

全国銀行協会紛争解決等業務の実施状況 (平成26年度第2四半期)

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2四半期（平成26年7月～9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。

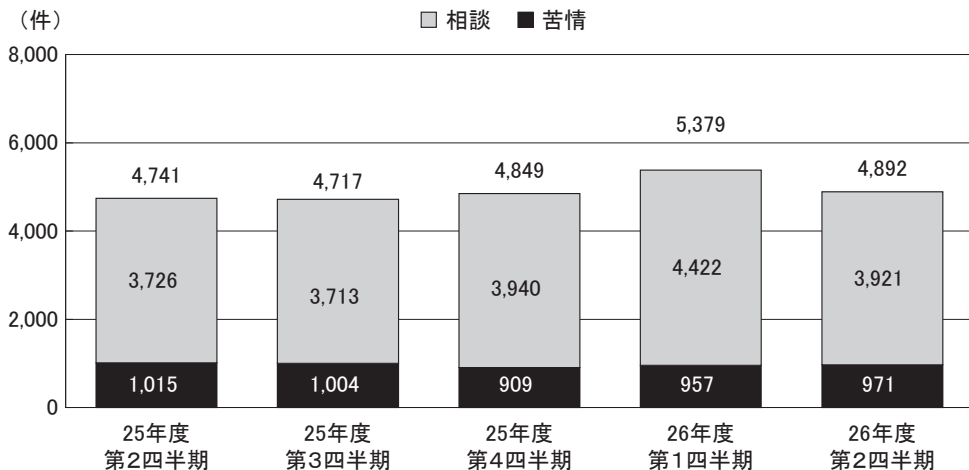
1. 相談および苦情の受付状況

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4,892件となり、平成26年度第1四半期（平成26年4月～6月）（以下「前期」という。）に比べて487件（9.1%）の減少となった（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3,921件で、前期比501件（11.3%）の減少となった。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」^(注1)、「その他」^(注2) 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の所在を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、事業資金の相談の他、住宅ローンや消費者ローン等に関する問い合わせが寄せられた。
- ・「内国為替業務」では、誤振込の際の資金返戻手続きに関する相談が寄せられたほか、個別銀行のキャッシュカードでどこのコンビニATMが利用できるのかといった問い合わせ等が寄せられた。

【苦情】

- ・件数は971件で、前期比14件(1.5%)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5割強)が多かった。
- ・「預金業務」では、相続や睡眠預金口座の苦情が多かった。名義人が高齢者のため身内の者が代理で払戻を依頼したが、銀行によって対応が異なり、納得がいかないといった苦情が引き続き多かった。
- ・「貸出業務」では消費者ローン、事業資金に関する苦情が減少した。

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59件で、前期比11件(22.9%)の増加となった(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44件で、そのうち和解したものは22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4,892件で、前期(平成26年度第1四半期)比487件(9.1%)の減少となった。

また、前年同期(平成25年度第2四半期)に比べて、151件(3.2%)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3,921件で、前期比501件(11.3%)の減少となった(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」、「その他」および「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)。

相談内容を見ると、「預金業務」については、前期に比べ1割以上減少している。前期は、銀行の買収に関連して、預金保険制度に関する相談が増加したが、当四半期は当該相談が減少した。また、口座開設時の本人確認書類等の問い合わせも減少した。今期も、相続預金の払戻に関する相談や被相続人名義の預金の所在を調べるにはどうしたらいいかといったものが引き続き寄せられた。

「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相談室の電話番号を銀行の電話番号と誤認した入電が多かったほか、合併・統廃合後の個別銀行の所在地・電話番号の照会が多く寄せられた。

「銀行協会」については、個人信用情報セ

^(注1) 「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。

^(注2) 「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。

ンターの手続き等に関する照会が引き続き多く寄せられた。コンサルティングサービスについては、前期は新聞で取り上げられたことで受電件数が増加したが、当四半期の件数は減少した。

「貸出業務」については、アパートローンに関する相談が増加し、住宅ローンや事業資金に関する相談は減少した。

「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寄せられたほか、相談者の所有するキャッシュカードがどこのATMで利用できるのかといった提携状況に関する相談が寄せられた。

「チャネル業務」については、個別銀行のカード取引の商品内容やインターネット・バンキング等の商品内容に関する相談が寄せられた。

「証券業務（窓販）」については、すでに投資信託を契約している顧客からの相談が多く、前期に続き取引銀行から契約締結前交付書面が突然送られてきたのはどうしてかといった相談のほか、一般的な手続きに関する相談が寄せられた。

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971件で、前期比14件（1.5%）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5割強となった（図表2～4参照）。

「預金業務」については、前期に比べ微減した。相続、睡眠預金の申し出は増加した一方、口座開設や異動・諸届・移管についての申し出が減少した。睡眠預金については長く利用していない口座の履歴を銀行に調査して

もらったが、銀行の帳簿保管期限を過ぎていることを理由に、回答が得られないのは納得がいかないといった申し出が寄せられた。

「貸出業務」も前期に比べ微減した。消費者ローン、事業資金に関する申し出が減少し、アパートローンに関する申し出は横ばいであった。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。

「外国為替業務」は増加した。海外送金手続きを銀行に断られたという申し出が寄せられたほか、外貨預金の手数料等について銀行の説明不足であるといった申し出が増えた。

「その他」は増加した。金融犯罪関連と金融関連業法に関する申し出が増えた。ネットオークション取引に関する被害者からの申し出や、犯罪収益移転防止法に伴う本人確認の対応が納得できない、という従来から寄せられる申し出があった。

図表2 相談等の業務分類別件数・構成比
(26年度第2四半期)

(単位：件)

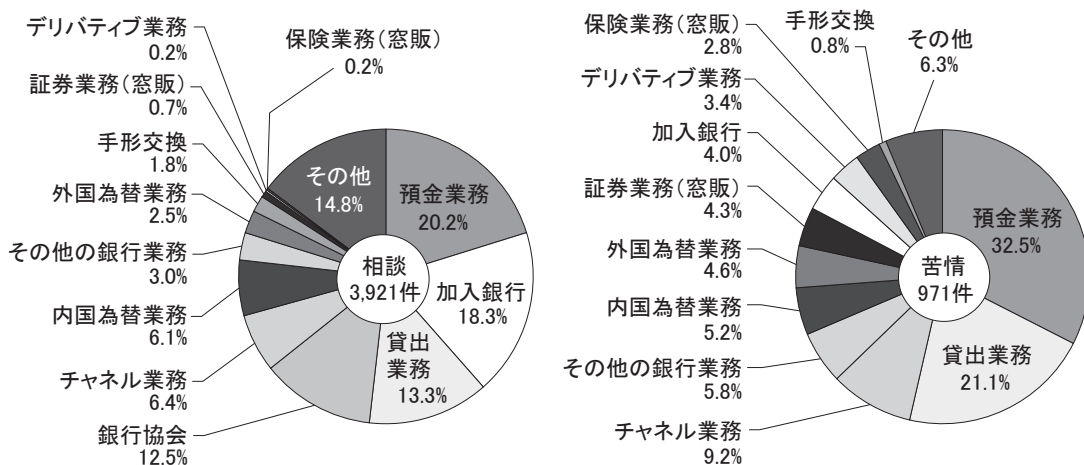
業務分類	相 談			苦 情			相談・苦情合計		
	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比
加入銀行	718	18.3%	▲ 5.2%	39	4.0%	11.4%	757	15.5%	▲ 4.4%
銀行協会	490	12.5%	▲ 0.8%	—	—	—	490	10.0%	▲ 0.8%
預金業務	791	20.2%	▲ 15.2%	316	32.5%	▲ 4.5%	1,107	22.6%	▲ 12.4%
貸出業務	520	13.3%	▲ 15.3%	205	21.1%	▲ 5.1%	725	14.8%	▲ 12.7%
内国為替業務	240	6.1%	▲ 3.2%	50	5.2%	▲ 24.2%	290	5.9%	▲ 7.6%
手形交換	71	1.8%	▲ 2.7%	8	0.8%	—	79	1.6%	8.2%
外国為替業務	99	2.5%	3.1%	45	4.6%	95.7%	144	2.9%	21.0%
チャネル業務	252	6.4%	▲ 12.8%	89	9.2%	17.1%	341	7.0%	▲ 6.6%
証券業務(窓販)	27	0.7%	▲ 10.0%	42	4.3%	▲ 22.2%	69	1.4%	▲ 17.9%
保険業務(窓販)	7	0.2%	▲ 12.5%	27	2.8%	▲ 6.9%	34	0.7%	▲ 8.1%
デリバティブ業務	9	0.2%	0.0%	33	3.4%	22.2%	42	0.9%	16.7%
その他の銀行業務	118	3.0%	▲ 16.9%	56	5.8%	12.0%	174	3.6%	▲ 9.4%
その他	579	14.8%	▲ 20.6%	61	6.3%	22.0%	640	13.1%	▲ 17.8%
合 計	3,921	100.0%	▲ 11.3%	971	100.0%	1.5%	4,892	100.0%	▲ 9.1%

(注1) 業務分類の内訳は資料1参照。

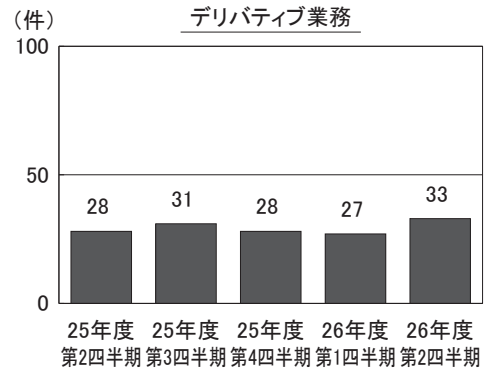
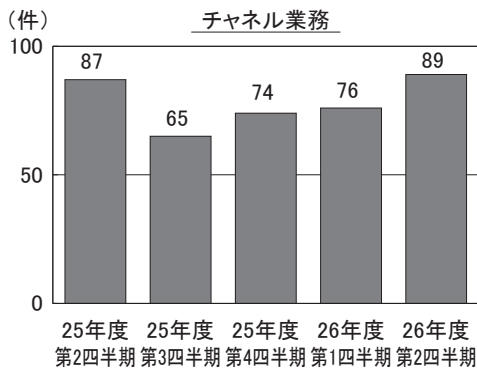
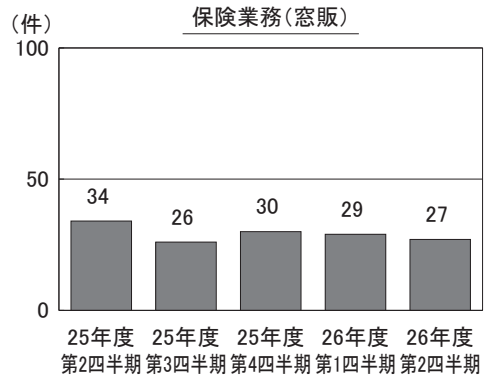
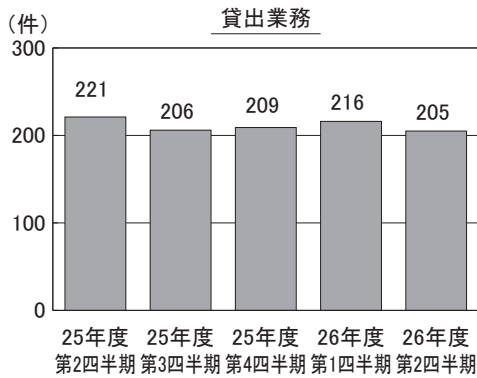
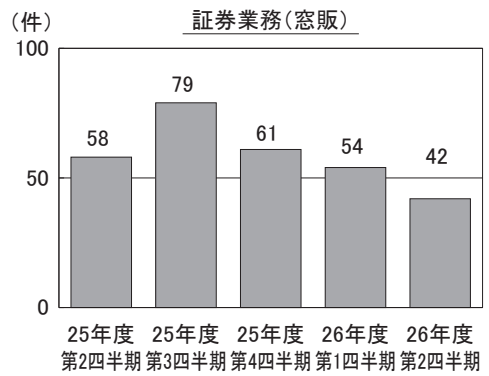
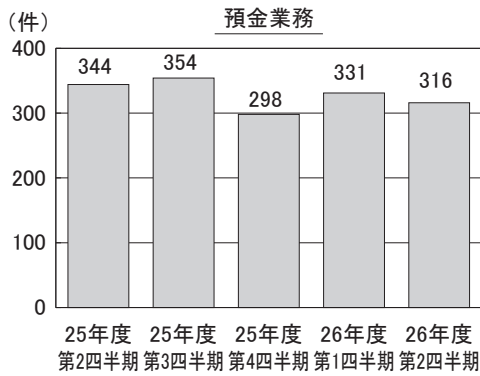
(注2) 住宅ローンに関する相談のうちカウンセリングサービスを実施した件数は業務分類「銀行協会」に、また、中小企業向け融資に関する窓口で受け付けた相談等は同「貸出業務」に計上。

(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。

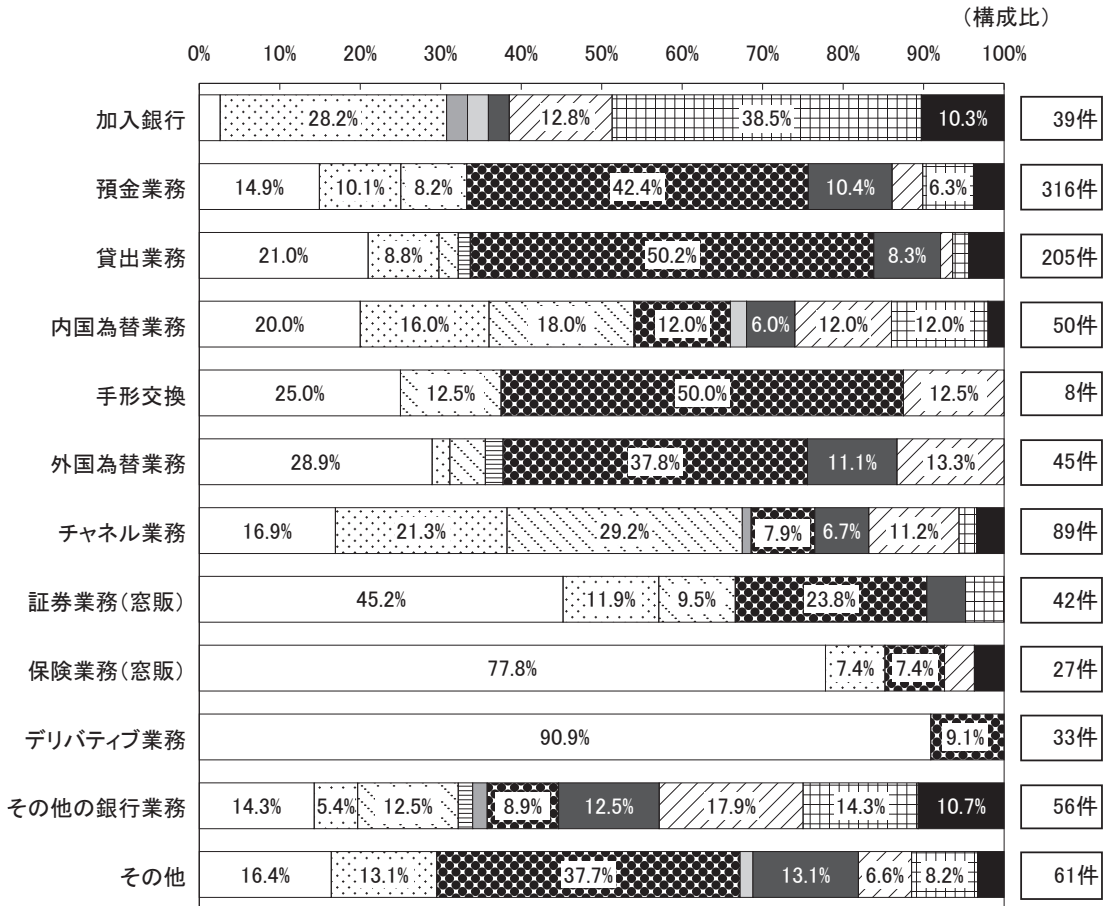
図表3 相談等の業務分類別構成比 (グラフ)
(26年度第2四半期)



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2四半期)



- 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の中出、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】

○小学校に英語教師を派遣している企業である。米国人教師が来日し、日本の金融機関で預金口座を開設する予定である。

FATCA (外国口座税務コンプライアンス法) について教えてほしい。

○財形年金貯蓄の積立をしている従業員が亡くなった場合、当該貯蓄の払戻時には課税されるのか。

【貸出業務】

○銀行から借入れをしている。4名の連帯保証人のうち1名が死亡し、1名が自己破産した場合、一般的に銀行はどのような対応を求めてくるのか。また、連帯保証人といった人的担保の他、物的担保を設定していた。銀行は、連帯保証人に請求する前に担保権の実行をした。人的担保より物的担保の実行が優先されるのか。

【内国為替業務】

○父親は認知症を患っている。定額自動送金サービスを利用し、年金受取口座から他行の父親名義の口座に毎月振込みたいと思っている。定額自動送金サービスの申込みは名義人本人でないと受付してもらえないか。

○インターネット・バンキングを利用して振込をする場合、相手の口座名義が20文字を超えているため、文字数制限に該当し、全ての文字が入力できない。その場合はどのように対処したらよいのか。

【手形交換】

○昨年、知人の債務保証として、ある人に振出日空欄のままで小切手を渡した。その後、昨年末に当座預金を解約した。この場合、小切手の所持人が取立に出した場合、どうなるのだろうか。

○当社は複数の電子債権記録機関を利用している。電子記録債権の管理を一元化したいと考えているが、そういったサービスを提供しているところはあるか。

【チャネル業務】

○法人向けインターネット・バンキングにおける預金の不正な払戻の補償にかかる申し合わせが、全国銀行協会でされたと聞いたが、必ず補償されるものなのか。

【証券業務（窓販）】

○銀行で投資信託を契約している。当該銀行の普通預金口座に分配金が入金されること

になっているが、今後その銀行との取引を止めたいと思っている。その場合、投資信託の取扱いはどうなるのか。

【保険業務（窓販）】

○銀行を通じて保険契約の申込みをする場合、当該保険契約に係る告知内容は、生命保険会社だけでなく銀行にも知られてしまうのか。

【デリバティブ業務】

○複数の銀行とデリバティブ取引を締結していたが、最近の円安のおかげで解約清算金なしで解約ができた。しかし、一部の銀行から解約清算金の他に遅延損害金が必要であると言われている。銀行によって取扱いが異なるのはなぜか。

【その他の銀行業務】

○悪質な業者から浄水器を購入させられ、カートリッジ費用として毎月2万円弱の口座振替を契約させられている。口座振替を解約するため、業者に連絡をしたが、すでに電話もつながらない状態である。何とか口座振替を解約する方法はないだろうか。

【その他】

○全国銀行協会のホームページに、通帳盗難被害とインターネット不正利用の被害についての「銀行界の不正払戻しに関する自主ルール」が掲載されている。前者は軽過失、重過失時の補償割合が明記されているのに、後者は個別対応としている理由は何か。

(2)苦情

【加入銀行】

○銀行と法人取引をしている。取引銀行の支店が統廃合により遠方になってしまった。再び近隣に支店ができると聞き喜んでいたら、その支店は個人業務に特化し、法人口座の開設には応じられないという。銀行は顧客の事も考えてほしい。

【預金業務】

○障がい者となり自署ができなくなった。銀行へ今後の手続きについて相談するため、未成年の子供（17歳）に付き添ってもらい支店へ出向いた。子供を代理人に登録しようとしたが、未成年を理由に受け入れられなかった。銀行に対して、交渉して何とか受け入れてもらったが、銀行界全体としてこのような顧客対応について検討してほしい。

【貸出業務】

○銀行から住宅ローンを借り入れている。借換のため、銀行へ一括返済を申し出たところ、「手続に1週間を要するので、即日ではない。」と言われた。顧客が一括返済を依頼しているのだから、銀行は即日応じるべきではないのか。

【内国為替業務】

○銀行から未成年の子供宛に連絡があり、子供が不在であったため親の私が電話に出た。銀行はどういった用件なのかなかなか回答してくれなかったが、誤振込の連絡であることがわかった。子供が未成年の場合、親にいち早く伝えるべきではないか。

【外国為替業務】

○外貨預金を契約した。自宅に帰りパンフレットを読み返したところ、解約時の為替手数料は現在1円/\$であるが、「変動することがある」と記載されている。この点について説明を受けていないので、契約を白紙に戻したい。

○海外（アジア圏）への海外送金を申し込んだところ、本人確認や目的確認の他、他行の預金残高まで求められたが、行き過ぎた行為ではないか。

【チャネル業務】

○銀行窓口の営業時間外にATMが故障した場合、ATMに備え付けられた専用電話で連絡をすることになっている。しかし、専

用電話を使えない聴覚に障がいを持つ者は連絡することができない。トラブルが発生した場合に備えて、対策を講じてほしい。

【証券業務（窓販）】

○銀行窓口で14時45分に投資信託の解約を依頼したところ、「15時を回ったので、本日の受付はできない。翌日扱いになる。」と言われた。翌日扱いになることで損失が発生する可能性もあることを伝えたが、「機械が動かないので、対応できない。」と言われたため、翌日扱いの手続きをせざるを得なかった。その結果、基準価額が下落し、2,000円の損失が発生した。私は、15時前に解約依頼をしているため納得いかない。

【保険業務（窓販）】

○銀行から購入した保険商品にかかる不明な事項について質問をしていたが、満期後に管理料がかかることや、契約金額が全額保障されるためには5年の年金受取となることの説明を受けていない。銀行はきちんと商品内容を説明してほしい。

【デリバティブ業務】

○仕組預金を契約している。満期を迎える直前に身体障害者手帳の交付を受けた。満期が到来し、継続手続を行った。後日、身体障害者手帳の交付を受けた者はマル優の利用が可能であり、仕組預金もその対象となることを知った。銀行は、マル優の利用可能者には利用を促すべきではないのか。

【その他】

○私の母は騙されて、銀行窓口で180万円を払戻し、自宅に来た詐欺師に現金を手渡ししてしまった。銀行窓口で現金を払戻す際、速やかに手続きをしてくれたという。高齢者が高額な払戻しを行う場合、注意喚起をしてくれないのか。

○破産管財人としての弁護士は、犯罪収益移転防止法上の本人確認が除外されている。

銀行員がそのことを熟知していないため、本人確認を求められ、破産手続が進まず困っている。

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

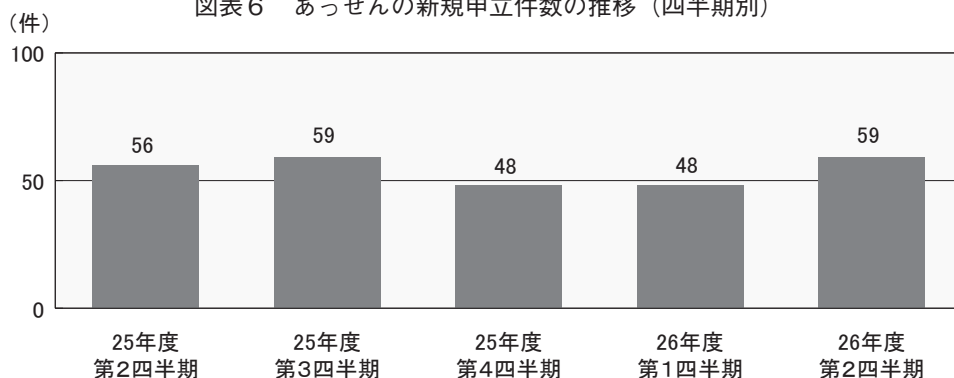
(1) 当四半期におけるあっせんの新規申立件数

当四半期におけるあっせんの新規申立件数

は59件であり、前期比11件（22.9%）の増加となった。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。

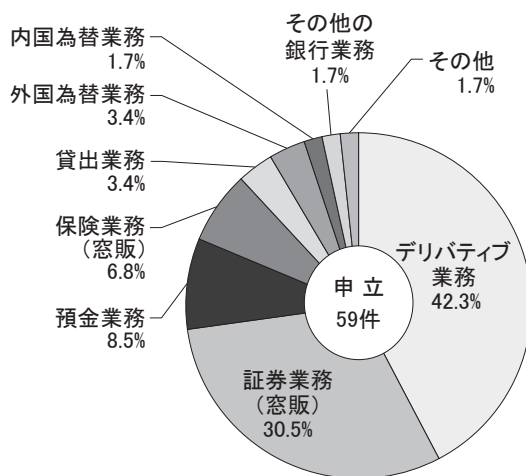
図表6 あっせんの新規申立件数の推移（四半期別）



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2四半期）

(単位：件)

業務分類	紛争		
	内訳	構成比	前期比
加入銀行	0	0.0%	▲100.0%
預金業務	5	8.5%	25.0%
貸出業務	2	3.4%	▲50.0%
内国為替業務	1	1.7%	—
手形交換	0	0.0%	—
外国為替業務	2	3.4%	100.0%
外貨預金等	2	3.4%	100.0%
チャネル業務	0	0.0%	▲100.0%
証券業務（窓販）	18	30.5%	50.0%
投資信託	18	30.5%	50.0%
保険業務（窓販）	4	6.8%	0.0%
デリバティブ業務	25	42.3%	25.0%
為替デリバティブ	23	39.0%	43.8%
その他の銀行業務	1	1.7%	—
その他	1	1.7%	—
合計	59	100.0%	22.9%



(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44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	26年度 第2 四半期	(参考) 25年度
当四半期中終結件数	142	74	64	48	44	446
あっせん案の提示後、和解	81	44	39	24	22	263
特別調停案の提示後、和解	0	1	0	0	0	2
あっせん案不受諾	1	0	2	0	2	7
特別調停案不受諾	0	0	0	1	0	1
申立人の申立て取下げ	5	2	2	3	3	36
紛争解決手続の打ち切り	42	19	12	14	7	104
適格性審査による不受理	13	8	9	6	10	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2四半期）

(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	12
3か月以上～6か月未満	17
6か月以上	15
計	44

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44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。

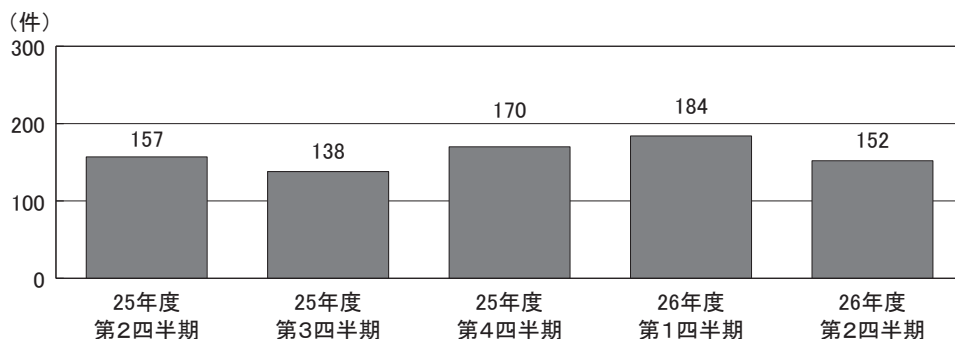
IV. 全銀協相談室におけるカウンセリングサービス等の実施状況¹

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。

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

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2四半期）

(単位：件)

債務の原因	件数	構成比
住宅ローン等	64	42.1%
債務整理後の返済等の相談	43	28.4%
教育費	5	3.3%
本人を含む家族の病気	5	3.3%
投資・事業失敗	4	2.6%
離婚	4	2.6%
収入減	4	2.6%
失業	2	1.3%
生活費不足	2	1.3%
遊興費・ギャンブル等	2	1.3%
家族の借金	0	0.0%
その他	17	11.2%
合計	152	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	83	51.6%
法テラス（民事法律扶助）を紹介	32	19.9%
弁護士会を紹介	10	6.2%
銀行への取次ぎ	8	5.0%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	7	4.3%
住宅金融支援機構を案内	5	3.1%
簡易裁判所を案内	2	1.2%
労働金庫を案内	1	0.6%
その他	13	8.1%
合計	161	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。

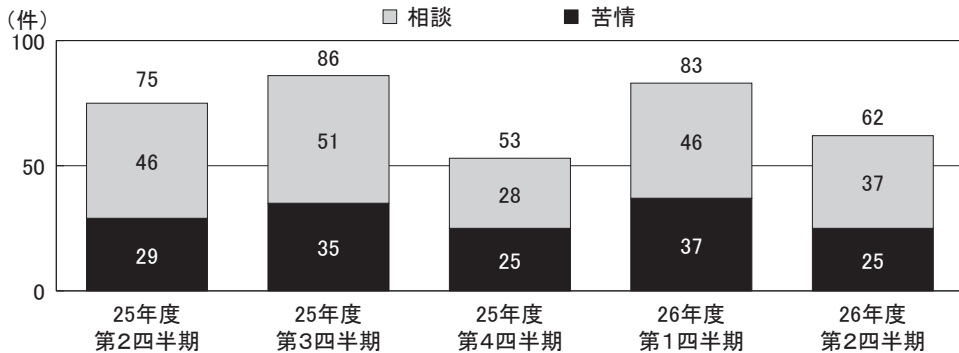
¹ 全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施しているほか、中小企業向け融資に関する相談等を受け付ける専用の電話を設けている。

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」、「担保・保証・金利等」に関するものがそれぞれ12件、「融資謝絶」、「与信管理・回収」に関するものが8件ずつ寄せられた。

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）



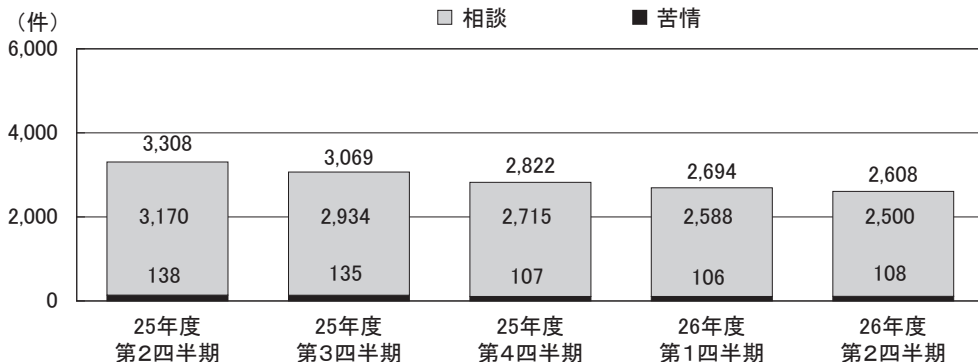
V. その他

○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²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カウンセリングサービスは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）



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14 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
(26年度第2四半期)

(単位：件)

業務分類	相 談			苦 情			相談・苦情合計		
	構成比	前期比		構成比	前期比		構成比	前期比	
加入銀行	434	17.4%	▲ 0.5%	3	2.8%	200.0%	437	16.8%	0.0%
銀行協会	236	9.4%	▲ 12.3%	—	—	—	236	9.1%	▲ 12.3%
預金業務	676	27.0%	▲ 8.8%	44	40.8%	▲ 8.3%	720	27.6%	▲ 8.7%
貸出業務	395	15.8%	▲ 0.3%	27	25.0%	12.5%	422	16.2%	0.5%
内国為替業務	65	2.6%	▲ 3.0%	4	3.7%	▲ 20.0%	69	2.6%	▲ 4.2%
手形交換	117	4.7%	▲ 17.6%	0	0.0%	—	117	4.5%	▲ 17.6%
外国為替業務	66	2.6%	▲ 9.6%	5	4.6%	400.0%	71	2.7%	▲ 4.1%
チャンネル業務	55	2.2%	12.2%	3	2.8%	▲ 62.5%	58	2.2%	1.8%
証券業務（窓販）	21	0.8%	▲ 25.0%	3	2.8%	▲ 62.5%	24	0.9%	▲ 33.3%
保険業務（窓販）	10	0.5%	0.0%	1	0.9%	0.0%	11	0.4%	0.0%
デリバティブ業務	1	0.0%	▲ 50.0%	0	0.0%	—	1	0.0%	▲ 50.0%
その他の銀行業務	99	4.0%	39.4%	13	12.0%	116.7%	112	4.3%	45.5%
その他	325	13.0%	6.9%	5	4.6%	25.0%	330	12.7%	7.1%
合 計	2,500	100.0%	▲ 3.4%	108	100.0%	1.9%	2,608	100.0%	▲ 3.2%

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、マナー・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、マナー・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