

# 全国銀行協会紛争解決等業務の実施状況 (平成26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. 概況
- 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. 概況

平成26年度第1四半期（平成26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。）に寄せられた相談および苦情の受

付状況ならびにあっせん委員会における紛争解決手続の概況は以下のとおりである。

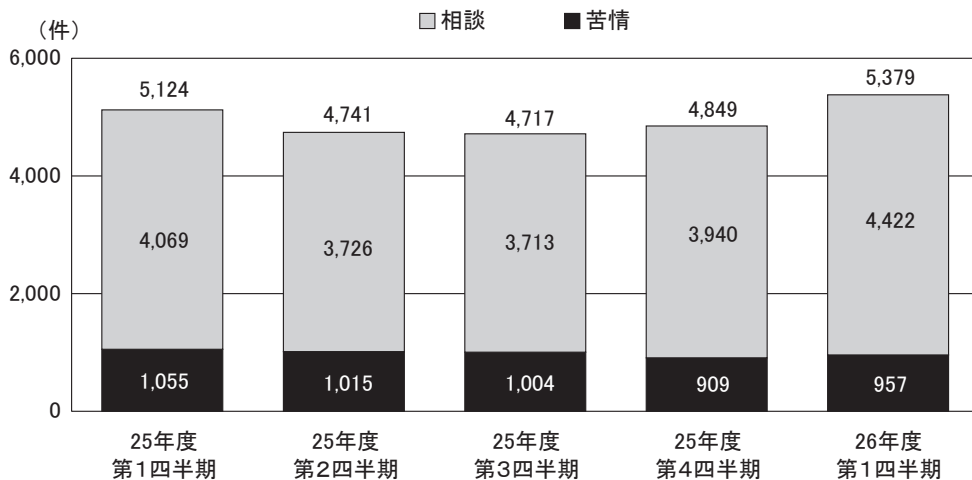
### 1. 相談および苦情の受付状況

全銀協相談室が当四半期に受け付けた相談および苦情の合計件数は5,379件となり、平成25年度第4四半期（平成26年1月～3月）（以下「前期」という。）に比べて530件（10.9%）の増加となった（図表1参照）。相談および苦情それぞれの当四半期の動きは以下のとおりである。

#### 【相談】

・件数は4,422件で、前期比482件（12.2%）の増加となった。業務別では、「預金業務」

図表1 相談等の受付件数（四半期別）



の割合が引き続き最も高く、次いで「加入銀行」<sup>(注1)</sup>、「その他」<sup>(注2)</sup> および「貸出業務」(以上、合計で7割弱)となった。

- ・「預金業務」では、相続預金の払戻に関する相談や被相続人名義の預金を一括に照会するにはどうしたらいいかなどの相談が寄せられた。
- ・「貸出業務」では、消費者ローンの商品内容に関する照会が多く寄せられたほか、事業資金や住宅ローンに関する問い合わせも多く寄せられた。
- ・「その他」では、金融犯罪関連に関する相談が多く寄せられたほか、銀行取引以外の問い合わせ等が多かったことが増加要因である。

#### 【苦情】

- ・件数は957件で、前期比48件(5.3%)の増加となった。業務別では、「預金業務」の割合が引き続き最も高く、次いで「貸出業務」(以上、合計で6割弱)が多かった。
- ・「預金業務」では、口座解約・払戻に関しての苦情が多く、名義人が入院や施設に入所しているため、代わって身内の者が委任状や本人確認書類を持参して払戻を依頼したが、銀行によって対応方法にばらつきがあるなどの苦情が多かった。
- ・「貸出業務」では事業資金に関する苦情が増加した。

#### 2. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

あっせんの新規申立件数は48件で、前期比同件数(増減なし)となった(図表6参照)。内訳をみると、引き続き「デリバティブ業務」、「証券業務(窓販)」が大きな割合を占めている(図表7参照)。

紛争解決手続の終結件数は48件で、そのうち和解したものは24件、和解率は50.0%であ

った(図表8参照)。

## 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5,379件で、前期(平成25年度第4四半期)比530件(10.9%)の増加となった。

また、前年同期(平成25年度第1四半期)に比べて、255件(5.0%)の増加となった(図表1参照)。

### 2. 相談の受付状況

全銀協相談室が当四半期に受け付けた相談の件数は4,422件で、前期比482件(12.2%)の増加となった(図表1、2参照)。

業務分類別にみると、引き続き「預金業務」、「加入銀行」および「その他」「貸出業務」の割合が高く、この4分類で全体の7割弱となった(図表2、3参照)。

相談内容をみると、「預金業務」については、前期に比べ1割以上増加しており、従来から多く寄せられている相続預金の所在の確認方法に関する相談に加え、高齢者や障がい者に代わって家族が預金を払い戻す場合の手続方法に関する相談が増えた。

「加入銀行」については、商品概要説明書等に指定紛争解決機関として掲載されている全国銀行協会の電話番号を銀行の電話番号と誤認した入電を含め、合併・統廃合後の個別銀行の所在地・電話番号・金融機関コードの照会が多く寄せられた。

「銀行協会」については、カウンセリングサービスの照会・利用が多く、5月に新聞で

<sup>(注1)</sup> 「加入銀行」は、主に銀行の本部・店舗の所在地・電話番号や合併・統廃合等の照会。

<sup>(注2)</sup> 「その他」は、主に加入銀行以外の金融機関、利子課税・税金一般、金融犯罪関連等の照会。

取り上げられたことにより、受電件数が増加したものである。個人信用情報センターに関する照会は従来と変わらず、手続き等に関する照会が多く寄せられた。

「貸出業務」については、カードローンやリバースモーゲージ等に関する相談が増加し、事業資金や住宅ローンに関する相談も増加した。

「内国為替業務」については、引き続き誤振込に関する相談が多く、資金を戻すための手続きや、資金が戻るまでにどれぐらいの期間がかかるのかといった相談が多数寄せられた。

「チャネル業務」については、法人のインターネットバンキングのセキュリティ対策や補償に関する相談が増加した。

「証券業務（窓販）」については、一部の銀行で投資信託を契約している顧客へ交付が漏れていた契約締結前交付書面を一斉に送付したことにより相談が増加した。

「その他」については、振り込め詐欺や悪用された口座の凍結解除の相談等、金融犯罪関連の相談が増加した。

### 3. 苦情の受付状況

全銀協相談室が当四半期に受け付けた苦情の件数は957件で、前期比48件（5.3%）の増加となった（図表1、2参照）。

業務分類別にみると、引き続き「預金業務」および「貸出業務」の割合が高く、この2分類で全体の6割弱となった（図表2～4参照）。

「預金業務」については、前期に比べ1割以上増加している。名義人が介護施設に入所していたり、健康上の理由により銀行に出向けないため、家族等の代理人が銀行窓口で預金を払い戻そうとしたところ、名義人の意思確認ができないことを理由に応じてもらえなかったなど、高齢者名義の預金払戻に関する

苦情が引き続き多く寄せられた。

「貸出業務」は微増した。事業資金に関する保証・担保を含めた申し出が増加し、アパートローンの一部繰上返済時に生じる違約金について、契約当時に説明を受けていないといった不満の声が引き続き寄せられた。

「内国為替業務」は著増した。消費税率引上げに伴う振込手数料の料金体系への不満、印紙税の非課税範囲の拡大に伴う手数料改定が銀行によって図られていないといった不満の声が寄せられた。

「その他の銀行業務」は増加した。口座振替を停止したにも拘わらず引き落とされていたといった口座振替に関する申し出が増えた。

図表2 相談等の業務分類別件数・構成比  
(26年度第1四半期)

(単位：件)

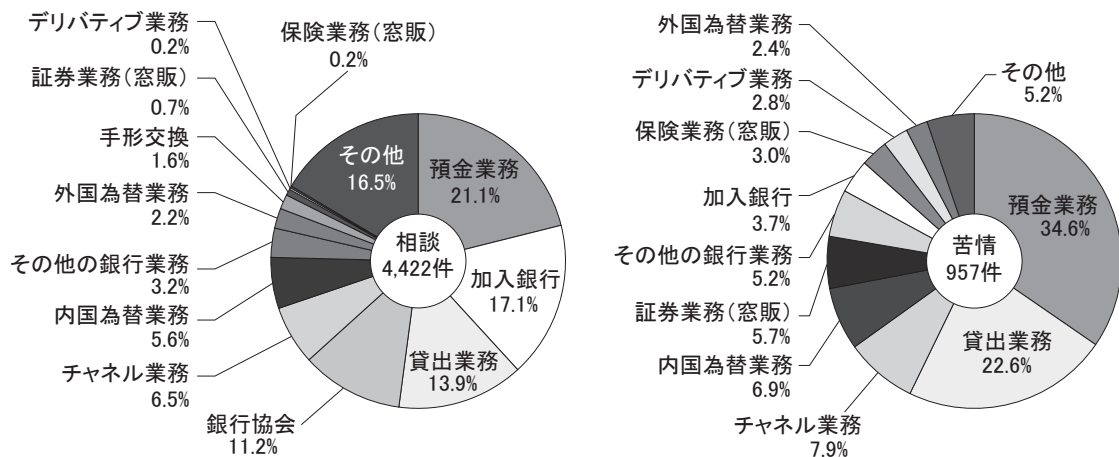
業務分類	相 談			苦 情			相談・苦情合計		
	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比
加入銀行	757	17.1%	14.9%	35	3.7%	0.0%	792	14.7%	14.1%
銀行協会	494	11.2%	▲ 3.1%	—	—	—	494	9.2%	▲ 3.1%
預金業務	933	21.1%	13.6%	331	34.6%	11.1%	1,264	23.5%	13.0%
貸出業務	614	13.9%	13.3%	216	22.6%	3.3%	830	15.4%	10.5%
内国為替業務	248	5.6%	11.7%	66	6.9%	43.5%	314	5.8%	17.2%
手形交換	73	1.6%	▲ 5.2%	0	0.0%	▲ 100.0%	73	1.4%	▲ 12.0%
外国為替業務	96	2.2%	▲ 4.0%	23	2.4%	▲ 23.3%	119	2.2%	▲ 8.5%
チャンネル業務	289	6.5%	13.8%	76	7.9%	2.7%	365	6.8%	11.3%
証券業務(窓販)	30	0.7%	150.0%	54	5.7%	▲ 11.5%	84	1.6%	15.1%
保険業務(窓販)	8	0.2%	▲ 20.0%	29	3.0%	▲ 3.3%	37	0.7%	▲ 7.5%
デリバティブ業務	9	0.2%	12.5%	27	2.8%	▲ 3.6%	36	0.7%	0.0%
その他の銀行業務	142	3.2%	29.1%	50	5.2%	16.3%	192	3.6%	25.5%
その他	729	16.5%	18.5%	50	5.2%	2.0%	779	14.4%	17.3%
合 計	4,422	100.0%	12.2%	957	100.0%	5.3%	5,379	100.0%	10.9%

(注1) 業務分類の内訳は資料1参照。

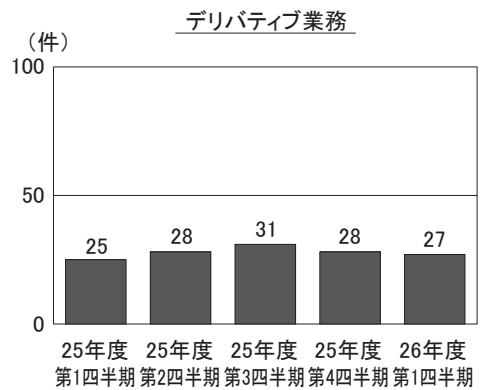
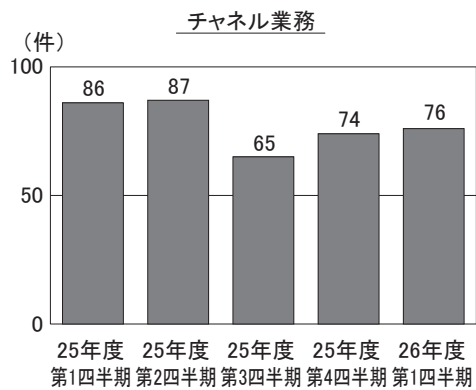
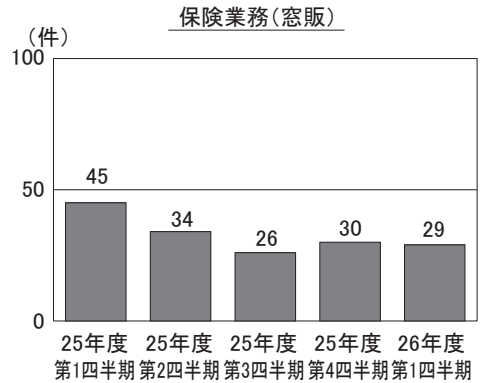
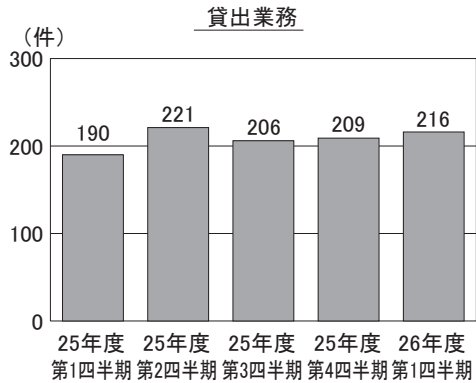
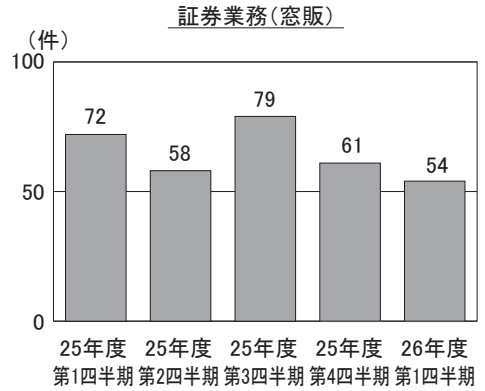
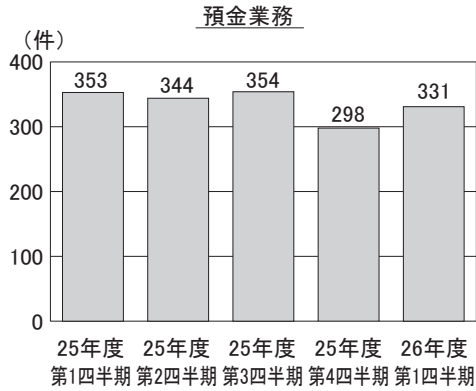
(注2) 住宅ローンに関する相談のうちカウンセリングサービスを実施した件数は業務分類「銀行協会」に、また、中小企業向け融資に関する窓口で受け付けた相談等は同「貸出業務」に計上。

(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。

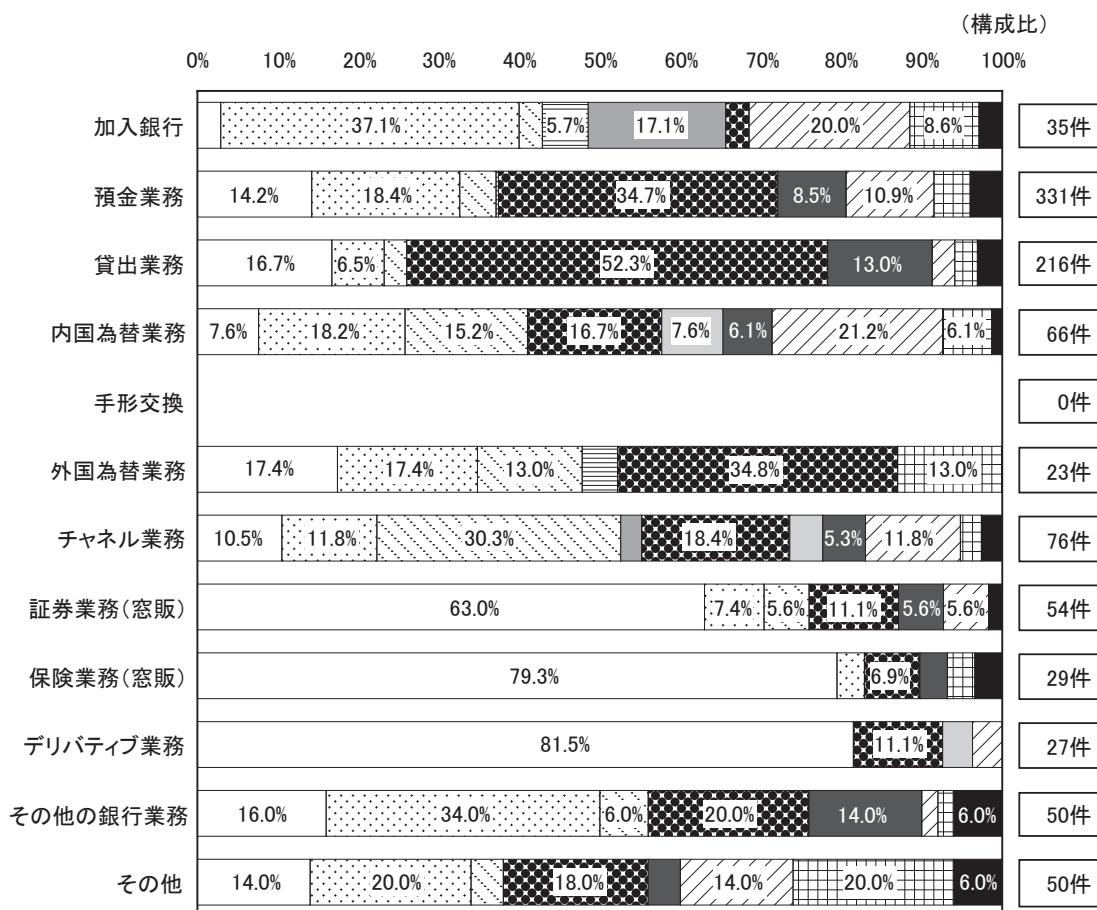
図表3 相談等の業務分類別構成比 (グラフ)  
(26年度第1四半期)



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）



図表5 苦情の業務分類別件数とその発生原因  
(26年度第1四半期)



- 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)

(注) 発生原因の内訳は資料2参照。

#### 4. 相談等の事案例

##### (1)相談

##### 【預金業務】

○口座名義人は、意思表示ができる状態ではない。今後、高額の入院費用が発生するが、口座名義人の預金を入院費用に充てるには

どうしたらよいか。

○遺言状が存在する場合の相続預金の払戻に関して、金融庁もしくは全銀協に統一ルールはあるのか。

○留学するにあたり、銀行の残高証明書が必要である。銀行へ教育ローンを申し込んで

おり、振り込まれる予定の融資金額を預金残高に合算した残高証明書を銀行は発行してくれるだろうか。

#### 【貸出業務】

- 母が名義人となっている借入について、銀行から確定申告書を毎年提出するように言われている。生活の全てを知られるようで提出したくない。銀行からの要請に応じなければならないのか。
- 私の両親がリバースモーゲージを利用している。当該銀行が破たんした場合には、担保となっている自宅はどうなるのだろうか。
- 個人事業主で、事業資金融資について銀行と交渉中である。担保として土地・建物を提供することになっている。銀行は、これに加え、妻を連帯保証人にすることを条件としてきた。担保力が十分なのに、なぜ無収入の妻を連帯保証人に要求するのだろうか。

#### 【内国為替業務】

- 未成年の子の名義で10万円以上の振込を現金で行いたい。夫が子の健康保険証を持って行ってしまった。他にどのような本人確認資料を用意すればよいか。

#### 【手形交換】

- 受け取った約束手形の受取人欄は「KK〇〇」となっているが、第一裏書人欄は社判を用いたため「株式会社〇〇」となってしまった。入金銀行で「KK」と「株式会社」は同一性がないと言われた。この手形は無効か。

#### 【チャネル業務】

- 銀行は、法人向けインターネットバンキングでの当日振込は取り扱わなくなったのか。窓口に行けば、当日振込ができるか。

#### 【証券業務（窓販）】

- 2年物の国債を購入したが、よく理解しな

いまま契約してしまった。2年を経過すれば、資金は全額戻るのが。

#### 【保険業務（窓販）】

- 銀行の保険商品で、従業員の退職金を運用したいと考えている。問題はないだろうか。

#### 【デリバティブ業務】

- 銀行で仕組預金を契約しようと思っているが、当該銀行が破たんした場合、この預金は預金保険制度の保護の対象となる預金か。

#### 【その他の銀行業務】

- 銀行で納税する際に手数料が取られないのはなぜか。また、インターネット専業銀行でも納税事務は取り扱っているのか。

#### 【その他】

- 夫が私の通帳をヤミ金に渡してしまったことが原因で、私の名前が凍結口座名義人リストに載ってしまった。捜査に当たった警察署に抹消を申し出たが、それはできないと言われた。どうすればリストから抹消できるのか。
- 法人のインターネットバンキングによる不正送金被害についても、銀行が補償に向けて動いているということを知った。当方も法人名義でインターネットバンキングを利用しているが、不正送金により被害が発生した場合には、補償されるのだろうか。

#### (2)苦情

#### 【加入銀行】

- 銀行の無人ATMコーナーの冷暖房は無駄である。エコの時代に反するため、改善いただきたい。
- 銀行で口座開設した後、銀行員が私の個人情報に記載されている書類を持参して、金融商品の勧誘に自宅に来た。そのような扱いは許されるのか。

### 【預金業務】

- 介護施設に入所している父が、私の姪の学費を出すと言っている。私が代理人として父の口座から学費を振り込もうとしたところ、銀行から断られた。親族として普通のことをするのに、なぜ謝絶されるのか。
- 銀行から商品内容・手続の改定の案内が来たが、パソコンもしくはスマートフォンで手続をしないと優遇が受けられない。私は身体障がい者であり、パソコンもスマートフォンも使えない。障がい者のことも考えてほしい。

### 【貸出業務】

- 銀行は、融資の申込を断る際の謝絶理由を「総合的判断」と回答するが、これは如何なものか。断られる側は、理由を知る権利がある。謝絶は不当な理由によるものではないという確認のためにも、具体的な理由を回答すべきである。

### 【内国為替業務】

- 誤振込をしてしまい、仕向銀行を通じて被仕向銀行に状況の確認を依頼している。しかし、被仕向銀行が状況を全く教えてくれないという。誤振込先が返金を嫌がっているのか、それとも連絡が取れないのか等の状況が知りたい。

### 【外国為替業務】

- 20年前に銀行で購入したオーストラリア・ドル建のトラベラーズチェックを保有している。4月に日本円への両替手続を依頼したところ、先日から取扱いできなくなったとの回答で両替してもらえなかった。納得がいかない。

### 【チャネル業務】

- 銀行の店頭でクレジットカードと一体型のキャッシュカードを作成した。契約時にどのような説明を受けたかは覚えていないが、リボ払いの契約になっていた。リボ払

いについてよく理解しておらず、2年間で7万円程度の利息がかかった。契約時にリボ払いの説明をしていない銀行に問題はないのか。

### 【証券業務（窓販）】

- 母は高齢で記憶、意識が不確かになることがある。銀行からの通知で、母の名義のほか、私名義で投資信託を購入していることが分かった。取引について全容は判明していないが、私名義の一銘柄では200万円もの損失が発生している。名義人になっている私は銀行から一度も説明を受けていないが、この契約は有効なのか。

### 【保険業務（窓販）】

- 昨年11月に銀行の担当者が自宅を訪問し、生命保険を勧められ契約をしたが、10年経過しないと契約金額は戻らないという説明を受けていない。銀行側の説明不足なので、契約を元に戻してほしい。

### 【デリバティブ業務】

- 銀行との商品デリバティブ契約で多大な被害を被っている。オーバーヘッジを見過ごした銀行の責任があるので、紛争解決の手続きにより解決を図りたい。

### 【その他】

- 主人と私と子供の3人で、主人の口座を開設するために銀行に出向いた。申込をしてロビーで待っていたら、警察が来て主人が呼ばれた。後で聞いたら、数年前に紛失した主人の通帳が不正に利用され、警察のリストに載っているため、警察に連絡する必要があったとの説明を受けた。銀行窓口の対応としては、別室で対応するなどの配慮が必要ではなかったのか。



### Ⅲ. あっせん委員会における紛争解決 手続の状況

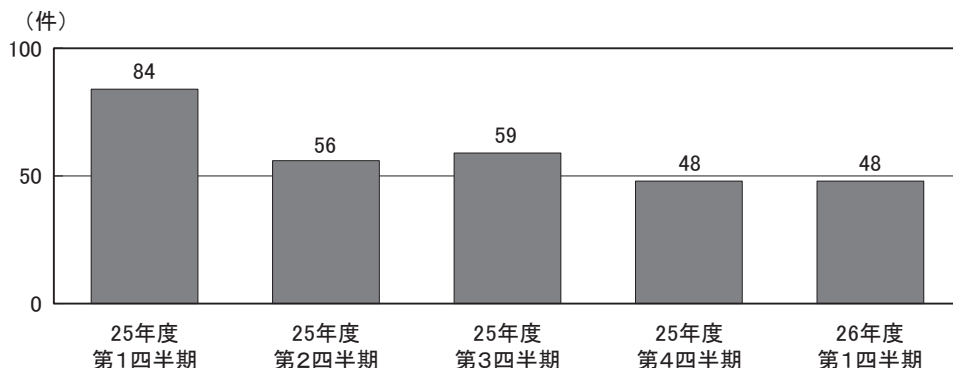
#### 1. あっせんの新規申立件数および四半期別紛 争解決手続件数

##### (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48件であり、前期比同件数で増減はなかった。当四半期は、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最近の推移は図表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。

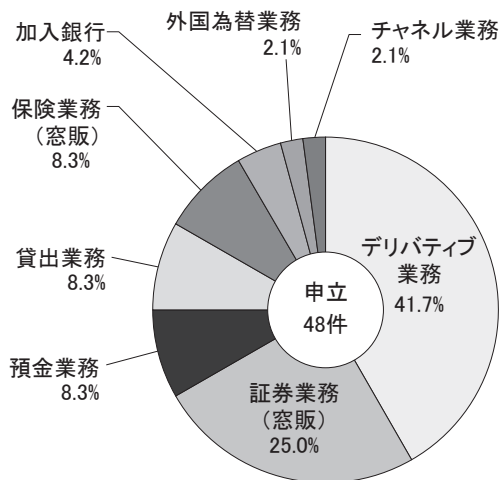
図表6 あっせんの新規申立件数の推移（四半期別）



図表7 あっせんの新規申立の業務分類別件数・構成比  
(26年度第1四半期)

(単位：件)

業務分類 内 訳	紛 争		
	件数	構成比	前期比
加入銀行	2	4.2%	—
預金業務	4	8.3%	33.3%
貸出業務	4	8.3%	0.0%
内国為替業務	0	0.0%	—
手形交換	0	0.0%	—
外国為替業務	1	2.1%	▲ 66.7%
外貨預金等	1	2.1%	0.0%
チャネル業務	1	2.1%	—
証券業務（窓販）	12	25.0%	▲ 20.0%
投資信託	12	25.0%	▲ 14.3%
保険業務（窓販）	4	8.3%	▲ 42.9%
デリバティブ業務	20	41.7%	33.3%
為替デリバティブ	16	33.3%	33.3%
その他の銀行業務	0	0.0%	▲ 100.0%
その他	0	0.0%	—
合 計	48	100.0%	0.0%



(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48件となり、終結事由別の件数は図表8のとおりである。

また、当四半期に紛争解決手続が終結した事案の所要期間は図表9のとおりである。

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)

	25年度 第1 四半期	25年度 第2 四半期	25年度 第3 四半期	25年度 第4 四半期	26年度 第1 四半期	(参考) 25年度
当四半期中終結件数	166	142	74	64	48	446
あっせん案の提示後、和解	99	81	44	39	24	263
特別調停案の提示後、和解	1	0	1	0	0	2
あっせん案不受諾	4	1	0	2	0	7
特別調停案不受諾	1	0	0	0	1	1
申立人の申立て取下げ	27	5	2	2	3	36
紛争解決手続の打ち切り	31	42	19	12	14	104
適格性審査による不受理	3	13	8	9	6	33

図表9 紛争解決手続が終結するまでの所要期間（26年度第1四半期）

(単位：件)

所要期間	件数
1か月未満	0
1か月以上～3か月未満	7
3か月以上～6か月未満	31
6か月以上	10
計	48

2. あっせんの申立て事案の概要とその結果  
当四半期に紛争解決手続が終結した48件の

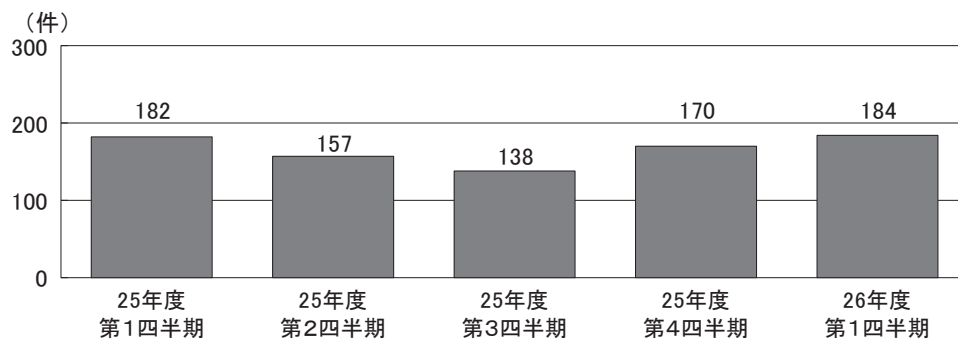
事案の概要は、全銀協ホームページ (<http://www.zenginkyo.or.jp/adr/>) に掲載。

#### 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<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10、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11のとおりである。

図表 10 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11 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（26年度第1四半期）

(単位：件)

債務の原因	件数	構成比
住宅ローン等	78	42.4%
債務整理後の返済等の相談	57	31.0%
収入減	15	8.2%
生活費不足	6	3.3%
本人を含む家族の病気	4	2.2%
投資・事業失敗	3	1.6%
失業	3	1.6%
離婚	3	1.6%
教育費	2	1.1%
遊興費・ギャンブル等	1	0.5%
家族の借金	0	0.0%
その他	12	6.5%
合計	184	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	116	58.6%
法テラス（民事法律扶助）を紹介	33	16.7%
弁護士会を紹介	16	8.1%
銀行への取次ぎ	11	5.5%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	6	3.0%
住宅金融支援機構を案内	3	1.5%
労働金庫を案内	1	0.5%
簡易裁判所を案内	0	0.0%
その他	12	6.1%
合計	198	100.0%

(注) 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。

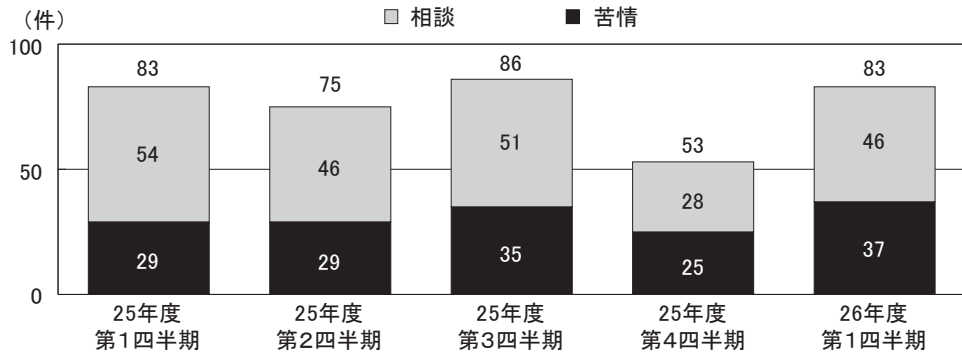
<sup>1</sup> 全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用して個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施しているほか、中小企業向け融資に関する相談等を受け付ける専用の電話を設けている。

## 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12のとおりで

ある。相談等の主な内容を見ると、「新規融資」に関するものが19件、「返済条件の変更関連」が16件、「与信管理・回収」で13件寄せられた。

図表 12 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）



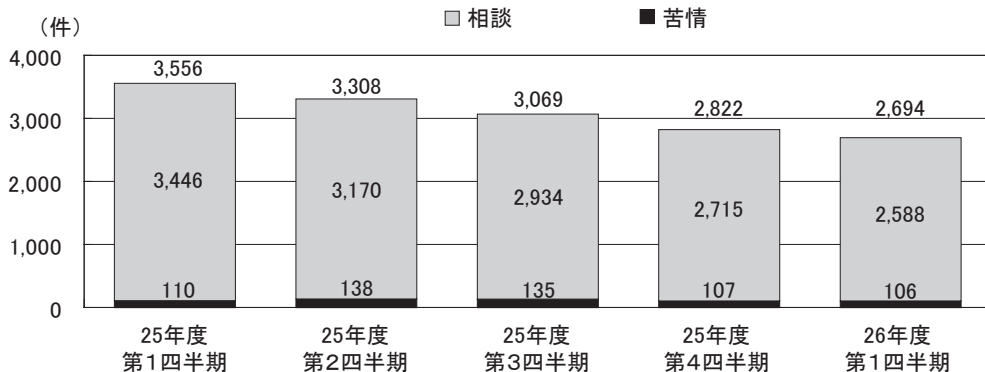
## V. その他

○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13および14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コンサルティングサービスは3件であった。

□

図表13 各地銀行協会における相談等の受付件数の推移（四半期別）（全国51か所の銀行とりひき相談所）



<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14 各地銀行協会における相談等の業務分類別件数・構成比  
(26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	436	16.8%	▲ 6.6%	1	0.9%	▲ 75.0%	437	16.2%	▲ 7.2%
銀行協会	269	10.4%	▲ 10.6%	—	—	—	269	10.0%	▲ 10.6%
預金業務	741	28.6%	2.2%	48	45.3%	29.7%	789	29.3%	3.5%
貸出業務	396	15.3%	4.2%	24	22.6%	9.1%	420	15.6%	4.5%
内国為替業務	67	2.6%	▲ 19.3%	5	4.7%	▲ 54.5%	72	2.7%	▲ 23.4%
手形交換	142	5.5%	▲ 1.4%	0	0.0%	▲ 100.0%	142	5.3%	▲ 2.1%
外国為替業務	73	2.8%	19.7%	1	0.9%	—	74	2.7%	21.3%
チャンネル業務	49	1.9%	▲ 14.0%	8	7.6%	▲ 20.0%	57	2.1%	▲ 14.9%
証券業務（窓販）	28	1.1%	▲ 17.6%	8	7.6%	33.3%	36	1.3%	▲ 10.0%
保険業務（窓販）	10	0.4%	▲ 16.7%	1	0.9%	▲ 50.0%	11	0.4%	▲ 21.4%
デリバティブ業務	2	0.1%	▲ 50.0%	0	0.0%	▲ 100.0%	2	0.1%	▲ 60.0%
その他の銀行業務	71	2.8%	▲ 25.3%	6	5.7%	▲ 33.3%	77	2.9%	▲ 26.0%
その他	304	11.7%	▲ 13.6%	4	3.8%	0.0%	308	11.4%	▲ 13.5%
合 計	2,588	100.0%	▲ 4.7%	106	100.0%	▲ 0.9%	2,694	100.0%	▲ 4.5%

## 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、必要資料 ・払戻手続 ・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 ・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、本人確認、マネー・ローンダリングの趣旨等、誤振込、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、取扱銀行 ・仕組み、手続、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、クレジットカード ・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	加入銀行以外の金融機関 利子課税・税金一般 金融犯罪関連 金融関連業法等 その他	・証券会社、生保、損保、信金、信組、労金、消費者金融会社等に関する照会 ・利子課税（分離課税、総合課税）、マル優・マル特制度 ・振り込め詐欺、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、犯罪収益移転防止法等、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
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中出 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中出 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