

全国銀行協会紛争解決等業務の実施状況 (平成23年度第3四半期)

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3四半期(平成23年10月～12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5,269件であり、指定ADR機関として業務を開始した前年同期(22年度第3四半期)比5件(0.1%)増加、前期(23年度第2四半期)比43件(0.8%)減少した(図表1参照)。

主な要因は、為替相場が円高基調で推移したほか、株式市場も軟調に推移したこと等からデリバティブ業務や証券業務(窓販)の苦情が増加した一方、貸出業務に関する相談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1,141件(21.7%)、加入銀行812件(15.4%)、銀行協会661件(12.5%)、貸出業務582件(11.0%)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383件(24.5%)、デリバティブ業務366件(23.4%)、貸出業務213件(13.6%)、証券業務(窓販)196件(12.5%)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1,141件、うち苦情は383件であった。

相談としては、金融犯罪に利用されたため

に口座を凍結された者から別口座の凍結に関するものが寄せられた。苦情としては、誤った口座名義人死亡の情報で銀行が口座を凍結したことにより不便を被ったというものや未成年者の口座開設に関するもの等が寄せられた。

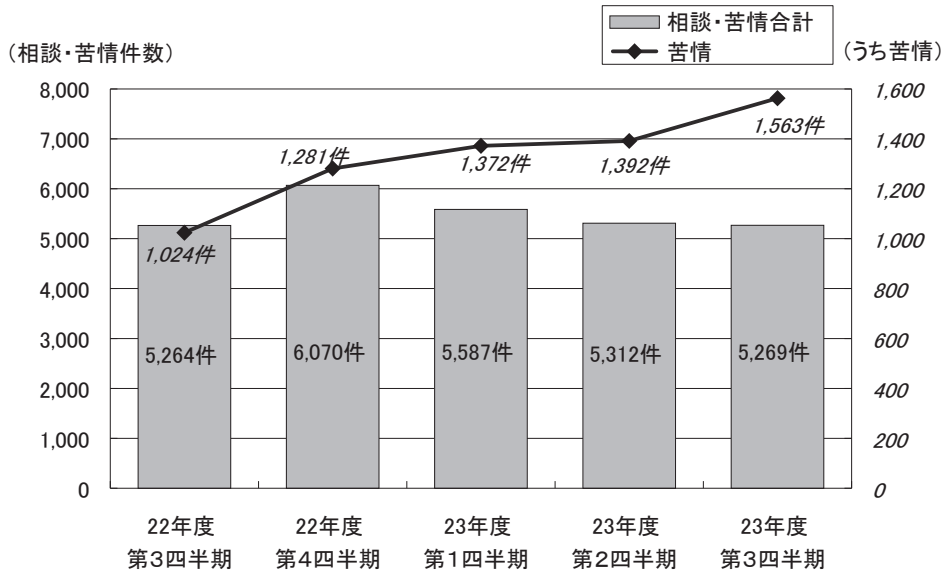
なお、東日本大震災に関連した相談等は6

件寄せられたが、そのほとんどが「被災者預金口座照会センター」に関するものであった。

【相談】

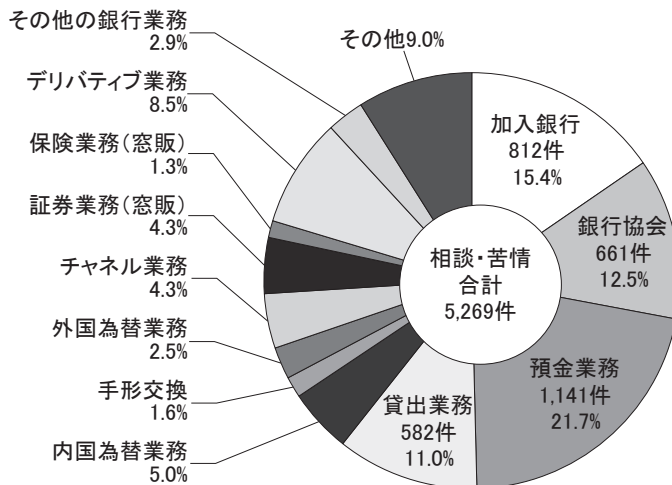
○普通預金の利息計算は毎日行われていると聞いたが、いつの時点の残高を基準に算定しているのか。

図表1 四半期別の相談・苦情の受付件数の推移

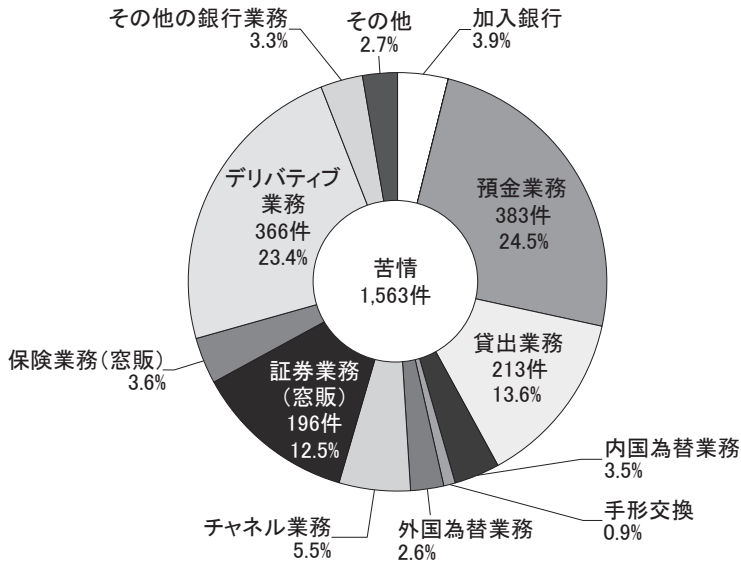


(注) 銀行のホームページ上で問い合わせ電話番号が見当たらないこと等を理由とした電話番号に係る照会は、23年4月からすべて苦情として計上している（以下同じ）。

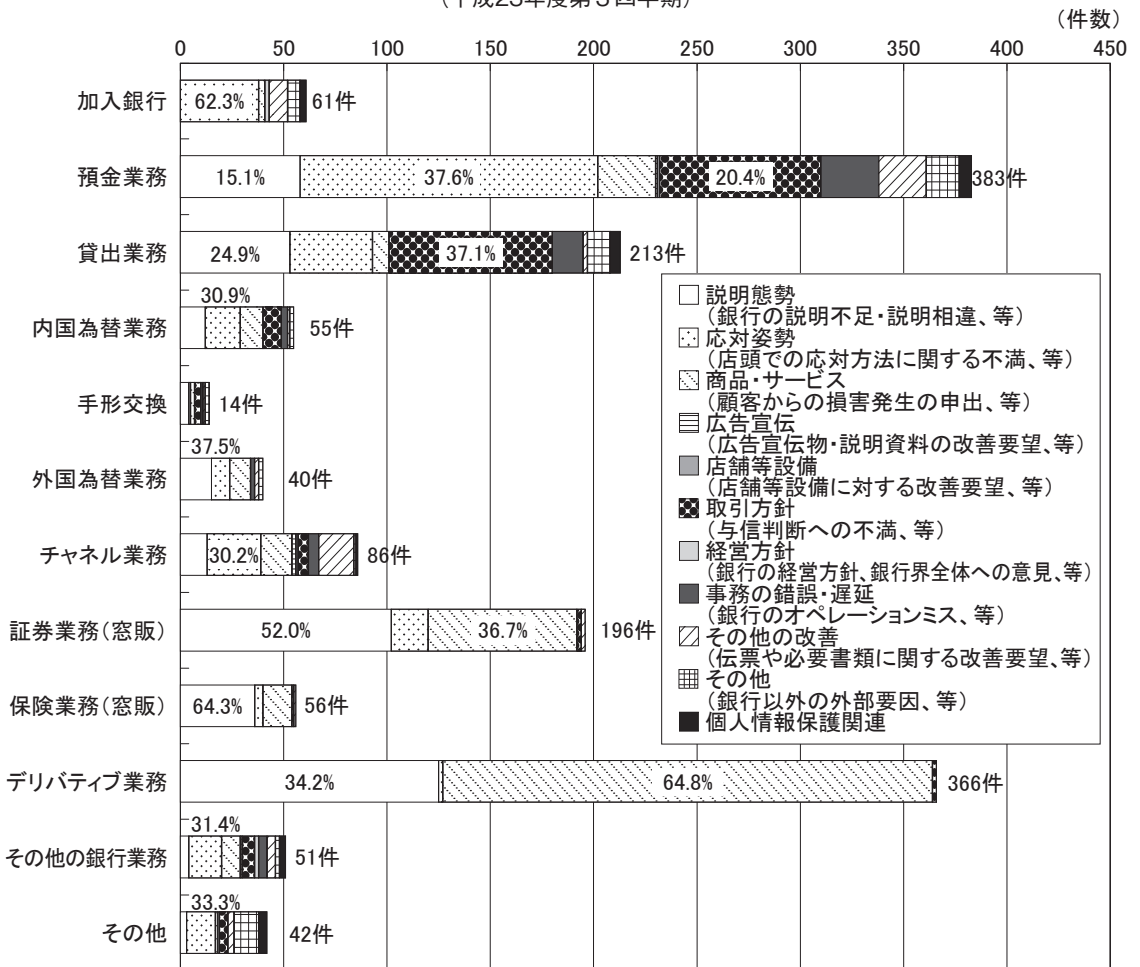
図表2 相談・苦情（合計）の業務分類別割合
(平成23年度第3四半期)



図表3 苦情の業務分類割合
(平成23年度第3四半期)



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3四半期)



○私名義の口座がいわゆるヤミ金融の返済口座に使われ、凍結されてしまったが、他行にある口座も利用できなくなるのか。

【苦情】

○認知症の父からの「娘（私）が死亡した」という事実でない申出により、自宅近くにある銀行が事実を確認せずに私の口座を凍結したため、クレジット等の引き落としが不能となってしまった。

○未成年者の息子がネット銀行に親に無断で口座を開設していたことに気が付いた。口座開設にどうして親権者の同意を得ないのか。

○生活保護の受給申請のため、認知症の老母と自分の預金残高を銀行に照会した。預金がないということを何度も念を押して確認したが、後に、福祉事務所から母親名義の預金があると指摘され、恥ずかしい思いをした。

(2)貸出業務

貸出業務に関する相談等は582件、うち苦情は213件であった。

相談としては、東日本大震災の被災者から住宅借入金等特別控除の年末残高証明書の発行に関するものや元本返済猶予期限が迫ってきた中小企業等からの相談が複数寄せられた。苦情としては、長期間利用していなかったカードローンの利用残高が、債務者が認識しないまま増えていたというものや、事業資金の元本返済猶予中の銀行の対応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6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】

○東日本大震災によって家屋に居住できなくなったが、「住宅取得資金に係る借入金の年末残高等証明書」は、3月11日時点の残高で発行してもらえるのか。

○住宅ローンを夫婦連帯債務で借りているが、妻が失踪して現在一人で返済している。何とか返済できるが、債務者の変更や共有名義の担保等について銀行に相談した方がよいか。

○住宅ローンを組みたいが、保証料の支払い方法は、内枠方式と外枠方式のどちらを選択した方が有利か。

【苦情】

○カードローンを10数年前に全額返済したと思っていたが、返済資金を入金した翌月についた利息分が残っていた。それに長年利息が積み重なり、数万円に膨らんでいることを最近になって知った。銀行は利用限度額に達するまで請求通知を出さないと言うが、10数年間も追加借入れがなければ通知すべきではないか。

○アパートローンを借り換えるため、一括繰上返済を申し出たところ、金利を引き下げるとか、いろいろなことを言って引き留めようとする。早く事務手続きを進めてほしい。

○複数の取引銀行に借入金について元本の返済を猶予してもらっているが、売上等の入金を一行にまとめたところ、「信頼関係が損なわれる」と他行から高圧的

に言われ困っている。

(3)内国為替業務

内国為替業務に関する相談等は262件、うち苦情は55件であった。

誤振込に伴う組戻手続き時の仕向・被仕向銀行の対応や入学金・授業料の振込手続きに関する苦情が寄せられたほか、ATMを利用した現金による振込等について相談が寄せられた。

【相談】

- 出張先から会社の口座に売上金を数日に亘って振り込まなければならないが、近くに銀行がない。コンビニのATMから現金で振り込むことは可能か。
- ヤミ金融から押貸しを受けそうであるが、振り込まれてくる融資金の受領を拒否することは可能か。
- 平成23年11月14日から、1億円以上の振込に関する国内の銀行間における決済の仕組みが「時点ネット決済」から「即時グロス決済」に変わると聞いたが、給与・賞与振込は除かれるのか。

【苦情】

- 私の口座に心当たりのない先から振込があったが、取引銀行が断わりなく、入金記帳を取り消していることが分かった。銀行に抗議したところ、普通預金規定と振込規定に定めがあり、振込通知の発信金融機関による誤発信の場合には問題ないとのことであるが、そういうものか。
- 次女の大学の入学金・前期授業料の振込を長女に託し、長女は自己の本人確認書類を提示したにもかかわらず、担当者から本人もしくは両親でなければ受け付けられないと言われたという。長女は保護者等に該当しないのか。

(4)外国為替業務

外国為替業務に関する相談等は131件、うち苦情は40件であった。

苦情は、円高基調を反映して、銀行員のアドバイスにより外貨預金の解約を見送ったため損失が拡大したといったものや、国内の外貨建て送金時に仕向銀行の説明不足により為替差損を被ったといったもの等が寄せられた。

【相談】

- 中国へ旅行し、人民元を持ち帰ったが、円への両替を取り扱っている銀行はあるか。
- 外国のコインを両替したいが、対応している銀行はあるか。
- ユーロ建積立利率変動型個人年金保険の解約返戻金を外貨のまま他行へ移したいが、どのようにすれば可能か。

【苦情】

- リスクがあることを理解しないまま外貨預金を契約したが、含み損が発生していることを知って、平成23年春頃に窓口で解約を申し出たところ、今解約すると損失が出ると言われ解約を見送ったら、それ以上に損失を被ることになってしまった。
- 為替介入があったので外貨預金を解約しようとして取引店に電話したところ、「担当者が休みなので、明日、連絡させます」と言われたが、後日、インターネット・バンキングで即時解約できたことが分かった。結果的に前日より円高の状態での解約手続きをしたため、数万円の為替差損を被った。
- 取引銀行の総合口座は一つの口座で円預金、外貨預金の入金ができるので、他行も同じシステムだと思って米ドル建て送金を依頼したら、送金先の銀行では円転

され円普通預金に入金されてしまい、為替差損を被った。取引銀行は送金依頼を受けたときに、円転されることを説明すべきではないか。

(5)チャネル業務

チャネル業務に関する相談等は224件、うち苦情は86件であった。

相談としては、インターネット・バンキングにおける預金等の不正払戻しに関するものが複数寄せられたほか、未成年者に対するキャッシュカードの発行の可否に関するものが寄せられた。苦情は、キャッシュカードの再発行時における暗証番号の管理について改善を求めるものが寄せられた。

【相談】

- インターネット・バンキングによる預金の不正払戻しの被害に遭ったが、盗難通帳や偽造・盗難キャッシュカードのような補償の対象・要件・基準等はあるのか。
- 自分の口座から他行のATMで100万円を振り込みたいが、キャッシュカードの利用限度額の範囲内であれば、一度の手続きで振込可能か。
- 中学三年生の息子の名義で口座を開設したいが、親権者の同意があれば、キャッシュカードの発行は可能か。

【苦情】

- キャッシュカードの再発行を依頼したとき、印鑑を持参していなかったことで、代わりに暗証番号を記入したが、書類がそのまま残るのは不安である。
- クレジットカードを申し込み、口座振替依頼書を提出したが、印鑑相違との連絡を受けたのに、記帳したところ料金が引き落とされていた。
- インターネット・バンキングを利用し、

普通預金全額を定期預金に振り替えたが、直後に残高を確認すると、どちらの預金も「0円」と表示されていたため不安になった。銀行の説明では、定期預金の残高に反映されるのはシステムの都合上翌営業日になるとのことであったが、リアルタイムで残高を確認できるように改善してほしい。

(6)証券業務（窓販）

証券業務（窓販）に関する相談等は229件、うち苦情は196件であった。

相談としては、「個人向け復興国債」に関するもの等が寄せられた。苦情としては、銀行が契約締結前の説明をしていない家族の名義で投資信託を購入させたというものや、保有している投資信託を中途換金しようとしたが銀行担当者のアドバイスにより一度は思いとどまったものの、その後損失が拡大したといったものが寄せられた。

【相談】

- 平成23年12月から募集が開始される「個人向け復興国債」を購入したいが、従来から発行されている「個人向け国債」とどのような違いがあるのか。
- 投資信託を中途換金せずに名義変更により相続したいが、相続人が複数いる場合、分割して名義変更することは可能か。
- 米ドルMMFを契約しているが、他行で米ドル建の個人年金保険を契約することにしたので米ドルのまま送金したい。米ドルのまま受け取ることは可能か。

【苦情】

- 熱心な勧誘を受けて、母がよく理解しないまま、投資信託を自分だけでなく、家族の名義でも契約してしまった。銀行は、名義人に対して商品説明を行っていない

ので、被った損失について補てんしてほしい。

○投資信託を中途換金したいと平成23年8月初めに銀行に相談したが、「売るんですか。今は買い増しする人がいるぐらいですよ」と強い口調で言われ、中途換金できないままでしたところ、損失が拡大している。

○REIT（不動産投資信託）を組み込んだ投資信託を銀行員の勧めで購入したが、含み損が生じている。高い分配金を期待できる通貨選択型投資信託を提案してくれていれば、損切りしてでも乗り換えたはずであり、提案がなかったのは不親切である。

(7)保険業務（窓販）

保険業務（窓販）に関する相談等は69件、うち苦情は56件であった。

相談としては、外貨建個人年金保険のクーリング・オフ時の受取通貨に関するものが寄せられた。苦情としては、個人年金保険の据置期間満了時の年金の受取方法について説明不足を訴えるもの、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などが寄せられた。

【相談】

○通貨指定型個人年金保険のクーリング・オフをした場合、一時払保険料を外国通貨で払い込んだときは、外国通貨で一時払保険料と同額を返金するというが、円で払い込んだときは、払込時と返金時の為替差損を回避できるのか。

【苦情】

○10年間据置後に年金原資と運用益を一括で受け取れると思って、63歳のときに個人年金保険を契約したが、15年かけて分

割で受け取ることが最近になって分かった。88歳にならないと全額を受け取れない保険商品など勧めないでほしい。

○母は要介護の状態なので、取引銀行にリスク商品をセールスするときには家族へ事前に連絡を入れてほしいと申し入れていた。母は健康状態等の告知なしで申し込めると説明を受けたので、予定利率変動型一時払通増終身保険を契約しているが、銀行が約束を守らなかったため、原状回復してほしい。

(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448件、うち苦情は366件であった。

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】

○母が満期日繰上特約付円定期預金を預入期間10年で契約しており、万が一のとき以外は中途解約できないと説明を受けたようであるが、どのような場合に中途解約が認められるのか。

【苦情】

○預入期間延長特約付円定期預金を契約している。中途解約時の違約金の説明や余裕資金であることの確認は受けたが、預入期間が延長された場合、5年後の高い市場金利で運用する機会を失うとの説明がなかった。

○当社は国内業者から仕入れており、外貨資金の需要がないにもかかわらず、銀行から融資を受けることもあり、為替デリバティブ取引の勧誘を断ることができず契約したが、損失が拡大し経営にかなりの影響が出ている。

(9)その他

その他、口座振替に関する相談や苦情が引き続き多数寄せられたほか、金融犯罪に巻き込まれた方から信用回復に関する相談等が寄せられた。

【相談】

- 成年後見制度を利用するが、キャッシュカードの発行、定額自動送金や口座振替の利用は可能か。
- 離婚調停中の妻名義で契約している生命保険の保険料を私（夫）名義の口座から口座振替により支払っている。保険会社から妻からの申出でないと口座振替を停止できないと説明されたが、どうしたらよいか。
- 銀行の通帳を他人に売ったところ、振り込み詐欺に利用された。今般、就職の内定通知が届き、給与の受取口座を開設しようとしたが謝絶された。信用回復を図りたいが、どうしたらよいか。

【苦情】

- 犯罪行為に長けた者に泥酔状態にされ、キャッシュカードを不正利用されたが、

払戻時のビデオに私が被疑者と一緒に写っていることを理由に補償の交渉が進まない。

- 私名義の口座が犯罪に悪用され、当該口座については警察に呼ばれ決着したが、関係のない他行の口座まで凍結された。銀行は警察から得た情報により凍結したので解除できないと言っているが、納得できない。

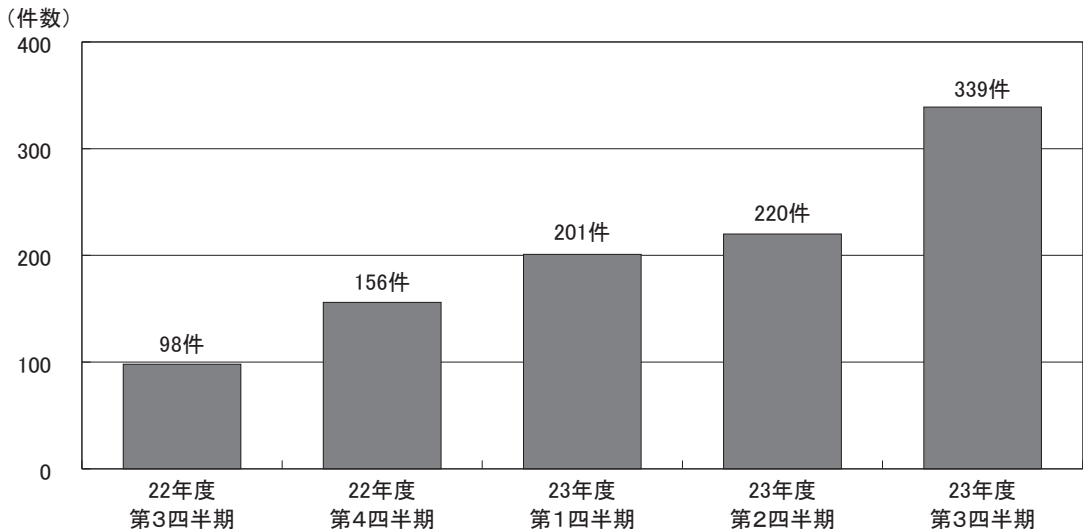
Ⅲ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

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339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

図表5 四半期別の新規申立件数の推移



と、申立件数の多い業務は、デリバティブ業務（72.6%）、証券業務（窓販）（15.0%）、保険業務（窓販）（5.3%）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308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295件、不受理が13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182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件数は117件であった。

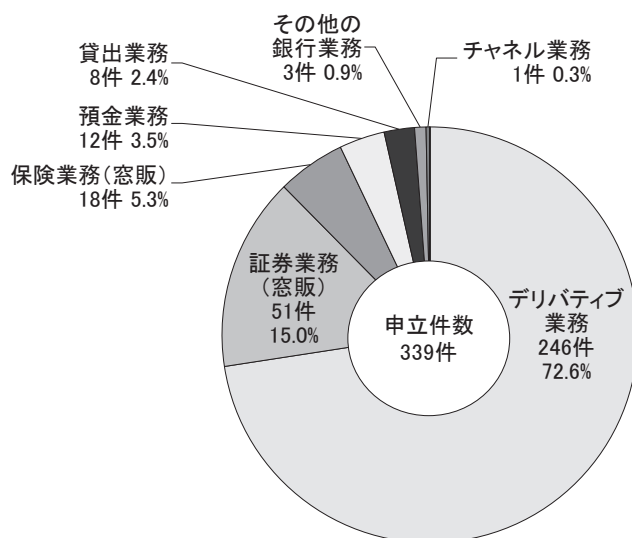
あっせん案の提示後、不調となった件数

が1件、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46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件数が13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.or.jp/adr/>)に掲載。

図表6 新規申立の業務分類別件数
(平成23年度第3四半期)



(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 四半期別の終了件数等の推移

(単位：件)

	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	23年度 第3四半期	(参考) 22年度中
当四半期中終了件数	33	48	131	171	182	137
あっせん案の提示後、和解件数	11	23	55	102	117	51
あっせん案の提示後、不調件数	0	1	2	0	1	1
申立人の申立て取下げ件数	1	1	0	5	5	7
紛争解決手続の打ち切り件数	11	11	39	37	46	34
適格性審査による不受理件数	10	12	35	27	13	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

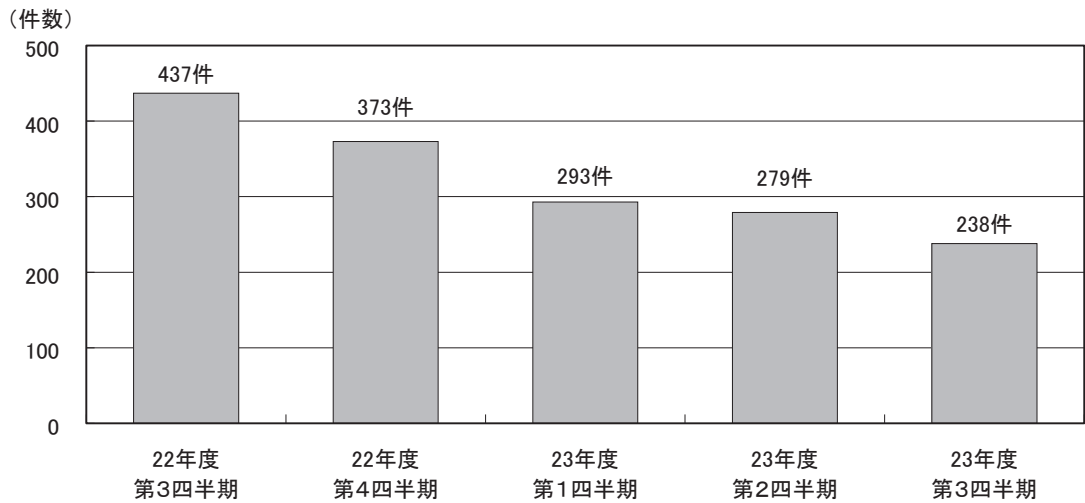
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施している。

当四半期の実施件数は238件であり、前年同期（22年度第3四半期）比199件（45.5%）減少、前期（23年度第2四半期）比41件（14.7%）減少した（図表8参照）。

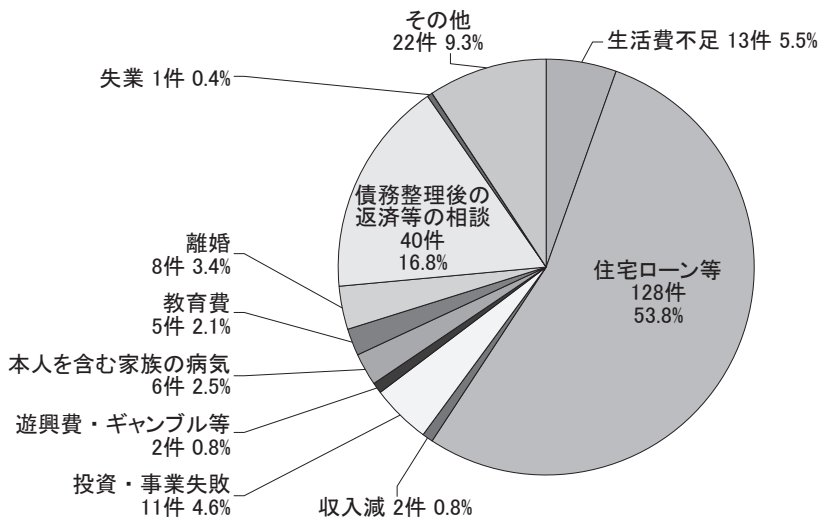
利用者がカウンセリングを受けるに至った原因別では、住宅ローン等が53.8%と最も多く、次いで、債務整理後の返済等の相談（16.8%）、生活費不足（5.5%）の順となった（図表9参照）。

また、カウンセリングサービス利用者への

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3四半期)



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66.9%と最も多く、次いで、法テラスを紹介（8.6%）、銀行への取次ぎ（5.3%）の順となった。その他（9.8%）には、各個人信用情報機関を案内（3.3%）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146件であり、前年同期（22年度第3四半期）比165件（53.1%）減少し、前期（23年度第2四半期）比45件（23.6%）減少した。このうち、苦情は54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34件、返済猶予の相談が25件であった。

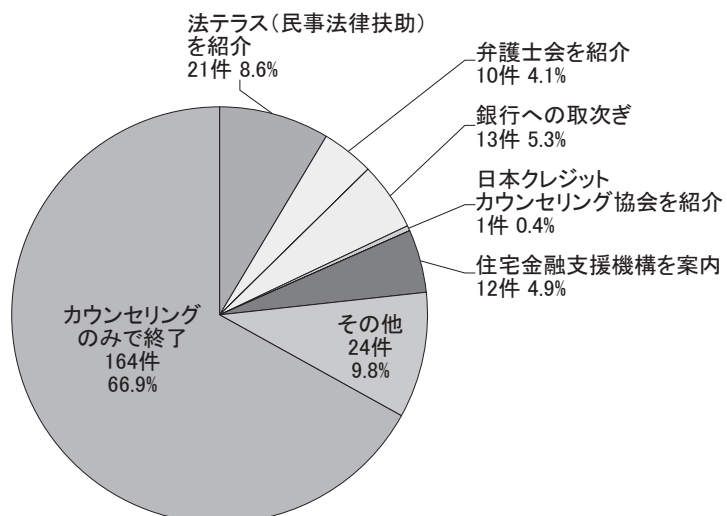
V. その他

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4,388件であり、前年同期（22年度第3四半期）比740件（14.4%）減少し、前期（23年度第2四半期）比353件（7.4%）減少した。このうち、苦情は170件であり、前年同期比9件（5.6%）増加し、前期比26件（18.1%）増加した（図表11参照）。

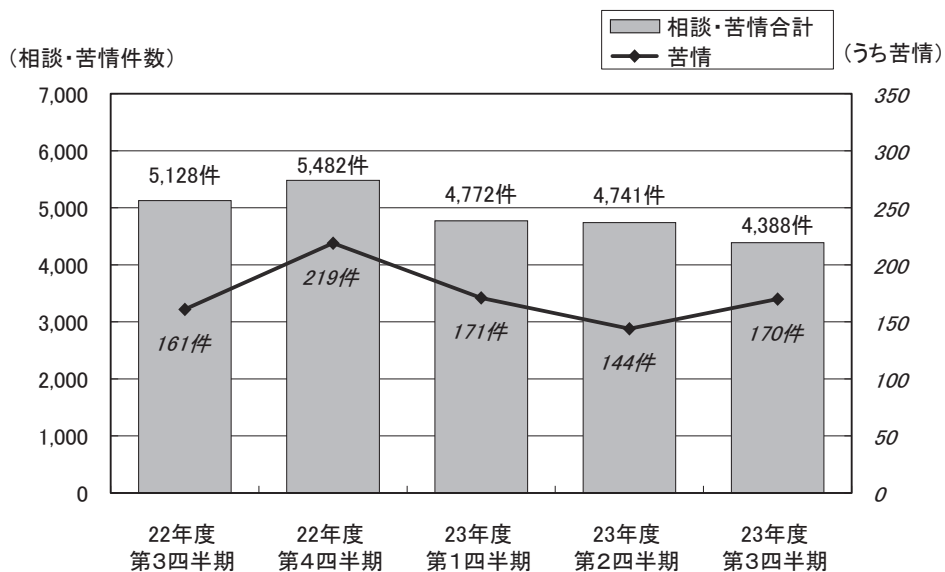
また、当四半期における大阪銀行協会銀行とりひき相談所におけるカウンセリングサービスの実施件数は1件であった。 □

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3四半期）



(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。

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 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・ローングリングの趣旨等 ・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・ローングリングの趣旨等、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

相談等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