

全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況
(2021 年度第 1 四半期)

2021年 9 月

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2021年度第1四半期（2021年4月～6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	20
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	26
IV. 各地銀行協会における相談・苦情の受付状況	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

4,414 件 (前期比 218 件減 (▲4.7%)、前年同期比 346 件減 (▲7.3%)) (図表 1 参照)。

② 相談件数

3,437 件 (前期比 159 件減 (▲4.4%))。

業務分類別では、「預金業務」(729 件 (21.2%))、「銀行協会」(393 件 (11.4%))、「加入銀行」(359 件 (10.4%)) の順 (図表 2・3 参照)。

③ 苦情件数

977 件 (前期比 59 件減 (▲5.7%))。

業務分類別では、「預金業務」(333 件 (34.1%))、「貸出業務」(159 件 (16.3%))、「チャネル業務」(100 件 (10.2%)) の順 (図表 2・3 参照)。

④ 新型コロナウイルス感染症の影響に関する相談

新型コロナウイルス感染症の影響を受けた、住宅ローン等の返済に関するコンサルティングサービスへの相談や、事業資金の新規融資・返済条件の変更・制度融資等中小企業の資金繰りに関する相談、『「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」を新型コロナウイルス感染症に適用する場合の特則』に関する相談は減少したものの、引き続き寄せられた。

⑤ リスク性商品の苦情

「証券業務(窓販)」は前期に比して減少した(前期比▲30.2%)。また、「保険業務(窓販)」も前期に比して減少した(前期比▲21.4%)。

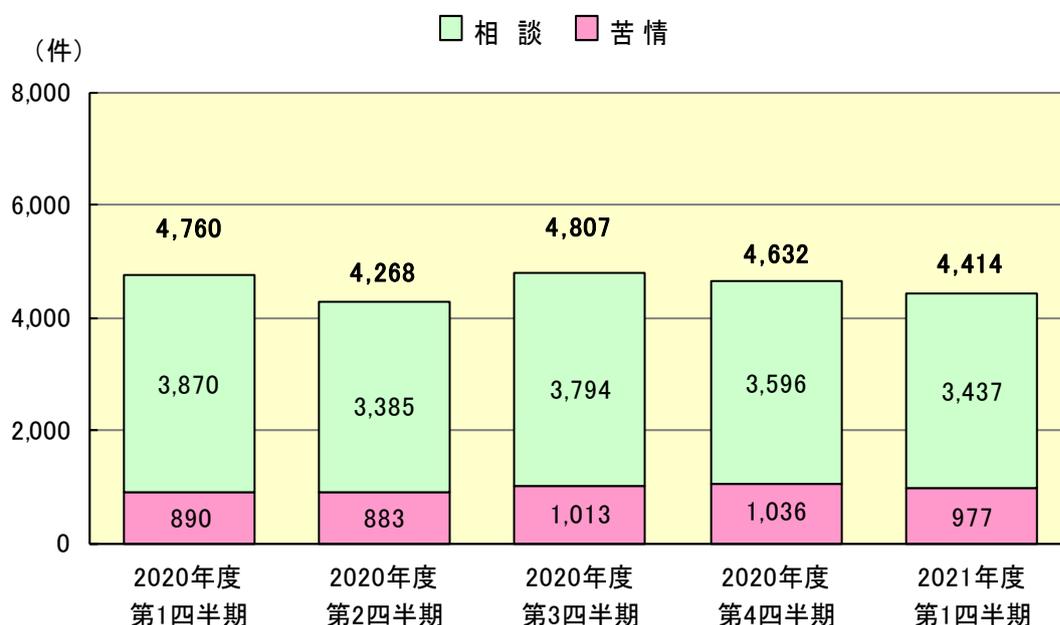
⑥ 取引目的等の確認書面に関する苦情・相談

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・収入等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の要否についての相談が、前期に比して増加した。

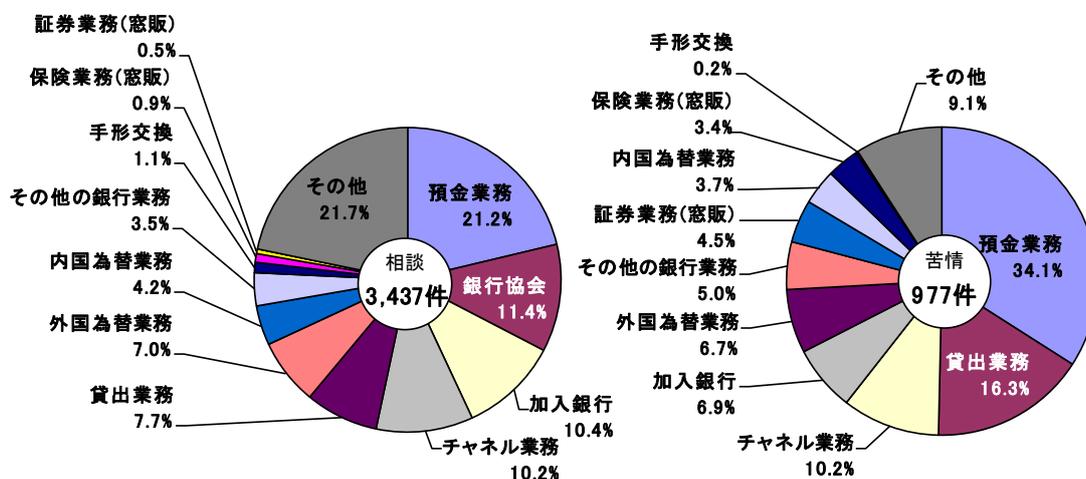
⑦ 米国財務省が発行した新型コロナウイルス対策の給付金小切手の取立に関する苦情・相談

米国財務省が発行した新型コロナウイルス対策の給付金小切手を取立できないことについての苦情や、取立方法の照会が多く寄せられた。

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) 業務別分類の内訳は資料1参照。

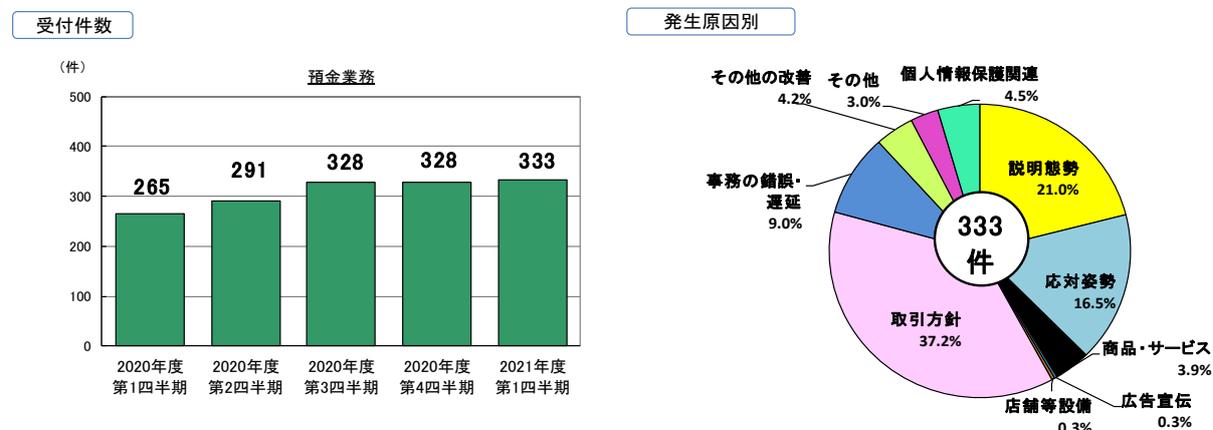
2. 苦情の受付状況

- 当四半期の苦情件数は、**977件(前期比▲5.7%)**。
- 業務分類別では、前期同様「預金業務」、「貸出業務」の割合が約5割を占めている。

(1) 業務分類別の受付状況

預金業務…333件(前期比+1.5%)

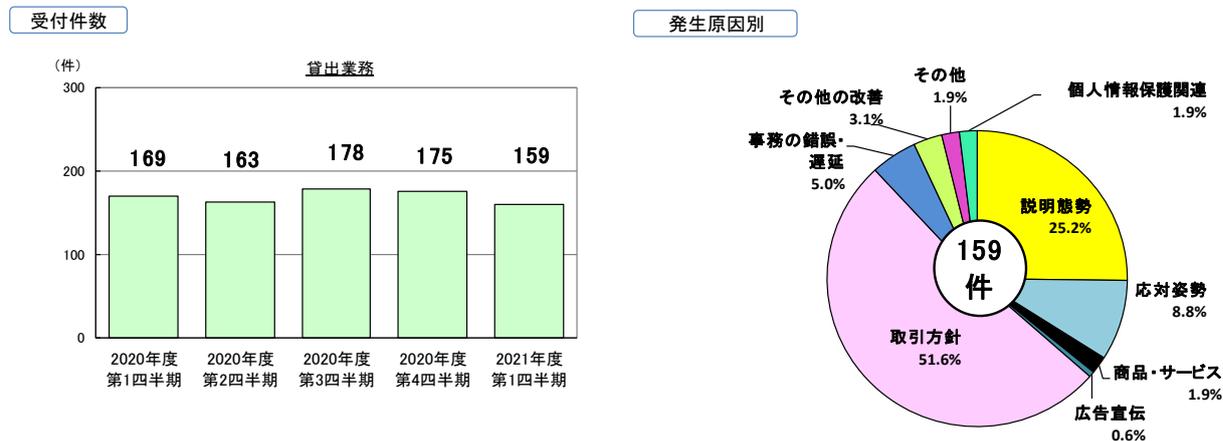
- 苦情件数は、前期に比して増加した。
- 業務分類別では、口座解約・払戻し、口座開設、相続に関する苦情が全体の約7割を占めた。
- 発生原因別では、取引方針に関するものが4割弱であった。



貸出業務…159件(前期比▲9.1%)

(注) 発生原因別の内訳は資料2参照。

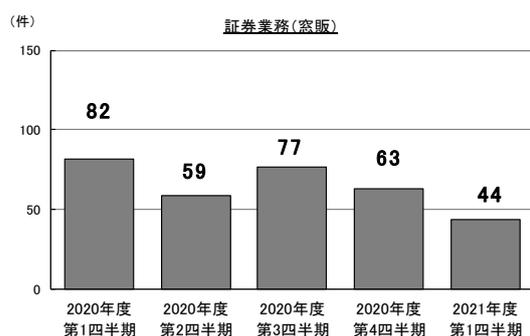
- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 業務分類別では、事業資金、住宅ローン、消費者ローンに関する苦情が全体の8割弱を占めた。
- 発生原因別では、取引方針に関するものが5割強であった。
- 事業資金については、新規融資の謝絶、管理・回収の扱い、融資条件に関する苦情等が寄せられた。住宅ローンについては、新規にローンを借りる際の説明不足、団体信用生命保険の説明不足・誤説明に関する苦情等が寄せられた。消費者ローンについては、返済方法、延滞の扱い、広告・勧誘方法に関する苦情等が寄せられた。



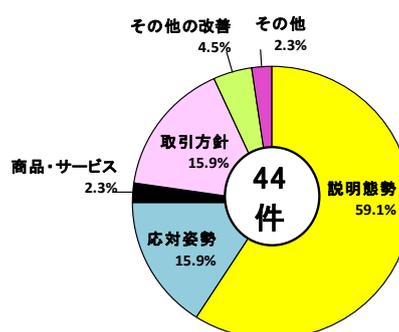
証券業務（窓販）…44件（前期比▲30.2%）

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 業務分類別では、投資信託に関する苦情が全体の7割強を占め、損失補てんに関する申出が多かった。
- 発生原因別では、説明態勢に関するものが約6割であった。
- 投資信託以外では、外債、ファンドラップや仕組債に関する苦情等が寄せられた。

受付件数



発生原因別



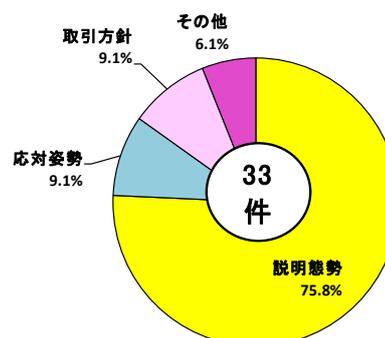
保険業務（窓販）…33件（前期比▲21.4%）

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 業務分類別では、生命保険契約に関する苦情が全体の8割強を占め、うち外貨建ての保険契約に関する苦情が約6割を占めた。
- 発生原因別では、為替リスクや元本割れリスクの説明が不十分というものが多かった。

受付件数



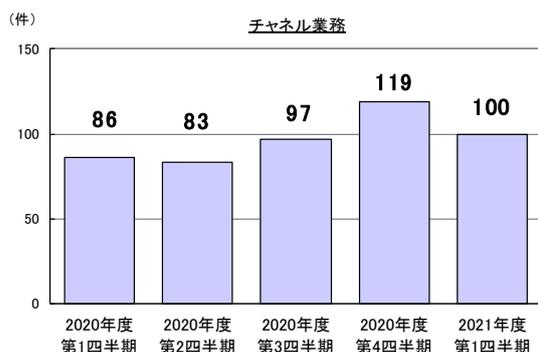
発生原因別



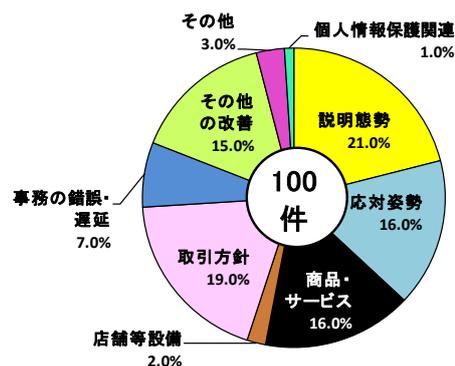
チャネル業務…100件(前期比▲16.0%)

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 業務分類別では、CD・ATM取引に関する苦情が全体の4割を占めた。そのほかインターネット・モバイルバンキングやクレジットカード・デビットカード等に関する苦情等が寄せられた。

受付件数



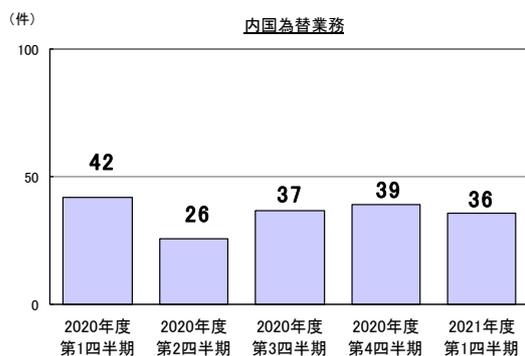
発生原因別



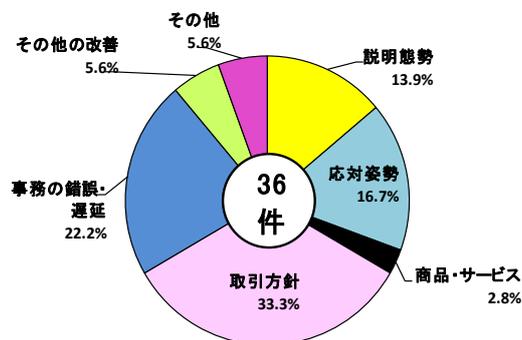
内国為替業務…36件(前期比▲7.7%)

- 苦情件数は、前期に比して減少した。
- 業務分類別では、振込・送金に関する苦情が全体の9割強を占め、誤振込の際の組戻手続きについての銀行の説明や対応に関する苦情が多く寄せられた。そのほか、窓口での手続きに要する時間や、入金確認ができないことに関する苦情等が寄せられた。

受付件数



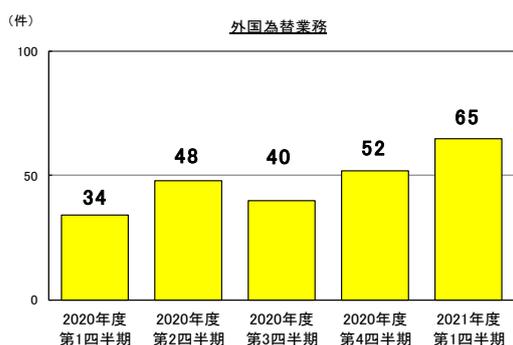
発生原因別



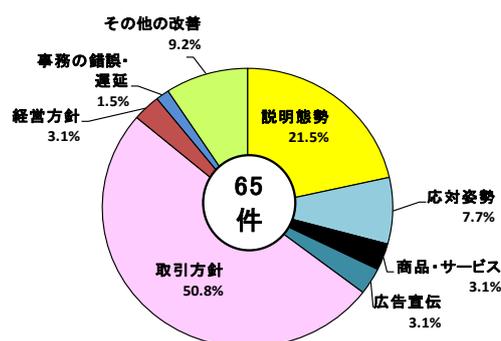
外国為替業務…65件（前期比+25.0%）

- 苦情件数は、前期に比して増加した。
- 業務分類別では、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が引き続き多く寄せられた。
- 発生原因別では、取引方針に関するものが約5割であった。

受付件数



発生原因別



デリバティブ業務…0件（前期比±0）

- 今期はデリバティブ業務の苦情は寄せられなかった。

その他の銀行業務…49件（前期比▲23.4%）

- 口座振替に関する苦情が4割弱を占め、次いで資産運用関係が2割弱、通貨・両替に関する苦情が1割強を占めた。
- 口座振替では、事務手続きに関する苦情、通貨・両替では、一定金額・数量以上の両替を依頼する際の手数料に関する苦情等が寄せられた。
- 資産運用関係では、金銭信託、遺言信託や教育資金贈与信託に関する苦情等が寄せられた。

加入銀行…67件（前期比▲2.9%）

- 銀行員の対応等に関する苦情が寄せられた。

その他…89件（前期比+8.5%）

- 金融関連業法等と金融犯罪関連の苦情が、その他全体の9割以上を占めた。
- 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の苦情が、前期に比して増加した。

(2) 当四半期の主な苦情事例 (■印：複数あった事例、○印：特徴的な事例)

預金業務

〔口座開設〕

- 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「総合的判断」の一言で済まされた。納得ができない。
- 居住地や勤務先から遠いことを理由に法人や個人の口座開設を謝絶された。
- 口座開設時に過大な本人確認資料を求められ、納得ができない。
 - － 海外に長く居住して日本に戻り、口座開設を申し込んだところ、ソーシャルセキュリティーナンバーを求められたが、過剰ではないか。

〔異動・諸届・移管〕

- 結婚したが、弁護士のため、旧姓のまま口座を利用したいと依頼しているが応じてもらえない。

〔口座解約・払戻し〕

- 身に覚えのない入出金があるので調査を依頼したが、銀行が調査に応じてくれない。
- 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、家族が払戻手続きをしようとしたが断られた。
 - － 新型コロナウイルスに感染した家族から、預金通帳や銀行届出印鑑等を託され、代わりに入院費を支払いたく払戻しを依頼したが、預金者の意思を確認できないと言われて謝絶され、納得ができない。
- 全銀協公表の「金融取引の代理等に関する考え方および銀行と地方公共団体・社会福祉関係機関等との連携強化に関する考え方について」の趣旨と違い、銀行は認知症である親の口座からの、家族による払戻しを謝絶する。
- 1か月前に、銀行から送信された在留カードの写しの提出を求めるメールを見落とし、手続きを看過してしまったため銀行口座が凍結された。同口座しか保有しておらず、生活に支障が生じている。直ちに凍結を解除しないのは、納得ができない。

預金業務

〔相続〕

- 相続が発生し、必要書類を揃えて銀行に提出したものの、なかなか手続きが進まない。
 - 一行政書士。事前に銀行へ記載内容等を確認のうえ、遺言者のために自筆証書遺言の作成を支援し、遺言者死亡後に預金の払戻しを依頼したところ、遺言執行人の記載がないため相続人全員同意を要すると言われ、不満である。

〔その他〕

- 母の口座に特別定額給付金が入金されたことを確認しようと通帳記帳したところ、長らく記帳していなかったため、合算記帳されてしまった。銀行に取引履歴の発行を依頼したが、口座名義人以外からの依頼には応じられないとして謝絶された。

貸出業務

〔消費者ローン〕

- 新型コロナウイルスの影響で収入が少なくなり、返済が出来なくなったので、弁護士に相談したところ、借入が一番多い銀行に自然災害ガイドラインのコロナ特則の申請をするよう案内された。申請をしたところ、銀行は同意できないが、返済条件の見直しには応じるとのことであった。どうして特則に同意しないのか理由が分からない。

〔事業資金〕

- 会社の代表者から退き、経営に関与できなくなったので、銀行に同社の借入の連帯保証人から外すようお願いしたが、銀行は応じない。

〔その他〕

- 民法改正を受け、主たる債務の履行状況に関する情報提供義務が新設されたにもかかわらず、債権者である銀行は債務者の同意を要するとして、保証人への債務者の返済状況の開示を謝絶された。

<p>証券業務</p>	<p>〔投資信託〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2019年に、投資信託の解約を依頼したが、銀行員からはまだ上がると言われ解約に応じてもらえず、この新型コロナウイルスの影響で基準価額が暴落してしまった。その後もなかなか解約に応じてくれず、2020年4月頃ようやく解約できたが、損失が生じてしまった。銀行に損失の補てんを求めているが、応じてくれない。 <p>〔その他〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行に証券会社を紹介され、銀行担当者立合いのもと、渋々、仕組債を購入したが、その際、損失は一定の金額内に限定されることを証券会社担当者に確認した。しかし、後日、損失は限定されず拡大する可能性があることがわかり、当該銀行担当者に当日の証券会社からの説明等を証言するよう求めたが断られた。
<p>保険業務</p>	<p>〔生命保険〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 国債購入のために銀行支店を往訪したところ、「もっといい投資商品がある。必ず儲かる。」と言われて契約したが、それが生命保険であることは分からなかった。後日、生命保険であること、現在解約すると損失が発生することが判明した。銀行に苦情を申し出たが、銀行は対応せず保険会社に丸投げしており、納得ができない。 <p>〔第三分野〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行からフリーケアプランの勧誘を受け、支店を往訪したにもかかわらず、銀行は関係ないので、保険会社に直接問い合わせるよう言われた。銀行が保険を勧誘している以上、関係がないとの言い方に納得ができない。
<p>チャネル業務</p>	<p>〔CD・ATM取引〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 自分が入力操作した金額より払戻された金額(または入金した金額)が不足していた。 ■ 高齢であることを理由にATMによる払戻しや振込みの限度額が一方的に引き下げられ、不便である。 ■ 磁気不良等によるキャッシュカードの再発行に要する手数料が高い。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 自宅近くのATMが複数台撤去され、1台のみになってしまい、長蛇の列となり密な状態になっている。

<p>チャネル業務</p>	<p>〔カード〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ デビットカードの引落について調査を依頼したが、銀行では確認できないなどと言われ、十分な対応を受けられない。 <p>〔インターネット・モバイルバンキング〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ インターネット・モバイルバンキングの手続方法を照会したいが、電話番号の記載場所がわかりづらい（または銀行への電話がつながりづらい）。 ○ 銀行のウェブサイトは広告記事ばかりでログイン画面が見つからない。銀行に問い合わせるために電話をかけても、メールやチャットを案内され、メールを送信してもチャットを利用するよう促され、不便である。 ○ 新型コロナウイルスの影響を受けて日本に帰国できないなか、銀行から住所変更を届け出ていないことを理由に、インターネットバンキングの利用を停止され、銀行口座に振り込まれる年金を送金できず生活に支障が生じている。
<p>内国為替業務</p>	<p>〔振込・送金〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 誤振込に伴い組戻手続きを依頼したところ、被仕向銀行からは「組戻不可」との回答しかなかったため、弁護士に依頼した。その直後に被仕向銀行から受取人の連絡先等の開示を受けた。弁護士に依頼する前に真摯に対応してほしい。 ○ 朝一番に振込手続きを行ったが、被仕向銀行の口座に着金していない。仕向銀行に問い合わせたいが、電話対応をしておらず、メールを送信してもなかなか返事がこない。
<p>外国為替業務</p>	<p>〔海外送金〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 銀行に受付を断られた。 ■ 海外から資金が着金しているにもかかわらず、入金処理がされない。 ■ マネー・ローンダリング/テロ資金供与防止の観点から取引目的に関する過大な証拠資料の提出依頼があり、不満だ。 ー海外在住の知人に貸した資金を海外送金により返済してもらった。受取銀行から資金の性格を聞かれ、返済金と説明したところ、証拠の提示を求められた。口約束で貸していたため借書のようなものはない。過剰な要求ではないか。

<p>外国為替業務</p>	<p>〔外貨預金〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 為替リスク等の商品内容の説明を十分に受けていない。 <p>〔その他〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 米国財務省が発行した新型コロナウイルス対策の給付金小切手の取立を受け付けてもらえず、取立できない。 ー米国財務省発行の新型コロナウイルス対策の給付金小切手は、マネー・ローンダリングとは関係ないのに、取立を行わない日本の銀行の方針はおかしい。
<p>その他の銀行業務</p>	<p>〔貸金庫等保管サービス〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行から店舗移転のため貸金庫の移転手続きを急に求められたが、新型コロナウイルス感染予防のためすぐには対応できないと回答したところ、期限までに来店しなければ内容証明郵便を送ると脅され、納得ができない。 <p>〔資産運用関係〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 推定相続人が1人しかおらず、遺言信託を契約する必要がないにもかかわらず、銀行から勧められて親が契約していた。この遺言信託契約は、無効とするべきである。
<p>加入銀行</p>	<p>〔その他〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、接客時の新型コロナウイルス感染リスク軽減策をさらに徹底してほしい。 ■ 新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う勤務体制等の影響を受け、銀行への電話がつながりづらい。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 銀行へ問い合わせるためにナビダイヤルに電話するも、30分後に折り返し連絡するとして、銀行のウェブサイトのメールフォームへの個人情報の入力を促されたが、一向に電話がかかってこない。直接問い合わせができる窓口を設けるべきである。 ○ 来宅した銀行員に通帳等を預けたが、タブレットに署名をさせるだけで預かり証が発行されないことに不安を感じる。

その他

〔金融関連業法等〕(取引目的・職業等に関する確認書面)

- 書類の提出に応じないだけで取引制限されるのは不満だ。
- 資産・収入等まで書かせるのは行き過ぎだ。

○ 取引時確認の書面が届いたが対象の口座はたまにしか使っていないので、銀行に提出しなければならないか支店窓口を確認したところ、「わからない」との回答だけで、回答権限がある部署の案内もなく納得ができない。

〔金融犯罪関連〕

- 不正払戻し・不正送金・デビットカードの不正利用の被害に遭ったが、補償の対象外とされた(または一部の金額しか補償されない)。
- フィッシング詐欺に遭いA銀行の預金残高がすべて引き出された。補償はされたものの、クレジットカードの決済代金が引き落とせず、信用情報機関に延滞が登録されてしまった。銀行のシステムの脆弱性が招いたことにもかかわらず、慰謝料等の支払いが謝絶され納得ができない。
- デビットカードが不正利用され、銀行からは残高不足で引落しができないため支払いを求められている。銀行に不正利用の調査を依頼しても応じてくれず納得ができない。
- 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。

3. 相談の受付状況

- 当四半期の相談件数は、**3,437件**（前期比▲4.4%）であった。
- 業務分類別では、「預金業務」、「銀行協会」、「加入銀行」、「チャネル業務」、「貸出業務」の順となった。
- 「預金業務」では、口座解約・払戻しに関する相談は2割強であり、相続、口座開設に関する相談は、それぞれ2割弱を占めた。
- 「貸出業務」のうち、融資判断基準や銀行との契約内容の照会を含む住宅ローンに関する相談およびカードローンを含む消費者ローン、事業資金の新規借入の手続きや返済に関する相談で8割強を占め、そのうち前者の住宅ローンに関する相談が4割弱を占めた。また、新型コロナウイルス感染症の影響を受けた消費者ローンの返済等に関する相談や『「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」を新型コロナウイルス感染症に適用する場合の特則』に関する相談は、前期に比して減少したものの、引き続き相談が寄せられた。
- 「チャネル業務」では、「インターネット・モバイルバンキング」や「CD・ATM取引」にかかる操作方法の照会、クレジットカード・デビットカード等の「カード」に関する相談が引き続き寄せられた。
- 「銀行協会」では、特定のマッチングアプリを利用した顧客の情報が漏洩したとの報道を受け、その漏えいした本人確認資料の悪用防止のための信用情報機関への登録手続きに関する相談が増加した。
- 「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増加した。
- 「外国為替業務」では、米国財務省が発行した新型コロナウイルス対策の給付金小切手の取立方法や海外送金における手続き・必要書類に関する相談が多く寄せられた。

○当四半期の主な相談事例(■印:複数あった事例、○印:特徴的な事例)

預金業務

〔口座開設〕

- 口座開設に必要な書類を教えてほしい。
- 凍結口座名義人リストに掲載されたことがあるが、銀行は新たな口座の開設に応じてくれるか。
- A銀行の口座開設時、本人確認書類を写真に撮り、メールでの送信を求められている。本人確認書類が漏えいし不正利用されたなどということを知ることが、このような方法は一般的なのか。

〔異動・諸届・移管〕

- 認知症の母が印鑑をなくしてしまった。家族が代理人として手続きできるか。

〔口座解約・払戻し〕

- 全銀協から「金融取引の代理等に関する考え方」が公表されたが、認知症である両親の口座からの払戻しを依頼することができるか。
一高齢の父親の施設入居費用を本人名義の口座から支払いたいと考えている。認知症の親に代わって、家族が銀行の預金口座から費用を家族が払い戻せる制度に関する記事を読んだので、詳しく聞きたい。
- 預金者が入院中で銀行に出向けない。入院費用の支払いなど、どうすればよいか。
- 父が元気なうちに代理人指名手続きを行いたい。この手続きにより父の死亡後も預金口座を解約できるのか。

〔相続〕

- 相続に必要な書類や手続きを教えてほしい。
一銀行で相続手続きを行う際、戸籍謄本や印鑑証明書等の原本は、銀行でコピーした後、すみやかに返却してくれるか。手続きを要する金融機関が複数あるため、何枚も用意したくない。
- 相続預金がどこの銀行にあるか調べる方法はあるか。

<p>貸出業務</p>	<p>〔消費者ローン〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 自然災害ガイドラインのコロナ特則では、2020年2月1日以前の既往債務と同年2月2日以降10月30日までに借りた債務が対象になっている。対象となる債務について、貯蓄を取り崩して全額返済したが、貯蓄がなくなり、11月以降に新規に融資を受けた。現在、その返済に困っている。2020年11月以降に新型コロナウイルスの影響を受けて借入を行った場合は、特則の適用を受けることはできないか。 ○ 新型コロナウイルスの影響で収入が減り、数行から借入れているカードローンの返済が困難である。金融庁のウェブサイトにも自然災害ガイドラインのコロナ特則による債務整理についての記載があったが、一番債務の多い金融機関のほか、他の金融機関にも特則の利用を申し出る必要はあるのか。 <p>〔事業資金〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 会社の代表者を解任されたが、新しい代表者は法人債務の連帯保証契約を拒絶している。こういう状況であるが、銀行は私の連帯保証契約の解除依頼を受け入れてくれるか。 <p>〔アパートローン〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ アパートローンの場合、銀行によって団体信用生命保険を案内するところとしないところがある。そのようなものか。
<p>証券業務</p>	<p>〔投資信託〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 施設に入居している高齢で足の不自由な親族が、銀行で購入した投資信託を解約したいと言っている。親族自身が銀行支店に往訪することは困難である。どうすればよいか。
<p>内国為替業務</p>	<p>〔振込・送金〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 振込先を間違え、組戻しを依頼したい。仕向銀行の問い合わせ先が見つからず相談できない。どうすればよいか。 ○ 私の口座に数千円の誤振込があったが、組戻しの依頼がない。被仕向銀行からは組戻しの依頼があれば対応すると言われたが、銀行から依頼人へ連絡を取ることは行わないものか。

<p>外国為替業務</p>	<p>〔海外送金〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 海外に住む友人から生活援助を求められ、銀行に海外送金を依頼したが、友人への送金程度では受け付けられないと言われた。どうしたらよいか。 <p>〔その他〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 新型コロナウイルスへの経済支援として発行された米国財務省小切手の取立について銀行に相談したところ、受給権を確認するよう言われた。どこに確認すればよいか。受給権がないと、その小切手は米国財務省に返送しないといけないのか。郵送料を負担してまで返送する必要があるのか。
<p>チャネル業務</p>	<p>〔カード〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 私の口座から身に覚えのないデビットカードの利用料が払い出されたため、銀行に照会したいが、連絡先が見つからない。 <p>〔インターネット・モバイルバンキング〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 取引銀行名、口座番号を記録し、またインターネットバンキングを利用していた私のPCがウイルスに感染した。これにより預金を不正送金等されることはないか。どのような対策を要するか。
<p>その他の銀行業務</p>	<p>〔資産運用関係〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ A銀行で教育資金贈与信託を契約しているが、支店の統廃合に伴い、取引支店が遠くなった。このため近隣の他の銀行に移行したい旨を伝えたところ、一旦解約する必要があると言われたが、そのようなものか。
<p>加入銀行</p>	<p>〔銀行経営・決算〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 7月のオリンピック開催時期前後で銀行の休業日を知りたい。

<p>銀行協会</p>	<p>〔個人信用情報センター〕</p> <ul style="list-style-type: none">○ マッチングアプリの情報漏洩事件に巻き込まれ、私の本人確認資料が漏洩している可能性が高いので、個人信用情報センターへの本人申告を登録したい。 ○ 運送会社を騙るメールを受け取り、偽サイトに誘導され、運転免許証の画像を送ってしまった。口座の不正開設等の恐れがあり心配である。どうしたらよいか。
<p>その他</p>	<p>〔金融関連業法等〕 (取引目的・職業等に関する確認書面について)</p> <ul style="list-style-type: none">■ 回答書面を提出する義務はあるのか。■ 具体的な記入方法を教えてほしい。■ 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)。■ この照会の趣旨を教えてほしい。 <ul style="list-style-type: none">○ 口座を保有していないA銀行から、取引情報確認書が届いた。どうすればよいか。 ○ 銀行からの取引情報確認書で本人確認資料の裏面の写しも求められているが、健康保険証の裏面は臓器提供に関する意思確認の欄もあるため、取扱いに苦慮し、銀行に問い合わせたくても電話が繋がらない。どうすればよいか。 ○ 銀行からマイナンバーの登録を依頼する旨のメールが届いたが、預金口座とマイナンバーとの紐づけは法律で決まったのか。詐欺メールが多いので確認したい。 <p>〔金融犯罪関連〕</p> <ul style="list-style-type: none">■ 振り込め詐欺に遭った。■ 銀行を騙り不審なサイトへ誘導するショートメッセージを受けた。■ 銀行協会職員を騙る者からキャッシュカードを詐取された。 <ul style="list-style-type: none">○ 銀行協会からクレジットカードの不正利用があったとの電話があり、色々聞かれキャッシュカードの暗証番号を伝えたかもしれない。その後、警察を名乗る者が来宅し、その指示で封筒にキャッシュカード等を入れて封をした。しかし、封筒にはトランプが入っていた。どうすればよいか。

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					
	構成比	前期増減	前期比	構成比	前期増減	前期比	構成比	前期増減	前期比			
預金業務	729	21.2%	9	1.3%	333	34.1%	5	1.5%	1,062	24.1%	14	1.3%
貸出業務	264	7.7%	▲101	▲27.7%	159	16.3%	▲16	▲9.1%	423	9.6%	▲117	▲21.7%
内国為替業務	146	4.2%	▲11	▲7.0%	36	3.7%	▲3	▲7.7%	182	4.1%	▲14	▲7.1%
手形交換	38	1.1%	▲7	▲15.6%	2	0.2%	▲1	▲33.3%	40	0.9%	▲8	▲16.7%
外国為替業務	241	7.0%	162	205.1%	65	6.7%	13	25.0%	306	6.9%	175	133.6%
チャネル業務	352	10.2%	3	0.9%	100	10.2%	▲19	▲16.0%	452	10.2%	▲16	▲3.4%
証券業務(窓販)	18	0.5%	0	0.0%	44	4.5%	▲19	▲30.2%	62	1.4%	▲19	▲23.5%
保険業務(窓販)	30	0.9%	▲21	▲41.2%	33	3.4%	▲9	▲21.4%	63	1.4%	▲30	▲32.3%
デリバティブ業務	0	0.0%	0	-	0	0.0%	0	-	0	0.0%	0	-
その他の銀行業務	120	3.5%	17	16.5%	49	5.0%	▲15	▲23.4%	169	3.8%	2	1.2%
加入銀行	359	10.4%	▲90	▲20.0%	67	6.9%	▲2	▲2.9%	426	9.7%	▲92	▲17.8%
銀行協会	393	11.4%	7	1.8%	-	-	-	-	393	8.9%	7	1.8%
その他	747	21.7%	▲127	▲14.5%	89	9.1%	7	8.5%	836	18.9%	▲120	▲12.6%
加入銀行以外の金融機関	165	4.8%	▲74	▲31.0%	-	-	-	-	165	3.7%	▲74	▲31.0%
金融犯罪関連	221	6.4%	▲53	▲19.3%	42	4.3%	2	5.0%	263	6.0%	▲51	▲16.2%
合計	3,437	100.0%	▲159	▲4.4%	977	100.0%	▲59	▲5.7%	4,414	100.0%	▲218	▲4.7%

(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)

	2020年度 第1 四半期	2020年度 第2 四半期	2020年度 第3 四半期	2020年度 第4 四半期	2021年度 第1 四半期
苦情受付件数	890	883	1,013	1,036	977
苦情処理手続受付件数	201	191	178	211	183

(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)

	2020年度 第1四半期	2020年度 第2四半期	2020年度 第3四半期	2020年度 第4四半期	2021年度 第1四半期
当四半期中終結件数	223	198	208	189	205
解決	158	133	138	132	143
紛争解決手続を案内	54	47	48	39	49
(うち実際に紛争解決手続 に移行したもの)(注)	40	30	39	25	36
銀行が対応をし尽くし、これ以上対 応はできない	7	13	16	14	7
取下げ	3	3	5	1	2
申出人と連絡取れず	1	2	1	3	4
苦情処理手続に不応諾	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	110
1月以上～3月未満	59
3月以上～6月未満	31
6月以上	5
計	205

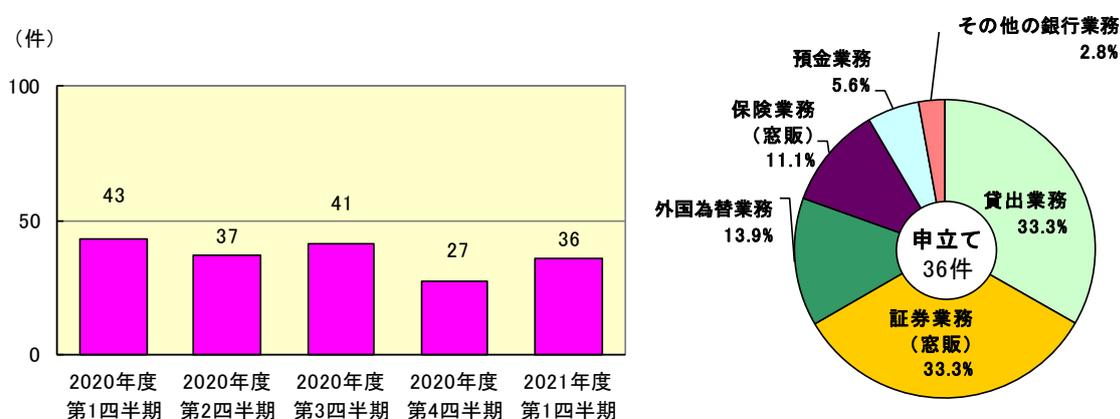
(注)図表6は、苦情申出の受付から、図表5の終結事由に該当するものとして相手方銀行から苦情対応終了の報告を受けるまでの所要期間を示している。

Ⅱ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

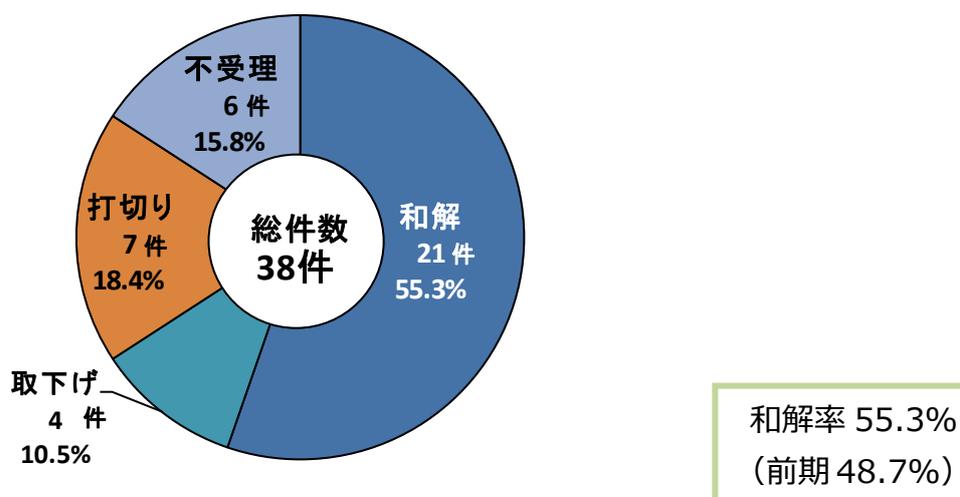
1. 概況

- ・新規申立件数は **36件** (前期比+9件)。貸出業務と証券業務にかかる申立ての割合がそれぞれ3割強を占めている。
- ・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55.3%。

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36件(前期比+33.3%)。
- 貸出業務と証券業務にかかる申立ての割合がそれぞれ3割強を占めている。

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	前期増減	前期比	
預金業務		2	5.6%	▲ 1	▲ 33.3%
貸出業務		12	33.3%	10	500.0%
内国為替業務		0	0.0%	0	-
手形交換		0	0.0%	0	-
外国為替業務		5	13.9%	1	25.0%
外貨預金等		2	5.6%	0	0.0%
チャネル業務		0	0.0%	0	-
証券業務(窓販)		12	33.3%	3	33.3%
投資信託		9	25.0%	3	50.0%
保険業務(窓販)		4	11.1%	▲ 3	▲ 42.9%
デリバティブ業務		0	0.0%	0	-
為替デリバティブ		0	0.0%	0	-
その他の銀行業務		1	2.8%	0	0.0%
加入銀行		0	0.0%	0	-
その他		0	0.0%	▲ 1	▲ 100.0%
合 計		36	100.0%	9	33.3%

(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	1	0	0	0	1	0	2
貸出業務	10	9	0	1	0	0	2	12
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	4	1	2	1	0	0	1	5
外貨預金等	2	1	0	1	0	0	0	2
チャネル業務	0	0	0	0	0	0	0	0
証券業務(窓販)	12	3	2	5	2	0	0	12
投資信託	9	2	1	4	2	0	0	9
保険業務(窓販)	4	0	0	1	2	1	0	4
デリバティブ業務	0	0	0	0	0	0	0	0
為替デリバティブ	0	0	0	0	0	0	0	0
その他の銀行業務	1	0	1	0	0	0	0	1
加入銀行	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0
合 計	33	14	5	8	4	2	3	36
構成比	91.7	38.9	13.9	22.2	11.1	5.6	8.3	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)

	2020年度 第1 四半期	2020年度 第2 四半期	2020年度 第3 四半期	2020年度 第4 四半期	2021年度 第1 四半期	(参考) 2020年度
当四半期中終結件数	26	40	55	39	38	160
あっせん案の提示後、和解	13	21	28	19	21	81
特別調停案の提示後、和解	0	0	1	0	0	1
あっせん案不受諾	2	0	4	0	0	6
特別調停案不受諾	0	0	0	0	0	0
申立人の申立て取下げ	3	1	2	7	4	13
紛争解決手続の打ち切り	2	14	11	11	7	38
適格性審査による不受理	6	4	9	2	6	21

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	3	5	0	0	0	0	21	9	0	0	0	0	38
あっせん案の提示後、和解	0	2	0	0	0	0	14	5	0	0	0	0	21
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	0	2	2	0	0	0	0	4
紛争解決手続の打ち切り	1	0	0	0	0	0	4	2	0	0	0	0	7
適格性審査による不受理	2	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6

図表 13 不受理事案とその事由（当四半期）

(不受理件数 6 件)

申立ての概要	不受理事由	業務規程
解約した憶えのない定期預金の払戻請求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項(5)
相続により取得した資金に係る預金の払戻請求	紛争の核心となる事実認定困難	27条1項(5)
経営者保証ガイドラインにもとづく弁済計画案への同意要求	経営方針	27条1項(6)
不十分な説明により負担させられた投資信託に係る損害賠償請求	紛争の核心となる事実認定困難 経済的損失なし	27条1項(5)、(7)
経営者保証ガイドラインにもとづく連帯保証解除要求	経営方針	27条1項(6)
経営者保証ガイドラインにもとづく連帯保証解除要求	経営方針	27条1項(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等、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	6
3月以上～6月未満	11
6月以上	21
計	38

※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などをいう。

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	8
6月以上	13
計	21

※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】

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

(概要)

Aさんは、B銀行担当者から、本件商品は基準価額が下落しても一定率の下落にとどまるものとして設計されており、安定的な商品であると勧誘されて購入したが、基準価額が一定の水準に達した場合に繰上償還される商品であることの説明を受けていなかったとして、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、本件商品の特色である繰上償還の仕組みについてAさんが理解できるほどの十分な説明が行われていなかった可能性があることを指摘し、B銀行がAさんの損失の一部を負担するというあっせん案を提示して、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個人年金保険の元本割れ相当額の損失補てん要求

(概要)

Aさんが本件商品を購入した際、B銀行担当者から、Aさんが希望していない通貨建ての商品の方が儲かると説明を受け、本件商品の内容については理解できる程の説明を受けておらず、またB銀行担当者からは高齢であるにもかかわらず家族の同席を求められなかったとして、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さんに複数の商品を案内し、その当日に契約に至ったことから、Aさんの本件商品の理解度の把握が十分ではなかった可能性があり、加えて、B銀行の高齢者販売ルールに照らして、熟慮期間を設けるなど、より慎重な対応が望まれた旨を指摘し、B銀行がAさんの損失の一部を負担するというあっせん案を提示して、和解契約の締結に至った。

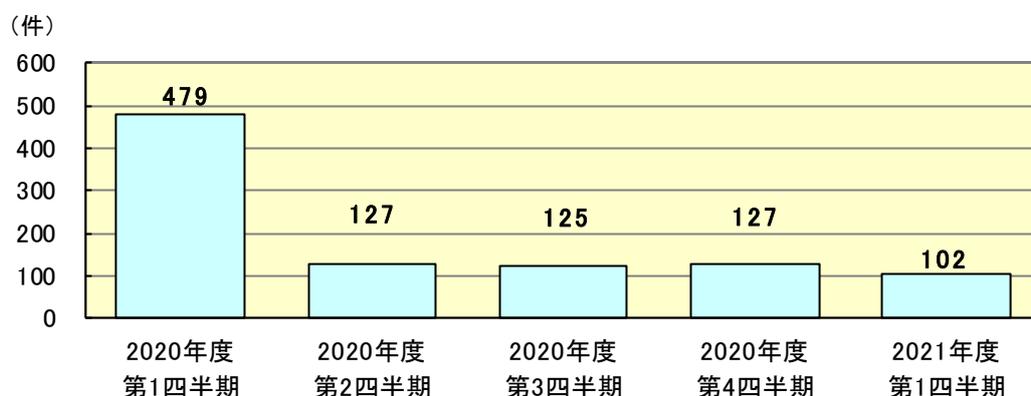
全事案の概要とその結果は、別冊のとおりである。

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

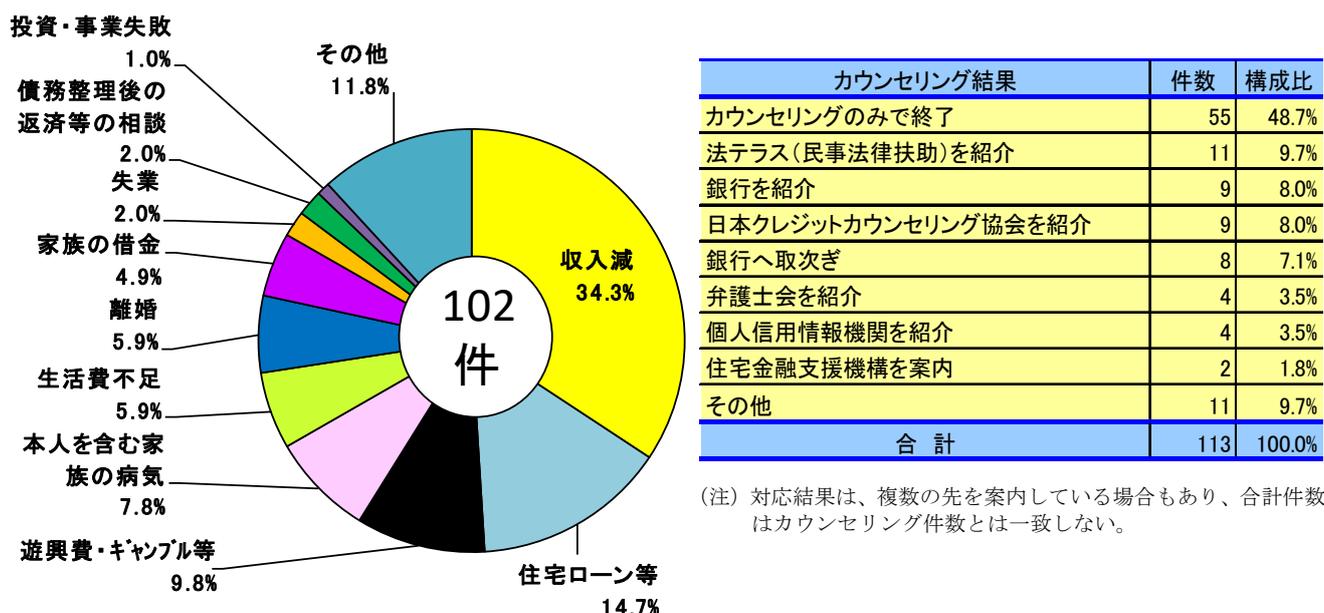
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施しているほか、中小企業向け融資に関する相談、カードローンに関する相談を受け付ける専用の窓口を設けている。

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)



(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。

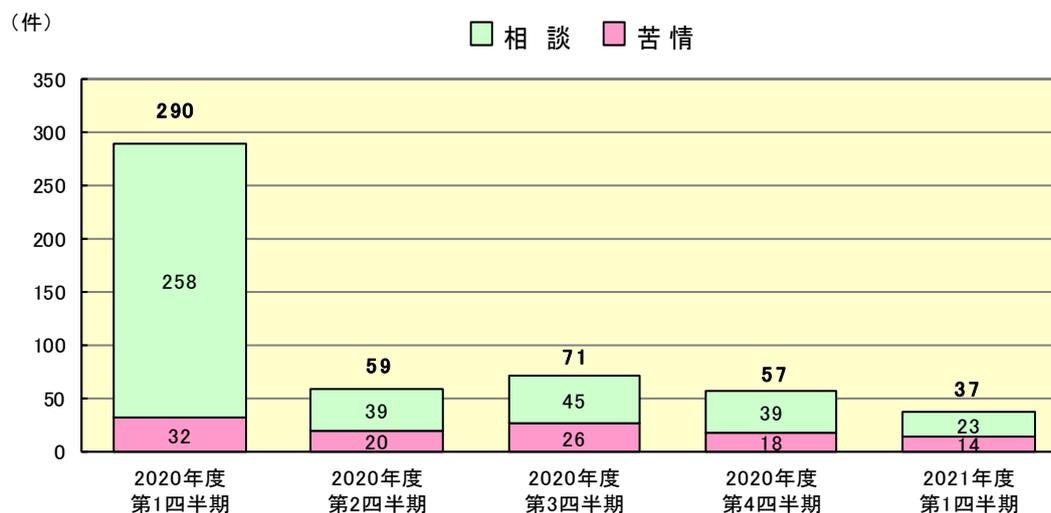
○ 当四半期の主なカウンセリング事例

<p>収入減</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 数年前から銀行のカードローンを利用しているが、新型コロナウイルスの影響で収入が減ってしまい、返済が困難になっている。銀行に金利の引下げを相談したが、難しいと謝絶された(⇒自然災害ガイドラインのコロナ特則を案内)。 ○ 長距離トラックの運転手から事務職に異動となり、収入が減った。妻も新型コロナウイルスの影響でパート収入が減ってしまったので、カードローンと自動車ローンをまとめることは出来ないか。 ○ 新型コロナウイルスの影響で給料が10万円ほど少なくなった。自然災害ガイドラインのコロナ特則を利用したいが、車がないと仕事にも行けないので、車は保持したうえで申請することはできるか。
<p>住宅ローン等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 新型コロナウイルスの影響で収入が減り、銀行の住宅ローンの返済を半年間猶予してもらった。猶予期間が終了してしまい、猶予前よりも高い金額の返済を再開したがやはり返済が厳しい。再度、返済猶予を依頼できないものか。 ○ 新型コロナウイルスの影響を受けて昨年からは住宅ローンは利息のみの返済にしているが、今年12月にその期間が終了する。未だ新型コロナウイルス感染症が終息せず、収入も戻っていない状況で、住宅ローンの返済が約定返済に戻ると返済できなくなる。あと1年すれば完済できるローンがあるので、住宅ローンはもう1年利息のみの返済を継続したい。
<p>遊興費・ギャンブル等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 独身時代に交際費等のために借りたローンのほか、さらに住宅ローンの返済も加わり、いまだに債務が減らない。金利が低い金融機関で借換えたい。
<p>本人を含む家族の病気</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 病気を患い家賃や生活費のために借りたローン等の返済に追われている。信用情報機関に延滞情報等を登録されずに返済負担を減らす方法はないか。 ○ 両親の介護のために早期退職したため、住宅ローンの返済を継続できないことから、マンションを売却することとした。売却までの間、返済を軽減してもらいたい。

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(苦情を含む)の主な内容を見ると、「担保・保証・金利等」に関するものが9件、「新規融資」に関するものが7件、「融資相談その他」および「融資謝絶」に関するものがそれぞれ4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等の事例

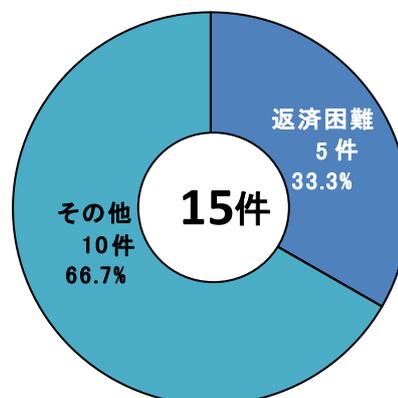
担保・保証	○ 銀行からの融資に対して根保証契約を締結している。別途、無保証で新型コロナウイルス感染症対策資金の融資を受けたが、当初の銀行からの融資を全額返済すれば根保証契約は解除してもらえるか。
新規融資	○ 昨年までは連続赤字であったが、今期は黒字の見通しであるため、長年の付き合いがあるメイン銀行に長期融資を打診したところ、銀行は短期なら検討すると言い難色を示している。どのように交渉したらよいか。
融資相談 その他	○ 業績悪化により、プロパー融資を受けている銀行からリスクをしてもらっていたが、今般、期限の利益喪失通知を受けた。他に信用保証協会付き融資もあるが、すでに代位弁済となっている。担保等はなく、当該行からは、差押等もあり得ると脅かされている。私としては、債権をサービサーに売ってくれないかとも考えているが、銀行はどのタイミングでサービサーに売却するのか。
融資謝絶	○ 新型コロナウイルスの影響を受けてセーフティネット4号の認定を受け銀行に融資を申し込み、審査結果を待っていた。その間、銀行から「セーフティネットだから通りますよ」と期待をもたせておきながら、保証協会の審査も経ず、銀行の判断として融資が謝絶された。納得ができない。

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15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	5	33.3%
貸付自粛	0	0.0%
情報開示	0	0.0%
過払金請求	0	0.0%
その他	10	66.7%
合計	15	100.0%

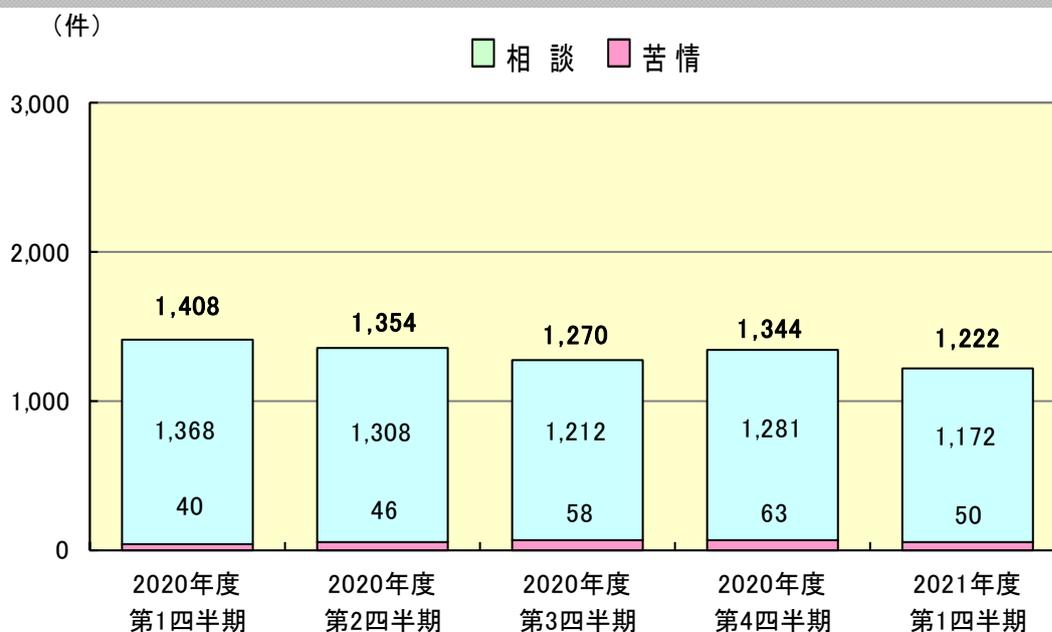


(注) カードローンについての主な事例は、p. 15 (相談事例) およびp. 27 (カウンセリング事例) を参照。

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）

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	167	14.2% ▲ 11.2%	4	8.0% 300.0%	171	14.0% ▲ 9.5%
銀行協会	52	4.4% ▲ 32.5%	-	-	52	4.3% ▲ 32.5%
預金業務	337	28.8% ▲ 19.0%	19	38.0% ▲ 29.6%	356	29.1% ▲ 19.6%
貸出業務	145	12.4% ▲ 15.2%	7	14.0% ▲ 58.8%	152	12.4% ▲ 19.1%
内国為替業務	33	2.8% 13.8%	2	4.0% 0.0%	35	2.9% 12.9%
手形交換	27	2.3% ▲ 18.2%	0	0.0% ▲ 100.0%	27	2.2% ▲ 20.6%
外国為替業務	117	10.0% 234.3%	0	0.0% ▲ 100.0%	117	9.6% 200.0%
チャンネル業務	27	2.3% ▲ 3.6%	3	6.0% ▲ 40.0%	30	2.5% ▲ 9.1%
証券業務(窓販)	19	1.6% ▲ 17.4%	4	8.0% 100.0%	23	1.9% ▲ 8.0%
保険業務(窓販)	6	0.5% 100.0%	2	4.0% ▲ 33.3%	8	0.7% 33.3%
デリバティブ業務	1	0.1% -	0	0.0% -	1	0.1% -
その他の銀行業務	37	3.2% ▲ 36.2%	8	16.0% 700.0%	45	3.7% ▲ 23.7%
その他	204	17.4% ▲ 7.3%	1	2.0% -	205	16.8% ▲ 6.8%
合計	1,172	100.0% ▲ 8.5%	50	100.0% ▲ 20.6%	1,222	100.0% ▲ 9.1%

※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。

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)