



全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況  
(平成29年度第3四半期)

平成30年2月

全国銀行協会では、「全国銀行協会相談室」を設置し、お客さまからの銀行取引に関する相談や苦情を受け付けている。また、お客さまと銀行とのトラブルについて中立公正な立場で解決を図る「あっせん委員会」を運営している。

本冊子は、「全国銀行協会相談室」および「あっせん委員会」における平成29年度第3四半期(平成29年10月～12月(以下、「当四半期」という))の運営状況をとりとまとめたものである。

## 目 次

I. 全銀協相談室における相談・苦情の受付状況 .....	1
II. あっせん委員会における紛争解決手続の状況 .....	18
III. 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 .....	24
IV. 各地銀行協会における相談・苦情の受付状況 .....	28
V. その他 .....	29

## I. 全銀協相談室における相談・苦情の受付状況

### 1. 概況

① **相談および苦情の合計件数**

**3,951 件** (前期比 2 件減 (▲0.1%)、および前年同期比 523 件減 (▲11.7%)) (図表 1 参照)。

② **相談件数**

**3,093 件** (前期比 5 件増 (+0.2%))。

業務分類別では、「その他」(628 件 (20.3%))、「預金業務」(600 件 (19.4%))、「加入銀行」(451 件 (14.6%))、「銀行協会」(414 件 (13.4%))、「貸出業務」(372 件 (12.0%)) の順 (図表 2・4 参照)。

③ **苦情件数**

**858 件** (前期比 7 件減 (▲0.8%))。

業務分類別では、「預金業務」(265 件 (30.9%))、「貸出業務」(191 件 (22.3%))、「チャネル業務」(84 件 (9.8%))、「その他」(68 件 (7.9%)) の順 (図表 2・4 参照)。

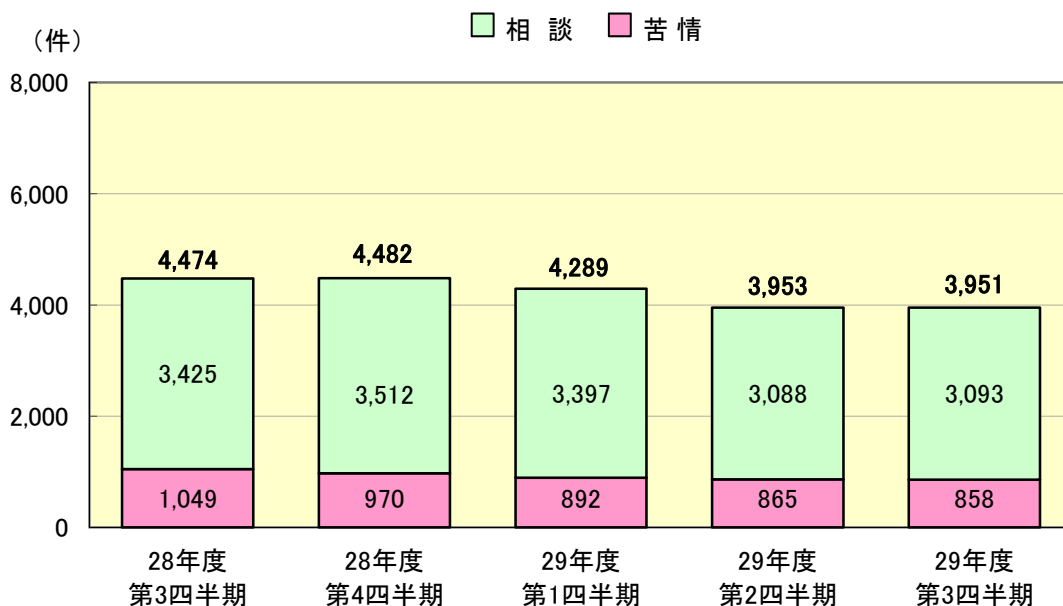
④ **リスク性商品の苦情**

株式や為替の市況が安定している影響により、「証券業務 (窓販)」および「保険業務 (窓販)」は前年から減少傾向にあったが、今期は前期に比し増加した (それぞれ前期比+16.3%、+4.8%) (図表 4 参照)。なお、あっせんに至る件数は引き続き高水準。

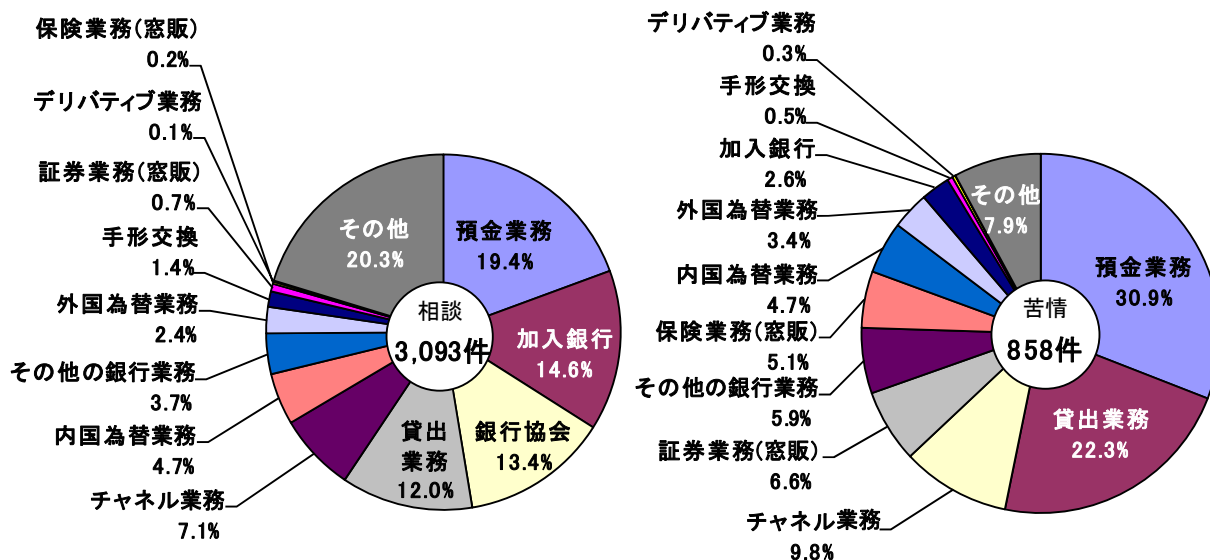
⑤ **銀行協会を騙る詐欺**

前期は減少したが、今期は銀行協会職員を騙るキャッシュカードの詐取等に関連する相談が再び増加した (当四半期 161 件、前期比+51 件)。

**図表 1 相談・苦情の受付件数(四半期別)**



**図表 2 相談・苦情の業務分類別構成比**



(注1)「加入銀行」は、主に銀行の本部・店舗の所在地・電話番号や合併・統廃合等の照会。  
 (注2)「その他」は、主に加入銀行以外の金融機関、利子課税・税金一般、金融犯罪関連等の照会。  
 (注3)「銀行協会」は、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。  
 (注4) 業務分類の内訳は資料1参照。

## 2. 苦情の受付状況

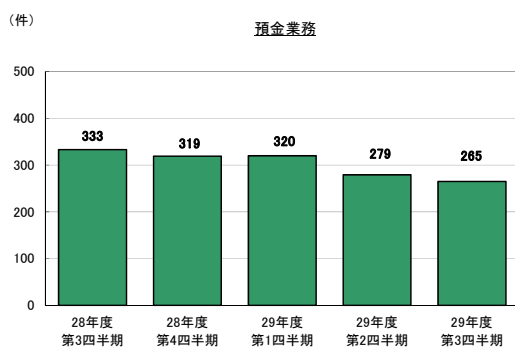
- 当四半期の苦情件数は、**858 件（前期比▲0.8%）**。
- 業務分類別では、前期同様「預金業務」、「貸出業務」の割合が 5 割以上を占めている。

### (1) 業務分類別の受付状況

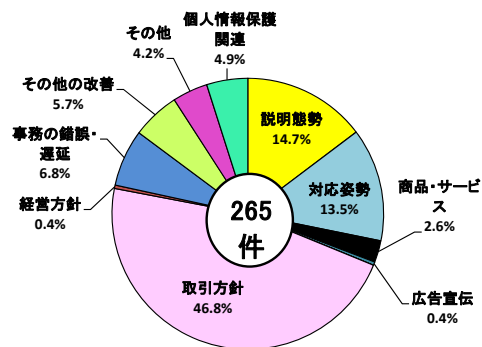
#### 預金業務…265 件（前期比▲5.0%）

- 口座解約・払戻し、相続、口座開設に関する苦情が多い。
- 今期は、全体が減少する中で口座解約・払戻しにかかる苦情が増加。
- 典型的な事例は、以下のとおり。
  - ・高齢であることを理由に支店窓口において速やかな払戻しに応じてもらえなかった。
  - ・高齢により銀行に来訪できない預金者に代わり、家族が払戻しをしようとしたが断られた。
  - ・口座開設を謝絶された。思い当たる理由がなく、理由を尋ねても何も教えてくれず、「総合的判断」の一言で済まされた。納得がいかない。

受付件数



苦情の発生原因

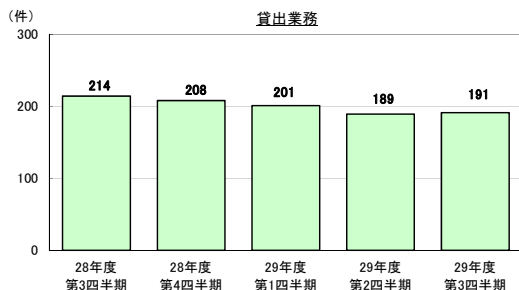


(注) 発生原因の内訳は資料 2 参照。

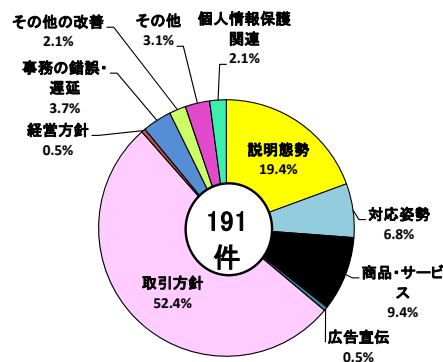
## 貸出業務…191 件（前期比+1.1%）

- 住宅ローンと消費者ローンに関する不満で全体の 5 割を超え、次いで事業資金に関する苦情が多い。
- 住宅ローンについては、既契約の適用金利の見直しに関する苦情や、借換えを含めた融資実行に時間を要することに苦情が寄せられた。
- 消費者ローンについては、カードローンの適用金利や広告、ダイレクトメールに関する苦情が寄せられた。
- 事業資金については、条件変更・リスクの謝絶や、相談時の銀行の対応についての苦情が寄せられた。

受付件数



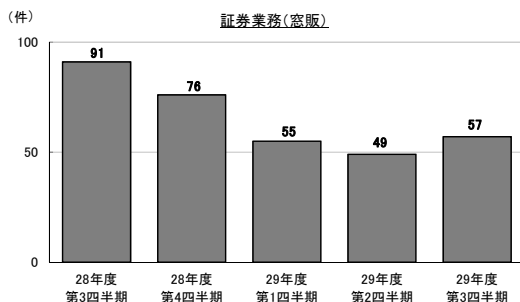
苦情の発生原因



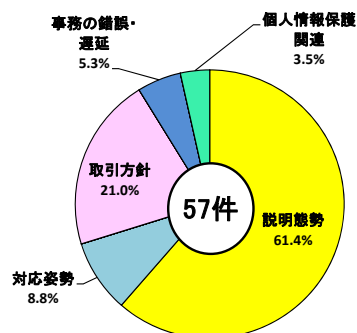
## 証券業務（窓販）…57 件（前期比+16.3%）

- 苦情件数は、1 年ぶりに増加した。
- ほとんどが投資信託についての苦情であり、損失補てんに係る申出が多い。
- 発生原因としては、説明態勢に関する指摘が 60% を超えている。
- 取引方針に関する苦情は、家族からの申出が多かった。

受付件数



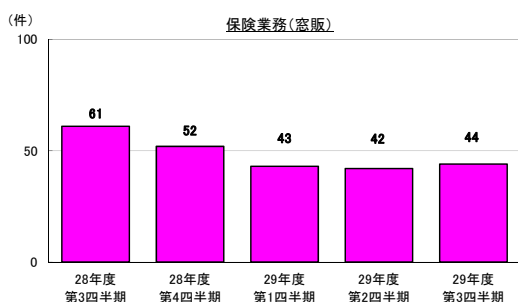
苦情の発生原因



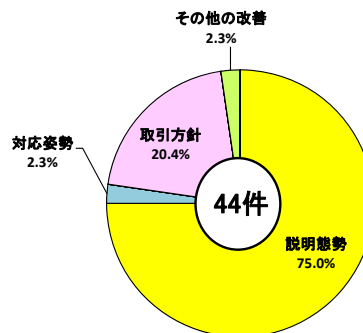
## 保険業務(窓販) …44 件(前期比+4.8%)

- 苦情件数は、今年度横ばいに推移した。
- **ほとんどが生命保険契約**に関するものであり、解決依頼を求める苦情は半数以上であった。解決を求める苦情の半数が外貨建ての保険契約に関する苦情であった。
- 不満の原因は、**為替リスクや元本割れリスクの説明が十分ではない**というものが多。
- 全体の件数のうち約 4 割が子息・息女からの苦情の申出であった。

受付件数



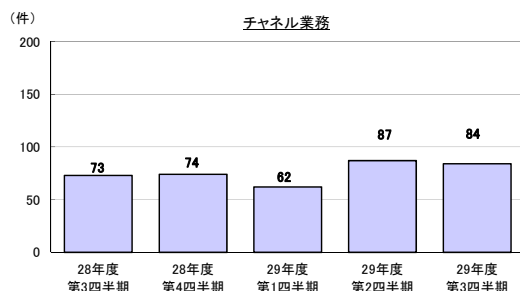
苦情の発生原因



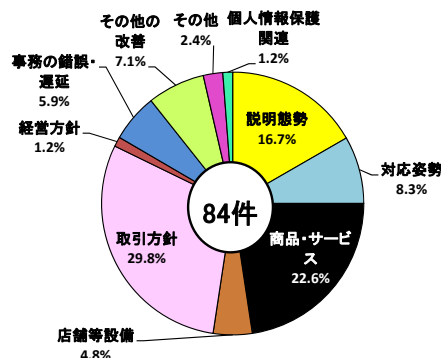
## チャネル業務…84 件(前期比▲3.4%)

- **CD・ATM 取引に関する苦情が全体の 6 割弱**を占めた。ほかはクレジットカード・デビットカードやインターネット・モバイルバンキング等に関するものである。
- CD・ATM 取引に関する典型的な事例は以下のとおり。
  - ・時間外手数料を無料にすべきだ。
  - ・自分が入力操作した金額より不足した金額が払い戻された(または入金金額が不足している)。
  - ・磁気不良時のキャッシュカード再発行手続きに要する手数料・時間が不満だ。
  - ・ATMの利用限度額を一方的に引き下げるのはおかしい。

受付件数



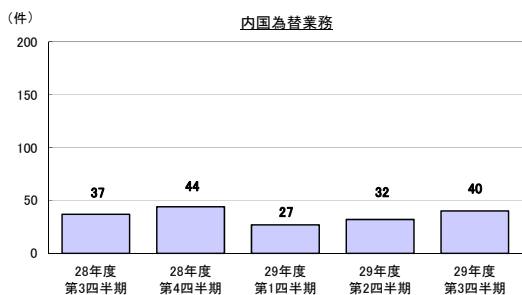
苦情の発生原因



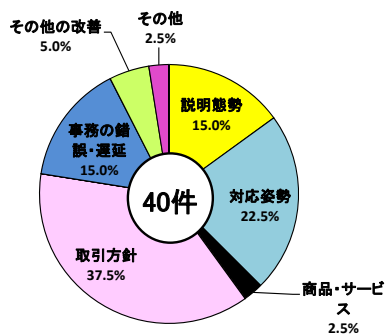
## 内国為替業務…40 件（前期比+25.0%）

- 苦情件数は、前期に比べ 25%増加。
- 振込・送金の 3 割弱が誤振込みに関する苦情であり、特に組戻手続に関して銀行の説明やその対応に関するものが継続して寄せられた。
- 振込・送金の苦情の約 1 割が受取人からの苦情であり、入金を確認できない、振込を受け付けた銀行に照会しても教えてくれない、といった苦情が寄せられた。

受付件数



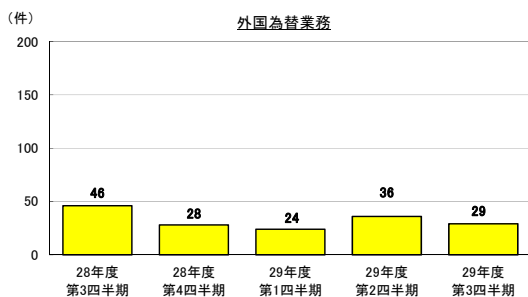
苦情の発生原因



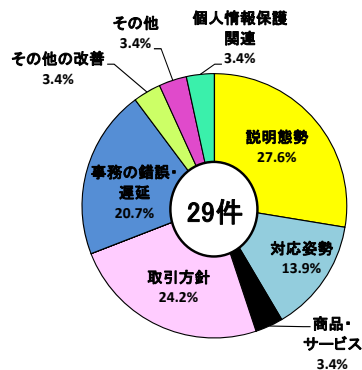
## 外国為替業務…29 件（前期比▲19.4%）

- 海外送金に関する苦情が 6 割超を占めた。着金していないことに対する苦情や、受付を銀行に断られたといった苦情が寄せられた。
- 外貨預金に関する苦情が減少した（前期比▲68.8%）。強引な勧誘を受けて外貨預金を契約させられた、為替リスクを含めて商品内容の説明を十分に受けていない、といった苦情が寄せられた。

受付件数



苦情の発生原因



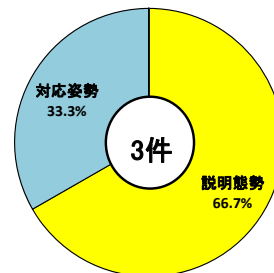
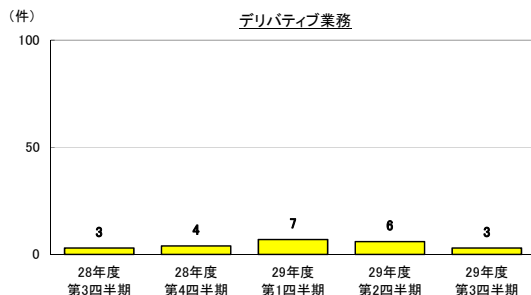


## デリバティブ業務… 3 件 (前期比▲50.0%)

- ▶ デリバティブ内在預金の中途解約に関する説明や、不要なデリバティブ契約による損失に対する苦情が寄せられた。

受付件数

苦情の発生原因



## その他の銀行業務…51 件 (前期比+34.2%)

- ▶ 口座振替、資産運用関係に関する苦情が多い。
- ▶ 資産運用関係では約 7 割が遺言信託に関するものであり、銀行の説明不足や手続に関する苦情が寄せられた。

## 加入銀行…22 件 (前期比▲12.0%)

- ▶ 銀行員の対応などに関する苦情が寄せられた。

## その他…68 件 (前期比▲11.7%)

- ▶ 金融犯罪関連の苦情が、全体の 6 割超を占めた。
- ▶ 典型的な事例は、以下のとおり。
  - ・ 突然、銀行から預金口座を凍結された。身に覚えがないので凍結を解除してほしい。
  - ・ 犯罪被害に遭ったが、銀行から補償対象外と言われたことに納得できない。
- ▶ 利子課税・税金一般の苦情では、NISA 関係に関する苦情や、住宅取得控除の説明に関する苦情が寄せられた。

## (2) 今期の主な苦情事例

### 預金業務

- 成年後見人の立場で口座開設しようと、弁護士である私の本人確認書類と成年後見の登記事項証明書を持参したが、「被後見人の本人確認書類が必要である。」と言われ、口座開設に応じてもらえなかった。
- 銀行窓口で預金を払い出す際に用途を聞かれ、用途を証明する書類の提示まで求められたり、警察を呼ばれることもある。年金暮らしであり、生活費を証明せよと言われても証明できない。
- 自分の口座から二百数十万円を払い出そうとしたら、外国 P E P s (外国の政府等において重要な地位を占める者)ではないことの申告をせよと書面を窓口で渡された。申告書を提出しないと払い出しに応じないと言われた。
- 預金の相続手続で大変な思いをした。特に遺族が相当高齢の場合は、かなり辛い労力を強いられる。預金の相続関係の所定の書式と必要書類は銀行によって異なるようだが、これが遺族を混乱させ、労力を増大させる要因になっている。

### 貸出業務

- カードローンの申し込みをしたら、表示された上限である15%近い金利が適用された。広告では「0.00%~14.00%」と表示されているだけなので、例えば、年収毎に適用金利を表記するなどしてもらいたい。
- 息子は年収が少ないのに多額のカードローンを利用している。銀行の融資が総量規制の対象外であることが社会問題となっているのに、まだこのような融資を続けるのか。
- 夫婦連帯債務のフラット35から夫の単独名義で銀行の住宅ローンに借り換えた。贈与税がかからない対策については税務署に相談するなどしたが、住宅借入金等特別控除は夫の割合分しか控除対象とならなかった。銀行に説明義務や責任は生じないのか。
- 夫が住宅ローンを契約したが、金銭消費貸借契約時に八大疾病保障特約付きの団体信用生命保険の提案を突然されたことで、全く検討する余地がないまま契約した。融資実行後、夫が加入している生命保険の保障内容でカバーされていることが分かったので、原状回復してもらいたい。
- 10年前に借り入れたアパートローンを返済中であるが、11年目以降は当初10年間に適用される固定金利プラス1.0%が適用されるといふ。融資契約のときに説明を受けた覚えがなく、納得できない。

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ アパートローンの借換えに際し、高額の清算金を請求された。銀行から計算式が示されたが、式に出てくる利率等の根拠について説明を求めても応じてくれない。</li> </ul>
証券業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ リスク説明が十分にされないまま、投資信託を契約させられたので、損失補填を求めたい。亡き夫の生命保険金が原資となっている。担当者は目論見書を広げることなく、手数料等の説明もなかった。</li> <li>○ 高齢の両親が投資信託を契約させられていたことが分かったが、両親は認知症の症状が出ており、預金と思い込んでいる。当該行に契約の無効を申し出たところ、「主張内容の事実確認ができない。」と回答文書に記載されており、納得できない。</li> <li>○ 87歳の老父に対して銀行が投資信託を契約させ、1,000万円以上の損失が出ている。適合性の原則に反しており、納得できない。</li> </ul>
保険業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 3年前に変額個人年金保険を勧められ、「いつでも解約できる。」と言われたため、いつ解約しても元本が戻ると理解して契約した。ところが、生命保険会社に確認したら、中途解約すると元本が割れることがあり、契約時の説明と異なることが分かった。</li> <li>○ 安定した運用をしていた保険を解約させた上に、今後の生活費である亡母の遺産をもつぎ込ませて、78歳の父に外貨建ての保険を契約させたことに納得がいかない。</li> <li>○ 母が外貨建個人年金保険を6月に契約後、思っていたものと違うと感じたため、直ぐにクーリングオフを申し出た。行員が母宅で保険会社に電話し、保険会社から説明を受けた母は、その電話で手続きが完了したと判断した。ところが12月に入って手続きが完了していなかったことを知った。書面での手続きが必要とは説明を受けていない。</li> </ul>
デリバティブ業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 仕組預金を契約した母が、当日銀行にいる間にキャンセルを申し出たが、手続きをしたのでできないとして受け付けてもらえなかった。</li> </ul>

<p>チャネル業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 昨今の詐欺事件多発に鑑み、警察の指導もあり、ATMの引出限度額を一律に1日10万円まで引き下げたと銀行から通知が届いた。あまりに一方的ではないか。</li> <li>○ コンビニエンスストアに設置されているATMは、設置場所、設置台数等申し分ないが、車いすに座ったままではATM画面の位置が高過ぎて操作ができない。</li> <li>○ 大学生の未成年の息子が、アルバイト先で指定された銀行で口座開設した際に、クレジットカードをセットで申し込むように執拗に勧められ、必要ないのにやむなくクレジットカードも申し込んだ。</li> </ul>
<p>内国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 振込依頼書の被仕向銀行名に、誤って「信託」という文字の記載を漏らし、存在しない銀行名を記入してしまった。受付した行員は別銀行と勝手に判断して振込を実行してしまったため、資金が戻ることになった。存在しない銀行名を記入したのも悪いが、行員が確認するべきである。</li> </ul>
<p>外国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 海外送金を依頼して1か月近く経つのに着金していない。銀行に照会すると「調査手数料を負担すれば詳しく調査する。」と言われたが、資金を預かった銀行が原因を究明するのが当然ではないか。</li> </ul>
<p>その他の銀行業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 口座振替依頼書が印鑑相違で戻されたにもかかわらず、収納代行会社への口座振替が実行されてしまった。過去に同じ収納代行会社を使用している場合には、印鑑相違があっても引落としになると説明を受けたが、何を根拠にしているのか。</li> <li>○ 亡父が存命中に遺言代用信託を契約していたが、契約時に同席していた母もメリットしか聞いておらず、保管料や信託報酬がかかることの説明を受けていない。解約して元の状態に戻してほしい。</li> <li>○ 小銭が大量に貯まったので両替しようとしたところ、持ち込む側が枚数を数える必要があり、両替手数料がかかると説明された。昔は無料で銀行が数えてくれたが、このような対応はおかしい。</li> </ul>

その他

- 教育資金贈与の口座を作り入金してあったが、孫が重度の障がい者となったため、解約したいと申し出たが、応じられないと言われた。
- 母が百貨店、銀行協会を騙る詐欺に遭い、3行のキャッシュカードを詐取され、預金を引き出されてしまった。そのうち1行が補償の申請すらさせてくれず、門前払い状態であった。
- マイナンバーの届出を行うよう通知がきたが、問い合わせ用の電話が繋がらない。
- 住所変更をしようと取引支店に出向くと、マル優があるのでマイナンバーを提出せよとのこと。制度に反対なので番号通知は開封せず返送してしまったと伝えると、住所変更はできないと言われた。

 チェックポイント

高齢者の取引に係る苦情は、継続的に寄せられている。

### 3. 相談の受付状況

- 当四半期の相談件数は、**3,093 件**（前期比+0.2%）。
- 業務分類別では、「預金業務」が最も多い傾向が続いていたが、今期は「その他」が最も多く、次いで「預金業務」、「加入銀行」、「銀行協会」、「貸出業務」となった。
- 「その他」では、「金融犯罪関連」が全体の約 5 割を占め、前期に増して、銀行協会職員を騙るキャッシュカードの詐取等に関する相談が多く寄せられた（当四半期 161 件、前期 110 件、前々期 160 件）。また、マイナンバーの預金口座への付番や、凍結口座名義人リスト掲載者からの口座開設に関する相談が寄せられた。
- 「預金業務」では、相続や口座解約・払戻し、口座開設に関する相談が多い。そのほか、2018 年 1 月施行の休眠預金活用法関連の相談が寄せられた。
- 「貸出業務」では、新規借入の手続きや返済に関する相談など、カードローン等の消費者金融ローンや住宅ローンに関する相談が 7 割超を占めた。

#### ○ 今期の主な相談事例

##### 預金業務

- （病院から）86歳のコミュニケーションが難しい高齢者が入院している。生活保護受給口座の通帳はあっても印鑑はない。家族はいても縁切り状態で援助はなく、医療費の支払いができないが、このような方の銀行取引はどうしたらいいのか。
- 「法定相続情報証明制度」が今年度から始まったと聞いたが、銀行預金の相続手続きをするときは、「法定相続情報一覧図」を持って銀行に行けばよいのか。
- 日本に帰化した者が亡くなった。法務局によると、帰化した者は法定相続情報証明は使えないそうだが、相続の手続きはどうすればよいか。
- 公正証書遺言の遺言執行人が当該遺言の内容通りに相続預金を払い出すよう銀行に申し出たが、相続人全員の同意が必要と回答された。銀行が遺言執行人単独での預金払い出しを拒む理由は何か。
- 休眠預金活用法が施行されると聞いているが、休眠預金になるとその資金が社会貢献活動に活用されてしまい、預金者は払戻しを受けられないのか。
- 休眠口座になった知らせが銀行から届いたが、名義人本人は介護状態で手続きはできない。このまま何もしなくても大丈夫か。

<p>貸出業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 銀行カードローンを借りている。借りたときは収入証明の提出が不要だったが、最近必要になったと聞いた。既借入者に対しても請求されるだろうか。</li> <li>○ 夫はカードローンを借り入れていたが、物忘れがひどくなり、返済を失念してしまう。銀行へ家族が返済したいと申し出たが、受け付けてくれない。何とか家族から返済ができないものか。</li> <li>○ (消費生活センターから) 夫が脳梗塞で入院し意思確認が取れなくなっており、余命いくばくもない。2社でカードローンを契約しているため、このままだと延滞扱いになってしまう。どうしたらよいか。</li> <li>○ 息子が亡くなり調べていたら100万円のカードローンが見つかった。一括返済を求められると聞いたが、分割返済にはならないか。</li> <li>○ 住宅ローンを借換えするため、取引行に全額繰上返済を申し出たところ、残債の2%相当の手数料がかかると聞いた。払いたくないが、借換え先銀行から借換え資金は既に実行されている。どうしたらよいか。</li> <li>○ 住宅ローンの借入申込書を記入している。借入金額の中に日本学生支援機構から借りている奨学金も含めた方がよいのか。</li> </ul>
<p>内国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 領収印をもらうため、窓口で振り込まなければならなかったが、誤ってATMで振込をしてしまった。領収印をもらうことはできるか。</li> </ul>
<p>手形交換</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 月賦払いのために、支払期日が2年以上先の手形を受け取ることになった。再来年に元号が変わると聞いているが、手形の期日が旧元号の場合、そのために決済に支障が出るようなことはないか。</li> </ul>
<p>外国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (消費生活センターから) 高齢の方から25年前に購入したトラベラーズチェックを換金したいが、どうしたらよいかと相談を受けている。以前は、購入した銀行で換金できたが、現在はどうか。</li> </ul>

<p>チャネル業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ インターネットバンキングを利用したいと申し出たら、非居住者はキャッシュカード取引もインターネットバンキング取引もできないと言われたが、なぜか。</li> <li>○ キャッシュカードの暗証番号を忘れてしまった。心当たりの番号を試そうと思うが、何度か間違えたら、キャッシュカードはATMに吸い込まれてしまうのか。</li> <li>○ 高校生の子が修学旅行で海外に行く。学校からデビットカードを契約するよう推奨されているが、何歳から利用可能なのか。</li> </ul>
<p>証券業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (消費生活センターから) 精神的な病気を患っている消費者が、自宅に来訪した行員の勧誘により、6,000万円の投資信託の契約を結んでしまった。換金して損失が出た場合の補償方法について教えてほしい。</li> <li>○ 商品内容を十分理解しないまま投資信託を購入してしまい、後悔している。元本が保証されないことは理解しており、銀行の誤説明や説明相違があった訳ではない。どう対処したらよいか。</li> </ul>
<p>保険業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 自分の意向に沿わない商品のように思え、豪ドル建て保険のクーリングオフを申し出たが、銀行から様子を見るように言われ、そのままになってしまった。目標額に近い相場になったら解約したいが、銀行に意向を伝えておけば、アフターフォローしてくれるか。</li> </ul>
<p>その他の銀行業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (消費生活センターから) 口座振替で支払っていた費用があったが、倒産したので支払いをしないことになった。今後事業を立て直し、引き落としを再開すると言われたが、今後は引き落とされたくない。止めるにはどうすればよいか。</li> <li>○ 亡父が遺言信託を契約していたが、遺産分割協議書を作成することにした。信託銀行から高額の違約金を請求されたが、他行ではどうなのか。</li> </ul>



その他

- デパート店員から電話があり、「あなたの名義のクレジットカードで買い物をした人物がいる。」とって全国銀行協会に電話するよう指示されたが、これは詐欺なのか。
- 2年前に息子がヤミ金に通帳を渡してしまい口座凍結された。現在、口座開を申し込んでも断られてしまうが、どうすればよいか。
- 高齢の母がマイナンバーの届出を求められ、すべての銀行口座がコンピュータで一元管理されるのではないかと心配しているが、どうなのか。
- 非居住者に係る金融口座情報を税務当局間で自動的に交換するための国際基準である「共通報告基準（CRS：Common Reporting Standard）」の日本における実施はいつからになっているのか。

 チェックポイント

消費生活センターからの相談にも対応。

図表 3 苦情処理手続受付件数の推移(四半期別)

(単位:件)

	28年度 第3 四半期	28年度 第4 四半期	29年度 第1 四半期	29年度 第2 四半期	29年度 第3 四半期
苦情受付件数	1,049	970	892	865	858
苦情処理手続受付件数	367	281	274	250	272

(注) 苦情処理手続受付件数・・・苦情のうち、苦情の申出人から全銀協相談室に対し、相手方銀行への解決依頼のあったもの。

図表 4 相談・苦情の業務分類別件数・構成比(29年度第3四半期)

(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	
預金業務	600	19.4%	▲ 10.7%	265	30.9%	▲ 5.0%	865	21.9%	▲ 9.0%
貸出業務	372	12.0%	1.6%	191	22.3%	1.1%	563	14.2%	1.4%
内国為替業務	145	4.7%	▲ 19.0%	40	4.7%	25.0%	185	4.7%	▲ 12.3%
手形交換	44	1.4%	▲ 26.7%	4	0.5%	▲ 20.0%	48	1.2%	▲ 26.2%
外国為替業務	75	2.4%	11.9%	29	3.4%	▲ 19.4%	104	2.6%	1.0%
チャンネル業務	219	7.1%	0.0%	84	9.8%	▲ 3.4%	303	7.7%	▲ 1.0%
証券業務(窓販)	23	0.7%	64.3%	57	6.6%	16.3%	80	2.0%	27.0%
保険業務(窓販)	7	0.2%	16.7%	44	5.1%	4.8%	51	1.3%	6.3%
デリバティブ業務	2	0.1%	▲ 50.0%	3	0.3%	▲ 50.0%	5	0.1%	▲ 50.0%
その他の銀行業務	113	3.7%	▲ 5.8%	51	5.9%	34.2%	164	4.2%	3.8%
加入銀行	451	14.6%	▲ 2.4%	22	2.6%	▲ 12.0%	473	12.0%	▲ 2.9%
銀行協会	414	13.4%	20.0%	-	-	-	414	10.5%	20.0%
その他	628	20.3%	9.4%	68	7.9%	▲ 11.7%	696	17.6%	6.9%
加入銀行以外の金融機関	158	5.1%	▲ 2.5%	-	-	-	158	4.0%	▲ 2.5%
金融犯罪関連	311	10.1%	5.1%	44	5.1%	4.8%	355	9.0%	5.0%
合 計	3,093	100.0%	0.2%	858	100.0%	▲ 0.8%	3,951	100.0%	▲ 0.1%

(注 1) 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 2) 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 5 苦情処理手続が終結した件数の推移(四半期別)

(単位:件)

	28年度第3 四半期	28年度第4 四半期	29年度第1 四半期	29年度第2 四半期	29年度第3 四半期
当四半期中終結件数	363	343	278	273	250
解決	234	228	184	194	171
紛争解決手続を案内	69	73	65	39	51
(うち実際に紛争解決手続 に移行したもの)(注)	51	43	35	20	31
銀行が対応をし尽くし、これ以上対 応はできない	56	26	17	28	22
取下げ	3	8	8	7	4
申出人と連絡取れず	1	8	4	5	2
苦情処理手続に不応諾	0	0	0	0	0

(注)「紛争解決手続を案内」の計数は、①紛争解決手続を案内してから一定期間内にあっせんの申立があったものと、②紛争解決手続を案内してから一定期間を経過したが申立てがなかったものの合計値。「うち実際に紛争解決手続に移行したもの」の件数は①の件数。当四半期のあっせん新規申立件数(図表7、9)は、当四半期前に②として終結したが、当四半期にあっせん申立てがあったものを含めるため、①の計数と一致しない場合がある。

図表 6 苦情処理手続の受付から終結するまでの所要期間(当四半期)

(単位:件)

所要期間	件数
1月未満	105
1月以上～3月未満	79
3月以上～6月未満	47
6月以上	19
計	250

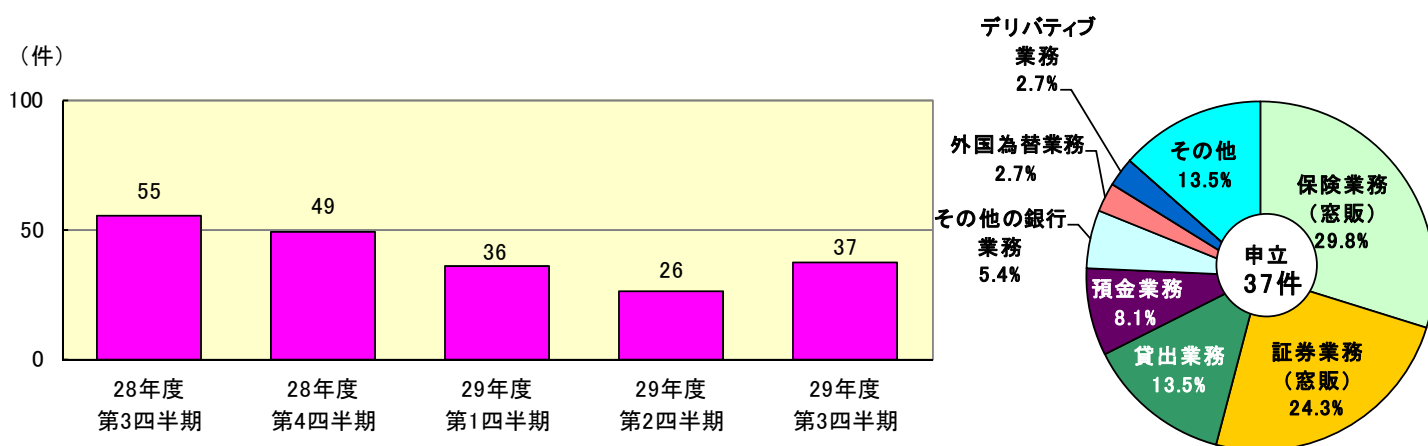
(※) 図表6は、苦情申出の受付から、図表5の終結事由に該当するものとして相手方銀行から苦情対応終了の報告を受けるまでの所要期間を示している。

## Ⅱ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

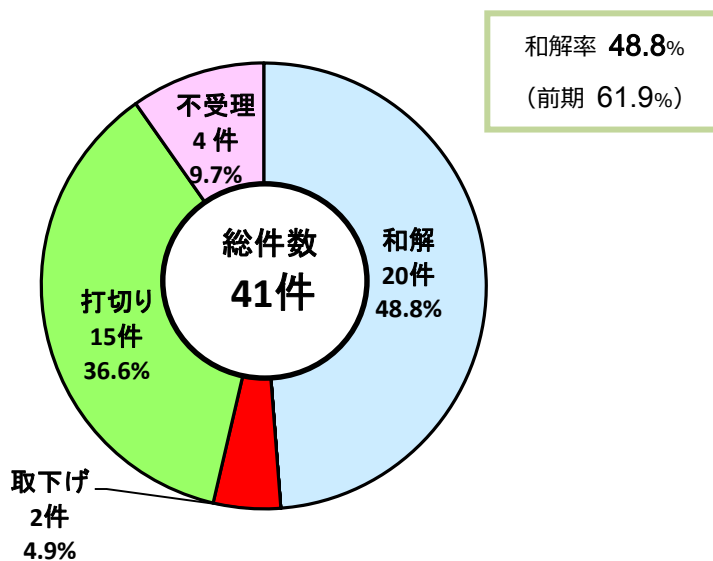
### 1. 概況

- ・新規申立件数は **37 件** (前期比+11 件)。一時払終身保険などの**保険業務(窓販)**および投資信託を中心とした**証券業務(窓販)**の申立てが多い。
- ・和解率は、前期比 13.1%減の 48.8%。

図表 7 あっせんの新規申立の件数の推移および業務分類別構成比



図表 8 紛争解決手続終結件数および和解率



## 2. 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**37件** (前期比+42.3%)。
- **保険業務と証券業務**にかかる申立ての割合が**5割以上**を占めている。

図表9 あっせんの新規申立ての業務分類別件数 (29 年度第 3 四半期)

(単位:件)

業務分類	内 訳	紛 争		
		構成比	前期比	
預金業務		3	8.1%	50.0%
貸出業務		5	13.5%	150.0%
内国為替業務		0	0.0%	-
手形交換		0	0.0%	-
外国為替業務		1	2.7%	▲ 50.0%
外貨預金等		0	0.0%	▲ 100.0%
チャンネル業務		0	0.0%	-
証券業務(窓販)		9	24.3%	▲ 10.0%
投資信託		7	18.9%	▲ 30.0%
保険業務(窓販)		11	29.8%	37.5%
デリバティブ業務		1	2.7%	-
為替デリバティブ		1	2.7%	-
その他の銀行業務		2	5.4%	100.0%
加入銀行		0	0.0%	-
その他		5	13.5%	400.0%
合 計		37	100.0%	42.3%

(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。

図表10 あっせん申立人の年齢層 (平成 29 年度第 3 四半期)

(単位:件、%)

業務分類	属 性						法人	合計
	個人	20歳台 ~50歳台	60歳台	70歳台	80歳台	90歳台		
加入銀行	0	0	0	0	0	0	0	0
預金業務	3	3	0	0	0	0	0	3
貸出業務	5	4	1	0	0	0	0	5
内国為替業務	0	0	0	0	0	0	0	0
手形交換	0	0	0	0	0	0	0	0
外国為替業務	1	1	0	0	0	0	0	1
外貨預金等	0	0	0	0	0	0	0	0
チャンネル業務	0	0	0	0	0	0	0	0
証券業務(窓販)	9	1	5	2	1	0	0	9
投資信託	7	0	4	2	1	0	0	7
保険業務(窓販)	11	3	1	3	4	0	0	11
デリバティブ業務	0	0	0	0	0	0	1	1
為替デリバティブ	0	0	0	0	0	0	1	1
その他の銀行業務	2	2	0	0	0	0	0	2
その他	5	4	1	0	0	0	0	5
合 計	36	18	8	5	5	0	1	37
構成比	97.3	48.6	21.6	13.5	13.5	0.0	2.7	100.0

(注) あっせん申立時点におけるあっせん申立人の年齢。

## (2) 四半期別紛争解決手続件数

図表 11 紛争解決手続が終結した件数の推移(四半期別)

(単位:件)

	28年度 第3 四半期	28年度 第4 四半期	29年度 第1 四半期	29年度 第2 四半期	29年度 第3 四半期	(参考) 28年度
当四半期中終結件数	49	49	44	42	41	175
あっせん案の提示後、和解	20	23	22	26	20	80
特別調停案の提示後、和解	0	0	1	0	0	0
あっせん案不受諾	4	0	0	0	0	5
特別調停案不受諾	0	0	0	0	0	0
申立人の申立て取下げ	7	7	1	4	2	17
紛争解決手続の打ち切り	13	12	15	10	15	55
適格性審査による不受理	5	7	5	2	4	18

図表 12 紛争解決手続が終結した事案の業務分類別件数(29 年度第 3 四半期)

(単位:件)

	預金業務	貸出業務	内国為替 業務	手形交換	外国為替 業務	チャネル 業務	証券業務 (窓販)	保険業務 (窓販)	デリバティ ブ業務	その他の 銀行業務	加入銀行	その他	合計
当四半期中終結件数	4	4	0	0	1	0	20	11	0	1	0	0	41
あっせん案の提示後、和解	2	3	0	0	0	0	8	7	0	0	0	0	20
特別調停案の提示後、和解	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
あっせん案不受諾	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
特別調停案不受諾	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
申立人の申立て取下げ	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
紛争解決手続の打ち切り	0	0	0	0	0	0	11	3	0	1	0	0	15
適格性審査による不受理	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4

**図表 13 不処理事案とその事由 (29 年度第 3 四半期)**

(不処理事件数 4 件)

申立ての概要	不処理事由	業務規程
金銭消費貸借契約に係る金利の引下げ要求等	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項(5)
優遇金利付定期預金の預入れ要求等	経営方針、経済的損失なし	27条1項(6)、(7)
不十分な対応によって円へ換金された外貨送金に係る損害賠償請求	経営方針	27条1項(6)
不適切な対応により非課税制度の適用が受けられなかった財形住宅預金の払戻し要求	失当	27条1項(8)

**業務規程第27条(紛争解決手続を行わない場合)**

あっせん委員会は、前条第1項の適格性の審査において、あっせんの申立ての内容が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合には、以後、紛争解決手続を行わない。

- (1) 取引の名義が当該顧客本人でない場合(ただし、相続等明らかに合理的な理由がある場合を除く。)
- (2) 訴訟が終了または民事調停が終了したものである場合
- (3) 過去にあっせん委員会によるあっせんを受け、その手続が終了したものである場合
- (4) 他の指定紛争解決機関や紛争の解決を実施する外部機関によるあっせん、仲裁等の手続が終了または手続中のものである場合
- (5) 当事者から提出された書面、資料、証拠書類等および事情聴取等によっては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難である場合
- (6) 加入銀行の経営方針や融資態度、あるいは銀行員等個人に係わる事項等、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でないと思われる場合
- (7) 経済的損失が認められない場合
- (8) 申立てが申立書の記載内容全体からして失当であることが明らかである場合
- (9) 不当な目的で、またはみだりにあっせんの申立てをしたと思われる場合

図表 14 紛争解決手続が終結するまでの所要期間 (29 年度第 3 四半期)

(単位:件)

所要期間	件数
1月未満	0
1月以上～3月未満	5
3月以上～6月未満	14
6月以上	22
計	41

※終結とは、和解契約を締結したとき、あっせん案（特別調停案）を受諾しなかったとき、申立ての取下げがあったとき、紛争解決手続の打切りがあったとき、適格性審査による不受理の通知を行ったとき等をいう。

図表 15 紛争解決手続の申立てからあっせん案・特別調停案提示までの所要期間 (29 年度第 3 四半期)

(単位:件)

所要期間	件数
1月未満	0
1月以上～3月未満	0
3月以上～6月未満	7
6月以上	13
計	20

※図表 15 は、あっせん案・特別調停案が提示された案件（図表 11 の「あっせん案（特別調停案）の提示後、和解」および「あっせん案（特別調停案）不受諾」）の当該提示までに要した期間を示している。

※あっせん案・特別調停案の提示後に和解契約書締結の手続が行われる。



### 3. あっせんの申立事案の概要とその結果

#### ○ 今期の主な事例

##### 【証券業務】

説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求

(概要)

AさんはB銀行担当者から、元本割れすることはないと本件商品を勧誘され、購入した。B銀行担当者からは本件商品の内容について十分な説明を受けておらず、投資商品であることを理解していなかったとして、B銀行に対し損失の補てんを求める申立てを行った。

あっせん委員会は、B銀行に対し、Aさんの保有金融資産の把握が不十分であったことを指摘し、B銀行がAさんに解決金を支払うというあっせん案を提示して、和解契約の締結に至った。

##### 【保険業務】

説明不十分で購入させられた外貨建て一時払終身保険の元本割れ相当額の損失補てん要求

(概要)

Aさんは、B銀行担当者から利率の良い商品があると本件商品を勧誘され、購入したが、B銀行担当者から、本件商品の内容及び元本割れリスクについて十分な説明を受けておらず、中途解約時に大幅な損失が発生することを理解していなかったとして、B銀行に対し損失の補てんを求める申立てを行った。

あっせん委員会は、B銀行に対し、本件商品を中途解約した場合における解約返戻金額について、Aさんが十分に理解できるだけの説明が尽くされていたか疑問が残ることを指摘し、B銀行がAさんに解決金を支払うというあっせん案を提示して、和解契約の締結に至った。



#### チェックポイント

前期に引き続き、保険および投資信託に関する事案が多くを占めた。

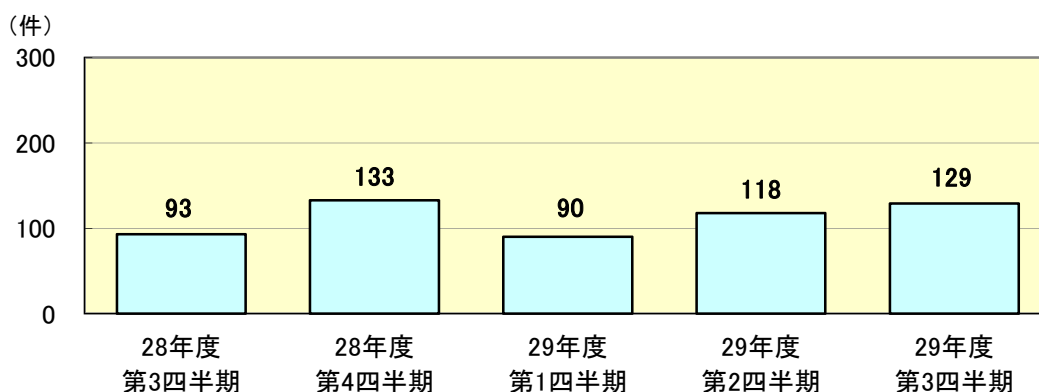
全事案の概要とその結果は、別冊のとおりである。

### Ⅲ. 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

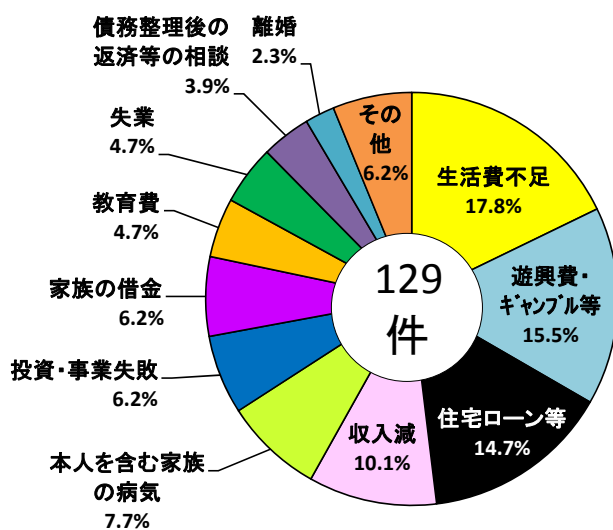
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施しているほか、中小企業向け融資に関する相談等を受け付ける専用の電話を設けている。

#### 1. カウンセリングサービスの実施状況

図表 16 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 17 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結果(29年度第3四半期)



(単位:件)		
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	60	43.5%
法テラス(民事法律扶助)を紹介	26	18.8%
銀行へ取次ぎ	15	10.9%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	10	7.2%
弁護士会を紹介	10	7.2%
住宅金融支援機構を紹介	9	6.5%
個人信用情報センター	3	2.2%
銀行を紹介	2	1.5%
その他	3	2.2%
<b>合計</b>	<b>138</b>	<b>100.0%</b>

※ 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。

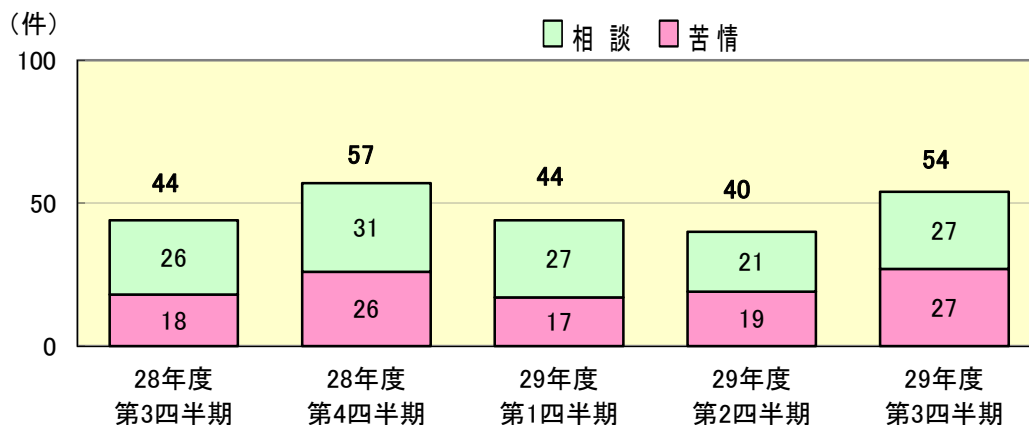
## ○ 今期の主なカウンセリング事例

<p>生活費不足</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ カードローンを利用しているが、返済が滞り、銀行から通知が届いた。書面に書いてあることがよくわからない。「殺」(相殺の「殺」という文字が書いてあるがどういう意味か。また、今後どうすればよいか。</li> <li>○ 派遣社員として仕事をしているが、期限が切れて次の仕事が見つかるまで失業保険では足りず、カードローンを利用してしまう。元本が減らない。どうすればよいか。</li> </ul>
<p>遊興費・ギャンブル等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 単身赴任の夫がギャンブルで借入れを繰り返している。住宅ローンの返済もあるので、今後融資をしないようにしてほしい。何か対策はないだろうか。</li> <li>○ 息子が競艇にお金をつぎ込んでいる。借入額が300万円を超えているらしく、妻に内緒の借入れをしているという。親が肩代わりをした方がよいのか。</li> </ul>
<p>住宅ローン等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 年金収入だけとなり、残債務150万円の住宅ローンの返済ができない。どうすればよいか。</li> </ul>
<p>収入減</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 夫婦共働きであるが、夫である私が転職することになり、ボーナスが増えるものの月収が減る。いずれは退職金で住宅ローンを完済したいと考えているが、現在住宅ローン以外の借入れもあり、返済が大変になりそうである。どうすればよいか。</li> </ul>
<p>本人を含む家族の病気</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 夫が突然倒れ、脳に後遺症が残る。現在社会復帰できるようにリハビリ中であるが、住宅ローンの返済が厳しい。何かよい方法はあるか。</li> </ul>
<p>投資・事業失敗</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 事業資金として9か所から借入れ、毎月20万円弱を返済している。他に車のリース代金を10万円近く払っているが、事業が成り立たない。アルバイトをして返済資金を作っているがとても返済できない。どうしたらいいか。</li> </ul>
<p>家族の借金</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 弟が融資を受けた事業資金の連帯保証人である。弟は10年前に返済できなくなり、それ以降私が保証債務を返済してきた。私も80歳を超え、これから15年返済しなくてはならない。返済が厳しいので月々の返済額を下げることはできないだろうか。</li> </ul>

## 2. 中小企業向け融資に関する相談窓口の実施状況

相談等の主な内容を見ると、「担保・保証・金利等」に関するものが9件、「返済条件の変更」に関するものが8件、「与信管理・回収」「新規融資」に関するものがそれぞれ7件、「銀行対応・その他」に関するものが12件寄せられた。

図表 18 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)



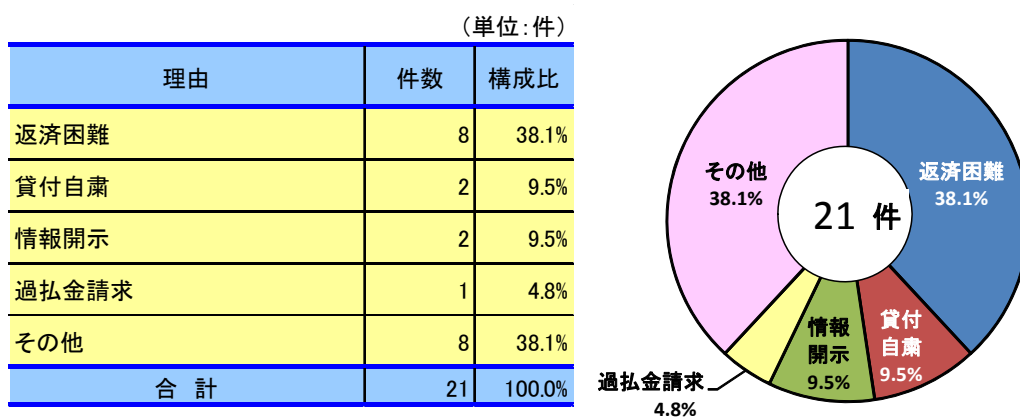
### ○ 今期の主な相談事例

担保・保証・金利等	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 銀行のプロパー融資と保証協会付融資を利用している。担保は根抵当権として1,000万円設定されている。担保の抹消を依頼する場合、銀行のプロパー融資だけ返済すれば応じてくれるのか。</li> </ul>
与信管理・回収	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 取引銀行が突然融資に応じてくれなくなった。理由を尋ねると決算書の内容が悪いということだったが、以前とさほど変わっていない。一種の貸し剥がしだと思う。どんな方策が考えられるか。</li> </ul>
新規融資	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 法人成りし、設備資金の融資を受けたいと考えている。融資申し込みの際の注意事項を教えてほしい。また担保や経営者保証について教えてほしい。</li> <li>○ 脱サラして起業する予定。これまでの経験を生かした業務を考えている。この場合、金融機関からの資金調達をどうしたらいいか教えてほしい。</li> </ul>
銀行対応・その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 資金繰りのために決算書に書いてあった定期預金の解約を申し出たが、担保なので解約できないと言われた。このような預金は解約できないのか。</li> </ul>

### 3. カードローン専用相談窓口の実施状況

平成29年10月19日にカードローン専用相談窓口を設置以降、当四半期に受け付けた相談は21件であった。

図表 19 カードローン専用相談窓口 相談等受付状況 (29 年度第 3 四半期)

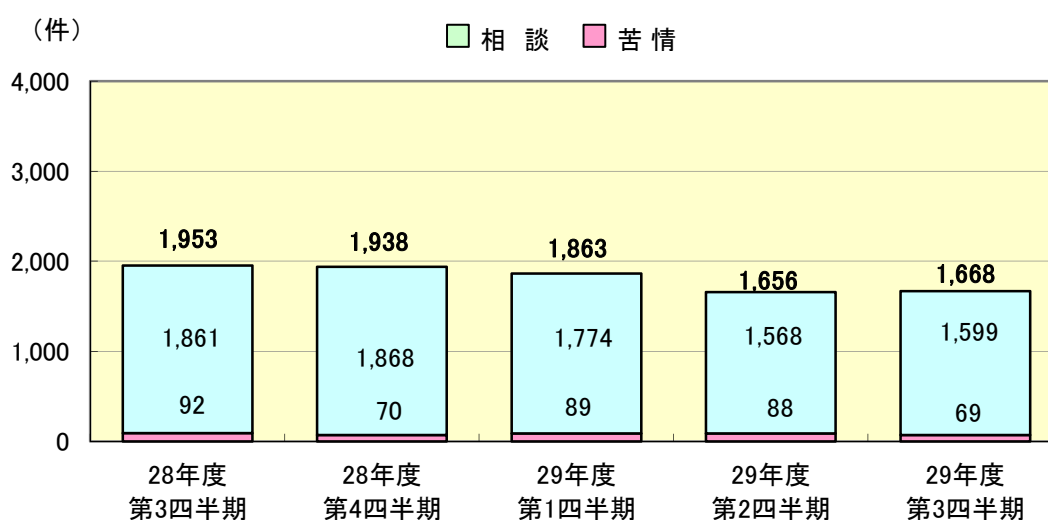


(注) カードローンについての主な事例は、苦情事例はp. 8、相談事例はp. 12、カウンセリング事例はp. 25を参照。

#### IV. 各地銀行協会における相談・苦情の受付状況

各地の銀行協会が運営する「銀行とりひき相談所」は50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。

図表 20 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 50 か所の銀行とりひき相談所)



図表 21 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  
(29 年度第 3 四半期)

(単位: 件)

業務分類	相談			苦情			相談・苦情合計		
	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比
加入銀行	251	15.7%	6.4%	6	8.7%	50.0%	257	15.4%	7.1%
銀行協会	123	7.7%	0.8%	-	-	-	123	7.4%	0.8%
預金業務	445	27.8%	▲ 5.7%	22	31.9%	▲ 18.5%	467	28.0%	▲ 6.4%
貸出業務	238	14.9%	▲ 0.8%	14	20.3%	▲ 44.0%	252	15.1%	▲ 4.9%
内国為替業務	44	2.8%	▲ 6.4%	2	2.9%	▲ 33.3%	46	2.8%	▲ 8.0%
手形交換	88	5.5%	22.2%	1	1.5%	-	89	5.3%	23.6%
外国為替業務	32	2.0%	52.4%	3	4.3%	▲ 25.0%	35	2.1%	40.0%
チャネル業務	36	2.2%	▲ 14.3%	1	1.5%	▲ 88.9%	37	2.2%	▲ 27.5%
証券業務(窓販)	19	1.2%	35.7%	5	7.2%	0.0%	24	1.4%	26.3%
保険業務(窓販)	8	0.5%	100.0%	3	4.3%	-	11	0.7%	175.0%
デリバティブ業務	0	0.0%	▲ 100.0%	1	1.5%	-	1	0.1%	0.0%
その他の銀行業務	56	3.5%	▲ 13.8%	9	13.0%	80.0%	65	3.9%	▲ 7.1%
その他	259	16.2%	11.6%	2	2.9%	▲ 66.7%	261	15.6%	9.7%
合計	1,599	100.0%	2.0%	69	100.0%	▲ 21.6%	1,668	100.0%	0.7%

## V. その他

### ○ 「あっせん委員会運営懇談会」(第20回)の様様

当協会は、全国銀行協会相談室における苦情処理手続、およびあっせん委員会における紛争解決手続の公正・円滑な運営に関して、外部有識者から意見を聴取し、苦情処理手続および紛争解決手続の改善に役立てることを目的として、外部有識者等を構成員とするあっせん委員会運営懇談会(以下「懇談会」という。)を設置し、原則として年2回開催している。

懇談会は、紛争解決等業務について、検証・評価を実施し、必要に応じて提言・指摘等を行い、当協会は、提言・指摘等を踏まえ業務改善等を図っている。

平成29年度の第2回目は、以下のとおり開催した。

#### 1. 日時・場所

平成 29 年 12 月 20 日(水) 午前 10 時～11 時 50 分  
朝日生命大手町ビル 25 階 第 5 会議室

#### 2. 出席者

##### ① 外部有識者委員

山本 和彦 一橋大学大学院法学研究科 教授【座長】  
沖野 眞巳 東京大学大学院法学政治学研究科 教授  
井上 聡 長島・大野・常松法律事務所 弁護士  
丹野 美絵子 元 独立行政法人国民生活センター 理事

##### ② 委員

田中 豊 大江忠・田中豊法律事務所 弁護士(あっせん委員会委員長)  
岩本 秀治 一般社団法人全国銀行協会 常務理事

#### 3. 議事内容

##### (1) 事務局からの報告等

事務局から次の事項について報告した。主な意見は下掲のとおり。

- ① 紛争解決等業務の実施状況
- ② 紛争解決等業務に対する異議の受付状況
- ③ 利用者アンケートの実施状況
- ④ 相談員の研修実施状況
- ⑤ 消費生活センター等との情報交換会の開催状況
- ⑥ 第 13 回金融 ADR 連絡調整協議会の様様

- ・ 消費生活センターとの意見交換では、銀行系カードローンにかかわる苦情が寄せられているとのことだが、こうした苦情があることについて、しっかりと加入銀

行宛てにフィードバックし、業務や販売態勢の改善につなげていただきたい。

- ・ 現在、高齢者等にもわかりやすい全銀協 ADR 周知用の小冊子の作成を検討しているとのことであるが、本 ADR の中立・公正性について、具体的な根拠をあげてまた読みやすい形で、しっかりとアピールすることが有用であると考えてるので、ご検討いただきたい。

## (2) あっせん委員会の運営状況に係る意見交換

事務局から次の事項について報告し、意見交換を行った。主な意見は下掲のとおり。

- ① 不調事例（不受理、打ち切り）
  - ② 高齢者・障がい者への対応状況
  - ③ あっせん委員会分科会における主要検討項目
  - ④ 他の機関との情報交換会の開催状況
- 高齢者・障がい者への対応
- ・ 老人ホームで事情聴取を行うなど、高齢者、障がい者に対して丁寧に対応していることは評価できる。ただし、今後、高齢者、障がい者からの申立てがさらに増加するであろうことを踏まえると、自宅での事情聴取の可能性を含めて、申立人の環境により一層配慮した運営の検討も必要となるだろう。
- 金銭的負担のない和解
- ・ 訴訟とは違って ADR は柔軟な解決が可能な制度である。金銭的負担以外の和解（遺憾の意の表明等）が難しいことは理解するが、お互いの理解が得られれば、金銭による解決にこだわらず柔軟な和解を探っていくことは、制度の趣旨に鑑みて非常に重要と考える。

## 4. 提言・指摘事項

- ・ 外部有識者委員からの問題点の提示、指摘事項はなかった。



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	・本部・店舗の所在地・電話番号、銀行コード、店番号
	合併・統廃合	・銀行の合併、店舗の統廃合
	銀行経営・決算	・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
	その他	
銀行協会		・全銀協相談室、カウンセリングサービス、個人信用情報センター等に関する照会
預金業務	預金全般	・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)
	各種預金商品	・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)
	口座開設	・口座名義、本人確認、マネー・ローンダリングの趣旨等
	異動・諸届・移管	・名義、住所、印鑑等の変更、移管
	紛失・盗難	・通帳、証書、カード、印鑑の紛失・盗難
	口座解約・払戻し	・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
	相続	・手続、必要資料
	睡眠預金	・払戻手続
	預金保険制度	・限度額、対象商品、対象金融機関、ペイオフ
	その他	・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	・融資条件、借入手続
	消費者ローン	・カードローン、その他無担保ローン
	事業資金	・一般貸出、公庫・地方自治体の制度融資、代理貸付
	住宅ローン	・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	・アパートローン、不動産担保融資
	その他	・年金・恩給担保貸付、任意売却、競売
内国為替業務	振込・送金	・仕組み、手続、本人確認、マネー・ローンダリングの趣旨等、誤振込、組戻し
	その他	・手数料(振込、組戻し等)、振込依頼書
手形交換	手形・小切手	・振出、取立、裏書、支払、引受
	不渡	・不渡・取引停止処分、異議申立、依頼返却、処分済証明
	その他	・時効、遡求、電子記録債権
外国為替業務	海外送金	・仕組み、手続、取扱銀行
	外貨両替	・仕組み、手続、手数料、取扱銀行、レート
	外貨預金	・仕組み、通貨オプション付定期預金
	その他	・旅行小切手、輸出入取引
チャンネル業務	インターネット・モバイルバンキング	・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取引	・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
	カード	・国際キャッシュカード、デビットカード、クレジットカード
	その他	・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	・国債、地方債等の窓口販売、保護預り
	投資信託	・投資信託
	その他	・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	・個人年金保険、終身保険、定期保険、養老保険
	損害保険	・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
	第三分野	・医療保険、がん保険、傷害保険
	その他	
デリバティブ業務	デリバティブ全般	
	金利・通貨スワップ	・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	・デリバティブ内包預金、円仕組預金
	その他	・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	・公共料金、税金等の支払い、収納(代行)企業との関係
	貸金庫等保管サービス	・貸金庫、セーフティケース、保護預り、夜間金庫
	代理事務	・株式の払込受入事務、国庫金・公金
	資産運用関係	・信託、金融債、その他の貯蓄商品(金関連商品等)
	通貨・両替	・現金・記念貨幣、損傷日本銀行券・両替(外貨両替を除く)
	その他	・会員制サービス(ポイントサービス)
その他	加入銀行以外の金融機関	・証券会社、生保、損保、信金、信組、労金、消費者金融会社等に関する照会
	利子課税・税金一般	・利子課税(分離課税、総合課税)、マル優・マル特制度
	金融犯罪関連	・振り込め詐欺、偽造キャッシュカード、フィッシングメール
	金融関連業法等	・銀行法、金商法、金販法、犯罪収益移転防止法等、金融制度改革の動向
	その他	・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
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	利用目的の特定
	利用目的による制限
	適正な取得
	利用目的の同意
	取得する情報項目
	申込書等の返却
	同意のない提供
	安全管理・委託先監督等
	漏えい・紛失等
	開示等
	利用目的の通知・明示等
	データ内容の正確性確保等
	外国にある第三者への提供制限
	匿名加工情報の取扱い
	その他(上記以外)