

全国銀行協会紛争解決等業務の実施状況 (平成24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

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

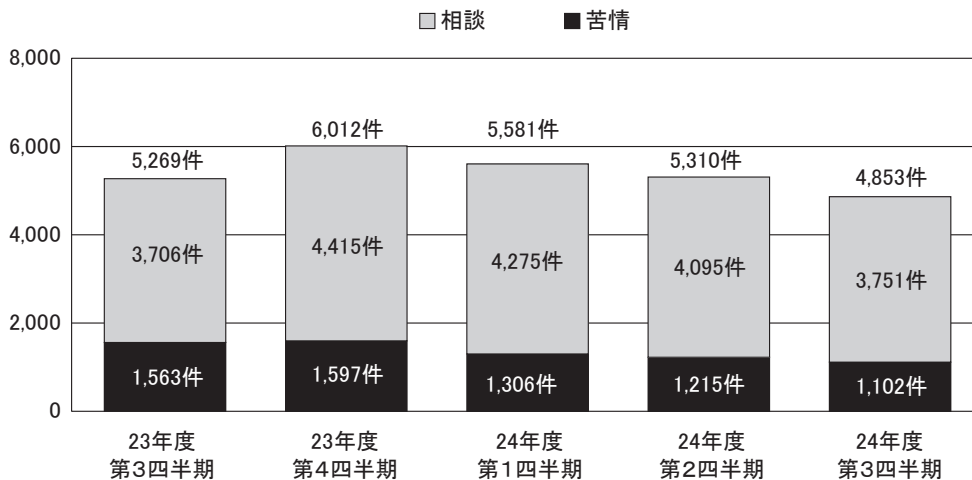
I. はじめに

本実施状況報告は、平成24年度第3四半期（平成24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4,853件であり、前年同期（平成23年度第3四半期）比416件（7.9%）減少、前期（平成24年度第2四半期）比457件（8.6%）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3四半期)

(単位：件)

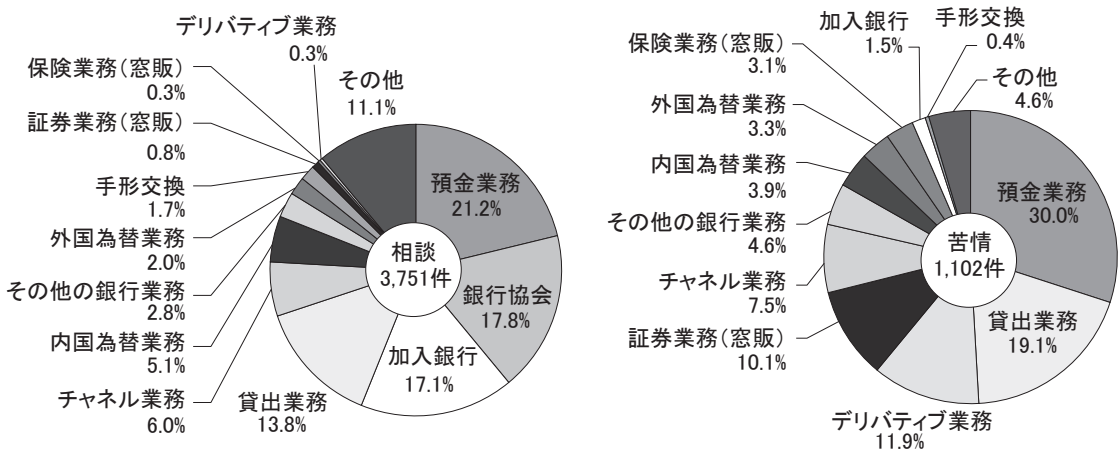
業務分類	相談			苦情			相談・苦情合計		
	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比
加入銀行	641	17.1%	▲ 9.5%	17	1.5%	▲ 19.0%	658	13.6%	▲ 9.7%
銀行協会	668	17.8%	▲ 12.9%	—	—	—	668	13.8%	▲ 12.9%
預金業務	795	21.2%	▲ 3.4%	331	30.0%	▲ 10.3%	1,126	23.2%	▲ 5.5%
貸出業務	519	13.8%	▲ 7.2%	210	19.1%	4.5%	729	15.0%	▲ 4.1%
内国為替業務	191	5.1%	▲ 9.0%	43	3.9%	▲ 4.4%	234	4.8%	▲ 8.2%
手形交換	65	1.7%	▲ 44.0%	4	0.4%	33.3%	69	1.4%	▲ 42.0%
外国為替業務	76	2.0%	▲ 29.6%	36	3.3%	0.0%	112	2.3%	▲ 22.2%
チャンネル業務	225	6.0%	▲ 5.9%	83	7.5%	▲ 8.8%	308	6.3%	▲ 6.7%
証券業務（窓販）	28	0.8%	▲ 34.9%	111	10.1%	▲ 19.0%	139	2.9%	▲ 22.8%
保険業務（窓販）	12	0.3%	20.0%	34	3.1%	▲ 39.3%	46	1.0%	▲ 30.3%
デリバティブ業務	10	0.3%	42.9%	131	11.9%	▲ 19.1%	141	2.9%	▲ 16.6%
その他の銀行業務	106	2.8%	▲ 6.2%	51	4.6%	2.0%	157	3.2%	▲ 3.7%
その他	415	11.1%	5.9%	51	4.6%	15.9%	466	9.6%	6.9%
合計	3,751	100.0%	▲ 8.4%	1,102	100.0%	▲ 9.3%	4,853	100.0%	▲ 8.6%

(注1) 業務分類の内訳は資料1参照。

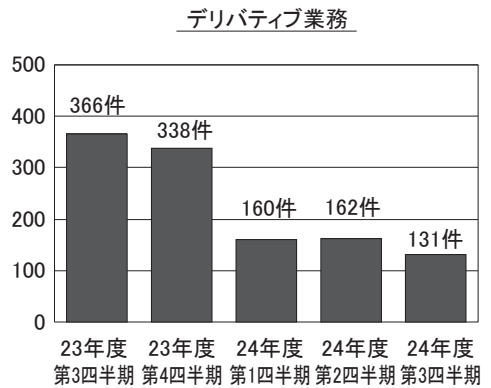
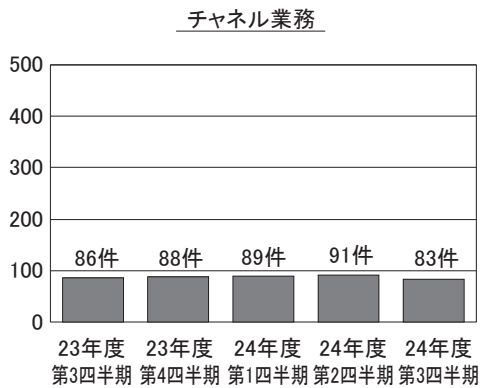
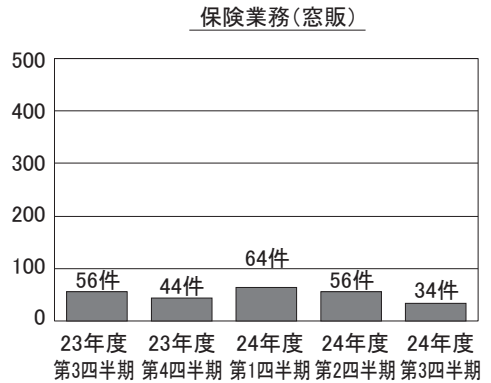
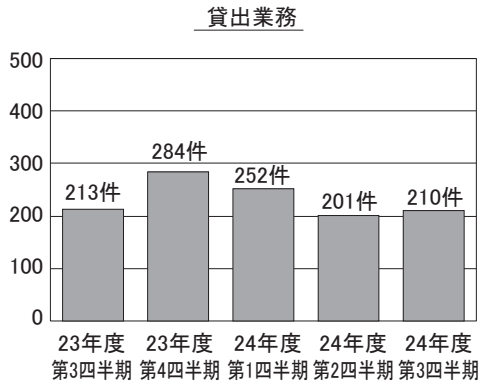
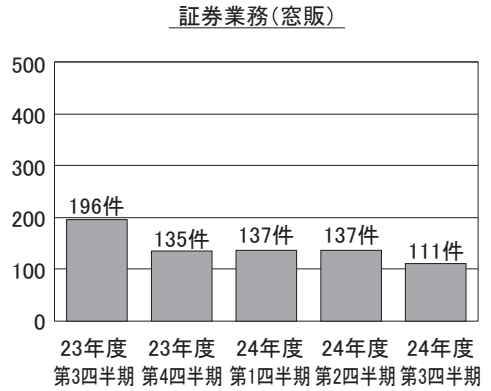
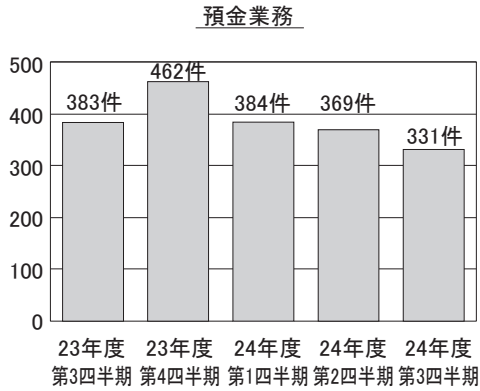
(注2) 住宅ローンに関する相談のうちカウンセリングサービスを実施した件数は業務分類「銀行協会」に、また、中小企業向け融資に関する窓口で受け付けた相談等は同「貸出業務」に計上。

(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3四半期)



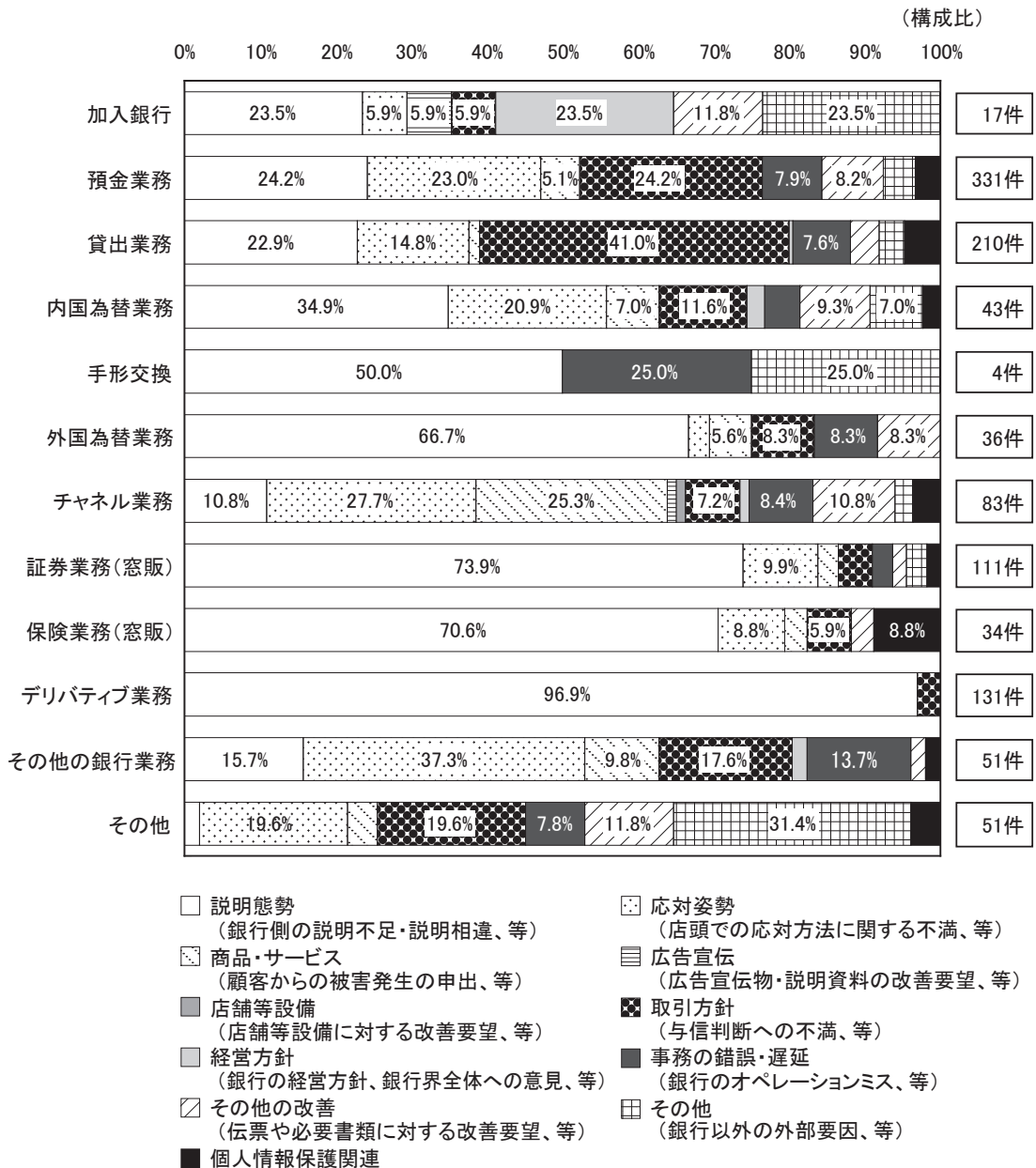
図表4 主な業務分類別の苦情の受付件数の推移（四半期別）



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3四半期)



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)相談

【総括】

- 通帳・キャッシュカードの喪失届を怠り、意図せず金融犯罪に加担してしまった者や、生活に困窮するあまり口座を有償譲渡した者から、当該不正利用口座以外の他行口座の任意解約や新規口座開設など、信用回復に関する相談が寄せられた。
- 12月から実施された生活保護法にもとづく預金口座の銀行本店等一括照会について、相談・照会が十数件寄せられた。
- 中小企業金融円滑化法の期限が近づく中、返済条件の見直しを受けている中小・零細企業から追加借入れの相談や条件変更の更新に関する問い合わせが寄せられた。

【預金業務】

- 海外に永住するため、生命保険の保険料支払いや年金受給のために預金口座を日本国内に残し、海外からはキャッシュカードで生活資金等を引き出したいが、可能か。
- 雇用保険料を振り込む事務を行っている行政機関であるが、最近、振り込め詐欺等の口座に利用されてしまい、口座開設ができない受給者が多く、現金支給せざるを得ない。ブラックリストがあるのか。
- 法人（組合組織）で、組合員の任意後見をしている。公正証書により日常の費用等の管理の指定を受けているが、本人の判断能力が衰え、裁判所から監督が付くようになった。預金口座名義の変更手続きを行いたい、銀行からは法人の代表

者の来店を求められている。代表理事が出向かないといけないものか。

【貸出業務】

- 携帯電話料金を滞納する者が若年層を中心に増えているようであるが、そのことが将来住宅ローンの審査に影響するものか。
- 中小企業金融円滑化法にもとづく条件変更を申し込む場合、資産の差押などの不利なことはないか。納税を理由とした申出は問題ないか。
- 70歳で夫婦ともに年金収入しかない。住宅ローンを利用して土地・建物を取得したいが、銀行から借り入れできるか。
- 住宅を建設するため土地を先行取得した。住宅は1年以内に建設する予定であったが、家族に病人が出てしまい、それどころではなくなりそうである。融資条件の期日を過ぎてしまうと、どうになってしまうのか。

【内国為替業務】

- ネットショッピングで買い物代金を指定されたインターネット専門銀行の口座に振り込んだ。取引銀行から特に連絡はなかったが、相手先から「口座に支障が生じた」ので別の銀行に送金し直してほしいと連絡があった。振込手続きが完了しているのか確認したい。また、振込資金はいつでも戻せるといわれたが本当か。
- 年金支給日が土曜日で銀行休業日である場合、年金はいつ振り込まれてくるのか。

【外国為替業務】

- 外貨預金を契約したが、「締結日」と「預入日」の違いは何か教えてほしい。

【チャネル業務】

- 入院している息子は判断能力がない状態にある。インターネット専門銀行で家賃の口座振替を行っているが、取引内容を

確認するにはどうしたらいいか。

- 旧姓のキャッシュカードを紛失した。新姓でキャッシュカードを再発行してもらいたく、役所で住民票の写しの発行を依頼しようと思ったが、転居後なので、住民票の写しに旧姓は印字されないとされた。どうすればいいか。

【証券業務（窓販）】

- 5年前に妻は定期預金と投資信託をセットで契約させられたが、投資信託の内容について十分に理解できるまで説明がなかったようである。納得がいかないのに、裁判外紛争解決（ADR）制度を利用したいが、損失額を全額補てんしてもらえるのか。
- 個人向け復興国債を購入したが、証券を保有していることを証明するものは何もないのか。

【保険業務（窓販）】

- 銀行が保険商品を提案するための同意書に署名した（非公開情報保護措置）が、撤回したいときの書面はあるのか。
- アパートローンを借りる際に、銀行から相続対策と称して終身保険契約を提案された。融資を受ける際の銀行の禁止行為について聞きたい（いわゆる「タイミング規制」に該当しないか）。

【その他の業務】

- 中小企業金融円滑化法は平成25年3月末で終了するが、3月中に条件変更すれば、その日から一定期間は条件変更に応じてもらえるのか。
- 生活保護受給申請をした者の預金口座を、地方自治体等が照会した場合、全国の銀行が応じるということだが、本当か。
- 譲渡性預金が平成24年12月28日に満期となり、年明けに払い戻した場合、譲渡性預金の利息は復興特別所得税の対象となるのか。

るのか。

(2)苦情

【総括】

- 病気入院中や認知症を発症した高齢預金者の家族からの預金払戻しや、預金払戻し時の本人確認手続きに関するトラブルについて苦情が多く寄せられた。
- 証券業務（窓販）・保険業務（窓販）に関する苦情は漸減した。
- デリバティブ業務に関する苦情は10月に一時的に増加したが、11月以降は減少に転じた。

【預金業務】

- 銀行へ届け出た通帳紛失届の解除は本人以外にはできないと説明を受けたにもかかわらず、銀行は本人以外からの発見届を受理し、預金名義人以外の者に預金を払出した。銀行に責任があるはずだから、弁償をしてほしい。
- 銀行窓口で預金を現金で2,000万円引き出そうとしたところ、用途を聞かれ、「警察官立会いのもとでお願いします」と言われた。警察ということも不愉快であり、警察官の立会いが必要となる引出し金額は、法的に決まっているのか。
- 法人口座の開設のための本人確認書類として、インターネットからプリントアウトした登記簿謄本を認める銀行と、書面で発行された登記簿謄本でないを受け付けない銀行がある。どちらが正しいのか。

【貸出業務】

- 亡父のカードローン契約につき、自分の法定相続分だけを支払おうと、銀行から計算書もらったが、そこには遅延損害金の計算が載っておらず、口頭での説明

もなかった。突然、遅延損害金が発生するという連絡を受けたが、納得できない。

- 夫が死亡したことを銀行に届け出たが、住宅ローンの団体信用生命保険の説明をしてくれなかった。そのため手続きが遅れ、遅延損害金が必要となったが、納得できない。

【内国為替業務】

- 視覚障がい者であるため、振込手続きに際し、振込依頼書の代筆、ATMの代理操作を依頼したが、何れも謝絶された。
- 子供の奨学金の返済のため、親が代理で振り込もうとしたところ、子供の本人確認書類の提示を求められたが、不便である。
- 顧客からの振込資金について組戻依頼があり、被仕向銀行から当社の経理担当者に電話だけで承諾を求められ、安易に返事をしてしまった。その結果、振り込まれた資金を組戻されてしまったが、本来は書面などにより手続きをするのが一般的ではないのか。

【外国為替業務】

- カナダ政府振出の外国銀行東京支店が支払場所の小切手を持って行き、現金払いを請求したところ、口座に入金するよう言われた。現金払いしないのはおかしいのではないか。
- 海外送金の受取手数料の徴収を失念したという理由で、銀行から自動振替依頼書の提出を求められているが、金額欄に金額の記載がなく、白紙委任状に等しい。これでは納得いかない。

【チャンネル業務】

- ATMコーナーの外に灰皿を置いているところがある。犯罪防止の観点から撤去したほうがよいのではないか。
- ATMで振込をした際の振込手数料の領

収書が発行されないのはなぜか。領収書がないと経費として計上することができない。

【証券業務（窓販）】

- 契約当時88歳の母親に投資信託を販売する銀行の姿勢に納得がいかない。80歳を過ぎた者が投資信託について、リスクがあることを十分に理解して契約したとは思えない。
- 銀行から提案のあった投資信託を購入し、大きな損失を被った。投資信託についてはリスクがあることは承知していた。そのリスクを回避するために担当行員から市場等に大きな変化があるときには連絡をくれること、コミュニケーションを十分にとることを条件にして契約したが、全く連絡がなかった。情報提供が不十分であり、契約を無効としてほしい。

【保険業務（窓販）】

- 平成18年に銀行員が法人取引の開拓のため、何度も足を運んで来たので、会社（自営業）としての取引はできないが、個人として積立をするという話をした。行員からは、個人年金保険を勧められ、資金が減らないこと、資金を自由に動かせることを条件に契約したが、解約すれば大きな損害が出るということがわかった。契約を取り消してほしい。
- 定期預金の解約金を普通預金口座に入金したところ、銀行から生命保険の勧誘を受けた。断っていたが、銀行担当者に押し切られてしまい、終身保険を契約してしまった。契約の際、銀行からクーリングオフについて説明が無かったので、契約は無効ではないか。

【デリバティブ業務】

- 金属製品を製造していることから、銀行と商品デリバティブ契約を結んだが、仕

入量と比較するとデリバティブ契約は大きすぎるものであった。契約はすでに終了しているが、未払金が発生し、返済中である。デリバティブ契約の損失額を銀行に負担してほしい。

- 商社経由で輸入しており、ドルヘッジニーズはないため、銀行から勧誘を受けても断っていたが、銀行から当社の販売先も契約している等の勧誘や、メインバンクということもあって今後の取引も考えてしまい、為替デリバティブ契約を交わしてしまった。銀行は当社にドルの実需がないことを知っていながら勧誘したのだから、適合性の原則に違反するのではないか。ADRを利用して解決をしたい。

【その他】

- 夫が騙されて振り込め詐欺に遭い、被害を被ったのは、犯罪に使われた口座を解約せずに存置させていた銀行に責任がある。
- 銀行の店舗前の歩道に放置された自転車が場所をとっており、車椅子の方や盲導犬が通るのに危険であるので、改善してほしい。
- キャッシュカードのスキミング報道を見て心配になり、銀行に連絡をしたが、なかなか連絡が取れず、ようやく繋がったと思ったら、フリーダイヤルを案内された。受電対応者の対応振りは、心配を安心に変えるようなものではなかった。顧客は心配して連絡をしているのだから、安心できる説明を心掛けるべきである。

Ⅲ. あっせん委員会における紛争解決 手続の状況

1. 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193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。

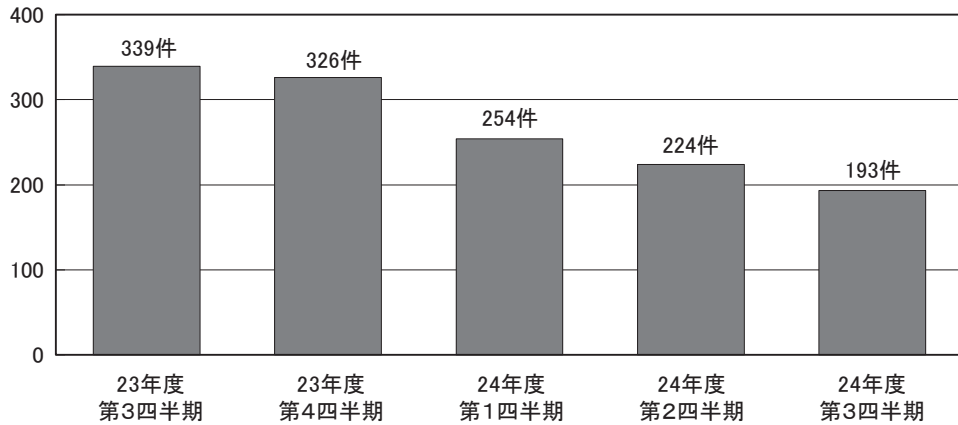
(2)四半期別紛争解決手続件数

当四半期において、紛争解決手続が終了した事案は246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。

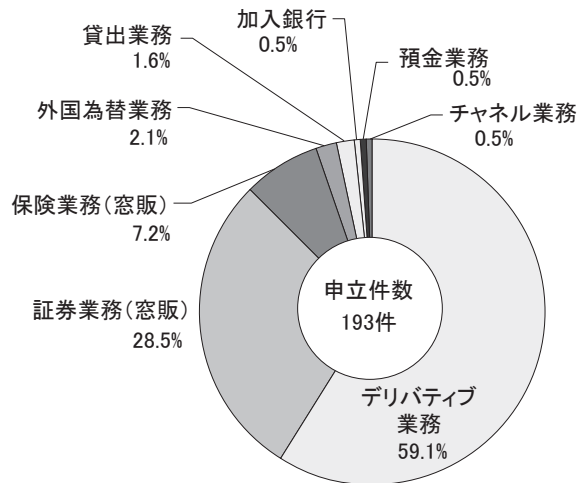
図表6 あっせんの新規申立件数の推移（四半期別）



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3四半期）

(単位：件)

業務分類 内 訳	紛 争	
	構成比	前期比
加入銀行	1	0.5%
預金業務	1	0.5% ▲ 90.0%
貸出業務	3	1.6%
内国為替業務	0	0.0%
手形交換	0	0.0%
外国為替業務	4	2.1% ▲ 20.0%
外貨預金等	4	2.1% 33.3%
チャネル業務	1	0.5%
証券業務(窓販)	55	28.5% 31.0%
投資信託	45	23.3% 12.5%
保険業務(窓販)	14	7.2% ▲ 17.6%
デリバティブ業務	114	59.1% ▲ 24.0%
為替デリバティブ	108	56.0% ▲ 25.5%
その他の銀行業務	0	0.0%
その他	0	0.0%
合 計	193	100.0% ▲ 13.8%



(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。

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)

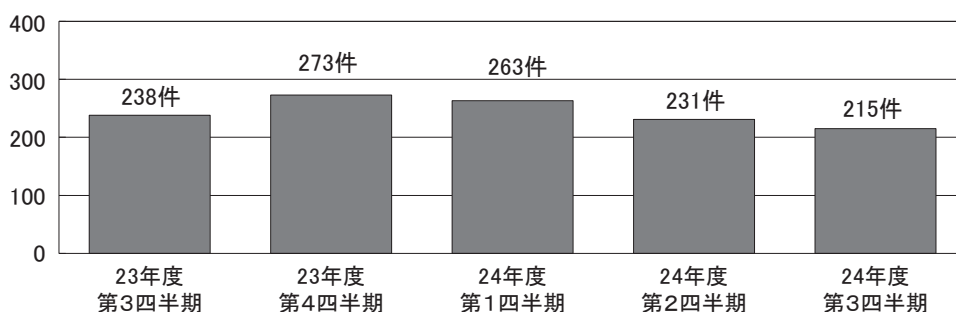
	23年度 第3 四半期	23年度 第4 四半期	24年度 第1 四半期	24年度 第2 四半期	24年度 第3 四半期	(参考) 23年度中
当四半期中終結件数	182	281	307	282	246	765
あっせん案の提示後、和解件数	117	175	190	177	182	449
あっせん案の提示後、不調件数	1	1	2	2	4	4
申立人の申立て取下げ件数	5	18	14	18	6	28
紛争解決手続の打切り件数	46	80	89	66	49	202
適格性審査による不受理件数	13	7	12	19	5	82

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¹

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。

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3四半期）

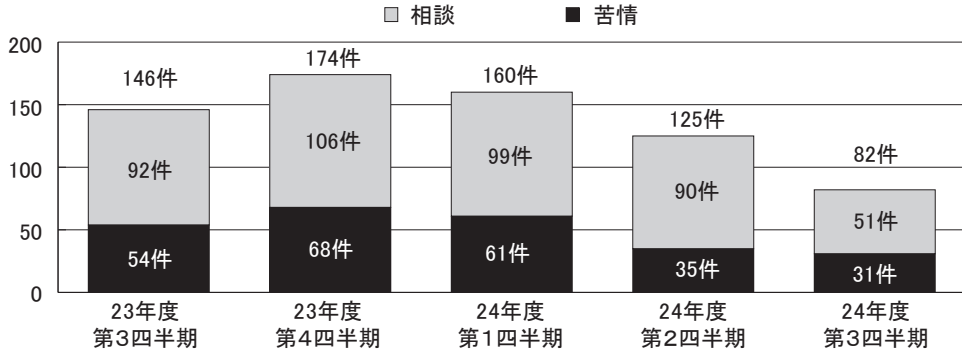
(単位：件)			(単位：件)		
債務の原因	件数	構成比	カウンセリング結果	件数	構成比
住宅ローン等	113	52.5%	カウンセリングのみで終了	133	61.0%
債務整理後の返済等の相談	45	20.9%	法テラス（民事法律扶助）を紹介	27	12.4%
投資・事業失敗	12	5.6%	銀行への取次ぎ	10	4.6%
収入減	6	2.8%	弁護士会を紹介	9	4.1%
生活費不足	4	1.9%	日本クレジットカウンセリング協会を紹介	4	1.8%
失業	4	1.9%	住宅金融支援機構を案内	3	1.4%
離婚	3	1.4%	簡易裁判所を案内	2	0.9%
教育費	2	0.9%	労働金庫を案内	0	0.0%
家族の借金	2	0.9%	その他	30	13.8%
遊興費・ギャンブル等	1	0.5%			
本人を含む家族の病気	1	0.5%			
その他	22	10.2%			
合計	215	100.0%	合計	218	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（13.8%）には、個人信用情報機関を案内（5.0%）が含まれる。

¹ 全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用して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付ける専用の電話を設けている。

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）



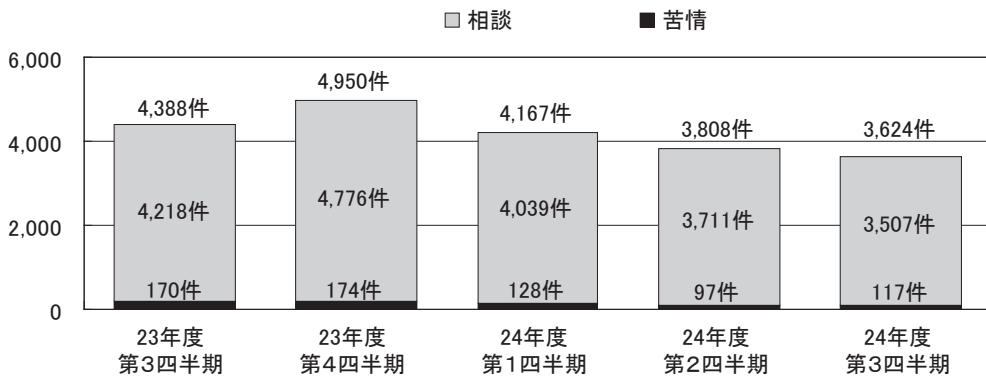
V. その他

○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²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2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）



(注) 各地銀行協会における平成23年度第4四半期の苦情件数を177件から174件へ、相談および苦情の合計件数を4,953件から4,950件へ訂正する。

² 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。

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3四半期)

(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	702	20.0%	2.6%	1	0.9%	▲ 50.0%	703	19.4%	2.5%
銀行協会	409	11.7%	▲ 8.9%	—	—	—	409	11.3%	▲ 8.9%
預金業務	858	24.5%	▲ 8.8%	35	29.9%	6.1%	893	24.6%	▲ 8.3%
貸出業務	552	15.7%	▲ 6.4%	43	36.7%	43.3%	595	16.4%	▲ 4.0%
内国為替業務	78	2.2%	▲ 13.3%	4	3.4%	33.3%	82	2.3%	▲ 11.8%
手形交換	193	5.5%	▲ 3.5%	0	0.0%	-	193	5.3%	▲ 3.5%
外国為替業務	78	2.2%	▲ 14.3%	2	1.7%	▲ 50.0%	80	2.2%	▲ 15.8%
チャンネル業務	75	2.1%	23.0%	9	7.7%	—	84	2.3%	37.7%
証券業務（窓販）	42	1.2%	▲ 32.3%	12	10.3%	100.0%	54	1.5%	▲ 20.6%
保険業務（窓販）	13	0.4%	▲ 13.3%	1	0.9%	▲ 66.7%	14	0.4%	▲ 22.2%
デリバティブ業務	19	0.6%	▲ 20.8%	2	1.7%	0.0%	21	0.6%	▲ 19.2%
その他の銀行業務	102	2.9%	6.3%	4	3.4%	▲ 55.6%	106	2.9%	1.0%
その他	386	11.0%	▲ 5.4%	4	3.4%	▲ 20.0%	390	10.8%	▲ 5.6%
合計	3,507	100.0%	▲ 5.5%	117	100.0%	20.6%	3,624	100.0%	▲ 4.8%

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）
応対姿勢	態度・言葉遣い ATM誘導等、店頭応対方法への不満 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