホームページに掲載している。 ④消費生活センター等に研修講師を派遣し、当センターの概要並びに苦情処理・紛争解決の事例紹介を行っている。					
		相談(照会)		苦情		紛争	
		受付件数	受付件数	解決件数	受付件数	和解件数	
平成28年度		1,627件	119件	109件	9件	4件	
平成29年度		1,485件	97件	90件	10件	8件	
平成30年度		1,442件	82件	69件	8件	8件	
令和元年度		1,421件	42件	43件	2件	1件	
令和2年度		1,526件	47件	44件	5件	3件	
令和3年度		1,763件	69件	64件	4件	3件	
最近のトラブルの 傾向・特徴		令和3年度受付件数の内訳は以下のとおり。 <相談> 第二種金融商品取引業務 137件(制度 71件、勧誘 4件、売買取引 9件、事務処理 51件、投資運用 1件、その他 1件) 投資運用業務 56件(制度 22件、勧誘 4件、売買取引 8件、事務処理 7件、投資運用 15件) 投資助言・代理業務 62件(制度 22件、勧誘 1件、事務処理 1件、投資助言 25件、その他 13件) 登録金融機関業務 190件(制度 84件、勧誘 26件、売買取引 46件、事務処理 33件、その他 1件) その他の業務(他業界) 1,318件(制度 104件、売買取引 2件、事務処理 14件、投資助言 2件、その他 1196件)					
		<苦情> 第二種金融商品取引業務 16件(勧誘 5件、売買取引 5件、事務処理 5件、その他 1件) 投資運用業務 19件(勧誘 1件、売買取引 2件、事務処理 9件、投資運用 4件、その他 3件) 投資助言・代理業務 12件(投資助言 11件、その他 1件) 登録金融機関業務 21件(勧誘 7件、売買取引 9件、事務処理 4件、その他 1件) その他の業務(他業界) 1件					
		<紛争> 第二種金融商品取引業務 2件(勧誘 2件) 投資運用業務 0件 投資助言・代理業務 2件(投資助言 2件) 登録金融機関業務 0件 その他の業務(他業界) 0件					

<p>最近のトラブルの 主な事例</p>	<p><苦情></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 第二種金融商品取引業者が組成したファンドに出資しているが、法令に規定する事故により、分配済額を差し引いて償還すると、相手業者から通知が来た。納得出来ないので、元本全額を返してほしい。 ・ WTI原油先物に連動しているETFの価格が原指標の動きに連動していない。 ・ 投資顧問業者と投資助言契約を締結する際、「最低3倍確定」等のメールが頻繁に送られてきた。契約後提供を受けた銘柄で、トータルで300万円の損失を被った。投資顧問料と株式取引の損失について、損害賠償を求めたい。 ・ 銀行から投資信託を何度も勧められ、担当者の成績になればと思い買付した。相手銀行の担当者から「インターネットで直ぐに解約できるので設定も行う。」と言われたが、買付後にインターネットの設定をしてもらえなかった。後日、店頭にて書面で解約できると言われた。投資信託の90%が株式であることも聞いてない。銀行の対応と説明不足を裁判で訴えたい。 <p><紛争></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 申立人が被申立人との間で締結した匿名組合契約において、取得勧誘に際して虚偽の表示又は誤解を生ぜしめるべき表示があった。また、被申立人は本件契約における最終資金需要者に対する調査義務ないし管理義務を負っており、これらの義務を果たしていない。これらのことから、被申立人に対して、発生した損金の損害賠償を求める。 ・ 申立人は、被申立人による不当な勧誘等により投資助言契約を締結した結果、損失を被った。よって、契約料及び取引によって発生した損害について賠償を求める。
<p>トラブル再発防止 に向けた取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日本証券業協会の特別会員に加入している金融機関(登録金融機関)については、同協会に対して、毎月、苦情事例及び紛争解決事例の概要を情報提供するとともに、別途、会員(特別会員を含む)向けに、あっせん事案を紹介し主な留意点を示した「あっせん事例集」を作成し、適合性、説明義務等に関する注意点、販売に当たっての留意点、内部管理態勢の整備・充実の必要性等について情報提供を行っている他、四半期毎に会員(特別会員を含む)向けに苦情事例を作成し、注意を要すると思われる事例を周知することにより、再発防止に取り組んでいる。 ・ 当センターが業務委託を受けている4団体(金融先物取引業協会、投資信託協会、投資顧問業協会、第二種金融商品取引業協会)に対しても、毎月、各協会に所属する会員に係る苦情事例及び紛争解決事例の概要を情報提供する他、必要に応じて、日本証券業協会を含めた5団体(自主規制機関)との間において、注意を要する苦情やあっせん事例に関する情報提供を行い、各自主規制機関を通じて、再発防止に取り組んでいる。
<p>今後の課題等</p>	<p>今後も紛争解決手続の結果等に関する情報開示並びに関係機関及び事業者へのフィードバックを十分に行うこととする。</p>