

全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況
(2019年度第1四半期)

2019年9月

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2019年度第1四半期(2019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	16
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	22
IV. 各地銀行協会における相談・苦情の受付状況	26
V. その他	27

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

4,046 件 (前期比 83 件減 (▲2.0%)、および前年同期比 212 件増 (+5.5%)) (図表 1 参照)。

② 相談件数

3,089 件 (前期比 66 件減 (▲2.1%))。

業務分類別では、「預金業務」(660 件 (21.4%))、「その他」(526 件 (17.0%))、「加入銀行」(469 件 (15.2%))、「銀行協会」(329 件 (10.7%))、「貸出業務」(283 件 (9.2%)) の順 (図表 2・3 参照)。

③ 苦情件数

957 件 (前期比 17 件減 (▲1.7%))。

業務分類別では、「預金業務」(304 件 (31.8%))、「貸出業務」(178 件 (18.6%))、「チャネル業務」(94 件 (9.8%))、「外国為替業務」(87 件 (9.1%))、「証券業務 (窓販)」(62 件 (6.5%))、「保険業務 (窓販)」(57 件 (6.0%)) 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)」は前期に比して減少した (それぞれ前期比 ▲29.5%、▲23.0%)。なお、紛争解決手続 (あっせん) の案内に至る件数は引き続き高水準。

⑤ 外国為替業務の苦情

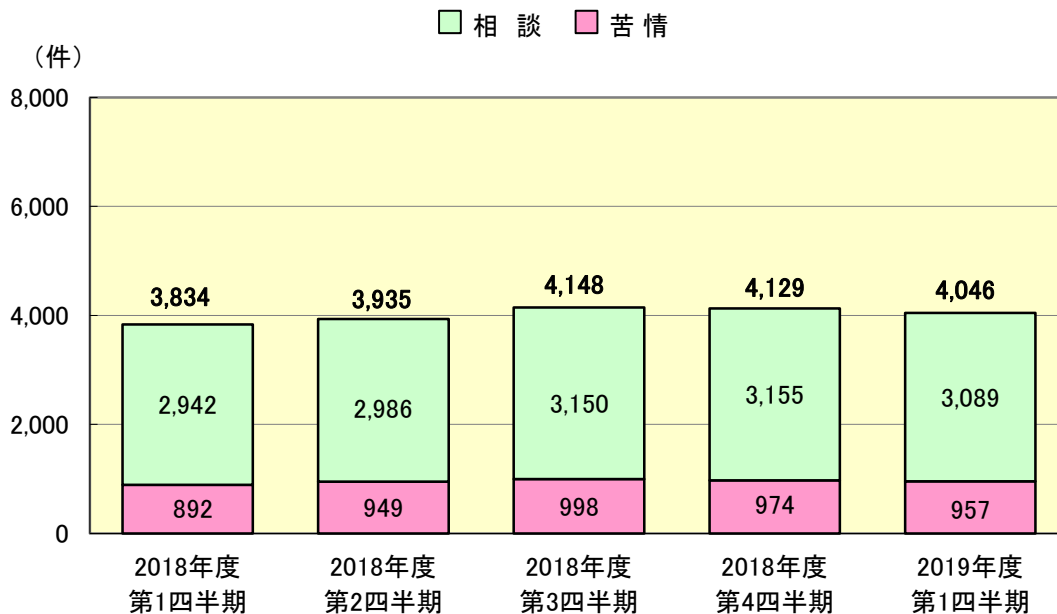
海外送金業務におけるマネー・ローンダリング/テロ資金供与対策に関する苦情や外貨預金に関する苦情の増加を主因に、当四半期は大幅に増加した (+123.1%)。

⑥ 銀行協会を騙る詐欺

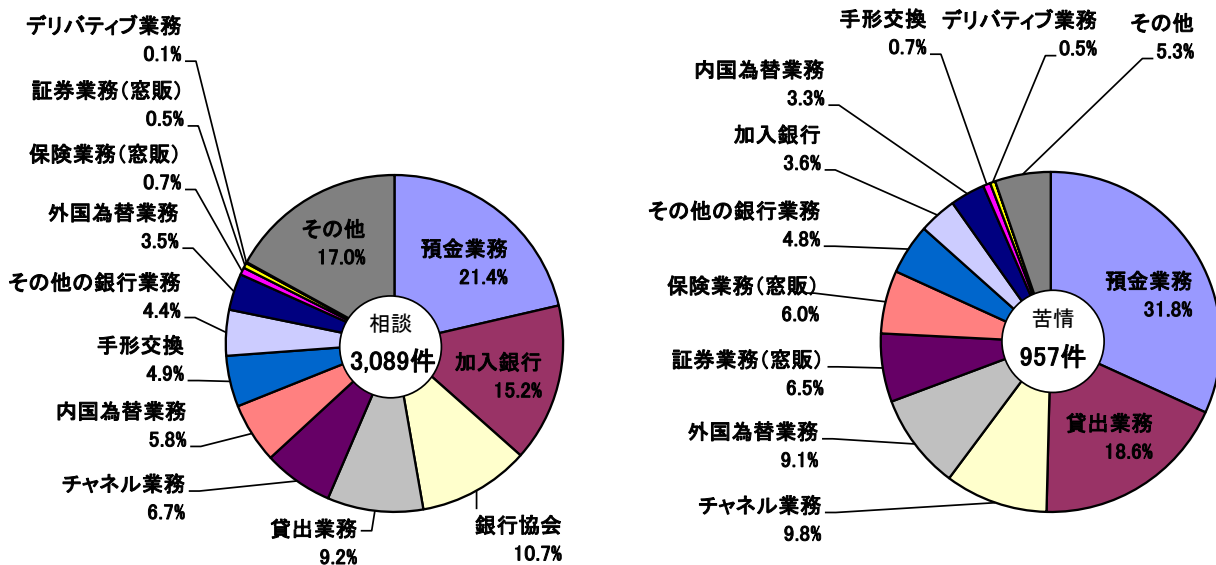
銀行協会職員を騙るキャッシュカードの詐取等に関連する相談が、前期と比して半減した (当四半期 138 件、前期比 ▲151 件)。



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(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、コンサルティングサービス。
 (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

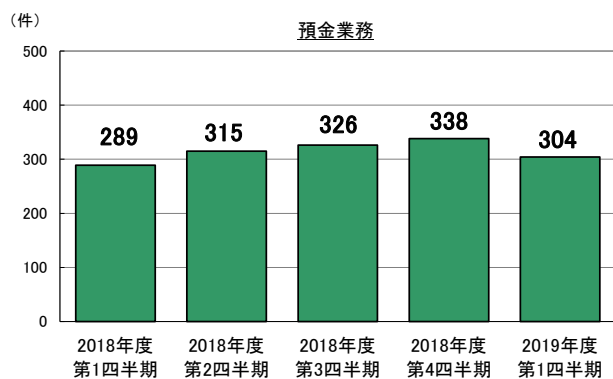
- 当四半期の苦情件数は、**957 件（前期比▲1.7%）**。
- 業務分類別では、前期同様「預金業務」、「貸出業務」の割合が5割以上を占めている。

(1) 業務分類別の受付状況

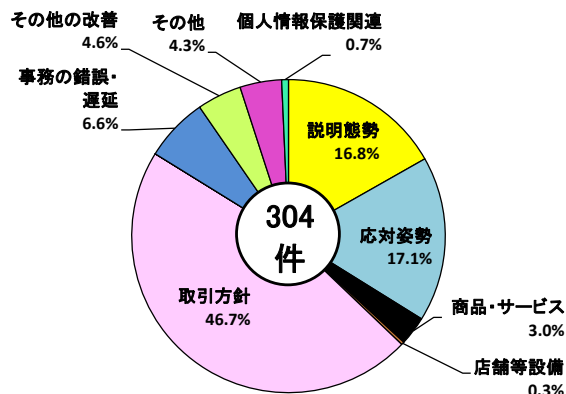
預金業務…304 件（前期比▲10.1%）

- **口座解約・払戻し、口座開設、相続に関する苦情が多い。**
- 当四半期は、口座解約・払戻しに関する苦情の減少を主因に、全体の苦情件数が減少した。
- 典型的な事例は、以下のとおり。
 - ・ 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。
 - ・ 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。
 - ・ 高齢や病気のため銀行に出向くことができない預金者に代わり、家族が払戻し手続をしようとしたが断られた。

受付件数



苦情の発生原因

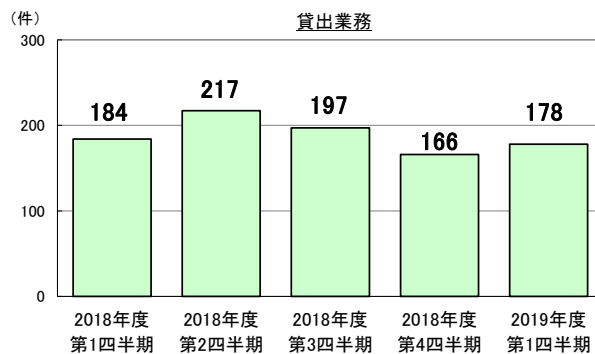


(注) 発生原因の内訳は資料2 参照

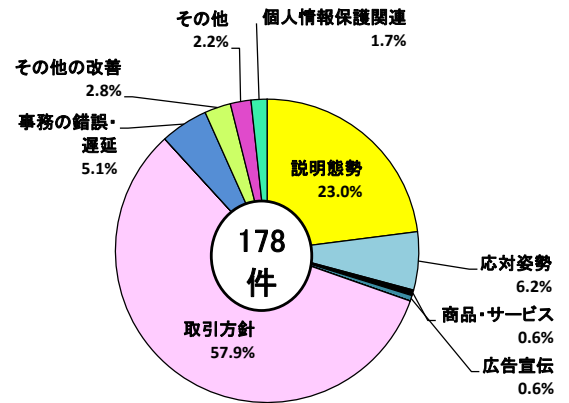
貸出業務…178 件（前期比+7.2%）

- 事業資金と住宅ローン、消費者ローンに関する苦情で全体の8割弱を占めた。
- 事業資金については、担保解除時の対応、延滞・督促や管理・回収の扱いに関する苦情等が寄せられた。
- 住宅ローンについては、繰上返済、既契約の適用金利の見直し、契約時の説明不足に関する苦情等が寄せられた。
- 消費者ローンについては、カードローンの返済方法、広告・勧誘に関する苦情等が寄せられた。

受付件数



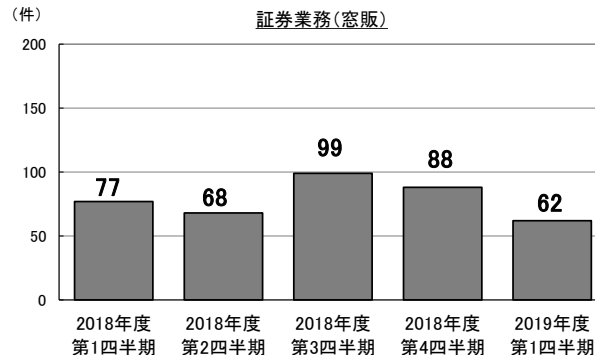
苦情の発生原因



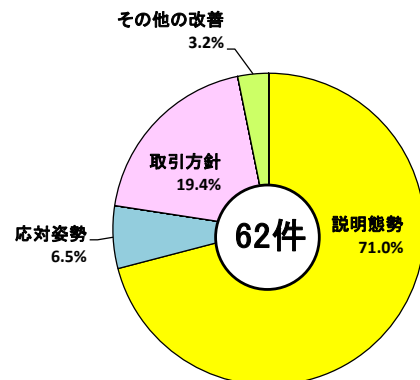
証券業務（窓販）…62 件（前期比▲29.5%）

- 苦情件数は、前期に続き減少した。
- 全体の**8割以上が投資信託**についての苦情であり、損失補てんに関する申出が多い。
- 発生原因別では、**説明態勢に関するものが7割を超えている**。
- 全体の件数のうち4割超が家族等の親族からの苦情の申出であった。

受付件数



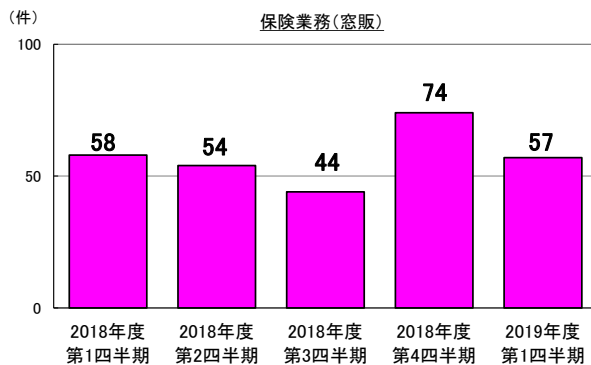
苦情の発生原因



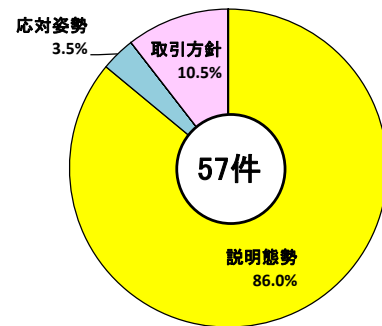
保険業務（窓販）…57 件（前期比▲23.0%）

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- **ほとんどが生命保険契約に関する苦情であり、うち外貨建ての保険契約に関する苦情が8割超を占めた。**
- 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い。**
- 全体の件数のうち約4割が家族等の親族からの苦情の申出であった。

受付件数



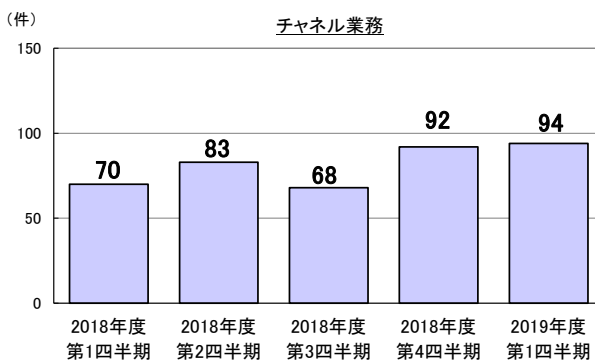
苦情の発生原因



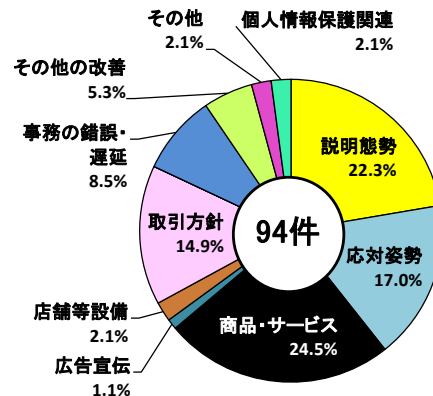
チャネル業務…94 件（前期比+2.2%）

- **CD・ATM取引やクレジットカード・デビットカードに関する苦情が全体の8割弱を占めた。**
- 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）。
- 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



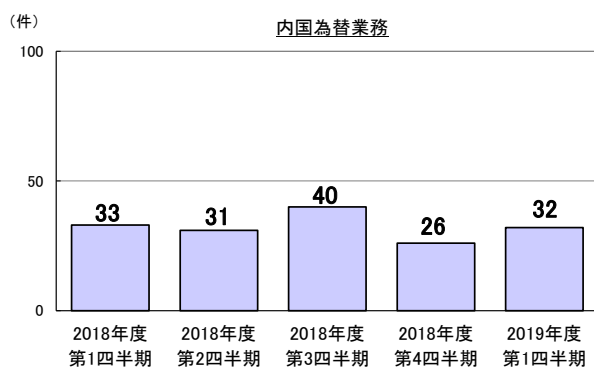
苦情の発生原因



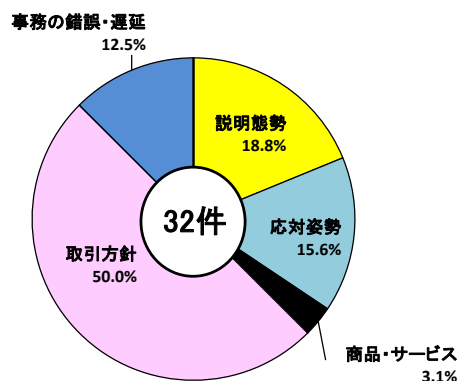
内国為替業務…32 件（前期比+23.1%）

- 誤振込に関する苦情が引き続き寄せられた。
- そのほか、振込の手数料、手続に要する時間、本人確認書類提示に関する苦情等が寄せられた。

受付件数



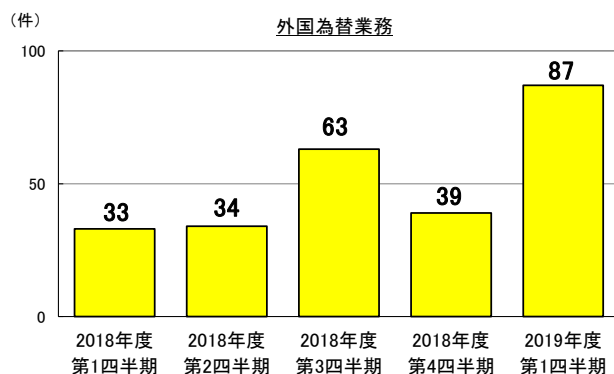
苦情の発生原因



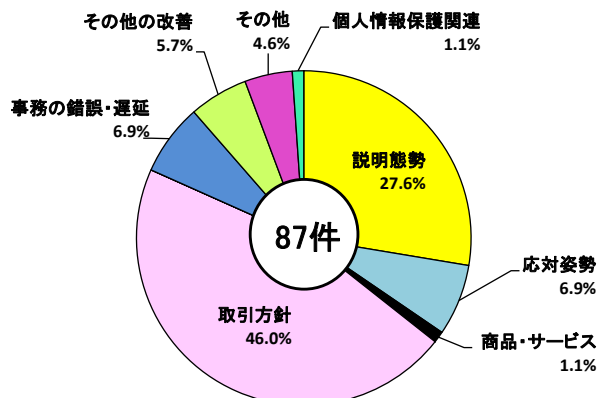
外国為替業務…87 件（前期比+123.1%）

- **海外送金業務におけるマネー・ローンダリング/テロ資金供与対策に関する苦情や外貨預金に関する苦情の増加**を主因に、当四半期は大幅に増加した。
- 海外送金に関しては、銀行に受付を断られた、着金しているにもかかわらず入金処理をしてくれない、取引目的に関する証拠資料の提出依頼が不満だ、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

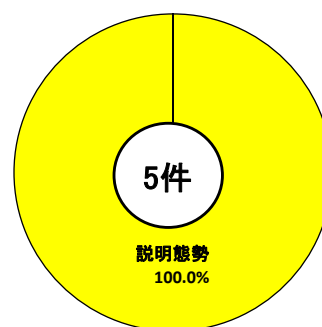
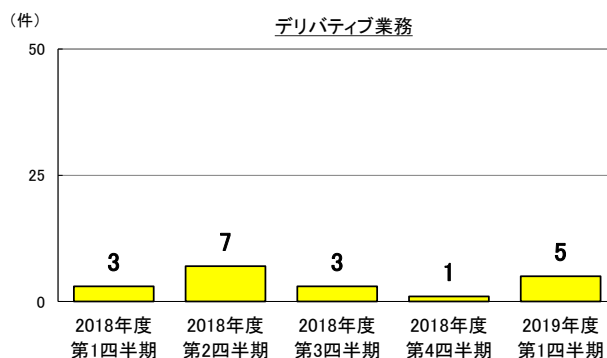


デリバティブ業務…5 件（前期比+400.0%）

- 過大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…46 件（前期比▲2.1%）

- 資産運用関係、口座振替に関する苦情が 6 割以上を占め、次いで通貨・両替に関する苦情が多い。
- 資産運用関係では、遺言信託や金銭信託、教育資金贈与信託、個人型確定拠出年金（iDeCo）に関する苦情等が寄せられた。
- 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等が寄せられた。

加入銀行…34 件（前期比▲2.9%）

- 銀行員の応対等に関する苦情が寄せられた。

その他…51 件（前期比▲23.9%）

- 金融犯罪関連の苦情が、その他全体の 8 割超を占めた。
- 典型的な事例は、以下のとおり。
 - ・ 不正払出し・不正送金・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）。
 - ・ 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。
- 金融関連業法等では、本人確認書類等の取引時確認に関する苦情が寄せられた。

(2) 当四半期の主な苦情事例

預金業務	<ul style="list-style-type: none">○ 勤務先から紹介された銀行に口座開設に出向いたが、外国人は口座を作るのが難しいというような言い方をされた。外国人差別ではないか。○ 成年後見人の立場で被後見人の口座から払い戻そうとしたところ、口座開設店に出向くように言われた。不便なうえ、なぜそのような制約があるのか納得できる説明もない。○ 相続預金口座が凍結され、税金が引き落とされず未納の通知が届いた。口座を凍結すると、口座振替も停止されることについてきちんと説明すべきである。
貸出業務	<ul style="list-style-type: none">○ 銀行から突然書面が届き、65歳になった時点でカードローンの借入残高があると、一括返済するか、約定分割返済へ移行するか、いずれかの手続きをしてほしいとあった。納得がいかない。○ リバースモーゲージの契約時に、債務者が死亡した場合、配偶者による債務の継承が可能との説明を受けていたが、最近確認すると配偶者の債務継承はできないと言われた。○ アパートローンを借りている銀行から、突然、確定申告書一式の写しを提出してほしいとの手紙が届いた。借りて10年になるが、初めてのことで、事前に何の断りもなかった。
証券業務	<ul style="list-style-type: none">○ 夫の遺産が入金する日に銀行の外訪担当者から勧誘を受け、定期預金にするつもりだった遺産で投資信託を契約させられた。○ 認知症の症状が出ている独居の母が、5年前から投資信託を度々購入していることが分かった。母は契約について全く認識しておらず、「銀行は変なことはしない」と信じ切っている。○ 銀行の担当者から利益が出ていない人はいないという説明を受けたので、ファンドラップを契約したが、契約直後に下落し、説明とは全く逆で損をしている。

<p>保険業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 支店の小部屋で長時間の勧誘を受け、断り切れず外貨建て保険を契約してしまった。銀行は3～4年で利益が出ると言ったが、今でも元本割れしたままである。このような契約は無効ではないか。 ○ 高齢で理解力のない母が豪ドル建て生命保険に加入させられた。銀行は娘の私が同居していることを知りながら、母単独で契約をさせている。母は妄想が激しく、10分前のことも覚えていない。 ○ 銀行に医療保険の見直しを相談したところ、ガン保険を勧められ、乗換により契約した。既契約は同時に解約したはずだが、今になって解約されていなかったことが分かり、銀行員から謝罪を受けた。解約したはずの医療保険の支払済保険料を返戻してもらいたい。
<p>チャネル業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 精神的疾患があり対面でのやり取りができない。キャッシュカードの再発行を郵送により依頼しているが、銀行からは面談でないと再発行には応じられないと言われ、困っている。 ○ ネットで検索したATMに行こうとしたところ、銀行のウェブサイトでは住所しか表示されず、地下鉄の改札口にあるATMにたどり着くのが困難であった。「〇〇線〇改札△番出口前」など、分かり易い情報を付加するべきである。
<p>内国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 窓口で現金振込を依頼する際、書面に職業の記入を求められた。「その他」を選択したら、職業を尋ねられ、答えないと振込は受付できないと言われた。 ○ 窓口で振込手続きをしたが、口座番号を書き間違えたため、着金しなかった。ATMで振り込むときと同様に、窓口でも口座番号が正しいものかを受付時に確認してほしい。 ○ 高齢の母がATMで振込をしようとしたができなかった。振り込み詐欺対策で金額制限をしているようだが、周知不足である。

<p>外国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 海外に居住している姉に送金したいと窓口で申し出たが、疎明資料がなければ受け付けないと言われた。姉弟間の送金ではそのような資料があるはずもない。 ○ 外国人就労者が現金で支給された給与を預金して貯めていた。帰国にあたり母国に全額送金したうえで口座は解約したいと依頼したが、原資が給与かどうか分からないので、海外送金には応じられないと言われた。 ○ 為替リスクや元本割れリスクのある金融商品は嫌だと何度も言っていたのに、今は底値だから絶対に大丈夫だと豪ドル建て外貨預金を契約させられた。
<p>その他の銀行業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 高齢の母の衰えに備えた信託商品を契約したが、口座振替も利用できず当方のニーズに全く合っていなかった。一度も使わず解約を申し出ると、説明を受けていない高額な手数料を請求され不満である。 ○ 親族が銀行から勧誘を受けて定期預金の満期金で金銭信託を契約した。商品説明書には目論見書を読んでから契約するようにとの記載があるが、目論見書を渡されたのは契約後である。原状回復を求める。
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行を騙る詐欺に遭い、犯人にインターネットバンキングの申し込みをされて預金を引き出された。騙されて暗証番号を答えたのはこちらの落ち度であるが、容易に悪用を許すようなインターネットバンキングのセキュリティレベルは問題である。 ○ 海外でデビットカードを不正利用された。現地に行ったことはなく、カードも携帯しており、自分に全く落ち度はないのに補償されず不満である。 ○ 取引時確認について、書面に記入を求める銀行と口頭で聞き取る銀行とがある。各銀行の対応がまちまちでは、顧客にとって分かりにくいので、統一的な運用をお願いしたい。

 **チェックポイント**

海外送金に関する苦情が目立った。

3. 相談の受付状況

- 当四半期の相談件数は、**3,089 件**（前期比▲2.1%）。
- 業務分類別では、「預金業務」が最も多く、次いで「その他」、「加入銀行」、「銀行協会」、「貸出業務」となった。
- 前期比では、「手形交換」、「その他の銀行業務」、「外国為替業務」等が増加し、「その他」、「銀行協会業務」等が減少した。
- 「預金業務」では、口座開設や相続、口座解約・払戻しに関する相談が多い。
- 「預金業務」の典型的な相談は、以下のとおり。
 - ・ 口座開設に必要な書類を教えてください。
 - ・ 凍結口座名義人リストに掲載されたことがあるが、新たに口座を開設したい。
 - ・ 相続預金がどこの銀行にあるか調べる方法はあるか。
 - ・ 相続に必要な書類や手続を教えてください。
 - ・ 法改正に伴う遺産分割前の相続預金の払戻し制度について教えてください。
 - ・ 預金者本人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よいのか。
 - ・ 休眠預金となる基準や通知方法について知りたい。
 - ・ 預金保険制度の限度額、対象金融機関等について知りたい。
- 「貸出業務」では、新規借入の手続や返済に関する相談など、住宅ローンに関する相談やカードローンを含む消費者ローンに関する相談が6割強を占めた。
- 「外国為替業務」では、外貨建て小切手の取立依頼に関する相談が多かった。
- 「手形交換」では、改元に伴う手形の期日の記載等に関する相談が多く寄せられた。
- 「その他」では、「金融犯罪関連」が全体の5割を占め、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前期に比して半減したものの、引き続き寄せられている（当四半期138件、前期289件、前々期238件）。このうち改元を理由とする手口に関する相談が2割強を占めた。

○当四半期の主な相談事例

預金業務	<ul style="list-style-type: none"> ○ （消費生活センターから）相談者が口座開設を申し込んだが、目的が不明瞭ということで開設を謝絶されたという。このような銀行の対応は一般的なのか。 ○ 法定相続人が高齢で相続手続きができない場合、どうすればよいか。 ○ 7月1日から一人の相続人が単独で相続預金を払い戻すことができるようになるという聞いた。どのような制度なのか。
貸出業務	<ul style="list-style-type: none"> ○ 親戚の土地を借りて、そこに家を建てたい。建築資金は住宅ローンの対象となるのか。

<p>内国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行のATMで振込をしたが、振込依頼人名の前に依頼人番号を入力するのを失念してしまった。どうすればよいか。 ○ 定額自動送金サービスを利用しているが、振込先の名義人が結婚したことで名義変更が生じる。振込依頼人として何か手続きする必要があるか。
<p>手形交換</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 小切手の振出日を「令和」と書く代わりに「R」としてもよいか。 ○ 受け取った手形の支払期日が「令和31年」となっている。この手形は決済されるのか。
<p>外国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ オーストラリアの政府機関から、税金還付のため豪ドル建て小切手を送付するとの連絡があった。最近、外国小切手の換金を取り扱わない銀行が増えていると聞いたが、どうすればよいか。 ○ 銀行に海外送金を依頼したら、資金の出所に関する書類の提示を求められたので、資金の振込を受けた業者からのメールなどを見せた。それでも応じてもらえなかったが、どうすればよいか。
<p>チャネル業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 生活保護を受けているが、クレジットカードを作成できるのか。 ○ デビットカードでの支払いが返金対応となった。販売店はキャンセル処理を行ったと言っているが、返金手続きはどのように行われ、どれくらいの処理時間を要するのか。
<p>その他の銀行業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 貸金庫の契約を検討している。ある銀行では、出入り口で本人確認書類の提示等は求めず、鍵、カードキーおよび暗証番号の3点があれば、誰でも入退室できると聞いたが、どの銀行でもそうなのか。 ○ 新しい紙幣が発行される予定らしいが、新紙幣が発行されたあと旧紙幣はいつまで使用できるのか。

その他

- 改元に伴い銀行法が改正され、キャッシュカードが使えなくなるので、暗証番号の変更手続き、不正防止用キャッシュカードへの差替え手続きが必要になる旨の封書が全国銀行協会から届いた。これは詐欺ではないのか。
- 1年前にヤミ金から借入れ、返済する代わりに通帳を渡すように言われ、その口座が不正取引に利用された。口座凍結されたうえ、新規に口座を開設できなくなっているが、一生涯、口座を持つことはできないのか。
- 外国為替法令のことで聞きたい。居住性の判定基準を示した法令があると聞いたが、どういう法令なのか。

 **チェックポイント**

改元に関連する相談が寄せられた。

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		
	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比
預金業務	660	21.4%	0.0%	304	31.8%	▲ 10.1%	964	23.8%	▲ 3.4%
貸出業務	283	9.2%	▲ 1.0%	178	18.6%	7.2%	461	11.4%	2.0%
内国為替業務	180	5.8%	5.9%	32	3.3%	23.1%	212	5.2%	8.2%
手形交換	151	4.9%	106.8%	7	0.7%	600.0%	158	3.9%	113.5%
外国為替業務	108	3.5%	27.1%	87	9.1%	123.1%	195	4.8%	57.3%
チャネル業務	207	6.7%	3.0%	94	9.8%	2.2%	301	7.4%	2.7%
証券業務(窓販)	16	0.5%	▲ 11.1%	62	6.5%	▲ 29.5%	78	1.9%	▲ 26.4%
保険業務(窓販)	22	0.7%	22.2%	57	6.0%	▲ 23.0%	79	2.0%	▲ 14.1%
デリバティブ業務	3	0.1%	200.0%	5	0.5%	400.0%	8	0.2%	300.0%
その他の銀行業務	135	4.4%	26.2%	46	4.8%	▲ 2.1%	181	4.5%	17.5%
加入銀行	469	15.2%	1.3%	34	3.6%	▲ 2.9%	503	12.4%	1.0%
銀行協会	329	10.7%	▲ 15.6%	-	-	-	329	8.1%	▲ 15.6%
その他	526	17.0%	▲ 23.0%	51	5.3%	▲ 23.9%	577	14.3%	▲ 23.1%
加入銀行以外の金融機関	172	5.6%	1.8%	-	-	-	172	4.3%	1.8%
金融犯罪関連	263	8.5%	▲ 38.8%	42	4.4%	▲ 2.3%	305	7.5%	▲ 35.5%
合計	3,089	100.0%	▲ 2.1%	957	100.0%	▲ 1.7%	4,046	100.0%	▲ 2.0%

(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)

	2018年度 第1 四半期	2018年度 第2 四半期	2018年度 第3 四半期	2018年度 第4 四半期	2019年度 第1 四半期
苦情受付件数	892	949	998	974	957
苦情処理手続受付件数	273	271	244	265	279

(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)

	2018年度 第1四半期	2018年度 第2四半期	2018年度 第3四半期	2018年度 第4四半期	2019年度 第1四半期
当四半期中終結件数	283	267	255	251	284
解決	184	178	165	148	190
紛争解決手続を案内	56	59	60	62	67
(うち実際に紛争解決手続 に移行したもの)(注)	45	35	45	38	37
銀行が対応をし尽くし、これ以上対 応はできない	35	21	16	24	24
取下げ	6	5	10	11	1
申出人と連絡取れず	2	4	4	6	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	121
1月以上～3月未満	90
3月以上～6月未満	53
6月以上	20
計	284

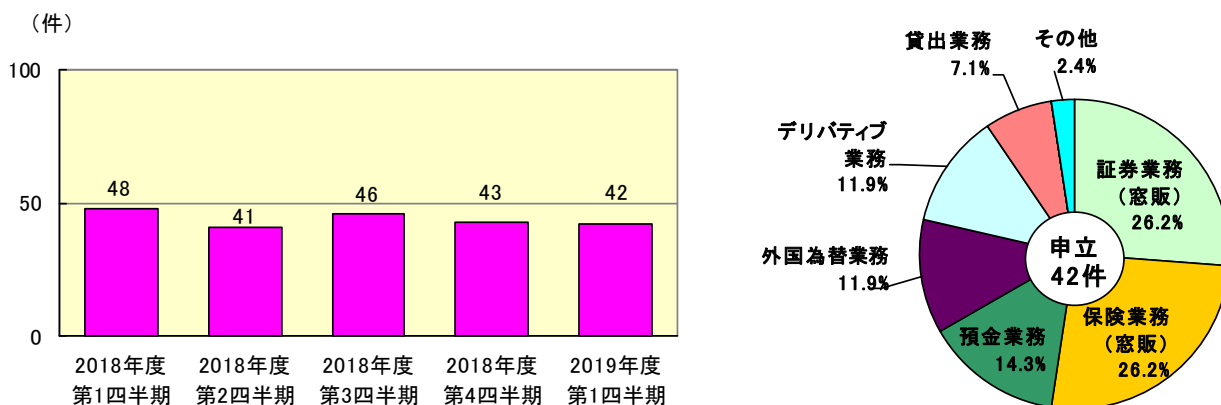
(注) 図表6は、苦情申出の受付から、図表5の終結事由に該当するものとして相手方銀行から苦情対応終了の報告を受けるまでの所要期間を示している。

Ⅱ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

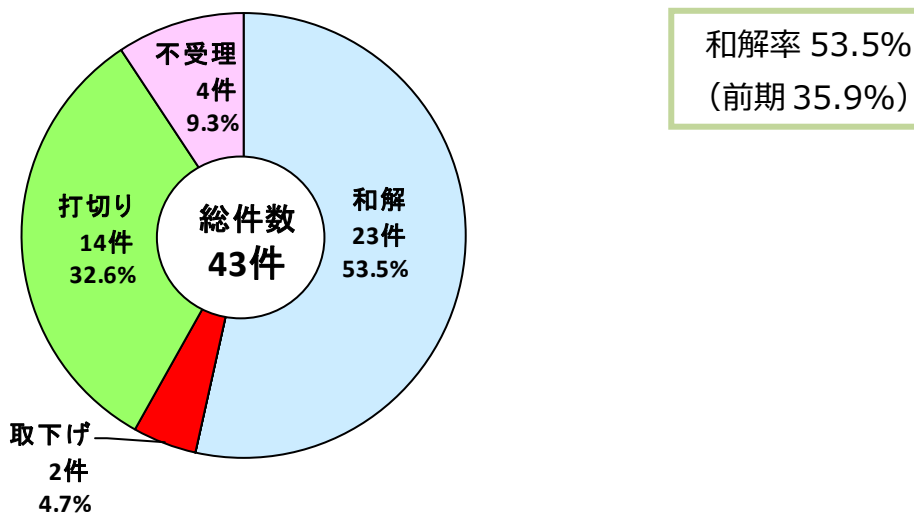
1. 概況

- ・新規申立件数は **42 件** (前期比▲1 件)。投資信託を中心とした**証券業務(窓販)** および外貨建て保険を中心とした**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 17.6 ポイント増の 53.5%。

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42件(前期比▲2.3%)。
- 証券業務と保険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(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		6	14.3%	200.0%
貸出業務		3	7.1%	▲ 50.0%
内国為替業務		0	0.0%	-
手形交換		0	0.0%	-
外国為替業務		5	11.9%	66.7%
	外貨預金等	4	9.5%	33.3%
チャンネル業務		0	0.0%	▲ 100.0%
証券業務(窓販)		11	26.2%	▲ 38.9%
	投資信託	10	23.8%	▲ 33.3%
保険業務(窓販)		11	26.2%	10.0%
デリバティブ業務		5	11.9%	-
	為替デリバティブ	5	11.9%	-
その他の銀行業務		0	0.0%	▲ 100.0%
加入銀行		0	0.0%	-
その他		1	2.4%	-
合 計		42	100.0%	▲ 2.3%

(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(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	5	3	2	0	0	0	1	6
貸出業務	3	2	0	1	0	0	0	3
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	5	0	1	2	2	0	0	5
	外貨預金等	4	0	1	1	2	0	4
チャンネル業務	0	0	0	0	0	0	0	0
証券業務(窓販)	11	2	1	6	2	0	0	11
	投資信託	10	1	1	6	2	0	10
保険業務(窓販)	11	5	1	4	1	0	0	11
デリバティブ業務	0	0	0	0	0	0	5	5
	為替デリバティブ	0	0	0	0	0	5	5
その他の銀行業務	0	0	0	0	0	0	0	0
加入銀行	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	1	1	0	0	0	0	0	1
合 計	36	13	5	13	5	0	6	42
構成比	85.7	31.0	11.9	31.0	11.9	0.0	14.3	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)

	2018年度 第1 四半期	2018年度 第2 四半期	2018年度 第3 四半期	2018年度 第4 四半期	2019年度 第1 四半期	(参考) 2018年度
当四半期中終結件数	28	44	41	39	43	152
あっせん案の提示後、和解	12	12	15	14	23	53
特別調停案の提示後、和解	0	0	0	0	0	0
あっせん案不受諾	1	0	0	0	0	1
特別調停案不受諾	0	0	0	0	0	0
申立人の申立て取下げ	0	4	0	1	2	5
紛争解決手続の打ち切り	11	17	18	15	14	61
適格性審査による不受理	4	11	8	9	4	32

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
当年度中終結件数	5	4	0	0	1	0	20	12	1	0	0	0	43
あっせん案の提示後、和解	1	2	0	0	1	0	13	6	0	0	0	0	23
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	2	0	0	0	0	0	2
紛争解決手続の打ち切り	1	1	0	0	0	0	5	6	1	0	0	0	14
適格性審査による不受理	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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
審査承認を受けていたのに融資が実行されなかった住宅ローンに係る損害賠償請求	経営方針	27条1項(6)
払戻しを拒絶された預金の払戻請求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項(5)
不十分な確認手続で名義人に許可なく払戻しされた預金の返還要求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項(5)
説明不十分で預入させられた普通預金に係る損害賠償請求	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	12
6月以上	27
計	43

※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	15
6月以上	9
計	24

※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、本件商品を購入した際、B銀行担当者から、本件商品を購入すれば運用中の投資一任契約で生じている含み損を取り戻せるとの説明を受け購入したが、実際には元本割れが発生したことから、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、投資一任契約の含み損を取り戻すことができるかもしれないと誤解を与える可能性のある発言をしたことが適切であったのか、また、投資一任契約を一部解約して本件商品を購入することのメリット・デメリットについて説明が十分になされていたの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、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変額個人年金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、中途解約しなければ10年経過後に円貨で一定の利益が得られる商品であると説明を受け購入したが、実際には元本割れが発生したことから、B銀行に対し解約時に生じる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さんが本件商品の元本割れリスクについて十分に理解できるだけの説明がなされていたか疑問が残ること、Aさんのリスク資産比率の検証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、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

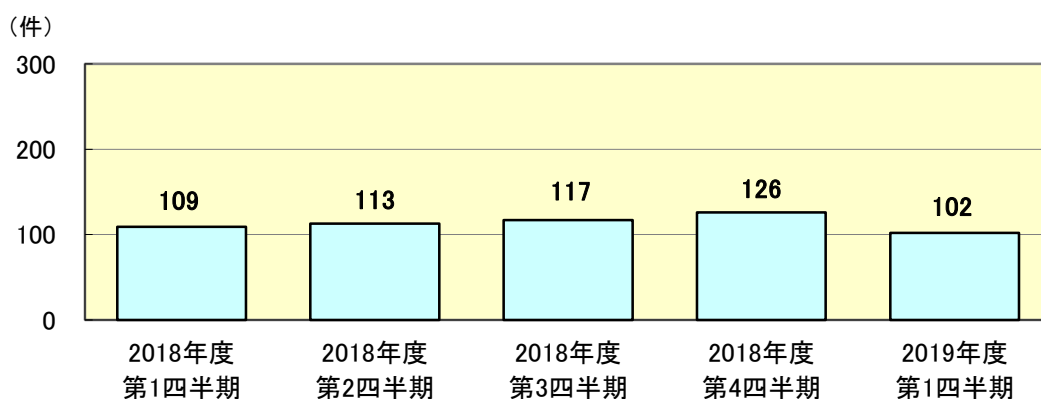
前期に引き続き、投資信託および保険に関する事案が多くを占めた。

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

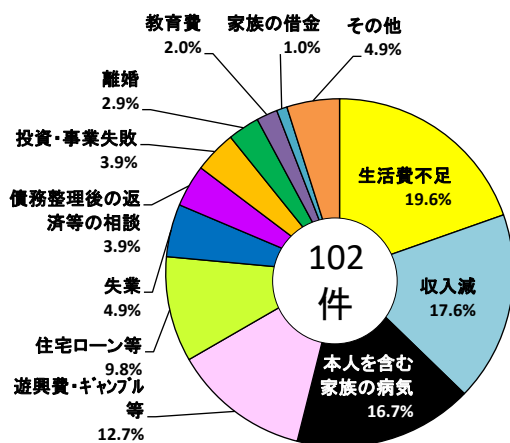
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施しているほか、中小企業向け融資に関する相談、カードローンに関する相談を受け付ける専用の窓口を設けている。

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	49	44.5%
法テラス(民事法律扶助)を紹介	17	15.5%
銀行へ取次ぎ	11	10.0%
弁護士会を紹介	8	7.3%
銀行を紹介	6	5.5%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	5	4.5%
個人信用情報機関を紹介	4	3.6%
住宅金融支援機構を紹介	4	3.6%
ギャンブル等依存症関係機関を紹介	1	0.9%
その他	5	4.5%
合計	110	100.0%

(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。

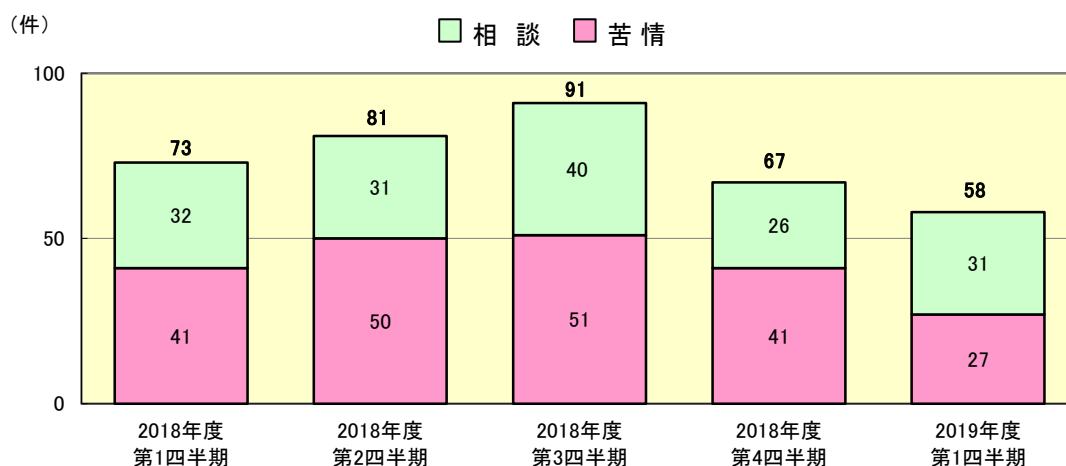
○ 当四半期の主なカウンセリング事例

<p>生活費不足</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 独身の時に生活費が足りず、借入れをした。それが未だに残っている。夫にはこの借り入れのことは知られたくない。返済を楽にするために一本化できないか。 ○ 障害年金だけでは足りず、生活費としてカードローンを利用した。突然、代位弁済の通知が届いた。どうすればよいか。
<p>収入減</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 定年退職し、収入が減った。銀行3行から借りたカードローンの返済が厳しい。おまとめローンを利用できないか。
<p>本人を含む 家族の病気</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 母の看病で半日しか働けず、父の相続財産で何とか生活してきた。今後は母の年金と合わせて10万円足らずで生活しなくてはならない。生活保護は受給したくない。どうすればよいか。 ○ 夫が病気になって施設に入院している。費用が嵩むうえ、自分の給与も10万円以上減ってしまったので、カードローンの返済ができない。どうすればよいか。
<p>遊興費・ ギャンブル等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 父はギャンブル依存症に近い状態で、年金が振り込まれるとすぐに使ってしまう。父の取引銀行にキャッシュカードによる払戻を止めることができないか相談をしたが、本人からの申出でないと応じられないと言われた。どうすればよいか。
<p>住宅ローン</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 私の実父と夫が二世帯住宅ローンを組んでいた。夫と離婚し、実父は完済したが、元夫は残債務を返済せず家から出て行った。元夫の住宅ローンを私が引き継ぐことは可能か。
<p>失 業</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 昨日、勤務先が倒産した。仕事が見つからず収入がなくなり、返済できなくなった場合、どうすればよいか。

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16件、「銀行対応・その他」に関するものが14件、「与信管理・回収」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)



○ 当四半期の主な相談事例

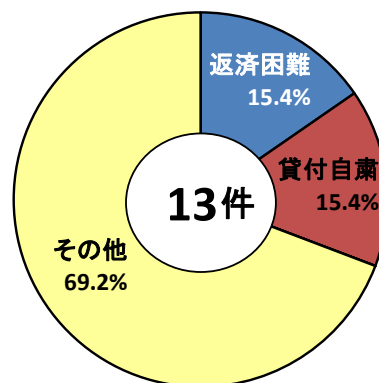
担保・保証・金利等	○ 既に代表取締役が連帯保証人となっているが、追加で保証人を要求されている。これは経営者保証ガイドラインに違反するのではないか。
銀行対応・その他	○ 運転資金を借り入れている銀行に、積立預金の解約を申し出たところ、用途理由などを尋ねられ難色を示された。さらに今後は、積立預金を担保にしてほしいとの要請を受けた。こういう要請は断ってもよいか。
与信管理・回収	○ 銀行からの借入れがあるなか、税金の滞納により預金が差し押さえられ、口座を止められた。税金は既に納付したが、口座を復活するには事業計画書の提出が必要と言われていた。多忙な中で作成している余裕もなく、口座からの支払いもできない。どうすればよいか。
返済条件の変更	○ 業績低迷により、約2年前から条件変更をしてもらっている。ようやく資金の余裕が出てきたので、短期借入は全額返済し、長期借入については元の約定返済に戻したいと思っているが、可能だろうか。

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13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	2	15.4%
貸付自粛	2	15.4%
情報開示	0	0.0%
過払金請求	0	0.0%
その他	9	69.2%
合計	13	100.0%

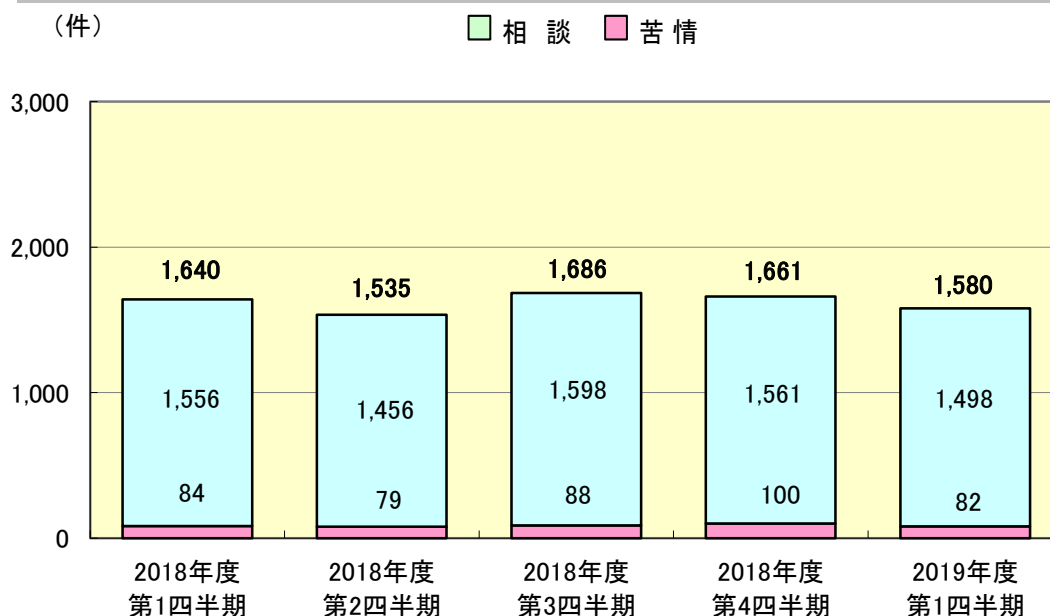


(注) カードローンについての主な事例は、p. 8（苦情事例）およびp. 23（カウンセリング事例）を参照。

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	248	16.6%	12.7%	3	3.7%	▲ 25.0%	251	15.9%	12.1%
銀行協会	104	6.9%	4.0%	-	-	-	104	6.6%	4.0%
預金業務	454	30.3%	▲ 8.1%	35	42.7%	▲ 10.3%	489	30.9%	▲ 8.3%
貸出業務	186	12.4%	▲ 12.3%	14	17.1%	▲ 33.3%	200	12.7%	▲ 14.2%
内国為替業務	52	3.5%	26.8%	5	6.1%	0.0%	57	3.6%	23.9%
手形交換	80	5.3%	▲ 5.9%	1	1.2%	-	81	5.1%	▲ 4.7%
外国為替業務	53	3.5%	60.6%	2	2.4%	0.0%	55	3.5%	57.1%
チャネル業務	44	2.9%	15.8%	5	6.1%	▲ 16.7%	49	3.1%	11.4%
証券業務(窓販)	19	1.3%	▲ 17.4%	4	4.9%	▲ 71.4%	23	1.5%	▲ 37.8%
保険業務(窓販)	11	0.7%	22.2%	5	6.1%	66.7%	16	1.0%	33.3%
デリバティブ業務	0	0.0%	-	0	0.0%	-	0	0.0%	-
その他の銀行業務	62	4.1%	▲ 12.7%	5	6.1%	25.0%	67	4.2%	▲ 10.7%
その他	185	12.3%	▲ 21.3%	3	3.7%	50.0%	188	11.9%	▲ 20.7%
合計	1,498	100.0%	▲ 4.0%	82	100.0%	▲ 18.0%	1,580	100.0%	▲ 4.9%

※大阪銀行協会で行っているカウンセリングサービスは、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25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。

2019年度の第1回目は、以下のとおり開催した。

1. 日時・場所

2019年7月4日(木) 午前9時57分～11時58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) 連絡事項(「あっせん委員会運営懇談会運営規定」の一部改正)

(2) 付議事項(あっせん委員の選任および再任)

新たにあっせん委員4名(消費者問題専門家委員2名および金融業務等に係る有識者委員2名)の選任、および2019年9月または10月に2年の任期満了となるあっせん委員6名の再任について諮り、了承を得た。

(3) 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 消費生活センター、生命保険協会裁定審査会との情報交換会の様様
- ③ 相談員の研修実施状況
- ④ 紛争解決等業務に対する異議の受付状況
- ⑤ 利用者アンケートの実施状況

- ⑥ 第 18、19 回金融 ADR 連絡協議会、第 56、57 回金融トラブル連絡調整協議会の模様
- 利用者アンケートの結果について
- ・ 利用者アンケートの結果は、前年度に比べ、若干ではあるが肯定的な回答の割合が減少している。市況やあっせんの和解率の影響等もあり、必ずしも全国銀行協会相談室やあっせん委員会の問題であるとはいえないが、今後もアンケート結果の動向は注視しつつ運営してほしい。
- 生命保険に関する苦情の増加について
- ・ 外貨建て保険をはじめとした生命保険に関する苦情が増加しており、指定 ADR 機関として、加入銀行へのフィードバックは様々な形で行っていると思われるが、業界団体として、商品を組成している生命保険業界との連携を強めることにより、説明内容や資料の改善に努めてもらいたい。
- 外国為替業務に関する苦情・相談の増加について
- ・ マネー・ローンダリング/テロ資金供与防止対策（マネロン対策）の強化は国際的な流れであり、それに伴う金融機関の対応強化はやむをえないと考えるが、多くの利用者には未だ認識されていないと思う。認識が広がるまでの間、全国銀行協会としてもマネロン対策の強化に伴う金融機関の対応等について広く周知を行っていくことで、苦情や相談も減ってくるのではないかと。
- 生命保険の紛争事案につき継続保有を認めつつ解決金で和解を図る方策について
- ・ そうした和解案も選択肢の一つと認識しており、あっせん委員会での実績もあるが、満期まで保有した場合には損失が発生しないという商品もあるので、顧客のモラル・ハザードの誘発防止の観点からすると、この解決方策が相当でない商品があることも考えておく必要がある。
 - ・ 契約を継続することから終局的な解決とならず、清算条項があったとしても、後日改めてトラブルになる可能性があることも考慮する必要がある。
- リスク商品に係る販売チャネルの違いと ADR 機関による解決のあり方について
- ・ 投資信託や生命保険などは、購入したチャネルや申立て先の ADR 機関によりあっせん結果は異なりうるが、そのことにより ADR 機関同士の競争が促され、その結果、よりよい紛争解決方策の工夫等につながることに期待したい。
 - ・ 同じリスク商品であっても、販売者が異なることで販売時の説明のレベル感が異なる可能性もある。また、金融 ADR 機関以外にも ADR 機関はあるが、それぞれの知見によって審議し結果を出せばよく、その結果は、異なるものであってもよいのではないかと。

(4) 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 不調事案
- ② 特徴的な事案
- ③ 高齢者および障がい者等への対応状況
- ④ 申立人の判断能力に疑義があるとして成年後見制度の利用を提案した事案

○ 経済的損失の考え方について

- ・ ADR における「経済的損失」については、単に顧客の積極損害に限定する必要はなく、銀行の顧客対応の不適切の問題や誤解を招く商品広告問題等につき、銀行が業務遂行レベルを向上させる一助になったという点も含めて評価することとし、和解金の額に反映させるという方法も選択肢としてよいと思われる。
- ・ ADR 機関が消費者に求められる役割として、適切に話を聞いてくれること、ルールに則り適切にトラブルを解決してくれること、というものがあると思う。少額の申立て事案であっても、改めてこうした点を意識して運営していただきたい。
- ・ ADR 機関においては、金融機関へのフィードバックが重要であり、銀行の顧客対応の不適切や誤解を招く商品広告問題等によって生じる紛争事案などは、他の銀行にとって前例となり得るものであるから、そのことが伝わるよう工夫して還元いただきたい。

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)