

# 全国銀行協会紛争解決等業務の実施状況 (平成24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

における紛争解決手続の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

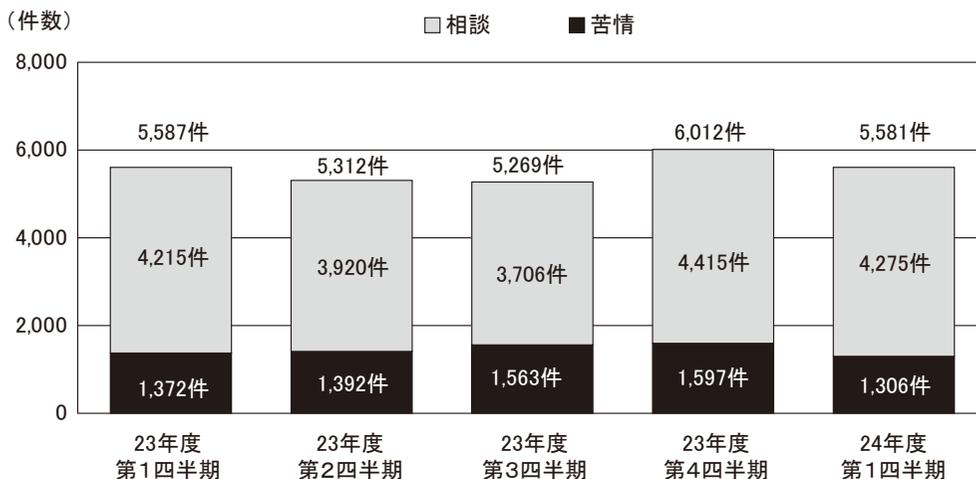
### I. はじめに

本実施状況報告は、平成24年度第1四半期(平成24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・苦情の処理手続およびあっせん委員会

### 1. 相談および苦情の受付件数

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5,581件であり、前年同期(平成23年度第1四半期)比6件(0.1%)減少、前期(平成23年度第4四半期)比431件(7.2%)減少した(図表1～4参照)。

図表1 相談および苦情の受付件数(四半期別)



図表2 相談および苦情の業務分類別件数・構成比  
(24年度第1四半期)

(単位：件)

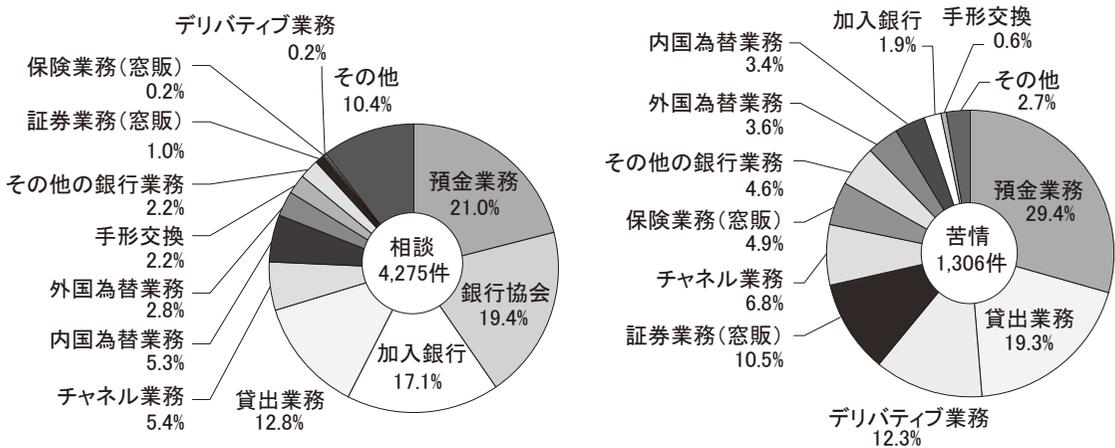
| 業務分類     | 相談    |        |         | 苦情    |        |         | 相談・苦情合計 |        |         |
|----------|-------|--------|---------|-------|--------|---------|---------|--------|---------|
|          | 件数    | 構成比    | 前期比     | 件数    | 構成比    | 前期比     | 件数      | 構成比    | 前期比     |
| 加入銀行     | 732   | 17.1%  | ▲ 3.9%  | 25    | 1.9%   | ▲ 28.6% | 757     | 13.6%  | ▲ 5.0%  |
| 銀行協会     | 831   | 19.4%  | 4.7%    | —     | —      | —       | 831     | 14.9%  | 4.7%    |
| 預金業務     | 897   | 21.0%  | ▲ 19.2% | 384   | 29.4%  | ▲ 16.9% | 1,281   | 23.0%  | ▲ 18.5% |
| 貸出業務     | 545   | 12.8%  | 18.2%   | 252   | 19.3%  | ▲ 11.3% | 797     | 14.3%  | 7.0%    |
| 内国為替業務   | 227   | 5.3%   | 11.8%   | 45    | 3.4%   | ▲ 32.8% | 272     | 4.9%   | 0.7%    |
| 手形交換     | 94    | 2.2%   | ▲ 3.1%  | 8     | 0.6%   | ▲ 20.0% | 102     | 1.8%   | ▲ 4.7%  |
| 外国為替業務   | 120   | 2.8%   | 11.1%   | 47    | 3.6%   | 30.6%   | 167     | 3.0%   | 16.0%   |
| チャネル業務   | 230   | 5.4%   | 7.0%    | 89    | 6.8%   | 1.1%    | 319     | 5.7%   | 5.3%    |
| 証券業務（窓販） | 42    | 1.0%   | 10.5%   | 137   | 10.5%  | 1.5%    | 179     | 3.2%   | 3.5%    |
| 保険業務（窓販） | 10    | 0.2%   | ▲ 23.1% | 64    | 4.9%   | 45.5%   | 74      | 1.3%   | 29.8%   |
| デリバティブ業務 | 10    | 0.2%   | ▲ 72.2% | 160   | 12.3%  | ▲ 52.7% | 170     | 3.0%   | ▲ 54.5% |
| その他の銀行業務 | 93    | 2.2%   | ▲ 22.5% | 60    | 4.6%   | 17.6%   | 153     | 2.7%   | ▲ 10.5% |
| その他      | 444   | 10.4%  | ▲ 3.1%  | 35    | 2.7%   | ▲ 25.5% | 479     | 8.6%   | ▲ 5.1%  |
| 合計       | 4,275 | 100.0% | ▲ 3.2%  | 1,306 | 100.0% | ▲ 18.2% | 5,581   | 100.0% | ▲ 7.2%  |

(注1) 業務分類の内訳は資料1参照。

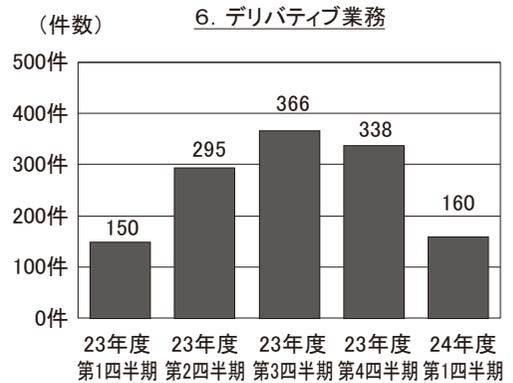
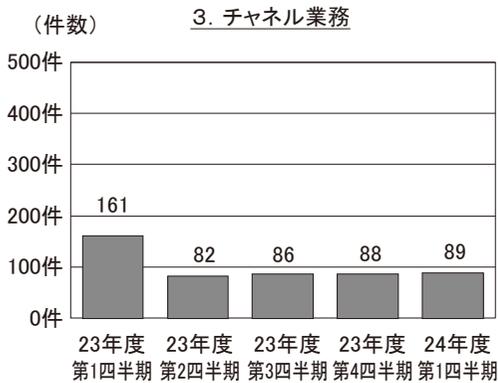
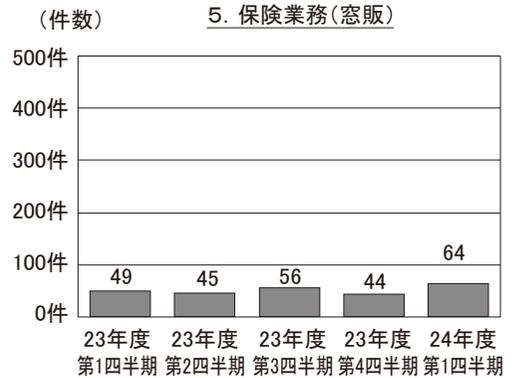
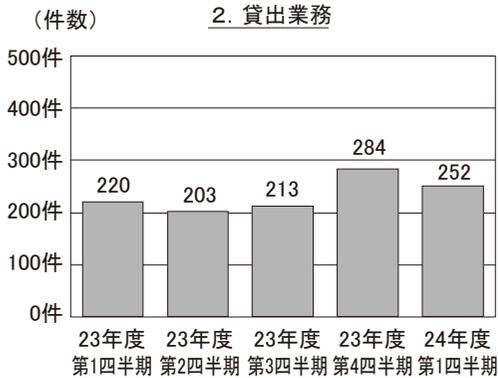
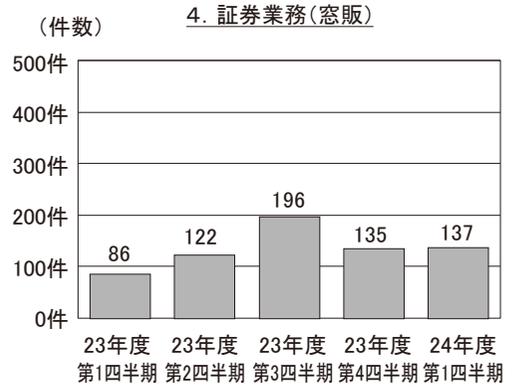
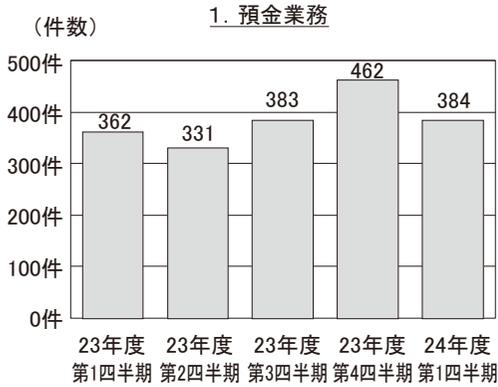
(注2) 住宅ローンに関する相談のうちカウンセリングサービスを実施した件数は業務分類「銀行協会」に、また、中小企業向け融資に関する窓口で受け付けた相談等は同「貸出業務」に計上。

(注3) 構成比は、合計して100%になるように調整しており、各業務分類の件数から算出した値と必ずしも一致しない。

図表3 相談および苦情の業務分類別構成比（グラフ）  
(24年度第1四半期)



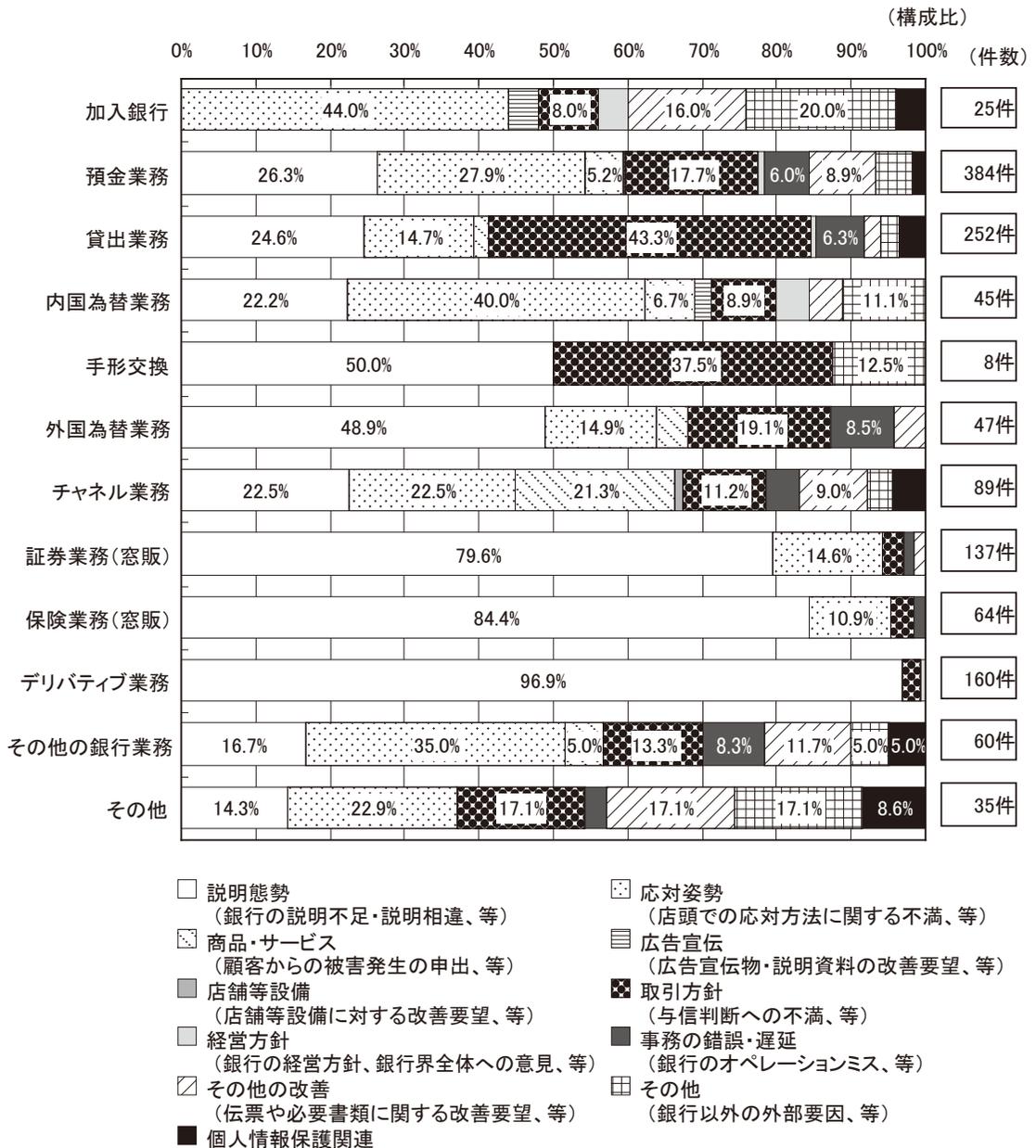
図表4 主な業務分類別の苦情の受付件数の推移（四半期別）



## 2. 苦情の業務分類別の発生原因

苦情の業務分類別の発生原因（発生原因の内訳は資料2参照）は、図表5のとおりである。

図表5 苦情の業務分類別件数とその発生原因  
(24年度第1四半期)



### 3. 相談、苦情の主な内容

当四半期に寄せられた相談等の主な内容は、次のとおりである。

#### (1)総括

##### 【相談】

- 睡眠預金に関する相談等は漸減したが、生活保護申請者に係る預金口座の本店一括照会に関するものが多数寄せられた。
- 返済条件の見直しを受けている中小企業等から運転資金の借入れに関する相談がみられるようになった。
- インターネットバンキングの利用方法に関する相談等が多数寄せられたことから、チャネル業務に関する相談が増加した。

##### 【苦情】

- 投資信託等の証券業務（窓販）に関する苦情が微増となった。
- デリバティブ業務に関する苦情が半減した。

#### (2)預金業務

##### 【相談】

- 当社の外国人社員が2012年7月9日からの新しい在留管理制度にもとづき「在留カード」の交付を申請中であるが、会社としては早く口座を開設してほしい。すでにある健康保険証による口座開設は可能か。
- 節電に備え、太陽光発電設備の設置工事を行いたいが、財形住宅貯蓄の適格払出しの対象となるか。
- 転勤に伴い各地で口座を開設したが、預金残高が僅かであったため、解約せずにいくつか休眠口座として残っている。交通費や時間をかけずに解約する方法はな

いか。

##### 【苦情】

- 生活保護不正受給対策について報道で知り、驚いている。本店一括照会が実現すると、国は国民の資産をすべてお見通しという状態になってしまうのではないか。
- 心臓移植が必要な子供の募金口座が3口あり、募金の目標額に達したので解約を申し出たものの、そのうちの1行は、募金が振り込まれてくる状況が続いており、現時点で口座を解約することは募金者の善意を裏切ることになる、との理由により応じてくれない。
- 睡眠預金になっていても、銀行は時効を援用しないで払戻しに応じてくれると聞き安心したが、睡眠預金の定義や取扱いが銀行によって異なるのであれば、預金者に周知してほしい。

#### (3)貸出業務

##### 【相談】

- 自営業者である父親は住宅ローンの与信審査が通らず、息子名義で契約した。息子が失踪してしまったが、返済条件の変更申し入れは、実質的な債務者である父親でも可能か。
- 住宅ローン契約書に「銀行としての債権が第三者に渡り、また第三者から銀行に渡ることもある。」と書かれているが、どういうことか。
- 国民健康保険料を滞納していたため、預金を差し押さえられたが、このことが原因で将来的にローンの申込みを謝絶されることはあるか。

##### 【苦情】

- 大学院への進学を控え、教育ローンの返

済期間の延長を担当者に申し出たが、指示された4月上旬に必要な書類等を提出したにもかかわらず、申込期限が終了しているのに応じられないと言われた。銀行側のミスなのだから返済期間を延長してほしい。

- 単身赴任で東京にいる。住宅ローンの一部繰上返済をしたいが、銀行では契約した支店の窓口まで出向かないと受け付けないという。もっと柔軟に対応してほしい。
- 連帯保証人が自己破産をして差押えをされ、債務者に対しても銀行から融資の回収を求められている。債務者は延滞なく返済を履行しているにもかかわらず、すでに銀行から内容証明郵便が送られ、口座から約定の引き落としも止められた。おかしくないか。

#### (4)内国為替業務

##### 【相談】

- 銀行窓口で振込手続きをしたが、振込金受取書は相手が振込資金を受け取った証明になるか。また、自分が送金した証明になるか。
- ATMを利用して振込手続きをした場合、銀行名・支店名・口座番号を入力しても振込先の口座名義が、同じ銀行でも時間帯によってATMの操作画面上に表示されないときがあるが、どうしてか。
- 当社は派遣会社である。社員に給料を振り込んだが、本人死亡により預金口座が凍結され振り込めなかった。当社から遺族に連絡を取りたいが、遺族から当社へ連絡を入れるように銀行から遺族に依頼してもらうことは可能か。

##### 【苦情】

- インターネットバンキングを利用して落札した商品代金を振り込んだが、同じ銀行にある第三者の口座に誤振込をしてしまった。銀行から受取人の連絡先を教えるので、直接当事者同士で話し合いをするように言われたが、組戻手続きを受け付けて、仕向店から被仕向店に連絡してくれるのが本来の取扱いではないのか。
- 銀行が1年程前、間違っして私の口座に10万円を振り込んだ。これまでに6万円を返したが、明日受給する年金10万円で残金を返すように言われている。生活に困るので2万円しか返せないと言ったが、返事がなく困っている。
- 振り込め詐欺の被害に遭いそうになったことを銀行が知っているためか、銀行がまたも振り込め詐欺ではないかと疑って、くどくどと事情聴取や注意喚起をされた。大変しつこく、かつ不愉快極まりない。

#### (5)外国為替業務

##### 【相談】

- 10年前に父が購入したトラベラーズチェックが出てきたが、法定相続人でも換金できるか。
- 父の外貨定期預金を解約したいが、要介護で外出できない。銀行からは本人の来店を求められているが、どうしたらよいか。
- 海外から日本の自分名義の口座へ送金を行ったところ、送金依頼をした銀行の窓口担当者から、送金先の銀行に到着した時点で、送金指定先の口座に入金するために口座名義人に連絡し、連絡が取れない場合は入金ができない可能性があること

言われた。一時的に海外にいるため、現在の連絡先を銀行へ届出していないが、どうしたらよいか。

**【苦情】**

- 海外送金時の関係銀行手数料を依頼人負担で送金したが、現地で手数料を取られているのはどうしてか。今まで4回送金しており、受取人から合計で1万円も請求されている。
- 高金利の外貨定期預金キャンペーンで預け入れた預金の満期後に、投資信託の購入を断わったところ、次回のキャンペーンでの預け入れを断われた。
- 外貨預金を外貨のまま受け取ったところ、手数料がかかった。円預金を円で払戻す場合には無料なのに、外貨預金を外貨のまま受け取るのに手数料がかかるのは、どのような理由なのか。銀行に聞いても、決まりだからとしか答えてくれない。

(6)チャネル業務

**【相談】**

- インターネット通信販売業者であるが、顧客がATMで代金を振り込んだ場合、ATMから出る取引明細は領収書になるか。
- 預金通帳だけでATMで払戻しが可能な銀行があると聞いたが、暗証番号は預金通帳とキャッシュカードを別々に設定できるのか。
- 銀行でもらった犯罪防止のチラシに、暗証番号は定期的に変更するようにと注意喚起の記載があったが、遵守しないと不利益を被るようなことがあるのか。

**【苦情】**

- 内縁の夫のキャッシュカードが古くな

り、磁気を読取不能となったので再発行を願い出たが、籍が入っていないことを理由に代理人として認められず、籍を入れたらどうですかと失礼なことを言われた。

- 時間外手数料がかかる場合には、手続きが完了する前にATMの操作画面にその旨を表示してほしい。
- 新しいキャッシュカードが郵送されてきたが、不在通知の期限内に連絡ができなかったため、銀行へ返却されてしまった。再発行には所定の手数料が必要であるとの説明を受けたが、納得できない。

(7)証券業務（窓販）

**【相談】**

- 母から生前に銀行で個人向け国債を購入したと聞いていた。その後、東日本大震災があり、預金口座については被災者預金口座照会センターに照会して判明したが、個人向け国債については調べる手段はないか。

**【苦情】**

- 銀行窓口で、中途換金のタイミングをアドバイスしてもらうことを依頼して投資信託を購入したが、実際に基準価額が下がった時に的確なアドバイスを受けることができず、想定以上の損失を被った。損失を補てんしてもらいたい。
- 高齢の母に銀行が十分な説明をせずに、多額の投資信託を複数回、数年に亘って購入させた結果、多額の損失を被っている。銀行担当者の異動に伴い、そのことが発覚したが、母はそれまで確定利回りの商品であると思い込んでいた。
- 銀行から日経平均株価が40%以上下落することはないと繰り返し強調され、勧誘

に根負けしてノックイン型の投資信託を購入したところ、基準価額が購入時の半分になってしまった。銀行は断定的な説明をした事実を認め、損失額の半분을補てんしてほしい。

#### (8)保険業務（窓販）

##### 【相談】

○私が契約者かつ被保険者、保険会社に勤める息子を受取人として、一時払い終身保険を契約しようとしたら、構成員契約規制というルールがあるので申込みを受け付けられないと、息子の勤務先の生命保険募集人から断われたが、どのような理由によるものなのか。

##### 【苦情】

○8年前に、元本保証で10年経てば元本は戻ってくる、うまくいけば元本より増えて戻ってくるという説明を信じて、変額個人年金保険を契約した。しかし、最近になり、15年間の年金形式で受け取らないと元本全額は戻らないということがわかった。当初約束した10年経過時に、元本を一括で戻してほしい。

○80代後半の祖母が定期預金の満期金を受け取ろうと銀行に行ったところ、生命保険であることを説明されずに通貨選択型の定額個人年金保険を契約させられた。祖母は、再び定期預金を契約したと思っていたが、後日、「預金残高のお知らせ」が届き、0円となっていたので、驚いて孫である私に相談してきた。原状回復してほしい。

○自宅に何度も勧誘に来られ、円建・一時払増終身保険を契約したが、娘に怒られると思いクーリングオフを思い切って申し出た。しかし、担当行員に上司に顔

が立たないと言われ、それ以上希望を通すことができなかった。契約を無効にし、元の1千万円を返してほしい。

#### (9)デリバティブ業務

##### 【相談】

○通貨オプション取引による損失が大きくなり、銀行に相談したところ、融資の提案があった。融資を受け利息のみ返済してきた。今般、通貨オプション取引が終了したが、融資対応は応急処置と認識しており、過去の損失についてあっせんを申し立てたいが可能だろうか。

##### 【苦情】

○オーバーヘッジになるので為替デリバティブ契約を断わっていたが、「他行で為替デリバティブ契約をしているなら当行でも契約してほしい。」と繰り返し勧誘を受け契約した。経営にかなり影響が出ているので、解約清算金なしで解約に応じてほしい。

#### (10)その他

##### 【相談】

○紙幣の帯封には、「〇〇銀行」、「金融機関共通」と記されていたり、無地のものがあるが、銀行名があれば、その銀行から払い出されたことを示すのか。

○生命保険料の支払い方法が、退職に伴い給与天引きから口座振替に変更となる。保険会社の担当者からキャッシュカードを用意すると言われたが、どういうことか。

##### 【苦情】

○口座振替契約の明細に記載されている口座番号の表示方法が銀行によって異なる

り、上3桁もしくは下3桁がアスタリスクで隠されている。二つ合わさると、口座番号が判明してしまう可能性があるので、セキュリティ上、どちらかに統一してほしい。

○諸税、保険料等を銀行の窓口で納付する際、納入通知書があるのに、別途、「税金・公共料金等納付依頼書」に住所・氏名・電話番号を記入しなければならないのは煩雑であり、改めてほしい。

○「復興特別所得税に関するお知らせ」というポスターが店頭に掲出されていたので、内容について窓口で尋ねたものの、答えられなかった。行員の教育を徹底してもらいたい。

### Ⅲ. あっせん委員会における紛争解決 手続の状況

#### 1. 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254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6、紛争事案の業務分類別の件数は図表7のとおりである。

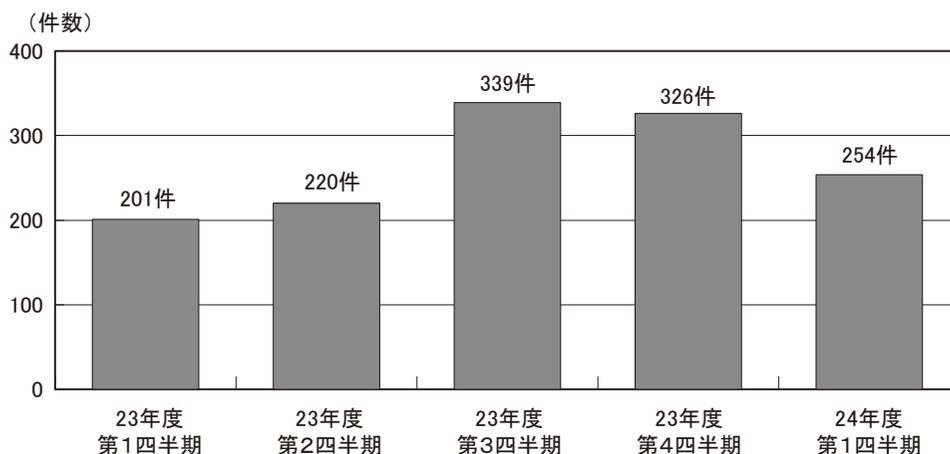
#### (2)四半期別紛争解決手続件数

当四半期において、紛争解決手続が終了した事案は307件となり、終結事由別の件数は図表8のとおりである。

#### 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。

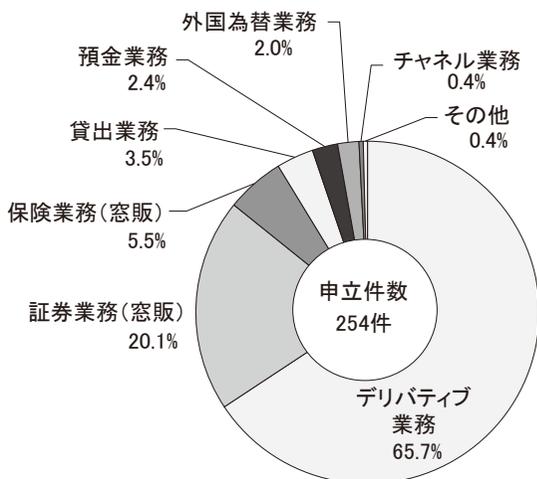
図表6 あっせんの新規申立件数の推移（四半期別）



図表7 あっせんの新規申立の業務分類別件数・構成比  
(24年度第1四半期)

(単位：件)

| 業務分類<br>内 訳 | 紛 争 |        |         |
|-------------|-----|--------|---------|
|             | 件数  | 構成比    | 前期比     |
| 預金業務        | 6   | 2.4%   | 20.0%   |
| 貸出業務        | 9   | 3.5%   | 12.5%   |
| 内国為替業務      | 0   | 0.0%   | ▲100.0% |
| 手形交換        | 0   | 0.0%   | —       |
| 外国為替業務      | 5   | 2.0%   | 150.0%  |
| 外貨預金等       | 5   | 2.0%   | 150.0%  |
| チャンネル業務     | 1   | 0.4%   | —       |
| 証券業務(窓販)    | 51  | 20.1%  | ▲7.3%   |
| 投資信託        | 49  | 19.3%  | ▲5.8%   |
| 保険業務(窓販)    | 14  | 5.5%   | 0.0%    |
| デリバティブ業務    | 167 | 65.7%  | ▲30.4%  |
| 為替デリバティブ    | 163 | 64.2%  | ▲30.0%  |
| その他の銀行業務    | 0   | 0.0%   | —       |
| その他         | 1   | 0.4%   | 0.0%    |
| 合 計         | 254 | 100.0% | ▲22.1%  |



(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。

当四半期から紛争事案の業務分類の分類・集計方法を見直し、外貨預金等の紛争事案を「預金業務」から「外国為替業務」に変更した。なお、変更後の分類・集計方法による、これまでの各四半期別の「預金業務」および「外国為替業務」の件数は下表のとおりである。

|        | 22年度第3四半期 |     | 22Q4 |    | 23Q1 |    | 23Q2 |    | 23Q3 |   | 23Q4 |   |
|--------|-----------|-----|------|----|------|----|------|----|------|---|------|---|
|        | 変更前       | 変更後 | 前    | 後  | 前    | 後  | 前    | 後  | 前    | 後 | 前    | 後 |
| 預金業務   | 9         | 4   | 19   | 14 | 18   | 7  | 15   | 4  | 12   | 6 | 7    | 5 |
| 外国為替業務 | 1         | 6   | 1    | 6  | 0    | 11 | 1    | 12 | 0    | 6 | 0    | 2 |

図表8 紛争解決手続が終結した件数の推移(四半期別)

(単位：件)

|                | 23年度<br>第1<br>四半期 | 23年度<br>第2<br>四半期 | 23年度<br>第3<br>四半期 | 23年度<br>第4<br>四半期 | 24年度<br>第1<br>四半期 | (参考)<br>23年度中 |
|----------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------|
| 当四半期中終結件数      | 131               | 171               | 182               | 281               | 307               | 765           |
| あっせん案の提示後、和解件数 | 55                | 102               | 117               | 175               | 190               | 449           |
| あっせん案の提示後、不調件数 | 2                 | 0                 | 1                 | 1                 | 2                 | 4             |
| 申立人の申立て取下げ件数   | 0                 | 5                 | 5                 | 18                | 14                | 28            |
| 紛争解決手続の打ち切り件数  | 39                | 37                | 46                | 80                | 89                | 202           |
| 適格性審査による不受理件数  | 35                | 27                | 13                | 7                 | 12                | 82            |

#### 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<sup>1</sup>

##### 1. カウンセリングサービスの実施状況

当四半期の実施件数は図表9、カウンセリングサービスを受けるに至った原因とその対応結果は図表10のとおりである。

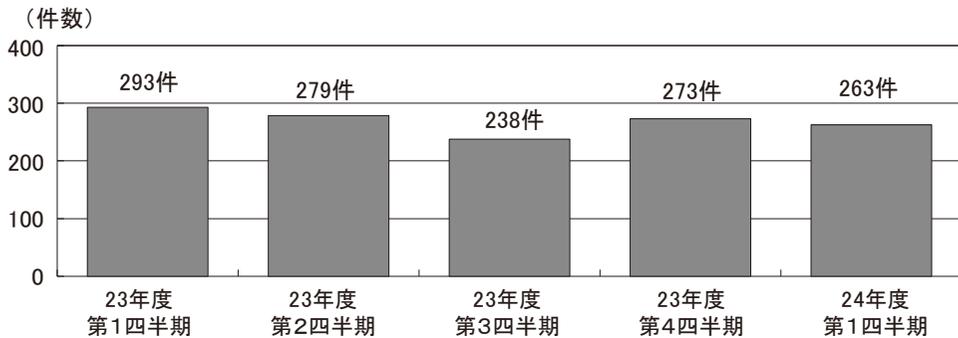
<sup>1</sup> 全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施しているほか、中小企業向け融資に関する相談等を受ける専用の電話を設けている。

2. 中小企業向け融資に関する相談窓口の実施状況

当四半期の実施件数は図表11のとおりで

ある。相談等の主な内容を見ると、返済条件の変更に関するものが37件、新規借入れに関するものが34件であった。

図表9 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10 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（24年度第1四半期）

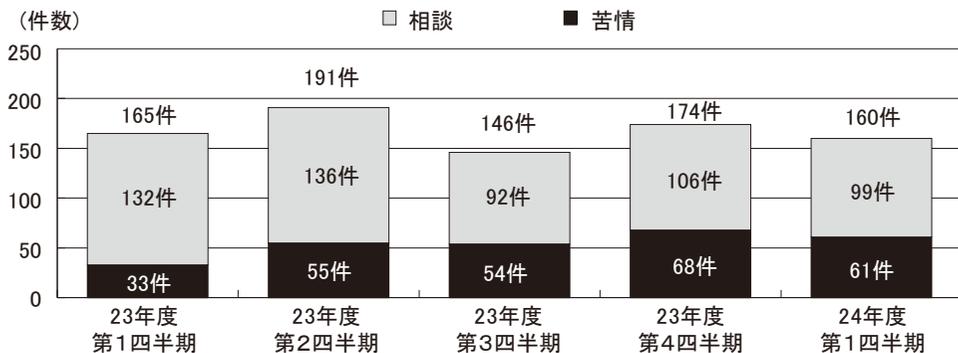
| 債務の原因        | 件数  | 構成比    |
|--------------|-----|--------|
| 住宅ローン等       | 132 | 50.2%  |
| 債務整理後の返済等の相談 | 51  | 19.4%  |
| 投資・事業失敗      | 13  | 4.9%   |
| 生活費不足        | 7   | 2.7%   |
| 収入減          | 5   | 1.9%   |
| 本人を含む家族の病気   | 5   | 1.9%   |
| 教育費          | 5   | 1.9%   |
| 家族の借金        | 4   | 1.5%   |
| 失業           | 3   | 1.1%   |
| 遊興費・ギャンブル等   | 2   | 0.8%   |
| 離婚           | 2   | 0.8%   |
| その他          | 34  | 12.9%  |
| 合計           | 263 | 100.0% |

| 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        | 169 | 61.0%  |
| 法テラス（民事法律扶助）を紹介     | 33  | 11.9%  |
| 住宅金融支援機構を案内         | 11  | 4.0%   |
| 弁護士会を紹介             | 8   | 2.9%   |
| 銀行への取次ぎ             | 8   | 2.9%   |
| 日本クレジットカウンセリング協会を紹介 | 8   | 2.9%   |
| 簡易裁判所を案内            | 3   | 1.1%   |
| 労働金庫を案内             | 2   | 0.7%   |
| その他                 | 35  | 12.6%  |
| 合計                  | 277 | 100.0% |

(注1) 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。

(注2) 対応結果のその他（12.6%）には、個人情報情報機関を案内（3.6%）が含まれる。

図表11 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）



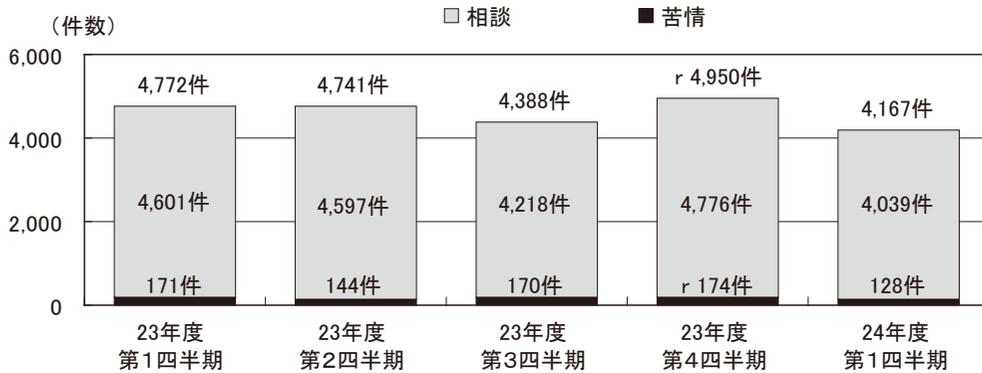
## V. その他

- 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

全国の銀行とりひき相談所<sup>2</sup>が当四半期に受け付けた相談等の件数は、図表12および13のとおりである。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1件であった。

□

図表12 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) (全国51か所の銀行とりひき相談所)



図表13 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  
(24年度第1四半期)

(単位：件)

| 業務分類      | 相談    |        |         | 苦情  |        |           | 相談・苦情合計 |        |           |
|-----------|-------|--------|---------|-----|--------|-----------|---------|--------|-----------|
|           | 件数    | 構成比    | 前期比     | 件数  | 構成比    | 前期比       | 件数      | 構成比    | 前期比       |
| 加入銀行      | 796   | 19.7%  | ▲ 22.6% | 2   | 1.6%   | 0.0%      | 798     | 19.1%  | ▲ 22.5%   |
| 銀行協会      | 449   | 11.1%  | ▲ 21.5% | —   | —      | —         | 449     | 10.8%  | ▲ 21.5%   |
| 預金業務      | 1,043 | 25.8%  | ▲ 18.6% | 35  | 27.3%  | ▲ 50.0%   | 1,078   | 25.9%  | ▲ 20.3%   |
| 貸出業務      | 601   | 14.9%  | ▲ 15.8% | 35  | 27.3%  | ▲ 22.2%   | 636     | 15.3%  | ▲ 16.2%   |
| 内国為替業務    | 99    | 2.5%   | ▲ 5.7%  | 7   | 5.5%   | 75.0%     | 106     | 2.5%   | ▲ 2.8%    |
| 手形交換      | 211   | 5.2%   | 3.4%    | 1   | 0.8%   | —         | 212     | 5.1%   | 3.9%      |
| 外国為替業務    | 102   | 2.5%   | ▲ 14.3% | 3   | 2.3%   | ▲ 40.0%   | 105     | 2.5%   | ▲ 15.3%   |
| チャンネル業務   | 71    | 1.8%   | ▲ 15.5% | 11  | 8.6%   | 10.0%     | 82      | 2.0%   | ▲ 12.8%   |
| 証券業務 (窓販) | 65    | 1.6%   | ▲ 21.7% | 13  | 10.2%  | 8.3%      | 78      | 1.9%   | ▲ 17.9%   |
| 保険業務 (窓販) | 12    | 0.3%   | ▲ 47.8% | 5   | 3.9%   | ▲ 54.5%   | 17      | 0.4%   | ▲ 50.0%   |
| デリバティブ業務  | 33    | 0.8%   | ▲ 5.7%  | 3   | 2.3%   | ▲ 50.0%   | 36      | 0.9%   | ▲ 12.2%   |
| その他の銀行業務  | 148   | 3.7%   | 33.3%   | 8   | 6.3%   | r 60.0%   | 156     | 3.7%   | r 34.5%   |
| その他       | 409   | 10.1%  | ▲ 1.7%  | 5   | 3.9%   | 25.0%     | 414     | 9.9%   | ▲ 1.4%    |
| 合計        | 4,039 | 100.0% | ▲ 15.4% | 128 | 100.0% | r ▲ 26.4% | 4,167   | 100.0% | r ▲ 15.8% |

<sup>2</sup> 各地の銀行協会が運営する「銀行とりひき相談所」は51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。

(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<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  |