

全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況
(2023 年度)

2024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2023年度（2023年4月～2024年3月（以下「当年度」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	11
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	16
IV．全銀協相談室認知媒体調査	18
V．各地銀行協会における相談・苦情の受付状況	19

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

17,445 件（前年度比 164 件減（▲0.9%））（図表 1 参照）。

② 苦情件数

3,696 件（前年度比 455 件減（▲11.0%））。

業務分類別では、「預金業務」（1,303 件（35.3%））、「貸出業務」（569 件（15.4%））、「チャネル業務」（366 件（9.9%））、「証券業務（窓販）」（226 件（6.1%））の順（図表 2・3 参照）。

③ 相談件数

13,749 件（前年度比 291 件増（+2.2%））。

業務分類別では、「預金業務」（2,307 件（16.8%））、「加入銀行」（1,875 件（13.6%））、「チャネル業務」（1,253 件（9.1%））、「貸出業務」（1,022 件（7.4%））、「内国為替業務」（1,010 件（7.3%））の順（図表 2・3 参照）。

④ リスク性商品の苦情

「証券業務（窓販）」は前年度比で減少（226 件（前年度比▲18.1%））。

「保険業務（窓販）」は前年度比で減少（61 件（前年度比▲41.3%））。

⑤ 全銀システムの障害に伴う内国為替業務に関する相談

2023 年 10 月 10 日～11 日にかけて全銀システムにおいて発生した障害に伴い、給与等の振込が入金されていない、振込ができないなどの不満、障害はいつ復旧するのか、といった問合せが多数寄せられ、「内国為替業務」の「振込・送金」の相談が急増した。なお、申出内容の大宗は、銀行取引に係るご不満ではあるが、根本原因が一般社団法人全国銀行資金決済ネットワーク（全銀ネット）における全銀システムの障害であることに鑑み、苦情ではなく「相談」に分類している。

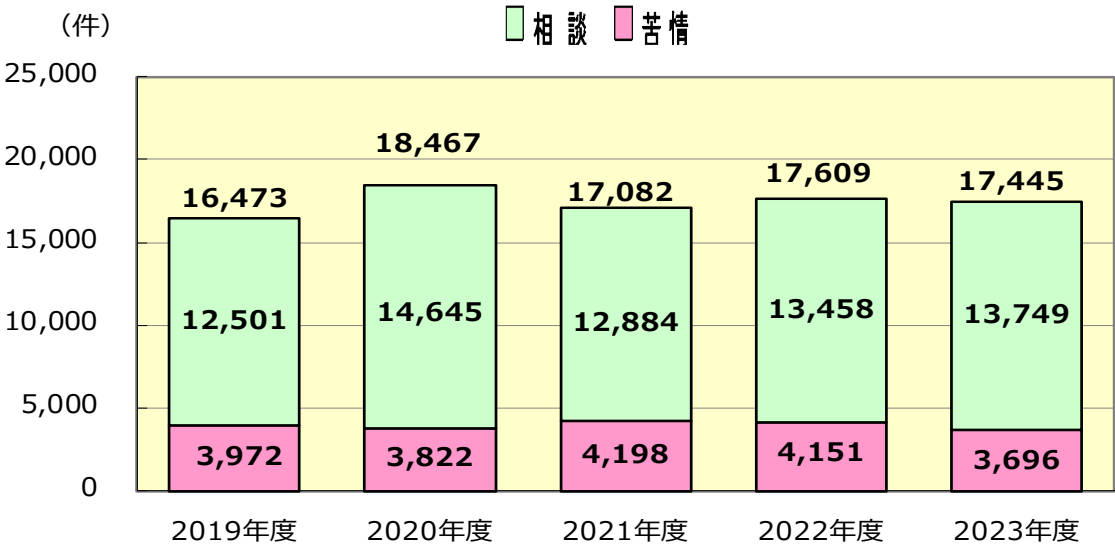
⑥ 中小企業向け融資に関する相談・苦情

「担保・保証・金利等」、「返済条件の変更等」等に関する相談等の増加を主因として、中小企業向け融資に関する相談・苦情等が増加した。

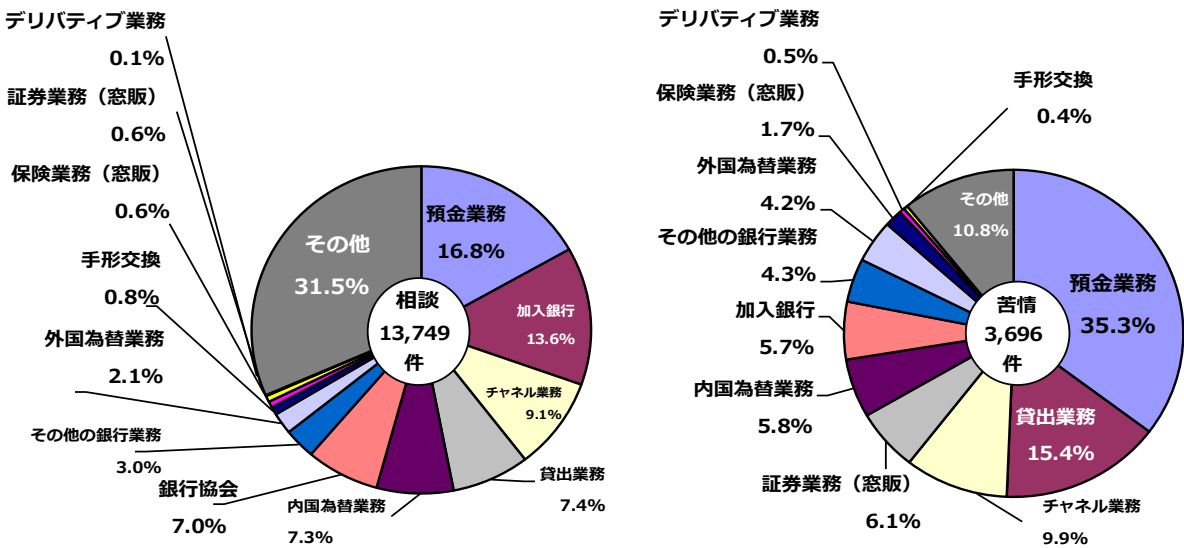
⑦ 金融犯罪関連に関する相談・苦情

振り込め詐欺・なりすまし詐欺の被害等に関したる相談、被害に遭った際の銀行の補償等の対応に関する苦情が多く寄せられた（業務分類「その他」の「金融犯罪関連」）。

図表 1 相談・苦情の受付件数（年度別）



図表 2 相談・苦情の業務分類別構成比（当年度）



(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、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相談等。
(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。

図表 3 相談・苦情の業務分類別件数・構成比（当年度）

（単位：件）

業務分類	相 談				苦 情				相談・苦情合計			
		構成比	前期 増減	前年度比		構成比	前期 増減	前年度比		構成比	前期 増減	前年度比
預金業務	2,307	16.8%	▲ 80	▲ 3.4%	1,303	35.3%	▲ 54	▲ 4.0%	3,610	20.7%	▲ 134	▲ 3.6%
貸出業務	1,022	7.4%	▲ 35	▲ 3.3%	569	15.4%	▲ 35	▲ 5.8%	1,591	9.1%	▲ 70	▲ 4.2%
内国為替業務	1,010	7.3%	384	61.3%	213	5.8%	43	25.3%	1,223	7.0%	427	53.6%
手形交換	110	0.8%	▲ 41	▲ 27.2%	14	0.4%	0	0.0%	124	0.7%	▲ 41	▲ 24.8%
外国為替業務	288	2.1%	▲ 69	▲ 19.3%	157	4.2%	▲ 48	▲ 23.4%	445	2.6%	▲ 117	▲ 20.8%
チャネル業務	1,253	9.1%	209	20.0%	366	9.9%	▲ 51	▲ 12.2%	1,619	9.3%	158	10.8%
証券業務（窓販）	84	0.6%	21	33.3%	226	6.1%	▲ 50	▲ 18.1%	310	1.8%	▲ 29	▲ 8.6%
保険業務（窓販）	88	0.6%	▲ 35	▲ 28.5%	61	1.7%	▲ 43	▲ 41.3%	149	0.9%	▲ 78	▲ 34.4%
デリバティブ業務	8	0.1%	0	0.0%	20	0.5%	12	150.0%	28	0.2%	12	75.0%
その他の銀行業務	412	3.0%	11	2.7%	158	4.3%	▲ 79	▲ 33.3%	570	3.3%	▲ 68	▲ 10.7%
加入銀行	1,875	13.6%	468	33.3%	211	5.7%	▲ 48	▲ 18.5%	2,086	12.0%	420	25.2%
銀行協会	964	7.0%	▲ 85	▲ 8.1%	-	-	-	-	964	5.5%	▲ 85	▲ 8.1%
その他	4,328	31.5%	▲ 457	▲ 9.6%	398	10.8%	▲ 102	▲ 20.4%	4,726	27.1%	▲ 559	▲ 10.6%
加入銀行以外の金融機関	819	6.0%	177	27.6%	-	-	-	-	819	4.7%	177	27.6%
金融犯罪関連	1,085	7.9%	221	25.6%	206	5.6%	58	39.2%	1,291	7.4%	279	27.6%
金融関連業法等	2,145	15.6%	▲ 840	▲ 28.1%	173	4.7%	▲ 154	▲ 47.1%	2,318	13.3%	▲ 994	▲ 30.0%
合 計	13,749	100.0%	291	2.2%	3,696	100.0%	▲ 455	▲ 11.0%	17,445	100.0%	▲ 164	▲ 0.9%

（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 相談・苦情の受付方法別件数（当年度）

（単位：件）

	相談	苦情	相談・苦情合計
電話	13,428	3,101	16,529
来所・面談	0	0	0
文書	18	53	71
ウェブサイト	303	542	845
計	13,749	3,696	17,445

（注）「ウェブサイト」は、全銀協相談室ウェブサイトの「相談・苦情受付フォーム」等への書込み

図表 5 苦情処理手続受付件数の推移（年度別）

（単位：件）

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
苦情受付件数	3,972	3,822	4,198	4,151	3,696
苦情処理手続受付件数	998	781	639	1,013	998

（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 6 苦情処理手続が終結した件数の推移（年度別）

（単位：件）

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
当年度中終結件数	1,022	818	677	983	997
解決	669	561	484	750	753
紛争解決手続を案内	255	188	130	114	125
（うち実際に紛争解決手続に移行したもの）（注）	159	134	88	81	81
銀行が対応をし尽くし、これ以上対応はできない	74	50	50	93	96
取下げ	18	12	3	10	8
申出人と連絡取れず	6	7	10	15	15
苦情処理手続に不応諾	0	0	0	0	0
移送	0	0	0	1	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。当年度のあっせん新規申立件数（図表 8、10）は、前年度以前に②として終結したが、当年度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 7 苦情処理手続の受付から終結するまでの所要期間（当年度）

所要期間	件数
1月未満	651
1月以上～3月未満	168
3月以上～6月未満	137
6月以上	41
計	997

（注）図表 7 は、苦情申出の受付から、図表 6 の終結事由（移送を除く）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。

2. 苦情の受付状況

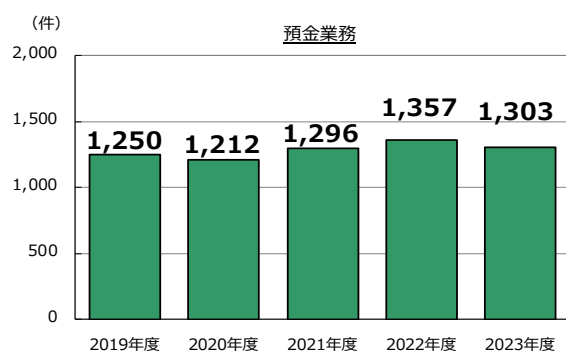
- 当年度の苦情件数は、**3,696 件（前年度比▲11.0%）**。
- 業務分類別では、「預金業務」、「貸出業務」の割合が約 5 割を占めている。

（1）業務分類別の受付状況

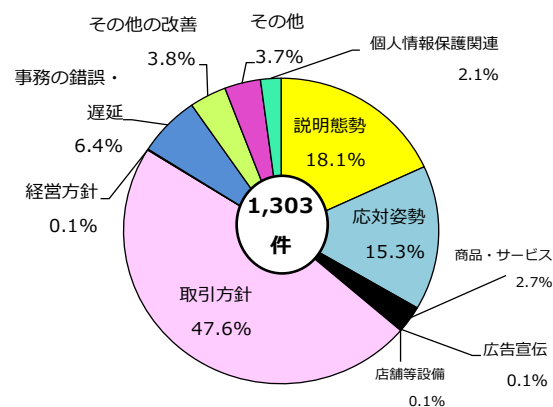
預金業務…1,303件（前年度比▲4.0%）

- 苦情件数は、前年度に比して減少した。
- 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、預金口座の凍結・強制解約に対する不満、解約・払戻し時の本人確認資料や名義人本人の意向確認方法、資金使途の確認に対する不満、高齢や病気等により銀行に出向くことができない預金者や認知症の預金者等に代わり、家族による預金の払戻手続きの謝絶、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約 5 割であった。

受付件数



発生原因別

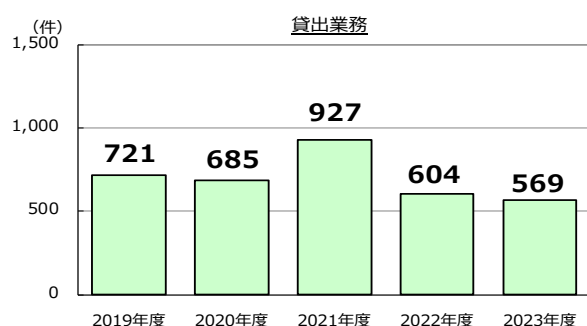


（注）発生原因の内訳は資料 2 参照。

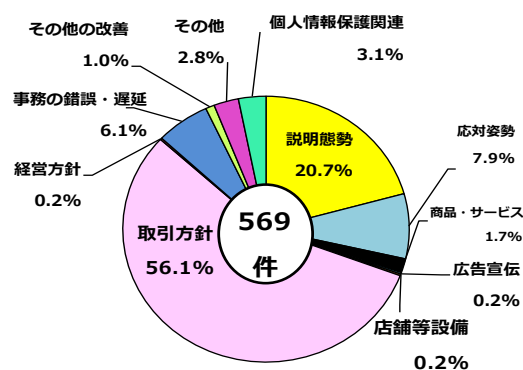
貸出業務…569 件（前年度比▲5.8%）

- 苦情件数は、前年度に比して減少した。
- 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で全体の約 8 割を占めた。
- 発生原因別では、取引方針に関するものが約 6 割であった。

受付件数



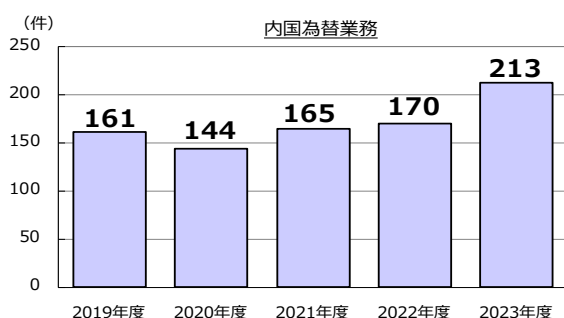
発生原因別



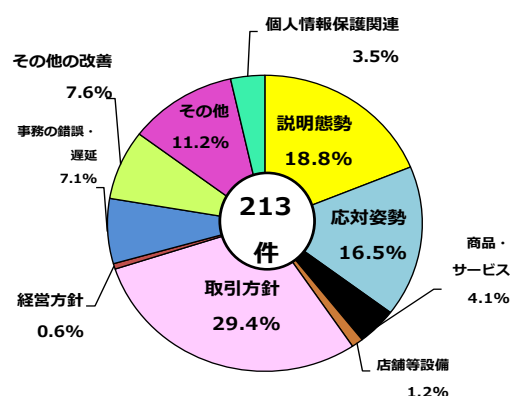
内国為替業務…213 件（前年度比+25.3%）

- 苦情件数は、前年度に比して増加した。
- 業務分類別では、振込・送金に関する苦情が全体の約 9 割を占め、窓口振込手続き時の本人確認書類の提示、取引時確認等のほか、入金確認ができないことに関して銀行から明確な回答がないことへの苦情が寄せられた。

受付件数



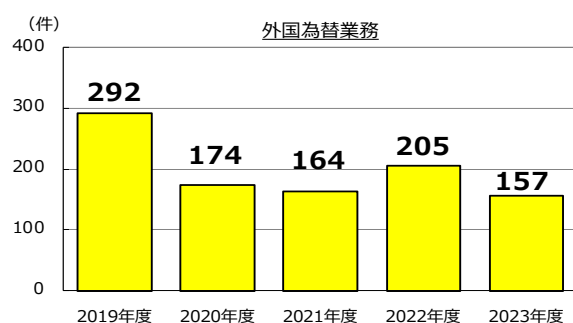
発生原因別



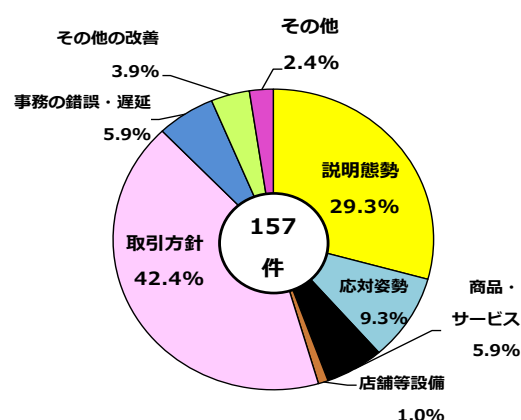
外国為替業務…157 件（前年度比▲23.4%）

- 苦情件数は、前年度に比して減少した。
- 業務分類別では、海外送金に関する苦情が全体の約 7 割を占め、着金しない、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資料を揃えるのが負担である、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約 4 割であった。

受付件数



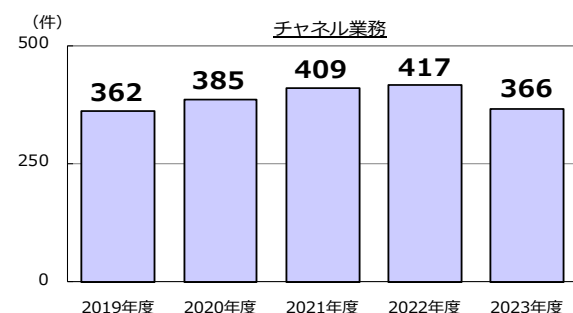
発生原因別



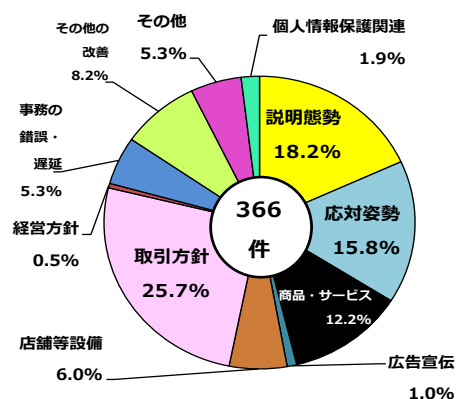
チャネル業務…366 件（前年度比▲12.2%）

- 苦情件数は、前年度に比して減少した。
- 業務分類別では、CD・ATM 取引に関する苦情が全体の約 5 割を占めた。
- CD・ATM 取引については、自分が入出金した金額が残高に反映されていない、磁気不良等によりキャッシュカードが利用できなかった、といった苦情が寄せられた。
- インターネット・モバイルバンキングについては、操作方法がわかりづらい、操作方法の照会等に対する対応への不満、といった苦情等が寄せられた。

受付件数



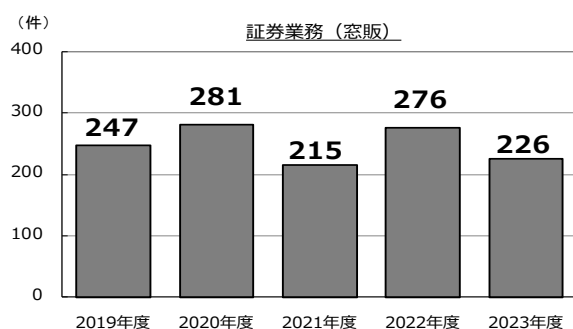
発生原因別



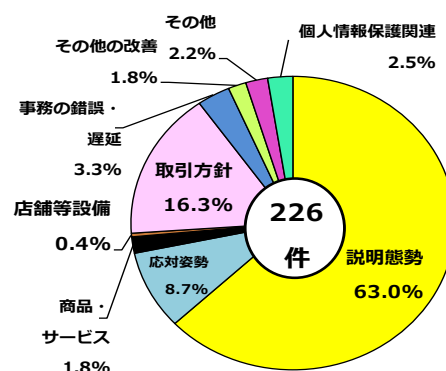
証券業務（窓販）…226件（前年度比▲18.1%）

- 苦情件数は、前年度に比して減少した。
- 業務分類別では、投資信託に関する苦情が全体の約7割を占め、投資信託以外では、仕組債やファンドラップ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約6割であった。

受付件数



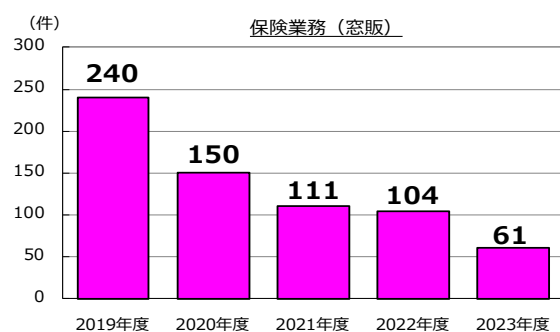
発生原因別



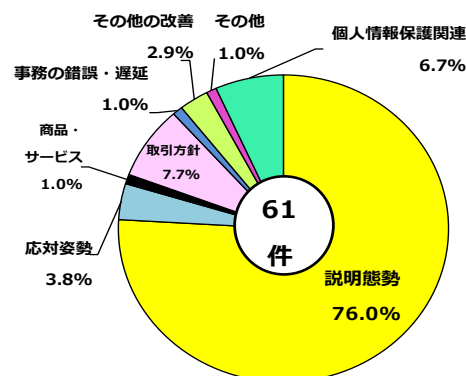
保険業務（窓販）…61件（前年度比▲41.3%）

- 苦情件数は、前年度に比して減少した。
- 業務分類別では、生命保険契約に関する苦情が全体の約9割を占め、その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、説明態勢に関するものが約8割であった。

受付件数



発生原因別



デリバティブ業務…20 件（前年度比+150.0%）

- デリバティブ内在預金に対する苦情が寄せられた。

その他の銀行業務…158 件（前年度比▲33.3%）

- 口座振替に関する苦情、および資産運用関係に関する苦情がそれぞれ約 4 割を占めた。

加入銀行…211 件（前年度比▲18.5%）

- 銀行員の対応姿勢等に関する苦情が寄せられた。

その他…398 件（前年度比▲20.4%）

- 金融関連業法等と金融犯罪関連の苦情で全体の 9 割強を占めた。
- 金融関連業法等では、前年度に続き、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、多数の銀行の顧客から寄せられた。
- 金融犯罪関連では、キャッシュカードの盗難・不正払出し、インターネット・バンキングにおける不正送金被害、詐欺等の被害に遭った際の、銀行の補償等の対応に関する不満・苦情が多く寄せられた。

3. 相談の受付状況

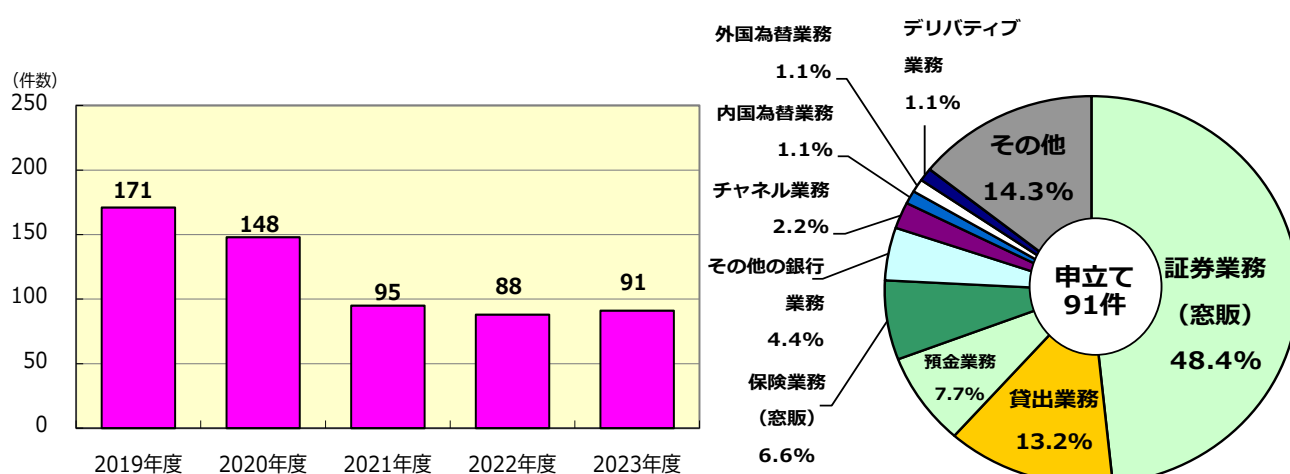
- 当年度の相談件数は、**13,749 件（前年度比+ 2.2%）**。
- 業務分類別では、「預金業務」、「加入銀行」、「チャネル業務」、「貸出業務」、「内国為替業務」、「銀行協会業務」、「その他の銀行業務」の順となった。
- 「預金業務」では、口座解約・払戻し、相続、口座開設に関する相談がそれぞれ約 2 割を占めた。
- 「貸出業務」では、住宅ローンに関する相談やカードローンを含む消費者ローン、事業資金の相談が寄せられた。住宅ローンは、リバースモーゲージに関する商品概要等や、融資条件の照会が寄せられた。消費者ローンは、返済方法等に関する相談や、新規の借入れを希望する相談、が寄せられた。事業資金は、担保・金利・保証等、返済条件の変更に関する相談が寄せられた。
- 「内国為替業務」では、2023 年 10 月 10 日から 11 日にかけて全銀システムにおいて発生した障害に伴い、給与等の振込が入金されていない、振込ができないなどの不満、障害はいつ復旧するのか、といった問合せが多数寄せられた。なお、申出内容の大宗は、銀行取引に係る不満ではあるが、原因の根本が全銀ネットにおける全銀システムの障害であることに鑑み、苦情ではなく「相談」に分類している。
- 「チャネル業務」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。
- 「証券業務（窓販）」では、2024 年 1 月から開始された新 NISA に関する照会等が寄せられた。
- 「その他」の「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、業態を問わず多数の銀行の顧客から引き続き寄せられた。
- 「その他」の「金融犯罪関連」では、振り込め詐欺・なりすまし詐欺の被害等に遭ったことや、銀行協会や芸能人を騙る詐欺等に関する相談が多く寄せられた。

Ⅱ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

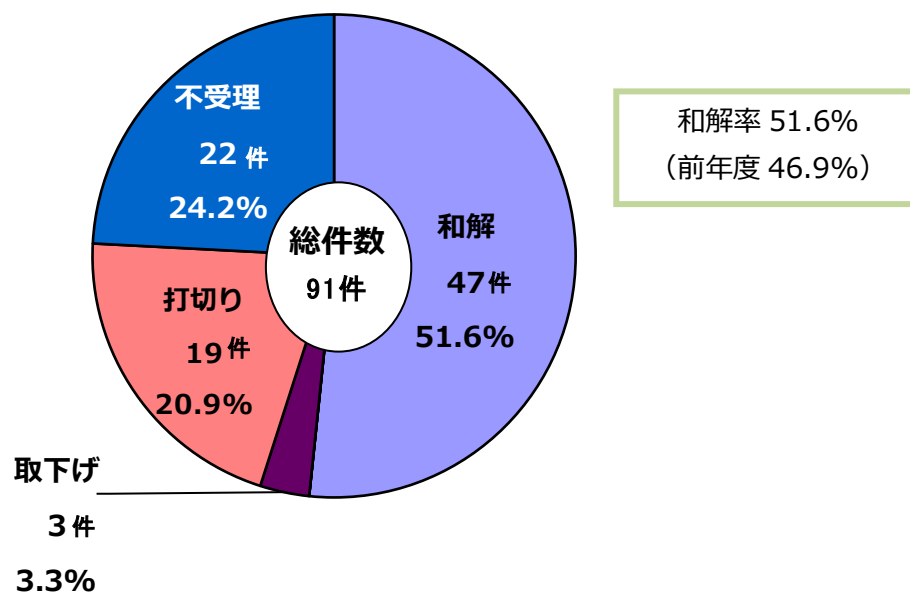
1. 概況

- ・ 新規申立件数は 91 件（前年度比 +3 件）。投資信託を中心とした証券業務、その他（金融犯罪関連）および貸出業務の申立てが多かった。
- ・ 紛争解決手続終結事案における和解率は、前年度比 4.7 ポイント増の 51.6%となった。

図表 8 あっせんの新規申立件数の推移（年度別）および業務分類別構成比



図表 9 紛争解決手続終結件数および和解率（当年度）



2. あっせんの新規申立件数および年度別紛争解決手続件数

(1) 当年度におけるあっせんの新規申立件数

- 当年度におけるあっせんの新規申立件数は、**91件（前期比+3.4%）**。
- **証券業務・その他（金融犯罪関連）** および**貸出業務**にかかる申立てが約 8 割を占めている。

図表 10 あっせんの新規申立ての業務分類別件数（当年度）

(単位: 件)

業務分類 内 訳	紛 争		
		構成比	前年度比
加入銀行	0	0.0%	－
預金業務	7	7.7%	75.0%
貸出業務	12	13.2%	▲ 14.3%
内国為替業務	1	1.1%	－
手形交換	0	0.0%	－
外国為替業務	1	1.1%	▲ 75.0%
外貨預金等	0	0.0%	▲ 100.0%
チャネル業務	2	2.2%	100.0%
証券業務(窓販)	44	48.4%	12.8%
投資信託	22	24.2%	▲ 15.4%
保険業務(窓販)	6	6.6%	▲ 53.8%
デリバティブ業務	1	1.1%	－
為替デリバティブ	0	0.0%	－
その他の銀行業務	4	4.4%	▲ 42.9%
その他	13	14.3%	116.7%
合 計	91	100.0%	3.4%

(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が分類・集計。

図表 11 あっせん申立人の年齢層（当年度）

(単位: 件、%)

業務分類 属 性	個 人						法人	合計
		20歳台 ～50歳台	60歳台	70歳台	80歳台	90歳台		
預金業務	7	5	2	0	0	0	0	7
貸出業務	12	8	3	1	0	0	0	12
内国為替業務	1	1	0	0	0	0	0	1
手形交換	0	0	0	0	0	0	0	0
外国為替業務	1	0	1	0	0	0	0	1
外貨預金等	0	0	0	0	0	0	0	0
チャネル業務	2	2	0	0	0	0	0	2
証券業務(窓販)	41	15	10	12	4	0	3	44
投資信託	21	8	5	5	3	0	1	22
保険業務(窓販)	6	1	2	1	2	0	0	6
デリバティブ業務	1	0	1	0	0	0	0	1
為替デリバティブ	0	0	0	0	0	0	0	0
その他の銀行業務	4	1	0	2	1	0	0	4
加入銀行	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	11	6	3	1	1	0	2	13
合 計	86	39	22	17	8	0	5	91
構成比	94.5	42.9	24.2	18.7	8.8	0.0	5.5	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）年度別紛争解決手続件数

図表 12 紛争解決手続が終結した件数の推移（年度別）

（単位：件）

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
当年度中終結件数	179	160	115	81	91
あっせん案の提示後、和解	87	81	62	38	47
特別調停案の提示後、和解	0	1	0	0	0
あっせん案不受諾	2	6	0	1	0
特別調停案不受諾	0	0	0	0	0
申立人の申立て取下げ	13	13	7	5	3
紛争解決手続の打切り	50	38	26	19	19
適格性審査による不受理	27	21	20	18	22

図表 13 紛争解決手続が終結した事案の業務分類別件数（当年度）

（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
当年度中終結件数	5	17	0	0	3	2	36	12	0	7	0	9	91
あっせん案の提示後、和解	0	3	0	0	2	1	29	8	0	4	0	0	47
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	2	0	1	0	0	3
紛争解決手続の打切り	0	8	0	0	1	0	6	2	0	1	0	1	19
適格性審査による不受理	5	6	0	0	0	1	1	0	0	1	0	8	22

図表 14 不受理の事由別件数（当年度）

（単位：件）

業務規程	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	計
27条1項（5）	r 3	3	2	2	10
27条1項（6）	3	0	4	1	8
27条1項（7）	1	0	0	0	1
27条1項(5)および（6）	1	1	0	0	2
27条1項(5)および（8）	1	0	0	0	1
合計	r 9	4	6	3	22

（注）「r」は訂正数字（2024年5月1日）

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と認められる場合
- （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 15 紛争解決手続が終結するまでの所要期間（当年度）

所要期間	件数
1月未満	1
1月以上～3月未満	18
3月以上～6月未満	15
6月以上	57
計	91

（注）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 16 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（当年度）

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	12
6月以上	37
計	49

※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・特別調停案の応諾後に和解契約書締結の手続が行われる。

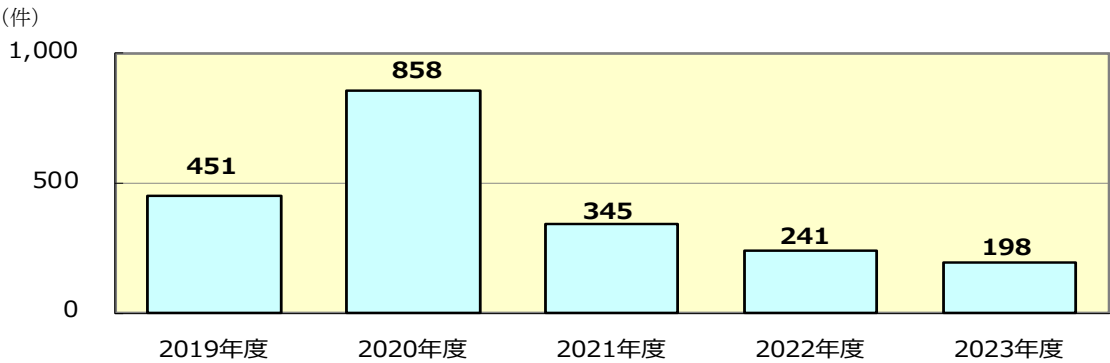
Ⅲ. 全銀協相談室におけるカウンセリングサービス等の実施状況

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。

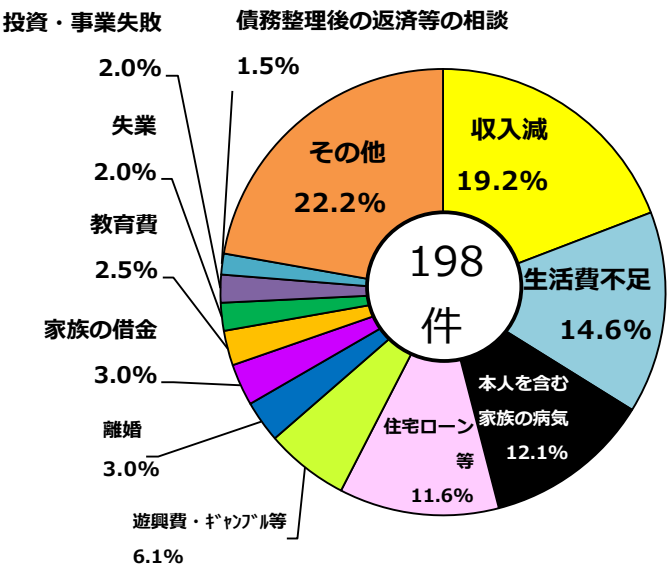
1. カウンセリングサービスの実施状況

当年度に受け付けた相談は198件であった。

図表 17 カウンセリングサービスの実施件数の推移（年度別）



図表 18 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（当年度）



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	82	36.1%
弁護士会を紹介	28	12.3%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	26	11.5%
銀行を紹介	26	11.5%
銀行へ取次ぎ	20	8.8%
個人信用情報機関を紹介	18	7.9%
法テラス（民事法律扶助）を紹介	7	3.1%
住宅金融支援機構を案内	5	2.2%
簡易裁判所を案内	2	0.9%
ギャンブル等依存症関係機関を紹介	2	0.9%
その他	11	4.8%
合 計	227	100.0%

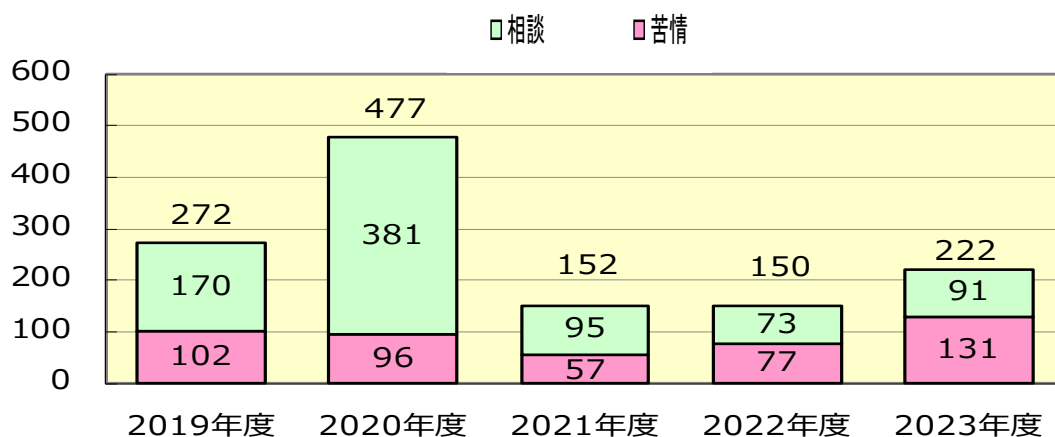
※ 対応結果は、複数の先を案内している場合もあり、合計件数はカウンセリング件数とは一致しない。

2. 中小企業向け融資に関する相談窓口の実施状況

当年度に受け付けた相談等（苦情を含む）は222件であった。

相談等の主な内容を見ると、「銀行対応その他」が47件、「担保・保証・金利等」が35件、「返済条件の変更等」が31件、「新規融資」が29件寄せられた。

図表 19 中小企業向け融資に関する相談窓口の受付件数の推移（年度別）



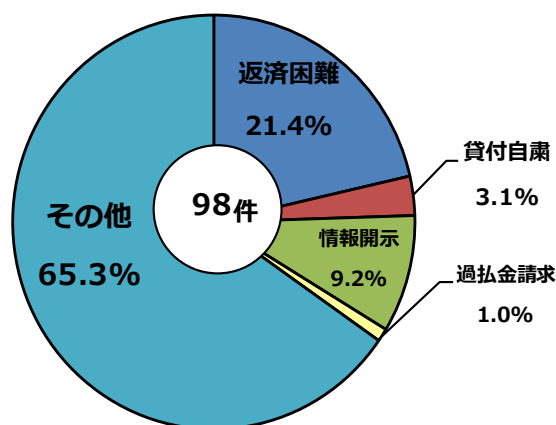
3. カードローン相談・苦情窓口の実施状況

2017年10月19日にカードローン相談・苦情窓口を設置した。

当年度に受け付けた相談等は98件（前年度比▲14件）であった。

図表 20 カードローン相談・苦情窓口 受付状況（当年度）

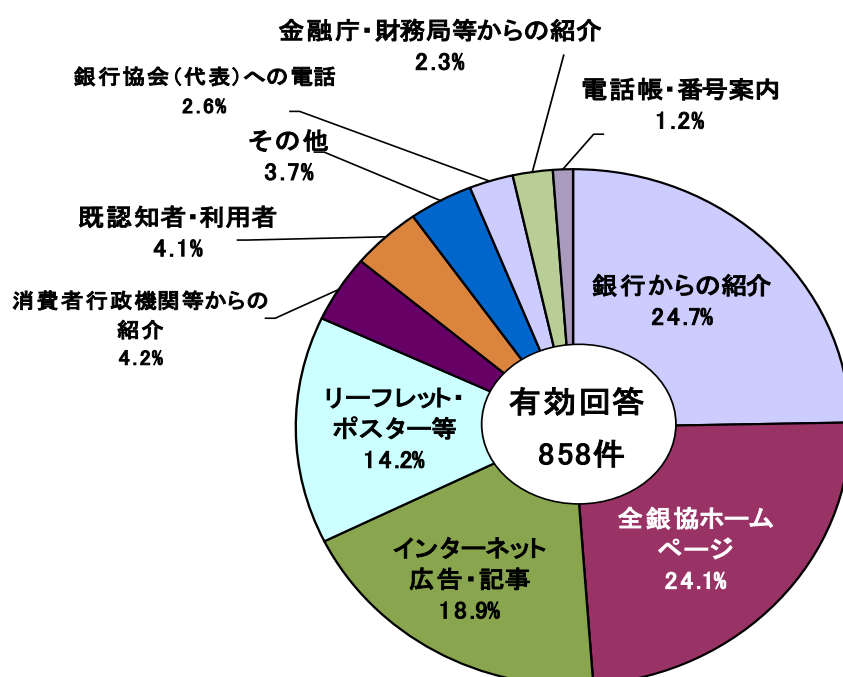
理由	件数	構成比
返済困難	21	21.4%
貸付自粛	3	3.1%
情報開示	9	9.2%
過払金請求	1	1.0%
その他	64	65.3%
合 計	98	100.0%



IV. 全銀協相談室認知媒体調査

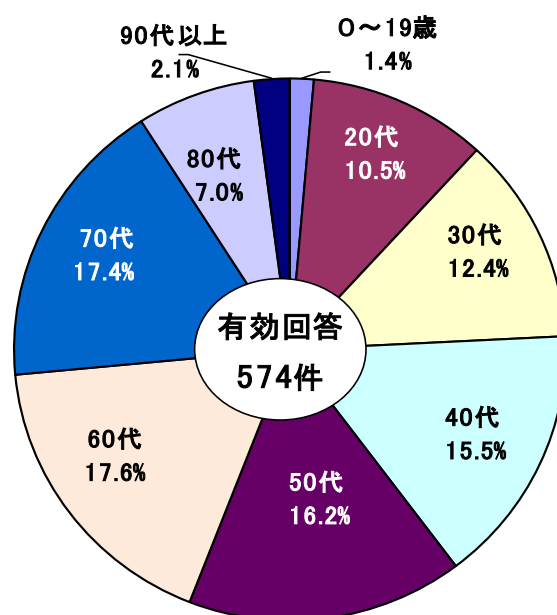
全銀協相談室では、毎年12月に利用者がどのような媒体を使って全銀協相談室の存在を知ったのかを聞き取り調査している。

図表 21 全銀協相談室利用者の認知媒体別構成比



(注) 有効回答は、1,151 件から「不明・回答なし」の 293 件を除いている。

図表 22 全銀協相談室の個人利用者の年齢別構成比

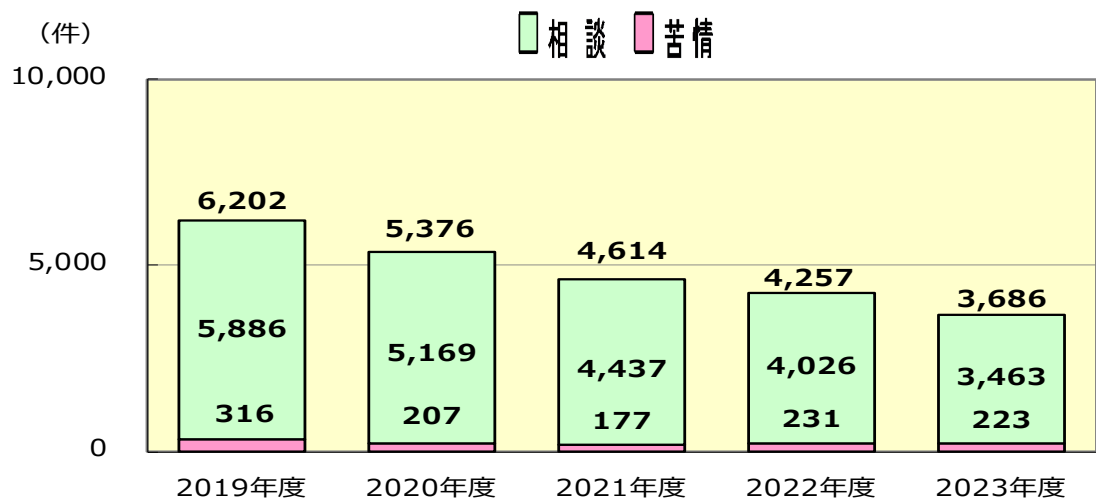


(注) 個人利用者のうち「年齢不詳」の 434 件を除いている。

V. 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、当年度末時点で47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 23 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（年度別）



図表 24 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（当年度）

業務分類	相談			苦情			相談・苦情合計		
	件数	構成比	前年度比	件数	構成比	前年度比	件数	構成比	前年度比
加入銀行	411	11.9%	▲ 28.3%	10	4.5%	0.0%	421	11.4%	▲ 27.8%
銀行協会	134	3.9%	▲ 2.9%	-	-	-	134	3.6%	▲ 2.9%
預金業務	1,146	33.1%	▲ 10.9%	82	36.8%	2.5%	1,228	33.3%	▲ 10.1%
貸出業務	317	9.2%	▲ 17.0%	28	12.6%	▲ 49.1%	345	9.4%	▲ 21.1%
内国為替業務	145	4.2%	36.8%	10	4.5%	▲ 33.3%	155	4.2%	28.1%
手形交換	26	0.8%	▲ 69.4%	2	0.9%	-	28	0.8%	▲ 67.1%
外国為替業務	167	4.8%	▲ 29.2%	8	3.6%	14.3%	175	4.7%	▲ 28.0%
チャネル業務	87	2.5%	▲ 8.4%	19	8.5%	35.7%	106	2.9%	▲ 2.8%
証券業務(窓販)	54	1.6%	5.9%	18	8.1%	50.0%	72	2.0%	14.3%
保険業務(窓販)	11	0.3%	▲ 21.4%	4	1.8%	▲ 33.3%	15	0.4%	▲ 25.0%
デリバティブ業務	1	0.0%	▲ 50.0%	0	0.0%	▲ 100.0%	1	0.0%	▲ 66.7%
その他の銀行業務	117	3.4%	▲ 27.8%	17	7.6%	▲ 5.6%	134	3.6%	▲ 25.6%
その他	847	24.5%	▲ 5.5%	25	11.2%	92.3%	872	23.7%	▲ 4.1%
合計	3,463	100.0%	▲ 14.0%	223	100.0%	▲ 3.5%	3,686	100.0%	▲ 13.4%

相談等の業務別分類表

項目名	主な内容	備考(事例等)
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
	電子記録債権	・でんさい
	その他	・時効、遡求
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)
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
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	・振り込み詐欺、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、金サ法、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)
対応姿勢	態度・言葉遣い ATM誘導等、店頭対応方法への不満 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)