

全国銀行協会紛争解決等業務の実施状況 (平成23年度第4四半期)

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4四半期(平成24年1月～3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6,012件であり、前年同期(22年度第4四半期)比58件(1.0%)減少、前期(23年度第3四半期)比743件(14.1%)増加した(図表1参照)。

主な要因は、投資信託等の証券業務(窓販)に関する苦情が大幅に減少し、デリバティブ業務に関する苦情が微減する一方、睡眠預金に関する報道を受けて2月中旬以降に預金業務に関する相談等が著増したことに加え、中小企業向け融資相談を中心に貸出業務に関する相談が大幅に増加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1,572件(26.2%)、加入銀行797件(13.3%)、銀行協会794件(13.2%)、貸出業務745件(12.4%)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462件(28.9%)、デリバティブ業務338件(21.2%)、貸出業務284件(17.8%)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

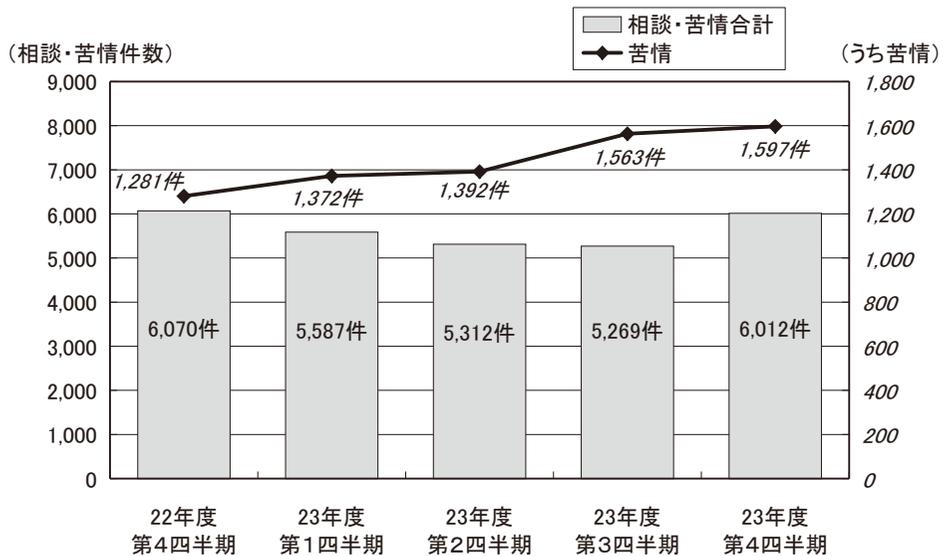
預金業務に関する相談等は1,572件、うち苦情は462件であった。

相談としては、睡眠預金に関する報道を受けて、睡眠預金の定義や合併・統廃合前の旧銀行名・旧支店名の預金通帳を保有している預金者等から払戻し手続きに係る相談が多数寄せられたほか、預金者からの払戻し請求には今後とも時効を援用せずに応じていくべきとの意見が多くあった。苦情としては、相続預金の残高が僅少の場合の払戻し手続き、口

座開設店が引越し等により遠隔地にある場合の口座解約手続きについて簡素化を図ってほしいといったもの等が寄せられたほか、生活保護申請者等の預金口座の本店一括照会については3件寄せられたが、賛否両論あった。

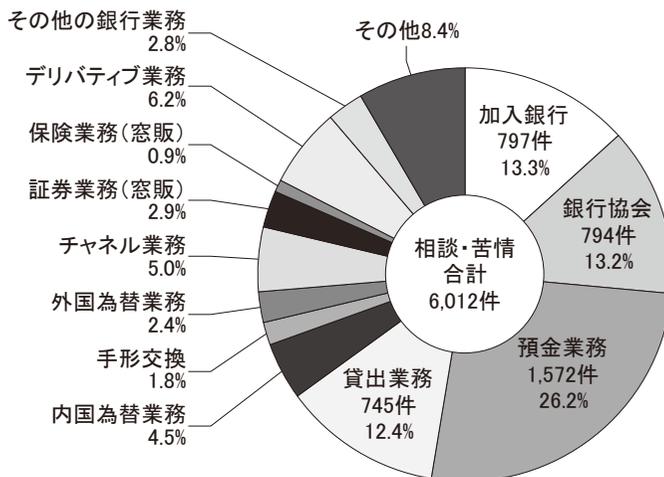
なお、東日本大震災に関連した相談等は5件寄せられたが、2月末をもって受付を終了した「被災者預金口座照会センター」に關す

図表1 四半期別の相談・苦情の受付件数の推移

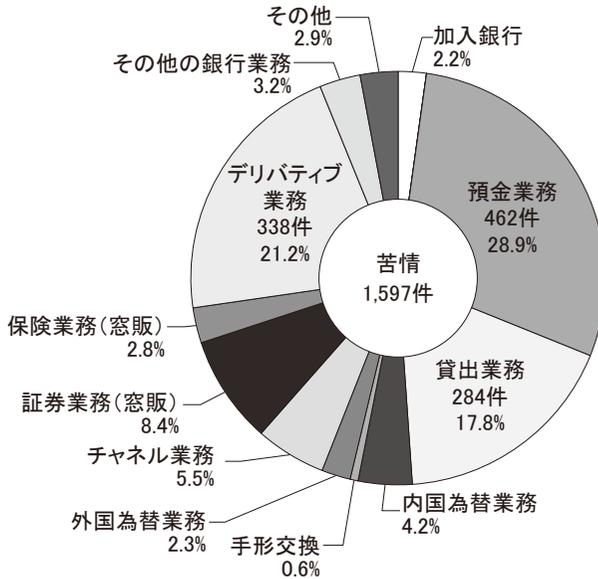


(注) 銀行のホームページ上で問い合わせ電話番号が見当たらないこと等を理由とした電話番号に係る照会は、23年4月からすべて苦情として計上している（以下同じ）。

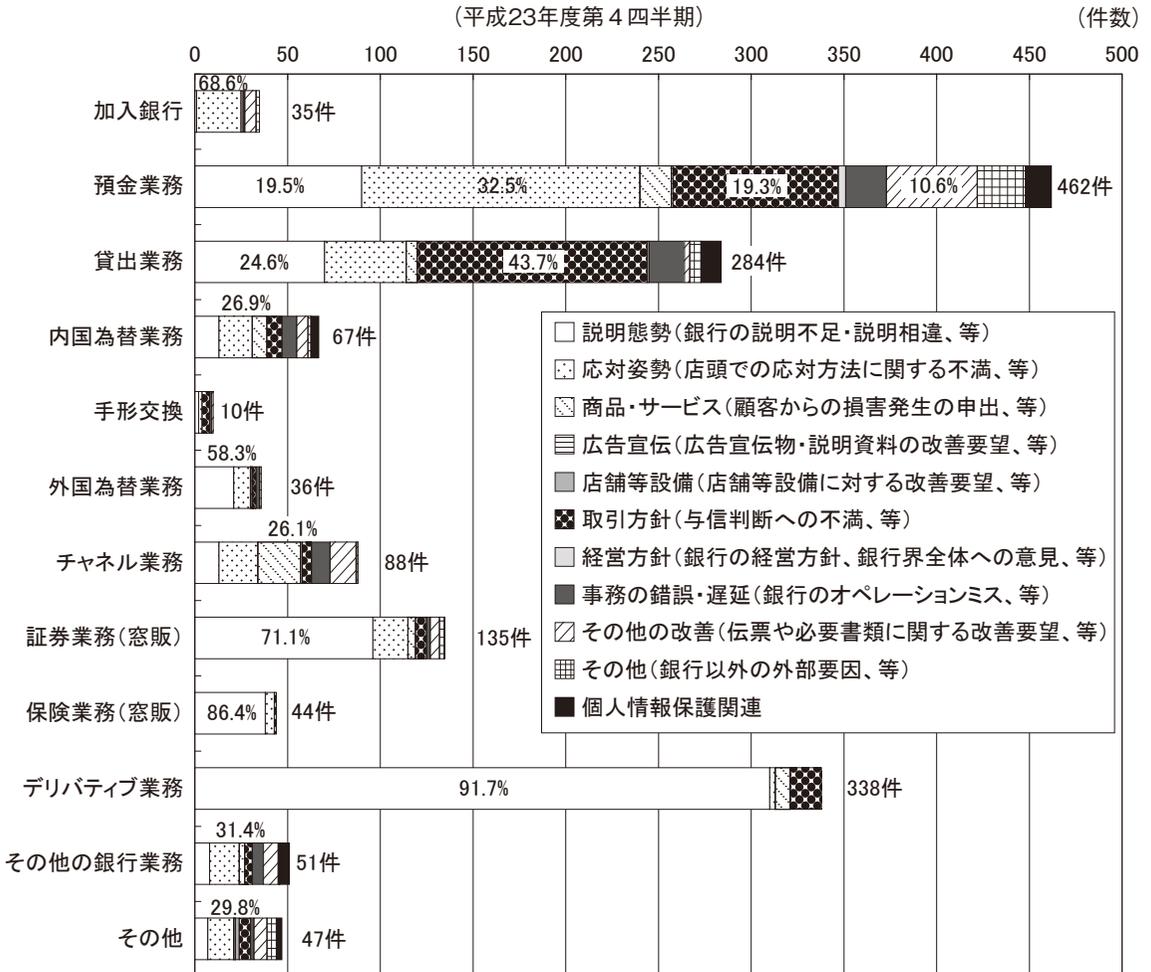
図表2 相談・苦情（合計）の業務分類別割合
(平成23年度第4四半期)



図表3 苦情の業務分類割合
(平成23年度第4四半期)



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4四半期)



る照会は4件に止まった。

【相談】

- 母子家庭や寡婦の方を対象とした金利優遇の定期預金はあるが、父子家庭も対象となる預金商品はあるか。
- これまで路上生活であったため住所がなかったが、現在、入院し緊急扱いで生活保護を受けている。年金を受給できることが分かり、受給のために預金口座を開設したいが、住所がない場合はどのようにすればよいか。

【苦情】

- 預金残高が3万円以下である相続預金に対し、相続人全員の同意と印鑑証明書、実印まで求めてくるのは行き過ぎていないか。
- 夫と離婚したが、子供の親権はとれず、監護権だけを取得した。子供名義の預金口座を開設したく銀行に申込みをしたが、親権者ではないため受け付けられないと言われた。監護権だけでは、子供名義の口座を開設することはできないのか。
- 引越しが多く、いろいろな地域の銀行で預金口座を作ったため休眠口座が多い。休眠口座を解約したくても、近くに各銀行の支店が無く、高い交通費と時間をかけることも難しい。休眠口座については解約手続きが取りやすいように工夫してほしい。

(2)貸出業務

貸出業務に関する相談等は745件、うち苦情は284件であった。

相談としては、中小企業等の業況や資金繰りは改善しつつあるものの、依然業況等が厳しい中、先行きの不透明感から、中小企業金

融円滑化法の1年延長を見越して、元本返済猶予期限が迫ってきた中小企業等から複数の相談が寄せられた。苦情としては、視覚障がい者が住宅ローンを申し込んだ際に代筆者を含め複数の家族の立会いを求められたことに対して不満が寄せられたほか、中小企業から返済条件の変更依頼時に、銀行が提携する税理士会が作成した再建計画書の提出を条件とされたといったものが寄せられた。

また、東日本大震災に関連した相談等は6件寄せられ、このうち、個人版私的整理ガイドラインに関する相談は2件あり、いずれもコールセンターを案内した。

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. 中小企業向け融資に関する相談窓口の実施状況」に整理している（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、中小企業向け融資に関する相談窓口に関する相談等は同「貸出業務」に計上）。

【相談】

- 住宅ローンを申込み、現在自宅を建築中であるが、その最中に夫が転職した。転職後も給与水準にほとんど変化はないが、銀行に知らせた方がよいか。
- 国内にある住宅を担保に海外でセカンドハウスを購入したいが、住宅ローンとして融資してくれる銀行はないか。
- 家族は知らなかったが、亡くなった夫が生前に銀行からお金を借りていたようである。どのようにしたら借入先などが分かるのか。

【苦情】

- 視覚障がい者である夫が住宅ローンを申し込んだところ、銀行から金銭消費貸借

契約を交わす際に、代筆者を含め家族3人の立会いが必要と言われたがおかしくないか。

- 複数行に返済条件の変更を依頼するに当たり、再建計画書を作成して受け入れてもらっている。しかし1行だけが銀行が提携する税理士会が作成した再建計画書でないと受け付けないという。再建計画書は有料で、かつ高額なので、理不尽である。

(3)内国為替業務

内国為替業務に関する相談等は270件、うち苦情は67件であった。

相談としては、誤振込先の者が海外におり、連絡がつかない場合の組戻手続きに関するものが寄せられたほか、苦情としては、窓口における振込手続き時に行員の口座番号誤読が原因で振込が遅延し、損害を被ったので補ってほしいといったものや、東日本大震災の義援金に係る寄附金控除を受けるため、振込依頼書の控えの再発行を依頼したものの謝絶されたといったものが寄せられた。

【相談】

- 退職した元従業員の預金口座に、給与を間違えて振り込んでしまった。その従業員は口座を解約せずに母国に戻り、現在の連絡先は分らない。どのようにすれば振込資金を取り戻せるか。
- 民間のボランティア団体に振込をしている。受取人の名称が長い場合が多く、利用している銀行では受取人欄に30文字しか入力できない。銀行は全てを入力するよう求めてくるが、入力した文字をすべて照合しているのか。どこか省略できる文字や使用できる略語はないのか。

【苦情】

- 東日本大震災の義援金を送った場合、所得税の税額控除を受けられると聞いた。振込依頼書の控えを失くしても銀行で再発行してくれると聞き、銀行に依頼したものの再発行はしないと言われたが、納得がいかない。

- 私が振込依頼書に記入した口座番号の数字を銀行員が見誤ったため、他の金融機関への振込が遅れた。そのために金融商品の購入が遅れ、購入価額が当初より高くなった。高くなった分は銀行が負担するものではないか。

(4)外国為替業務

外国為替業務に関する相談等は144件、うち苦情は36件であった。

相談としては、銀行におけるイラクディナールの取扱いの真偽を確認するものが寄せられたほか、苦情としては、銀行員自身も契約しているからと勧誘されたので、信じて外貨定期預金を契約したが元本割れしているといったものや、トラベラーズチェックは相続の対象外であるとの銀行員の誤った説明により、手続きが完了していないといったもの等が寄せられた。

【相談】

- フランスフランを持っているが、現地の中央銀行であれば、今でも両替できるか。
- ある会社が、今年の1月から銀行でイラクディナールの取扱いが始まるというセールスをしているが本当か。

【苦情】

- 父親が数年前に亡くなり、銀行に相続手続きを依頼して完了した。その際、トラベラーズチェックは相続できないと言われたが、本当だろうか。
- 勧誘してきた銀行員自身も契約している

と聞いたので、安心して外貨定期預金を契約した。担当者には、資金使途が決まっているお金で目減りさせることはできないと伝えてあったのに、元本が減っている。元本割れのリスクが多少でもあるのであれば、早めにアフターフォローをしてほしかった。

(5)チャネル業務

チャネル業務に関する相談等は303件、うち苦情は88件であった。

相談としては、成年後見人から口座開設店以外でのキャッシュカードによる預金払戻しに関するものが寄せられたほか、苦情としては、生体認証ICキャッシュカードの他行利用の拡大を推進してほしいといったものが寄せられた。

【相談】

- 障がい者手帳を持っているが、銀行によってはATMの利用手数料が安くなると聞いた。積極的にそのような取組みをしている銀行を知りたい。
- 被成年後見人名義のキャッシュカードを、成年後見人に発行してもらうことは可能か。
- ATMでキャッシュカードを使わず、預金通帳と暗証番号だけで払い戻せるか。

【苦情】

- 生体認証ICキャッシュカードは、一部の提携先の生体認証対応ATMでは利用できるようであるが、どの銀行でも安全に利用できるようにしてほしい。
- インターネットバンキングを利用して、分からないことを照会しようと思ってホームページを探しても、問い合わせ先が見つからない銀行が多い。各銀行ともホームページのトップページに、問い

合わせ先を大きな文字で分かりやすく表示してもらいたい。

(6)証券業務（窓販）

証券業務（窓販）に関する相談等は173件、うち苦情は135件であった。

相談としては、「個人向け復興国債」の記念貨幣贈呈に関するもの等が寄せられた。苦情としては、銀行員から断定的な説明を受け、元本確保と聞いて投資信託を購入したが、損失が発生しているので原状回復をしてほしいというものや、投資信託の中途換金を何度も申し出たものの、銀行員から説得され、損失が膨らんでしまったので、申し出時まで遡って損失を補てんしてほしいといったものが複数寄せられた。

【相談】

- 個人向け復興国債を購入すると記念貨幣を贈呈されると聞いたが、どのような条件を満たせばもらえるのか。

【苦情】

- 銀行員から、「平均株価は1万円より下がることはない。」との断定的な説明を受け、さらに元本確保と聞いて投資信託を購入したが、損失が発生している。納得できないので、原状回復してほしい。
- 5～6年前に購入した投資信託について、何度か中途換金を申し出た。そのたびに銀行員から思い止まるように説得され、応じてもらえなかった。損失が1,000万円程にまで膨らんでしまったので、申し出時まで遡って損失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57件、うち苦情は44件であった。

相談としては、外貨建て個人年金保険の為替差損回避に関するものが複数寄せられた。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相違を訴えるもの、定期預金と誤認したので原状回復してほしいといったものなどが寄せられた。

【相談】

○外貨建ての定額個人年金保険に加入しており、再来年に満期が到来する。現在は損失が発生しているが、円安を期待してこのままにしておいた方がよいのか、解約して切替した方がいいか迷っている。

【苦情】

○保険契約を交わしたが、銀行側の説明では満期まで待てば元本保証ということだったのに、満期時に一括で受け取ろうとすると元本割れが生じる。間違った説明のため損失を被ることとなるので、契約金額をそのまま返戻してほしい。

○定期預金が満期になり、書換継続しようと銀行へ行ったところ、定期預金のようなものと説明を受けて契約したが、後日自宅に保険証券が届き、生命保険を契約させられていたことがわかった。元に戻してほしい。

(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374件、うち苦情は338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は高水準であるが微減した。

【相談】

○新聞広告に載っていた銀行の仕組預金の金利が非常に魅力的であるが、現在70歳を超え、歩行に支障が出始めている私が

契約しても大丈夫だろうか。

【苦情】

○銀行員から10年間は解約できないが、比較的高利回りであると執拗に勧誘を受けて預金をしたが、銀行の都合で満期になると通知がきた。金利が高いから仕組預金に預けたのに、もう満期になるとはどういうことか。

○銀行から運転資金の融資条件として、必要以上の外貨実需額となる為替デリバティブ取引を強く勧められ契約した。大きな損失が発生し経営に支障をきたしていると支店に申し出たら、全銀協へあっせん申立てをしてほしい、と言われた。

(9)その他

その他、「でんさいネット」（全銀電子債権ネットワーク）の利用に関するものや暴力団排除条項に関する相談等が寄せられたほか、高齢者から貸金庫利用時に銀行員から不適切な発言があったとの苦情が寄せられた。

【相談】

○交通違反の反則金を納めたいが、銀行の店舗はすべて日本銀行の歳入代理店になっているか。

○取引先から「手形の電子決済に移行することになり、電子債権決済サービスを利用する。」との通知を受け取った。このサービスに加入しないとどうなるのか。

○反社会的勢力と関係のある会社と取引がある会社に出資した場合、暴力団排除条項により銀行との取引ができなくなるのか。

【苦情】

○1円玉50枚に両替しようとしたら、手数料として315円がかかると言われたが、この手数料は許されるのか。

○銀行の貸金庫を利用しているが、高齢のためか銀行員に年齢を聞かれ、一人で支店に来ないように言われた。失礼ではないか。

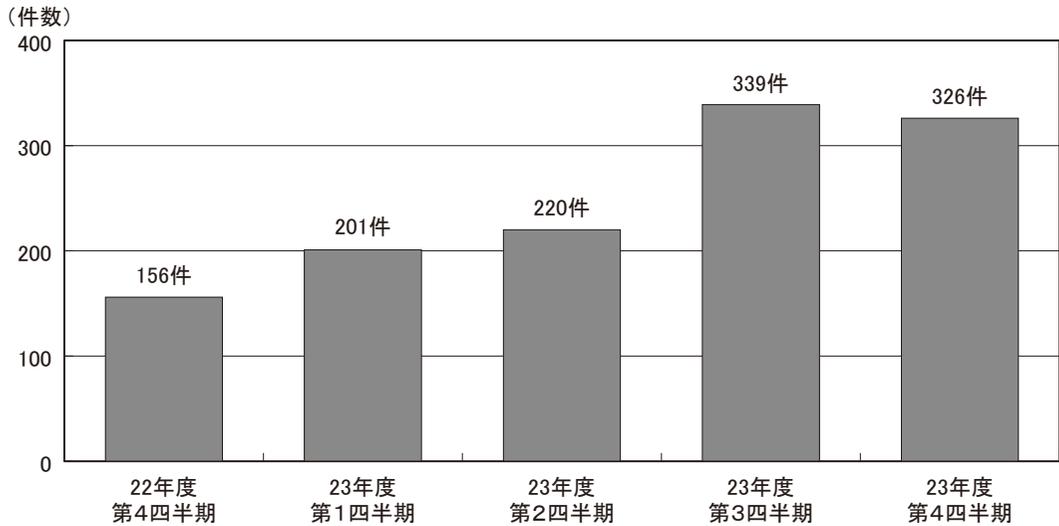
Ⅲ. あっせん委員会における紛争解決 手続の状況

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

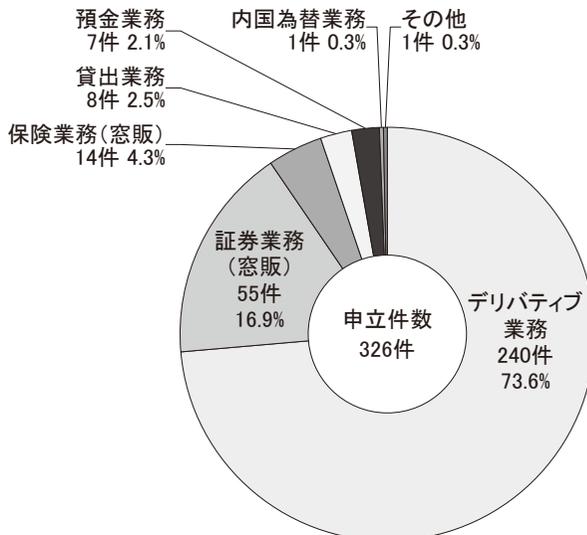
(1)当四半期における新規申立件数

①当四半期における、あっせんの新規申立件

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4四半期)



(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	23年度 第4 四半期	(参考) 22年度中
当四半期中終結件数	48	131	171	182	281	137
あっせん案の提示後、和解件数	23	55	102	117	175	51
あっせん案の提示後、不調件数	1	2	0	1	1	1
申立人の申立て取下げ件数	1	0	5	5	18	7
紛争解決手続の打ち切り件数	11	39	37	46	80	34
適格性審査による不受理件数	12	35	27	13	7	44

数は326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240件(73.6%)、証券業務(窓販)55件(16.9%)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324件の申立案件について適格性の審査を終了し、受理が317件、不受理が7件となった。
- ②当四半期において、紛争解決手続が終結した事案は281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件数は175件であった。

申立人が申立てを取り下げた件数が18件、あっせん案の提示後、不調となった件数が1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80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。

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

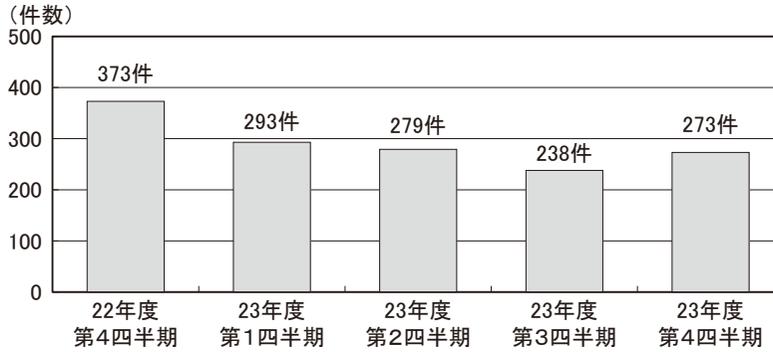
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施している。

当四半期の実施件数は273件であり、前年同期(22年度第4四半期)比100件(26.8%)減少、前期(23年度第3四半期)比35件(14.7%)増加した(図表8参照)。

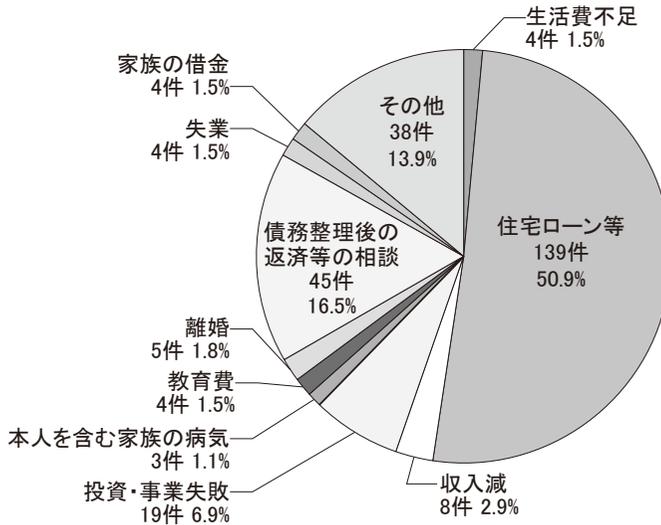
利用者がカウンセリングを受けるに至った原因別では、住宅ローン等が50.9%と最も多く、次いで、債務整理後の返済等の相談(16.5%)、投資・事業失敗(6.9%)の順となった(図表9参照)。

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66.6%と最も多く、次いで、法テラスを紹介(9.7%)の順となった。その他(13.6%)には、各個人信用情報機関を案内(4.3%)などが含まれる(図表10参照)。

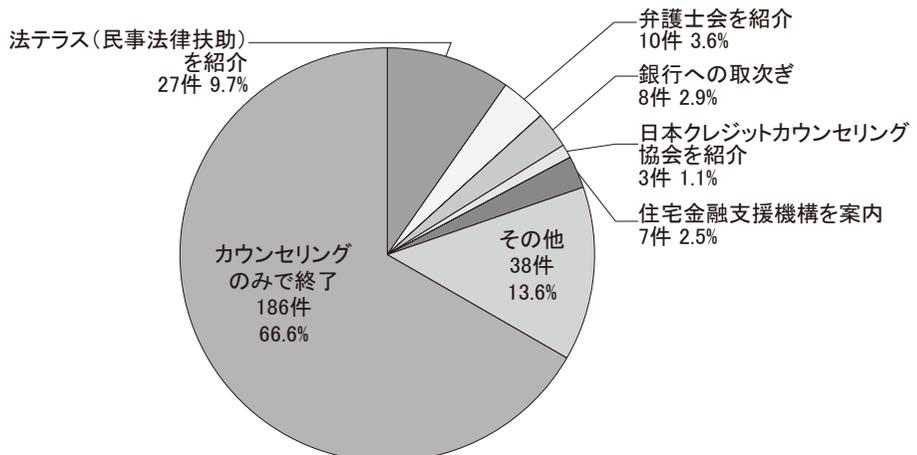
図表8 四半期別のカウンセリングサービスの実施件数の推移



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4四半期)



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4四半期)



(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。

2. 中小企業向け融資に関する相談窓口の実施状況

全銀協相談室では、中小企業向け融資に関する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。

中小企業向け融資に関する相談窓口が当四半期に受け付けた相談等の件数は174件であり、前年同期（22年度第4四半期）比170件（49.4%）減少し、前期（23年度第3四半期）比28件（19.2%）増加した。このうち、苦情は68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38件、返済条件の変更に関する相談が30件であった。

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。銀行とりひき相談所が当四半期に受け付けた相談等の件数は4,950件^rであり、前年同期（22年度第4四半期）比532件^r（9.7%^r）減少し、前期（23年度第3四半期）比562件^r（12.8%^r）増加した。このうち、苦情は174件^rであり、前年同期比45件^r（20.5%^r）減少し、前期比4件^r（2.4%^r）増加した（図表11参照）。

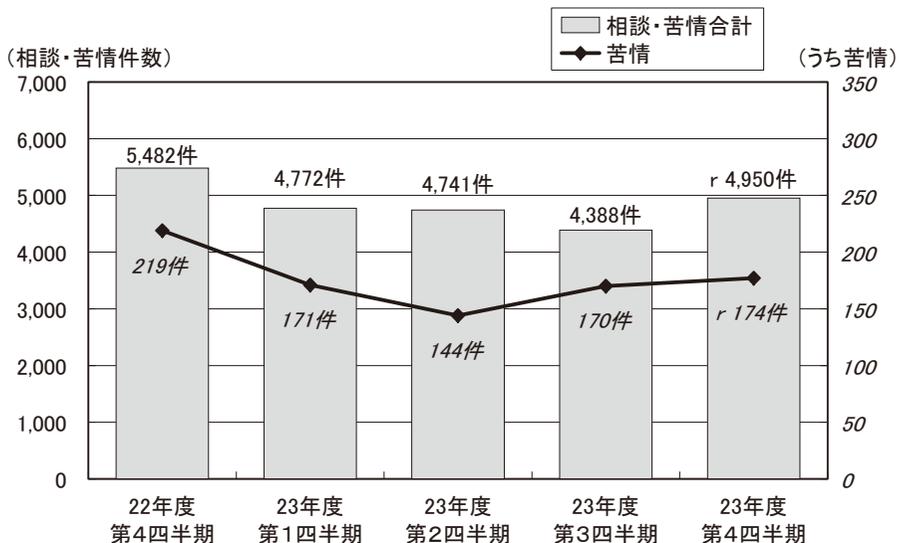
また、大阪銀行協会銀行とりひき相談所が当四半期に実施したカウンセリングサービスの件数は6件であった。 □

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

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）



（注）「r」は訂正数字。本実施状況V.において、記載事項の一部を訂正（平成25年2月15日訂正）。

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・ローンダリングの趣旨等、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