

全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況
(2019年度第4四半期)

2020年5月



一般社団法人

全国銀行協会

全国銀行協会では、「全国銀行協会相談室」（以下「全銀協相談室」という。）を設置し、お客さまからの銀行取引に関する相談や苦情を受け付けている。また、お客さまと銀行とのトラブルについて中立公正な立場で解決を図る「あっせん委員会」を運営している。

本冊子は、「全銀協相談室」および「あっせん委員会」における2019年度第4四半期（2020年1月～3月（以下「当四半期」という。））の運営状況を取りまとめたものである。

目 次

I. 全銀協相談室における相談・苦情の受付状況	1
II. あっせん委員会における紛争解決手続の状況	19
III. 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	25
IV. 各地銀行協会における相談・苦情の受付状況	29
V. その他	30

I. 全銀協相談室における相談・苦情の受付状況

1. 概況

① 相談および苦情の合計件数

4,176件 (前期比 69件減 (▲1.6%)、および前年同期比 47件増 (+1.1%)) (図表1参照)。

② 相談件数

3,160件 (前期比 89件減 (▲2.7%))。

業務分類別では、「預金業務」(694件 (22.0%))、「その他」(630件 (19.9%))、「加入銀行」(475件 (15.0%))、「銀行協会」(349件 (11.0%))、「貸出業務」(297件 (9.4%))の順 (図表2・3参照)。

③ 苦情件数

1,016件 (前期比 20件増 (+2.0%))。

業務分類別では、「預金業務」(323件 (31.8%))、「貸出業務」(194件 (19.1%))、「その他」(96件 (9.4%))、「チャネル業務」(78件 (7.7%))、「証券業務(窓販)」(71件 (7.0%))「外国為替業務」(63件 (6.2%))、「その他の銀行業務」(57件 (5.6%))の順 (図表2・3参照)。

④ リスク性商品の苦情

「証券業務(窓販)」は前期に比して大幅に増加(前期比+42.0%)したが、「保険業務(窓販)」は前期・前年同期に比して減少した(前期比▲30.6%、前年同期比▲32.4%)。

⑤ 外国為替業務の苦情

外貨預金、海外送金業務における苦情の増加を主因に、前期・前年同期に比して増加した(前期比+26.0%、前年同期比+61.5%)。

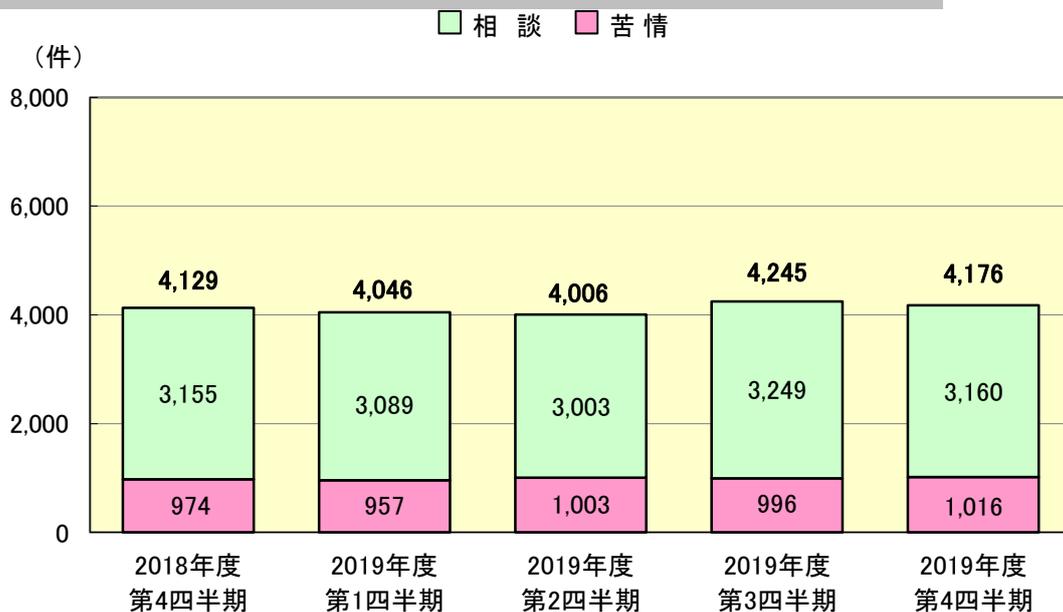
⑥ 取引目的等の確認書面に関する苦情・相談

銀行から送付された取引目的等に関する確認書面について、提出しないと取引が制限される扱いや、資産・収入まで記入を求めることに対する苦情、および記入方法や提出義務の有無に関する相談が多く寄せられた。

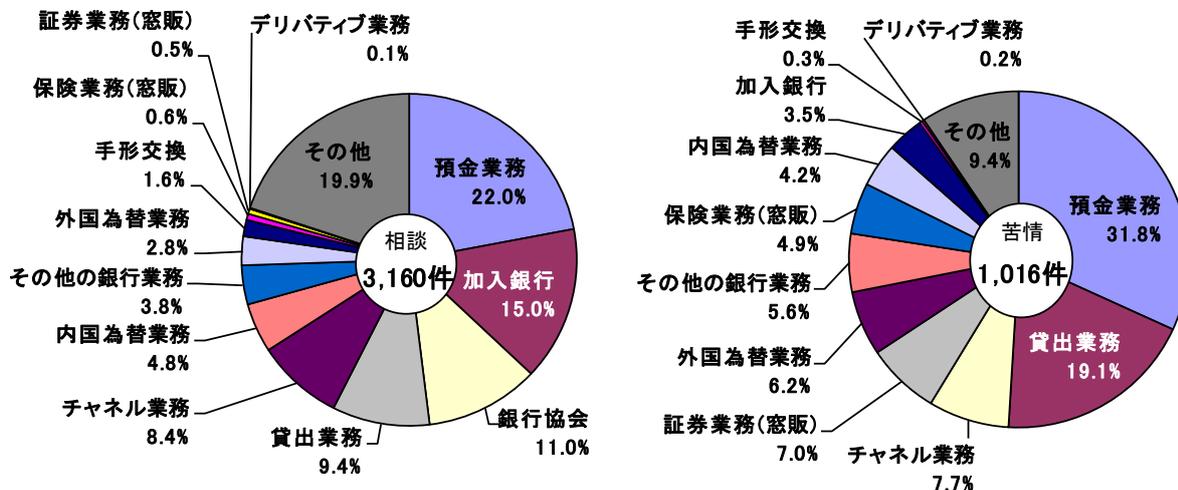
⑦ 新型コロナウイルス感染症の影響に関する苦情・相談

新型コロナウイルスの感染拡大の影響を受け、資金繰りに関する相談や、銀行窓口・ATMの消毒徹底など感染予防に関する苦情が寄せられた。

図表 1 相談・苦情の受付件数(四半期別)



図表 2 相談・苦情の業務分類別構成比(当四半期)



(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・統廃合等に関する相談等。
 (注2)「銀行協会」は、全銀協相談室、個人信用情報センター等に関する相談や、カウンセリングサービス。
 (注3)「その他」は、主に金融犯罪関連、金融関連業法等、利子課税・税金一般、加入銀行以外の金融機関等に関する相談等。
 (注4) 業務分類の内訳は資料1参照。

2. 苦情の受付状況

- 当四半期の苦情件数は、**1,016件（前期比+2.0%）**。
- 業務分類別では、前期同様「預金業務」、「貸出業務」の割合が5割以上を占めている。
- 当四半期は、新型コロナウイルス感染症による市況の悪化の影響を受けて証券業務や外貨預金の苦情が増加した。

(1) 業務分類別の受付状況

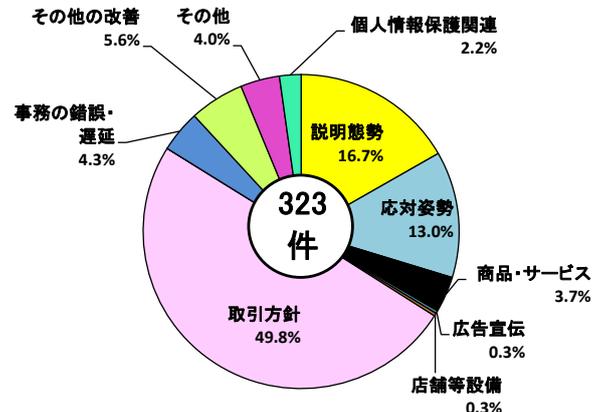
預金業務…323件（前期比+7.3%）

- **口座解約・払戻し、口座開設、相続に関する苦情が多かった。**
- 典型的な事例は、以下のとおり。
 - ・ 口座開設を謝絶された。思い当たる理由がなく、理由を尋ねても何も教えてくれず、「総合的判断」の一言で済まされた。納得がいかない。
 - ・ 相続が発生し、必要書類を揃えて銀行に提出したものの、なかなか手続が進まない。
 - ・ 高齢や病気のため銀行に出向くことができない預金者に代わり、家族が払戻し手続をしようとしたが断られた。
 - ・ 新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、口座解約もインターネットや郵送で受け付けてもらいたい。

受付件数



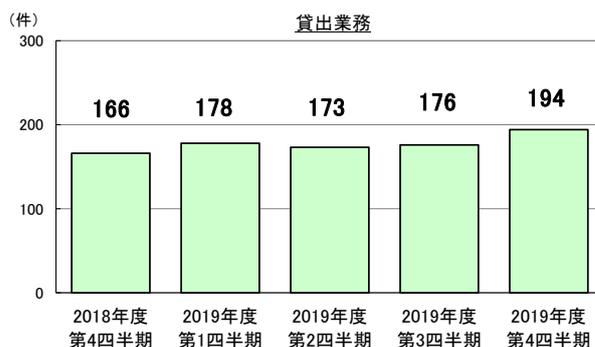
苦情の発生原因



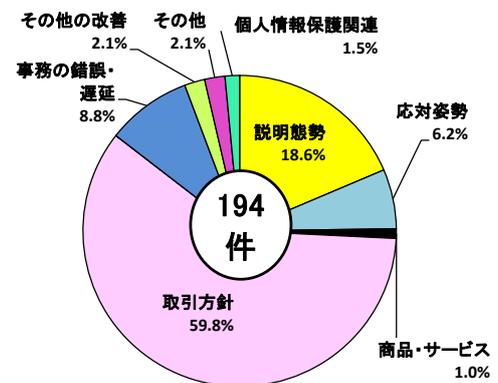
貸出業務…194 件（前期比+10.2%）

- 事業資金に関する苦情が全体の3割以上を占め、次いで住宅ローン、消費者ローンに関する苦情が多かった。
- 事業資金については、管理・回収の扱い、条件変更、延滞時・督促時の扱いに関する苦情等が寄せられた。
- 住宅ローンについては、既契約の適用金利の見直し、新規にローンを借りる際の説明が不十分であるといった苦情等が寄せられた。
- 消費者ローンについては、カードローンの返済方法や広告・勧誘方法に関する苦情等が寄せられた。
- 新型コロナウイルスの感染拡大を受け、事業資金・住宅ローン・カードローンの返済条件変更や手続きに関する苦情等が寄せられた。

受付件数



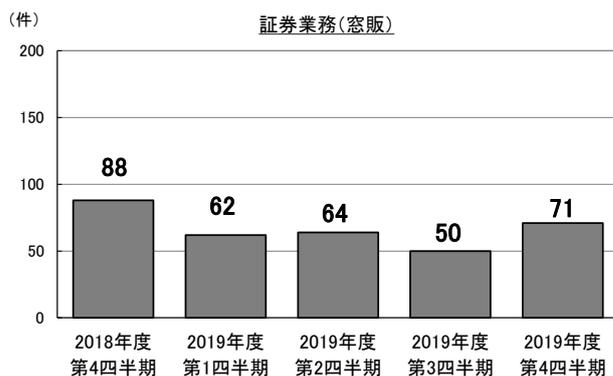
苦情の発生原因



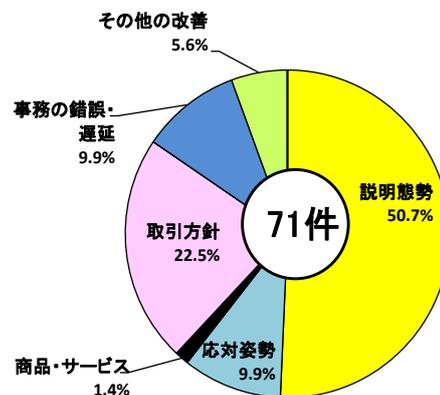
証券業務（窓販）…71件（前期比+42.0%）

- 苦情件数は、減少傾向が続いていたが新型コロナウイルス感染症による市況悪化の影響もあり、前期に比して大幅に増加した。
- 全体の**7割以上が投資信託**についての苦情であり、損失補てんに関する申出が多い。
- 発生原因別では、**説明態勢に関するものが5割を超えた**。
- **市況の状況報告や売却タイミングに関するアドバイスなど銀行から適切なフォローがされなかったとの苦情も寄せられた**。
- 投資信託以外では、外債やファンドラップに関する苦情等があった。
- 全体の件数のうち3割弱が家族等の親族からの苦情の申出であった。

受付件数



苦情の発生原因



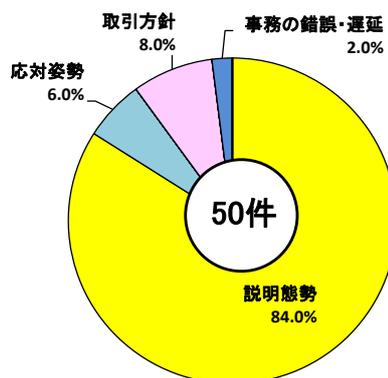
保険業務（窓販）…50 件（前期比▲30.6%）

- 苦情件数は、前期に比して大幅に減少した。
- **ほとんどが生命保険契約**に関する苦情であり、うち外貨建ての保険契約に関する苦情が7割弱を占めた。
- 苦情の原因は、**為替リスクや元本割れリスクの説明が十分ではない**というものが多い。
- 全体の件数のうち3割強が家族等の親族からの苦情の申出であった。

受付件数



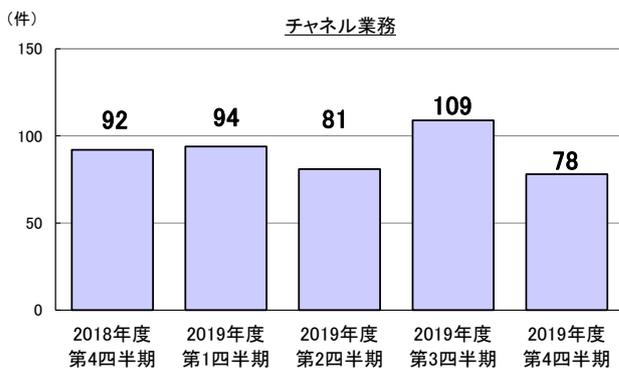
苦情の発生原因



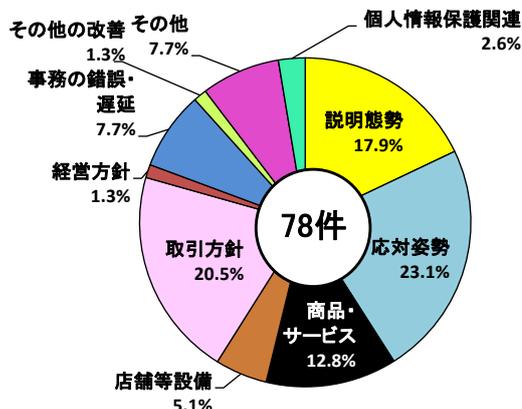
チャネル業務…78 件（前期比▲28.4%）

- CD・ATM取引に関する苦情が全体の5割強を占めた。そのほかクレジットカード・デビットカードやインターネット・モバイルバンキング等に関するものがあった。
- CD・ATM取引に関する典型的な事例は以下のとおり。
 - ・自分が入力操作した金額より不足した金額が払い戻された（または入金金額が不足している）。
- クレジットカード・デビットカードに関する典型的な事例は以下のとおり。
 - ・デビットカードの引き落としについて調査を依頼しているが、時間がかかりすぎている。
 - ・新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、ATM画面をこまめに消毒してほしい。

受付件数



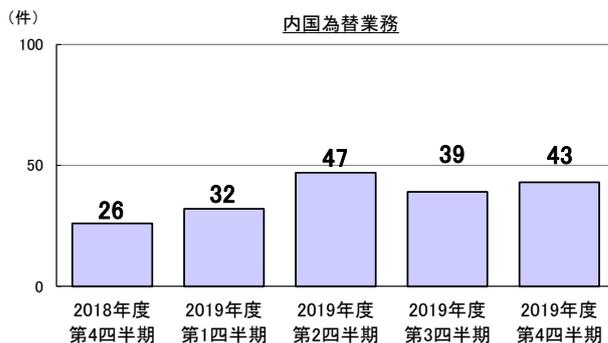
苦情の発生原因



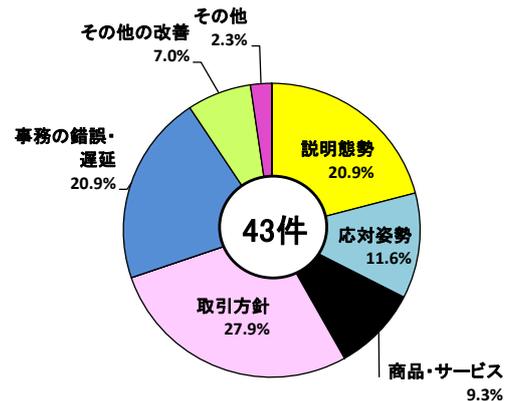
内国為替業務…43件（前期比+10.3%）

- 誤振込に関する苦情が引き続き多く、特に組戻手続に際しての銀行の説明や応対に関する苦情が寄せられた。
- そのほか、振込の手数料、本人確認書類の提示、入金確認ができないことへの苦情等が寄せられた。

受付件数



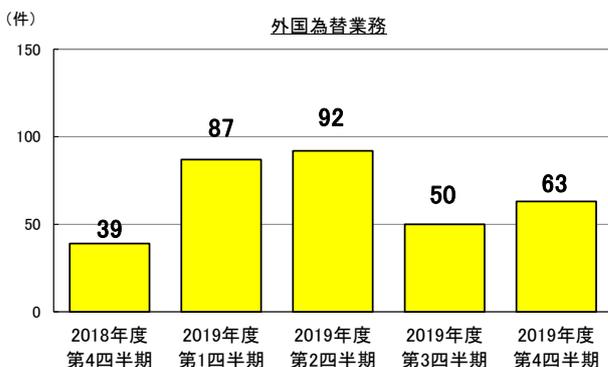
苦情の発生原因



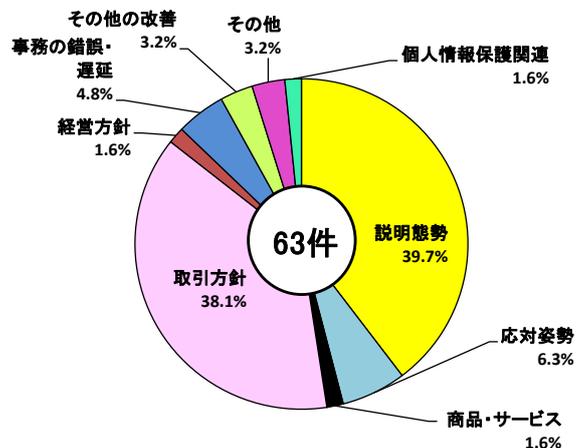
外国為替業務…63件（前期比+26.0%）

- 新型コロナウイルス感染症による市況の悪化を受けた外貨預金の苦情の増加や、海外送金業務におけるマネー・ローンダリング/テロ資金供与対策に関する苦情の増加を主因に、前期に比して苦情が増加した。
- 海外送金に関しては、着金しているにもかかわらず入金処理をしてくれない、取引目的に関する証拠資料の提出依頼が不満だ、銀行に受付を断られた、手数料が高いといった苦情が寄せられた。
- 外貨預金に関しては、強引な勧誘で契約させられた、為替リスク等の商品内容の説明を十分に受けていない、といった苦情が寄せられた。

受付件数



苦情の発生原因



デリバティブ業務…2件（前期比0.0%）

- デリバティブ内在預金の中途解約に関する苦情が寄せられた。

その他の銀行業務…57件（前期比+21.3%）

- 貸金庫等保管サービスや、口座振替に関する苦情が5割弱を占め、次いで資産運用関係、通貨・両替に関する苦情が多い。
- 貸金庫等保管サービスでは、開扉手続きに当たり成年後見人を求められた、手数料が一方向的に値上げされた等の苦情が寄せられた。
- 口座振替では、事務手続きに関する苦情等が寄せられた。

加入銀行…36件（前期比▲10.0%）

- 銀行員の応対等に関する苦情が寄せられた。
- 新型コロナウイルス感染症が騒がれているのに、銀行員がマスクをしていない、換気が不十分であるといった感染予防に関する苦情が寄せられた。

その他…96件（前期比▲7.7%）

- 金融関連業法等と金融犯罪関連の苦情が、その他全体の約9割を占めた。
- 金融犯罪関連の典型的な事例は、以下のとおり。
 - ・ 不正払出し・不正送金・デビットカードの不正利用の被害に遭ったが、一部の金額しか補償されない（または補償の対象外とされた）。
 - ・ 突然、銀行から預金口座を凍結された。身に覚えがないので凍結を解除してほしい。
- 金融関連業法等では、**マネー・ローンダリング/テロ資金供与対策で銀行が送付した取引目的・職業等に関する確認書面に関する苦情が増加**した。典型的な事例は、以下のとおり。
 - ・ 書類の提出に応じないだけで取引制限をかけられるのは不満だ。
 - ・ 資産・収入等まで書かせるのは行き過ぎだ。

(2) 当四半期の主な苦情事例

預金業務

- 銀行はキャッシュレスや通帳廃止に動いているが、高齢者にとって通帳は必要であることを認識してもらいたい。
- 妻が未成年の娘の口座開設のため銀行に出向いたところ、親のメイン口座が当該行にないことを理由に謝絶されたことに不満である。
- 銀行員にも新型コロナウイルスの感染者が出ている状況の中、口座解約はインターネットや郵送で手続きできるようにしてほしい。
- 口座開設を申し込んだが、新型コロナウイルスのためか、ロビー担当者に当店は14時30分までしか受け付けないと謝絶され、さらに再来店できなければアプリで開設できるとも言われた。不満である。
- 入院中の母親が定期預金の解約を希望したところ、銀行員が病院に向くとされた。新型コロナウイルスの影響で、家族も面会ができないなか、第三者に来てもらうのは抵抗がある。他に取るべき方法はないのか。

貸出業務

- 5年前、カードローンの一括返済を申し出た際、返済方法の説明がなかった。返済資金をカードローン口座ではなく、カードローン返済口座に入金したため、結果的に5年間もリボ払い方式で返済させられた。
- 新型コロナウイルスの影響で、外国人の入居希望者が目に見えて減ってきた。銀行にアパートローンの元本返済猶予を申し入れたところ、資金繰りが逼迫しているのに、赤字ではないから支援しないとされた。不満である。
- スタジオとライブハウスを営んでいるが、新型コロナウイルスの影響で営業を自粛しており、売上が半減してしまった。銀行に返済停止を要請したが、利息といくらかの元本は支払うようにとの回答があった。銀行が譲歩してくれず不満である。

<p>証券業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 90歳に近い一人暮らしの叔母が、親族等の同席がないまま、投資信託を繰り返し購入させられている。その間、その銀行からの勧めで遺言証書を作成しているが、遺言を残そうとしているときにリスク商品を勧めるのは非常識ではないか。 ○ 銀行から手続きが必要との電話があったため支店に出向いたものの、実際にはその必要はなく、投資商品を勧誘された。事実と異なる話を持ち掛けて勧誘する手法は、銀行としておかしい。 ○ 前任の支店長に強引に勧められて投資信託を購入したが、後任の支店長からその商品には強制償還条項があると初めて知らされた。説明せずに勧めた銀行に責任があるので、損失を補填してほしい。
<p>保険業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 義父が外貨建ての生命保険を契約していたことが分かった。一定の説明を受けたようだが、理解しているようには思えない。80代であるにも拘わらず家族の同席なしで契約に至っており、不満である。 ○ 高齢の母が12月の最終営業日に外貨建て生命保険を契約させられた。本人は為替を理解しておらず、家族の同席も求められず、設計書やパンフレットの交付もなかった。クーリング・オフの説明もなく、年末年始で申し出る日も限られていた。原状回復をしてほしい。
<p>チャネル業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ キャッシュカードを簡易書留で郵送するのは受取人の本人確認として不十分なので、本人限定受取郵便などを利用するよう改善を求めたい。 ○ 70歳以上の預金者のATM引出し限度額を一律に20万円に設定していることが分かった。他行は事前同意を取っている。ウェブサイトに掲出しただけでは不十分である。 ○ 私の前にATMを利用した人が咳やくしゃみをしており、その後にATMの操作画面に触れるのが嫌だったので、消毒液を探したがなかった。新型コロナウイルスの感染拡大が騒がれているなか、公衆衛生に配慮して備え付けてほしい。

<p>内国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 保護者から、入学金の振込の際に銀行で本人確認を求められたとの苦情が寄せられた。当校は株式会社が運営する私立学校であるが、学校教育法に定める学校に該当しており、本人確認は免除されると理解している。銀行の対応はおかしくないか。 ○ 銀行で同一店内宛振込手数料が有料となったことを知らずに、ATMで振り込んだ。後から見えづらい場所に掲示してあることを聞き、それでは意味がないと指摘したところ、掲示してあるから問題ないと反論された。
<p>外国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 海外に住む子供が家を購入するため、国内の証券会社から資金を銀行に移したうえで海外送金を依頼したが、親子関係を示すものや目的を聞くこともなく送金を受け付けてくれず、不満である。 ○ 今春から、外貨払出時に円転すると手数料がかかることになるとの手紙が来た。当初は外貨両替手数料は無料と勧誘しておきながら、契約後に変更されたことに不満である。 ○ 高齢で基礎疾患のある叔母が外貨預金を解約するが、新型コロナウイルスの感染が拡大していることから、対面ではなく文書のやり取りで行いたい。銀行側はどうしても面前での手続きが必要だと言って譲らない。高齢者が感染した場合に銀行は責任を取れるのか。
<p>その他の銀行業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ ある銀行では今春から大量硬貨取扱手数料が新設される。こちらは神社であり、大量の小銭がさい銭として集まるため、このような手数料が取られるのは困る。 ○ 高齢の母の担当者が新型コロナウイルス感染拡大地域に渡航している。帰国後に母と接触すると感染が心配なので、出来れば担当者を代えるなど配慮ある対応をお願いしたい。 ○ 口座振替契約は架空請求の温床になっており、高齢者がターゲットになっている。消費者保護の立場から正当な請求であることを確認する方策を設けてほしい。

加入銀行	<ul style="list-style-type: none">○ 銀行に出向いた際、窓口の行員が一人もマスクをしていなかった。他行では都度アルコール消毒をして次の顧客を呼ぶ徹底ぶりであった。改善を求めたい。○ 新型コロナウイルス対策として窓口に消毒用アルコールが備え付けられているのはよいが、他方、「3つの密」については改善の余地がある。もっと換気を図るよう努めてほしい。
その他	<ul style="list-style-type: none">○ 官公庁職員を名乗る男に3行のキャッシュカードを持ち逃げされ、払い出された。2行は軽過失で一定の補償が受けられそうであるが、A行は補償請求の書類の提出さえも認めてくれず、不満である。○ 還付金詐欺に遭い、多額の振込をしてしまった。ATMの1日当たりの利用限度額が他行に比べて極めて高く設定されているので、詐欺団もそれに乗じて犯行に及んだと思われる。利用限度額は預金者の希望額に変更するべきだ。○ 取引目的の確認書面が届いたが、銀行ではなく委託会社が送付しており、返送先も委託会社となっている。詐欺ではないか。

チェックポイント

- 新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、資金繰りや感染予防等に関する苦情が多く寄せられた。
- 取引目的・職業等の確認書面に関する苦情が引き続き多かった。

3. 相談の受付状況

- 当四半期の相談件数は、**3,160件**（前期比▲2.7%）であった。3月に入ってから新型コロナウイルス感染症の影響等により相談件数は増加傾向となった。
- 業務分類別では、「預金業務」が最も多く、次いで「その他」、「加入銀行」、「銀行協会」、「貸出業務」となった。
- 「預金業務」では、口座解約・払戻し、口座開設、相続に関する相談が多い。
- 「預金業務」の典型的な相談は、以下のとおり
 - ・ 口座開設に必要な書類を教えてください。
 - ・ 凍結口座名義人リストに掲載されたことがあるが、新たに口座を開設したい。
 - ・ 相続預金がどこの銀行にあるか調べる方法はあるか。
 - ・ 相続に必要な書類や手続を教えてください。
 - ・ 休眠預金となる基準や通知方法について知りたい。
 - ・ 預金者が病気で銀行に出向けない。入院費用の支払いなどはどうすればよいのか。
 - ・ 預金保険制度の限度額、対象金融機関等について知りたい。
- 「貸出業務」では、事業資金や住宅ローン、カードローンを含む消費者ローンの新規借入の手続や返済に関する相談が6割弱を占めた。
- **新型コロナウイルス感染症の影響による資金繰り悪化や所得減少**により、事業資金の借換えや給付金等の各種手続きなど**中小企業向け融資に関する相談窓口への相談が増加**（前期比+211.1%）するとともに、住宅ローン等の返済に関する**カウンセリングサービスの相談が増加**（前期比+20.0%）した。
- 「外国為替業務」では、海外送金や外貨建て小切手の取立依頼に関する相談が多かった。
- 「その他」では、マネー・ローンダリング/テロ資金供与対策で銀行が送付した**取引目的・職業等に関する確認書面についての相談が引き続き寄せられている**（当四半期 152件、前期 155件）。
- 確認書面についての典型的な相談事例は以下のとおり。
 - ・ 具体的な記入方法を教えてください。
 - ・ 回答書面を提出する義務はあるのか。
 - ・ 資産・収入等まで回答しなくてはならないのか。
 - ・ 送られてきた書類は本当に銀行からのものか（詐欺ではないのか）。
- 「その他」の「金融犯罪関連」では、銀行協会職員を騙るキャッシュカードの詐取等に関する相談が引き続き減少した（当四半期 63件、前期 72件、前々期 81件）。

○当四半期の主な相談事例

預金業務

- 相続を放棄しようと思っている。銀行から相続人の戸籍謄本や印鑑登録証明書を出すように求められているが、放棄する場合でも必要なのか。
- 仕事上の都合で旧姓を使っており、口座も旧姓で利用したいが、運用上認めていないと言われ、口座を作れなかった。仕方ないことか。
- 預金者本人に代わり家族が預金を払い戻しやすくなるとの記事が新聞に掲載されていたが、今後は柔軟な対応を行う銀行が増えるのか。
- 亡姉の相続預金の払戻し手続きをしたいが、新型コロナウイルスが怖くて、人混みの中に行きたくない。郵送によるやり取りだけで済ませられないか。

貸出業務

- 土地を先行取得しており、来月には建物が完成する。一昨年、土地購入費借入時に所得証明を出していたが、昨年中の年収が減り、返済負担率が35%を超えてしまったので、銀行の審査が通らないかもしれない。どうしたらよいか。
- 新型コロナウイルスの影響で、当社の賞与支給が大幅に遅れるおそれがあるが、住宅ローンのボーナス返済がある従業員は返済を先延ばししてもらえるか。
- 住宅販売会社であるが、新型コロナウイルスの影響で資材が入荷せず、施主から、当社から銀行に対してつなぎ資金の金利減免を求めよう言われている。そういう制度はあるのか。
- 貸しスタジオを経営しているが、新型コロナウイルスの影響でキャンセルが相次ぎ、経営が苦しい。政府系金融機関に制度融資を申し込んだが、与信枠が一杯であると謝絶された。こうした場合、どうしたらよいか。

<p>内国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 全銀協制定レコード・フォーマットの使用可能文字について聞きたい。「ㄗ」は、使用できる銀行と使用できない銀行があるが、どちらが正しいのか。 ○ 団地の賃借人である外国人に家賃を振り込んでもらったが、外国為替扱いとなったため入金確認に時間を要した。銀行が居住性を判定するうえでの基準を確認したい。
<p>外国為替業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 海外送金は、口座からでなければ手続きできないのか。現金でも受け付けてもらえるのか。
<p>チャネル業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 娘が行方不明で警察には届け出ている。あちこちのATMで預金を下ろしているようだが、下ろしたATMの所在地を調べることはできないか。 ○ 新型コロナウイルスへの感染が心配である。銀行は不特定多数の顧客が操作するATMをアルコール消毒しているのか。 ○ 新型コロナウイルスの感染が拡大しているが、ATMから出てくる紙幣等は消毒されているのか。
<p>その他の銀行業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ (消費生活センターから) 不動産会社を通じてアパート家賃の口座振替手続きしようとしたら、「キャッシュカードの暗証番号を当社の端末で入力していただければ預金口座振替依頼書の提出は不要です。」と言われたとのこと。最近はそのようなやり方が一般的なのか。 ○ 全自動式の貸金庫について、災害時の停電対策はとられているのか。 ○ 預金口座振替を年1回利用しようとして検討している収納会社であるが、銀行によっては月1回の振替を条件としている。年1回では利用できないのか。

その他

- 長らく利用していない銀行から取引目的等を確認する書面が届いた。2月末までに返送しないと通帳は無効になるようだが、本当に銀行がこのような書類を送っているのか。
- (病院から)取引目的等を確認する書面が入院中の患者宛に届いた。本人は字も書けず家族もいない。このような場合は、どうしたらよいのか。
- 取引時確認のアンケートの返送先が委託業者となっている。アンケートを返送することに抵抗はないが、運転免許証の写しの同封については委託業者のため不安である。どうしたらよいか。

 **チェックポイント**

新型コロナウイルスの感染拡大の影響を受け、返済条件の変更や新規融資に関する相談が多く寄せられた。

図表3 相談・苦情の業務分類別件数・構成比(当四半期)

(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
預金業務	694	22.0%	▲ 2.1%	323	31.8%	7.3%	1,017	24.4%	0.7%
貸出業務	297	9.4%	▲ 7.2%	194	19.1%	10.2%	491	11.8%	▲ 1.0%
内国為替業務	153	4.8%	3.4%	43	4.2%	10.3%	196	4.7%	4.8%
手形交換	49	1.6%	▲ 7.5%	3	0.3%	▲ 50.0%	52	1.2%	▲ 11.9%
外国為替業務	88	2.8%	▲ 15.4%	63	6.2%	26.0%	151	3.6%	▲ 1.9%
チャンネル業務	266	8.4%	14.7%	78	7.7%	▲ 28.4%	344	8.2%	0.9%
証券業務(窓販)	16	0.5%	0.0%	71	7.0%	42.0%	87	2.1%	31.8%
保険業務(窓販)	20	0.6%	▲ 33.3%	50	4.9%	▲ 30.6%	70	1.7%	▲ 31.4%
デリバティブ業務	2	0.1%	-	2	0.2%	0.0%	4	0.1%	100.0%
その他の銀行業務	121	3.8%	10.0%	57	5.6%	21.3%	178	4.3%	13.4%
加入銀行	475	15.0%	▲ 11.9%	36	3.5%	▲ 10.0%	511	12.2%	▲ 11.7%
銀行協会	349	11.0%	7.4%	-	-	-	349	8.4%	7.4%
その他	630	19.9%	▲ 5.0%	96	9.4%	▲ 7.7%	726	17.4%	▲ 5.3%
加入銀行以外の金融機関	201	6.4%	23.3%	0	-	-	201	4.8%	23.3%
金融犯罪関連	204	6.5%	▲ 13.2%	42	4.1%	▲ 20.8%	246	5.9%	▲ 14.6%
合計	3,160	100.0%	▲ 2.7%	1,016	100.0%	2.0%	4,176	100.0%	▲ 1.6%

(注) 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、カードローン相談・苦情窓口で受け付けた相談等は同「貸出業務」に計上。

図表4 苦情処理手続受付件数の推移(四半期別)

(単位:件)

	2018年度 第4 四半期	2019年度 第1 四半期	2019年度 第2 四半期	2019年度 第3 四半期	2019年度 第4 四半期
苦情受付件数	974	957	1,003	996	1016
苦情処理手続受付件数	265	279	256	229	234

(注) 苦情処理手続受付件数・・・苦情のうち、苦情の申出人から全銀協相談室に対し、相手方銀行への解決依頼のあったもの。

図表5 苦情処理手続が終結した件数の推移(四半期別)

(単位:件)

	2018年度 第4四半期	2019年度 第1四半期	2019年度 第2四半期	2019年度 第3四半期	2019年度 第4四半期
当四半期中終結件数	251	284	255	263	220
解決	148	190	157	173	149
紛争解決手続を案内	62	67	68	69	51
(うち実際に紛争解決手続 に移行したもの)(注)	38	37	53	34	35
銀行が対応をし尽くし、これ以上対 応はできない	24	24	21	14	15
取下げ	11	1	8	7	2
申出人と連絡取れず	6	2	1	0	3
苦情処理手続に不承諾	0	0	0	0	0

(注)「紛争解決手続を案内」の計数は、①紛争解決手続を案内してから一定期間内にあっせんの申立てがあったものと、②紛争解決手続を案内してから一定期間を経過したが申立てがなかったものの合計値。「うち実際に紛争解決手続に移行したもの」の件数は①の件数。当四半期のあっせん新規申立件数(図表7、9)は、当四半期前に②として終結したが、当四半期にあっせん申立てがあったものを含めるため、①の計数と一致しない場合がある。

図表6 苦情処理手続の受付から終結するまでの所要期間(当四半期)

所要期間	件数
1月未満	96
1月以上～3月未満	73
3月以上～6月未満	39
6月以上	12
計	220

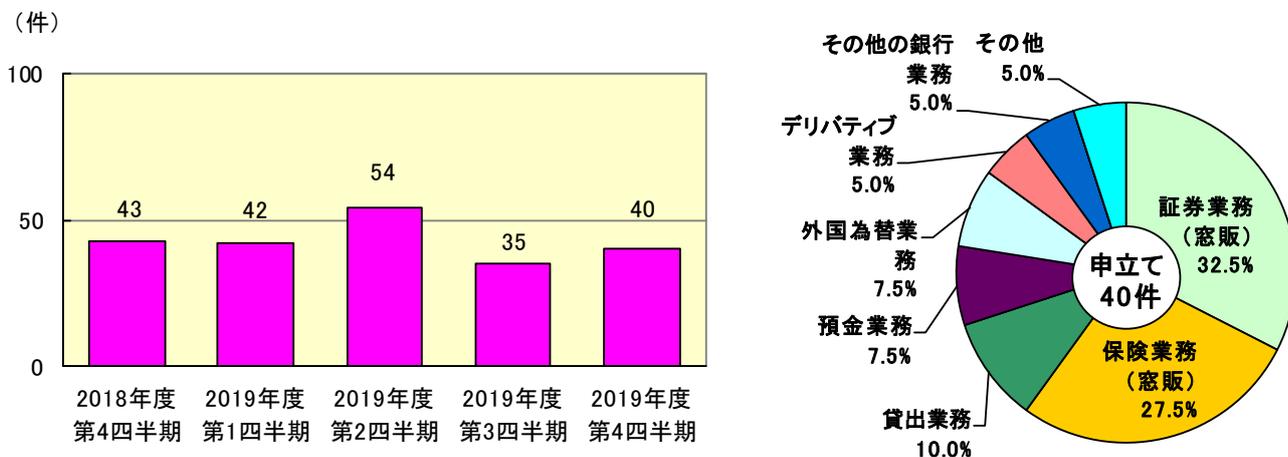
(注)図表6は、苦情申出の受付から、図表5の終結事由に該当するものとして相手方銀行から苦情対応終了の報告を受けるまでの所要期間を示している。

Ⅱ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

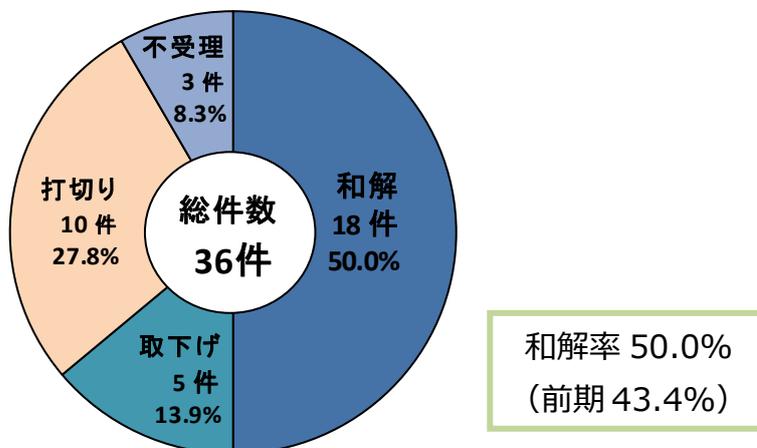
1. 概況

- ・新規申立件数は **40 件** (前期比+ 5 件)。投資信託を中心とした**証券業務(窓販)**および外貨建て保険を中心とした**保険業務(窓販)**の申立てが多い。
- ・紛争解決手続終結事案における和解率は、前期比 6.6 ポイント増の 50.0%。

図表 7 あっせんの新規申立ての件数の推移(四半期別)および業務分類別構成



図表 8 紛争解決手続終結件数および和解率(当四半期)



2. 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40件(前期比+14.3%)。
- ▶ 証券業務と保険業務にかかる申立ての割合が6割を占めている。

図表9 あっせんの新規申立ての業務分類別件数 (当四半期)

(単位:件)

業務分類 内 訳	紛 争		
		構成比	前期比
預金業務	3	7.5%	200.0%
貸出業務	4	10.0%	300.0%
内国為替業務	0	0.0%	-
手形交換	0	0.0%	-
外国為替業務	3	7.5%	▲ 40.0%
外貨預金等	2	5.0%	▲ 60.0%
チャネル業務	0	0.0%	▲ 100.0%
証券業務(窓販)	13	32.5%	44.4%
投資信託	8	20.0%	100.0%
保険業務(窓販)	11	27.5%	▲ 26.7%
デリバティブ業務	2	5.0%	-
為替デリバティブ	0	0.0%	-
その他の銀行業務	2	5.0%	-
加入銀行	0	0.0%	-
その他	2	5.0%	0.0%
合 計	40	100.0%	14.3%

(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10 あっせん申立人の年齢層 (当四半期)

(単位:件、%)

業務分類	属 性							法人	合計
	個人	20歳台 ~50歳台	60歳台	70歳台	80歳台	90歳台			
預金業務	2	0	1	0	1	0	1	3	
貸出業務	3	2	0	1	0	0	1	4	
内国為替業務	0	0	0	0	0	0	0	0	
手形交換	0	0	0	0	0	0	0	0	
外国為替業務	2	0	1	0	1	0	1	3	
外貨預金等	2	0	1	0	1	0	0	2	
チャネル業務	0	0	0	0	0	0	0	0	
証券業務(窓販)	13	2	3	7	1	0	0	13	
投資信託	8	2	1	4	1	0	0	8	
保険業務(窓販)	11	0	3	5	2	1	0	11	
デリバティブ業務	2	0	0	2	0	0	0	2	
為替デリバティブ	0	0	0	0	0	0	0	0	
その他の銀行業務	2	1	0	0	1	0	0	2	
加入銀行	0	0	0	0	0	0	0	0	
その他	2	0	0	0	2	0	0	2	
合 計	37	5	8	15	8	1	3	40	
構成比	92.5	12.5	20.0	37.5	20.0	2.5	7.5	100.0	

(注) あっせん申立時点におけるあっせん申立人の年齢。

(2) 四半期別紛争解決手続件数

図表 11 紛争解決手続が終結した件数の推移(四半期別)

(単位:件)

	2018年度 第4 四半期	2019年度 第1 四半期	2019年度 第2 四半期	2019年度 第3 四半期	2019年度 第4 四半期	(参考) 2018年度
当四半期中終結件数	39	43	47	53	36	152
あっせん案の提示後、和解	14	23	23	23	18	53
特別調停案の提示後、和解	0	0	0	0	0	0
あっせん案不受諾	0	0	0	2	0	1
特別調停案不受諾	0	0	0	0	0	0
申立人の申立て取下げ	1	2	2	4	5	5
紛争解決手続の打ち切り	15	14	14	12	10	61
適格性審査による不受理	9	4	8	12	3	32

図表 12 紛争解決手続が終結した事案の業務分類別件数(当四半期)

(単位:件)

	預金業務	貸出業務	内国為替 業務	手形交換	外国為替 業務	チャネル 業務	証券業務 (窓販)	保険業務 (窓販)	デリバティ ブ業務	その他の 銀行業務	加入銀行	その他	合計
当四半期中終結件数	1	2	0	0	5	1	10	15	2	0	0	0	36
あっせん案の提示後、和解	0	1	0	0	3	0	4	9	1	0	0	0	18
特別調停案の提示後、和解	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
あっせん案不受諾	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
特別調停案不受諾	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
申立人の申立て取下げ	0	0	0	0	0	1	0	4	0	0	0	0	5
紛争解決手続の打ち切り	0	0	0	0	2	0	5	2	1	0	0	0	10
適格性審査による不受理	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3

図表 13 不受理事案とその事由（当四半期）

(不受理件数 3 件)

申立ての概要	不受理事由	業務規程
不十分な確認で払い戻された預金の返還要求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項(5)
説明不十分で購入させられた投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項(5)
説明不十分で契約させられた金銭消費貸借契約の繰上返済に係る違約金の減額要求	紛争の核心となる事実認定困難、経営方針	27条1項(5)、(6)

業務規程第27条（紛争解決手続を行わない場合）

あっせん委員会は、前条第1項の適格性の審査において、あっせんの申立ての内容が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合には、以後、紛争解決手続を行わない。

- (1) 取引の名義が当該顧客本人でない場合（ただし、相続等明らかに合理的な理由がある場合を除く。）
- (2) 訴訟が終了または民事調停が終了したものである場合
- (3) 過去にあっせん委員会によるあっせんを受け、その手続が終了したものである場合
- (4) 他の指定紛争解決機関や紛争の解決を実施する外部機関によるあっせん、仲裁等の手続が終了または手続中のものである場合
- (5) 当事者から提出された書面、資料、証拠書類等および事情聴取等によっては紛争の核心となる事実の確認をすることが著しく困難である場合
- (6) 加入銀行の経営方針や融資態度、あるいは銀行員等個人に係わる事項等、事柄の性質上、紛争解決手続の利用が適当でない認められる場合
- (7) 経済的損失が認められない場合
- (8) 申立てが申立書の記載内容全体からして失当であることが明らかである場合
- (9) 不当な目的で、またはみだりにあっせんの申立てをしたと認められる場合

図表 14 紛争解決手続が終結するまでの所要期間（当四半期）

所要期間	件数
1月未満	0
1月以上～3月未満	3
3月以上～6月未満	14
6月以上	19
計	36

※終結とは、和解契約を締結したとき、あっせん案（特別調停案）を受諾しなかったとき、申立ての取下げがあったとき、紛争解決手続の打ち切りがあったとき、適格性審査による不受理の通知を行ったとき等をいう。

図表 15 紛争解決手続の申立てからあっせん案・特別調停案提示までの所要期間（当四半期）

所要期間	件数
1月未満	0
1月以上～3月未満	0
3月以上～6月未満	11
6月以上	8
計	19

※図表 15 は、あっせん案・特別調停案が提示された案件の当該提示までに要した期間を示している。
 ※あっせん案・特別調停案の提示後に和解契約書締結の手続が行われる。

3. あっせんの申立事案の概要とその結果

○ 当四半期の主な事例

【証券業務】

不適切な対応で解約できなかった投資信託の元本割れ相当額の損失補てん要求
(概要)

Aさんは、B銀行で購入した本件商品に利益が生じている旨をB銀行担当者から連絡を受け、解約に係る相談をしたところ、B銀行担当者から解約は勧めない旨の回答があり、今後利益が大きくなるものと理解し保有していたが、その後、B銀行担当者から一切連絡がなかった。担当者も変更となり本件商品に損失が発生している旨の説明があったため、B銀行に対し損失の補てんを求める申立てを行った。

あっせん委員会は、B銀行に対し、Aさんが本件商品に係る今後の方針を相談した際のB銀行担当者の対応が十分であったかどうか疑問が残ることを指摘し、B銀行がAさんに解決金を支払うというあっせん案を提示し、和解契約の締結に至った。

【保険業務】

説明不十分で購入させられた外貨建て一時払終身保険の元本割れ相当額の損失補てん要求
(概要)

Aさんは、B銀行担当者から、一定期間保有していれば利益が得られる商品であるとの説明を受けて本件商品を購入したが、実際には元本割れが発生したことから、B銀行に対し解約時に生じる損失の補てんを求める申立てを行った。

あっせん委員会は、B銀行に対し、投資初心者であるAさんが本件商品を購入するに当たり、本件商品の説明にやや適切さが欠けていた部分があったことを指摘し、B銀行がAさんに解決金を支払うというあっせん案を提示し、和解契約の締結に至った。

全事案の概要とその結果は、別冊のとおりである。

チェックポイント

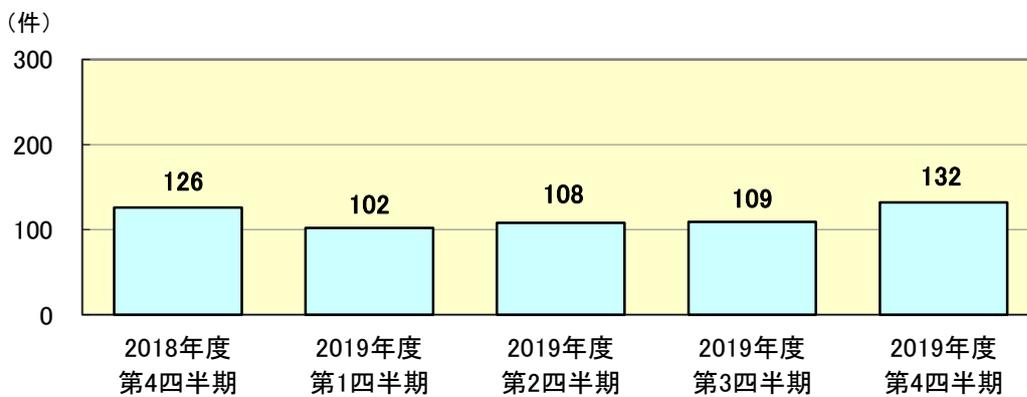
前期に引き続き、投資信託および保険に関する事案が多くを占めた。

Ⅲ. 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

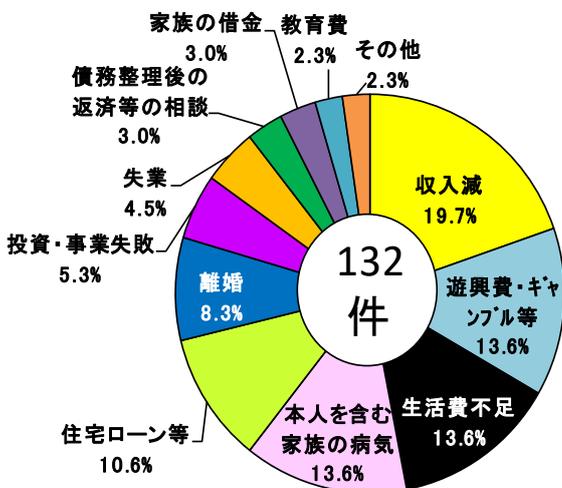
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施しているほか、中小企業向け融資に関する相談、カードローンに関する相談を受け付ける専用の窓口を設けている。

1. カウンセリングサービスの実施状況

図表 16 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 17 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結果（当四半期）



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	67	46.2%
法テラス(民事法律扶助)を紹介	24	16.6%
銀行へ取次ぎ	15	10.3%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	14	9.7%
弁護士会を紹介	7	4.8%
個人信用情報機関を紹介	4	2.8%
銀行を紹介	2	1.4%
住宅金融支援機構を紹介	2	1.4%
その他	10	6.9%
合計	145	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。

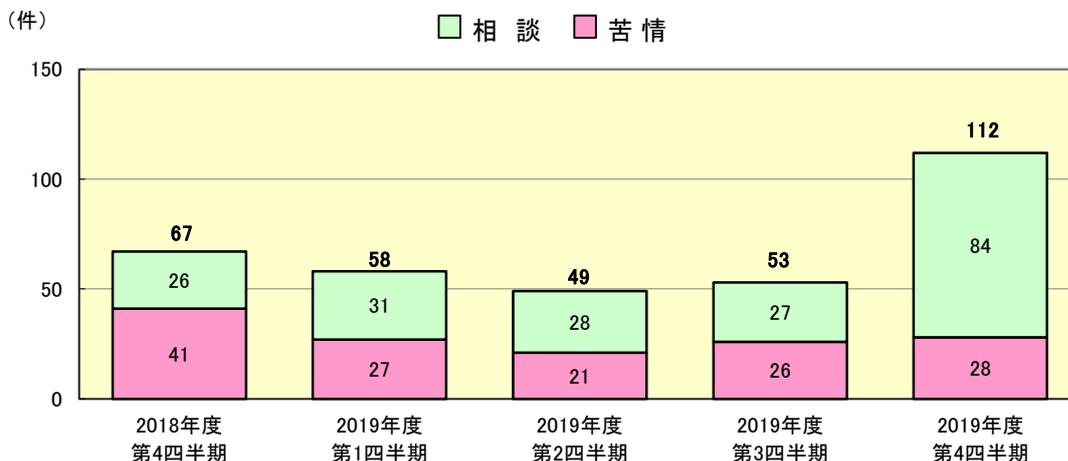
○ 当四半期の主なカウンセリング事例

<p>収入減</p>	<p>○ 新型コロナウイルスの影響で、教えているピアノ教室の生徒が来ない。収入がなくなり住宅ローンの返済が困難となった。何とかならないか。</p>
<p>生活費不足</p>	<p>○ 年金収入がない母親の面倒を見るため、自己都合で退職した。生活費が足りず、フリーローンを借りた。このまま再就職できなければ、住宅ローン等の返済が出来なくなるが、どうすればよいか。</p> <p>○ 生活費が不足し、カードローンを借りたが、返済が苦しくなり、クレジットカードのショッピングやキャッシング、消費者金融業者から借りた。全てリボ払いになっており、返済が困難を極めていますが、自己破産以外に方法はないか。</p>
<p>遊興費・ ギャンブル等</p>	<p>○ 息子が大学の友人にだまされて借金をした。返済ができなくなり、仕送りの家賃にまで手を出した。今後、借り入れができなくなるようにするにはどうすればよいか。</p> <p>○ 独身時代の借り入れがあることを妻に内緒で結婚した。さらに借り入れが増えて借金が膨らんだ。どうすればよいか。</p>
<p>本人を含む 家族の病気</p>	<p>○ 病気を機に収入が無くなり、借り入れをしたが、雪だるま式に増えてしまった。おまとめローンを利用できないか。</p> <p>○ 治療費として借りたカードローンがあるが、アルバイトで収入が少なく返済が苦しい。何か良い方法はないか。</p>
<p>住宅ローン等</p>	<p>○ 結婚式に牧師や聖歌隊を派遣する事業をしているが、新型コロナウイルスの影響で結婚式のキャンセルが相次ぎ、収入の見通しが立たない。1年間だけでも住宅ローンの返済を猶予してもらえないか。</p>

2. 中小企業向け融資に関する相談窓口の実施状況

相談等の主な内容を見ると、「新規融資」に関するものが41件、「返済条件の変更」が20件、「担保・保証・金利等」に関するものが14件、「銀行対応その他」に関するものが10件寄せられた。

図表 18 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）



○ 当四半期の主な相談事例

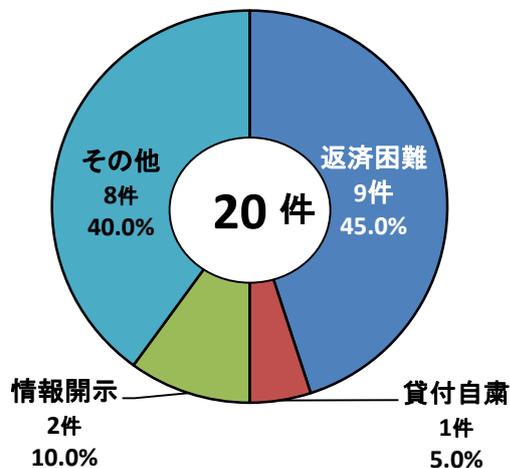
新規融資	○ 日本政策金融公庫から借入れをしたばかりであるが、新型コロナウイルスの影響で売り上げが大幅に減った。同公庫からさらに新型コロナウイルス対策特別融資を借入することはできるだろうか。
返済条件の変更	○ 昨年借入れをした運転資金が返済できず、借入期間の延長をしてもらっている。銀行から今後は分割返済をしてもらおうが、他行の返済金を減額するように言われている。他行との取引は関係ないのではないか。
担保・保証・金利等	○ 株式を担保に融資を受けている。今般の大暴落で銀行から何度も追加担保の差入要請を受けている。待ってもらうことはできないものか。
銀行対応その他	○ 1年毎に当座貸越契約を更新している。今般、貸越枠がいきなり半分に減らされた。このようなことはあるのか。
融資相談その他	○ 2行に融資をお願いしたが、どちらからも融資を受けられそうである。2行から借りた場合と、1行だけから借りた場合のメリット・デメリットを教えてほしい。

3. カードローン相談・苦情窓口の実施状況

当四半期に受け付けた相談等は20件であった。

図表 19 カードローン相談・苦情窓口 受付状況 (当四半期)

理由	件数	構成比
返済困難	9	45.0%
貸付自粛	1	5.0%
情報開示	2	10.0%
過払金請求	0	0.0%
その他	8	40.0%
合計	20	100.0%

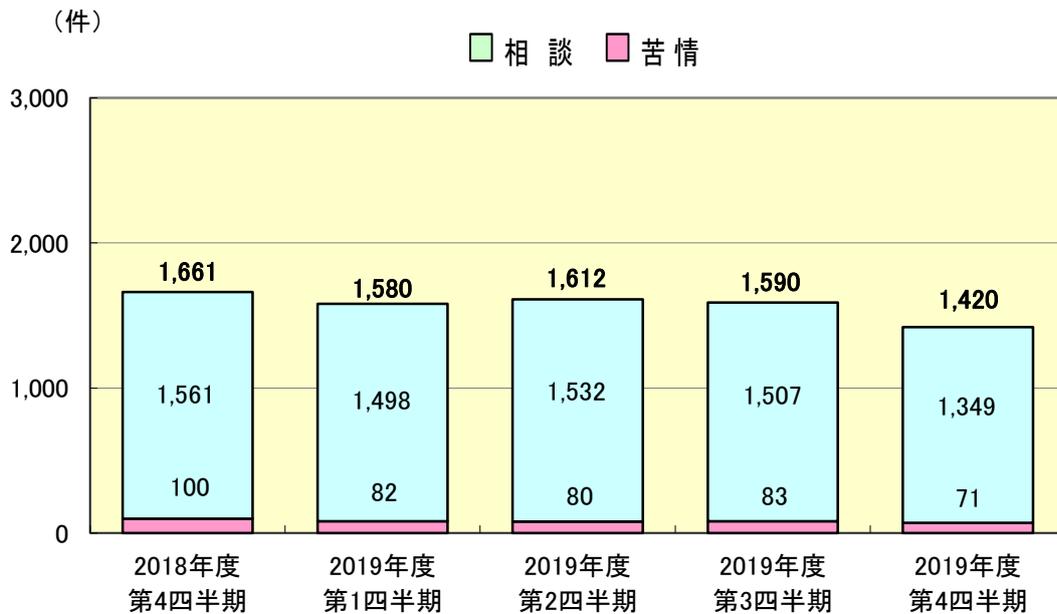


(注) カードローンについての主な事例は、p. 9 (苦情事例) およびp. 26 (カウンセリング事例) を参照。

IV. 各地銀行協会における相談・苦情の受付状況

各地の銀行協会が運営する「銀行とりひき相談所」は50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 20 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）



図表 21 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（当四半期）

(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	209	15.5% ▲ 20.8%	7	9.9% 133.3%	216	15.2% ▲ 19.1%
銀行協会	76	5.6% ▲ 16.5%	-	-	76	5.4% ▲ 16.5%
預金業務	398	29.5% ▲ 14.8%	22	31.0% ▲ 33.3%	420	29.6% ▲ 16.0%
貸出業務	180	13.3% ▲ 5.3%	20	28.2% 17.6%	200	14.1% ▲ 3.4%
内国為替業務	47	3.5% 11.9%	4	5.6% -	51	3.6% 21.4%
手形交換	56	4.2% ▲ 23.3%	0	0.0% -	56	3.9% ▲ 23.3%
外国為替業務	34	2.5% ▲ 17.1%	3	4.2% 0.0%	37	2.6% ▲ 15.9%
チャネル業務	31	2.3% 0.0%	8	11.3% ▲ 11.1%	39	2.7% ▲ 2.5%
証券業務(窓販)	23	1.7% 43.8%	1	1.4% ▲ 80.0%	24	1.7% 14.3%
保険業務(窓販)	5	0.4% ▲ 54.5%	4	5.6% 0.0%	9	0.6% ▲ 40.0%
デリバティブ業務	0	0.0% -	0	0.0% -	0	0.0% -
その他の銀行業務	47	3.5% ▲ 4.1%	0	0.0% ▲ 100.0%	47	3.3% ▲ 14.5%
その他	243	18.0% 4.7%	2	2.8% ▲ 33.3%	245	17.3% 4.3%
合計	1,349	100.0% ▲ 10.5%	71	100.0% ▲ 14.5%	1,420	100.0% ▲ 10.7%

※大阪銀行協会で行っているコンサルティングサービスは、業務分類「銀行協会」に含む。

V. その他

○「あっせん委員会運営懇談会」(第27回)の様様

当協会は、全国銀行協会相談室における苦情処理手続、およびあっせん委員会における紛争解決手続の公正・円滑な運営に関して、外部有識者から意見を聴取し、苦情処理手続および紛争解決手続の改善に役立てることを目的として、外部有識者等を構成員とするあっせん委員会運営懇談会(以下「懇談会」という。)を設置し、原則として年2回開催している。

懇談会は、紛争解決等業務について、検証・評価を実施し、必要に応じて提言・指摘等を行い、当協会は、提言・指摘等を踏まえ業務改善等を図っている。

2019年度の第2回目は、以下のとおり開催した。

1. 日時・場所

2020年2月6日(木) 午前10時01分～11時52分
朝日生命大手町ビル 25階 特別会議室

2. 出席者

(1) 外部有識者委員

山本 和彦 一橋大学大学院法学研究科 教授【座長】
沖野 眞己 東京大学大学院法学政治学研究科 教授
井上 聡 長島・大野・常松法律事務所 弁護士

(2) 委員

田中 豊 大江忠・田中豊法律事務所 弁護士(あっせん委員会委員長)
辻 松雄 一般社団法人全国銀行協会 理事

3. 議事内容

(1) 付議事項(あっせん委員の選任および再任)

新たにあっせん委員2名(消費者問題専門家委員2名)の選任、および2020年3月から5月にかけて2年の任期満了となるあっせん委員3名の再任について諮り、了承を得た。

(2) 報告事項

事務局から次の事項について報告した。主な意見は下掲のとおり。

- ① 全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況
- ② 相談員の研修実施状況
- ③ 紛争解決等業務に対する異議の受付状況
- ④ 利用者アンケートの実施状況
- ⑤ 「全銀協ADR研修会」の様様
- ⑥ 消費生活センター等との情報交換会の様様
- ⑦ 第20、21回金融ADR連絡協議会、第58回金融トラブル連絡調整協議会の様様

○ ODR化の検討について

- ・ オンラインでの苦情受付につき、申出人の本人確認やセキュリティの確保は重要な問題ではあるが、今後、銀行でも申出人に係るメールアドレスの登録が進むであろうこと、受け付けた後に電話での折り返し確認や二段階での認証手続の活用も考えられることから、コストも勘案しつつ前向きに検討し取り組んでもらいたい。
- ・ 裁判のIT化やODR化は時代の潮流であり、様々な機関においてオンライン化の検討が進められている。実現には種々の問題点はあると思うが、アンテナを高くして出遅れないように積極的に対応してもらいたい。

○ あっせん委員会の利用者アンケートについて

- ・ 中立・公正性はADRの命であり、あっせん委員会の利用者アンケート結果の推移については、今後も注視してほしい。
- ・ アンケートの回収率向上について、引続き努めてほしい。
- ・ あっせん委員会には申立人寄りに立って判断してほしいとの意見が寄せられているが、中立・公正性の観点からは難しいことは理解できる一方、消費者の後見的役割を果たす立場からADRを行っている機関もある。こうしたことを考えると、(全銀協が行うかは別論として)ADR機関によって特色や特性があることが周知されることが望ましい。

○ リスク性商品等に係る紛争事案について

- ・ リスク性商品等に係る紛争事案について、消費者の知識や経験上問題がないと思われる場合でも、銀行の説明内容や顧客の理解度等について当事者に事情聴取することにより和解や銀行の業務改善の糸口となることもあり得るため、幅広く受理していくべきと考える。

○ 業務内容が分かりにくい商品に係る手数料の説明について

- ・ 相続や遺言に関するニーズの高まりにより、それらに関連した商品が増えてきているが、事案によって銀行が行う業務は様々であり、手数料の根拠となるコストの内訳を予め顧客に説明することは難しい場合もあるため、契約時に具体的な手数料の金額自体または料率を明確に提示し、まずは利用者が負担するコストについて納得したうえで約定してもらうことが重要ではないか。
- ・ 遺言信託など銀行の業務内容・サービス内容が分かりにくい商品は、手数料水準や報酬について顧客の理解・納得が得られるように、銀行の具体的な業務やサービス内容がイメージできるような丁寧な説明が求められる旨、銀行にも周知すべき。

(3) あっせん委員会の運営状況に係る意見交換

事務局から次の事項について報告し、意見交換を行った。主な意見は下掲のとおり。

- ① 不調事案
- ② 高齢者および障がい者等への対応状況
- ③ あっせん委員会分科会における主な検討事項

○ あっせん委員会の役割

- ・ 事情聴取で判断能力に疑義があることが判明した申立人については、既に商品購入時に判断能力が低下しており、銀行の勧誘・販売過程に問題があった可能性も考えられる。後見人等が選任されない場合は、手続は打ち切らざるを得ないが、事情聴取において相手方銀行に注意喚起を行うこともADR機関に求められる役割であるとする。
- ・ あっせん委員会は、単に当該事案を解決するということが求められているのではなく、あっせん手続を通じて指摘された事項について、今後の業務改善の糧としてもらいたいと考えており、その旨ADR研修会等でも加入銀行に伝えている。今後も、加入銀行に理解してもらえるよう努めていきたい。

4. 外部有識者委員からの指摘事項

- ・ 外部有識者委員からの問題点の提示、指摘事項はなかった。

以 上

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	・本部・店舗の所在地・電話番号、銀行コード、店番号
	合併・統廃合	・銀行の合併、店舗の統廃合
	銀行経営・決算	・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
	その他	
銀行協会		・全銀協相談室、カウンセリングサービス、個人情報センター等に関する照会
預金業務	預金全般	・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)
	各種預金商品	・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)
	口座開設	・口座名義、本人確認、マネー・ローンダリングの趣旨等
	異動・諸届・移管	・名義、住所、印鑑等の変更、移管
	紛失・盗難	・通帳、証書、カード、印鑑の紛失・盗難
	口座解約・払戻し	・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
	相続	・手続、必要資料
	睡眠預金	・払戻手続
	預金保険制度	・限度額、対象商品、対象金融機関、ペイオフ
	その他	・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	・融資条件、借入手続
	消費者ローン	・カードローン、その他無担保ローン
	事業資金	・一般貸出、公庫・地方自治体の制度融資、代理貸付
	住宅ローン	・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	・アパートローン、不動産担保融資
	その他	・年金・恩給担保貸付、任意売却、競売
内国為替業務	振込・送金	・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
	その他	・手数料(振込、組戻し等)、振込依頼書
手形交換	手形・小切手	・振出、取立、裏書、支払、引受
	不渡	・不渡・取引停止処分、異議申立、依頼返却、処分済証明
	その他	・時効、遡求、電子記録債権
外国為替業務	海外送金	・仕組み、手続、取扱銀行
	外貨両替	・仕組み、手続、手数料、取扱銀行、レート
	外貨預金	・仕組み、通貨オプション付定期預金
	その他	・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	・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取引	・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
	カード	・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
	その他	・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	・国債、地方債等の窓口販売、保護預り
	投資信託	・投資信託
	その他	・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	・個人年金保険、終身保険、定期保険、養老保険
	損害保険	・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
	第三分野	・医療保険、がん保険、傷害保険
	その他	
デリバティブ業務	デリバティブ全般	
	金利・通貨スワップ	・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	・デリバティブ内包預金、円仕組預金
	その他	・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	・公共料金、税金等の支払い、収納(代行)企業との関係
	貸金庫等保管サービス	・貸金庫、セーフティケース、保護預り、夜間金庫
	代理事務	・株式の払込受入事務、国庫金・公金
	資産運用関係	・信託、金融債、その他の貯蓄商品(金関連商品等)
	通貨・両替	・現金・記念貨幣、損傷日本銀行券・両替(外貨両替を除く)
	その他	・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	・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・税金一般	・利子課税(分離課税、総合課税)、マル優・マル特制度
	金融犯罪関連	・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
	金融関連業法等	・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	・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	利用目的の特定
	利用目的による制限
	適正な取得
	利用目的の同意
	取得する情報項目
	申込書等の返却
	同意のない提供
	安全管理・委託先監督等
	漏えい・紛失等
	開示等
	利用目的の通知・明示等
	データ内容の正確性確保等
	外国にある第三者への提供制限
	匿名加工情報の取扱い
	その他(上記以外)