

# 全国銀行協会紛争解決等業務の実施状況 (平成24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

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における紛争解決手続の状況を整理したものである。

## I. はじめに

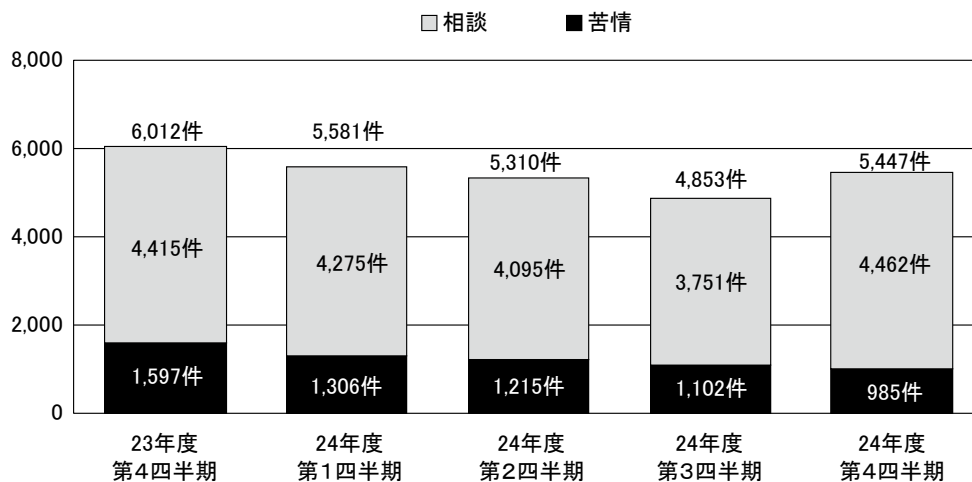
本実施状況報告は、平成24年度第4四半期(平成25年1月～3月)(以下「当四半期」という。)において、全国銀行協会相談室(以

## II. 全銀協相談室における苦情処理手続等の状況

### 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5,447件であり、前年同期(平成23年度

図表1 相談および苦情の受付件数(四半期別)



第4四半期)比565件(9.4%)減少、前期(平成24年度第3四半期)比594件(12.2%)増加した(図表1~4参照)。

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4四半期)

(単位:件)

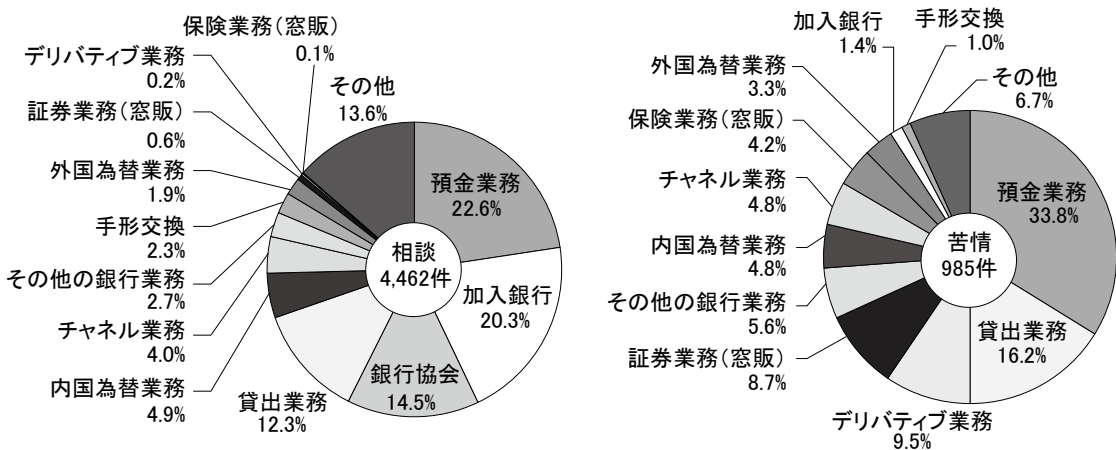
| 業務分類     | 相談    |        |        | 苦情  |        |        | 相談・苦情合計 |        |        |
|----------|-------|--------|--------|-----|--------|--------|---------|--------|--------|
|          | 件数    | 構成比    | 前期比    | 件数  | 構成比    | 前期比    | 件数      | 構成比    | 前期比    |
| 加入銀行     | 908   | 20.3%  | 41.7%  | 14  | 1.4%   | ▲17.6% | 922     | 16.9%  | 40.1%  |
| 銀行協会     | 648   | 14.5%  | ▲3.0%  | —   | —      | —      | 648     | 11.9%  | ▲3.0%  |
| 預金業務     | 1,009 | 22.6%  | 26.9%  | 333 | 33.8%  | 0.6%   | 1,342   | 24.6%  | 19.2%  |
| 貸出業務     | 547   | 12.3%  | 5.4%   | 160 | 16.2%  | ▲23.8% | 707     | 13.0%  | ▲3.0%  |
| 内国為替業務   | 220   | 4.9%   | 15.2%  | 47  | 4.8%   | 9.3%   | 267     | 4.9%   | 14.1%  |
| 手形交換     | 103   | 2.3%   | 58.5%  | 10  | 1.0%   | 150.0% | 113     | 2.1%   | 63.8%  |
| 外国為替業務   | 84    | 1.9%   | 10.5%  | 32  | 3.3%   | ▲11.1% | 116     | 2.1%   | 3.6%   |
| チャンネル業務  | 179   | 4.0%   | ▲20.4% | 47  | 4.8%   | ▲43.4% | 226     | 4.2%   | ▲26.6% |
| 証券業務(窓販) | 25    | 0.6%   | ▲10.7% | 86  | 8.7%   | ▲22.5% | 111     | 2.0%   | ▲20.1% |
| 保険業務(窓販) | 2     | 0.1%   | ▲83.3% | 41  | 4.2%   | 20.6%  | 43      | 0.8%   | ▲6.5%  |
| デリバティブ業務 | 11    | 0.2%   | 10.0%  | 94  | 9.5%   | ▲28.2% | 105     | 1.9%   | ▲25.5% |
| その他の銀行業務 | 119   | 2.7%   | 12.3%  | 55  | 5.6%   | 7.8%   | 174     | 3.2%   | 10.8%  |
| その他      | 607   | 13.6%  | 46.3%  | 66  | 6.7%   | 29.4%  | 673     | 12.4%  | 44.4%  |
| 合計       | 4,462 | 100.0% | 19.0%  | 985 | 100.0% | ▲10.6% | 5,447   | 100.0% | 12.2%  |

(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。

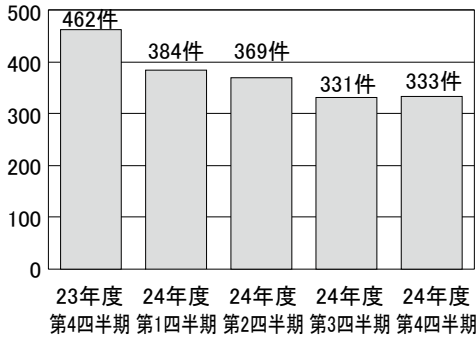
(注3) 構成比は、合計して100%になるように調整しており、各業務分類の件数から算出した値と必ずしも一致しない。

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4四半期)

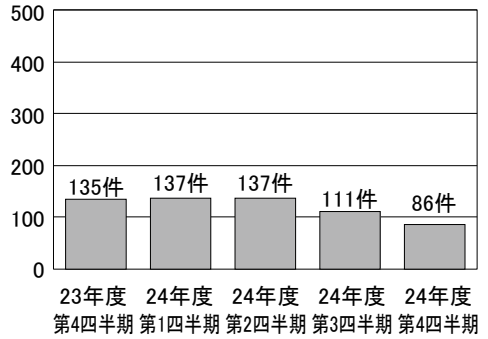


図表4 主な業務分類別の苦情の受付件数の推移（四半期別）

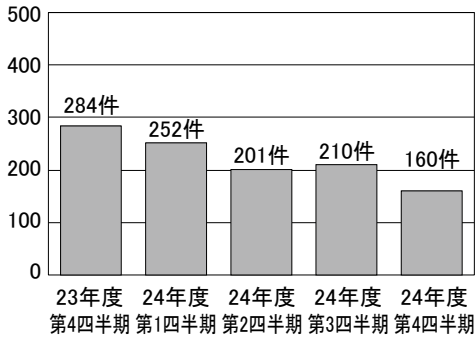
預金業務



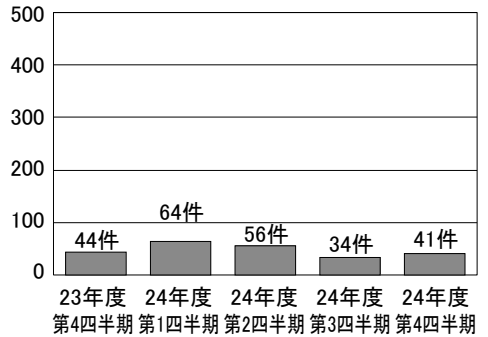
証券業務(窓販)



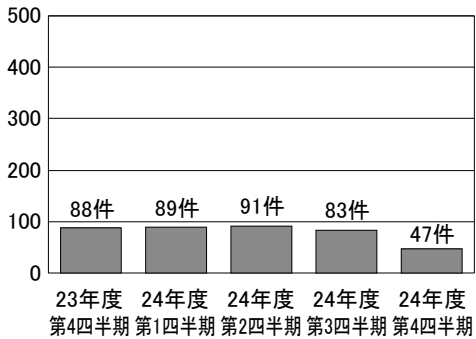
貸出業務



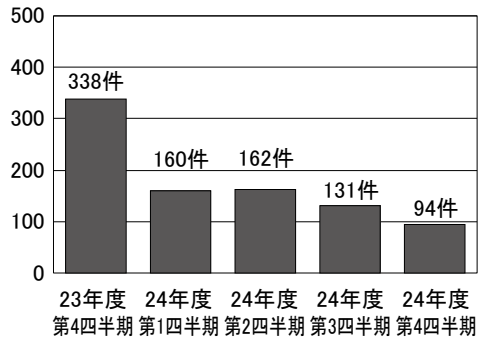
保険業務(窓販)



チャンネル業務



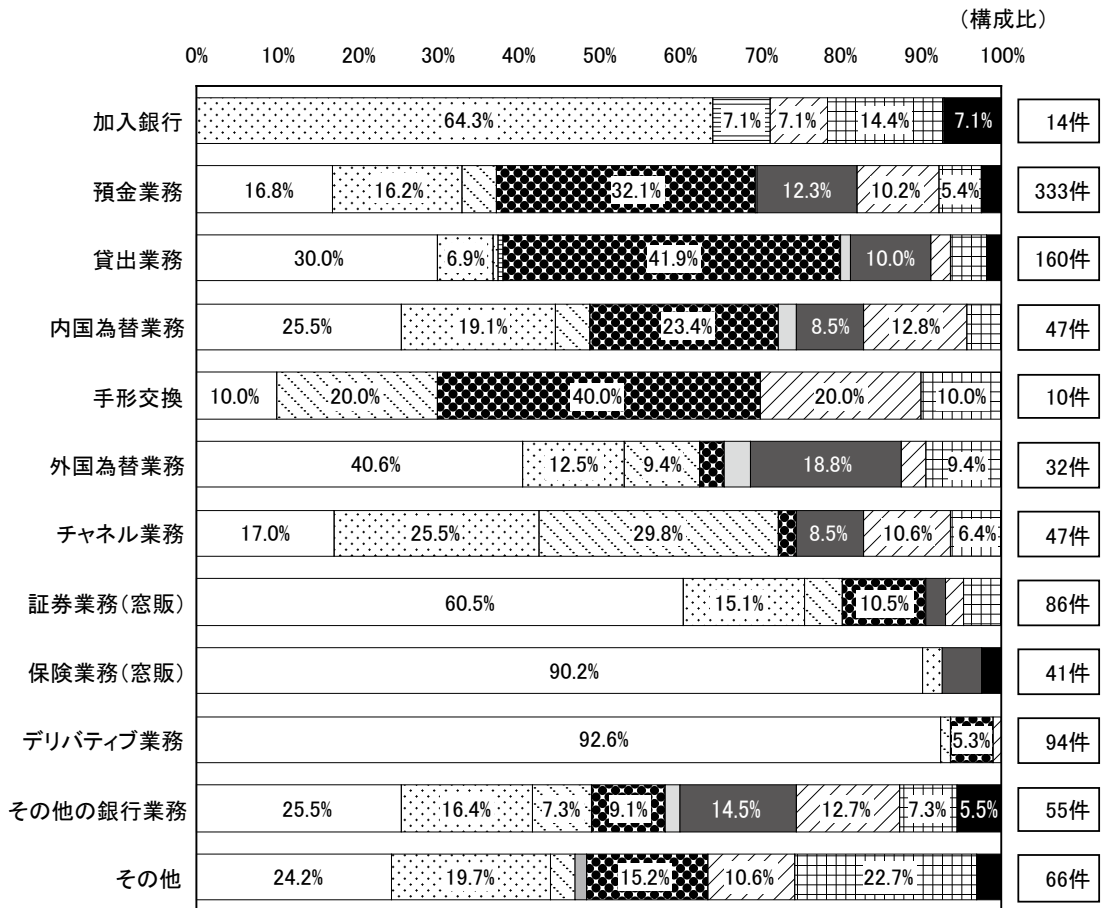
デリバティブ業務



## 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4四半期)



- 説明態勢  
(銀行側の説明不足・説明相違、等)
- ▨ 商品・サービス  
(顧客からの被害発生への申出、等)
- 店舗等設備  
(店舗等設備に対する改善要望、等)
- 経営方針  
(銀行の経営方針、銀行界全体への意見、等)
- ▨ その他の改善  
(伝票や必要書類に対する改善要望、等)
- 個人情報保護関連
- ▨ 対応姿勢  
(店頭での対応方法に関する不満、等)
- ▨ 広告宣伝  
(広告宣伝物・説明資料の改善要望、等)
- 取引方針  
(与信判断への不満、等)
- 事務の錯誤・遅延  
(銀行のオペレーションミス、等)
- ▨ その他  
(銀行以外の外部要因、等)

### 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】

- 新聞の報道により、睡眠預金口座がクローズアップされ、古い預金通帳の解約手続等の照会、銀行名の照会が多く寄せられた。
- 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。
- 犯罪収益移転防止法の改正施行の直前ということもあり、各種手続の照会や必要書類などの照会が多数寄せられた。

##### 【預金業務】

- 祖母の死亡後も労災年金が振り込まれ続けていることが判明し、返還をしたい。しかし、預金口座が凍結されており返還することができないが、どうしたらいいのか。
- 法人の納税申告をする際、国税と復興特別所得税を分けて認識する必要があるため、預金利息に対する復興特別所得税の計算方法を知りたい。
- 海外に住む外国人であるが、4月から日本で働くことになった。前もって日本の銀行に給与振込のための預金口座を開設したいが、可能か。
- 生活保護を受給している者が死亡した場合、行政の生活保護課で葬儀費用を負担しており、法律では、葬儀費用は亡くなった者の金品を充てるようになっていいる。死亡した者が預金を残し、かつ、相

続放棄が行われた場合、その預金から葬儀費用の払出を受けられないものか。

##### 【貸出業務】

- カードローンを利用中に契約者が亡くなった場合と、病気になった場合の返済の取扱いは異なるのか。
- でんさいネットで取引を開始するに当たり、銀行から銀行取引約定書の差替えを求められている。本社は海外にあり、本社から印鑑をもらうためにも銀行取引約定書の英語版が欲しいが、銀行にはないといわれた。全国銀行協会にはあるか。
- 大学を卒業してから教育ローンの返済をすることになっていたが、留年をしてしまった。自分は勉強に専念しなくてはならない。年金暮らしの親が何とか利息分の返済を援助してくれるが、元金を返済しなくてはならず、厳しい状況となるがどうすればよいか。

##### 【内国為替業務】

- 従業員が失踪した。その従業員の親族が銀行と話し合い、預金を下ろせないよう預金口座を凍結してしまったが、このような場合でも給与振込は可能か。
- 就職が決まり、勤務することになる会社から給与振込に関する同意書を提出するよう求められている。指定された銀行で口座を開設し、その届出印を同意書に押印することになっているが、このような書面に届出印を押印したことがなく、押してよいものか悩んでいる。
- 改正犯罪収益移転防止法により、銀行窓口で10万円を超える現金での振込を依頼する際、本人確認書類以外に何を確認されるのか。
- 入学希望者の代理人が入学金を納めようとした。納付期限当日に現金を窓口へ持参したところ、本人確認書類を持参して

おらず、断られたという。何とか時間内に本人確認書類を取りに戻り、事なきを得た。このような場合の救済措置はないのか。

#### 【外国為替業務】

- 子供が海外で亡くなり、米国の生命保険会社から33,000米ドルの小切手が送られてきた。3つの取引銀行に取立てを依頼したが、いずれも「当行では取扱いできない。」と謝絶された。ある銀行では、「金額が大きすぎる。」と言われた。どこへ持っていけば取立てしてもらえるのか。
- 亡き父親の遺品から未使用のトラベラーズチェック（支払地は海外）が発見された。取引銀行に問い合わせをしたところ、日本では処理できないという。どうすればよいか。
- 5年前までLC付輸出手形の取立てをある銀行に依頼していた。5年ぶりに輸出取引を再開するが、銀行から改めて審査をしなければならぬという。取立てだけの依頼でも審査が必要なのか。仮に銀行から拒絶された場合、何か方法があるのか。

#### 【チャネル業務】

- 劇場型詐欺と思われる相談を受けているが、同じATMから現金10万円を、同じ振込依頼人名義で50回、同じ受取人名義の口座へ振込むことは可能か。

#### 【証券業務（窓販）】

- 急に資金が必要となったので、自分が銀行で購入した個人向け国債を中途換金したいと申し出たが、購入から1年間は中途換金することができないと言われた。特例的な扱いはないのか。
- 銀行から『顧客の運用の考え方に関するアンケート』という書類が届いた。何のためにこのような資料を送ってくるの

か。

- 高齢の母親が投資信託と定期預金のセット販売を契約した。今、投資信託を解約しても定期預金の金利には影響しないだろうか。また投資信託の解約手数料は取られないか。

#### 【保険業務（窓販）】

- 銀行から保険商品を案内されて、書類を記入している。過去の傷病履歴の中で、一般には通院で治療できるところを入院したことがある。これは過去の傷病履歴の「入院」という扱いになってしまうのか。
- 銀行を通じて保険商品を契約した。住所が変わったが、銀行と保険会社、どちらへ届け出ればいいのか。

#### 【その他の業務】

- 公金取扱の指定金融機関というのは、どの金融機関も必ずどこかの地方公共団体から指定されているものなのか。
- 法人代表者が法律違反などで逮捕されてしまった場合、金融機関が融資を引き揚げてしまうということはあるのか。
- 携帯電話会社の店頭で携帯電話の契約を交わした。通話料金の口座振替の手続の際、キャッシュカードを機械で読み取られた。以前は預金口座振替依頼書を記入して押印をしたが、カードを読み取る手続が実際にあるのか。
- 改正犯罪収益移転防止法のパンフレットを銀行で受け取ったが、具体的には何が改正されたのか。
- 銀行へ行ったところ、25%超の議決権を持っている者の届出を求められた。当社は社長個人が保有株式を全て保有している。これから犯罪収益移転防止法について社長へ説明するために、銀行員にいくつか質問をしようと尋ねたところで全国

銀行協会を案内された。

## (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預金払戻しや、預金払戻し時の本人確認手続きに関する苦情が引続き寄せられた。
- リスク商品の償還を迎えた場合や解約したときに発生する税金に関して説明不足を指摘する苦情が寄せられた。

### 【預金業務】

- 睡眠預金口座を解約したいが取引銀行が遠方にあり、交通費など経費が高くつく。そのため放置した状態となるケースが多いと思われる。国は復興財源にするといっているが、正しく税金を使わなかったことが過去にあるため、銀行は睡眠預金口座の資金が正しく利用され、国民の利益につながるよう国に働きかけるべきである。
- 飲食業の会社を設立し、銀行に口座開設を申し込んだところ、保健所の営業許可書を持ってくるように言われた。店舗工事が終了していないため、営業許可書が下りないが、銀行はできないことを要求しており、おかしい。

### 【貸出業務】

- アパートローンの繰上完済手数料は、契約書に計算方法などの根拠が明記されていない。契約書には「解約手数料がかかります。」ということしか書かれておらず、計算方法が明記されていない。それでも、支払いを強要するのは銀行の横暴だ。
- 法人として融資を受けていたが、今年に

なって他行に借り換えた。しかし、その法人取引のあった銀行から個人ローンについて一括返済してほしいといわれた。突然、全額の返済を求めることができるのか。

### 【内国為替業務】

- 当日扱いの振込の受付が13時までであると冷たく言われた。そんなに窓口が混んでいるわけではなかったのに、せめて14時ぐらいまでは受け付けてもらいたい。
- 被災地への寄付のために銀行窓口で振込の手続をした。4月1日から施行される犯罪収益移転防止法の改正に伴い、いろいろな書類を記入させられた。窓口担当者と後方の役席者がマニュアルを見ながら対応するため、1時間以上も待たされた。法律の公布はかなり前にされていることなのに、事前準備ができておらず、対応が悪い。
- 震災の義援金を某銀行から振込をしようとしたところ、有料であった。全国銀行協会のホームページには無料とするよう協会から各銀行に協力を求めたとのことであるが、説明等が異なり、非常に不愉快であった。

### 【外国為替業務】

- 私が振り出した外国小切手の署名が不鮮明という理由で不渡りとなったと連絡を受けた。依頼時に払った手数料はもちろん、中間銀行で手数料が発生しているので、支払うように要請を受けているが、不鮮明という理由であれば、小切手帳を所持していたため窓口で差し替えることも可能であった。受け入れた銀行のミスと思うので、手数料の支払いには応じかねる。
- トラベラーズチェックを日本円に換金するために銀行窓口へ行ったところ、1回

で20ドルまでしか換金できないと言われた。他行も同様であると言われ、他行に換金のため出向いたところ、そのような換金限度額はないと言われた。銀行員にいい加減な説明をされた。

#### 【証券業務（窓販）】

- 契約当時80代の母親が銀行から投資信託を勧められて契約をした。80歳を過ぎた者にリスクの高い金融商品を販売する銀行の姿勢に納得がいかない。
- 子供のいない叔母夫婦の身の回りの世話をしている者である。叔母名義の投資信託について、契約内容の開示を申し込んだところ、本人以外には開示できないと言われ、後見制度の利用を勧められた。叔母は意思能力があり、車椅子のため銀行窓口に行くことができないだけである。状況を説明し、叔母の意思確認ができれば開示に応じてもらえることとなったが、世話をしている私の都合がつかない時間に面談を求められている。何とかして欲しい。

#### 【保険業務（窓販）】

- 契約した個人年金保険の満期到来時に外貨で保有し続けたいと希望を伝えていた。銀行窓口で銀行員の言うままに署名・捺印をしたところ、一定の為替レートに達した時点で円転され、損失が確定してしまった。
- 銀行員から契約前に示された試算内容はリスクが少ないものであったので契約をしたが、後日送られてきた保険証書の裏面にある試算は、銀行員が説明した以上にリスクがあることが分った。説明不足により保険契約を無効にしたい。
- 外貨建変額個人年金保険の満期時の課税扱いについて十分な説明がなされなかったため、手取り額が減った。納得できな

い。

#### 【デリバティブ業務】

- 長期借入と抱き合わせのようにして契約させられた金利スワップ契約で損失を被っている。解約するにも多額の違約金が必要と言われている。銀行にも応分の負担をしてほしい。
- 融資を受けているという立場から、担当行員の言うままに為替予約を契約してしまった。すでに契約は終了しているが、そもそも契約内容がわからず、今一度、為替予約について銀行へ協議を申し入れたところ全国銀行協会相談室を案内された。

#### 【その他】

- 4月1日からの犯罪収益移転防止法改正に伴う取引時確認の必要な取引について、銀行員に説明を求めたところ、いきなり書類の提出を求められた。顧客にはもっと早くから案内や説明をすべきである。
- 犯罪収益移転防止法改正に関するパンフレットを突然渡され、登記事項証明書と定款の提出を求められた。銀行は前もって必要であることを書面にしたパンフレットを送るなど、しかるべく対応をすべきである。
- 犯罪収益移転防止法に関連して、法人の場合、取引を行う目的に加え、実質的支配者の確認で、議決権（株式等）の取得割合まで銀行に届け出ることには抵抗を感じる。

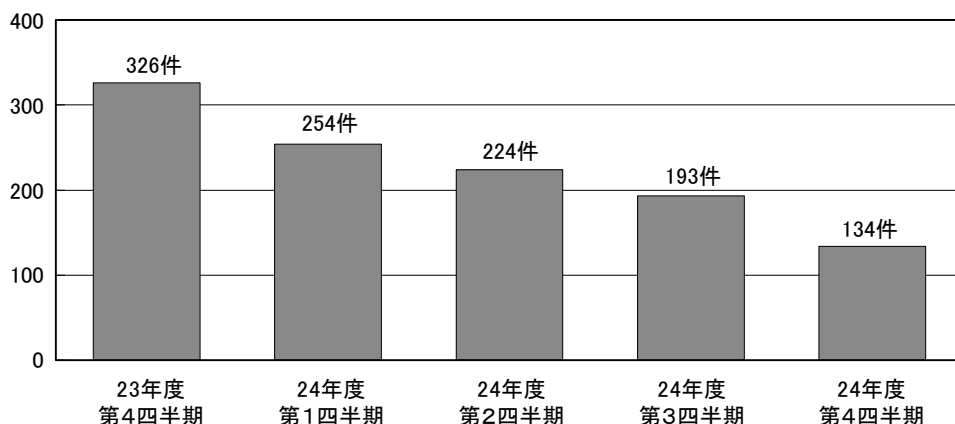


### Ⅲ. あっせん委員会における紛争解決 手続の状況

#### 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134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。

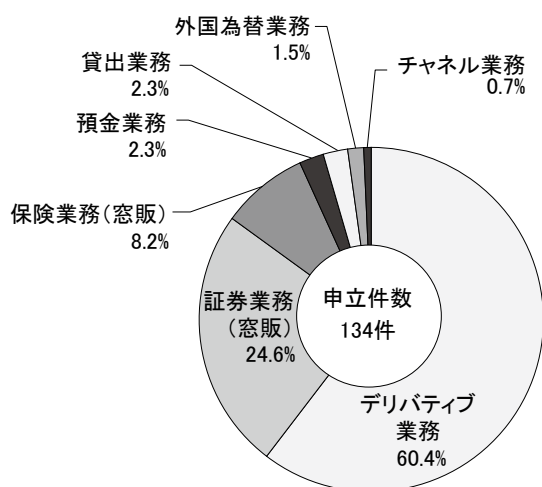
図表6 あっせんの新規申立件数の推移（四半期別）



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4四半期)

(単位：件)

| 業務分類<br>内 訳 | 紛 争 |                |
|-------------|-----|----------------|
|             | 構成比 | 前期比            |
| 加入銀行        | 0   | 0.0% ▲ 100.0%  |
| 預金業務        | 3   | 2.3% 200.0%    |
| 貸出業務        | 3   | 2.3% 0.0%      |
| 内国為替業務      | 0   | 0.0% —         |
| 手形交換        | 0   | 0.0% —         |
| 外国為替業務      | 2   | 1.5% ▲ 50.0%   |
| 外貨預金等       | 2   | 1.5% ▲ 50.0%   |
| チャンネル業務     | 1   | 0.7% 0.0%      |
| 証券業務（窓販）    | 33  | 24.6% ▲ 40.0%  |
| 投資信託        | 30  | 22.4% ▲ 33.3%  |
| 保険業務（窓販）    | 11  | 8.2% ▲ 21.4%   |
| デリバティブ業務    | 81  | 60.4% ▲ 28.9%  |
| 為替デリバティブ    | 78  | 58.2% ▲ 27.8%  |
| その他の銀行業務    | 0   | 0.0% —         |
| その他         | 0   | 0.0% —         |
| 合 計         | 134 | 100.0% ▲ 30.6% |



(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。

(2)四半期別紛争解決手続件数

当四半期において、紛争解決手続が終結した事案は230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）

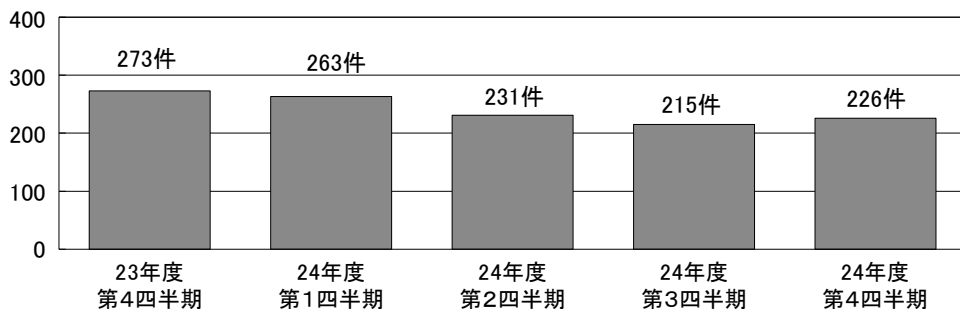
|                | 23年度<br>第4<br>四半期 | 24年度<br>第1<br>四半期 | 24年度<br>第2<br>四半期 | 24年度<br>第3<br>四半期 | 24年度<br>第4<br>四半期 | (参考)<br>23年度中 |
|----------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------|
| 当四半期中終結件数      | 281               | 307               | 282               | 246               | 230               | 765           |
| あっせん案の提示後、和解件数 | 175               | 190               | 177               | 182               | 145               | 449           |
| 特別調停案の提示後、和解件数 | 0                 | 0                 | 0                 | 0                 | 2                 | 0             |
| あっせん案の提示後、不調件数 | 1                 | 2                 | 2                 | 4                 | 0                 | 4             |
| 申立人の申立て取下げ件数   | 18                | 14                | 18                | 6                 | 25                | 28            |
| 紛争解決手続の打ち切り件数  | 80                | 89                | 66                | 49                | 49                | 202           |
| 適格性審査による不受理件数  | 7                 | 12                | 19                | 5                 | 9                 | 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。

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）



<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付ける専用の電話を設けている。

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4四半期)

(単位：件)

| 債務の原因        | 件数  | 構成比    |
|--------------|-----|--------|
| 住宅ローン等       | 110 | 48.7%  |
| 債務整理後の返済等の相談 | 37  | 16.4%  |
| 投資・事業失敗      | 16  | 7.1%   |
| 離婚           | 9   | 4.0%   |
| 本人を含む家族の病気   | 8   | 3.5%   |
| 収入減          | 7   | 3.1%   |
| 失業           | 5   | 2.2%   |
| 生活費不足        | 3   | 1.3%   |
| 遊興費・ギャンブル等   | 3   | 1.3%   |
| 教育費          | 2   | 0.9%   |
| 家族の借金        | 2   | 0.9%   |
| その他          | 24  | 10.6%  |
| 合計           | 226 | 100.0% |

(単位：件)

| 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        | 135 | 56.3%  |
| 法テラス（民事法律扶助）を紹介     | 26  | 10.8%  |
| 弁護士会を紹介             | 14  | 5.8%   |
| 銀行への取次ぎ             | 12  | 5.0%   |
| 住宅金融支援機構を案内         | 7   | 2.9%   |
| 日本クレジットカウンセリング協会を紹介 | 3   | 1.3%   |
| 簡易裁判所を案内            | 2   | 0.8%   |
| 労働金庫を案内             | 1   | 0.4%   |
| その他                 | 40  | 16.7%  |
| 合計                  | 240 | 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。

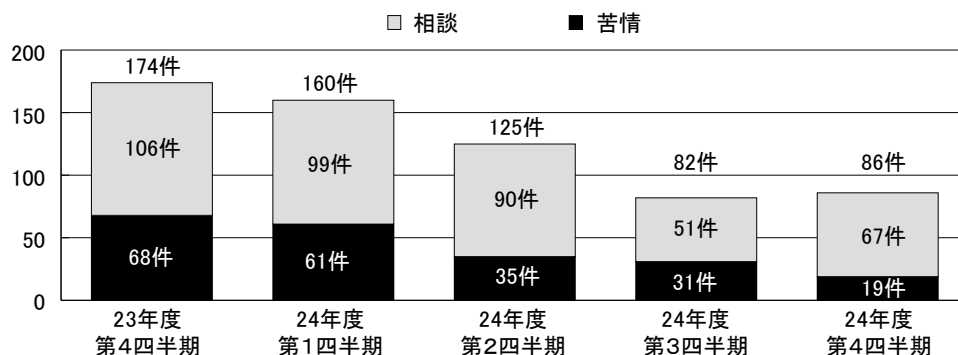
(注2) 対応結果のその他（16.7%）には、個人信用情報機関を案内（7.1%）が含まれる。

## 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31件、新規借入れに関するものが22件であった。

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

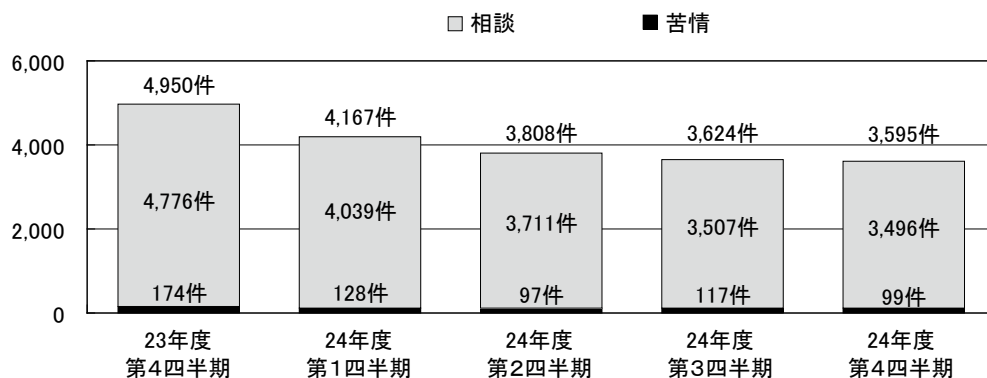
○各地銀行協会銀行とりひき相談所における相談・苦情受付状況

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はなかった。

□

<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。

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4四半期)

(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      | 627   | 17.9%  | ▲ 10.7% | 4  | 4.0%   | 300.0%   | 631     | 17.6%  | ▲ 10.2% |
| 銀行協会      | 460   | 13.2%  | 12.5%   | —  | —      | —        | 460     | 12.8%  | 12.5%   |
| 預金業務      | 884   | 25.3%  | 3.0%    | 32 | 32.3%  | ▲ 8.6%   | 916     | 25.5%  | 2.6%    |
| 貸出業務      | 577   | 16.5%  | 4.5%    | 34 | 34.3%  | ▲ 20.9%  | 611     | 17.0%  | 2.7%    |
| 内国為替業務    | 103   | 2.9%   | 32.1%   | 5  | 5.1%   | 25.0%    | 108     | 3.0%   | 31.7%   |
| 手形交換      | 186   | 5.3%   | ▲ 3.6%  | 1  | 1.0%   | —        | 187     | 5.2%   | ▲ 3.1%  |
| 外国為替業務    | 87    | 2.5%   | 11.5%   | 1  | 1.0%   | ▲ 50.0%  | 88      | 2.4%   | 10.0%   |
| チャンネル業務   | 52    | 1.5%   | ▲ 30.7% | 7  | 7.1%   | ▲ 22.2%  | 59      | 1.6%   | ▲ 29.8% |
| 証券業務 (窓販) | 52    | 1.5%   | 23.8%   | 1  | 1.0%   | ▲ 91.7%  | 53      | 1.5%   | ▲ 1.9%  |
| 保険業務 (窓販) | 10    | 0.3%   | ▲ 23.1% | 5  | 5.1%   | 400.0%   | 15      | 0.4%   | 7.1%    |
| デリバティブ業務  | 9     | 0.3%   | ▲ 52.6% | 0  | 0.0%   | ▲ 100.0% | 9       | 0.3%   | ▲ 57.1% |
| その他の銀行業務  | 94    | 2.7%   | ▲ 7.8%  | 8  | 8.1%   | 100.0%   | 102     | 2.8%   | ▲ 3.8%  |
| その他       | 355   | 10.1%  | ▲ 8.0%  | 1  | 1.0%   | ▲ 75.0%  | 356     | 9.9%   | ▲ 8.7%  |
| 合計        | 3,496 | 100.0% | ▲ 0.3%  | 99 | 100.0% | ▲ 15.4%  | 3,595   | 100.0% | ▲ 0.8%  |

## 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<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<br>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）                |
| 応対姿勢     | 態度・言葉遣い<br>ATM誘導等、店頭応対方法への不満<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  |