

**全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況
(2023年度第1四半期)**

2023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2023年度第1四半期（2023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	11
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	16
IV. 各地銀行協会における相談・苦情の受付状況	18
V. 主な事例	19

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

4,537 件（前期比 175 件増（+ 4.0%）、前年同期比 36 件増（+ 0.8%））（図表 1 参照）。

② 苦情件数

998 件（前期比 23 件増（+ 2.4%））。

業務分類別では、「預金業務」（339 件（34.0%））、「貸出業務」（156 件（15.6%））、「チャネル業務」（101 件（10.1%））、「加入銀行」（62 件（6.2%））の順（図表 2・3 参照）。

③ 相談件数

3,539 件（前期比 152 件増（+ 4.5%））。

業務分類別では、「預金業務」（635 件（17.9%））、「加入銀行」（418 件（11.8%））、「チャネル業務」（267 件（7.5%））、「貸出業務」（257 件（7.3%））の順（図表 2・3 参照）。

④ リスク性商品の苦情

「証券業務（窓販）」は前期比で減少（58 件（前期比▲ 28.4%））。

「保険業務（窓販）」は前期比で減少（10 件（前期比▲ 52.4%））。

⑤ 外国為替業務（海外送金）に関する苦情

個人顧客・法人顧客に関わらず、着金しているにもかかわらず入金してくれない、エビデンスを求められているが提出するのが負担である、といった、海外送金に伴う苦情が前期に続き寄せられた。

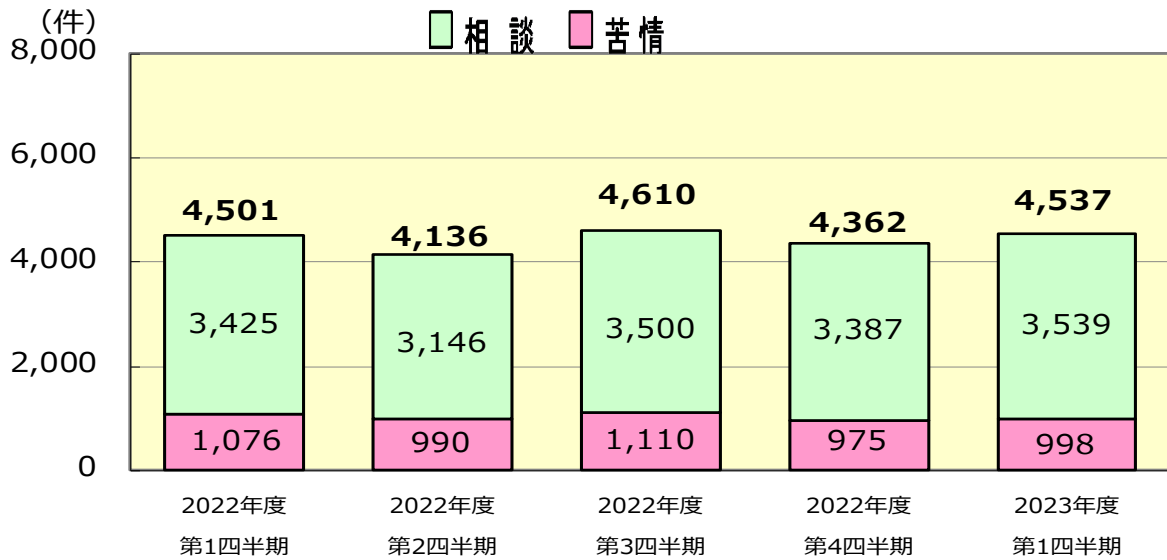
⑥ 取引目的等の確認書面に関する苦情・相談

銀行から送付された取引目的・職業等に関する確認書面について、提出すること自体に対する苦情、記入方法についての相談が、業態を問わず多数の銀行の顧客から継続して寄せられた（業務分類「その他」の「金融関連業法等」）。

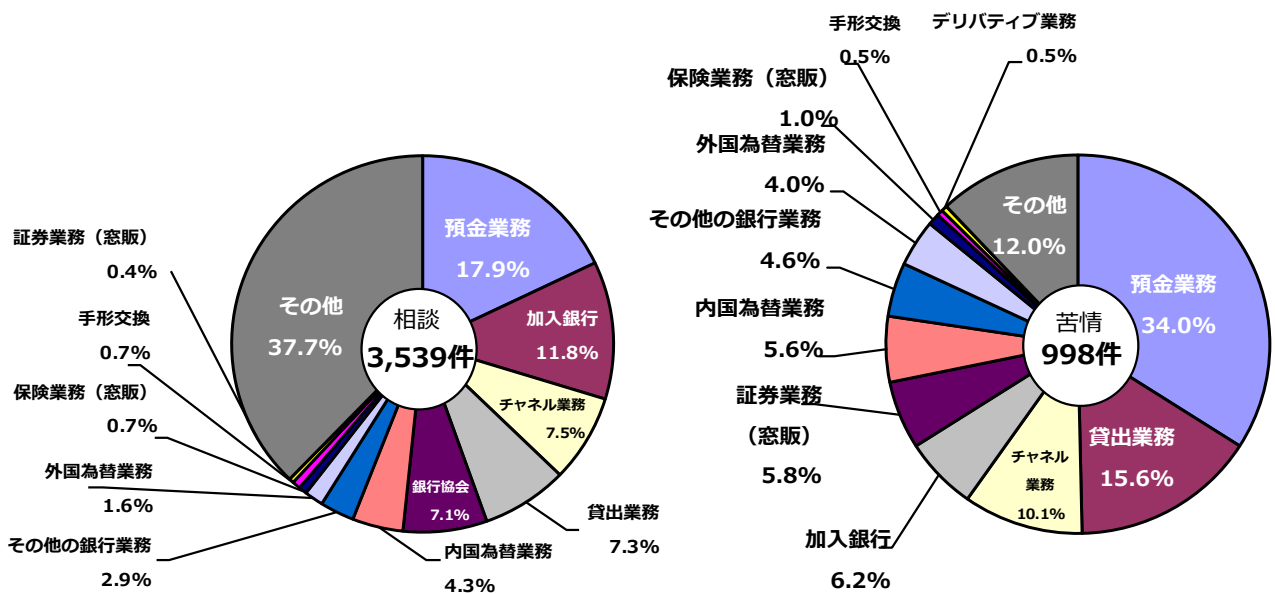
⑦ 金融犯罪関連に関する苦情・相談

振り込め詐欺・なりすまし詐欺の被害等に遭ったことに関する相談、被害に遭った際の銀行の補償等の対応に関する苦情が多く寄せられた（業務分類「その他」の「金融犯罪関連」）。

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、金融関連業法等、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) 業務別分類の内訳は資料1参照。

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	前期増減	前期比	構成比	前期増減	前期比	構成比	前期増減	前期比			
預金業務	635	17.9%	20	3.3%	339	34.0%	16	5.0%	974	21.5%	36	3.8%
貸出業務	257	7.3%	1	0.4%	156	15.6%	22	16.4%	413	9.1%	23	5.9%
内国為替業務	152	4.3%	12	8.6%	56	5.6%	16	40.0%	208	4.6%	28	15.6%
手形交換	24	0.7%	▲6	▲20.0%	5	0.5%	1	25.0%	29	0.6%	▲5	▲14.7%
外国為替業務	57	1.6%	▲13	▲18.6%	40	4.0%	3	8.1%	97	2.1%	▲10	▲9.3%
チャネル業務	267	7.5%	2	0.8%	101	10.1%	7	7.4%	368	8.1%	9	2.5%
証券業務(窓販)	13	0.4%	▲5	▲27.8%	58	5.8%	▲23	▲28.4%	71	1.6%	▲28	▲28.3%
保険業務(窓販)	26	0.7%	6	30.0%	10	1.0%	▲11	▲52.4%	36	0.8%	▲5	▲12.2%
デリバティブ業務	1	0.0%	▲2	▲66.7%	5	0.5%	4	400.0%	6	0.1%	2	50.0%
その他の銀行業務	101	2.9%	▲12	▲10.6%	46	4.6%	▲7	▲13.2%	147	3.2%	▲19	▲11.4%
加入銀行	418	11.8%	34	8.9%	62	6.2%	▲1	▲1.6%	480	10.6%	33	7.4%
銀行協会	253	7.1%	▲19	▲7.0%	-	-	-	-	253	5.6%	▲19	▲7.0%
その他	1,335	37.7%	134	11.2%	120	12.0%	▲4	▲3.2%	1,455	32.1%	130	9.8%
加入銀行以外の金融機関	276	7.8%	117	73.6%	-	-	-	-	276	6.1%	117	73.6%
金融犯罪関連	257	7.3%	55	27.2%	53	5.3%	12	29.3%	310	6.8%	67	27.6%
金融関連業法等	724	20.5%	▲39	▲5.1%	59	5.9%	▲19	▲24.4%	783	17.3%	▲58	▲6.9%
合計	3,539	100.0%	152	4.5%	998	100.0%	23	2.4%	4,537	100.0%	175	4.0%

（注）コンサルティ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相談窓口、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 相談・苦情の受付方法別件数（当四半期）

（単位：件）

	相談	苦情	相談・苦情合計
電話	3,461	831	4,292
来所・面談	0	0	0
文書	5	18	23
ウェブサイト	73	149	222
計	3,539	998	4,537

（注）「ウェブサイト」は、全銀協相談室ウェブサイトの「相談・苦情受付フォーム」等への書込み。

図表5 苦情処理手続受付件数の推移（四半期別）

	2022年度 第1 四半期	2022年度 第2 四半期	2022年度 第3 四半期	2022年度 第4 四半期	2023年度 第1 四半期
苦情受付件数	1,076	990	1,110	975	998
苦情処理手続受付件数	257	237	295	224	259

(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6 苦情処理手続が終結した件数の推移（四半期別）

(単位: 件)

	2022年度 第1四半期	2022年度 第2四半期	2022年度 第3四半期	2022年度 第4四半期	2023年度 第1四半期
当四半期中終結件数	237	223	290	233	250
解決	175	173	217	185	190
紛争解決手続を案内	27	27	33	27	35
(うち実際に紛争解決手続に移 行したもの)(注)	21	19	24	17	28
銀行が対応をし尽くし、これ以上対応 はできない	31	22	27	13	21
取下げ	2	1	6	1	1
申出人と連絡取れず	2	0	7	6	3
苦情処理手続に不応諾	0	0	0	0	0
移送	0	0	0	1	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8、10)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7 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	173
1月以上～3月未満	37
3月以上～6月未満	33
6月以上	7
計	250

(注) 図表7は、苦情申出の受付から、図表6の終結事由(移送を除く)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。

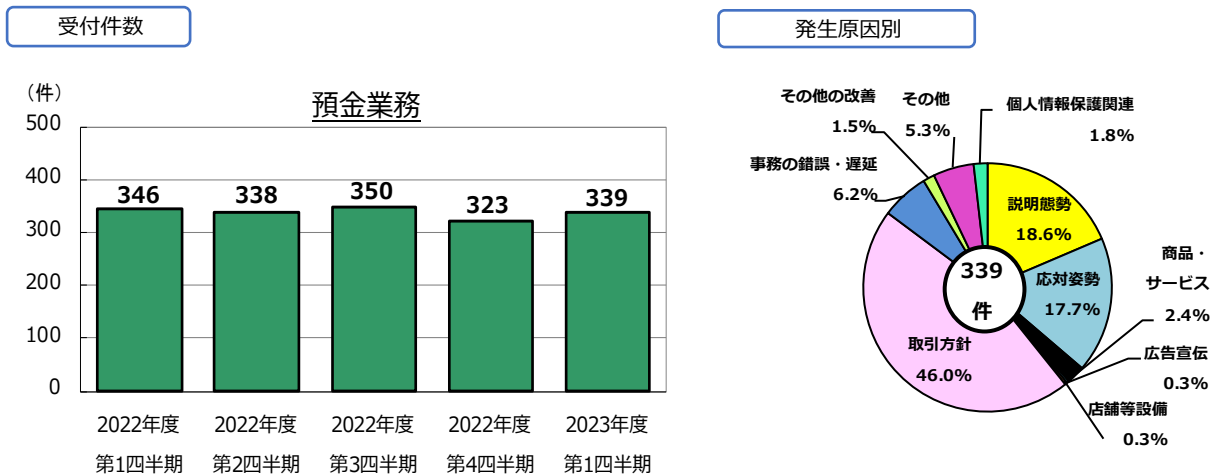
2. 苦情の受付状況

- 当四半期の苦情件数は、**998件（前期比+2.4%）**。
- 業務分類別では、「預金業務」、「貸出業務」の割合が全体の約5割を占めている。

（1）業務分類別の受付状況

預金業務…339件（前期比+5.0%）

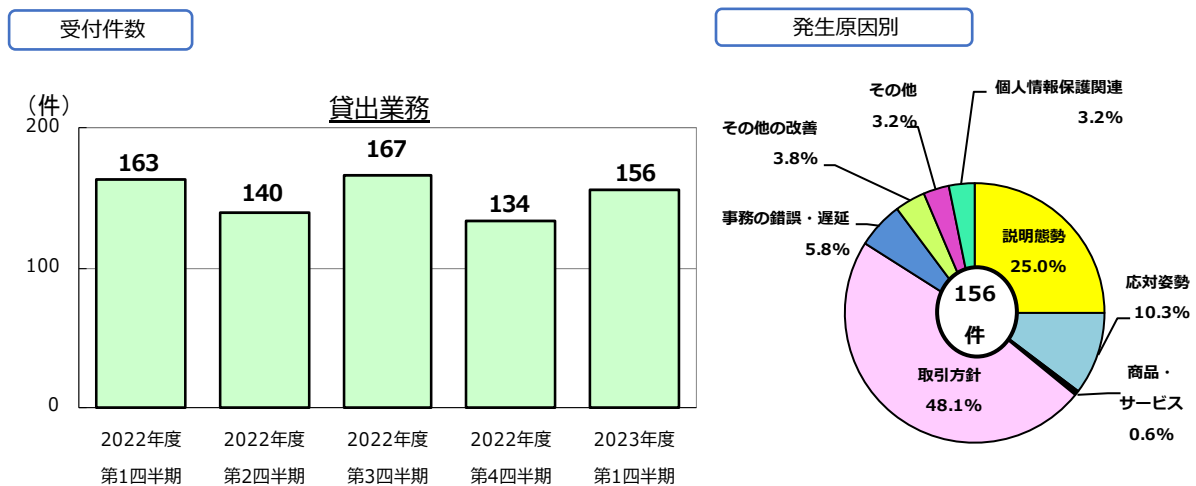
- 苦情件数は、前期に比して増加した。
- 業務分類別では、口座解約・払戻し、口座開設、相続に関する苦情が全体の約7割を占めた。預金の払戻しに関しては、預金口座の凍結・強制解約に対する不満、解約・払戻し時の本人確認書類や名義人本人の意向確認方法、資金使途の確認に対する不満、高齢や病気等により銀行に出向くことができない預金者や、認知症の預金者等に代わり、家族による預金の払戻手続きの謝絶に対する不満、といった苦情が寄せられた。
- 発生原因別では、取引方針に関するものが約5割であった。



（注）発生原因別の内訳は資料2参照。

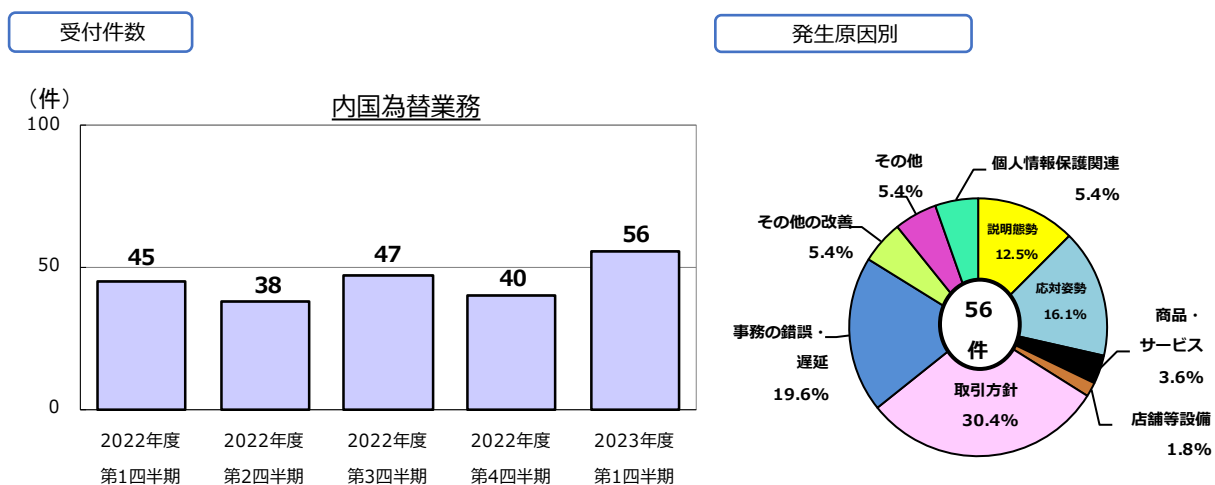
貸出業務…156件（前期比+16.4%）

- 苦情件数は、前期に比して増加した。
- 業務分類別では、住宅ローン、事業資金、消費者ローンに関する苦情が全体の約8割を占めた。
- 発生原因別では、取引方針に関するものが約5割であった。



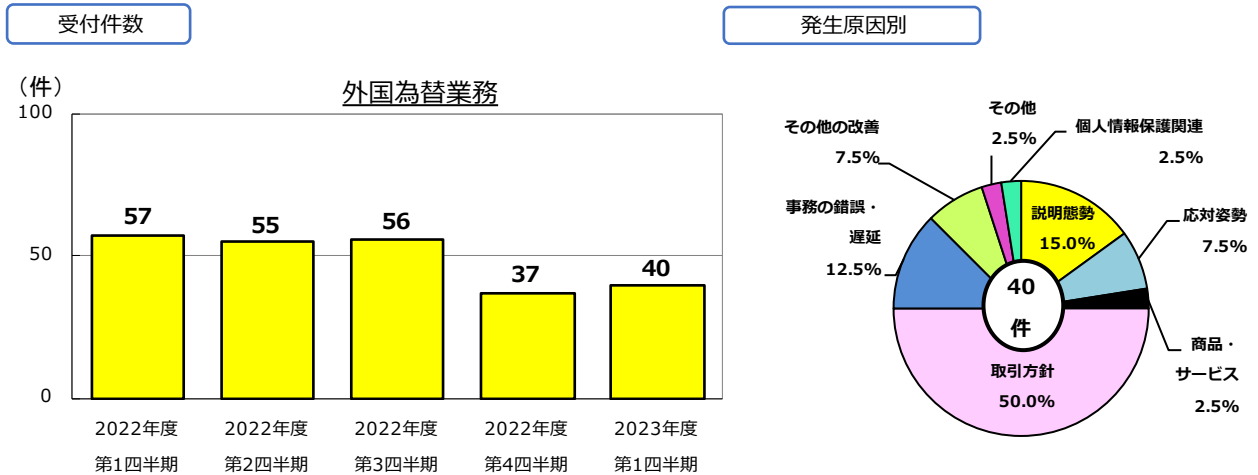
内国為替業務…56件（前期比+40.0%）

- 苦情件数は、前期に比して増加した。
- 業務分類別では、振込・送金に関する苦情が全体の約9割を占め、入金確認ができないことに関して、銀行から明確な回答がないこと、窓口振込手続き時の本人確認書類の提示、取引時確認などへの苦情が寄せられた。



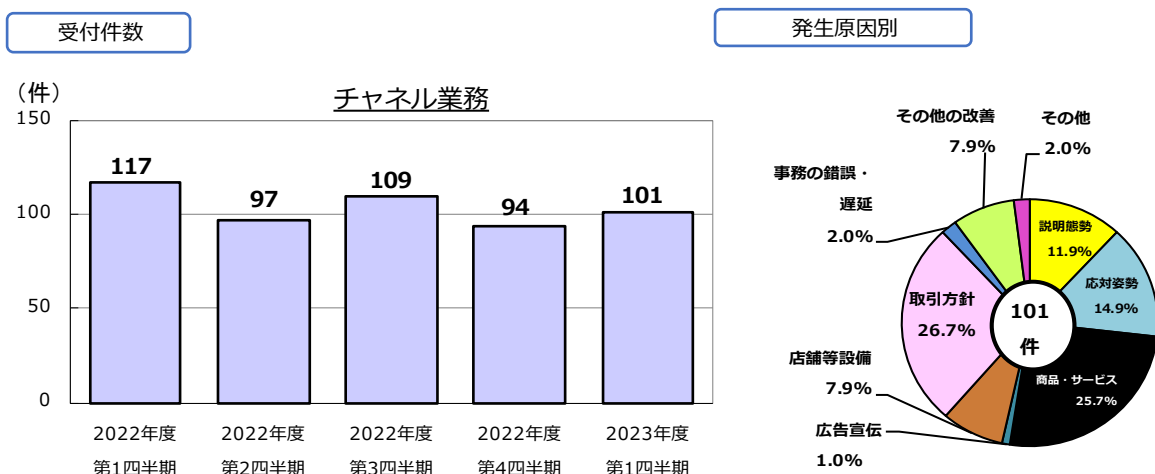
外国為替業務…40件（前期比+ 8.1%）

- 苦情件数は、前期に比して増加した。
- 業務分類別では、海外送金に関する苦情が全体の約7割を占め、着金しない、着金しているにもかかわらず入金してくれない、エビデンスを求められているが提出するのが負担であるといった苦情が引き続き寄せられた。
- 発生原因別では、取引方針に関するものが5割であった。



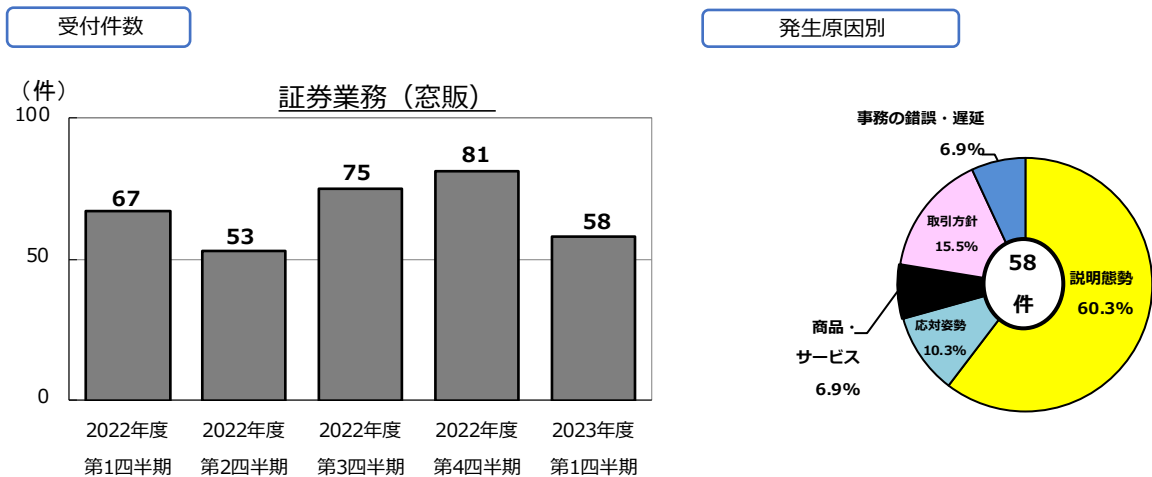
チャネル業務…101件（前期比+ 7.4%）

- 苦情件数は、前期に比して増加した。
- 業務分類別では、CD・ATM取引に関する苦情が全体の約5割を占めた。
- CD・ATM取引については、自分が入出金した金額が残高に反映されていない、磁気不良等によりキャッシュカードを利用できなかった、といった苦情が寄せられた。
- そのほか、インターネット・モバイルバンキング等や、クレジットカード・デビットカード等に関する苦情等が寄せられた。



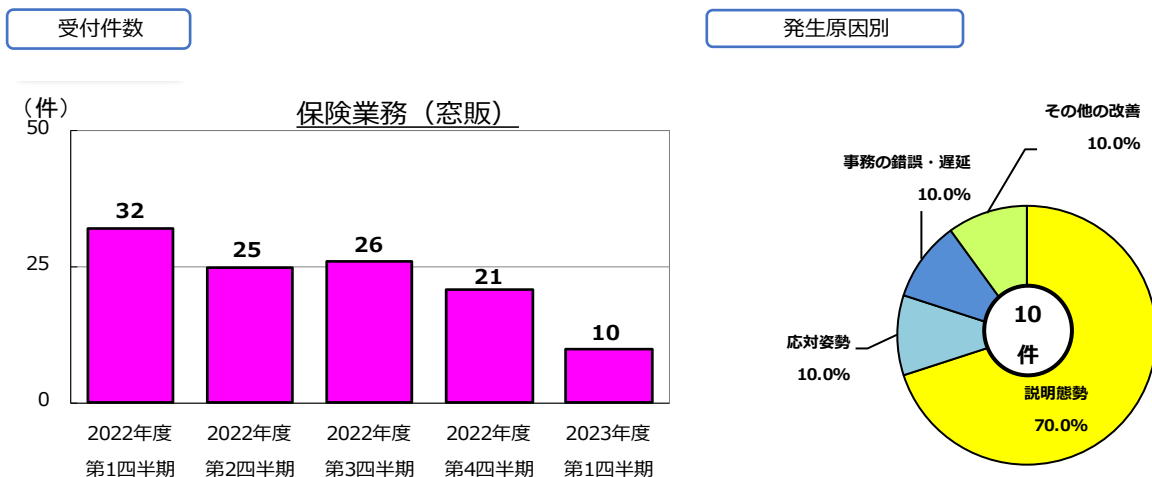
証券業務（窓販）…58件（前期比▲ 28.4%）

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 業務分類別では、投資信託に関する苦情が全体の約6割を占め、投資信託以外では、仕組債やファンドラップに関する苦情が寄せられた。
- 発生原因別では、説明態勢に関するものが約6割であった。



保険業務（窓販）…10件（前期比▲ 52.4%）

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 業務分類別では、生命保険契約に関する苦情が全体の9割を占め、うち外貨建ての保険契約に関する苦情が約6割を占めた。
- 発生原因別では、説明態勢に関するものが7割であった。



デリバティブ業務…5件（前期比+ 400.0%）

- デリバティブ内在預金に関する損失等について苦情が寄せられた。

その他の銀行業務…46件（前期比▲ 13.2%）

- 口座振替に関する苦情が約3割を占めた。

加入銀行…62件（前期比▲ 1.6%）

- 銀行員の応対等に関する苦情が寄せられた。

その他…120件（前期比▲ 3.2%）

- 金融関連業法等と金融犯罪関連の苦情が、その他全体の約9割を占めた。
- 金融関連業法等では、前期に続き、マネー・ローンダリング/テロ資金供与対策に関するガイドラインにもとづき銀行が送付した取引目的・職業等に関する確認書面に関する苦情が、多数の銀行の顧客から寄せられた。
- 金融犯罪関連では、キャッシュカードの盗難・不正払出し、インターネット・バンキングにおける不正送金被害に遭った際の、銀行の補償等の対応に関する不満・苦情が多く寄せられた。

3. 相談の受付状況

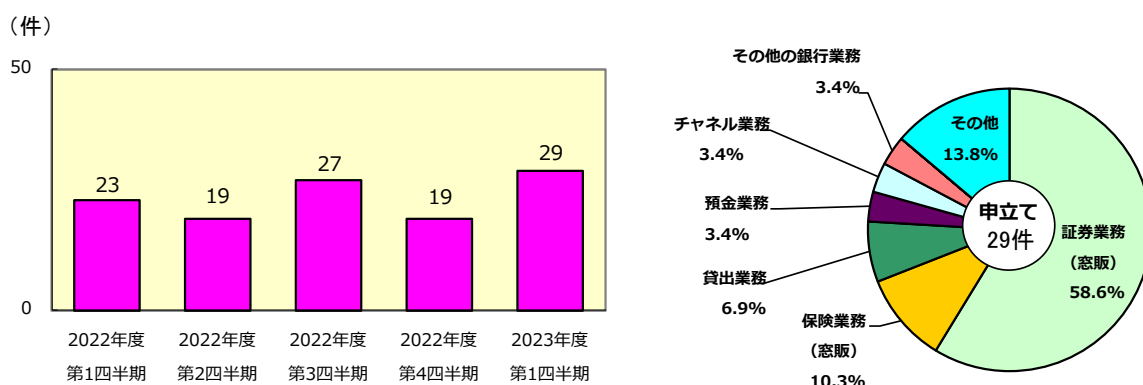
- 当四半期の相談件数は、**3,539 件（前期比+ 4.5%）**。
- 業務分類別では、「預金業務」、「加入銀行」、「チャネル業務」、「貸出業務」、「銀行協会業務」、「内国為替業務」、「その他の銀行業務」の順となった。
- 「預金業務」では、口座解約・払戻し、相続、口座開設に関する相談がそれぞれ約2割を占めた。
- 「貸出業務」では、住宅ローンやカードローンを含む消費者ローンに関する相談、事業資金の相談が寄せられた。
住宅ローンは、リバースモーゲージに関する照会等が寄せられた。
消費者ローンは、新規の借入れを希望する相談や、返済方法等に関する相談が寄せられた。
事業資金は、担保・保証・金利等や与信管理・回収に関する相談が寄せられた。
- 「チャネル業務」に関しては、「インターネット・モバイルバンキング」では操作方法の照会、「CD・ATM取引」ではキャッシュカードが使用できなくなったなどの照会、「カード」ではクレジットカード・デビットカード等の申込みや解約・支払い方法に関する相談が引き続き寄せられた。
- 「その他」の「金融関連業法等」では、マネー・ローンダリング/テロ資金供与対策に関するガイドラインにもとづき銀行が送付した取引目的・職業等に関する確認書面について、具体的な記入方法の照会や、提出義務の有無に関する相談が、業態を問わず多数の銀行の顧客から引き続き寄せられた。
- 「その他」の「金融犯罪関連」では、振り込め詐欺・なりすまし詐欺の被害等に遭ったことや、銀行を騙るフィッシングメール等に関する相談が多く寄せられた。

Ⅱ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

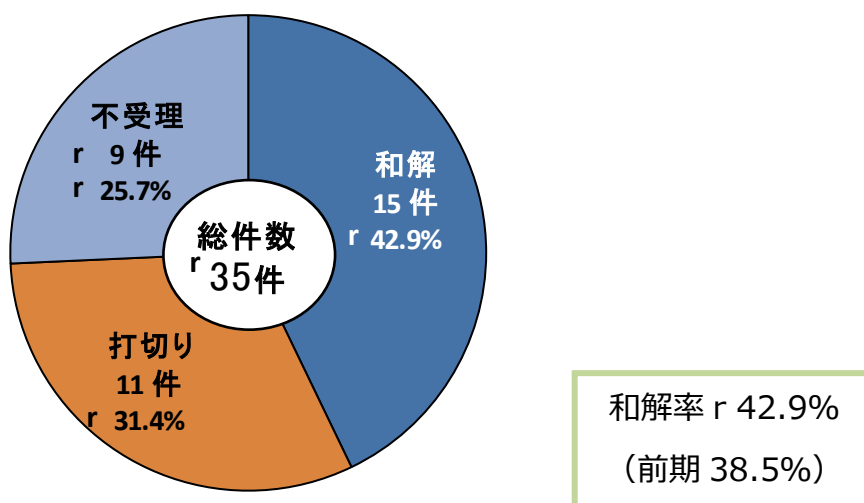
1. 概況

- ・新規申立件数は29件（前期比+10件）。証券業務にかかる申立が約6割、次いでその他（金融犯罪関連）に関する申立が約1割を占めている。
- ・紛争解決手続終結事案における和解率は、前期比+4.4ポイント増の+42.9%。

図表8 あっせんの新規申立ての件数の推移（四半期別）および業務分類別構成比



図表9 紛争解決手続終結件数および和解率（当四半期）



（注）「r」は訂正数字（2024年5月1日）

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、**29件（前期比+ 52.6%）**。
- **証券業務(窓販)にかかるとの割合が約6割、次いでその他（金融犯罪関連）に関する申立てが約1割を占めている。**

図表 10 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	前期増減	前期比
預金業務	1	3.4%	▲ 1	▲ 50.0%
貸出業務	2	6.9%	0	0.0%
内国為替業務	0	0.0%	0	-
手形交換	0	0.0%	0	-
外国為替業務	0	0.0%	0	-
外貨預金等	0	0.0%	0	-
チャネル業務	1	3.4%	0	0.0%
証券業務(窓販)	17	58.6%	7	70.0%
投資信託	7	24.1%	▲ 1	▲ 12.5%
保険業務(窓販)	3	10.3%	1	50.0%
デリバティブ業務	0	0.0%	0	-
為替デリバティブ	0	0.0%	0	-
その他の銀行業務	1	3.4%	0	0.0%
加入銀行	0	0.0%	0	-
その他	4	13.8%	3	300.0%
合 計	29	100.0%	10	52.6%

（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 11 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	1	1	0	0	0	0	0	1
貸出業務	2	2	0	0	0	0	0	2
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	0	0	0	0	0	0	0	0
外貨預金等	0	0	0	0	0	0	0	0
チャネル業務	1	1	0	0	0	0	0	1
証券業務(窓販)	15	8	2	4	1	0	2	17
投資信託	6	3	1	2	0	0	1	7
保険業務(窓販)	3	0	2	0	1	0	0	3
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	0
その他の銀行業務	1	1	0	0	0	0	0	1
加入銀行	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	2	1	1	0	0	0	2	4
合 計	25	14	5	4	2	0	4	29
構成比	86.2	48.3	17.2	13.8	6.9	0.0	13.8	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 12 紛争解決手続が終結した件数の推移（四半期別）

(単位:件)

	2022年度 第1 四半期	2022年度 第2 四半期	2022年度 第3 四半期	2022年度 第4 四半期	2023年度 第1 四半期	(参考)2022 年度
当四半期中終結件数	14	20	21	26	r 35	81
あっせん案の提示後、和解	5	9	14	10	15	38
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	0	1	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	1	0	4	0	5
紛争解決手続の打ち切り	6	4	3	6	11	19
適格性審査による不受理	3	5	4	6	r 9	18

(注)「r」は訂正数字（2024年5月1日）

図表 13 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	国内為替 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 フ業務	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	r 3	10	0	0	2	1	10	4	0	4	0	1	r 35
あっせん案の提示後、和解	0	2	0	0	1	0	7	2	0	3	0	0	15
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	0	0	0	0	0	0	0
紛争解決手続の打ち切り	0	6	0	0	1	0	2	2	0	0	0	0	11
適格性審査による不受理	r 3	2	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	r 9

(注)「r」は訂正数字（2024年5月1日）

図表 14 不受理事案とその事由（当四半期）

（不受理件数 r9 件）

申立ての概要	不受理事由	業務規程
特約付団体信用生命保険の適用が受けられなかった住宅ローンについて一部債務免除等の請求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項（5）
A T M機による預金預入れの際に不明となった現金の支払要求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項（5）
r口座名義人でない者によって解約払戻しされた定期預金の返還請求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項（5）
睡眠預金の払戻要求	紛争の核心となる事実認定困難 経営方針	27条1項（5） （6）
不適格な物件に係る住宅ローンの連帯保証の解除請求	紛争の核心となる事実認定困難 申立書の記載内容全体からして失当	27条1項（5） （8）
定期預金の預入れおよび利息金の支払い請求	経営方針	27条1項（6）
不正に引き出された預金に係る損害の補償請求	経営方針	27条1項（6）
ホームページ記載の優遇プログラム条件の解釈の違いにより適用されなかった上位ステージへの移行要求	経営方針	27条1項（6）
税金に係る説明を十分に受けないまま購入させられた外貨建仕組債償還における差引税額の返還の要求	経済的損失なし	27条1項（7）

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等、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

（注）「r」は訂正数字および追加事案（2024年5月1日）

図表 15 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	r 8
3月以上～6月未満	7
6月以上	20
計	r 35

（注）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、紛争解決手続の打ち切りがあったとき、適格性審査による不受理の通知を行ったときなどをいう。

（注）「r」は訂正数字（2024年5月1日）

図表 16 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	4
6月以上	11
計	15

※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。

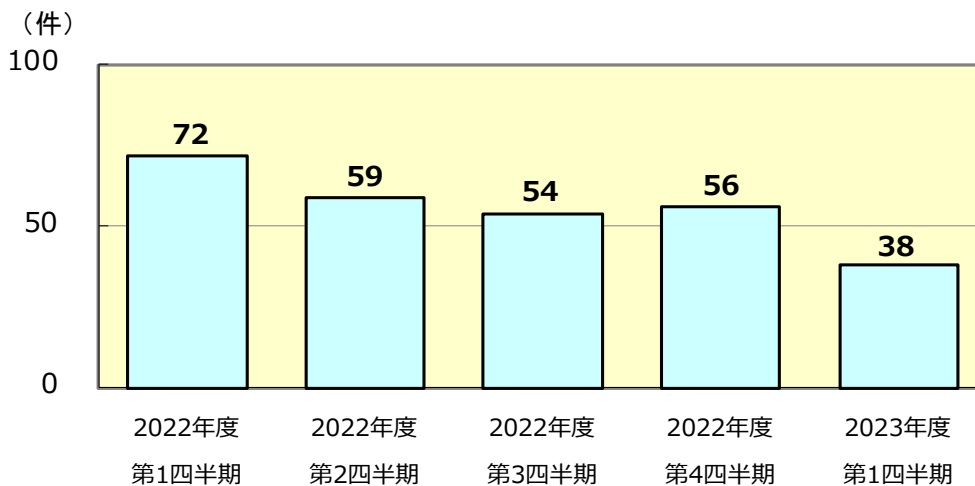
Ⅲ. 全銀協相談室におけるカウンセリングサービス等の実施状況

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。

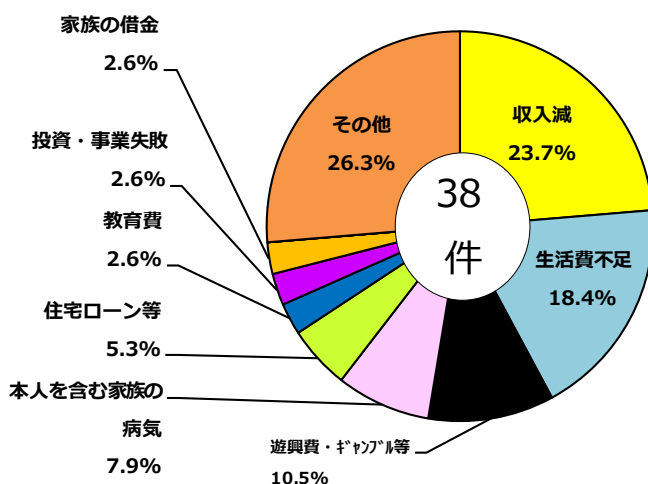
1. カウンセリングサービスの実施状況

当四半期に受け付けた相談は38件であった。

図表 17 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 18 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	18	41.9%
弁護士会を紹介	7	16.3%
銀行へ取次ぎ	5	11.6%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	4	9.3%
銀行を紹介	4	9.3%
個人信用情報機関を紹介	2	4.7%
法テラス（民事法律扶助）を紹介	0	0.0%
住宅金融支援機構を案内	0	0.0%
その他	3	7.0%
合計	43	100.0%

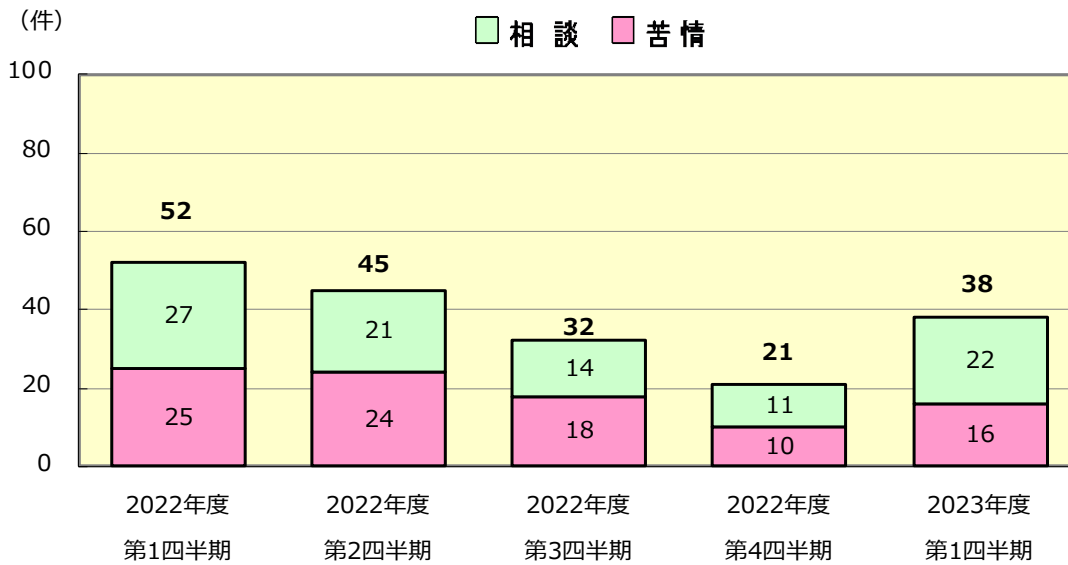
（注）対応結果は、複数の先を案内している場合もあり、合計件数はカウンセリング件数とは一致しない。

2. 中小企業向け融資に関する相談窓口の実施状況

当四半期に受け付けた相談等（苦情を含む）は38件であった。

相談等の主な内容を見ると、「担保・保証・金利等」が9件、「与信管理・回収」が8件、「銀行対応その他」および「新規融資」が6件、「経営・事業相談」が4件、「返済条件の変更等」が2件寄せられた。

図表 19 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）

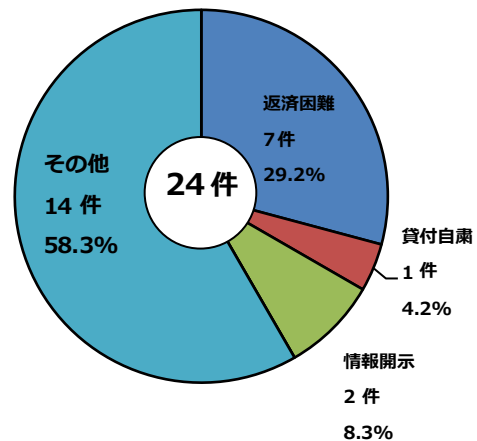


3. カードローン相談・苦情窓口の実施状況

当四半期に受け付けた相談等は24件であった。

図表 20 カードローン相談・苦情窓口 受付状況（当四半期）

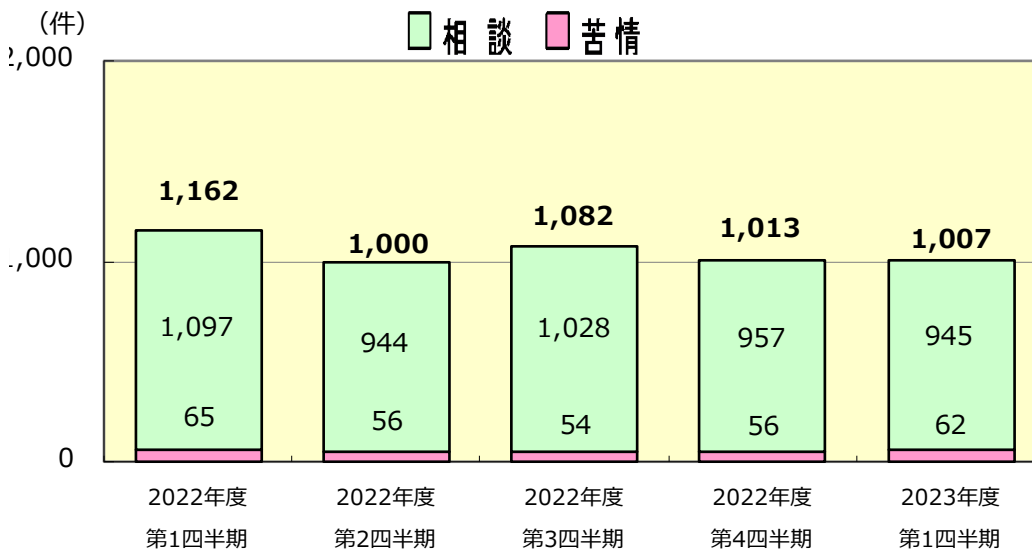
理由	件数	構成比
返済困難	7	29.2%
貸付自粛	1	4.2%
情報開示	2	8.3%
過払金請求	0	0.0%
その他	14	58.3%
合計	24	100.0%



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、当四半期末時点で48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 21 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 22 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				
	構成比	前期比	構成比	前期比	構成比	前期比			
加入銀行	122	12.9%	▲ 11.6%	2	3.2%	0.0%	124	12.3%	▲ 11.4%
銀行協会	24	2.5%	▲ 29.4%	-	-	-	24	2.4%	▲ 29.4%
預金業務	316	33.4%	1.6%	23	37.1%	35.3%	339	33.7%	3.4%
貸出業務	100	10.6%	2.0%	9	14.5%	▲ 52.6%	109	10.8%	▲ 6.8%
内国為替業務	35	3.7%	20.7%	4	6.5%	100.0%	39	3.9%	25.8%
手形交換	11	1.2%	10.0%	1	1.6%	-	12	1.2%	20.0%
外国為替業務	46	4.9%	21.1%	2	3.2%	-	48	4.8%	26.3%
チャネル業務	27	2.9%	50.0%	5	8.1%	66.7%	32	3.2%	52.4%
証券業務(窓販)	17	1.8%	6.3%	6	9.7%	20.0%	23	2.3%	9.5%
保険業務(窓販)	4	0.4%	100.0%	1	1.6%	▲ 50.0%	5	0.5%	25.0%
デリバティブ業務	1	0.1%	▲ 50.0%	0	0.0%	-	1	0.1%	▲ 50.0%
その他の銀行業務	30	3.2%	0.0%	2	3.2%	100.0%	32	3.2%	3.2%
その他	212	22.4%	▲ 8.2%	7	11.3%	40.0%	219	21.7%	▲ 7.2%
合計	945	100.0%	▲ 1.3%	62	100.0%	10.7%	1,007	100.0%	▲ 0.6%

V. 主な事例

1. 当四半期の主な苦情事例（■印：複数あった事例、○印：特徴的な事例）

（1）預金業務

<p>〔預金全般〕</p>	<p>○ 通帳を発行すると手数料がかかるというのはおかしい。</p>
<p>〔口座開設〕</p>	<p>■ 個人口座の開設謝絶、開設手続きへの不満。 - 銀行に預金口座の開設を申し込んだところ、明確な理由の説明もなく謝絶された。 - 銀行に預金口座の開設を申し込んだところ、口座開設理由、他行口座の有無、勤務形態等、過度に質問された。 - ある銀行で2つ目の口座開設を申し込んだが、2つ目という理由で謝絶された。1銀行につき1口座しか保有できないのは不便である。</p>
<p>〔口座解約・払戻し〕</p>	<p>■ 高齢や病気等により預金者が銀行に出向くことができない場合に、家族が払戻手続きをしようとしたが断られた。 - 病気療養中の家族に代わり預金口座の解約・払戻しを申し出たところ、本人を窓口連れてこなければ対応できないと言われた。</p> <p>■ 身に覚えのない払戻しがあるが、対応してもらえなかった。 - 数年前、私の口座から数回に渡り、身に覚えのない払戻しがされていた。払戻請求書を取り寄せたところ、相違している箇所があったが、銀行は十分な説明をしてくれない。</p> <p>■ 解約・払戻時の資金使途の確認に対する不満。 - 店頭で数千万円の現金払戻しを依頼したところ、自分のお金にもかかわらず使途等を執拗に聞かれ、不満である。</p> <p>■ 口座凍結・強制解約に対する不満。 - 事件に巻き込まれ、預金口座が凍結された。警察に凍結口座名義人リストから削除されたことを確認したが、銀行は凍結解除に応じてくれない。</p>
<p>〔相続〕</p>	<p>■ 被相続人の預金払戻しに対する不満。 - 家族が亡くなった直後に、法定相続人ではない親族が故人名義の預金口座から多額の資金を払戻していたことが判明した。銀行の確認手続きに問題があったのではないかと。</p>
<p>〔睡眠預金〕</p>	<p>○ 長年利用していなかった口座が見つかり、再度利用しようとしたところ、解約するしかないと言われ、納得ができない。</p>

（2）貸出業務

<p>〔消費者ローン〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 返済方法等についての不満。 <ul style="list-style-type: none"> －数年前に全額返済するつもりで口座に入金した。しかし、銀行から返済が滞っているとの連絡があり調べてもらったところ、繰上完済されておらず、毎月、約定弁済分が引き落とされ残高不足となっていた。完済されず余計な利息の支払いを続けさせられたことに、納得ができない。
<p>〔事業資金〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行から保証協会付き融資を受けていたが、新型コロナウイルスの影響を受け、返済できなくなり、期限の利益を喪失し、代位弁済された。さらに預金口座も凍結されたが、代位弁済されるのであれば口座を凍結してまで回収する必要があるのか。
<p>〔住宅ローン〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行員から、住宅ローン控除について誤った金額で説明を受け、その説明を信じて住宅ローンを契約した。その結果、説明より少ない金額しか控除を受けられず、納得ができない。
<p>〔アパートローン〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ アパートローンの繰り上げ返済について相談したところ、多額の違約金の支払いを求められた。契約時に説明を受けておらず、納得ができない。

（3）内国為替業務

<p>〔振込・送金〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 入金確認ができないことに関し、銀行から明確な回答がないことへの不満。 <ul style="list-style-type: none"> －他行の預金口座に資金を振込んだが、日数が経過しても着金が確認できない。銀行に確認を依頼しているが明確な回答を受けられず、困っている。 ■ 窓口での振込手続きにおける本人確認書類の提示、取引時確認に対する不満。 <ul style="list-style-type: none"> －銀行に多額の振込みを依頼したところ、資金用途を執拗に聞かれ、納得ができない。
----------------	---

（4）外国為替業務

<p>〔海外送金〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 従前は受け付けてくれていた海外送金を、今回から受け付けてくれず、銀行に理由を聞いても回答してもらえない。 ■ マネー・ローンダリング／テロ資金供与防止の観点から取引目的に関する
---------------	---

	<p>証拠資料の提出依頼に対する不満。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 銀行に海外送金を依頼したところ、送金に係るエビデンスの提示を求められ、提示がなければ受け付けないと言われた。負担が大きいので、納得ができない。
--	---

（5）チャネル業務

〔インターネット・モバイルバンキング〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 視覚に障がいがあるため、ワンタイムパスワードを確認できない。インターネット・バンキングを利用できるよう配慮してほしい。
〔CD・ATM取引〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行がゴールデンウィーク中にATMを停止するのは、顧客の利便性を著しく阻害するものである。 ■ 利用手数料に関する不満。 <ul style="list-style-type: none"> - 突然、ATMの利用手数料があがることとなり、不満である。 ■ 入出金が残高に正確に反映されないことへの不満。 <ul style="list-style-type: none"> - 銀行のATMで入金したが、私の認識より金額が不足していたため、銀行に調査を依頼した。しかし、銀行からの報告は、私が納得できるものではなかった。

（6）証券業務（窓販）

〔投資信託〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ 勧誘を受け、契約させられていたことへの不満。 <ul style="list-style-type: none"> - 高齢の家族が、投資信託を契約させられ、損失が発生していた。本人は商品内容を全く理解できていない。損失を補填してほしい。 - 銀行から利率のよい商品があると勧められ、内容をよく理解しないまま投資信託を購入させられた。これだけ大きな損失が出る商品だと想像できなかった。納得ができない。 ■ 契約後のアフターフォローがなかったことへの不満。 <ul style="list-style-type: none"> - 銀行員から執拗に投資信託を勧誘され、定期的に連絡するとの約束を信じて、商品内容を理解できないまま契約した。しかし、アフターフォローはなく損失が発生し、納得ができない。
〔その他〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行から紹介を受け、証券会社から仕組債を購入した。その際、銀行員からは、元本を割ることはないと言明を受けた。しかし、多額の損失が発生し、ここまで大きな損失が発生するという説明を受けていないため、納得ができない。

（7）保険業務（窓販）

〔生命保険〕

- 不十分な説明で勧誘を受け、契約させられていたことへの不満。
 - －理解力の乏しい家族が、外貨建保険を契約させられていた。本人は商品内容を理解できているとは思えない。契約をなかったことにしてほしい。

（8）その他の銀行業務

〔資産運用関係〕

- 認知症で意思能力が乏しい親族は、既に他行で遺言信託契約を締結しているにもかかわらず、銀行から遺言信託等の営業を受けている。勧誘をやめさせることはできないか。

（9）加入銀行

〔銀行経営
・決算〕

- 支店を往訪したところ、昼休業になっていた。昼休み時間帯にしか手続きができない利用者もいるので、昼休憩をずらすなど配慮してほしい。

〔その他〕

- 銀行員の応対に対する不満。
- 銀行の電話が繋がらないことに関する不満。
 - －銀行に電話をしているが、まったく繋がらない。
- 商品勧誘等のSMS、メール、電話が迷惑である。
 - －銀行が口座の動き等を見て、商品のセールスをしてきた。勝手に口座情報を利用していいのか。

（10）その他

〔金融犯罪
関連〕

- A銀行とは取引がないにもかかわらず、A銀行を名乗るメールが届く。不審に思い、A銀行に何度電話をかけても繋がらない。
- 不正払出しの被害に対する補償割合への不満。
 - －複数行分のキャッシュカードを盗まれ、不正利用の被害に遭った。同じ状況で被害に遭ったのに、銀行によって補償割合が大きく異なる。納得ができない。
 - －詐欺に遭い、家族の口座から少額ずつ1週間にわたり預金が払戻された。途中で銀行が警戒できなかったのか疑問である。せめて被害の一部でも補償してほしい。

〔金融関連
業法等〕

- 詐欺等の被害に遭った際の銀行の対応への不満。
 - －フィッシング詐欺に遭い、インターネット・バンキングを不正利用され、預金口座から預金が不正に払戻された。補償請求してから随分と時間が経つが、いまだに回答がない。早く解決したい。

（取引目的・職業等に関する確認書面）

- 銀行から取引時確認の書類が届いた。趣旨や書類の記入方法を支店に照会したが、行員は理解しておらず、説明してもらえなかった。
- 書類の提出に応じないと取引制限されるのは不満である。
 - －銀行から取引時確認の書類が届いた。回答しないと取引が制限されること。何を根拠にしてそのようなことができるのか。納得ができない。
- 詐欺の疑念を拭えない。
 - －取引時確認の書類が届いたが、返送先が銀行ではなく委託先となっている。委託先に送付するのは、非常に不安である。
- 個人情報の取扱いに関する懸念。
 - －取引目的確認の書面に回答するにあたり、私の情報を目的外にも利用することに同意をするよう求められている。銀行が都合よくセールスのための情報を集めているようで、納得ができない。

2. 当四半期の主な相談事例（■印：複数あった事例、○印：特徴的な事例）

（1）預金業務

<p>〔口座開設〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 私は外国籍である。口座を開設するにあたり必要な本人確認書類等を教えてほしい。 ■ 口座開設等に関する照会。 <ul style="list-style-type: none"> －勤務先から給与を受け取るため、指定された銀行へ口座開設を依頼したが断られた。どうしてだろうか。 ■ 凍結口座名義人リストに掲載されたことがあるが、銀行は新たな預金口座の開設に応じてくれるだろうか。 <ul style="list-style-type: none"> －過去に、通帳とキャッシュカードを第三者に渡したことがあるためか、現在、口座を開設できない。いつになれば口座を開設できるようになるか。
<p>〔異動・諸届・移管〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 届け出方法・確認書類に関する照会。 <ul style="list-style-type: none"> －結婚に伴い姓が変わる。銀行の名義変更手続きにあたり、どのような本人確認書類を持参すればよいか。 －銀行に登録している電話番号を変更したい。支店を往訪せずにインターネット等で手続きすることができないだろうか。
<p>〔口座解約・払戻し〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 認知症になると、預金口座は凍結されると聞いた。今のうちに代理人になれるか。 ■ 預金者が入院中等で銀行に出向けないため、代理人が払戻したい。 <ul style="list-style-type: none"> －名義人が認知症になった場合の払戻手続きを教えてほしい。家族が払戻すことはできるか。 －家族が病気で倒れて入院し、退院の見通しが立たない。会話がまともにできない状態だ。病院の費用の支払いのため、その家族名義の預金を払戻したい。本人に代わり私が銀行へ出向いて払戻しをするにはどうすればよいか。 ■ 口座が凍結されて利用できない。 <ul style="list-style-type: none"> －口座が不正利用され、凍結された。警察からは疑いが晴れたと言われている。いつから口座を使えるようになるのか。
<p>〔相続〕</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 故人の預金を葬儀費用等に使用したい。どうすればよいか。 ■ 相続預金がどこの銀行にあるか調べる方法はあるか。 <ul style="list-style-type: none"> －故人の預金口座の所在を調べたい。一括で調査できる方法はあるか。

	<ul style="list-style-type: none"> ■ 被相続人の過去の取引情報等を開示してもらえるか。 <ul style="list-style-type: none"> －他の相続人が、生前に故人の預金口座から多額の預金を払戻していた。銀行に当時の払戻伝票の開示等をしたいので、ルールを教えてください。
〔預金保険制度〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 欧米金融機関の経営危機の報道を受け、日本の銀行預金に不安を感じている。預金保険制度等について教えてください。
〔その他〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ 取引履歴を発行してもらいたい。 <ul style="list-style-type: none"> －預金口座の入出金履歴は、10年以上前に遡って開示してもらうことはできないのか。

（2）貸出業務

〔貸出全般〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 父が死亡した。相続税の納税のため、銀行から融資を受けることは可能か。
〔消費者ローン〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ 新規借入希望に関する相談。 <ul style="list-style-type: none"> －ローンの勧誘を受けた。関心があるので申し込みたい。 ■ 返済方法等に関する相談。 <ul style="list-style-type: none"> －カードローンの借入れ後の返済方法を教えてください。
〔事業資金〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ これまで、条件変更により利息のみを支払い、何度か更新もしてきた。ところが、金融機関から次回の更新はできず、代位弁済等の回収方針である旨を告げられた。どのように対応したらいいか。 ○ これまで、金融機関から融資を受けたことはないが、運転資金が足りなくなってきたので借入れを検討している。どのようにしたらいいか。
〔住宅ローン〕	<ul style="list-style-type: none"> ■ リバースモーゲージに関する照会。 <ul style="list-style-type: none"> －リバースモーゲージの利用に当たり、騙されることのないよう、気を付けるべき点を教えてください。 ○ 外国人が利用できる住宅ローンを教えてください。
〔その他〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 年金を担保に借入れをすることは可能か。

（3）内国為替業務

〔振込・送金〕

- ATMから振込んだが明細票を紛失した。再発行してもらえるか。
- 入金されない理由や入金時限を知りたい。
 - 相手から振込手続きを行ったと言われ、明細票のスクリーンショットが送付されてきたが、私の口座に着金しない。どのような事情が考えられるか。
- 組戻しの手続きをしたが、振込資金が返戻されない。
 - 誤振込みをしてしまい、銀行に組戻しを依頼した。振込先の銀行から、受取人に連絡がつかないとしか教えてもらえない。誤振込先の情報等は開示してもらえないのか。

（4）手形交換業務

〔手形・小切手〕

- 電子交換所に関する照会。
 - 手形の金額欄に捺印があるが、電子交換所での決済に当たり問題がないか確認したい。

（5）外国為替業務

〔海外送金〕

- 資金が着金していない、入金されないことに関する照会。
 - 海外送金を依頼したが、入金されない。どうしてだろうか。
- 海外送金時に銀行へ提出するエビデンスの記載方法に関する照会。
 - 銀行に海外送金を依頼したところ、照会書が届いた。本書面について問い合わせたい。

〔その他〕

- 海外発行小切手の取立業務を受け付ける銀行を知りたい。
 - 欧米金融機関の口座解約金を小切手で受け取った。本邦で換金してくれる銀行はあるか。

（6）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・バンキングの操作方法等を知りたい。
 - 銀行のアプリが使用できなくなった。どうすればよいか。

〔CD・ATM
取引〕

- キャッシュカードが使用できない、入出金ができない。
 - －キャッシュカードの暗証番号を間違えてロックされた。どうしたらロックを解除できるか。
 - －突然、銀行のキャッシュカードが磁気不良で利用できなくなった。どうすればよいか。

〔カード〕

- デビットカードが使用できなくなった。どうすればよいか。
- 身に覚えのない請求に関する照会
 - －デビットカードで身に覚えのない利用があるが、どこに問い合わせたらよいかわからない。
- クレジットカード・デビットカードの申込み・解約手続き等の照会。

（7）保険業務（窓販）

〔第三分野〕

- 銀行から傷害保険のパンフレットが届いた。その商品内容を聞きたい。

（8）その他の銀行業務

〔口座振替〕

- 口座振替の申込みに関する照会。
 - －習い事の授業料の支払いのため、口座振替を申し込みたいが、個人情報の漏洩が心配なため、銀行届出印以外の認印等の押印でも受け付けてもらえるか。
- 口座振替に関する照会。
 - －自動引き落としに関し、何時に預金口座から資金が引き落とされるか教えてほしい。
- 身に覚えのない引落としに関する照会。
 - －口座から身に覚えのない引落としがあった。何の料金が引き落とされたのか教えてほしい。

（9）加入銀行

〔所在地・電話・
コード〕

- 銀行の電話が繋がらない。繋がる電話番号を教えてほしい。

〔合併・統廃合〕	○ 合併前の古い銀行の通帳が見つかった。どうしたらよいか。
〔その他〕	○ この（全銀協相談室の）電話番号は、銀行の電話番号ではないのか。

（10）銀行協会業務

〔その他〕	○ 債務者から、全銀ネットに直接アクセスして支払うと言われているが、そのようなことが可能なのか。
-------	--

（11）その他

〔利子課税・税金一般〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ マル優の仕組みを教えてください。 ○ 現行NISAですでに保有している商品と並行して、新NISAを開始することはできるのか。
〔金融犯罪関連〕	<ul style="list-style-type: none"> ○ 身に覚えのない口座が開設されていた。解約する以外に何か必要な手続きはあるか。 ■ 振り込め詐欺、なりすまし詐欺等の被害に遭ったことに関する照会。 <ul style="list-style-type: none"> －インターネット・バンキングの不正払出しの被害に遭い、銀行や警察に届け出た。銀行からどの程度補償してもらえるだろうか。 －フィッシング詐欺に遭った。銀行には連絡済み。今後の手続きについて教えてください。 ■ 銀行を騙るメール等に関する照会。 <ul style="list-style-type: none"> －取引のない銀行を名乗り、「取引を規制する」と記載されたメールが届いた。どうすればよいか。 ■ 銀行協会職員を騙る詐欺。 <ul style="list-style-type: none"> －銀行員を名乗る者から、クレジットカードが不正に作成されようとしているので、全国銀行協会に連絡するように言われ、電話番号を案内された。怪しいと思い、調べてそちらに電話した。
〔金融関連業法等〕	<p>（取引目的・職業等に関する確認書面）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行から取引時確認の書類が届いた。不明な点があり銀行のフリーダイヤルに電話をしているが、つながらない。

- どういう基準で調査対象者が選ばれているのか。
 - 故人宛てに取引時確認の書類が届いた。どうすればよいか。
 - 提出済みなのに、銀行から2度目の取引時確認の書類が届いた。なぜだろうか。

- 確認書面を提出する義務はあるのか。
 - 銀行から取引時確認の書類が届いたが、細かい文字で書かれており、高齢のため読むのが億劫である。提出しなければならないか。
 - 銀行から取引時確認の書類が届いたが、名義人は海外にいる。代理で回答してもよいか。
 - 銀行から取引時確認の書類が届いたが、資産・収入の欄も必ず回答しなければならないのか。
 - 取引時確認の書類が届いた。同行の口座は何年も使用していないため、回答しなくてもよいか。

- 具体的な記入方法、添付資料等を教えてほしい。
 - 取引時確認の書類が届いた。履歴事項全部証明書等の提出を求められている。当社は一般の法人とは異なるため、どのように対応すればよいか。

- 送られてきた書類は銀行からのものか。詐欺ではないのか。
 - 取引時確認の書類が届いた。返送先が銀行の住所と異なるため、詐欺でないか心配である。
 - 銀行から取引時確認の書類が届いたが、銀行を騙る詐欺があると聞いたので心配だ。本物だろうか。

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さんがB銀行から購入した投資信託について、預金よりも利回りが良く分配金が得られると説明を受けて購入したが、元金を取り崩して分配金が支払われる場合があることの説明は受け取らず、解約により生じた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、リスク性金融商品の購入経験がなかったAさんの属性に応じた対応が十分であったかどう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。

【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、確定申告に使える、いつでも解約できる商品との説明を受けて保険商品を購入したものの、後日、確定申告に使えない保険商品であることが判明したことから、元本割れ相当額の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さんが保険商品の商品内容を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や、Aさんの保有金融資産に占めるリスク資産比率の把握が十分ではなかったこと等を指摘し、B銀行がAさんの損失の一部を負担する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。

相談等の業務別分類表

項目名	主な内容	備考(事例等)
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
	電子記録債権	・でんさい
	その他	・時効、遡求
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)
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
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、金サ法、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

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)