

# 全国銀行協会紛争解決等業務の実施状況 (平成26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. 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3四半期（平成26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。）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。

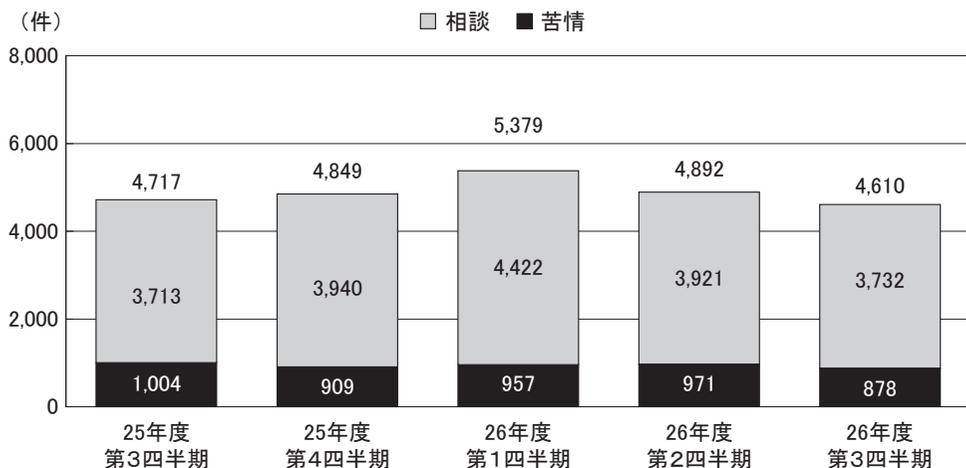
### 1. 相談および苦情の受付状況

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4,610件となり、平成26年度第2四半期（平成26年7月～9月）（以下「前期」という。）に比べて282件（5.8%）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3,732件で、前期比189件（4.8%）の減少となった。業務分類別では、「加入銀

図表1 相談等の受付件数（四半期別）



行」<sup>(注1)</sup>の割合が最も高く、次いで「預金業務」、「貸出業務」および「その他」<sup>(注2)</sup>(以上、合計で7割弱)となった。

- ・「預金業務」では、相続預金の払戻しに関する相談、口座開設や口座解約・払戻しに関する相談が寄せられた。
- ・「貸出業務」では、消費者ローンや住宅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、時間外の振込による相手先への入金時間に関する問い合わせ等が寄せられた。

### 【苦情】

- ・件数は878件で、前期比93件(9.6%)の減少となった。業務分類別では、「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・払戻しに関する申し出や、相続預金に関する払戻し手続きに関する苦情が多かった。
- ・「貸出業務」では消費者ローンやアパートローン、住宅ローン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49件で、前期比10件(16.9%)の減少となった(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61件で、そのうち和解したものは26件、和解率は42.6%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4,610件で、前期(平成26年度第2四半期)比282件(5.8%)の減少となった。

また、前年同期(平成25年度第3四半期)に比べて、107件(2.3%)の減少となった(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3,732件で、前期比189件(4.8%)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「加入銀行」、「預金業務」、「貸出業務」および「その他」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、約1割減少した。相続預金の払戻し手続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相談が引き続き寄せられたほか、高齢者名義の預金の代理人取引に関する相談が寄せられた。

「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引き続き多い。そのほか、古い通帳が見つかったが、現在の銀行名を知りたいといった照会が寄せられた。

「銀行協会」については、カウンセリングサービスと個人信用情報センターに関する照会で約7割を占めた。個人信用情報センターへの相談内容は、開示手続の照会のほか、本

<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、金融犯罪関連、利子課税・税金一般等の照会。

人確認書類を紛失したが、悪用を防ぐためには、どういう手続をとればよいのかといった照会が寄せられた。

「貸出業務」については、低利な住宅ローンへの借り換え等に関する相談が増加し、事業資金や消費者ローン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くらいの期間がかかるのかといった相談のほか、営業時間外に行った振込の受取人口座への入金時間に関する相談が寄せられた。

「外国為替業務」については、外貨両替に関する相談が増加した。所有している外国紙幣はどこの銀行で日本円へ両替ができるのかといった相談が寄せられた。

「チャネル業務」はクレジットカード等に関する相談が微増した。主なものは、個別銀行の商品やサービス内容に関する相談であった。

「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、所有している投資信託を一部換金したいが、どういった手続きをすればいいのかといった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878件で、前期比93件（9.6%）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」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、前期に比べ減少した。口座開設や紛失・盗難に関する申し出が増加した一方、相続預金、睡眠預金に関する

申し出は減少した。口座開設については、銀行に謝絶されたことに対する不満が寄せられた。

「貸出業務」は前期に比べ増加した。消費者ローン、アパートローン、住宅ローンに関する申し出が増加し、事業資金に関する申し出は減少した。住宅ローンに関しては、借り換えの手続きが速やかに進まないといった申し出や、住宅ローンを繰上完済した際の戻し保証料について、当初予定していた金額より少ない、といった不満の声が寄せられた。

「証券業務（窓販）」は前期に比べ増加した。投資信託に関して、高齢な契約名義人の家族等から、高齢者に十分に理解できていないリスク商品を契約させたことに対する苦情の申し出が寄せられた。

「保険業務（窓販）」も前期に比べ増加した。生命保険に関しては契約者が認知症の傾向があることを理由に契約を謝絶されたものや、米ドル建て個人年金保険の据え置き期間満了時に税金が控除され元本割れが生じたといった申し出が寄せられた。

「その他」は減少した。金融犯罪関連が前期に比べ半減したが、インターネット・バンキングを利用している申出人から不正送金に関する申し出が寄せられた。

図表2 相談等の業務分類別件数・構成比  
(26年度第3四半期)

(単位：件)

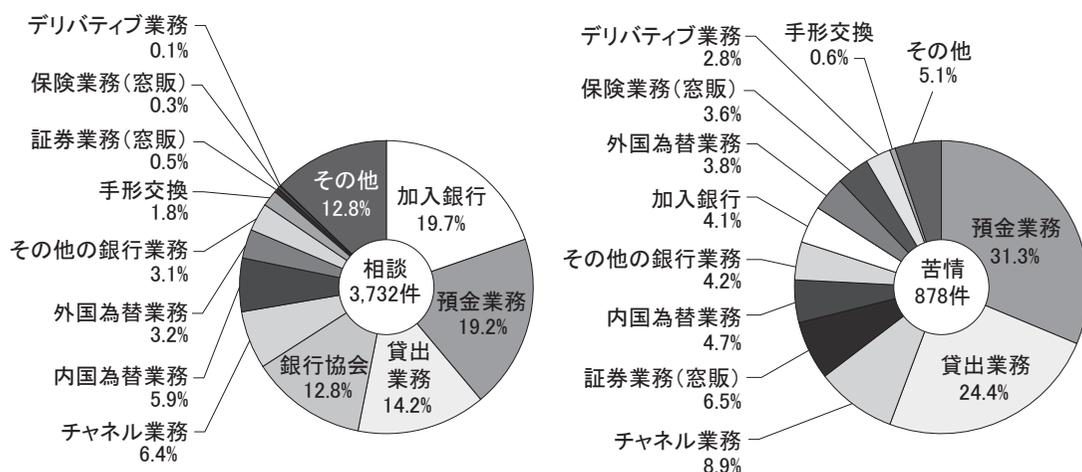
業務分類	相談			苦情			相談・苦情合計		
	構成比	前期比		構成比	前期比		構成比	前期比	
加入銀行	734	19.7%	2.2%	36	4.1%	▲7.7%	770	16.7%	1.7%
銀行協会	477	12.8%	▲2.7%	—	—	—	477	10.4%	▲2.7%
預金業務	717	19.2%	▲9.4%	275	31.3%	▲13.0%	992	21.5%	▲10.4%
貸出業務	530	14.2%	1.9%	214	24.4%	4.4%	744	16.1%	2.6%
内国為替業務	220	5.9%	▲8.3%	41	4.7%	▲18.0%	261	5.7%	▲10.0%
手形交換	67	1.8%	▲5.6%	5	0.6%	▲37.5%	72	1.6%	▲8.9%
外国為替業務	121	3.2%	22.2%	33	3.8%	▲26.7%	154	3.3%	6.9%
チャンネル業務	239	6.4%	▲5.2%	78	8.9%	▲12.4%	317	6.9%	▲7.0%
証券業務(窓販)	18	0.5%	▲33.3%	57	6.5%	35.7%	75	1.6%	8.7%
保険業務(窓販)	11	0.3%	57.1%	32	3.6%	18.5%	43	0.9%	26.5%
デリバティブ業務	3	0.1%	▲66.7%	25	2.8%	▲24.2%	28	0.6%	▲33.3%
その他の銀行業務	117	3.1%	▲0.8%	37	4.2%	▲33.9%	154	3.3%	▲11.5%
その他	478	12.8%	▲17.4%	45	5.1%	▲26.2%	523	11.4%	▲18.3%
加入銀行以外の金融機関	183	4.9%	▲16.8%	—	—	—	183	4.0%	▲16.8%
金融犯罪関連	166	4.4%	▲10.3%	19	2.2%	▲45.7%	185	4.0%	▲15.9%
合計	3,732	100.0%	▲4.8%	878	100.0%	▲9.6%	4,610	100.0%	▲5.8%

(注1) 業務分類の内訳は資料1参照。

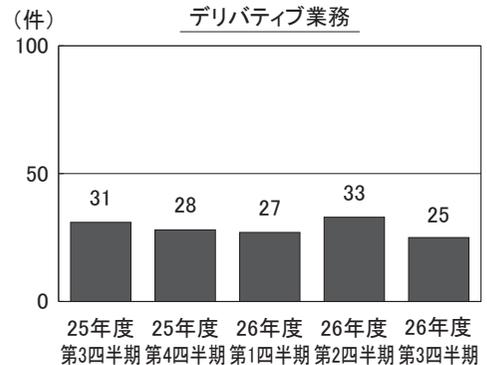
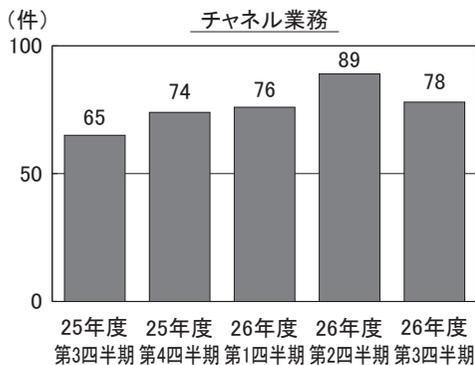
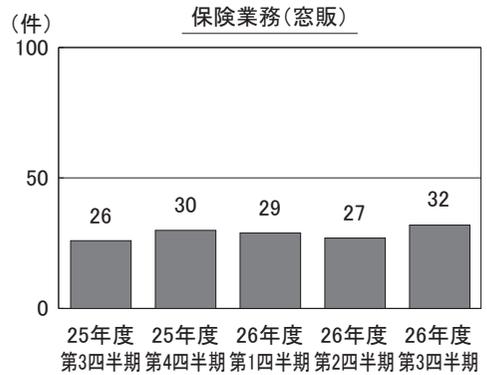
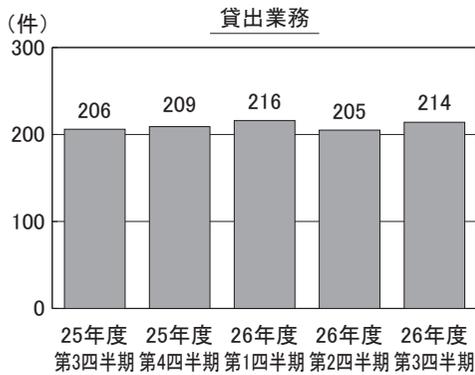
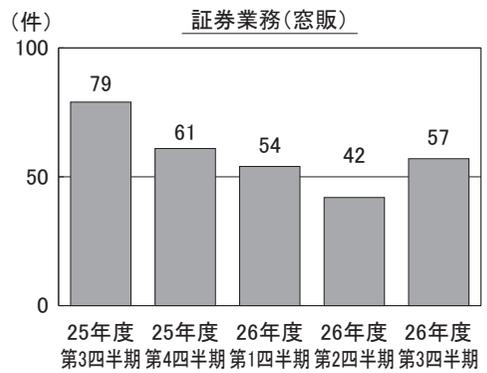
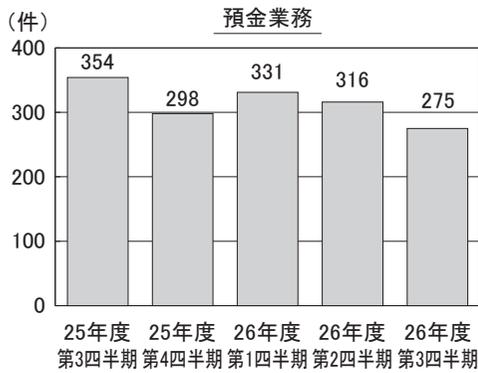
(注2) 住宅ローンに関する相談のうちカウンセリングサービスを実施した件数は業務分類「銀行協会」に、また、中小企業向け融資に関する窓口で受け付けた相談等は同「貸出業務」に計上。

(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。

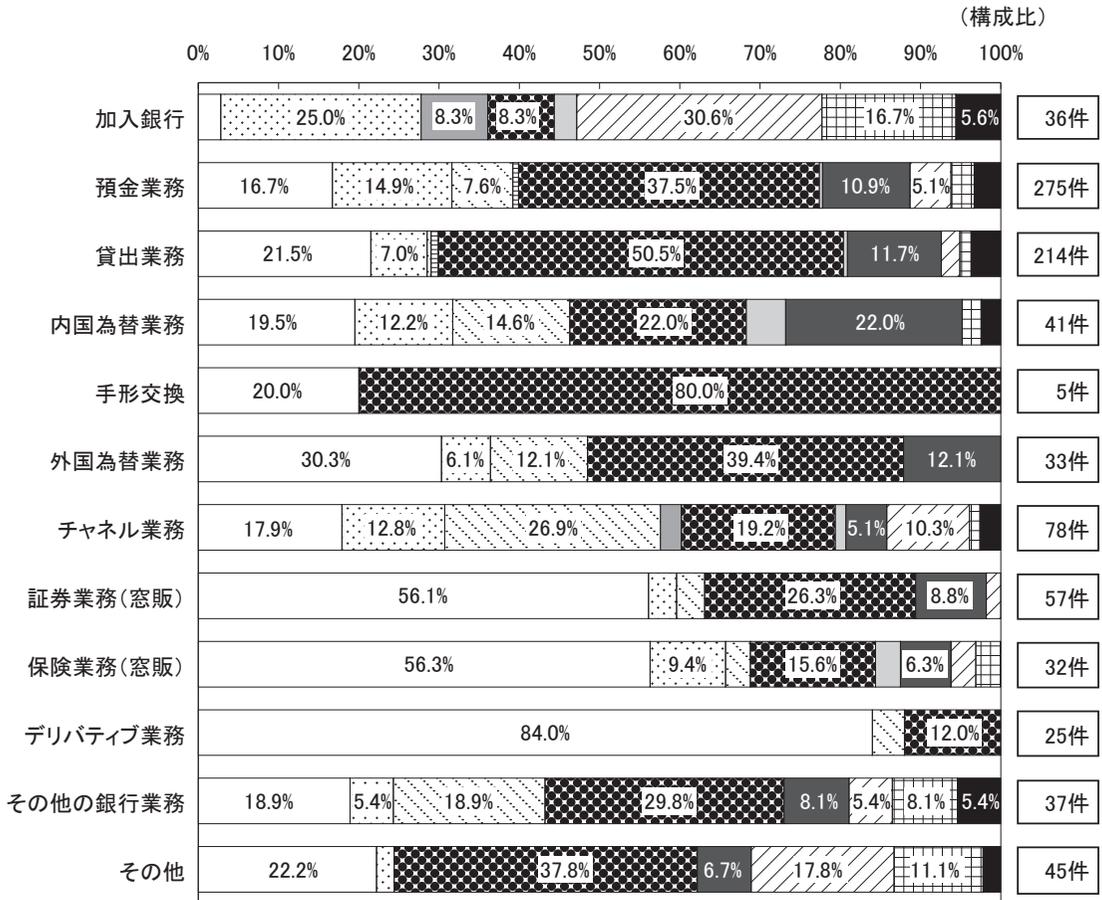
図表3 相談等の業務分類別構成比(グラフ)  
(26年度第3四半期)



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）



図表5 苦情の業務分類別件数とその発生原因  
(26年度第3四半期)



- 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】

○預金者が死亡すると、銀行は口座を凍結するようだが、何か法的な根拠はあるのか。

##### 【貸出業務】

○離婚をする予定。今後、住宅ローンの支払は契約者である夫が継続するが、その住宅には妻が継続して居住する。この場合、銀行から契約違反として一括返済を請求されることはあるのか。

### 【内国為替業務】

- 誤振込を受けた。組戻依頼に当たり、銀行に依頼をすれば振込依頼人の連絡先は開示してもらえるものか。
- 振込先の法人がアルファベットを社名に使用している。銀行窓口で振込を依頼する場合、振込依頼書のフリガナは英字とカタカナのどちらを記入するのか。

### 【手形交換】

- 手形に受取人側で収入印紙を立て替えて貼付したいと考えているが、収入印紙の消印は振出人の印でないといけないのか。
- 取引先から受け取った為替手形は、「振出人」欄が空白となっている。当社は第二裏書人の立場になるが、このまま「第二裏書人」欄に署名して、取引先に譲渡しても問題はないか。

### 【外国為替業務】

- 古い英ポンド紙幣の両替を銀行に依頼したところ、この紙幣は流通停止となっており、本国で新紙幣に換えてもらうしかないと言われたが、他に方法はないか。
- 海外の法人と取引を行っている。送金先変更のメールを受け、メールの内容に従って送金した。後日、取引先から代金の請求を受け、当該メールがなりすましであることが判明した。現在、送金を依頼した銀行に調査を依頼している。銀行から、当社も送金先の銀行に直接連絡をしてはどうかと言われた。送金先の銀行は日本に支店がないが、どうすればいいのか。

### 【チャネル業務】

- キャッシュカードが磁気不良となった。当該カードと通帳だけで再発行に応じてくれる銀行と、届出印鑑も必要という銀行がある。対応は統一されていないのか。
- インターネット・バンキングを利用しているが、利用規定に「当行はお客様から通知

を受けた日の30日前の日以降になされた損害額を補てんします」とあるが、この扱いはどこの銀行も同じか。

### 【証券業務（窓販）】

- 銀行で、株や債券等で運用する投資信託を契約し、特定口座を開設している。特定口座は他の銀行でも開設することができるのか。

### 【保険業務（窓販）】

- 銀行で保険商品を紹介してもらっているが、保険募集に関する制限と書いてある部分に「事業資金の融資先には制限を設ける」と記載されている。これはどのような意味か。
- 母親名義の一時払保険契約の保険料を息子である私が銀行窓口で持参したい。本人確認書類を求められるか。

### 【デリバティブ業務】

- 銀行で仕組預金を継続すべきか、金利が高めの金融機関の定期預金にすべきか迷っている。どちらを契約すればよいか。

### 【その他の銀行業務】

- 千円札を洗濯してしまい、千切れて半分はどこかへ行ってしまい、残る半分しか手元がない。シュレッダーにかけてよいものだろうか、それとも日本銀行に返却しないといけないのだろうか。どうするのが一番よいか。
- 夫が死亡した。各種公共料金の口座振替を夫名義にしていたが、口座振替手続きはどうすればいいのか。
- 当社は予め自動払込申込書を顧客から銀行に提出してもらい、引落による方法で費用等を徴収している。顧客の口座番号は変わらないものの、名義が変更した場合、何か手続きが必要だろうか。

### 【その他】

- 米国国籍であるが日本で生まれたため、納

税者番号を知らないが、新規に口座開設を申し込んだ銀行で、米国法「FATCA（外国口座税務コンプライアンス法）」により必要と言われた。どこに聞けば自分の納税者番号がわかるのか。

## (2) 苦情

### 【加入銀行】

○銀行は駅周辺に支店があることもあり、銀行利用者以外の者も駐車場を使っている。週末に銀行のATMを利用するために出向いても、満車のため、銀行利用者が駐車できない。銀行の看板には「銀行に御用のない方の利用はお断りします」と掲げているからには現状を認識しているはずである。銀行は解決策を検討してほしい。

### 【預金業務】

○妻が銀行窓口で現金を引き出そうとしたところ、警察官を呼ばれ、「振り込め詐欺ではないのか」、「引き出したお金の使い道の明細はないのか」など、しつこく聞かれ、結局現金を引き出さずに帰宅した。高齢者の場合、通帳・印鑑・本人確認書類を持参した預金名義人でも預金を引き出すことはできないのか。

### 【貸出業務】

○銀行からの融資を十数年前に完済しているのに、根抵当権が付いたままの状態であった。銀行はサービス業なのだから、融資を完済したところで「この根抵当権は抹消しますか」と顧客の意向を確かめるべきではないか。

### 【内国為替業務】

○東日本大震災の義捐金の振込手数料を、いつの間にか有料としている銀行がある。現地は未だ復興していない。東北地方復興のためにも手数料を有料にすることはやめてほしい。

### 【外国為替業務】

○20年前に銀行でトラベラーズチェックを購入した。手元に残っているトラベラーズチェックを換金しようと思い、当該銀行に出向いたが受けてもらえなかった。銀行からはどうすれば換金できるのか何のアドバイスもなかった。一体どうすればいいのか。

### 【チャンネル業務】

○普通預金口座を開設した際に、キャッシュカードの発行を申し込まなかった。最近になってキャッシュカード発行の申し込みをしたところ、発行手数料を取られた。

### 【証券業務（窓販）】

○銀行窓口でラップ口座を申し込んだ。しかしインターネットからの申込であれば手数料が安くなることを後から知った。顧客に手数料を負担させる以上、手続き方法によって発生する手数料が異なるという説明を前もってするべきではないか。

### 【保険業務（窓販）】

○銀行で米ドル建て個人年金保険の勧誘を受け、契約した。満期時の償還の際に税金が控除された。契約時には税金について全く説明を聞いていないので納得できない。

○相続税対策として父親名義で法定相続人3名に保険金500万円ずつが支払われる保険商品を契約しようとしたが、銀行から契約者である父に認知症の傾向があるので契約できないと言われた。父の資産を父自身が運用するのだから、契約できないというのはおかしくないか。

### 【デリバティブ業務】

○為替デリバティブ取引で発生した損失について裁判となっている。契約時には、他行との為替デリバティブ取引が終わってから決済が始まると言われた。しかし、決済が始まるまでに円高が進行し、決済が始まったころは、初めから損失が発生し、急速に

資金繰りが悪化した。被った損失を補ってほしい。

- 銀行は、長期為替予約契約において適合性の確認、説明責任を果たしていないため、被った損失を補ってほしい。

#### 【その他の銀行業務】

- 源泉所得税を小切手（他店）で納付したいと思い、銀行窓口へ出向いたところ、小切手での納付は受け付けられないと断られた。銀行員の対応が間違っているのではないか。

- 定期預金の満期日から10日余り過ぎて、払い戻そうとした。払戻しの際、券種の指定をしたところ手数料を求められた。どうして手数料がかかるのか銀行に説明を求めたところ、「満期日から日数が経過しているため、手数料が発生する」という。今まで他の銀行ではこのような手数料がかからなかったのに、納得がいけない。

#### 【その他】

- インターネット・バンキングを利用しているが、先日、不正送金の被害に遭ってしま

った。その口座は普段使用していない口座であったため、被害に気付いたのが不正送金の日から約2か月後であった。銀行へ連絡したところ、調査をすると言われているが、不安で仕方ないので、補償について銀行から早急に回答をもらいたい。

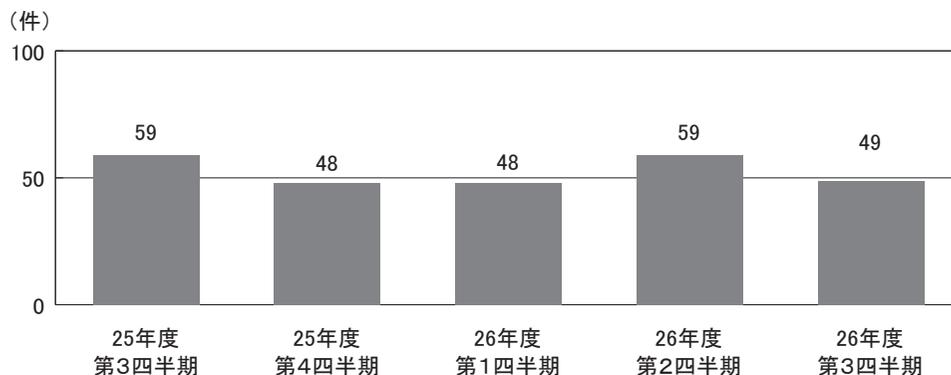
### Ⅲ. あっせん委員会における紛争解決 手続の状況

#### 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49件であり、前期比10件（16.9%）の減少となった。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。

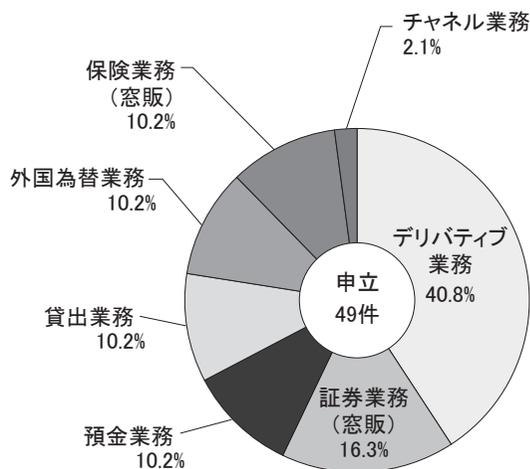
図表6 あっせんの新規申立件数の推移（四半期別）



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3四半期)

(単位：件)

業務分類 内 訳	紛 争		
	件数	構成比	前期比
加入銀行	0	0.0%	—
預金業務	5	10.2%	0.0%
貸出業務	5	10.2%	150.0%
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	10.2%	150.0%
外貨預金等	3	6.1%	50.0%
チャンネル業務	1	2.1%	—
証券業務（窓販）	8	16.3%	▲ 55.6%
投資信託	8	16.3%	▲ 55.6%
保険業務（窓販）	5	10.2%	25.0%
デリバティブ業務	20	40.8%	▲ 20.0%
為替デリバティブ	17	34.7%	▲ 26.1%
その他の銀行業務	0	0.0%	▲ 100.0%
その他	0	0.0%	▲ 100.0%
合 計	49	100.0%	▲ 16.9%



(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、紛争解決手続が終了した事案は61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了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	26年度 第3 四半期	(参考) 25年度
当四半期中終結件数	74	64	48	44	61	446
あっせん案の提示後、和解	44	39	24	22	26	263
特別調停案の提示後、和解	1	0	0	0	0	2
あっせん案不受諾	0	2	0	2	0	7
特別調停案不受諾	0	0	1	0	0	1
申立人の申立て取下げ	2	2	3	3	10	36
紛争解決手続の打ち切り	19	12	14	7	17	104
適格性審査による不受理	8	9	6	10	8	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3四半期）

（単位：件）

所要期間	件数
1月未満	0
1月以上～3月未満	18
3月以上～6月未満	22
6月以上	21
計	61

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61件の

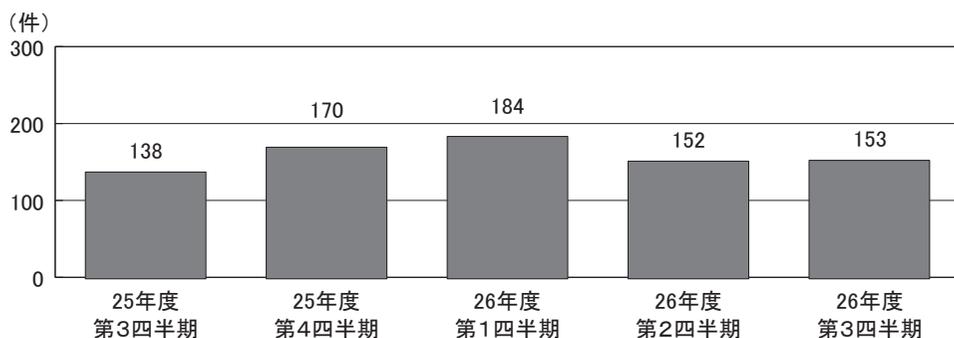
事案の概要は、全銀協ホームページ（<http://www.zenginkyo.or.jp/adr/>）に掲載。

#### 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）



<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3四半期)

(単位：件)

債務の原因	件数	構成比
住宅ローン等	72	47.0%
債務整理後の返済等の相談	52	33.9%
投資・事業失敗	4	2.6%
生活費不足	2	1.3%
離婚	1	0.7%
本人を含む家族の病気	1	0.7%
教育費	1	0.7%
収入減	1	0.7%
遊興費・ギャンブル等	0	0.0%
失業	0	0.0%
家族の借金	0	0.0%
その他	19	12.4%
合計	153	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	90	56.2%
法テラス（民事法律扶助）を紹介	28	17.5%
弁護士会を紹介	11	6.9%
住宅金融支援機構を案内	10	6.2%
銀行への取次ぎ	7	4.4%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	3	1.9%
簡易裁判所を案内	0	0.0%
労働金庫を案内	0	0.0%
その他	11	6.9%
合計	160	100.0%

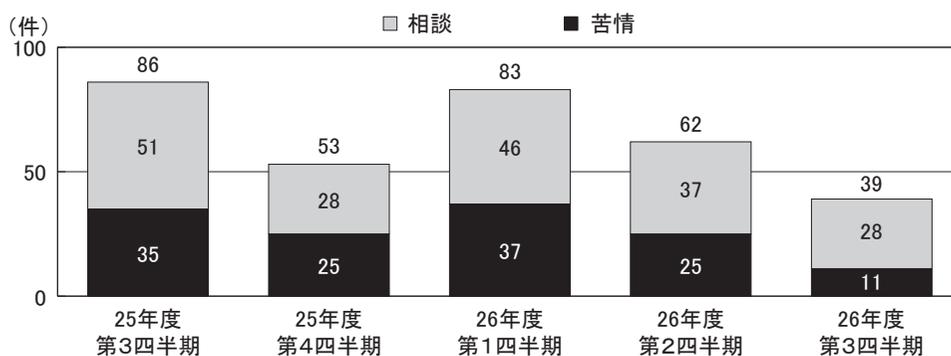
(注) 対応結果は、複数の先を案内している場合もあり、合計件数はカウンセリング件数とは一致しない。

## 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15件、「担保・保証・金利等」に関するものが5件、「金融費用」、「返済条件の変更関連」に関するものが4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）



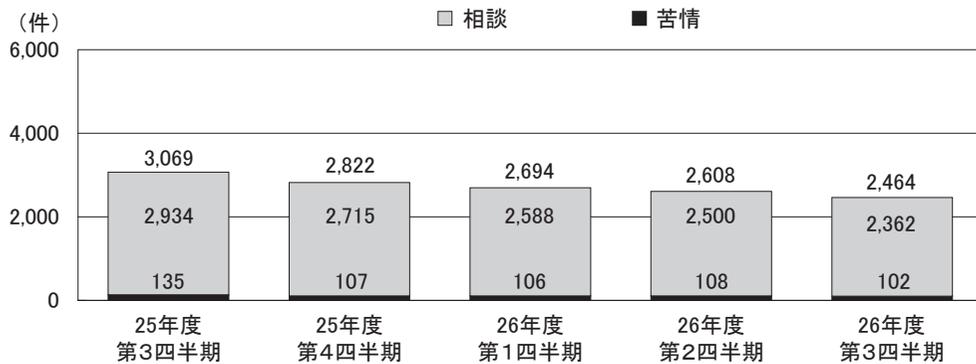
## V. その他

### ○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<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カウンセリングサービスはなかった。

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)



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	409	17.3%	▲ 5.8%	6	5.9%	100.0%	415	16.8%	▲ 5.0%
銀行協会	246	10.4%	4.2%	—	—	—	246	10.0%	4.2%
預金業務	660	28.0%	▲ 2.4%	33	32.3%	▲ 25.0%	693	28.1%	▲ 3.8%
貸出業務	331	14.0%	▲ 16.2%	27	26.5%	0.0%	358	14.5%	▲ 15.2%
内国為替業務	76	3.2%	16.9%	7	6.9%	75.0%	83	3.4%	20.3%
手形交換	119	5.1%	1.7%	1	1.0%	—	120	4.9%	2.6%
外国為替業務	78	3.3%	18.2%	5	4.9%	0.0%	83	3.4%	16.9%
チャネル業務	48	2.0%	▲ 12.7%	4	3.9%	33.3%	52	2.1%	▲ 10.3%
証券業務 (窓販)	26	1.1%	23.8%	4	3.9%	33.3%	30	1.2%	25.0%
保険業務 (窓販)	5	0.2%	▲ 50.0%	8	7.8%	700.0%	13	0.5%	18.2%
デリバティブ業務	2	0.1%	100.0%	0	0.0%	—	2	0.1%	100.0%
その他の銀行業務	66	2.8%	▲ 33.3%	7	6.9%	▲ 46.2%	73	3.0%	▲ 34.8%
その他	296	12.5%	▲ 8.9%	0	0.0%	▲ 100.0%	296	12.0%	▲ 10.3%
合計	2,362	100.0%	▲ 5.5%	102	100.0%	▲ 5.6%	2,464	100.0%	▲ 5.5%

<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。

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）
対応姿勢	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