

全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況  
(平成30年度第1四半期)

平成30年9月



一般社団法人  
全国銀行協会



全国銀行協会では、「全国銀行協会相談室」(以下「全銀協相談室」という。)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、「全銀協相談室」および「あっせん委員会」における平成30年度第1四半期(平成30年4月～6月(以下「当四半期」という。))の運営状況を取り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 .....	17
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 .....	23
IV. 各地銀行協会における相談・苦情の受付状況 .....	27
V. その他 .....	28

## 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

**3,834 件** (前期比 90 件増 (+2.4%)、および前年同期比 455 件減 (▲10.6%)) (図表 1 参照)。

#### ② 相談件数

**2,942 件** (前期比 67 件増 (+2.3%))。

業務分類別では、「預金業務」(683 件 (23.2%))、「加入銀行」(484 件 (16.5%))、「その他」(460 件 (15.6%))、「銀行協会」(337 件 (11.5%))、「貸出業務」(329 件 (11.2%)) の順 (図表 2、3 参照)。

#### ③ 苦情件数

**892 件** (前期比 23 件増 (+2.6%))。

業務分類別では、「預金業務」(289 件 (32.4%))、「貸出業務」(184 件 (20.6%))、「証券業務(窓販)」(77 件 (8.6%))、「チャネル業務」(70 件 (7.8%))、「その他」(59 件 (6.6%)) の順 (図表 2、3 参照)。

#### ④ リスク性商品の苦情

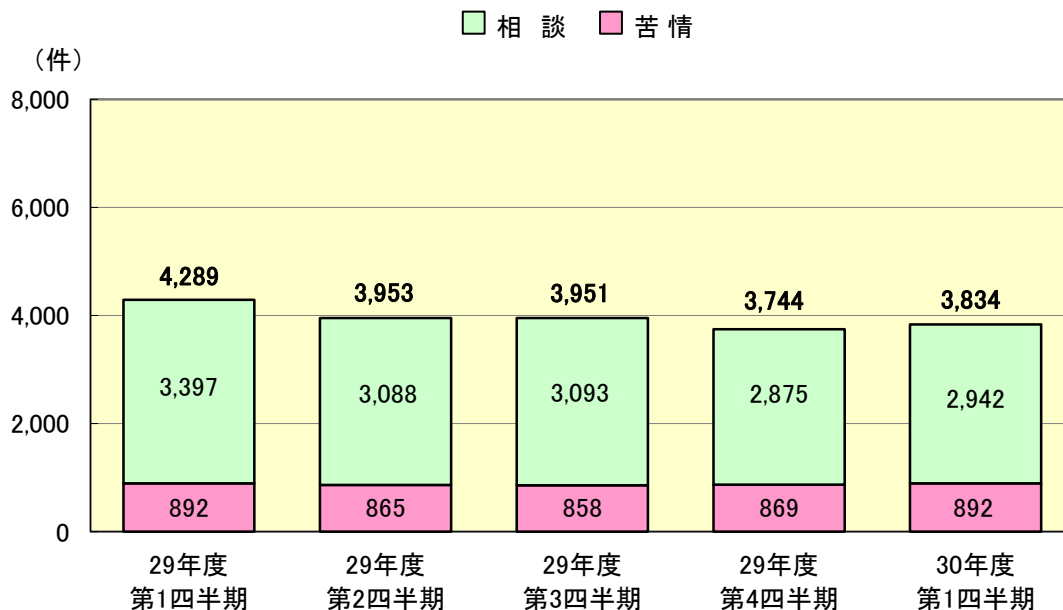
「証券業務(窓販)」および「保険業務(窓販)」ともに前期に比し増加(+16.7%、+45.0%)。なお、あっせんに至る件数は引き続き高水準。

#### ⑤ 銀行協会を騙る詐欺

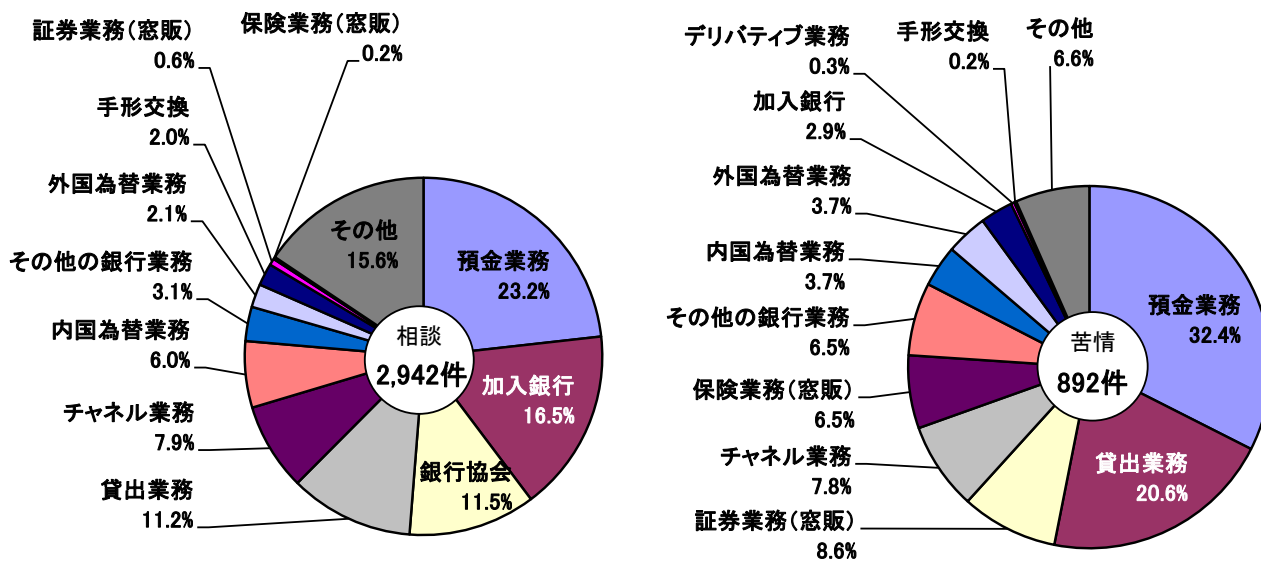
前期に比し減少した(当四半期 77 件、前期比▲23 件)が、銀行協会職員を騙る詐欺に関連する相談が引き続き寄せられている。



**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(当四半期)**



(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・統廃合等に関する相談等。  
 (注2)「銀行協会」は、全銀協相談室、個人信用情報センター等に関する相談や、カウンセリングサービス。  
 (注3)「その他」は、主に金融犯罪関連、利子課税・税金一般、加入銀行以外の金融機関等に関する相談等。  
 (注4) 業務分類の内訳は資料1参照。

## 2. 苦情の受付状況

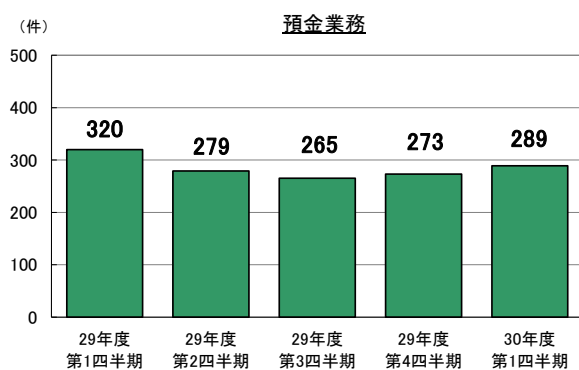
- 当四半期の苦情件数は、**892 件（前期比+2.6%）**。
- 業務分類別では、前期同様「預金業務」、「貸出業務」の割合が5割以上を占めている。

### (1) 業務分類別の受付状況

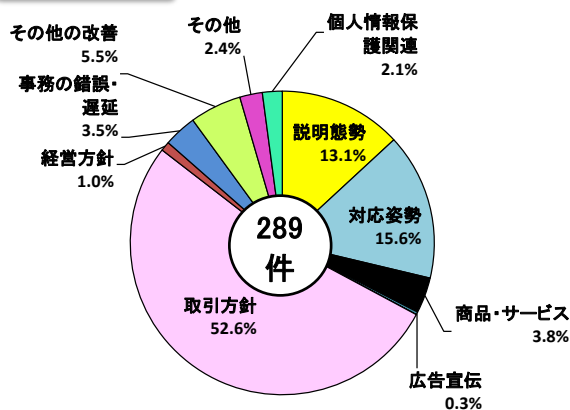
#### 預金業務…289 件（前期比+5.9%）

- **口座解約・払戻し、相続、口座開設に関する苦情が多い。**
- 典型的な事例は、以下のとおり。
  - ・高齢や病気により銀行に出向くことができない預金者に代わり、家族が払戻手続をしようとしたが断られた。
  - ・払戻手続にあたって高齢の預金者の意思確認を求められたが、入院していてできない。
  - ・相続が発生し、必要書類を揃えて銀行に提出したものの、なかなか手続きが進まない。
  - ・勤務先やアルバイト先から指定された銀行に口座開設を依頼したが断られた。
  - ・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

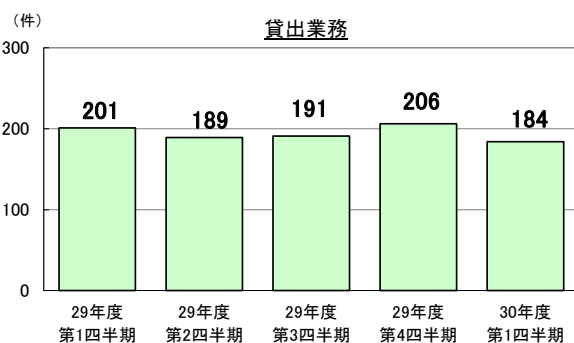


(注) 発生原因の内訳は資料2参照。

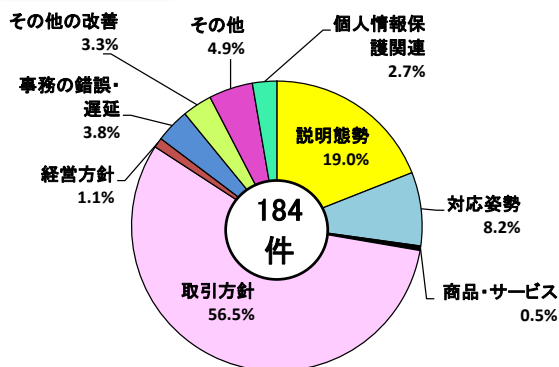
## 貸出業務…184 件（前期比▲10.7%）

- 住宅ローンと事業資金、消費者ローンに関する苦情で全体の 7 割超を占めている。
- 当四半期は、アパートローンに関する苦情が減少した。
- 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、新規にローンを借りる際の説明が不十分であるといった苦情、借換えに時間を要すること等の苦情が寄せられた。
- 事業資金については、延滞・督促時や管理・回収の扱い、条件変更・リスクの謝絶、新規融資の謝絶等に関する苦情が寄せられた。
- 消費者ローンについては、カードローンの返済方法、延滞の扱い等に関する苦情が寄せられた。

受付件数



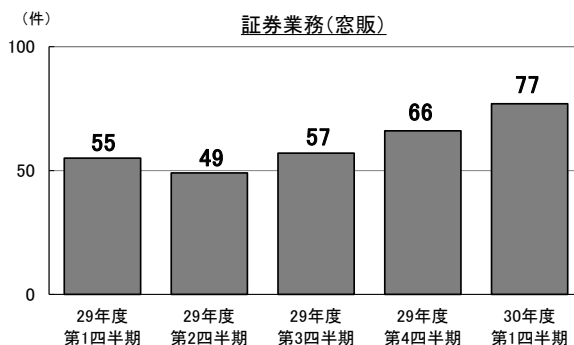
苦情の発生原因



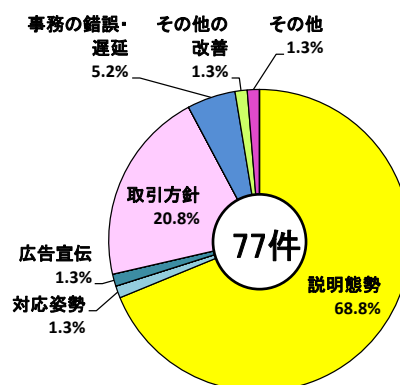
## 証券業務（窓販）…77 件（前期比+16.7%）

- 3 期連続して増加した。
- **ほとんどが投資信託**についての苦情であり、損失補てんに関する申出が多い。
- 発生原因としては、**説明態勢に関する指摘が 7 割弱**を占めている。

受付件数



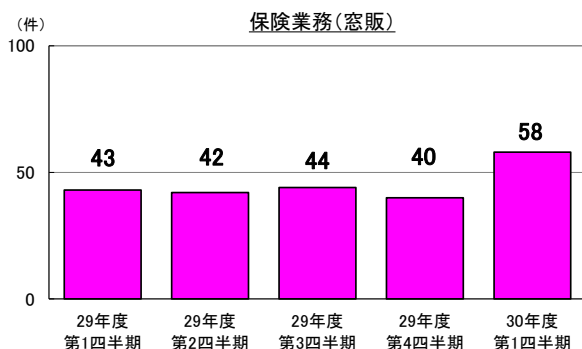
苦情の発生原因



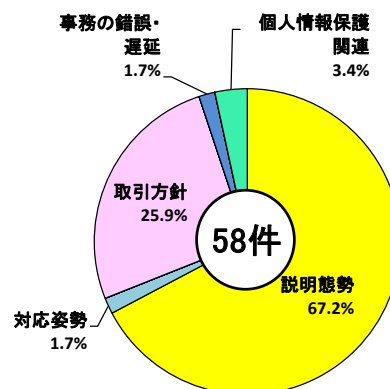
## 保険業務(窓販) …58件(前期比+45.0%)

- 昨年度は横ばいで推移していたところ、当四半期は増加した。
- **ほとんどが生命保険契約**に関する苦情であり、前期同様、解決依頼を求める苦情の7割弱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6割以上であった。
- 全体の件数のうち3割以上が子女など家族からの苦情の申出であった。

受付件数



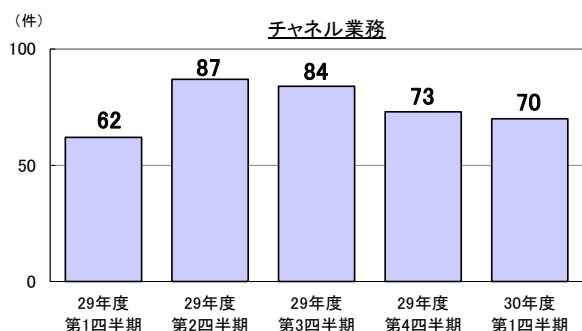
苦情の発生原因



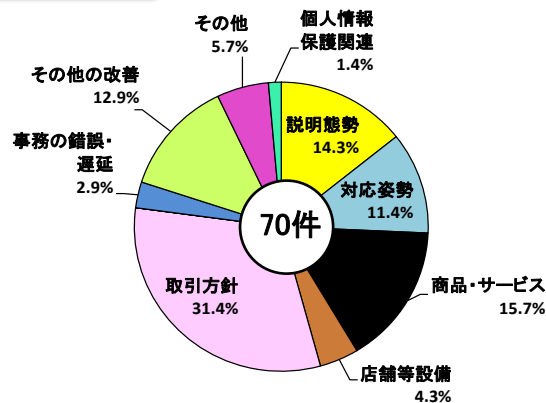
## チャネル業務…70件(前期比▲4.1%)

- **CD・ATM取引に関する苦情が全体の約6割超**を占めた。そのほかクレジットカード・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があった。
- CD・ATM取引に関する典型的な事例は以下のとおり。
  - ・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)。
  - ・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。
- クレジットカード・デビットカードに関する典型的な事例は以下のとおり。
  - ・デビットカードの二重引き落としについて調査を依頼しているが、時間がかかりすぎている。

受付件数



苦情の発生原因

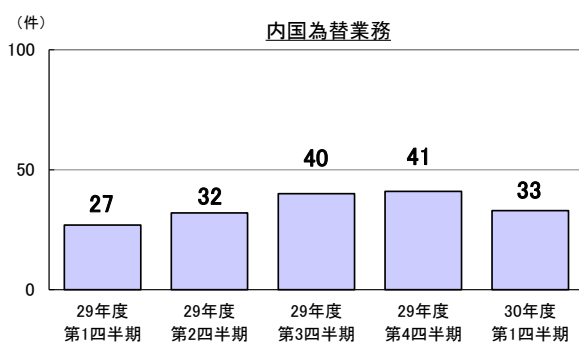




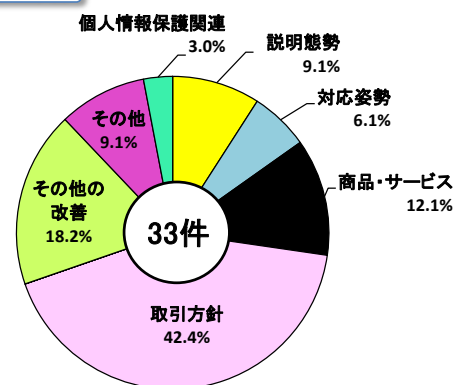
## 内国為替業務…33 件（前期比▲19.5%）

- 誤振込に関する苦情が最も多く、特に組戻手続に際しての銀行の説明や応対に関する苦情が継続して寄せられた。
- 振込の受取人からは、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



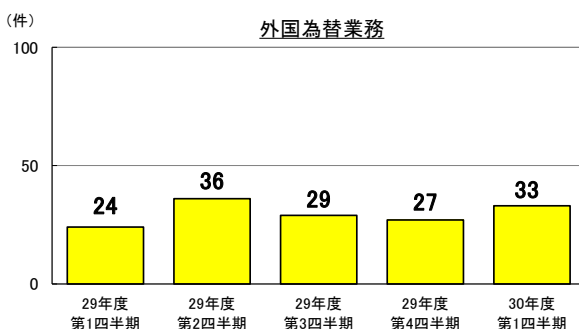
苦情の発生原因



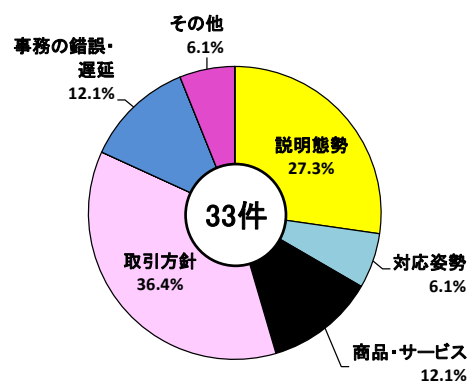
## 外国為替業務…33 件（前期比+22.2%）

- 海外送金に関する苦情が全体の6割超を占め、次いで外貨預金に関する苦情が多い。
- 海外送金に関しては、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。
- 外貨預金に関しては、強引な勧誘で契約させられた、為替リスク等の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

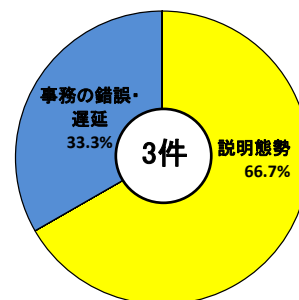
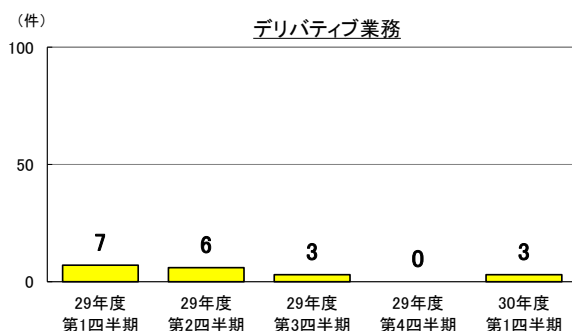


## デリバティブ業務…3件（前期比 ー）

- 不要なデリバティブ契約による損失や、デリバティブ内在預金の説明不足に関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…58件（前期比+20.8%）

- 資産運用関係、口座振替に関する苦情が全体の半数を占め、次いで貸金庫に関する苦情が多い。
- 資産運用関係では不要な契約をさせられたといった苦情、口座振替では事務手続に関する苦情、通貨・両替では手数料に関する苦情が寄せられた。

## 加入銀行…26件（前期比▲23.5%）

- 銀行員の応対等に関する苦情が寄せられた。

## その他…59件（前期比 0.0%）

- 金融犯罪関連の苦情が、全体の約半数を占めた。
- 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。
  - ・不正送金・不正払出し・デビットカードの不正利用の被害に遭ったが、一部の金額しか補償されない（または補償の対象外とされた）。
- 金融関連業法関係では、本人確認（犯罪収益移転防止法含む）に関する苦情が多かった。
- 利子課税・税金一般の苦情では、説明不足など NISA に関する苦情が多かった。

## (2) 当四半期の主な苦情事例

預金業務	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 家賃支払のための口座開設を銀行に申し込んだが、昔作った口座があるので、新たに開設できないと言われた。</li><li>○ 窓口で預金を払い戻そうとしたら、運転免許証の提示を求められたうえ、キャッシュカードの暗証番号を尋ねられた。人に話すものではないはずだ。</li><li>○ 相続手続に、被相続人・相続人全員の発行後6か月以内の戸籍謄本が必要であり、閉鎖されたものも含めて全部と言われた。私は本籍地を転々と変えており、大変な手間がかかる。こんな不便を強いる不合理なやり方は改めるべきである。</li><li>○ 遠方にいるため、亡くなった両親の口座の有無を電話で照会したが、応じてもらえなかった。他行は応じてくれたので不満である。</li></ul>
貸出業務	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 高額の口座振替があり、20年以上前に契約したカードローンで引き落としされた。金利も10パーセント近く、自動融資機能が初めて利用されたのに注意喚起の連絡もないのはおかしい。</li><li>○ 金融機関10行から融資を受けており、資金繰りが苦しいため、各行へ半年間の元本据置のリスクを要請した。基本的に全行が応諾の方向であるが、一行だけ応じようとしなない。他の金融機関と足並みを揃えられないものか。</li><li>○ 住宅ローンの固定金利期間終了に伴い、変動金利に変更することにしたが、適用金利は従来そのまま聞いていた。ところが後日、1%上がりますと訂正の電話があり、困惑している。</li><li>○ 住宅ローンの就業不能保障保険の給付を受けたいと申し出たが、手続きを早くするようにとの説明がなかったため、給付が認定されるまでの2か月分の利息を負担しなければならなくなった。</li></ul>

<p>証券業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 損が出るようなら直ぐに連絡してもらえることを条件に、夫婦で投資信託を5年前に購入したが、多額の損失が出てから連絡が入った。約束が違うので中途換金したが、損失を補填してもらいたい。</li> <li>○ 80歳近い投資経験のない両親が、よく商品内容を理解していないのに、それぞれ一千万円を超える投資信託を購入させられた。家族の同意もなく高齢者に販売してもよいのか。損失を補填してもらいたい。</li> <li>○ 事前の連絡もなく訪問を受けて投資信託を購入したが、インターネットバンキングで購入した方が購入手数料が安くすむという説明がなかった。手数料の差額を補填してもらいたい。</li> </ul>
<p>保険業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 高齢の父が外貨建て保険を契約していた。父が亡くなり保険金を請求したところ、元本保証であるはずが、為替のため損失が発生している。さらに、相続対策として契約したが、相続税の非課税金額は一人500万円との説明がなかった。</li> <li>○ 外貨建て終身保険を契約する際に、行員から手数料やリスクに関する説明をきちんと聞いていなかった。説明されたかもしれないが、年をとっているので1回聞いただけでは理解できない。損失を補填してほしい。</li> <li>○ 2年前に豪ドル建ての変額個人年金保険を契約したが、当時74歳の私に20年満期の保険を勧めたこと自体おかしいのではないかと。原状回復を求めたい。</li> </ul>
<p>チャネル業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (高齢者から)突然キャッシュカードによる振込ができなくなった。一定の年齢以上の場合に利用制限を設けたという。金融犯罪防止対策というが、顧客に事前の案内もなくこんなことを行うのは言語道断である。</li> <li>○ クレジットカードのリボルビング払いが、なかなか完済にならないので困っている。契約時に支払方法によるデメリットについてきちんと説明すべきである。</li> </ul>

<p>内国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 誤振込をしたので組戻を依頼したが、仕向銀行は被仕向銀行からの連絡を待つばかりであった。積極的に状況を照会して報告してほしい。</li> <li>○ 心当たりのない振込が入金されたため、自分の取引銀行から仕向銀行に問い合わせてもらった。振込依頼人と連絡が取れないので、これ以上対応できないと言われた。</li> </ul>
<p>外国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 海外送金手続きのため支店に出向いたが「送金は受付できない」と言われた。理由を尋ねても「総合的判断」との回答であり、納得できない。</li> <li>○ 担当者からセールスされた外貨定期預金を契約することになっているが、よく考えると外貨が関係する難しい商品はもうすぐ80歳になる私には不向きである。キャンセルしたい。</li> </ul>
<p>その他の銀行業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 手足が不自由な母に代わって、娘である私が代理人として貸金庫を解約したいと申し出たが、半年経過しても、銀行は具体的な手続を案内してくれない。</li> <li>○ 夫が亡くなって10日後くらいに行員がやってきて、公証人役場に連れて行かれ遺言信託契約を結ばされてしまった。私には子供はおらず、そのようなものは必要ないので契約を解除したい。</li> <li>○ 最近、各行が両替手数料を値上げしている。少額の小額を両替すると、両替額より手数料の方が高くなるなど、値上げが目に見える。</li> </ul>
<p>加入銀行</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 銀行の営業時間は9時から15時と決まっているが、昼間に時間が取れる人しか利用できない。誰もが利用できるように、18時か19時まで営業時間を延長してほしい。</li> <li>○ 銀行の店舗に行ったが、エアコンが効いておらず暑かった。また、店舗ロビーにウォーターサーバーを設置するとか、他の銀行のように麦茶のサービスをしてほしい。</li> </ul>

その他

- デビットカードを海外で不正利用された。過去に海外で一度デビットカードを利用したことがあるが、その後海外では利用していない。暗証番号が一致した場合は補償の対象外と規定されているとして、補償されなかった。
- 本人確認書類としてマイナンバーカードを提示したところ、事前の確認もなくコピーを取られた。法律で決められているのか。

 **チェックポイント**

高齢者の取引に関する苦情は、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、**2,942 件（前期比+2.3%）**。
- 業務分類別では、「預金業務」が最も多く（23.2%）、次いで「加入銀行」、「その他」、「銀行協会」、「貸出業務」となった。
- 「預金業務」では、相続や口座開設、口座解約・払戻しに関する相談が多い。また、当四半期は報道等を契機とする預金保険制度の相談が増加した。
- 「預金業務」の典型的な相談は、以下のとおり。
  - ・ 相続に必要な書類や手続を教えてください。
  - ・ 日中、銀行に行けない家族の代理人として口座を開設することは可能か。
  - ・ 家族が病気で銀行に出向けない。入院費用の支払いなどはどうすればいいのか。
- 「貸出業務」では、新規借入の手続や返済に関する相談など、カードローンを含む消費者ローンや住宅ローンに関する相談が 6 割超を占めた。
- 「その他」では、「金融犯罪関連」が全体の約 5 割を占めた。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は、前期に比べ 23.0%減少したものの、引き続き寄せられている（当四半期 77 件、前期 100 件、前々期 161 件）。

#### ○当四半期の主な相談事例

預金業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 病気で動けない母親のキャッシュカードが生体認証のキャッシュカードであるためATMで払戻しできないが、通帳と銀行届出印があれば代理人でも窓口で手続きできるか。</li> <li>○ （弁護士事務所から）当事務所の弁護士が相続財産管理人となったが、被相続人の財産に関する情報が一切ない。取引のあった銀行は、どのようにすれば特定できるか。</li> </ul>
貸出業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 事業資金の融資を完済し根抵当権の解除を申し出たところ、一般的には解除しないものであると言われた。どのような理由が考えられるか。</li> <li>○ 住宅ローンの債務が残っている家を売却し、別の中古物件を購入したい。物件の購入代金、リフォーム代金に加えて、残った債務も含めて住宅ローンを組むことは可能か。</li> <li>○ マンション2部屋を保有して賃貸に出している。1部屋を売却してアパートローンを全額繰上返済したいが、共同担保になっていることを理由に担保解除できないと言われた。どうすればよいか。</li> </ul>

<p>内国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (消費生活センターから)市民の方が誤振込後に組戻手続きをしたが、被仕向銀行が誤振込先の口座名義人と連絡が取れないという相談を受けた。どうすればよいか。</li> <li>○ 平成30年10月9日からは、どの銀行でも24時間365日振込が可能となるのか。</li> </ul>
<p>外国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 外貨預金を申し込むとき、クレジットカードを申し込むときのように、財産の状況や個人のプライバシーに関することを書かせるのはなぜか。</li> <li>○ 亡父の遺品の中から、旧行名のトラベラーズチェックが出てきた。相続人が換金したいが、どのような手続が必要か。</li> </ul>
<p>チャネル業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 祖母がクレジットカード機能付のキャッシュカードを紛失して、7回も再発行を依頼したようである。銀行から再発行しないので窓口に来るように言われたが、再発行可能な回数は決められているのか。</li> <li>○ デビットカードで預金残高を超える取引をしようとすると、残高の範囲内で利用できるのか。あるいは、その取引自体が利用できないのか。</li> </ul>
<p>証券業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 銀行で投資信託を契約しているが、銀行が経営破たんしたら、預金と同じように保護されるのか。</li> </ul>
<p>その他の銀行業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ クレジットカードの代金引落しが本日であるが、本日口座に入金すれば間に合うか。</li> </ul>



その他

- 祖母がキャッシュカードを詐欺犯にすり替えられて預金を引き出されてしまった。暗証番号を教えているが、預金者保護法の補償を受けられるか。
- (児童相談所から) 保護されている児童がいるが、その子の名義の銀行口座が凍結されていて、新規に開設することもできない。その子の名義の口座が何らかの事件で悪用されたようだが、どうすればよいか。
- NISA口座の廃止手続きをしようとしたら、マイナンバーの申告が必要と銀行から説明された。本当にそうなのか。

 **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 相談・苦情の業務分類別件数・構成比(当四半期)

(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	683	23.2%	7.2%	289	32.4%	5.9%	972	25.4%	6.8%
貸出業務	329	11.2%	▲7.3%	184	20.6%	▲10.7%	513	13.4%	▲8.6%
内国為替業務	177	6.0%	18.0%	33	3.7%	▲19.5%	210	5.5%	9.9%
手形交換	60	2.0%	27.7%	2	0.2%	0.0%	62	1.6%	26.5%
外国為替業務	63	2.1%	12.5%	33	3.7%	22.2%	96	2.5%	15.7%
チャンネル業務	231	7.9%	5.0%	70	7.8%	▲4.1%	301	7.9%	2.7%
証券業務(窓販)	19	0.6%	11.8%	77	8.6%	16.7%	96	2.5%	15.7%
保険業務(窓販)	6	0.2%	▲57.1%	58	6.5%	45.0%	64	1.7%	18.5%
デリバティブ業務	1	0.0%	▲66.7%	3	0.3%	-	4	0.1%	33.3%
その他の銀行業務	92	3.1%	▲14.8%	58	6.5%	20.8%	150	3.9%	▲3.8%
加入銀行	484	16.5%	10.0%	26	2.9%	▲23.5%	510	13.3%	7.6%
銀行協会	337	11.5%	▲2.0%	-	-	-	337	8.8%	▲2.0%
その他	460	15.6%	▲5.0%	59	6.6%	0.0%	519	13.5%	▲4.4%
加入銀行以外の金融機関	146	5.0%	5.8%	-	-	-	146	3.8%	5.8%
金融犯罪関連	215	7.3%	▲17.0%	29	3.3%	3.6%	244	6.4%	▲15.0%
合計	2,942	100.0%	2.3%	892	100.0%	2.6%	3,834	100.0%	2.4%

(注) 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、カードローン相談・苦情窓口で受け付けた相談等は同「貸出業務」に計上。

図表4 苦情処理手続受付件数の推移(四半期別)

(単位:件)

	29年度 第1 四半期	29年度 第2 四半期	29年度 第3 四半期	29年度 第4 四半期	30年度 第1 四半期
苦情受付件数	892	865	858	869	892
苦情処理手続受付件数	274	250	272	257	273

(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 5 苦情処理手続が終結した件数の推移(四半期別)

(単位:件)

	29年度第1 四半期	29年度第2 四半期	29年度第3 四半期	29年度第4 四半期	30年度第1 四半期
当四半期中終結件数	278	273	250	269	283
解決	184	194	171	200	184
紛争解決手続を案内	65	39	51	43	56
(うち実際に紛争解決手続 に移行したもの)(注)	35	20	31	29	45
銀行が対応をし尽くし、これ以上対 応はできない	17	28	22	22	35
取下げ	8	7	4	3	6
申出人と連絡取れず	4	5	2	1	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てがあったものと、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)

所要期間	件数
1月未満	115
1月以上～3月未満	97
3月以上～6月未満	55
6月以上	16
計	283

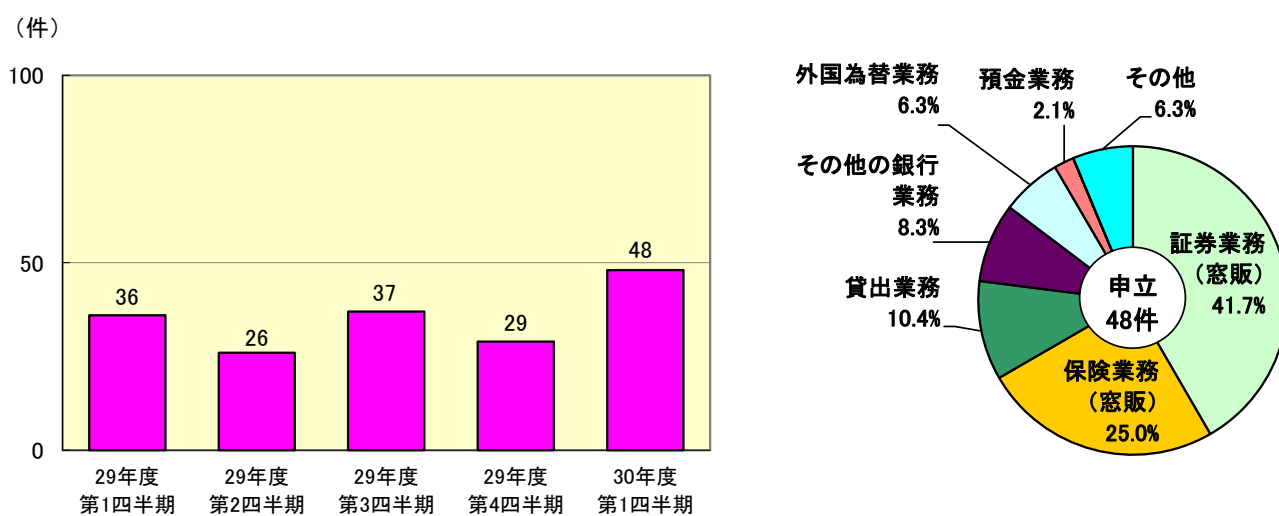
(注)図表6は、苦情申出の受付から、図表5の終結事由に該当するものとして相手方銀行から苦情対応終了の報告を受けるまでの所要期間を示している。

## Ⅱ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

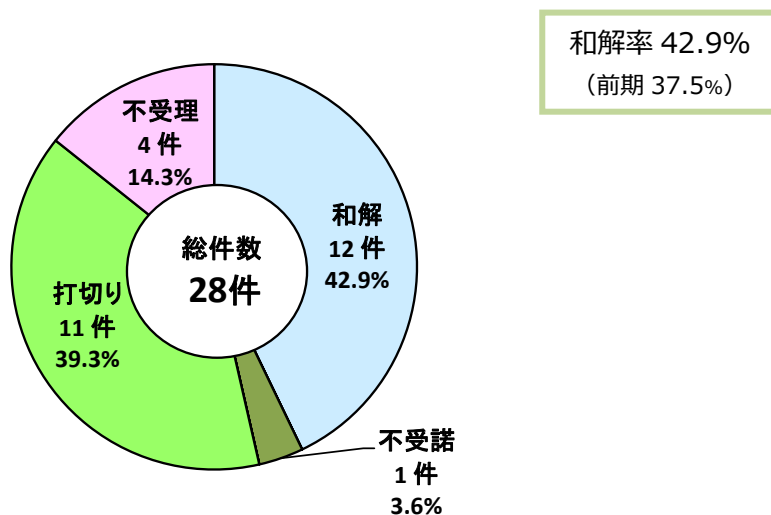
### 1. 概況

- ・新規申立件数は **48 件** (前期比+19 件)。投資信託を中心とした**証券業務(窓販)**および一時払終身保険などの**保険業務(窓販)**の申立てが多い。
- ・紛争解決手続終結事案における和解率は、前期比 5.4 ポイント増の 42.9%。

図表 7 あっせんの新規申立の件数の推移(四半期別)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(当四半期)



## 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48件(前期比+65.5%)。
- 証券業務と保険業務にかかる申立ての割合が6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(当四半期)

(単位:件)

業務分類	内 訳	紛 争		
		構成比	前期比	
預金業務		1	2.1%	▲ 75.0%
貸出業務		5	10.4%	-
内国為替業務		0	0.0%	-
手形交換		0	0.0%	-
外国為替業務		3	6.3%	-
	外貨預金等	1	2.1%	-
チャンネル業務		0	0.0%	▲ 100.0%
証券業務(窓販)		20	41.7%	17.6%
	投資信託	18	37.5%	12.5%
保険業務(窓販)		12	25.0%	140.0%
デリバティブ業務		0	0.0%	-
	為替デリバティブ	0	0.0%	-
その他の銀行業務		4	8.3%	300.0%
加入銀行		0	0.0%	-
その他		3	6.3%	200.0%
合 計		48	100.0%	65.5%

(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(当四半期)

(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		
預金業務	0	0	0	0	0	0	1	1
貸出業務	5	4	0	0	1	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	2	0	0	1	1	0	1	3
	外貨預金等	1	0	0	0	1	0	1
チャンネル業務	0	0	0	0	0	0	0	0
証券業務(窓販)	20	4	8	4	3	1	0	20
	投資信託	18	4	8	2	3	1	18
保険業務(窓販)	12	1	3	6	2	0	0	12
デリバティブ業務	0	0	0	0	0	0	0	0
	為替デリバティブ	0	0	0	0	0	0	0
その他の銀行業務	4	1	2	0	1	0	0	4
加入銀行	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	3	3	0	0	0	0	0	3
合 計	46	13	13	11	8	1	2	48
構成比	95.8	27.1	27.1	22.9	16.7	2.1	4.2	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)

	29年度 第1 四半期	29年度 第2 四半期	29年度 第3 四半期	29年度 第4 四半期	30年度 第1 四半期	(参考) 29年度
当四半期中終結件数	44	42	41	32	28	159
あっせん案の提示後、和解	22	26	20	12	12	80
特別調停案の提示後、和解	1	0	0	0	0	1
あっせん案不受諾	0	0	0	0	1	0
特別調停案不受諾	0	0	0	0	0	0
申立人の申立て取下げ	1	4	2	2	0	9
紛争解決手続の打ち切り	15	10	15	8	11	48
適格性審査による不受理	5	2	4	10	4	21

図表 12 紛争解決手続が終結した事案の業務分類別件数(当四半期)

(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	3	0	0	0	1	0	11	8	2	0	0	3	28
あっせん案の提示後、和解	1	0	0	0	0	0	2	6	2	0	0	1	12
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	1	0	0	0	0	1
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	0	0	0	0	0	0	0
紛争解決手続の打ち切り	0	0	0	0	1	0	9	1	0	0	0	0	11
適格性審査による不受理	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4

**図表13 不受理事案とその事由（当四半期）**

(不受理件数 4件)

申立ての概要	不受理事由	業務規程
不十分な本人確認で本人以外に払い戻された預金に係る損害賠償請求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項(5)
駐車場代金の支払要求	紛争の核心となる事実認定困難、経営方針	27条1項(5)、(6)
事務ミスに関する再発防止策の文書回答要求等	経営方針	27条1項(6)
正当な預金権利者の確認書類の範囲拡大要求等	経営方針	27条1項(6)

**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認められる場合
- (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認められる場合

**図表 14 紛争解決手続が終結するまでの所要期間（当四半期）**

所要期間	件数
1月未満	0
1月以上～3月未満	4
3月以上～6月未満	16
6月以上	8
計	28

※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（当四半期）**

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	11
6月以上	2
計	13

※図表 15 は、あっせん案・特別調停案が提示された案件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

#### ○ 当四半期の主な事例

##### 【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、営業協力として本件商品を積極的に勧誘され、購入した。B銀行担当者は本件商品の内容について十分な説明をしておらず、また、Aさんの投資意向および金融資産を正しく把握することなく販売したとして、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、本件商品の説明方法、Aさんの投資意向の確認、保有金融資産の確認が十分とはいえなかったことを指摘し、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がよい商品で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、Aさんの保有金融資産の確認が不十分であったこと並びに本件商品の内容及び元本割れリスク等について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どうかについて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。

全事案の概要とその結果は、別冊のとおりである。

#### チェックポイント

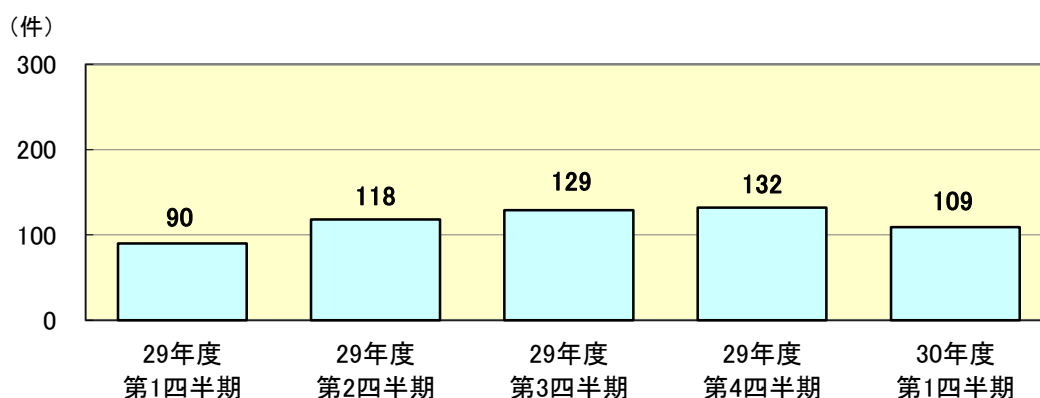
前期に引き続き、投資信託および保険に関する事案が多くを占めた。

### 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

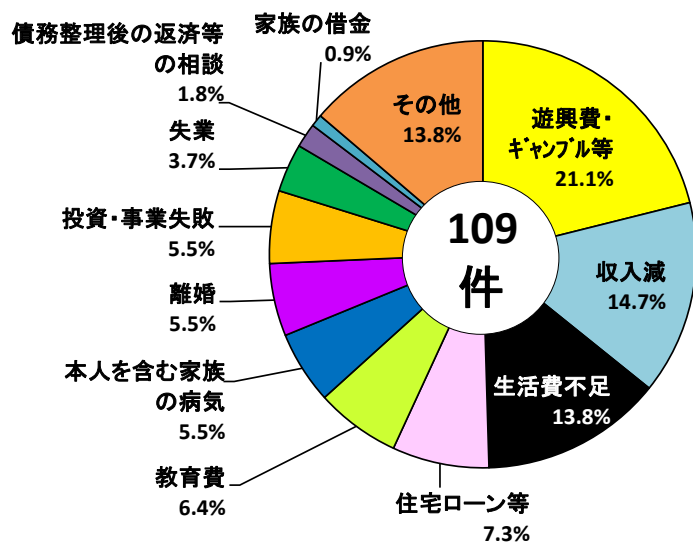
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施しているほか、中小企業向け融資に関する相談、カードローンに関する相談を受け付ける専用の窓口を設けている。

#### 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（当四半期）



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	57	49.1%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	17	14.7%
法テラス(民事法律扶助)を紹介	13	11.2%
弁護士会を紹介	10	8.6%
銀行へ取次ぎ	7	6.0%
住宅金融支援機構を紹介	4	3.4%
銀行を紹介	2	1.7%
個人信用情報機関を紹介	1	0.9%
その他	5	4.3%
<b>合計</b>	<b>116</b>	<b>100.0%</b>

(注) 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。

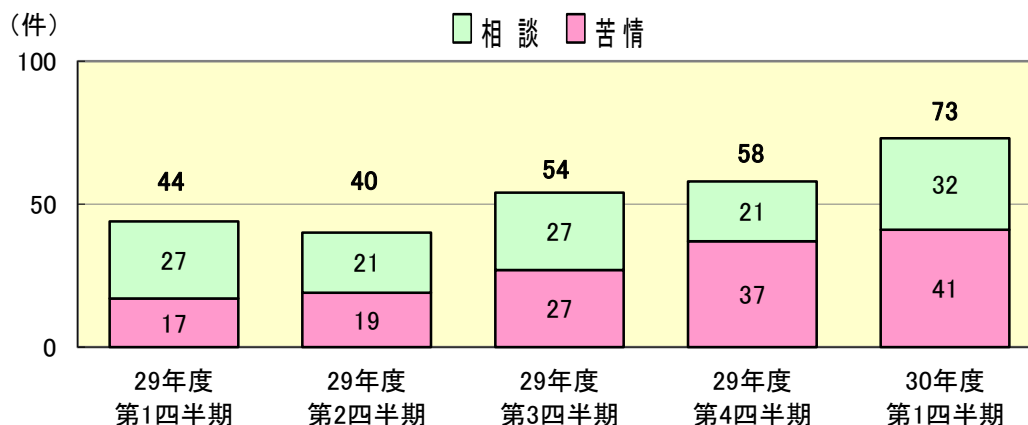
## ○ 当四半期の主なカウンセリング事例

<p>遊興費・ ギャンブル等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ギャンブルにより借金が膨らんだ。さらに転職して収入が減り、返済が困難になっている。どうすればよいか。</li> <li>○ 息子がギャンブルにはまり、借金が膨らんでいる。母親の私が今まで肩代わりしてきたが、これ以上はできない。息子に借入をさせないようにするにはどうすればよいか。</li> </ul>
<p>収入減</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 収入が減った。住宅ローンを返済しているが厳しい。住宅ローンと車のローンはそのまま返済するので、カードローンの返済だけ1年間減額してもらうことはできないか。</li> <li>○ 派遣社員として勤めているものの収入が減り、カードローンの返済が厳しい。ローンを一本化したいが収入が少ないと無理だろうか。</li> </ul>
<p>生活費不足</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 生活費が足りず、夫名義でカードローンを借りた。毎月10万円余りを返済することは無理である。どうすればよいか。</li> </ul>
<p>住宅ローン等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 住宅ローンを借りている。一度返済方法の変更をしたが、77歳まで返済することになっている。年金生活になることが具体的に見えてきたので、不安である。</li> </ul>
<p>教育費</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 今年度の学費を納められない。奨学金は基準から外れ、無理だと言われている。どこか融資してくれるところはないか。</li> </ul>
<p>本人を含む 家族の病気</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 夫が交通事故に遭い、いつ復職できるかわからない。夫宛に複数の銀行からカードローンの督促状が届いているが、返済が厳しい。どうすればよいか。</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、「銀行対応・その他」に関するものが14件、「担保・保証・金利等」「新規融資」「与信管理・回収」に関するものがそれぞれ12件、「返済条件の変更」に関するものが10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）



### ○ 当四半期の主な相談事例

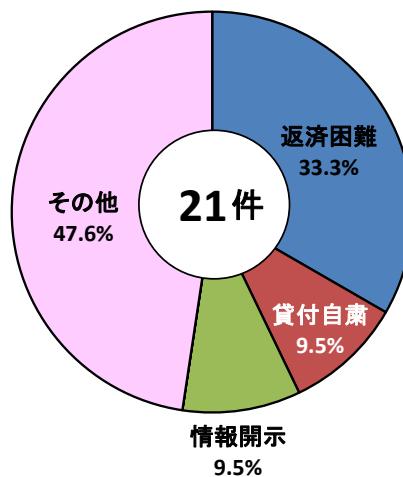
銀行対応・ その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 銀行から事業資金を借り入れている。金利が高いので引き下げてほしいと銀行に相談をすると待ってほしいと言われた。その後連絡が一切なく、改めて依頼しても返答がない。最近になって全額完済を申し出ると受けてくれない。このようなことはあるのか。</li> </ul>
担保・保証・ 金利等	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 法人向け融資で、代表者以外の役員を連帯保証人にすることはあり得ることか。</li> <li>○ 経営者保証ガイドラインでは、債権のある複数の銀行と債権放棄の交渉をするときは、応分になるようにしなければならないのか。</li> </ul>
新規融資	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 事業を始め、1期目が終了しようとしている。今後店舗を増やすために銀行に融資の打診をしたいと思うが、どのような準備をして相談すればよいか。</li> </ul>
与信管理・ 回収	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ リスケ中に1行から一括返済を求めてきた。返済が遅れているわけではなく、他行は支援を継続してくれている。応じないといけないものか。</li> </ul>

### 3. カードローン相談・苦情窓口の実施状況

当四半期に受け付けた相談等は21件であった。

図表 19 カードローン相談・苦情窓口 受付状況 (当四半期)

理由	件数	構成比
返済困難	7	33.3%
貸付自粛	2	9.5%
情報開示	2	9.5%
過払金請求	0	0.0%
その他	10	47.6%
合計	21	100.0%

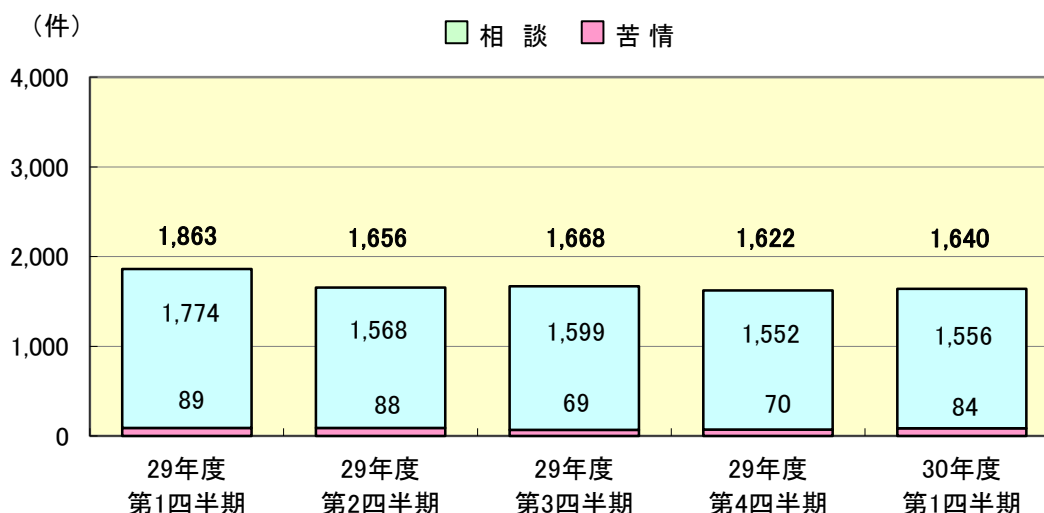


(注) カードローンについての主な事例は、苦情事例はp. 8、カウンセリング事例はp. 24を参照。

#### 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）



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（当四半期）

(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	255	16.4%	4.1%	6	7.1%	50.0%	261	15.9%	4.8%
銀行協会	123	7.9%	▲ 0.8%	-	-	-	123	7.5%	▲ 0.8%
預金業務	499	32.1%	8.0%	34	40.5%	30.8%	533	32.5%	9.2%
貸出業務	217	13.9%	0.9%	13	15.5%	▲ 38.1%	230	14.0%	▲ 2.5%
内国為替業務	48	3.1%	26.3%	1	1.2%	▲ 80.0%	49	3.0%	14.0%
手形交換	64	4.1%	▲ 13.5%	0	0.0%	-	64	3.9%	▲ 13.5%
外国為替業務	25	1.6%	▲ 40.5%	2	2.4%	100.0%	27	1.6%	▲ 37.2%
チャンネル業務	30	1.9%	▲ 9.1%	6	7.1%	100.0%	36	2.2%	0.0%
証券業務(窓販)	14	0.9%	▲ 46.2%	8	9.5%	33.3%	22	1.3%	▲ 31.3%
保険業務(窓販)	4	0.3%	0.0%	5	6.0%	-	9	0.5%	125.0%
デリバティブ業務	3	0.2%	0.0%	1	1.2%	-	4	0.2%	33.3%
その他の銀行業務	46	3.0%	▲ 16.4%	6	7.1%	50.0%	52	3.2%	▲ 11.9%
その他	228	14.7%	▲ 1.3%	2	2.4%	-	230	14.0%	▲ 0.4%
合計	1,556	100.0%	0.3%	84	100.0%	20.0%	1,640	100.0%	1.1%

※大阪銀行協会で行っているコンサルティングサービスは、業務分類「銀行協会」に含む。

## V. その他

### ○「あっせん委員会運営懇談会」(第22回)の様相

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30年度の第1回目は、以下のとおり開催した。

#### 1. 日時・場所

平成30年7月9日(月) 午前9時30分～11時30分  
朝日生命大手町ビル 25階 特別会議室

#### 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 眞己	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)
辻 松雄	一般社団法人全国銀行協会 理事

#### 3. 議事内容

##### (1) 付議事項(あっせん委員の再任)

平成30年9月末に2年の任期満了となるあっせん委員9名の再任について諮り、了承を得た。

##### (2) 報告事項

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 全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況
- 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 「全銀協ADR研修会」の様相
- ⑤ 国民生活センター、生命保険協会との情報交換会の様相
- ⑥ 第54回金融トラブル連絡調整協議会等の様相

##### ○ 苦情の長期未解決事案への対応について

・裁判手続が実施されていることが長期化の理由となっており、全銀協相談室とし

てさらなる対応を行うことが困難な事案については、苦情処理手続を終結扱いとすることも考えられるのではないかと。

- 他のADR機関におけるADR手続への参加について
  - ・顧客が、国民生活センターや消費生活センターでのあっせんを望んでいる場合には、銀行は基本的にはそれに応じるよう、周知を図ってはどうか。
  - ・各ADR機関の得意分野や当該紛争事案の内容等を踏まえ、最も適したADR機関で処理することが社会全体として望ましいことであり、これは全銀協ADRと国民生活センター・消費生活センターのADRのどちらで処理するか、という問題についても同じである。
  - ・消費者が、国民生活センター等のADRを望んでいる場合に、銀行が全銀協ADRでの処理に固執すると、消費者に全銀協ADRは銀行寄りなのではないかといった疑念を抱かせることにつながりかねないので、留意すべきである。
  - ・ADR機関がそれぞれ切磋琢磨、競争し、当事者にとって使い勝手のよい枠組みを構築していくことが望ましいと考える。
  
- (3) 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
  - ② 障がい者等への対応状況
  - ③ 柔軟な解決が図られた事案
  
- 障がい者等への対応
  - ・事情聴取場所の設定に当たっては、秘密保持の問題など種々検討課題があると思うが、高齢者や障がい者の状況に配慮し、必要に応じて自宅で実施することも検討していただきたい。
  
- 加入銀行へのフィードバック
  - ・苦情や紛争事案の中で出てきた論点については、再発防止の観点で銀行にフィードバックし、業務や販売態勢の改善に活かしていただきたい。
  
- 請求金額が少額の紛争事案
  - ・あっせん委員会が、請求金額が少額の事案についても解決を図っていることは柔軟な解決を図っているという意味で評価に値すると思うが、今後、少額事案の申立て件数が多くなった際においても全ての事案をあっせん委員会で取りあげるべきかは難しい問題であり、検討すべき事柄になり得るのではないかと。本来、救うべき事案に支障が生じないように配慮いただきたい。

#### 4. 外部有識者委員からの指摘事項

- ・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。

以上



## 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)