

# 全国銀行協会紛争解決等業務の実施状況 (平成23年度第1四半期)

一般社団法人全国銀行協会  
全国銀行協会相談室・あっせん委員会事務局

- I. はじめに
- II. 全銀協相談室における苦情処理手続等の状況
- III. あっせん委員会における紛争解決手続の状況
- IV. 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
- V. その他

## I. はじめに

本実施状況報告は、平成23年度第1四半期(平成23年4月～6月)(以下「当四半期」という。)において、全国銀行協会相談室(以下「全銀協相談室」という。)が受け付けた相談・苦情の処理手続状況およびあっせん委員会における紛争解決手続状況を整理したものである。

## II. 全銀協相談室における苦情処理手続等の状況

### 1. 受付件数

全銀協相談室が当四半期に受け付けた相談および苦情(以下「相談等」という。)の件数は5,587件であり、前身の東京銀行協会銀行とりひき相談所および全銀協相談室における相談等の受付件数と比較し、前年同期(22年度第1四半期)比2,965件(113.1%)増加、

前期(22年度第4四半期)比483件(8.0%)減少した(図表1参照)。

主な要因は、全銀協相談室の認知度が向上し、全国各地の顧客から相談等が引き続き寄せられた一方、中小企業向け融資等貸出業務に関する相談、義援金の他行宛振込手数料の無料化等内国為替業務に関する苦情等が大幅に減少したことがあげられる。東日本大震災に関連した相談等は前期比79件増加し369件寄せられたが、5月中旬以降漸減した。

### 2. 各業務分類における相談等の特徴

相談等の件数・割合を銀行の業務分類別(業務分類の内訳は、別紙1参照)にみると、相談等の件数の多い項目は、預金業務1,302件(23.3%)、貸出業務781件(14.0%)、加入銀行761件(13.6%)、銀行協会743件(13.3%)等の順となっている(図表2参照)。

このうち、苦情についてみると、預金業務362件(26.4%)、貸出業務220件(16.0%)、チャネル業務161件(11.7%)、デリバティブ業務150件(10.9%)等の順となっている(図表3参照)。

また、苦情の業務分類別の発生原因(発生原因の内訳は、別紙2参照)は図表4のとおりであり、銀行の説明不足・説明相違といった説明態勢に起因する苦情が多くを占めた。

### 3. 相談、苦情の主な内容等

当四半期に寄せられた相談等の特徴および

主な内容は、次のとおりである。

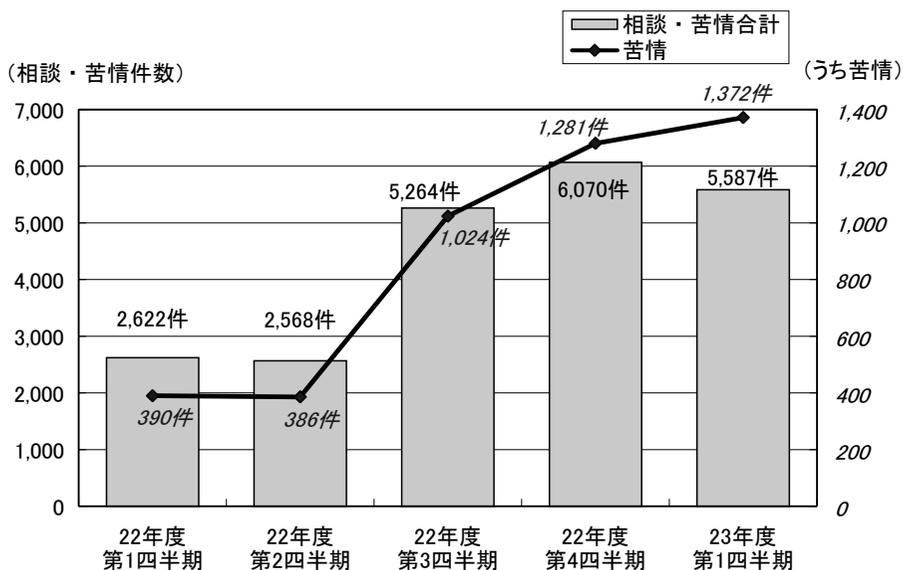
(1)預金業務

預金業務に関する相談等は1,302件、うち苦情は362件であった。

このうち、東日本大震災に関連した相談等

は139件で、相談としては、被災者預金口座照会制度、取引金融機関以外での預金の払戻し、親族等預金者本人以外からの申し出にもとづく預金払出し等に関するものが多数寄せられた。苦情としては、件数は僅かであった

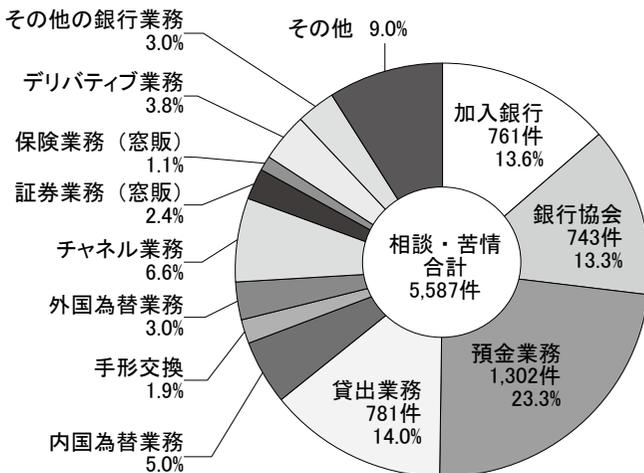
図表1 四半期別の相談・苦情の受付件数の推移



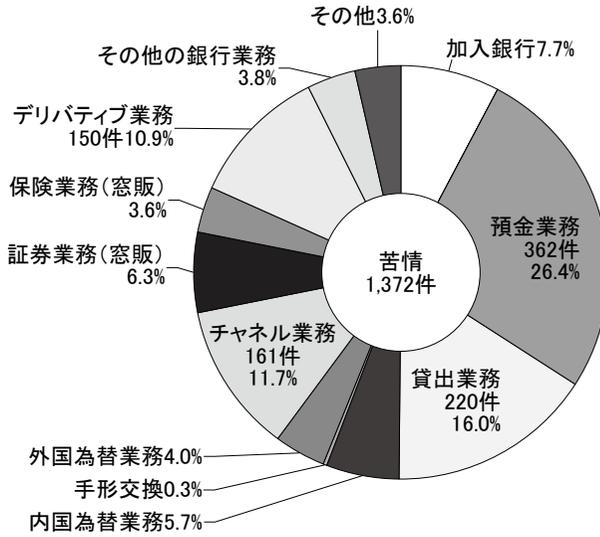
(注)

- 22年度第2四半期までは、全銀協相談室の前身の東京銀行協会銀行とりひき相談所の件数。
- 銀行のホームページ上で問い合わせ電話番号が見当たらないこと等を理由とした電話番号に係る照会は、23年4月からすべて苦情として計上している（以下同じ）。この変更に伴い、従来基準比で平成23年4月41件、5月21件、6月49件苦情が増加（相談が減少）している。

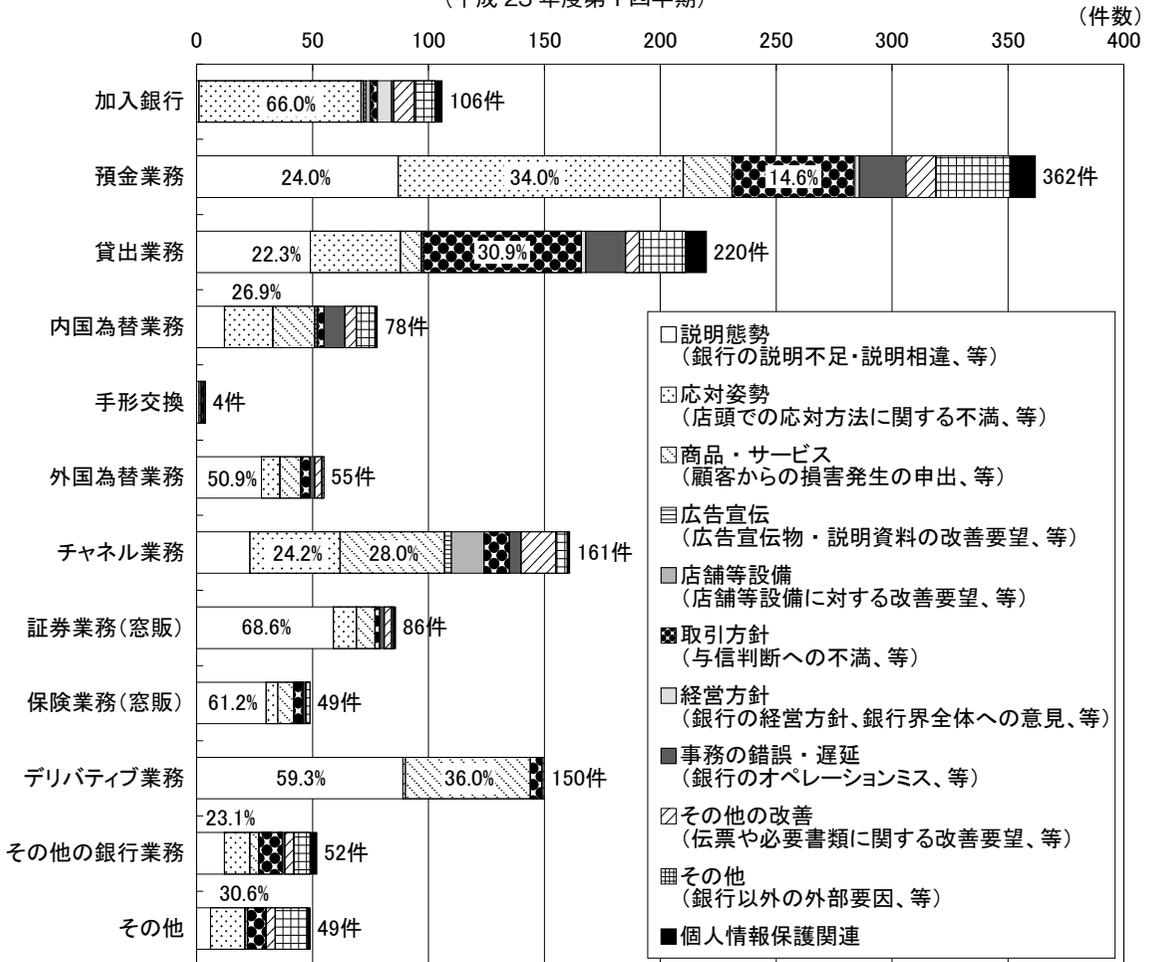
図表2 相談・苦情（合計）の業務分類別割合  
(平成23年度第1四半期)



図表3 苦情の業務分類割合  
(平成23年度第1四半期)



図表4 苦情の業務分類別件数とその発生原因  
(平成23年度第1四半期)



が、被災者名義の相続預金の払戻し手続きに関するもの等が寄せられた。

#### 【相談】

- 今回の震災により未成年の子供を遺して亡くなった叔父夫婦の預金口座が、どこかの金融機関にあるか分からないが、平成23年4月28日（木）から設けられたという「被災者預金口座照会センター」の対象金融機関、利用資格や照会方法はどのようになっているのか。
- 今夏の電力供給不足に備えて、現在住んでいる自宅に太陽光発電装置を設置しようと思うが、財形住宅貯蓄の適格払い出しの対象になるか。
- 取引金融機関が近隣にない避難先において、キャッシュカードがなくても預金の払戻しを受けられると聞いたが、必要な書類や手続きはどのようにすればよいか。

#### 【苦情】

- 東日本大震災で亡くなった弟の葬儀代に当てるため、弟名義の預金を引き出そうとしたところ、書類が足りないことを理由に相続手続きを受け付けてもらえなかった。被災地のため戸籍謄本が1か月経たないと発行されないような非常時なのだから、もっと柔軟な対応をしてほしい。
- 平成7年頃の普通預金の取引履歴を照会したところ、データの保存期間が10年であるため照会には応じられないと断られた。本当に10年しか照会できないのか。保存期間が10年とは知らず、古い通帳を捨ててしまった。
- 自筆証書遺言と家庭裁判所による検認済証明書があるにも拘わらず、銀行は相続人全員の同意を得なければ名義変更をしないという。銀行の指示が信じられない。

#### (2)貸出業務

貸出業務に関する相談等は781件、うち苦情は220件であった。

このうち、東日本大震災に関連した相談等は61件で、個人からは被災地に居住する住宅ローンの債務者からの相談等が28件、中小企業経営者・個人事業主からは返済条件の緩和に関するもののほか災害復旧支援融資等に関する相談等が18件寄せられた。

なお、住宅ローンに関する相談のうち返済条件の見直し等については、「Ⅳ. 1. カウンセリングサービスの実施状況」に、中小企業向け融資に関する内容の相談等は「Ⅳ. 2. 中小企業向け融資相談の実施状況」に整理している（カウンセリングサービスに関する受付件数は業務分類「銀行協会」に、中小企業向け融資相談に関する受付件数は同「貸出業務」に計上）。

#### 【相談】

- 原子力災害対策特別措置法にもとづく警戒区域内に住宅を購入したばかりであるが、今後住宅ローンの返済はどうなるのか。
- 津波により住宅が流失してしまったうえ、地盤沈下、塩害により土地が減価している懸念があるが、住宅ローンの債務者に対する救済措置はないのか。
- 信用保証協会の保証付き融資を利用しているが、東日本大震災の影響で資材難、受注難となり、資金繰りが悪化している。新規融資を取引銀行に打診したものの、すでに元本返済猶予を行っていることが最大の支援だと言って応じてくれないが、打開策はないか（中小企業向け融資相談窓口で受付）。

#### 【苦情】

- 新築中の家が津波で流された。フラット

35の借入れのため、銀行からつなぎ融資を借りているが、別の土地に新築しようと銀行に相談したところ、つなぎ融資を返済期日に完済するように言われた。柔軟に対応してほしい。

- 息子がインターネット専門銀行と取引をしていたが、身体が不自由になり話もできない状態になってしまった。自宅宛に銀行から督促状が届き、借入があることが分かった。父親が息子に代わり返済するために銀行に残高を確認しようとしたところ、個人情報の点もあり一切答えられないという。残高を確認する方法はないのか。
- 引越しに備えて荷物を整理していたら、20年前学生のときに口座開設と同時に契約したカードローン通帳が出てきた。借入残高を確認したところ、利用残高が50万円にもなっているという。カードローンの利用限度額は20年前に10万円で設定したままである。銀行は利用限度額の増額時にお知らせを送付したというが、私は見ていない。

### (3)内国為替業務

内国為替業務に関する相談等は281件、うち苦情は78件であった。

このうち、東日本大震災に関連した相談等は12件と大幅に減少した。振込先が被災し連絡が取れない状況下での組戻に関する相談等が寄せられたほか、義援金振込に関する他行宛振込手数料については、無料扱いが浸透したこともあって4月中旬以降はほとんど寄せられなかった。

そのほか、誤振込を未然に防止する観点から、窓口における振込手続においても、ATM利用時と同じように振込先口座の確認をしてほしいといったものや、視覚に障がい

を持った方から大きな字で記入できるように振込依頼書のサイズを大きくしてほしいといった要望が寄せられた。

#### 【相談】

- 総合振込のデータの作成に当たり、受取人名欄に法人や事業所のカナ文字による略語を使用できると聞いたが、一覧できるような資料等はあるか。

#### 【苦情】

- インターネット通販で商品を購入し、取引銀行から販売会社の銀行口座に代金約1万円を振り込んだ。商品が送られてこないで販売会社に連絡を取ろうとしたが、東日本大震災の被災地にあり、震災により会社がなくなっているようである。取引銀行に組戻を依頼したが、受取人の了解が得られないので返金できないという。震災のために連絡が取れない場合に、特別な措置をとってもらえないのか。
- 視覚障がい者であるが、銀行窓口で備えてある振込用紙はサイズが小さく、小さい文字で記入しなければならない。私や高齢者でも大きな文字で記入できるように帳票類を大きくしてほしい。
- 振込を銀行窓口で依頼したところ、振込先の情報に間違いがあり訂正手数料を請求された。ATMであればその場で振込先の口座確認ができ、間違いがあればすぐ分かる。窓口でも振込先口座の確認をしてほしい。

### (4)外国為替業務

外国為替業務に関する相談等は165件、うち苦情は55件であった。

苦情は為替デリバティブ内包預金に関するものが過半を占めたほか、海外の金融機関か

らの義援金受取時の手数料に関するものや被災見舞金受取時時の銀行の対応に関するものも寄せられた。

#### 【相談】

- 東日本大震災の義援金を海外から被災地に本店がある銀行宛に送金したいが、スイフトコードを調べても分からないので教えてほしい。
- ユーロ紙幣の一部を破ってしまった。日本の紙幣であれば、銀行で通常の紙幣に交換してもらえると思うが、ユーロ紙幣も日本の銀行で交換してもらえるか。

#### 【苦情】

- オーストリアから、東日本大震災の義援金として1,000ユーロを送金したところ、送金額の2%以上の手数料がかかった。世界中から義援金が集まるなか、手数料分が目減りすることなく、全額を被災者に送ることはできないのか。
- 娘夫婦が原子力発電所事故による避難勧告地域に住んでいた。娘婿は外国人であり、娘夫婦は子を連れて娘婿の母国に一時帰国することにした。一時帰国と前後して、娘婿の母国にいる姉が見舞金等を送金してくれ、口座に入金されているものと思っていた。しかし、銀行は本人確認が必要であるとして口座へ入金せずに娘婿の姉へ返金したうえ、為替変動により20万円ほど減額となった。銀行の対応は不親切である。
- 相対通貨（満期日に元金を外貨で受け取るようになった場合の受取通貨）をニュージーランド・ドルで契約した仕組預金の中途解約を依頼したところ、本日手続きをすれば損失額は8%であると説明を受け、やむを得ないと考え署名押印をした。しかし、翌営業日になり詳しい説明

がないまま、損失は15%であると電話があった。損失額が変わるのであれば、すぐに連絡をすべきであり、対応に納得がいかない。

#### (5)チャネル業務

チャネル業務に関する相談等は366件、うち苦情は161件であった。

このうち、東日本大震災に関連した相談等は41件で、節電に伴う店舗併設ATMの稼働時間短縮、店舗外ATMの休止に関する苦情が大半を占めたが、5月の連休明け頃からATMの稼働時間拡大や店舗外ATMの利用再開により次第に収束に向かった。

#### 【相談】

- 取引銀行に国際キャッシュカードを申し込もうとしたが、既利用者は利用できるが新規取扱いはしていないと言われた。国際キャッシュカードの新規取扱いをしている邦銀があれば教えてほしい。
- インターネットバンキングを英語で利用できる銀行はあるか。

#### 【苦情】

- 一人暮らしをしている80代の老母は、これまで取引銀行の店舗外ATMで預金の払い戻しをしていた。東日本大震災の影響でATMの利用が停止され、近くに銀行の店舗やコンビニもなく母は困っている。節電のため利用時間の短縮は仕方ないが、一定時間はATMを稼働させてほしい。
- いつもスーパーにある銀行ATMを利用しているが、現在、震災後の節電対応で休止している。取引支店に行くには電車賃や時間もかかり、他行のATMでは利用手数料がかかり、記帳もできない。行員にいつ利用再開するか尋ねても目処が

立たないという。節電対応は理解できるが、目処が立たないというのは困る。

- 銀行によって、ATMの操作方法が異なるのは不便である。全行で同じATMに仕様を統一してほしい。

#### (6)証券業務（窓販）

証券業務（窓販）に関する相談等は136件、うち苦情は86件であった。

相談は、被災者による個人向け国債の取引銀行以外での中途換金の可否、意思能力が乏しくなった高齢者の投資信託の中途換金に関する相談等が寄せられた。苦情としては、高齢者に対する不適切な勧誘、分配金等に関する説明不足やアフターフォローがなかったことを問題視するものが複数寄せられた。

#### 【相談】

- 東日本大震災で被災した場合、預金は取引銀行以外でも払い戻しができるようにあるが、個人向け国債の中途換金もできるのか。
- 認知症になった妻の投資信託50万円を中途換金したい。銀行は成年後見人を立てないと応じられないというが、成年後見手続は大変なので他の方法はないか。

#### 【苦情】

- 株式や投資信託の運用経験がないのに、80歳の老父と78歳の老母に金融資産の8～9割相当額を投資信託に投資させていた。銀行の販売方法に問題はないのか。
- 投資信託の勧誘を受け、娘の結婚資金として1年後に入用だからと何度も断ったが、「日本に戦争が起きない限り大丈夫」、「日本の株価は右肩上がり」と繰り返し言われたので購入したものの、その後元本が目減りしていることが分かった。騙すようにして購入させる銀行が信じられ

ない。

- 母が私の知らないうちに、私名義で投資信託を購入していた。満期償還されると元本が3割も目減りしていた。私の承諾もなく、本人確認もしていない契約なのだから無効であり、原状回復をしてほしい。

#### (7)保険業務（窓販）

保険業務（窓販）に関する相談等は64件、うち苦情は49件であった。

変額個人年金保険等の高齢者に対する勧誘方針についての不満足の説明のほか、契約時の説明不足を指摘されたり、運用実績の悪化に対して他のリスク商品によるリカバリーを勧められたといった苦情が複数寄せられた。

#### 【相談】

- 定期預金を作成しようとしたところ、保険を勧められた。特に使う予定もない資金なので保険で運用しようと思うが、保険金が支払えない場合として「戦争など一定の事象の場合には…」とある。「一定の事象」とはどういう場合か不安であり、契約するか迷っている。

#### 【苦情】

- 夫が退職金で一時払い終身保険を契約していた。証書を見ると、元本割れリスクのある商品と記載されており、老後の資金が減ってしまうのではないかと不安である。
- 4年前に、年金受取総額が保証されている変額個人年金保険を950万円契約した。先日、行員から「年金原資が650万円になっており、満期まで持っても戻る見込みはない。ついては解約して投資信託を購入したらどうか。」と勧められた。契約の際に元本が減らないと説明を受けた

のに、300万円も減っていることに納得できない。

- 2年前に、運用実績が上昇すると最低受取総額が増加して確定する変額個人年金保険を1,000万円契約した。この商品の特別勘定は特定の投資信託で運用されているが、契約3か月後に運用成績報告書が届き、この投資信託の基準価額は契約時がそれまでで最も高かったことが分かった。これでは、運用実績の上昇は望めず、最低受取総額の増加が見込めない。説明不足ではないか。

#### (8)その他

その他、東日本大震災に関連して、契約の当事者が行方不明の場合の預金口座振替の取扱い等に関する相談、被災地の貸金庫の開扉の見通しが立たないことに対する苦情等が寄せられた。

#### 【相談】

- 東日本大震災の被災地にある借家に住んでいた両親が行方不明になり、大家も行方不明である。借家は津波で流された。家賃は預金口座振替で支払っているが、引き落としが続いている。家賃支払を止め、すでに引き落とされた家賃を返してもらえるのか。
- 収納会社とのトラブルが解決するまで、口座振替を一定期間止めることは可能か。また、複数の口座振替のうち、1取引について停止したい場合は、どうすればよいか。
- 銀行に硬貨を2,000枚、金額にしておよそ70万円分を数えないで持ち込んだところ、入金を断われたが、何か法的根拠はあるのか。

#### 【苦情】

- 自宅が原子力発電所事故の警戒区域にあり、避難生活を送っている。近くの銀行に貸金庫を借りていたが、支店が休業状態になってしまい、一時帰宅ができて金庫の中の大事なものを取り出すことができない。銀行の本店からは支店の営業再開の目処は立っていないと説明を受けたが、どうにかならないか。
- 預金残高に余裕がなく、クレジットの引き落としの予定があり不安である。銀行が口座引き落としの時間と順番を教えてくださいたくないのは不親切だ。

### Ⅲ. あっせん委員会における紛争解決 手続の状況

#### 1. 当四半期における申立件数／四半期別紛争 解決手続件数

##### (1)当四半期における新規申立件数

①当四半期における、あっせんの新規申立件数は201件であり、すべて顧客からの申立てであった。新規申立件数の四半期毎の推移は、**図表5**のとおりである。

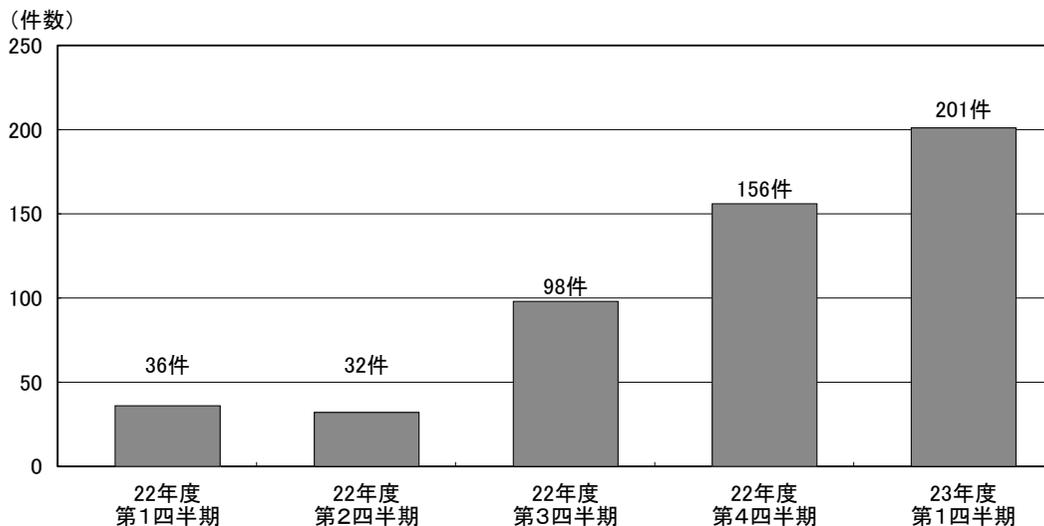
②当四半期における、あっせんの申立てがあった紛争事案の業務分類別の件数をみると、申立件数の多い業務は、デリバティブ業務（57.2%）、証券業務（窓販）（11.9%）、預金業務（8.9%）、貸出業務（6.5%）の順となっている（**図表6**参照）。

##### (2)四半期別紛争解決手続件数

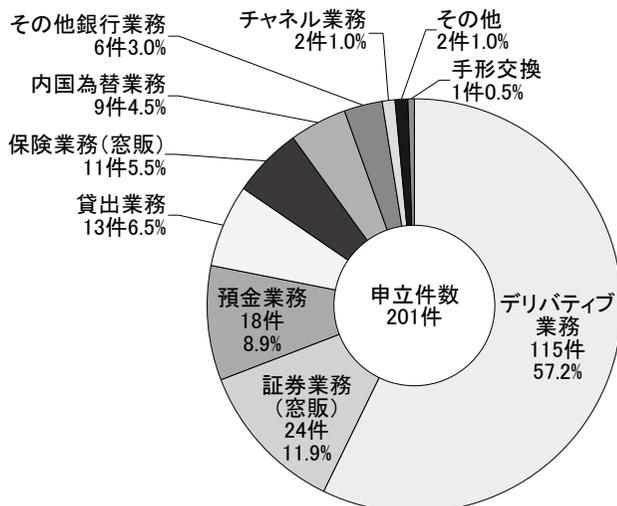
①当四半期中、あっせん委員会は77回開催され、189件の申立案件について適格性の審査を行ったところ、受理が154件、不受理が35件となった。

②当四半期において、紛争解決手続が終結し

図表5 四半期別の新規申立件数の推移



図表6 新規申立の業務分類別件数  
(平成23年度第1四半期)



(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が分類・集計。

た事案は131件となった。

- ③当該終結事案のうち、あっせん委員会からあっせん案の提示を受け、当事者間で和解したものは55件であった。

あっせん案の提示後、不調となったものが2件、当事者双方の主張に隔たりが大きく、あっせん成立の見込みがないとしてあっせん委員会が紛争解決手続を打ち切ったものが39件、あっせん委員会による適格性

審査の結果、不受理とされ終結したものが35件であった。

2. あっせんの申立て事案の概要とその結果  
全銀協ホームページ (<http://www.zenginkyo.or.jp/adr/>) に掲載。

図表7 四半期別の終結件数等の推移

(単位：件)

|                | 22年度<br>第1四半期 | 22年度<br>第2四半期 | 22年度<br>第3四半期 | 22年度<br>第4四半期 | 23年度<br>第1四半期 | (参考)<br>22年度中 |
|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 当四半期中終結件数      | 26            | 30            | 33            | 48            | 131           | 137           |
| あっせん案の提示後、和解件数 | 9             | 8             | 11            | 23            | 55            | 51            |
| あっせん案の提示後、不調件数 | 0             | 0             | 0             | 1             | 2             | 1             |
| 申立人の申立て取下げ件数   | 3             | 2             | 1             | 1             | 0             | 7             |
| 紛争解決手続の打切り件数   | 5             | 7             | 11            | 11            | 39            | 34            |
| 適格性審査による不受理件数  | 9             | 13            | 10            | 12            | 35            | 44            |

#### IV. 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

##### 1. カウンセリングサービスの実施状況

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。

当四半期の実施件数は293件であり、前身の東京銀行協会銀行とりひき相談所および全銀協相談室における実施件数と比較し、前年同期(22年度第1四半期)比27件(8.4%)減少、前期(22年度第4四半期)比80件(21.4%)

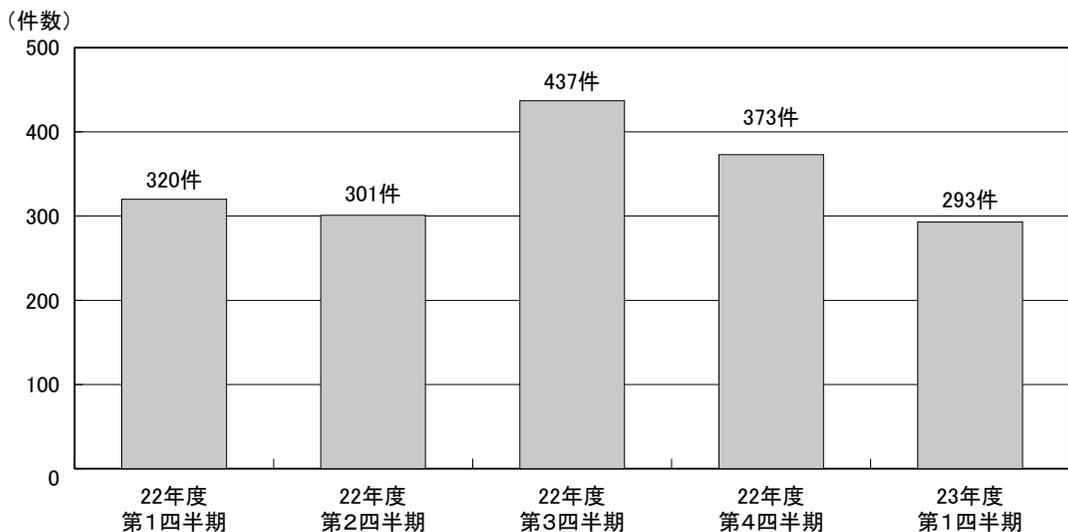
減少した(図表8参照)。

このうち、東日本大震災に起因した住宅ローンの返済条件の見直し等に関する相談は18件であった。

利用者がカウンセリングを受けるに至った債務の原因別では、住宅ローン等49.1%、債務整理後の返済等の相談18.1%、その他(車の購入等目的ローン、詐欺被害、税金滞納等)8.9%が多かった(図表9参照)。

また、カウンセリングサービス利用者への対応としては、カウンセラーによるカウンセリングのみで終了したものが54.7%と最も多く、次いで、法テラスを紹介(11.7%)、銀行への取次ぎ(6.5%)の順となった。その他(14.0%)には、各個人信用情報機関(4.6%)

図表8 四半期別のカウンセリングサービスの実施件数の推移



や銀行の紹介（3.6%）が含まれる（図表10参照）。

## 2. 中小企業向け融資相談の実施状況

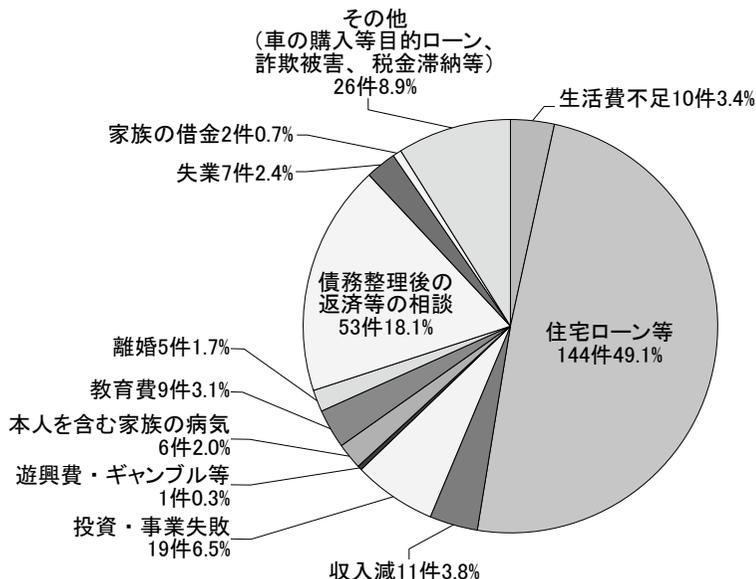
全銀協相談室では、中小企業向け融資相談窓口として専用の電話番号を設けて相談等を受け付けている。

中小企業向け融資相談窓口が当四半期に受け付けた相談等の件数は165件であり、前年

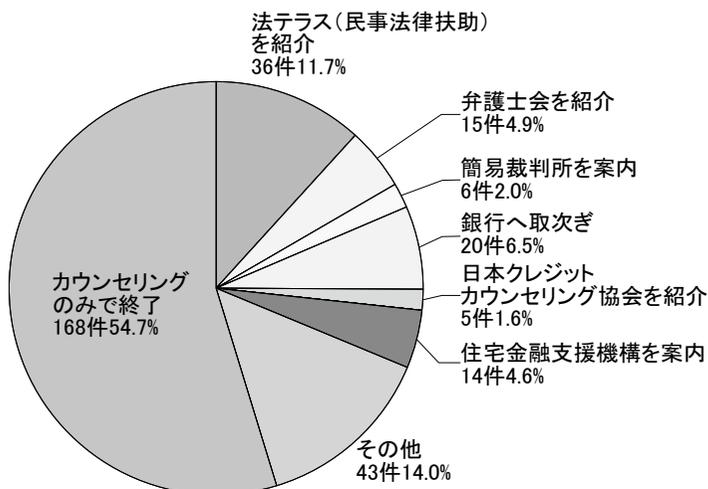
同期（22年度第1四半期）比95件（36.5%）減少し、前期（22年度第4四半期）比179件（52.0%）減少した。このうち、苦情は33件であった。

相談等の主な内容を見ると、新規借入れに関する相談が42件、返済猶予の相談が43件であった。このほか、東日本大震災に関連した相談が7件あった。

図表9 カウンセリングを受けるに至った債務の原因  
(平成23年度第1四半期)



図表10 カウンセリングサービス利用者への対応  
(平成23年度第1四半期)



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

## V. その他

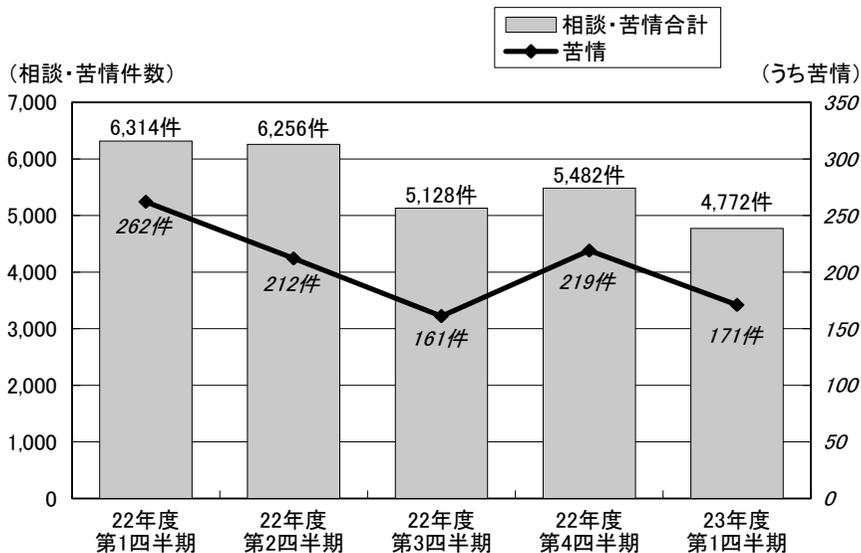
### 1. 各地銀行協会銀行とりひき相談所における相談・苦情受付状況

全国各地51か所<sup>(注)</sup>の銀行協会が運営する「銀行とりひき相談所」では、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。当四半期の銀行とりひき相談所の相談等の受付件数は4,772件であり、前年同期（22年度第1四半期）比1,542件（24.4%）減少し、前期（22年度第4四半期）比710件（13.0%）減少した。このうち、苦情は171件であり、前年同期比91件（34.7%）減少し、前期比48件（21.9%）減少した（図表11参照）。

また、当四半期における大阪銀行協会銀行とりひき相談所におけるカウンセリングサービスの実施件数は2件であった。 □

（注）平成23年4月1日から、(社)大牟田銀行協会が銀行とりひき相談所業務を開始した。

図表11 四半期別の相談・苦情の受付件数の推移  
(全国51か所の銀行とりひき相談所)



## 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<br>合併・統廃合<br>銀行経営・決算<br>その他   | ・本部・店舗の所在地・電話番号、銀行コード、店番号<br>・銀行の合併、店舗の統廃合<br>・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   |
| 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<br>各種預金商品<br>口座開設<br>異動・諸届・移管<br>紛失・盗難<br>口座解約・払戻し<br>相続<br>睡眠預金<br>預金保険制度<br>その他 | ・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）<br>・流動性預金、定期性預金、財形預金、当座預金<br>（外貨預金、デリバティブ内包預金を除く）<br>・口座名義、本人確認、マネー・ローンダリングの趣旨等<br>・名義、住所、印鑑等の変更、移管<br>・通帳、証書、カード、印鑑の紛失・盗難<br>・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<br>・手続き、必要資料<br>・払戻手続き<br>・限度額、対象商品、対象金融機関、ペイオフ<br>・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<br>消費者ローン<br>事業資金<br>住宅ローン<br>アパートローン<br>その他                                      | ・融資条件、借入手続き<br>・カードローン、その他無担保ローン<br>・一般貸出、公庫・地方自治体の制度融資、代理貸付<br>・一般住宅ローン、リフォームローン、リバースモーゲージ<br>・アパートローン、不動産担保融資<br>・年金・恩給担保貸付、任意売却、競売  |
| 内国為替業務   | 振込・送金<br>その他   | ・仕組み、手続き、本人確認、マネー・ローンダリングの趣旨等、誤振込み、組戻し<br>・手数料（振込、組戻し等）、振込依頼書  |
| 手形交換     | 手形・小切手<br>不渡<br>その他  | ・振出、取立、裏書、支払、引受<br>・不渡・取引停止処分、異議申立、依頼返却、処分済証明<br>・時効、遡求、電子記録債権   |
| 外国為替業務   | 海外送金<br>外貨両替<br>外貨預金<br>その他  | ・仕組み、手続き、取扱銀行<br>・仕組み、手続き、手数料、取扱銀行、レート<br>・仕組み、通貨オプション付定期預金<br>・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<br>バンキング<br>CD・ATM取引<br>カード<br>その他  | ・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<br>・CD・ATMの機能、カードの仕組み、MICS提携網<br>・稼働日・稼働時間、手数料、引出し限度額<br>・国際キャッシュカード、デビットカード<br>・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<br>投資信託<br>その他  | ・国債、地方債等の窓口販売、保護預り<br>・投資信託<br>・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<br>損害保険<br>第三分野<br>その他  | ・個人年金保険、終身保険、定期保険、養老保険<br>・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<br>・医療保険、がん保険、傷害保険   |
| デリバティブ業務 | デリバティブ全般<br>金利・通貨スワップ<br>デリバティブ内包預金<br>その他   | ・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<br>・デリバティブ内包預金、円仕組預金<br>・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<br>貸金庫等保管サービス<br>代理事務<br>資産運用関係<br>通貨・両替<br>その他                                   | ・公共料金、税金等の支払い、収納（代行）企業との関係<br>・貸金庫、セーフティケース、保護預り、夜間金庫<br>・株式の払込受入事務、国庫金・公金<br>・信託、金融債、その他の貯蓄商品（金関連商品等）<br>・現金・記念貨幣、損傷日本銀行券・両替（外貨両替を除く）<br>・会員制サービス（ポイントサービス）   |
| その他      | 利子課税・税金一般<br>金融犯罪関連<br>金融関連業法等<br>その他  | ・利子課税（分離課税、総合課税）、マル優・マル特制度<br>・振込め詐欺、偽造キャッシュカード、フィッシングメール<br>・銀行法、金商法、金販法等、金融制度改革の動向<br>・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  |
|----------|---|
| 照会       | 手続・制度・商品等の照会<br>その他（上記以外）                                 |
| 説明態勢     | 銀行側の説明不足・説明相違<br>説明内容に関する見解相違<br>その他（上記以外）                |
| 対応姿勢     | 態度・言葉遣い<br>ATM誘導等、店頭対応方法への不満<br>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<br>ATM・システム機能に対する改善要望<br>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<br>広告宣伝物・説明資料の改善要望<br>その他（上記以外）           |
| 店舗等設備    | 顧客からの被害発生の申出<br>店舗網・店舗設備等に対する改善要望<br>その他（上記以外）            |
| 取引方針     | 与信姿勢への不満<br>取引方針・判断への不満<br>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<br>期日管理や処理もれ等、銀行側の不作為<br>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<br>その他業務全般に対する改善要望等<br>その他（上記以外）         |
| その他      | 外部要因・他社要因<br>その他（上記以外）                                    |
| 個人情報保護関連 | 個人情報の取扱い  |