

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 4 四半期)

2022年 5 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4四半期（2022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	27
V. その他	28

注：令和2年改正個人情報保護法の施行を踏まえ、当四半期の運営状況から、相談・苦情事例については主なものを掲載している。また、カウンセリングサービス等については事例の掲載は省略し、実施件数のみ公表することとした。

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

4,522件 (前期比 442件増 (+10.8%)、前年同期比 110件減 (▲2.4%)) (図表1参照)。

② 相談件数

3,190件 (前期比 49件増 (+1.6%))。

業務分類別では、「預金業務」(654件 (20.5%))、「加入銀行」(314件 (9.8%))、「銀行協会」(292件 (9.2%))、「チャネル業務」(286件 (9.0%))の順(図表2・3参照)。

③ 苦情件数

1,332件 (前期比 393件増 (+41.9%))。

業務分類別では、「貸出業務」(457件 (34.3%))、「預金業務」(331件 (24.8%))、「チャネル業務」(122件 (9.2%))の順(図表2・3参照)。

④ リスク性商品の苦情

「証券業務(窓販)」は前期に比して増加した(71件(前期比+20.3%))。

「保険業務(窓販)」は前期に続き減少した(23件(前期比▲4.2%))。

⑤ 個別銀行のアパートローンに関する苦情

特定の銀行のアパートローンを利用している複数の顧客が、全国銀行協会ウェブサイトの「相談・苦情受付フォーム」を利用して同行への対応に不満足を表明したため、苦情件数が大幅に増加した。

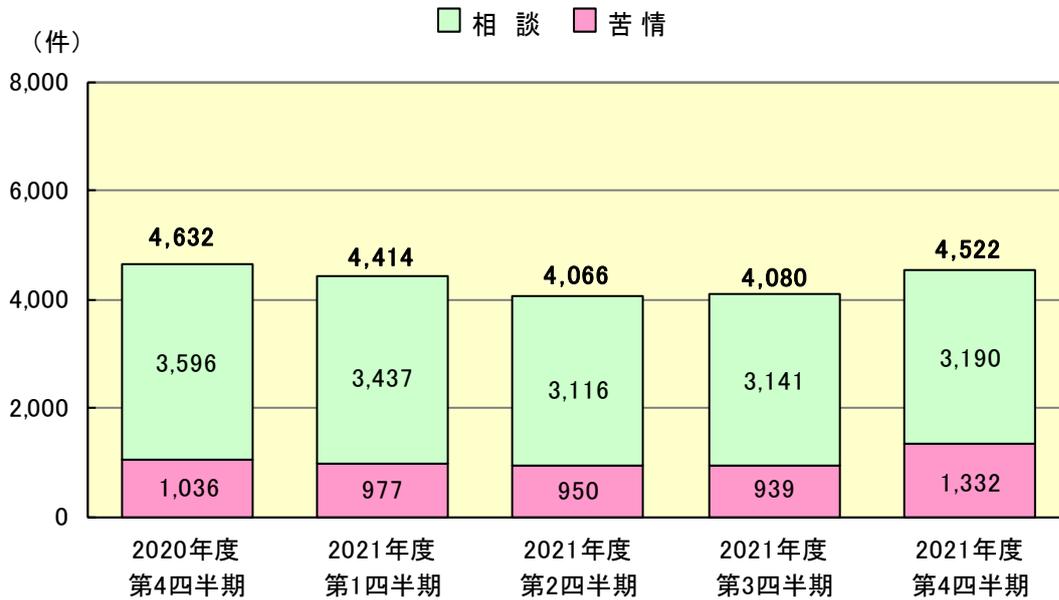
⑥ 外国為替業務(海外送金)に関する苦情

個人顧客・法人顧客に関わらず、海外送金の受付を断られたといった、海外送金に伴う苦情が増加した。

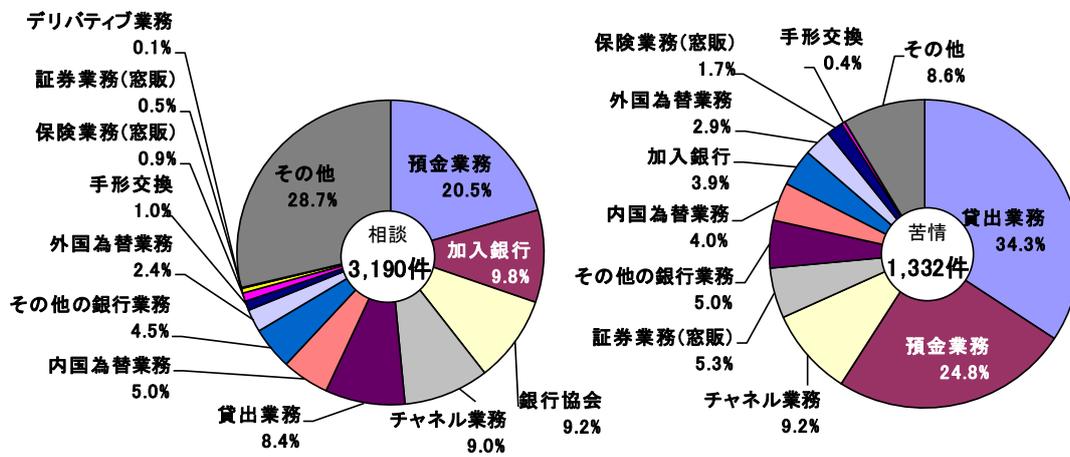
⑦ 取引目的等の確認書面に関する苦情・相談

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、資産・収入等まで記入を求められることや提出すること自体に対する苦情、記入方法についての相談が、前期に続き寄せられた。

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。

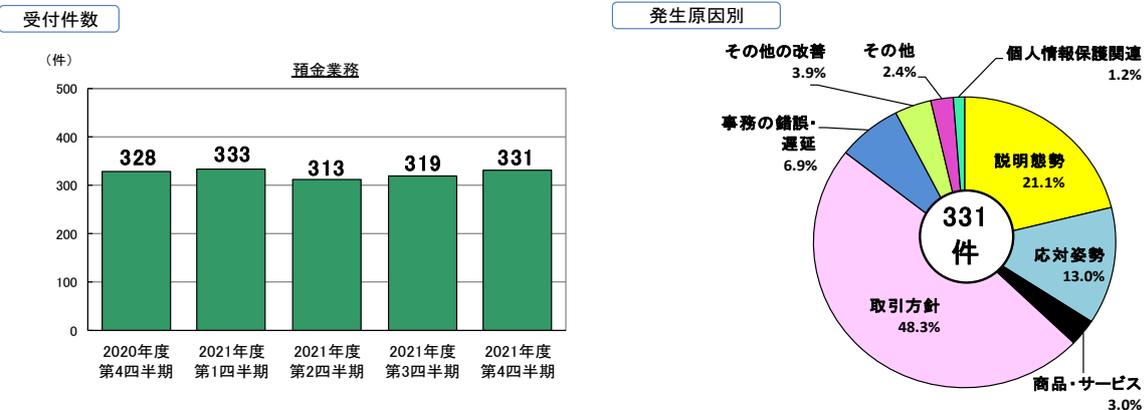
2. 苦情の受付状況

- 当四半期の苦情件数は、**1,332件(前期比+41.9%)**。
- 業務分類別では、「貸出業務」、「預金業務」の割合が全体の約6割を占めている。

(1) 業務分類別の受付状況

預金業務…331件(前期比+3.8%)

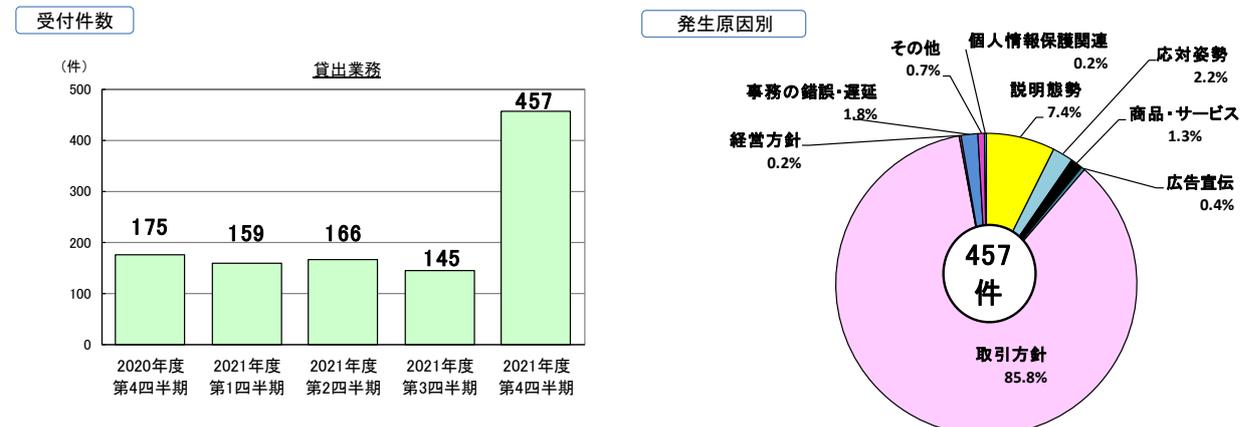
- 苦情件数は、前期に比して増加した。
- 業務分類別では、口座解約・払戻し、口座開設、相続に関する苦情が全体の約7割を占めた。預金の払戻しに関しては、高齢や病気等により銀行に出向くことができない、認知症の預金者等に代わり、家族が払戻手続きをしようとしたが断られたといった苦情が寄せられた。
- 発生原因別では、取引方針に関するものが5割弱であった。



(注) 発生原因別の内訳は資料2参照。

貸出業務…457件(前期比+215.2%)

- 苦情件数は、前期に比して大幅に増加した。
- 業務分類別では、アパートローンが7割以上を占めた。次いで住宅ローンに関する苦情が寄せられた。
- アパートローンに係る苦情の増加要因は、特定の銀行の顧客が、全国銀行協会ウェブサイトの「相談・苦情受付フォーム」を利用して同行への対応に不満足を表明したためである。
- 発生原因別では、取引方針に関するものが8割強であった。



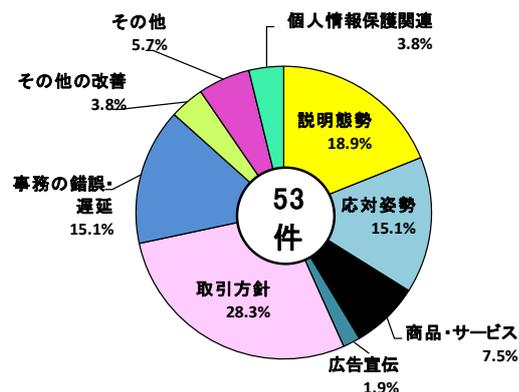
内国為替業務…53件（前期比+55.9%）

- 苦情件数は、前期に比して増加した。
- 業務分類別では、振込・送金に関する苦情が全体の9割以上を占め、受取人から入金確認ができないとの連絡があったので、振込みを依頼した銀行に入金が完了しているか照会したが教えてくれないといった苦情や、誤振込の際の組戻手続きについての銀行の説明や応対等に関する苦情が寄せられた。

受付件数



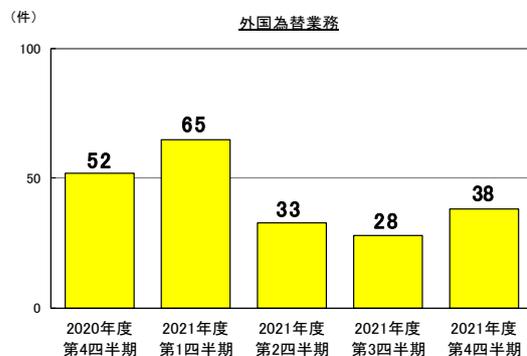
発生原因別



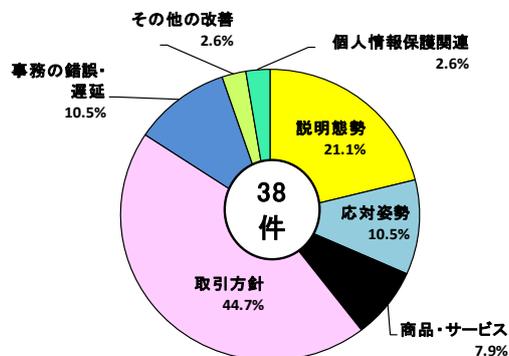
外国為替業務…38件（前期比+35.7%）

- 苦情件数は、前期に比して増加した。
- 業務分類別では、海外送金の受付を断られた、着金しているにもかかわらず入金してくれない、エビデンスを求められているが提出するのが負担である、といった苦情が引き続き寄せられた。
- 発生原因別では、取引方針に関するものが4割強であった。

受付件数



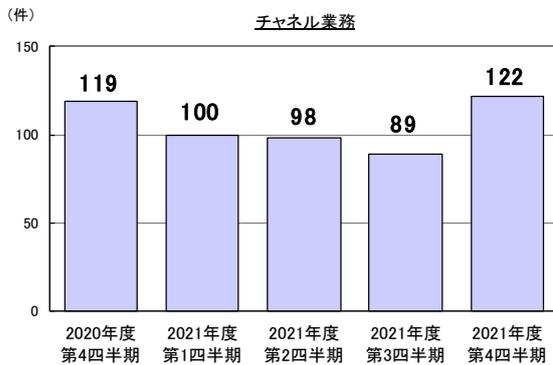
発生原因別



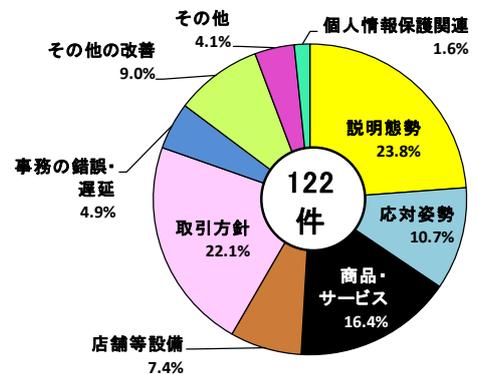
チャネル業務…122件(前期比+37.1%)

- 苦情件数は、前期に比して増加した。
- 業務分類別では、CD・ATM取引に関する苦情が全体の5割弱を占めた。
- CD・ATM取引の苦情は、自分が入出金した金額と画面に表示された金額(または通帳等に記された金額)が合わない・残高に反映されていない、といった内容が多くを占めた。
- 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苦情等が寄せられた。

受付件数



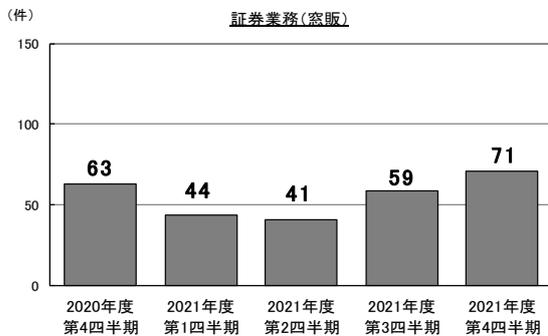
発生原因別



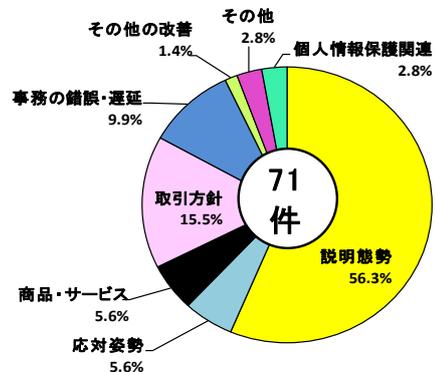
証券業務(窓販)…71件(前期比+20.3%)

- 苦情件数は、前期に比して増加した。
- 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、投資信託以外では、仕組債、E B債等に関する苦情が寄せられた。
- 発生原因別では、説明態勢に関するものが5割強であった。

受付件数

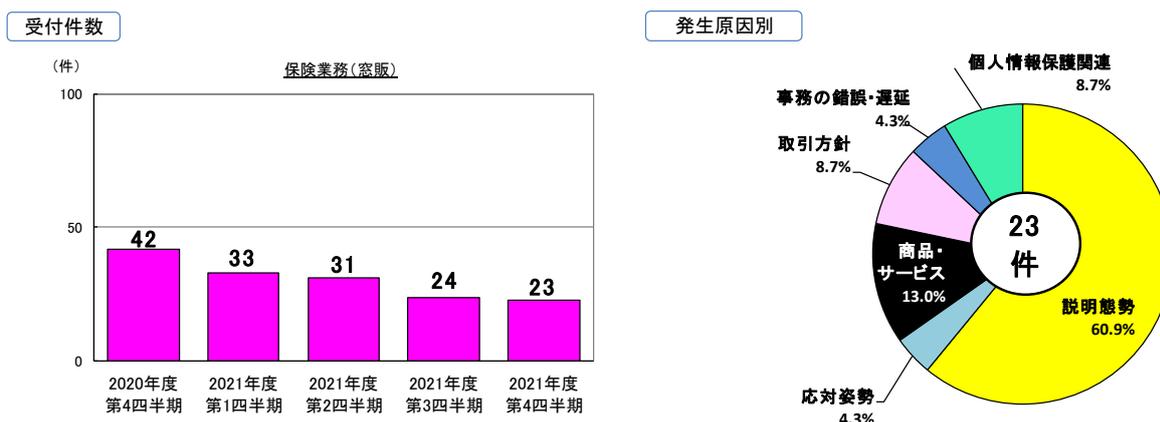


発生原因別



保険業務(窓販)…23件(前期比▲4.2%)

- 苦情件数は、前期に続き減少した。
- 業務分類別では、生命保険契約に関する苦情が全体の8割以上を占め、うち外貨建ての保険契約に関する苦情が3割を占めた。
- 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。



デリバティブ業務…0件(前期比▲100.0%)

- デリバティブ業務に関する苦情は寄せられなかった。

その他の銀行業務…66件(前期比▲5.7%)

- 貸金庫・保管サービスに関する苦情が3割強を占め、次いで資産運用関係に関する苦情が2割強、代理事務に関する苦情が2割弱を占めた。

加入銀行…52件(前期比▲20.0%)

- 銀行員の応対等に関する苦情が寄せられた。

その他…114件(前期比+10.7%)

- 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/テロ資金供与対策に関するガイドラインにもとづき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前期に続き寄せられた。

(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〕

- 個人口座の開設謝絶、開設手続きへの不満。
一銀行に口座開設を申し込んだが、明確な理由の説明もなく、総合的判断と言われて謝絶された。納得ができない。

〔預金全般〕

- 窓口で大量の硬貨を入金しようとしたら手数料を取られた・謝絶された。
一銀行窓口で硬貨の入金手数料が有料化されたが、手数料を課するのは納得ができない。

〔口座解約・払戻し〕

- 高齢や病気等により銀行に出向くことができない、認知症の預金者等に代わり、家族が払戻し手続きをしようとしたが断られた、本人の来店を求められた。
一施設等に入居している家族の口座から施設費用等を払い出したい。本人が銀行を往訪することができないため、家族が代理で手続きを行いたい旨を銀行に相談しても受け付けてくれず、納得ができない。
一障がいのある子供の預金口座から親が代理で払出し手続きを行いたいが、銀行から本人の来店を求められ、納得ができない。
- 身に覚えのない払出があるが、銀行が対応してくれない。
一銀行口座から身に覚えのない払出しがあり、資金が行方不明になっているため、銀行に調査を依頼したが、納得できる回答を得られない。
- 解約・払戻し時の本人確認資料や本人確認や意向確認方法(届出印を含む)に対する不満。
一障がいのある子供の預金口座から、親が代理で払戻し手続きを行いたいが、銀行からは子供本人の来店を求められた。納得ができない。
- 口座凍結・強制解約に対する不満。
一突然、預金口座を凍結され、生活費を支払えず困っている。

預金業務	<p>〔相続〕</p> <ul style="list-style-type: none">■ 相続預金を払い戻すのに必要な書類（遺言書、遺産分割協議書、確認書類等）や相続人確認方法等に対する不満。<ul style="list-style-type: none">－他の金融機関は応じてくれているにもかかわらず、A銀行は故人の検認済みの遺言書だけでは相続手続きに応じてくれない。－相続手続きのための書類を銀行に提出してから数週間経過しているが、未だに手続きが完了しない。 <p>〔その他〕</p> <ul style="list-style-type: none">○ 銀行窓口で入金依頼したところ、予め自宅で数えた枚数よりも少ない枚数を言われ、納得ができない。
貸出業務	<p>〔消費者ローン〕</p> <ul style="list-style-type: none">■ 返済方法等についての不満。<ul style="list-style-type: none">－家族が入院中で収入がないため、兄弟が銀行にローンを返済する旨を申し出たが、本人以外からの返済には応じてくれず、納得ができない。 <p>〔住宅ローン〕</p> <ul style="list-style-type: none">○ ローンの支払いがきびしい状況になったため、銀行に自然災害GLの特則の利用を申し出たところ、担当者がよく分かっておらず、調べて連絡するとの回答であった。銀行員が理解していないのはおかしい。 <p>〔アパートローン〕</p> <ul style="list-style-type: none">○ A銀行では通常のアパートローン融資においても不正な融資が行われていた。不正融資として実行したアパートローンの解決方法は、不正融資と判断された過去の事案と同様の対処方法を執るようにしてほしい。
内国為替業務	<p>〔振込・送金〕</p> <ul style="list-style-type: none">○ 振込みを依頼したが、先方に入金されるまでに通常より時間がかかった。なぜ通常より時間がかかったのか説明を受けたい。

外国為替業務

〔海外送金〕

- 銀行に海外送金の受付を断られた。
 - 海外送金を依頼したが、手続が完了しないのに手数料だけ負担させられるのは納得がいかない。
- 海外から送金を受け、資金は銀行に届いている。すでにエビデンス等の資料を提出したにもかかわらず、数週間経っても銀行から連絡がない。

チャネル業務

〔CD・ATM取引〕

- 利用手数料(時間外手数料を含む)に関する不満。
一銀行のATMで硬貨での入金や払出しに当たり、手数料が取られることとなった。納得ができない。
- 高齢者であることを理由に、ATMの払い戻し限度額を勝手に引き下げられた。納得ができない。

〔カード〕

- 銀行で契約したクレジットカードがリボ払いによる支払いになっていた。私はそのような契約・設定にした覚えはない。納得ができない。

〔インターネット・モバイルバンキング〕

- ログインができなかったこと等に対する不満。
一銀行からログインに必要な情報等が送られてこないため、インターネット・バンキングにログインができず困っている。
- 操作手続きが分かりづらい、困った時の案内窓口が不十分であることへの不満。
一銀行のウェブサイトをもっと分かりやすくしてほしい。分かりづらいので直接オペレーターと対話したいが、ウェブサイトには電話番号が載っていない。有人対応の電話番号を公表してほしい。

<p>証券業務</p>	<p>〔投資信託〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 投資信託の契約時に説明不足があり、損失が発生し、不満である。 一銀行で投資信託を購入した際、元本割れリスクについて十分な説明がなかった。現在、損失が発生している。納得ができない。 ■ 高齢の家族がリスク商品の勧誘を受け、契約させられていた。不満である。 一高齢の家族が銀行から十分な説明も受けることなく、また、本人もどのような商品か理解しないまま、投資信託を購入させられていた。現在、損失が発生している。納得ができない。 <p>○ 病気の母の代理で私が母名義の投資信託を解約したいが、母本人との面談ができないことを理由に解約に応じてもらえない。</p>
<p>保険業務</p>	<p>〔生命保険〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 高齢の家族が保険商品の勧誘を受け、契約させられたことが不満である。 一認知症気味の高齢の親族が、銀行から勧誘され、生命保険を契約させられた。納得ができない。どのような解決方法があるか。 ■ 保険商品の契約時に説明不足があった。 一銀行から元本割れリスク等について十分な説明もないまま、保険商品を契約した。現在、損失が発生している。納得ができない。
<p>その他の銀行業務</p>	<p>〔貸金庫保管サービス〕</p> <p>○ 銀行の貸金庫利用料が、倍近くに値上げされた。納得ができない。</p> <p>○ 高齢の家族が貸金庫を契約しているが、利用していないので、貸金庫を解約したい旨申し出たものの、銀行は本人が来店して手続きをしないと解約手続きには応じないと言い、貸金庫の利用料だけが発生している。納得ができない。</p> <p>〔通貨・両替〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 両替手数料に関する不満。 一銀行で硬貨の両替を依頼すると手数料が取られるようになった。弱い者をいじめているようであり、納得ができない。

加入銀行	<p>〔銀行経営〕</p> <p>○ 銀行の支店が昼休みと称して12時前後に営業していなかった。不便である。このような取扱いは問題ないのか。</p>
その他	<p>〔金融関連業法等〕</p> <p>(取引目的・職業等に関する確認書面)</p> <ul style="list-style-type: none">■ 確認書面を提出しなければならないことが不満だ。<ul style="list-style-type: none">一銀行から取引時確認の書類が届き、銀行に提出の要否等を聞いたところ、全国銀行協会に照会するよう言われた。たらい回しである。■ 資産・収入等まで書かせるのは行き過ぎだ。<ul style="list-style-type: none">一銀行から取引時確認の書類が届き、資産や収入等の記載を求められているが、法的な根拠もなく、ここまでプライベートな情報を求めることに納得ができない。 <p>〔金融犯罪関連〕</p> <ul style="list-style-type: none">■ 不正払出しの被害に遭ったが補償してくれないことが不満だ。<ul style="list-style-type: none">一キャッシュカードを紛失し、不正に払出された。警察に届け出ると、遺失物横領として受理された。その後、銀行に補償の話をして、遺失物横領では預金者保護法による補償の対象にはならないという。納得ができない。一私の銀行口座から不正に出金され、銀行に補償を依頼したが、かなり長期間放置され、調査結果を待たされている。納得ができない。

3. 相談の受付状況

- 当四半期の相談件数は、**3,190件**（前期比+1.6%）であった。
- 業務分類別では、「預金業務」、「加入銀行」、「銀行協会業務」、「チャンネル業務」、「貸出業務」、「内国為替業務」、「その他の銀行業務」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、それぞれ約2割を占めた。
- 「貸出業務」のうち、カードローンを含む消費者ローンや住宅ローンに関する相談、事業資金の相談が寄せられた。
 - 消費者ローンは新規の借入れを希望する相談や、返済方法・延滞の取扱いに関する相談が寄せられた。
 - 住宅ローンはリバースモーゲージに関する照会や、新規借入の際の審査基準等の照会が寄せられた。
 - 事業資金は、新規の融資に関する相談が寄せられた。
- 「チャンネル業務」に関しては、「インターネット・モバイルバンキング」では操作・登録方法の照会、「CD・ATM取引」ではキャッシュカードが使用できなくなったなどの照会、「カード」ではクレジットカード・デビットカード等の申込みや解約・支払い方法に関する相談が引き続き寄せられた。
- 「その他」では、マネー・ローンダリング／テロ資金供与対策に関するガイドライン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、具体的な記入方法の照会や、提出義務の有無に関する相談が引き続き寄せられた。

○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

〔預金全般〕

- 私の名義で不正に開設された口座を一括で調査することができないか。
- 銀行窓口で硬貨を入金するにあたり、何枚までなら手数料が無料になるのか教えてほしい。

〔口座開設〕

- 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。
一過去に私の預金口座が悪用され、すべての口座が凍結された。警察に確認したところ、凍結口座名義人リストから私の情報は削除されたと言われたが、口座を開設できるだろうか。

〔口座解約・払戻し〕

- 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。
一入院中の家族のために、病院の費用等を立て替えている。本人の預金口座から払い出したいが、本人の代わりに銀行に依頼して、応じてもらえるか。
- 口座を解約したいが、開設支店以外でも解約手続きが可能か。
- 銀行の預金口座を保有している。払出しをしたいが現在の居住地近辺に同行の支店がない。どうすればよいか。
- 払い出した覚えがないのに、A銀行に預けていたはずの預金が、すでに解約済みと言われた。

〔相続〕

- 相続預金がどこの銀行にあるか調べる方法はあるか。
一親が死亡した。取引銀行が分からないため、預金口座の所在を一括で調査することができないか。

〔その他〕

- 取引履歴を発行してもらいたい（何年くらいさかのぼれるか、銀行からデータが残っていないと言われた、などを含む）。

貸出業務

〔消費者ローン〕

- カードローンの今月の返済が厳しい。どうしたらよいか。
- 銀行から消費者ローンのダイレクトメールが届いた。詳しい話を聞きたい。
- 高齢でも借り入れが可能な消費者ローンを案内してほしい。

〔事業資金〕

- 個人事業主。新型コロナウイルスの影響で、長期間営業できなかった。今後の運転資金のために融資を受けたい。そちらで融資をしてくれる銀行を紹介してもらえるか。

〔住宅ローン〕

- 銀行が扱うリバースモーゲージの商品内容について教えてほしい。

内国為替業務

〔振込・送金〕

- 入金されない理由や入金時限を知りたい。
 - 一振込みが入金される予定であるが、いつ頃に入金されるか確認したい。
 - 一相手先から振り込んでもらったが、未だに私の口座に入金されない。調べてほしい。
- 誤振込してしまい組戻手続きを行ったが、数日間、口座名義人と連絡がつかない。もう諦めるしかないか。

外国為替業務	<p>〔海外送金〕</p> <ul style="list-style-type: none">■ 海外送金時に銀行に提出するエビデンスの記載方法。<ul style="list-style-type: none">ー海外送金を依頼したところ、銀行からエビデンスとなる書類の提出を求められた。この記載方法を教えてほしい。■ 着金していないこと、入金されないことに関する照会。<ul style="list-style-type: none">ー外国送金を受け取る予定だが、銀行から着金できないと言われ困っている。どうすればよいか。 <p>○ ロシアからの送金を受けたいが、ウクライナとの問題を受け、受け取ることができない。どうすればよいか。</p> <p>〔その他〕</p> <p>○ 海外から受領した小切手を換金したいが、受け付けてくれる銀行がない。どうすればよいか。</p> <p>○ 過去に作成したトラベラーズチェックを換金できる場所を探している。どこへ行けば換金できるか。</p>
チャネル業務	<p>〔インターネット・バンキング〕</p> <ul style="list-style-type: none">■ インターネット・バンキングの操作方法を知りたい。<ul style="list-style-type: none">ーインターネット・バンキングの登録方法を教えてほしい。ー銀行のインターネット・バンキングのログインができず困っている。どうすればよいか。 <p>〔CD・ATM取引〕</p> <p>○ ATMで入金したのに、その金額が記帳されていない。どうすればよいか。</p>
保険業務(窓販)	<p>〔第三分野〕</p> <p>○ 銀行から傷害保険の案内が届いた。説明を聞きたい。</p>

その他の銀行業務	<p>〔口座振替〕</p> <ul style="list-style-type: none">○ 子供の教育費の支払いのため、指定された銀行に口座振替を依頼したいが、妻が口座名義人の代理として手続を依頼しても受け付けてくれるだろうか。○ 私の口座から身に覚えのない口座振替がされている。どのように調べればよいか。 <p>〔代理事務〕</p> <ul style="list-style-type: none">○ 銀行から税公金の取扱いの変更に関する案内が届いた。詳しく教えてほしい。
その他	<p>〔金融関連業法等〕 (取引目的・職業等に関する確認書面)</p> <ul style="list-style-type: none">■ 確認書面を提出する義務はあるのか。<ul style="list-style-type: none">一 銀行から取引時確認の書類が届いた。高齢のため細かな字の書類に回答することは困難である。放っておいてよいか。一 既に亡くなった親宛に銀行から取引時確認の書類が届いたが、提出する必要があるのか。■ 具体的な記入方法を教えてほしい。<ul style="list-style-type: none">一 銀行から届いた取引時確認の書類の記載方法が分からないので、教えてほしい。■ どういう基準で調査対象者が選ばれているのか(名義人が死亡していても・法人が廃業していても提出する必要があるのかを含む)。 <p>〔金融犯罪関連〕</p> <ul style="list-style-type: none">■ インターネット取引で商品が届かないことに関する相談。<ul style="list-style-type: none">一 ネットショッピングの代金を支払ったが、商品が届かない。詐欺だろうか。■ 銀行協会職員を騙る詐欺。<ul style="list-style-type: none">一 百貨店からクレジットカードを不正に使用されているとの連絡があり、銀行協会に連絡するよう電話番号を案内されたが、不自然に思い、自分で電話番号を調べてそちら(全銀協相談室)に電話した。

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			
	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	654	20.5%	34	5.5%	331	24.8%	12	3.8%	985	21.8%	46	4.9%
貸出業務	269	8.4%	▲3	▲1.1%	457	34.3%	312	215.2%	726	16.1%	309	74.1%
内国為替業務	160	5.0%	▲14	▲8.0%	53	4.0%	19	55.9%	213	4.7%	5	2.4%
手形交換	32	1.0%	▲3	▲8.6%	5	0.4%	4	400.0%	37	0.8%	1	2.8%
外国為替業務	76	2.4%	3	4.1%	38	2.9%	10	35.7%	114	2.5%	13	12.9%
チャネル業務	286	9.0%	▲5	▲1.7%	122	9.2%	33	37.1%	408	9.0%	28	7.4%
証券業務(窓販)	17	0.5%	▲6	▲26.1%	71	5.3%	12	20.3%	88	1.9%	6	7.3%
保険業務(窓販)	28	0.9%	▲3	▲9.7%	23	1.7%	▲1	▲4.2%	51	1.1%	▲4	▲7.3%
デリバティブ業務	4	0.1%	2	100.0%	0	0.0%	▲2	▲100.0%	4	0.1%	0	0.0%
その他の銀行業務	144	4.5%	28	24.1%	66	5.0%	▲4	▲5.7%	210	4.6%	24	12.9%
加入銀行	314	9.8%	▲44	▲12.3%	52	3.9%	▲13	▲20.0%	366	8.1%	▲57	▲13.5%
銀行協会	292	9.2%	▲19	▲6.1%	-	-	-	-	292	6.5%	▲19	▲6.1%
その他	914	28.7%	79	9.5%	114	8.6%	11	10.7%	1,028	22.7%	90	9.6%
加入銀行以外の金融機関	167	5.2%	▲13	▲7.2%	-	-	-	-	167	3.7%	▲13	▲7.2%
金融関連業法等	461	14.5%	112	32.1%	74	5.6%	24	48.0%	535	11.8%	136	34.1%
金融犯罪関連	222	7.0%	▲16	▲6.7%	32	2.4%	▲17	▲34.7%	254	5.6%	▲33	▲11.5%
合計	3,190	100.0%	49	1.6%	1,332	100.0%	393	41.9%	4,522	100.0%	442	10.8%

(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4 四半期	2021年度 第1 四半期	2021年度 第2 四半期	2021年度 第3 四半期	2021年度 第4 四半期
苦情受付件数	1,036	977	950	939	1,332
苦情処理手続受付件数	211	183	186	157	113

(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4四半期	2021年度 第1四半期	2021年度 第2四半期	2021年度 第3四半期	2021年度 第4四半期
当四半期中終結件数	189	205	185	184	103
解決	132	143	140	136	65
紛争解決手続を案内	39	49	24	33	24
(うち実際に紛争解決手続 に移行したもの)(注)	25	36	14	24	14
銀行が対応をし尽くし、これ以上対 応はできない	14	7	16	14	13
取下げ	1	2	0	0	1
申出人と連絡取れず	3	4	5	1	0
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	54
1月以上～3月未満	22
3月以上～6月未満	20
6月以上	7
計	103

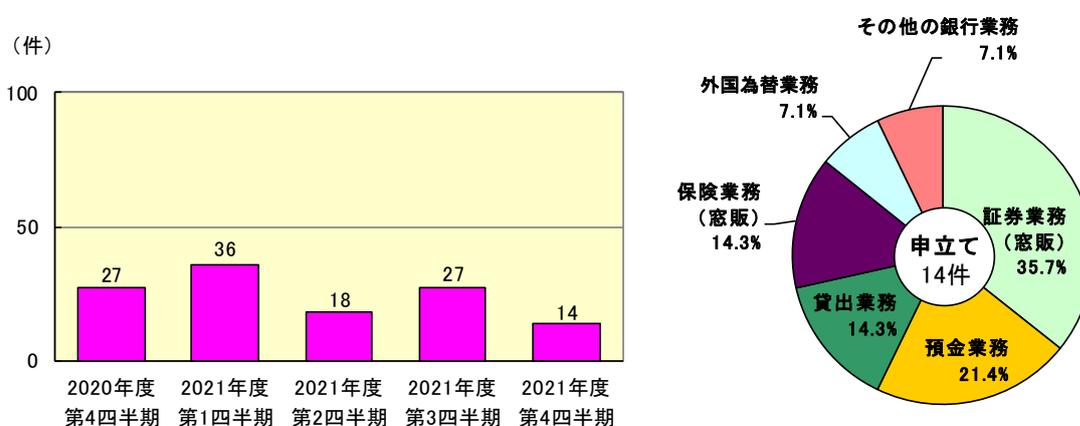
(注)図表6は、苦情申出の受付から、図表5の終結事由に該当するものとして相手方銀行から苦情対応終了の報告を受けるまでの所要期間を示している。

Ⅱ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

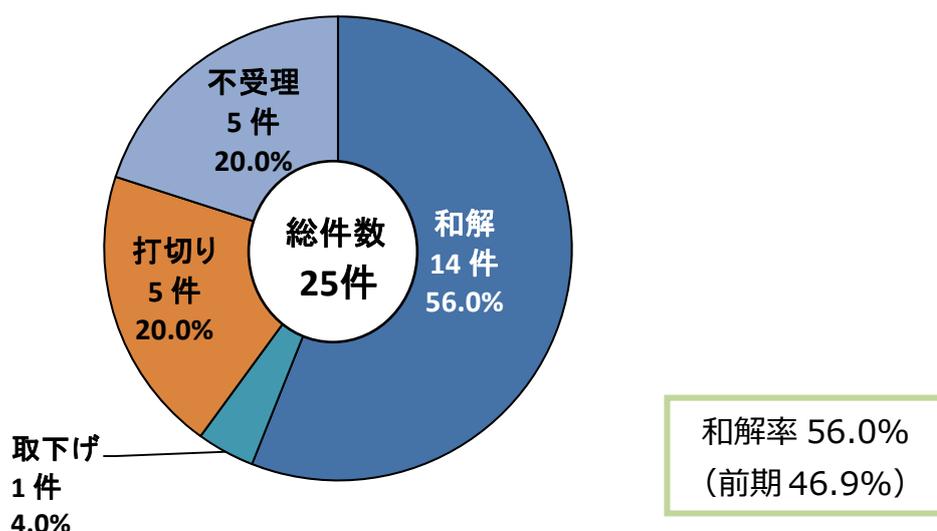
1. 概況

- ・新規申立件数は **14件** (前期比▲13件)。証券業務にかかる申立ての割合が4割弱、次いで預金業務に関する申立てが2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 9.1ポイント増の 56.0%。

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14件(前期比▲48.1%)。
- 証券業務にかかる申立ての割合が4割弱、次いで預金業務が2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		3	21.4%	0	0.0%
貸出業務		2	14.3%	▲3	▲60.0%
内国為替業務		0	0.0%	0	-
手形交換		0	0.0%	0	-
外国為替業務		1	7.1%	0	0.0%
	外貨預金等	0	0.0%	▲1	▲100.0%
チャンネル業務		0	0.0%	0	-
証券業務(窓販)		5	35.7%	▲3	▲37.5%
	投資信託	4	28.6%	▲2	▲33.3%
保険業務(窓販)		2	14.3%	▲6	▲75.0%
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	7.1%	1	-
加入銀行		0	0.0%	0	-
その他		0	0.0%	▲2	▲100.0%
合 計		14	100.0%	▲13	▲48.1%

(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	3	1	0	1	1	0	0	3
貸出業務	2	2	0	0	0	0	0	2
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	1	1	0	0	0	0	0	1
	外貨預金等	0	0	0	0	0	0	0
チャンネル業務	0	0	0	0	0	0	0	0
証券業務(窓販)	5	1	0	3	1	0	0	5
	投資信託	4	1	0	2	1	0	4
保険業務(窓販)	2	1	0	1	0	0	0	2
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
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	14	6	1	5	2	0	0	14
構成比	100.0	42.9	7.1	35.7	14.3	0.0	0.0	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4 四半期	2021年度 第1 四半期	2021年度 第2 四半期	2021年度 第3 四半期	2021年度 第4 四半期	(参考) 2020年度
当四半期中終結件数	39	38	20	32	25	160
あっせん案の提示後、和解	19	21	12	15	14	81
特別調停案の提示後、和解	0	0	0	0	0	1
あっせん案不受諾	0	0	0	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	7	4	1	1	1	13
紛争解決手続の打ち切り	11	7	3	11	5	38
適格性審査による不受理	2	6	4	5	5	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	4	0	0	1	0	8	7	0	0	0	2	25
あっせん案の提示後、和解	0	3	0	0	0	0	6	5	0	0	0	0	14
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	0	1	0	0	0	0	1
紛争解決手続の打ち切り	1	0	0	0	1	0	2	1	0	0	0	0	5
適格性審査による不受理	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5

図表 13 不受理事案とその事由（当四半期）

(不受理件数 5 件)

申立ての概要	不受理事由	業務規程
不正使用されたキャッシュカードにより引き出された預金の補てん要求	経営方針	27条1項(6)
不正使用されたキャッシュカードにより引き出された預金の補てん要求	経営方針	27条1項(6)
存在するはずの預金の払戻請求	経済的損失なし	27条1項(7)
第三者によって詐取された預金払戻金の補償請求	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基づく連帯保証の解除要求	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	4
6月以上	15
計	25

※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	6
6月以上	8
計	14

※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仕組債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円建てで満期償還されるので中途解約しない限りは元本が保証されると勧誘され、購入した。B銀行担当者からは本件商品の内容について十分な説明を受けておらず、元本割れする可能性のある商品であることを理解していなかったところ、実際には元本割れが発生したことから、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さんに本件商品を販売するに当たり、Aさんの具体的な保有金融資産の確認をもう少し丁寧に行うべきであったことなどを指摘し、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銀行で保有していた保険商品の解約返戻金を受け取り、多額の収益が発生していたことから、B銀行担当者からの新たな提案を無碍に断りにくく、元本保証の商品であることを条件に、担当者を信用し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、本件商品の為替相場の変動に伴う元本割れリスクについて、Aさんが十分に理解できるまでの説明があったか疑問が残ること、高齢者であるAさんに対し勧誘時に家族の同席を提案すべきであったことを指摘し、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。

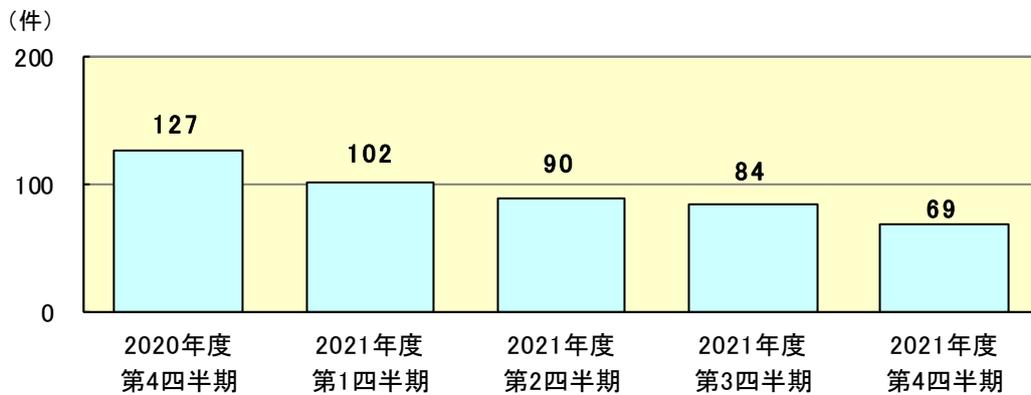
全事案の概要とその結果は、別冊のとおりである。

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

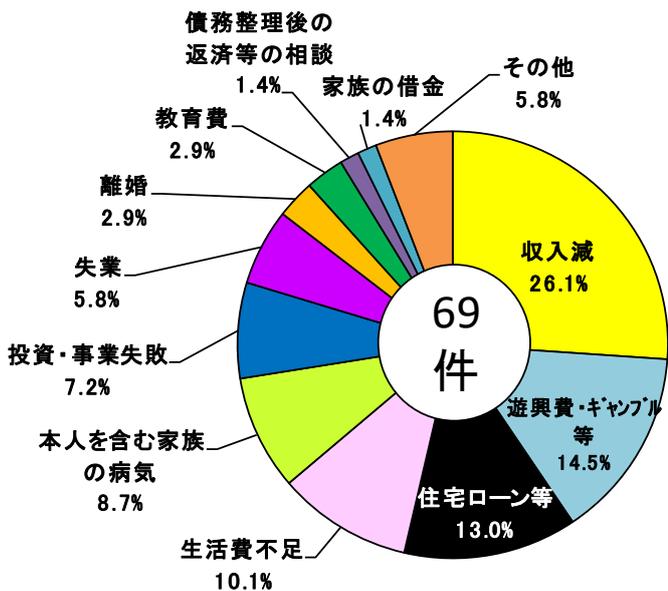
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施しているほか、中小企業向け融資に関する相談、カードローンに関する相談を受け付ける専用の窓口を設けている。

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)



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	43	62.3%
銀行へ取次ぎ	10	14.5%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	5	7.2%
弁護士会を紹介	3	4.3%
個人信用情報機関を紹介	2	2.9%
銀行を紹介	1	1.4%
法テラス(民事法律扶助)を紹介	1	1.4%
住宅金融支援機構を案内	1	1.4%
その他	3	4.3%
合計	69	100.0%

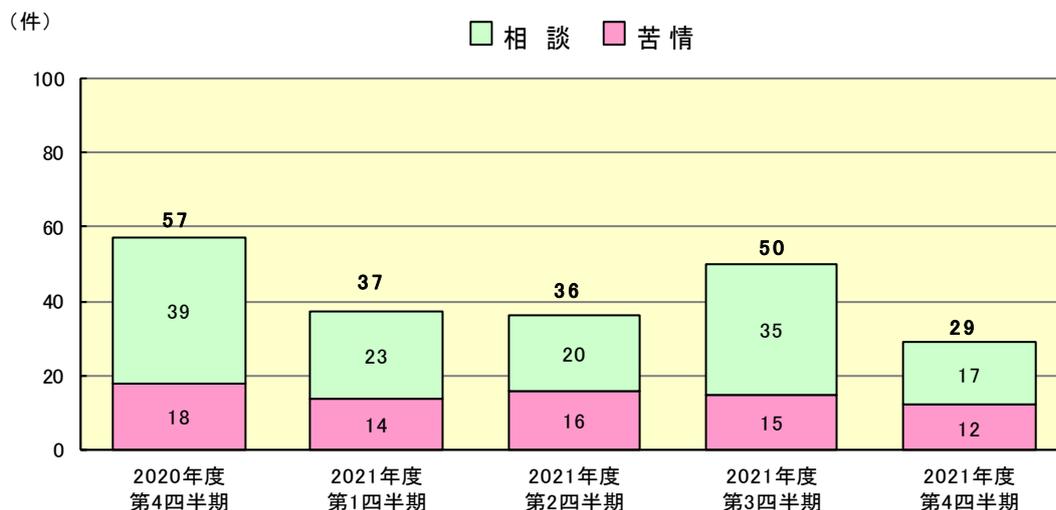
(注) 対応結果は、複数の先を案内している場合もあり、合計件数はカウンセリング件数とは一致しない。

2. 中小企業向け融資に関する相談窓口の実施状況

当四半期に受け付けた相談等（苦情を含む）は29件であった。

相談等の主な内容を見ると、「新規融資」が8件、「銀行対応その他」が5件、「担保・保証・金利等」が5件、「返済条件の変更等」4件、「融資謝絶」に関するものが3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）

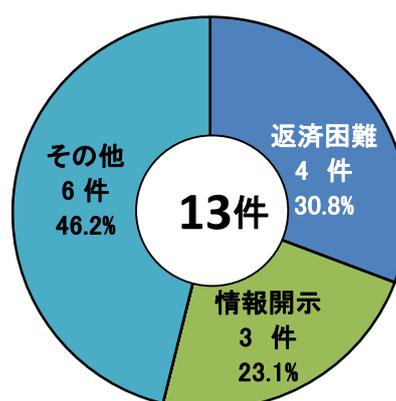


3. カードローン相談・苦情窓口の実施状況

当四半期に受け付けた相談等は13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）

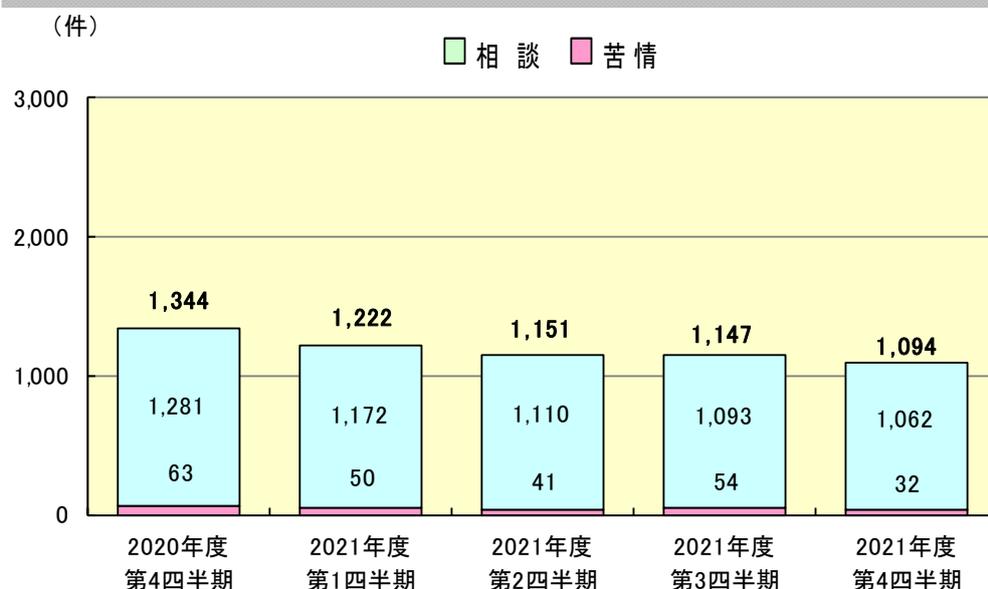
理由	件数	構成比
返済困難	4	30.8%
貸付自粛	0	0.0%
情報開示	3	23.1%
過払金請求	0	0.0%
その他	6	46.2%
合計	13	100.0%



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		
	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	160	15.1%	▲ 5.9%	3	9.4%	▲ 40.0%	163	14.9%	▲ 6.9%
銀行協会	51	4.8%	15.9%	-	-	-	51	4.7%	15.9%
預金業務	311	29.3%	▲ 14.1%	12	37.5%	▲ 20.0%	323	29.5%	▲ 14.3%
貸出業務	98	9.2%	▲ 2.0%	8	25.0%	▲ 33.3%	106	9.7%	▲ 5.4%
内国為替業務	39	3.7%	44.4%	2	6.3%	-	41	3.7%	51.9%
手形交換	27	2.5%	▲ 6.9%	0	0.0%	-	27	2.5%	▲ 6.9%
外国為替業務	40	3.8%	5.3%	1	3.1%	-	41	3.7%	7.9%
チャネル業務	30	2.8%	▲ 16.7%	2	6.3%	▲ 77.8%	32	2.9%	▲ 28.9%
証券業務(窓販)	17	1.6%	▲ 32.0%	3	9.4%	50.0%	20	1.8%	▲ 25.9%
保険業務(窓販)	2	0.2%	0.0%	0	0.0%	▲ 100.0%	2	0.2%	▲ 66.7%
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	54	5.1%	28.6%	0	0.0%	▲ 100.0%	54	4.9%	14.9%
その他	233	21.9%	6.9%	1	3.1%	▲ 50.0%	234	21.4%	6.4%
合計	1,062	100.0%	▲ 2.8%	32	100.0%	▲ 40.7%	1,094	100.0%	▲ 4.6%

※大阪銀行協会で行っているカウンセリングサービスは、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34回)の様相

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。

2021年度の第2回目は、以下のとおり開催した。

1. 日時・場所

2022年2月21日(月)14時~15時40分
オンライン会議(ウェブ会議システムを使用)

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 眞巳 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
増田 悦子 公益社団法人全国消費生活相談員協会 理事長

(2) 委員

田中 豊 大江・田中・大宅法律事務所 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 常務理事

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1名(消費者問題専門家委員)の選任、および2022年3月に2年の任期が満了となるあっせん委員4名の再任について諮り、いずれも了承を得た。

(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
 - ・運営状況概況
 - ・全銀協相談室における新型コロナウイルスに関する相談・苦情への対応
- ② 相談員の研修・消費生活センター等との情報交換会の実施状況
- ③ 「全銀協ADR研修会」の様相
- ④ 第28回、第29回金融ADR連絡協議会、第61回金融トラブル連絡調整協議会の様相
- ⑤ 紛争解決等業務に対する異議の受付状況
- ⑥ 利用者アンケートの実施状況

- あっせん委員会の利用者アンケートについて
 - ・ 利用者アンケートの回収方法について、郵送だけではなくウェブ等でも受け付けると、回収率の更なる向上につながると考える。

(3) あっせん委員会の運営状況

事務局からあっせん委員会の運営状況に関する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

- 不調事案について
 - ・ 高齢化社会となり、高齢者の中には自身の資産を贈与するために家族名義の口座を開設したものの、その後、自身の生活資金のために当該口座の預金を払い戻すケースが増えてくる可能性もあるため、当該家族名義口座の口座名義人に対しても払い戻しに関する情報提供のような取組が必要だと思ふ。

- 高齢者および障がい者等への対応状況について
 - ・ あっせん手続きにおける高齢者や障がい者への事情聴取については、家族や知人等のサポートが必要な方もいることを踏まえ、原則のルールは決めつつも、状況に応じて対応していくことが大切である。親族間の相続や贈与が絡むケースにおいては、申立人が申立人をサポートしている人間の影響を受けた発言をしてしまう等の懸念もあり、申立人以外の参加の可否を慎重に判断する必要がある。
 - ・ サポートを必要とする高齢者の事案については、申立人の周りに利害が衝突する親族が複数存在するケースや、申立人が単身者で、法的には関係のない知人等のあっせん手続きへの参加可否を判断しなければならないケース等、難しい問題がある。申立人と関係する人物の事情聴取への同席可否については、事務局が事前に収集した情報を元に判断しており、同席したことで手続きが円滑に進むこともあるが、手続きの進行を滞らせる主張をする者もあり、そのような場合は事情聴取から退席していただくこともある。
 - ・ 申立人の意思がしっかりしていれば、自身の財産について相談している関係者を事情聴取に同席させても問題は生じないが、申立人の意思能力の減退が見られたり、あっせん手続きが進むにつれて申立人が弱気になり周りの人間の発言に影響され、考えが二転三転してしまったりするケースでは、あっせん委員会が丁寧に対応したとしても、手続きはうまくいかない。あっせん委員会は申立人の判断に立ち入ることはできないし、ADR 機関としてできることの限界ともいえるのではないかと。

- あっせん委員会分科会における主な検討事項について
(「証券紹介」の事案(申立人に対しリスク商品を販売したのは証券会社であるが、証券会社(FINMAC)ではなく銀行(全銀協)にあっせん申立てをした事案)について不受理とした事例)

- ・ 裁判においても、商品を販売したのは別の業者であるが、銀行担当者が同席して信用力の下に顧客に誤解を生じさせてしまった等の例があることを踏まえれば、申し立てられた銀行がどのように対応していたかも問題になる可能性がある。また、そのような可能性がある以上、事案を受け付けて、その内容について確認する必要があるのではないかと。

(申立人と相手方との取引全体では損失は発生していないが、一部取引に重大な問題が認められたため、相手方に損失負担を求めた事案について)

- ・ 複数回におよぶ取引に関する申立て事案については、機会主義的な主張を防ぐためとの理由で、取引全体で損益通算して判断する取扱いには違和感がある。例えば、複数の取引すべてにおいて適合性違反や説明義務違反があったとすれば、たまたま一部の取引で利益がでていても、損失額を減額することにはならないのではないかと。販売方法に違反行為があった複数の取引のうち損害が発生した取引については、まったく別の取引で利益が出ているとしても賠償すべきであると考えます。全額の賠償を認めると結論として落ち着いた事案があるとしたら、それは、実際には、複数の取引の中に、適合性違反・説明義務違反ではない事案があるとか、過失相殺が大幅に認められる事案があるとかということではないかと。
- ・ あっせん委員会において、一定の解決金を提案し和解が成立した事案のほとんどは、裁判所で扱った場合には説明義務違反や適合性原則違反には該当しないケースである。申立人が損失が発生した取引だけを申し立てても、それは法律上の違反行為があったものではないことを前提に、こうした主張は機会主義と言っている。しかしながら、あっせん手続において取り扱っている事案の中には、銀行担当者が変わった途端、売り方がおかしくなり損失が生じたというものもあり、このようなケースでは単純に損益通算して判断することはしないということである。

(あっせん申立書において申立ての趣旨が記載されていない場合または紛争の論点が不明な場合の取り扱い)

- ・ 申立人は非専門家であるため、申立て内容があまり整理されていないことや、論点が異なっていることはあり得るので、あっせん手続きの前の相談・苦情手続きの段階で整理する等の対応が必要だと考える。
- ・ 申立人の主張の趣旨について、あっせん委員が理解できないようなケースもあるが、そうしたケースでも、事情聴取の中で申立人自身の考えが整理され、趣旨が伝わることが多い。他方、相手方は、申立人はそのようなことを主張していないと主張することがあるため、あっせん手続きでは、申立人へのヒアリングを通して申立ての趣旨を明確にし、審議していくこともある旨を相手方に伝える必要がある。
- ・ ADRの特質から、前広かつ柔軟に対応していただきたい。

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)