

全国銀行協会紛争解決等業務の実施状況 (平成23年度第2四半期)

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2四半期(平成23年7月～9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5,312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2四半期)比2,744件(106.9%)増加、

前期(23年度第1四半期)比275件(4.9%)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、ATMの稼働時間拡大や店舗外ATMの利用再開に伴い、東日本大震災に関連したチャネル業務に関する苦情等が減少したことがあげられる。

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1,181件(22.2%)、銀行協会734件(13.8%)、加入銀行718件(13.5%)、貸出業務704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331件(23.8%)、デリバティブ業務295件(21.2%)、貸出業務203件(14.6%)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1,181件、うち

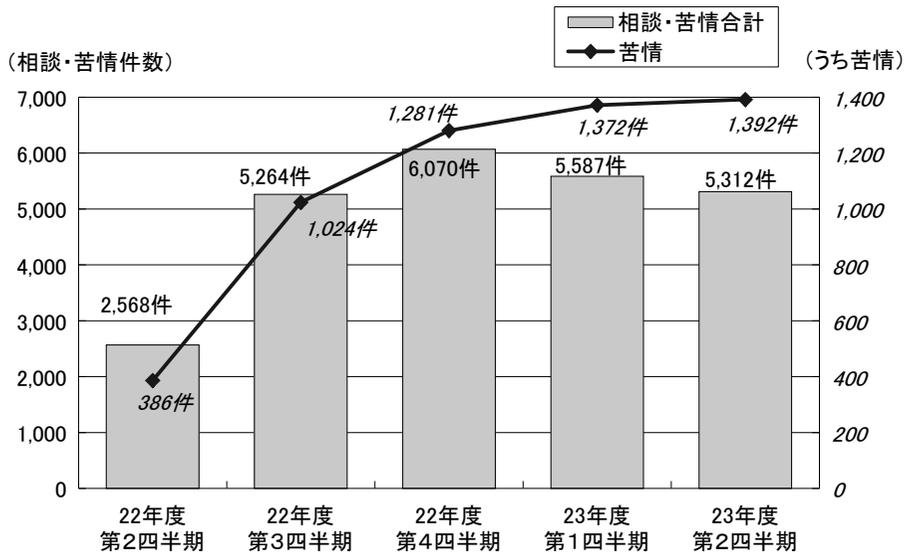
苦情は331件であった。

相談としては、要介護状態や意思判断能力が乏しい高齢の親の預金払戻し手続きに関するものが多数寄せられたほか、金融犯罪に利用されたために口座を閉鎖された者からの別

口座の開設に関するものが複数寄せられた。苦情としては、総合口座の開設基準や来日して日が浅い留学生の口座開設に関するもの等が寄せられた。

なお、東日本大震災に関連した相談等は28

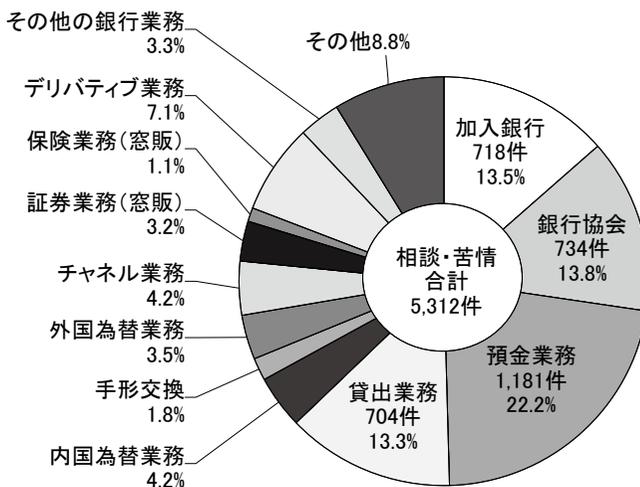
図表1 四半期別の相談・苦情の受付件数の推移



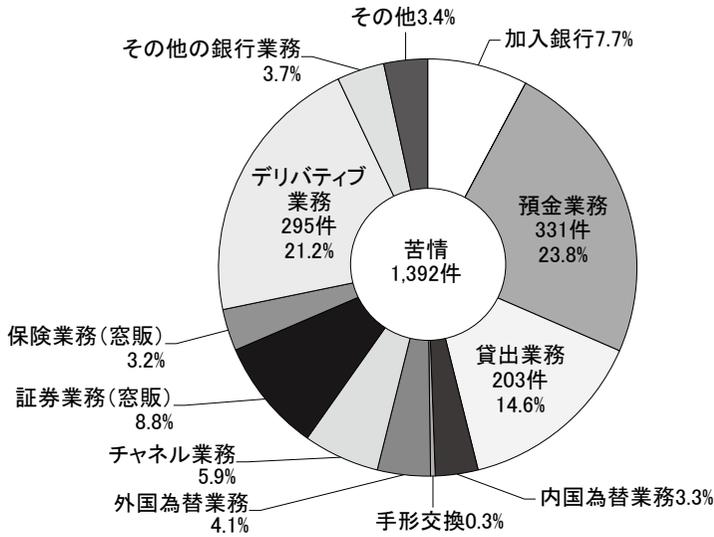
(注)

- 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）。

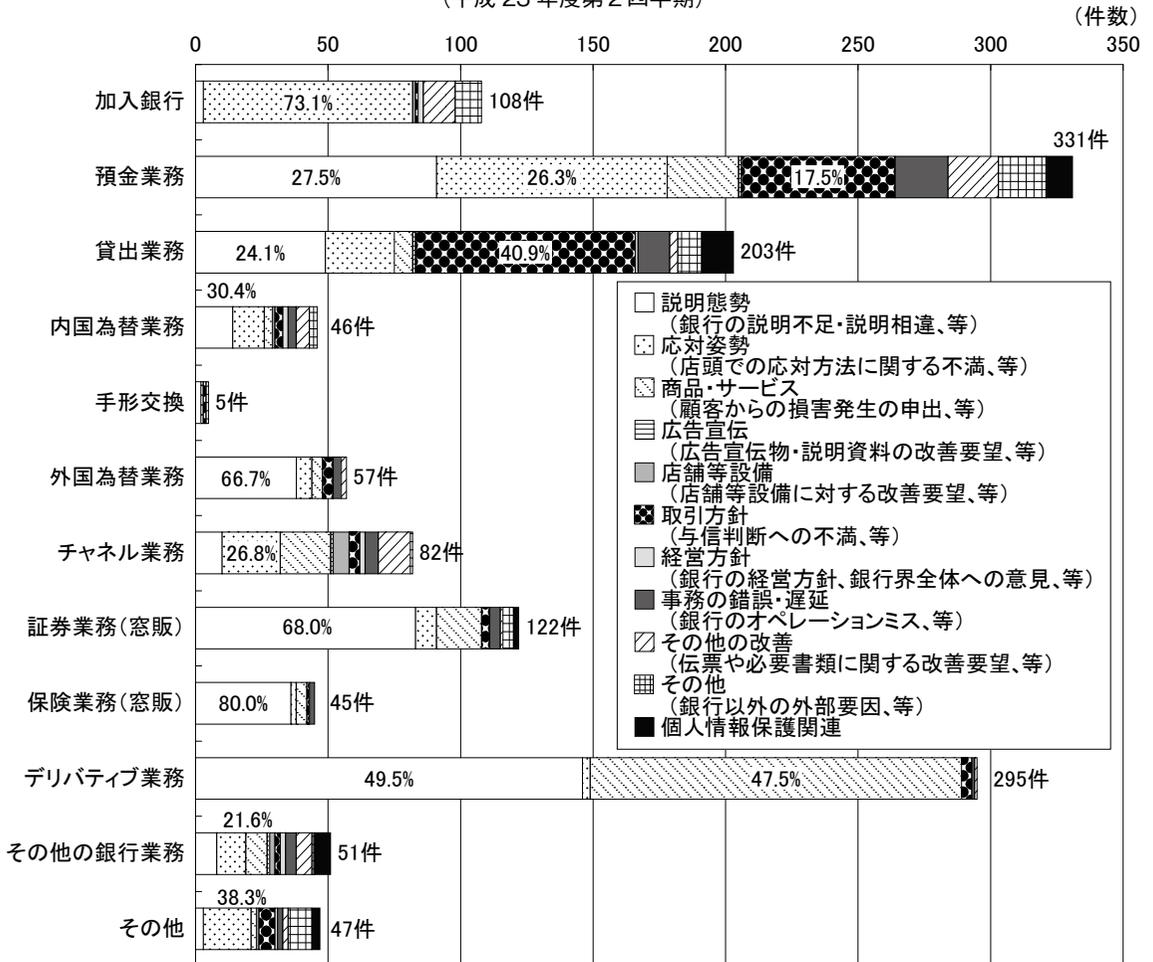
図表2 相談・苦情（合計）の業務分類別割合
(平成23年度第2四半期)



図表3 苦情の業務分類割合
(平成23年度第2四半期)



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2四半期)



件寄せられたが、「被災者預金口座照会センター」に関するものが過半を占めた。

【相談】

- 厚生年金の受取口座に当座預金を指定することは可能か。
- 両親が要介護となった。入院費やリフォーム資金の支払いのため親の預金口座から出金したいが、銀行は本人の承諾がないと応じないとしている。どのような手続きが必要なのか。
- キャッシュカードを他人に貸したところ、振り込め詐欺に悪用され、預金口座が凍結された。警察は当該口座のある銀行にのみ通知したというが、他行の口座も凍結された。口座を利用するにはどうしたらよいか。

【苦情】

- 同じ銀行の同じ支店で、2つ目の総合口座を開設しようとしたが断られた。普通預金口座であれば可能な場合もあるというが、なぜ総合口座は1口座しか認められないのか。
- 留学生が本国からの仕送り用に口座を開設しようとしても、在留資格取得後6か月を経過してからとどこの銀行でもいわれる。大変不便で生活に支障を来しているので、柔軟な対応してほしい。

(2)貸出業務

貸出業務に関する相談等は704件、うち苦情は203件であった。

相談としては、住宅ローン金利の変動幅に関するものや元本返済猶予中の中小企業から再度の返済条件変更に関するものが複数寄せられた。苦情としては、カードローンの適用金利の表示に関するものが寄せられたほか、火災保険の質権解除失念による損失補てん請

求や担保不動産の一部売却に関するものが寄せられた。

また、東日本大震災に関連した相談等は13件寄せられたが、災害復興支援融資に関するものは少数であった。

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】

- 福島県で被災したマンションが、一部損壊になり補修が必要である。共有部分の補修は6千万円くらい掛かる見込みであるが、管理組合の修繕費積立金では足りないので、管理組合でローンを組むことは可能か。
- ほとんどの民間金融機関の住宅ローン金利は、「金融情勢の大幅な変動等があった場合には適用利率を変更する可能性がある」とされているが、「大幅な変動」がどの程度なのかははっきり定義していないようである。金利に関して指針等はないのか。
- リーマンショックによる売上げ低迷以来、返済条件の変更に応じてもらっている。東日本大震災の影響も間接的に受けており、銀行に保証協会の緊急保証制度を別枠で利用させてほしいと頼んでいるが、これ以上は応じられないと言われていた。次善の策はないか（中小企業向け融資相談窓口で受付）。

【苦情】

- 東日本大震災の影響で家が少し傾いてしまい、昨年、住宅ローンを借りた銀行に追加の融資について電話で相談したが、リフォームローンは取り扱っていないと一言で片付けられてしまい、それ以上相談に乗ってもらえなかった。
- カードローンの広告に、金利5.0%～14.0%、最大極度額500万円とあるが、実際に良い条件で借りられる人は僅かではないか。誤解を生じないように、利用可能限度額ごとに区分して適用金利を表示すべきではないか。
- 平成18年にアパートローンを完済した際に、銀行は火災保険の保険金請求権に設定した質権を解除すべきであったのに失念し、解約が本年8月にずれ込んでしまった。そのため、本来受け取れた解約返戻金が10万円以上目減りしてしまった。銀行はミスを認めているにも拘らず、損失補てんに応じない。

(3)内国為替業務

内国為替業務に関する相談等は223件、うち苦情は46件であった。

誤振込に伴う組戻手続き時の仕向・被仕向銀行の対応に関して不満足 of 表明が多数寄せられたほか、インターネットを利用したショッピングやオークションで発生したトラブルに関連して、組戻手続きや振込依頼人への資金返還方法等について相談等が寄せられた。

【相談】

- ATMにおいて現金で振込をした際に、口座番号に気を取られ支店名の確認を怠り誤振込をしてしまった。すぐに組戻を依頼し、被仕向店から口座名義人に連絡を取ってもらったが、「面倒だ」という

理由で返金の同意が得られないという。仕向店からも1週間経過したので打ち切ると言われたが、何か良い方法はないか。

- ネットショッピングの代金を銀行振込で支払ったが、商品が届かず業者とも連絡が取れなくなった。振込先の銀行が業者の連絡先を教えてくれないが、どうしたらよいか。
- ネットオークションで落札者でない方からも振込を受けてしまった。返金をしたいが相手と連絡がつかず、どこの銀行から振り込まれたのか分からない。取引銀行を通じて相手の銀行に組戻を依頼してくれるよう連絡を取ってもらうことは可能か。

【苦情】

- 東日本大震災の義援金の窓口における他行宛振込手数料の無料扱いを9月末までとする銀行が多いが、もう少し長期にわたって無料にすべきである。
- 振込をしたが、翌日に振込先からまだ入金されていないとの連絡があった。別途、私に被仕向銀行から犯罪口座の可能性があり入金を見合わせているとの連絡があった。そのため、仕向銀行に電話で照会したところ、振込依頼人本人にしか話せないの由来店してもらいたいと言われた。どうして、すぐに教えてくれないのか。
- 誤振込に伴い組戻を依頼した。仕向銀行から被仕向銀行に確認をしたところ、被仕向銀行は口座名義人の自宅付近まで出向き、居住者がいることを確認し、組戻に必要な書類を送ったが、本人からの返事がないので、あきらめてくださいとの回答だという。自分に非はあるが、被仕向銀行の対応は冷たくないか。

(4)外国為替業務

外国為替業務に関する相談等は187件、うち苦情は57件であった。

苦情は円高傾向を反映して、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振込資金入金における円への換金時のトラブルに関するもの等が寄せられた。

【相談】

- 東日本大震災に伴う原子力発電所事故を受け、カナダ政府から早期に帰国するように要請があり、カナダ人の妻と子どもがカナダへ帰国した。生活費としてカナダの妻の口座へ100万ドルを送金したところ、税務署から贈与にあたるといわれた。税務署へ事情を説明すると、カナダの銀行に夫名義の口座を作り、そこへ振り替えるように指示されたが、そういうものか。
- アフガニスタンの通貨を掴まされた。同通貨（アフガニ）を日本円に両替できる銀行はないと聞いたが、どうしたらよいか。
- 日本国内で非居住者円預金口座から居住者円預金口座に米ドル建て送金した場合、受取人負担の手数料は発生するか。

【苦情】

- 仕組預金を5年前に契約した。満期時に1ドルが109円より円安であれば満期金を円で受け取り、109円より円高であればドルで受け取ることになるということと、「ドルが100円を割ることはない」という説明を受けた。今月満期が到来するが、元本が大きく割れている。契約当時の断定的判断の提供は問題であり、原状回復を求めたい。
- 5年前に1,000万円の二重通貨定期預金

を契約した。契約1年後から急激な円高に不安を感じ、定期的に銀行に対応を相談してきたが、円安回復も期待できる、中途解約すると大きく元本割れするなどと言われて取り合ってもらえず、最終的に大きく元本割れをしてしまった。本資金は老後資金であり低金利でも元本保証の安全な商品を希望していたので、損失補てんを希望する。

- 海外に居住する夫が4,000米ドルを国内の銀行に送金したが、望んでいないのに円に換金され、円普通預金口座に振込入金されてしまった。銀行は、振込入金時に外貨定期預金には入金できないので、円普通預金口座への入金になると説明したというが、日本語を十分に理解できない夫は外貨普通預金に入金されると理解していた。今回の円への換金はなかったことにしてもらいたい。

(5)チャネル業務

チャネル業務に関する相談等は226件、うち苦情は82件であった。

苦情は、国際キャッシュカードの新規申込みの取扱停止に関するものが複数寄せられたほか、ATMの時間外手数料の発生のタイミングが分かるようシステムの改善を求めるものが寄せられた。

なお、東日本大震災に関連した相談等は寄せられなかった。

【相談】

- 海外の銀行で発行されたキャッシュカードは、どこのATMで利用できるか。
- インターネット・バンキングによる預金の不正な払戻しの被害に遭ったが、法人口座は補償の対象となるか。

【苦情】

- 日本の多くの銀行は国際キャッシュカードの取扱いを止めてしまい、日本にある口座から海外で払い戻す手段が限られている。日本の銀行は海外で生活する日本人のことを考えて、日本にある口座から払い戻せるサービスを提供してほしい。
- 92歳の父が無人ATMコーナーにおいて、キャッシュカードと通帳により、50万円を引き出そうとしたが、通帳しか戻らなかった。父は行員に連絡を試みたが一旦帰宅して通帳を確認したところ、50万円の出金が記帳されていた。支店に確認したところ、キャッシュカードは届けられていたが、現金については警察に被害届を出すように言われた。しかし、警察は被害届を受理せず、銀行の防犯ビデオでも手元が映っておらず事実関係が確認できない。
- ATMで出金する際の時間外手数料は、操作開始の時間ではなく、確認ボタンを押下した時間で判定されている。18時の数分前に操作を開始したが手間取ってしまい、時間外手数料が発生した。出金操作が終了する直前に、時間外手数料がかかる旨のメッセージを表示し、顧客に継続するか否かを選択できるようにシステムの改善をお願いしたい。

(6)証券業務（窓販）

証券業務（窓販）に関する相談等は168件、うち苦情は122件であった。

相談としては、非居住者による個人向け国債保有の可否に関するもの等が寄せられた。苦情としては、普通分配金と特別分配金の差異など分配金に関する説明不足を指摘するもの、約束していたアフターフォローがなかったことを問題視し、損失の補てんを求めるも

のが複数寄せられた。

【相談】

- 今後1年～数年間に亘って海外に居住する予定であるが、非居住者が個人向け国債を所有することは可能か。

【苦情】

- 保有していた投資信託の分配金が100円から85円に4月から下がったため、分配金が100円である投資信託への乗り換えを銀行から提案され、7月初旬に乗り換えの手続きを行った。ところが、7月中旬に、乗り換えをした投資信託が6月の決算では分配金が80円に下がっていたので、お詫びをしたいとの連絡があった。新しい投資信託の契約をなかったことにしてほしい。
- 3年前に退職金の運用相談に行き、よく理解できないままファンドラップ（投資一任運用サービス）を契約し、運用をすべて任せた。契約から1か月後にリーマンショックがあり、2,000万円が1,200万円になってしまった。現在は多少回復しているが、銀行を信頼して運用を任せたのに、こんなことになってしまい納得できない。
- 平成18年に、募集担当者に「あなたなら、この商品に投資するか」と聞くと「私なら投資する」と言われ、専門家である銀行員の発言を信頼して、投資信託を2,000万円購入した。しかし、先頃償還を迎え20%近くの損失を被った。リスクはあると認識していたが、ここまで大きいリスクがあるとは説明を受けていなかったもので、一定割合を補てんしてほしい。

(7)保険業務（窓販）

保険業務（窓販）に関する相談等は58件、

うち苦情は45件であった。

苦情としては、募集担当者の知識不足を指摘するもの、高齢者に対する勧誘方針について不満足を表明するもの、断定的判断の提供を問題視するもの、個人年金保険の保険金受取方法の説明不足を指摘するものなどが複数寄せられた。

【相談】

○私は90歳であるが、銀行員から「預金のままにしておく、半分を税金で持って行かれる」と言われ、個人年金保険の契約を勧められているが、どうしたらいいか。

【苦情】

○銀行の募集担当者から外貨建生命保険の勧誘を受けているが、商品のメリットばかりを説明し、こちらが不明な点を質問すると十分に答えられない。人に勧めるからには、十分な知識を身につけたうえで勧めるべきである。

○平成19年に変額個人年金保険を契約した。契約時の説明では、「10年経過すれば100%資金は戻る」ということであったが、よく聞くと15年分割で受け取れば100%であるが、一括で受け取る場合には90%しか受け取れないとのことだった。行員の説明不足に納得できない。

○4月半ばに変額個人年金保険を契約した。銀行の募集担当者からは資料を元に特別勘定の価額は右肩上がりで上昇しているという説明があり契約した。最近になり、引受保険会社のホームページで特別勘定の価額推移を調べたところ、確かに今年2月半ばまでは右肩上がりであったが、4月に入ると価額が横ばいもしくは下がっていた。このデータが示されていれば、契約しなかった。現在、特別勘

定は元本割れをしている。元本を返してほしい。

(8)デリバティブ業務

デリバティブ業務に関する相談等は378件、うち苦情は295件であった。

戦後最高値を記録するなど歴史的な円高水準が続く中、為替デリバティブに関する苦情等が著増した。

【相談】

○銀行との為替デリバティブ契約による為替差損が極めて大きく、経営に相当な影響が出ている。あっせん制度を視野に入れて解決を図る場合、どのような手続きが必要なのか。

【苦情】

○為替デリバティブ取引で大きな損失を被っている。銀行は、最悪事態のリスクについて説明を欠いている。銀行と話し合いを続けているが、中途解約清算金の融資などを提案するにとどまり、とても納得できない。何かよい解決方法はないか。

(9)その他

その他、口座振替に関する相談や苦情が多数寄せられたほか、東日本大震災に関連して、「個人債務者の私的整理に関するガイドライン」に関する相談等が寄せられた。

【相談】

○口座振替をいくつか利用しているが、預金残高が不足しているため、振替の優先順位を教えてください。

【苦情】

○税金の口座振替を利用しており、納税資金を納付期限当日に入金したら、銀行から前日までに入金するように言われた。

何か法的根拠でもあるのか。

○携帯電話料金の口座振替依頼書が印鑑相違で受理されず戻ってきた。しかし、過去に別会社の口座振替を今回と同じ収納代行業者を使って行っていたことを理由に、銀行は携帯電話料金を振り替えた。これでは銀行届出印と印鑑照合を行う意味がない。自分が意識していないところで、有効な契約が残っていることが非常に不安である。

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220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（67.3%）、証券業務（窓販）（15.4%）、預金業務（6.8%）、保険業務（窓販）（4.5%）、貸出業務（4.5%）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

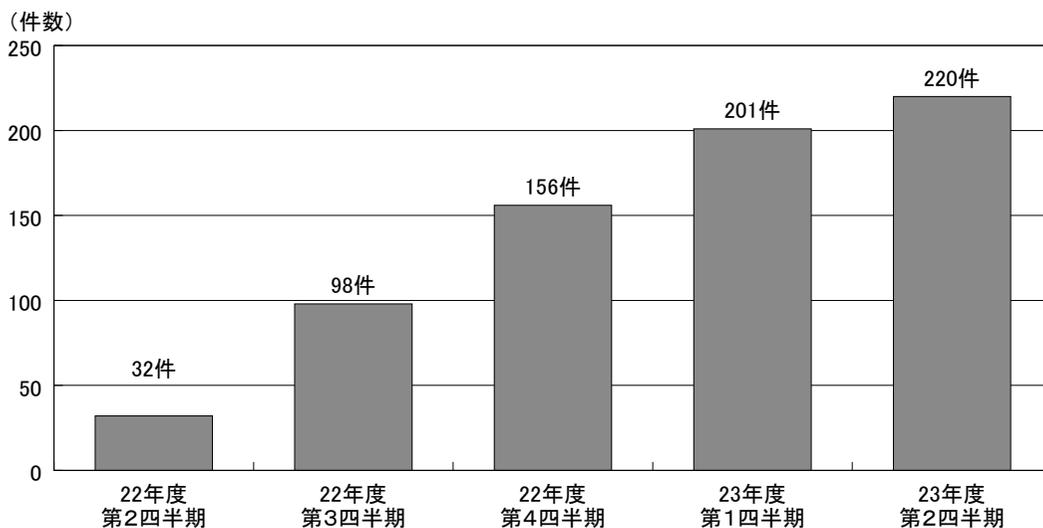
- ①当四半期中、あっせん委員会は219件の申立案件について適格性の審査を行ったところ、受理が192件、不受理が27件となった。
- ②当四半期において、紛争解決手続が終了した事案は171件となった。
- ③当該終了事案のうち、あっせん委員会からあっせん案の提示を受け、当事者間で和解したものは102件であった。

申立人が申立てを取り下げた件数が5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件数が37件、あっせん委員会による適格性審査の結果、不受理とされ終了した事案が27件であった（図表7参照）。

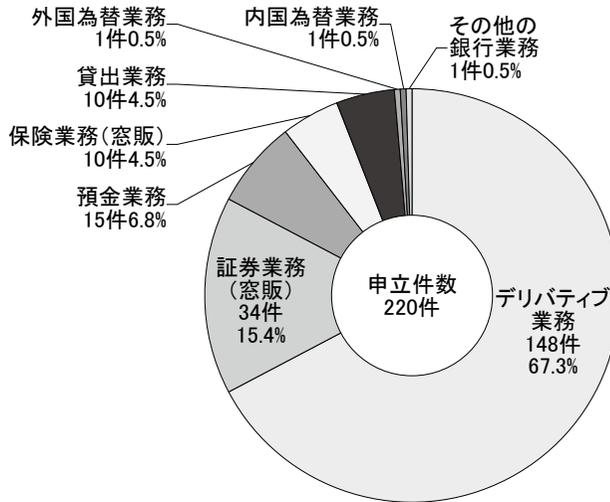
2. あっせんの申立て事案の概要とその結果

全銀協ホームページ (<http://www.zenginkyo>.)

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2四半期)



(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。

図表7 四半期別の終結件数等の推移

(単位：件)

	22年度 第2四半期	22年度 第3四半期	22年度 第4四半期	23年度 第1四半期	23年度 第2四半期	(参考) 22年度中
当四半期中終結件数	30	33	48	131	171	137
あっせん案の提示後、和解件数	8	11	23	55	102	51
あっせん案の提示後、不調件数	0	0	1	2	0	1
申立人の申立て取下げ件数	2	1	1	0	5	7
紛争解決手続の打切り件数	7	11	11	39	37	34
適格性審査による不受理件数	13	10	12	35	27	44

or.jp/adr/) に掲載。

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279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2四半期)比22件(7.3%)減少、前期(23年度第1四半期)比14件(4.8%)減少した(図表8参照)。

利用者がカウンセリングを受けるに至った原因別では、住宅ローン等が54.9%と最も多く、次いで、債務整理後の返済等の相談(14.3%)が多かった。その他(11.8%)には、信用情報の登録(2.2%)などが含まれる(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63.2%と最も多く、次いで、法テラスを紹介(7.3%)、銀行への取次ぎ(6.6%)、弁護士会を紹介(5.9%)、住宅金融支援機構を案内(5.5%)の順とな

った。その他（10.1％）には、各個人信用情報機関を案内（4.2％）などが含まれる（図表10参照）。

2. 中小企業向け融資相談の実施状況

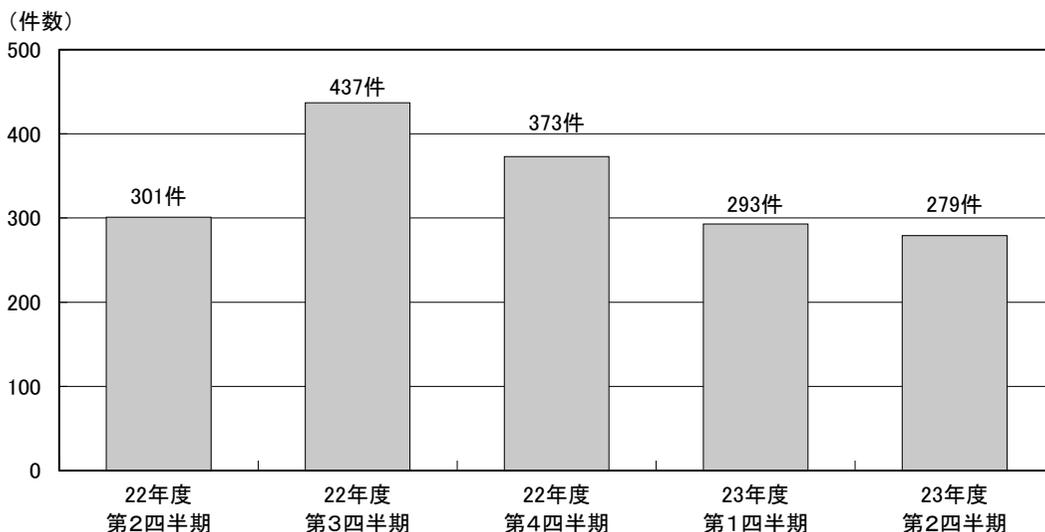
全銀協相談室では、中小企業向け融資相談窓口として専用の電話番号を設けて相談等を受け付けている。

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191件であり、前年同期（22年度第2四半期）比32件（14.3％）

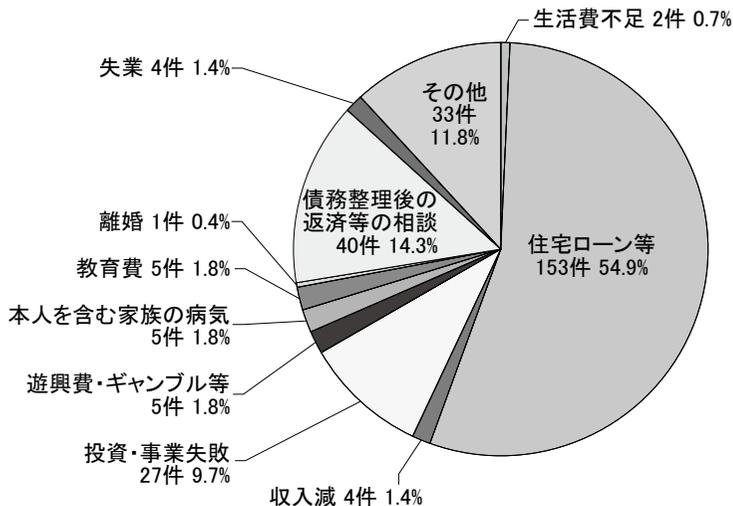
減少し、前期（23年度第1四半期）比26件（15.8％）増加した。このうち、苦情は55件であった。

相談等の主な内容を見ると、返済猶予の相談が42件、新規借入れに関する相談が26件であった。このほか、東日本大震災に関連した相談が3件あった。

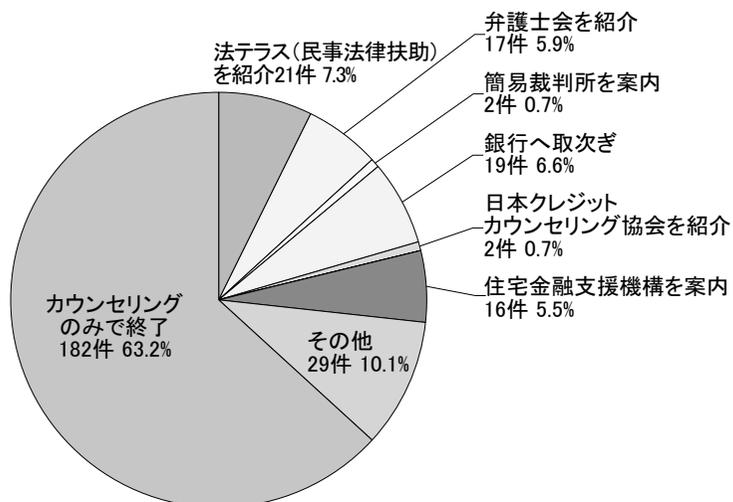
図表8 四半期別のカウンセリングサービスの実施件数の推移



図表9 カウンセリングを受けるに至った原因
(平成23年度第2四半期)



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 2 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。

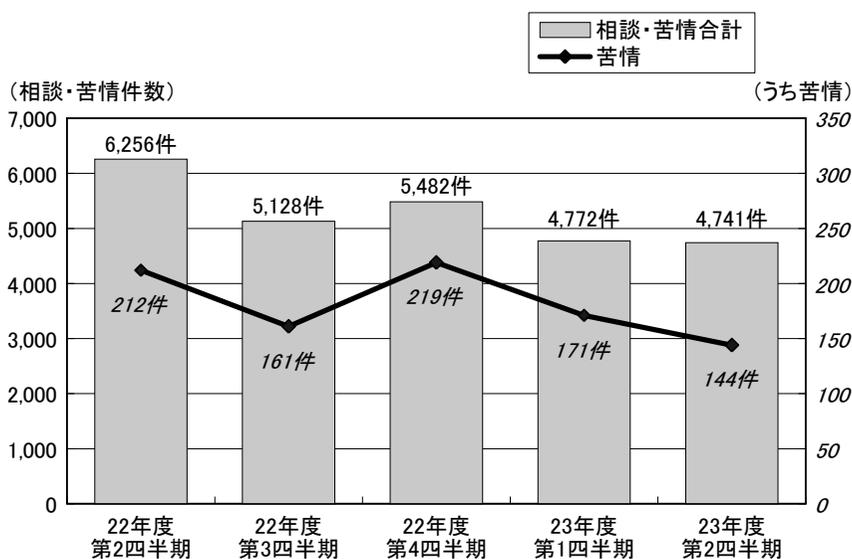
V. その他

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4,741件であり、前年同期(22年度第2四半期)比1,515件(24.2%)減少し、前期(23年度第1四半期)比31件(0.6%)減少した。このうち、苦情は144件であり、前年同期比68件(32.1%)減少し、前期比27

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)



件（15.8％）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4件であった。 □

相談等の業務別分類表

項目名	主な内容	備考（事例等）
加入銀行	所在地・電話・コード 合併・統廃合 銀行経営・決算 その他	・本部・店舗の所在地・電話番号、銀行コード、店番号 ・銀行の合併、店舗の統廃合 ・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 各種預金商品 口座開設 異動・諸届・移管 紛失・盗難 口座解約・払戻し 相続 睡眠預金 預金保険制度 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） ・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） ・口座名義、本人確認、マネー・ローダリングの趣旨等 ・名義、住所、印鑑等の変更、移管 ・通帳、証書、カード、印鑑の紛失・盗難 ・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 ・手続き、必要資料 ・払戻手続き ・限度額、対象商品、対象金融機関、ペイオフ ・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 消費者ローン 事業資金 住宅ローン アパートローン その他	・融資条件、借入手続き ・カードローン、その他無担保ローン ・一般貸出、公庫・地方自治体の制度融資、代理貸付 ・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、不動産担保融資 ・年金・恩給担保貸付、任意売却、競売
内国為替業務	振込・送金 その他	・仕組み、手続き、本人確認、マネー・ローダリングの趣旨等、誤振込み、組戻し ・手数料（振込、組戻し等）、振込依頼書
手形交換	手形・小切手 不渡 その他	・振出、取立、裏書、支払、引受 ・不渡・取引停止処分、異議申立、依頼返却、処分済証明 ・時効、遡求、電子記録債権
外国為替業務	海外送金 外貨両替 外貨預金 その他	・仕組み、手続き、取扱銀行 ・仕組み、手続き、手数料、取扱銀行、レート ・仕組み、通貨オプション付定期預金 ・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 CD・ATM取引 カード 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 ・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 ・国際キャッシュカード、デビットカード ・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 投資信託 その他	・国債、地方債等の窓口販売、保護預り ・投資信託 ・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 損害保険 第三分野 その他	・個人年金保険、終身保険、定期保険、養老保険 ・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 ・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 金利・通貨スワップ デリバティブ内包預金 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 ・デリバティブ内包預金、円仕組預金 ・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 貸金庫等保管サービス 代理事務 資産運用関係 通貨・両替 その他	・公共料金、税金等の支払い、収納（代行）企業との関係 ・貸金庫、セーフティケース、保護預り、夜間金庫 ・株式の払込受入事務、国庫金・公金 ・信託、金融債、その他の貯蓄商品（金関連商品等） ・現金・記念貨幣、損傷日本銀行券・両替（外貨両替を除く） ・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 金融犯罪関連 金融関連業法等 その他	・利子課税（分離課税、総合課税）、マル優・マル特制度 ・振込め詐欺、偽造キャッシュカード、フィッシングメール ・銀行法、金商法、金販法等、金融制度改革の動向 ・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 その他（上記以外）
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）
対応姿勢	態度・言葉遣い ATM誘導等、店頭対応方法への不満 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）
個人情報保護関連	個人情報の取扱い