

全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況
(2024 年度)

2025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・苦情（相談等）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2024年度（2024年4月～2025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	14
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	19
IV．全銀協相談室の認知媒体調査結果	22
V．各地銀行協会 銀行とりひき相談所における相談・苦情の受付状況	23

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・苦情の合計件数

15,181 件（前年度比 2,264 件減（▲13.0%））。

（２）苦情件数

3,928 件（前年度比 232 件増（+6.3%））。

（３）相談件数

11,253 件（前年度比 2,496 件減（▲18.2%））。

（４）リスク性商品に関する苦情

「証券業務（窓販）」は、189 件（前年度比▲16.4%）。

「保険業務（窓販）」は、62 件（前年度比+1.6%）。

（５）中小企業向け融資に関する相談・苦情

「担保・保証・金利等」、「新規融資」、「銀行対応その他」、「返済条件の変更関連」等に関する、中小企業向け融資に関する相談・苦情等が寄せられた。

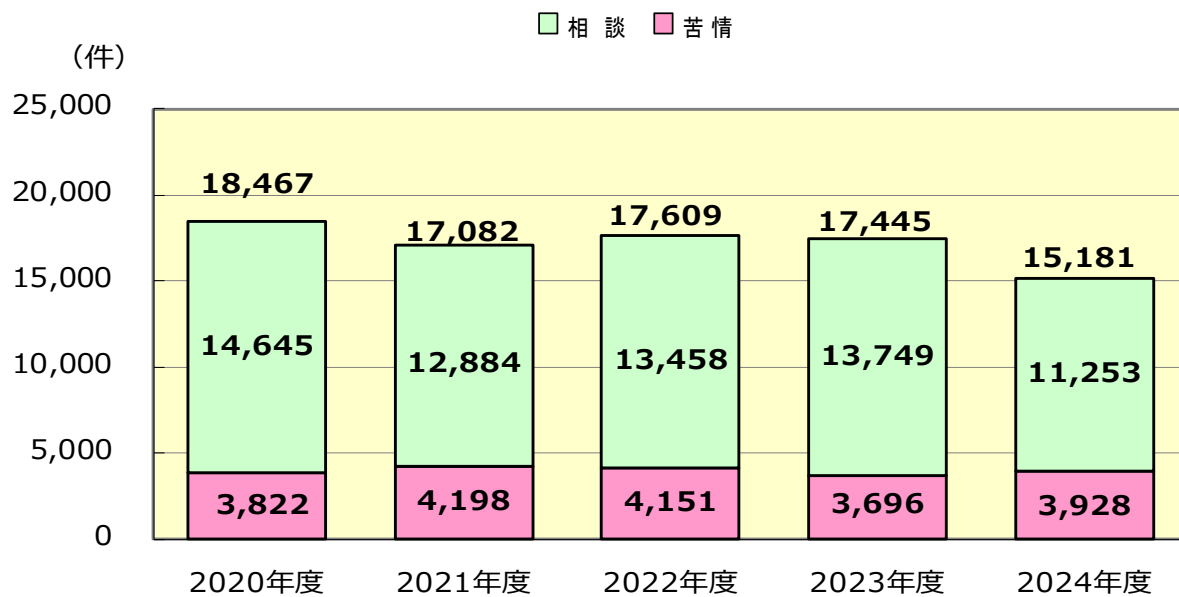
（６）取引目的等の確認書面に関する相談・苦情

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、記入方法の相談、提出すること自体に対する苦情等が多く寄せられた（業務分類「その他」の「金融関連業法等」）。

（７）金融犯罪関連の相談・苦情

振り込め詐欺や投資詐欺等の被害に遭ったことに関する相談が寄せられたほか、不正払出し・不正利用の被害に遭った際の銀行の補償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）



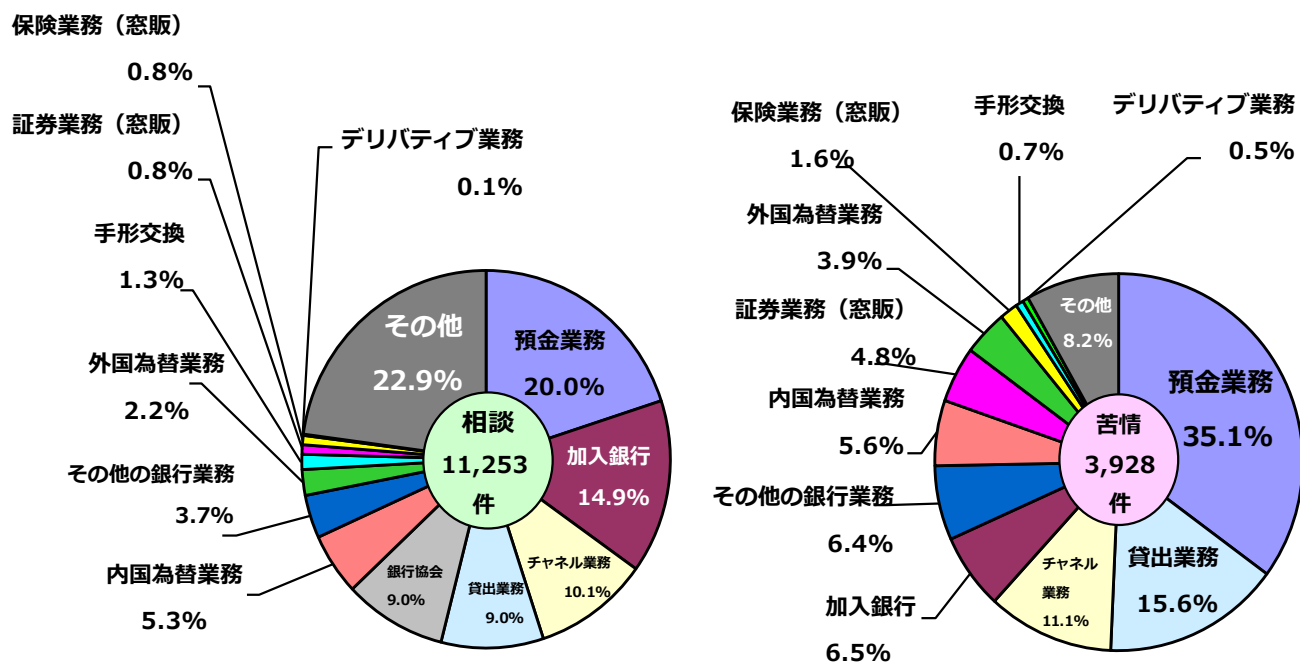
図表2 相談・苦情の受付方法別件数（当年度）

(単位：件)

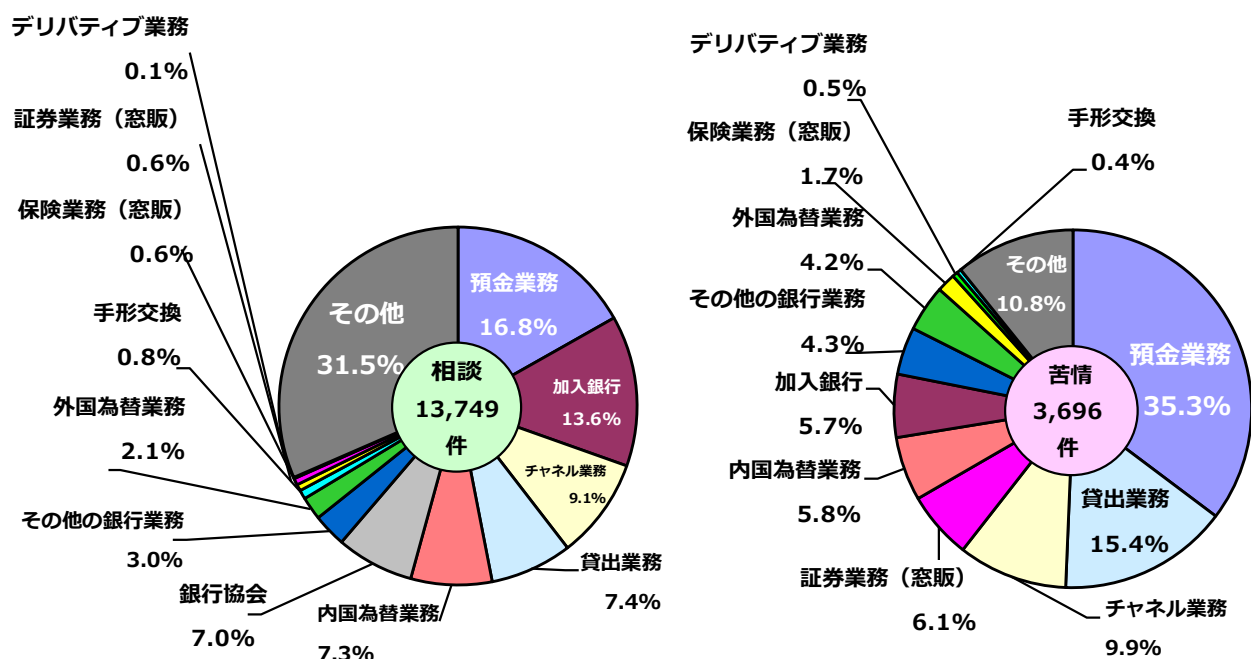
	相談	苦情	相談・苦情合計
電話	10,948	3,253	14,201
来所・面談	0	0	0
文書	16	38	54
ウェブサイト	289	637	926
計	11,253	3,928	15,181

(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 3－1 相談・苦情の業務分類別構成比（当年度）



図表 3－2 相談・苦情の業務分類別構成比（前年度）



（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、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、資料参照。

図表 4 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	2,251	20.0%	▲ 56	▲ 2.4%	1,378	35.1%	75	5.8%	3,629	23.9%	19	0.5%
貸出業務	1,011	9.0%	▲ 11	▲ 1.1%	614	15.6%	45	7.9%	1,625	10.7%	34	2.1%
内国為替業務	597	5.3%	▲ 413	▲ 40.9%	221	5.6%	8	3.8%	818	5.4%	▲ 405	▲ 33.1%
手形交換	144	1.3%	34	30.9%	27	0.7%	13	92.9%	171	1.1%	47	37.9%
外国為替業務	248	2.2%	▲ 40	▲ 13.9%	152	3.9%	▲ 5	▲ 3.2%	400	2.6%	▲ 45	▲ 10.1%
チャネル業務	1,141	10.1%	▲ 112	▲ 8.9%	436	11.1%	70	19.1%	1,577	10.4%	▲ 42	▲ 2.6%
証券業務（窓販）	85	0.8%	1	1.2%	189	4.8%	▲ 37	▲ 16.4%	274	1.8%	▲ 36	▲ 11.6%
保険業務（窓販）	85	0.8%	▲ 3	▲ 3.4%	62	1.6%	1	1.6%	147	1.0%	▲ 2	▲ 1.3%
デリバティブ業務	11	0.1%	3	37.5%	20	0.5%	0	0.0%	31	0.2%	3	10.7%
その他の銀行業務	419	3.7%	7	1.7%	251	6.4%	93	58.9%	670	4.4%	100	17.5%
加入銀行	1,679	14.9%	▲ 196	▲ 10.5%	254	6.5%	43	20.4%	1,933	12.7%	▲ 153	▲ 7.3%
銀行協会	1,008	9.0%	44	4.6%	—	—	—	—	1,008	6.6%	44	4.6%
その他	2,574	22.9%	▲ 1,754	▲ 40.5%	324	8.2%	▲ 74	▲ 18.6%	2,898	19.1%	▲ 1,828	▲ 38.7%
加入銀行以外の金融機関	756	6.7%	▲ 63	▲ 7.7%	—	—	—	—	756	5.0%	▲ 63	▲ 7.7%
金融犯罪関連	697	6.2%	▲ 388	▲ 35.8%	241	6.1%	35	17.0%	938	6.2%	▲ 353	▲ 27.3%
金融関連業法等	812	7.2%	▲ 1,333	▲ 62.1%	70	1.8%	▲ 103	▲ 59.5%	882	5.8%	▲ 1,436	▲ 61.9%
合 計	11,253	100.0%	▲ 2,496	▲ 18.2%	3,928	100.0%	232	6.3%	15,181	100.0%	▲ 2,264	▲ 13.0%

（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」に計上。

中小企業向け融資に関する相談窓口、およびカードローン専用相談窓口で受け付けた相談等は、同「貸出業務」に計上。

図表 5 苦情処理手続の受付件数の推移（年度別）

(単位: 件)

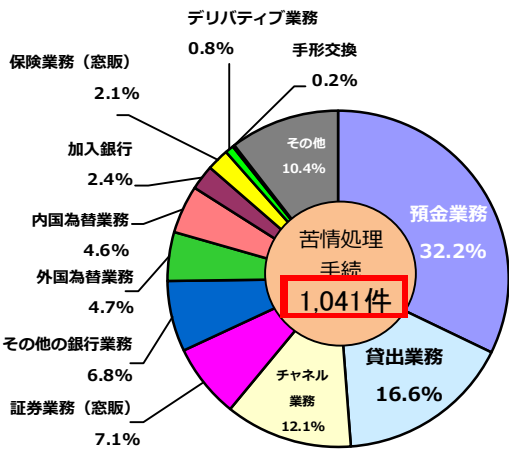
	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
苦情の受付件数	3,822	4,198	4,151	3,696	3,928
苦情処理手続の受付件数	781	639	1,013	998	1,041

(注) 苦情処理手続の受付件数……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 苦情処理手続の受付に係る業務分類別件数・構成比（当年度）

(単位: 件)

業務分類	苦情処理手続			
		構成比	前期増減	前期比
預金業務	335	32.2%	29	9.5%
貸出業務	173	16.6%	10	6.1%
内国為替業務	48	4.6%	▲ 4	▲ 7.7%
手形交換	2	0.2%	0	0.0%
外国為替業務	49	4.7%	▲ 4	▲ 7.5%
チャネル業務	126	12.1%	27	27.3%
証券業務(窓販)	74	7.1%	▲ 52	▲ 41.3%
保険業務(窓販)	22	2.1%	▲ 2	▲ 8.3%
デリバティブ業務	8	0.8%	▲ 6	▲ 42.9%
その他の銀行業務	71	6.8%	28	65.1%
加入銀行	25	2.4%	5	25.0%
その他	108	10.4%	12	12.5%
合 計	1,041	100.0%	43	4.3%



(注) 苦情処理手続の受付件数について、全銀協相談室から相手方銀行へ取り次いだ結果は、図表 7 のとおり。

図表 7 苦情処理手続が終結した件数の推移（年度別）

（単位：件）

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
当年度中終結件数	818	677	983	997	1,058
解決	561	484	750	753	803
紛争解決手続を案内	188	130	114	125	95
（うち実際に紛争解決手続に移行したもの）（注）	134	88	81	81	61
銀行が対応をし尽くし、これ以上対応はできない	50	50	93	96	125
取下げ	12	3	10	8	8
申出人と連絡取れず	7	10	15	15	27
苦情処理手続に不応諾	0	0	0	0	0
移送	0	0	1	0	0

（注）「紛争解決手続を案内」の件数は、全銀協相談室が苦情の申出人に対して紛争解決手続を案内してから
 ①一定期間内にあっせんの申立てがあったもの、および ②一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。
 当年度のあっせんの新規申立件数（図表 9、11）は、当年度に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が含まれるため、①の件数とは一致しない場合がある。

図表 8 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	764
1月以上～3月未満	150
3月以上～6月未満	105
6月以上	39
計	1,058

（注）図表 8 は、苦情処理手続の受付から、図表 7 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。

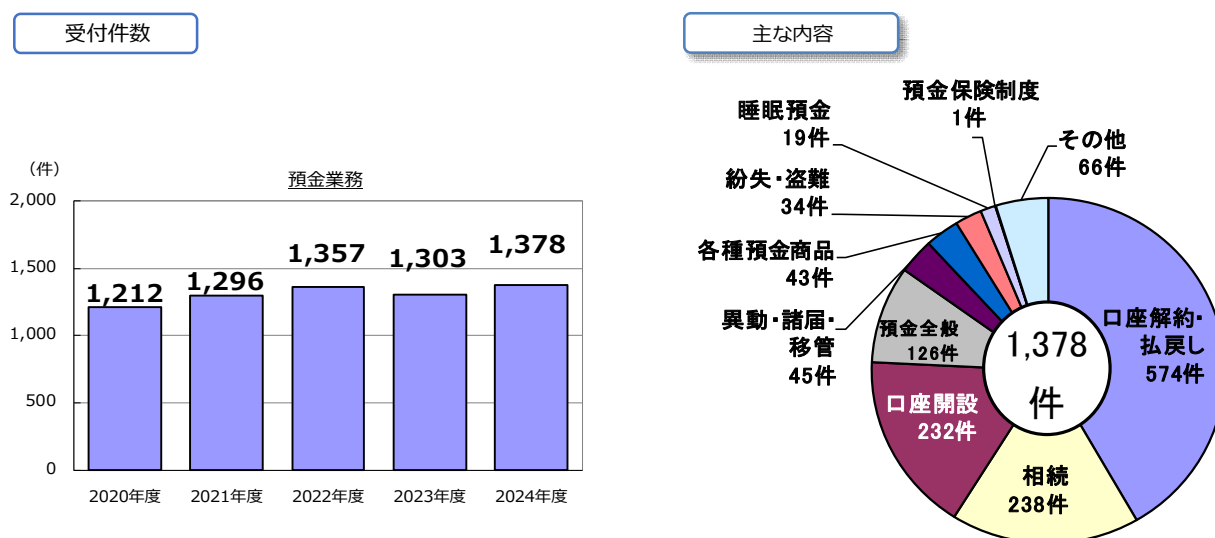
2. 苦情の受付状況

- 当年度の苦情件数は、**3,928 件（前年度比+6.3%）**。

○ 業務分類別の受付状況

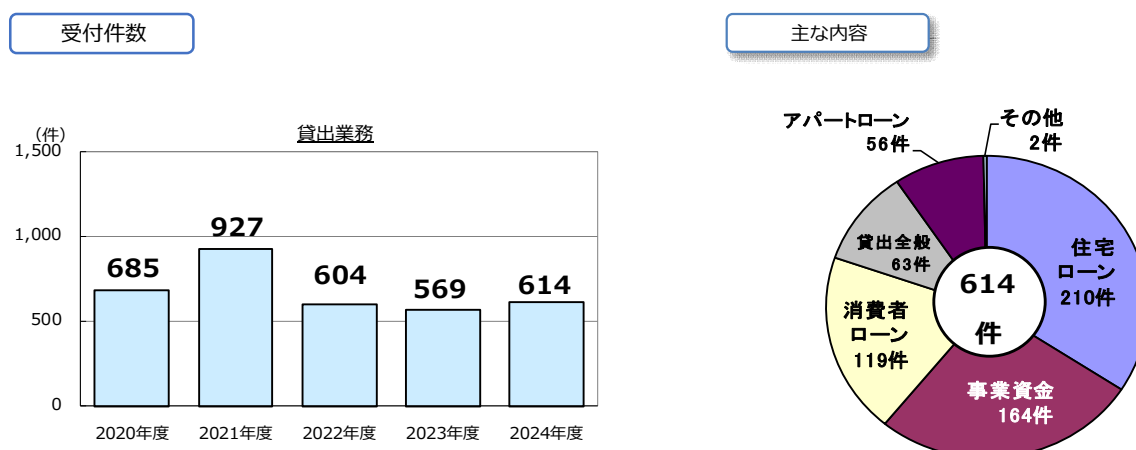
預金業務…1,378件（前年度比+5.8%）

- 業務分類別では、「口座解約・払戻し」、「相続」、「口座開設」に関する苦情で全体の約 8 割弱を占めた。
- 「口座解約・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・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。
- 「相続」に関しては、銀行が他の家族の依頼を受けて故人の口座から預金を払い戻していた対応に疑問が残る、などの苦情が寄せられた。



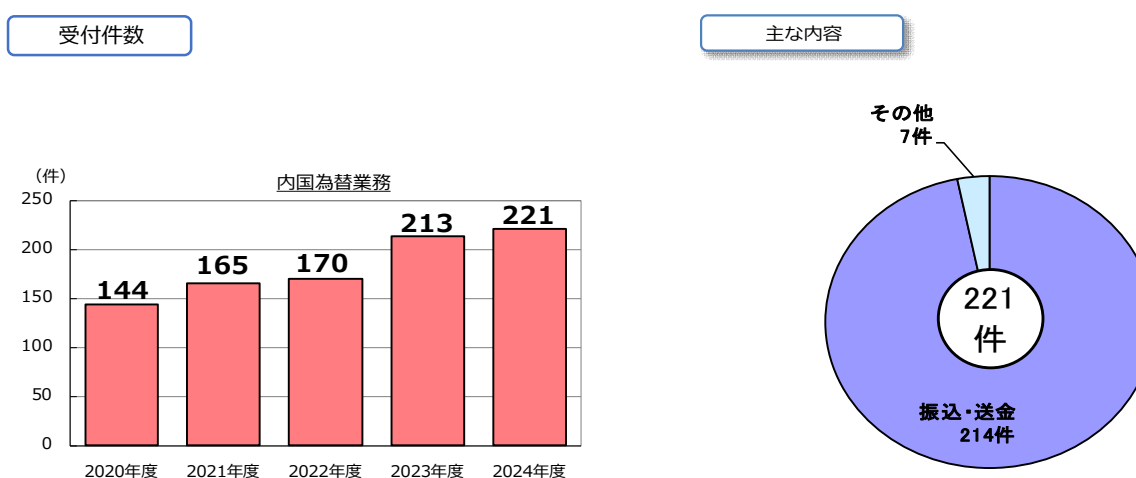
貸出業務…614件（前年度比+7.9%）

- 業務分類別では、「住宅ローン」、「事業資金」、「消費者ローン」に関する苦情で全体の約8割を占めた。



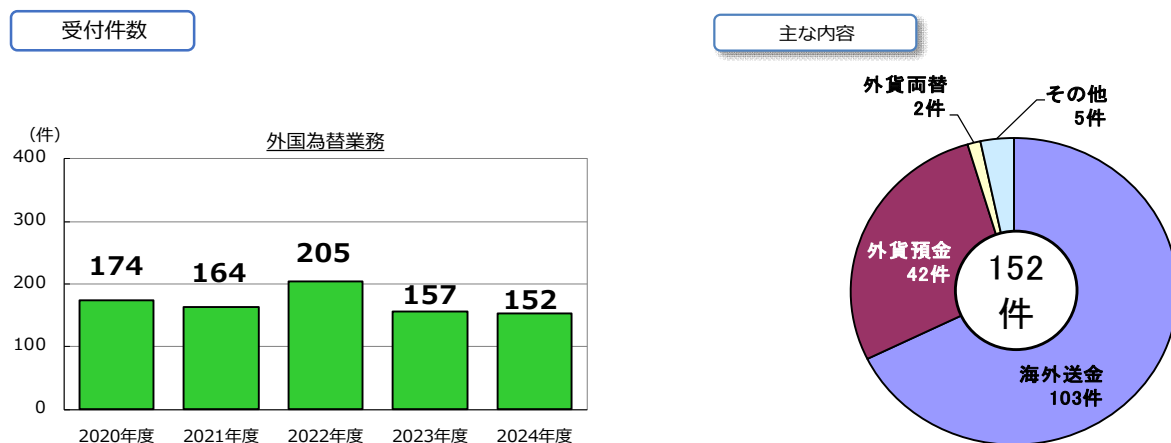
内国為替業務…221件（前年度比+3.8%）

- 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、銀行に組戻手続を依頼したが、被仕向銀行から受取人に連絡が取れないことを理由に手続が止められた、などの苦情が寄せられた。



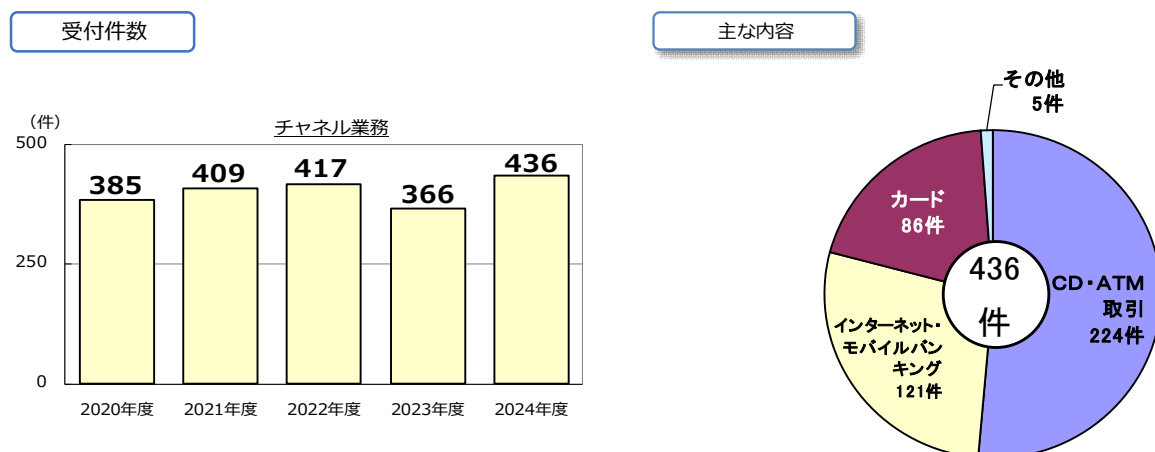
外国為替業務…152 件（前年度比▲3.2%）

- 業務分類別では、「海外送金」に関する苦情が全体の約 7 割弱を占め、銀行から資金内容を確認するための資料を提出するよう求められているが、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。



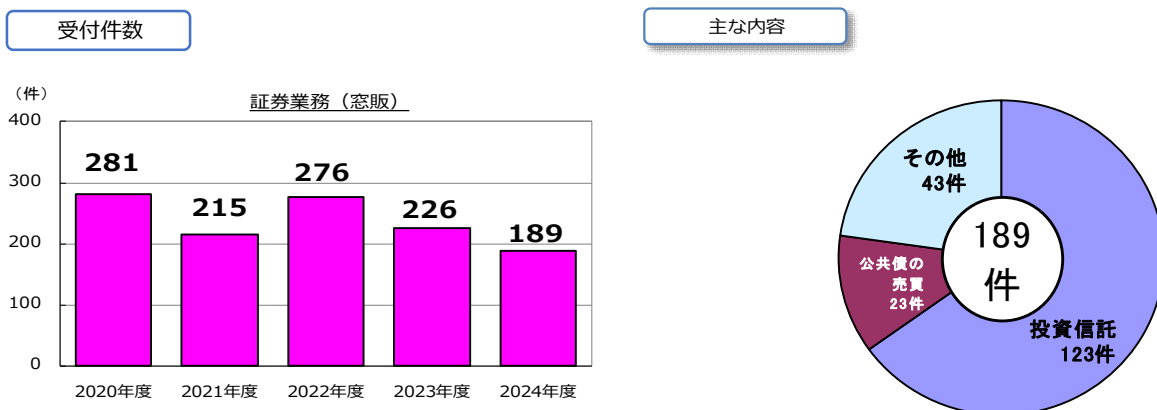
チャネル業務…436 件（前年度比+19.1%）

- 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、①地方では銀行の ATM が撤去されてしまうと生活にかかわり非常に不便である、②ATM の払戻限度額が通知なく一方的に引き下げられた、などの苦情が寄せられた。



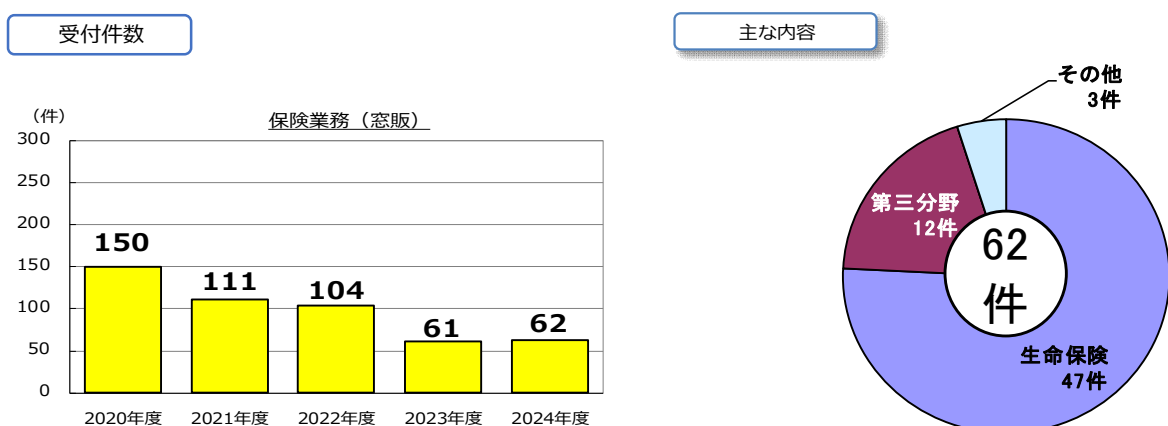
証券業務（窓販）…189 件（前年度比▲16.4%）

- 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、①NISA 口座を開設するとともに投資信託を購入したが、非課税扱いになっていなかった、②NISA のつみたてキャンペーンに申し込んだが、銀行からの案内が不十分だったためキャッシュバックを受けることができなかった、などの苦情が寄せられた。



保険業務（窓販）…62 件（前年度比+1.6%）

- 業務分類別では、「生命保険」に関する苦情が全体の約 8 割弱を占め、①金融知識の乏しい高齢の家族が強引に外貨建ての生命保険を契約させられた、②十分な説明もないまま外貨建ての生命保険を契約させられ損失が発生している、などの苦情が寄せられた。

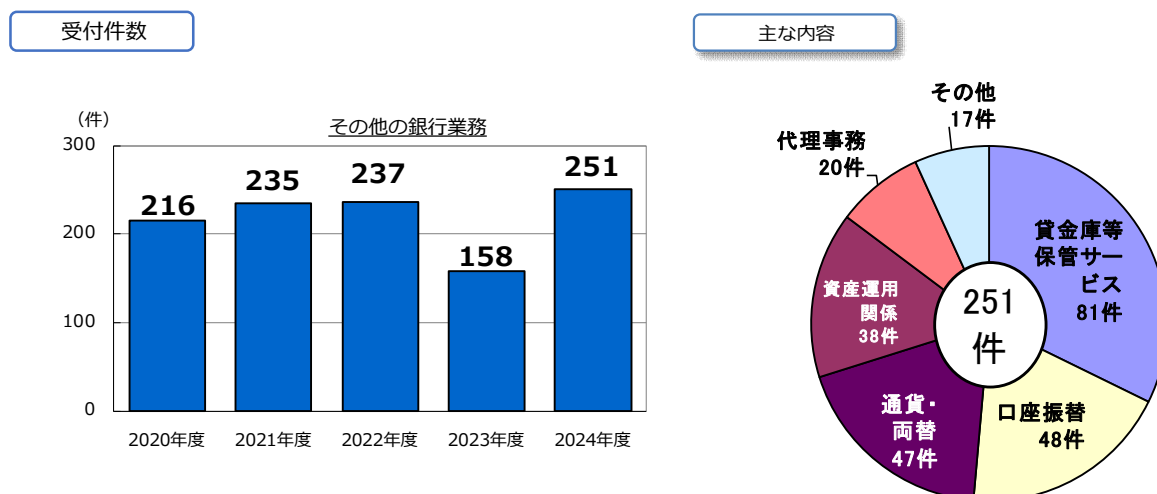


デリバティブ業務…20 件（前年度比±0.0%）

- 「デリバティブ内包預金」に関する苦情が引き続き寄せられた。

その他の銀行業務…251 件（前年度比+58.9%）

- 「貸金庫等保管サービス」に関する苦情が約 3 割を占め、銀行の貸金庫に預けていた現金が一部無くなっていたので、銀行に確認を求めたが、納得できる対応をしてもらえない、などの苦情が寄せられた。また、「口座振替」および「通貨・両替」に関する苦情がそれぞれ約 2 割を占めた。



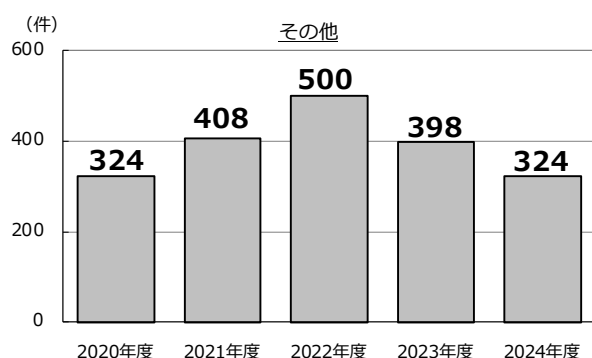
加入銀行…254 件（前年度比+20.4%）

- ①ナビダイヤルに変わったが、非常に使いづらく消費者にとって利便性が落ちた、②銀行に何度電話をかけてもつながらない、③行員の接客態度が悪い、などの苦情が寄せられた。

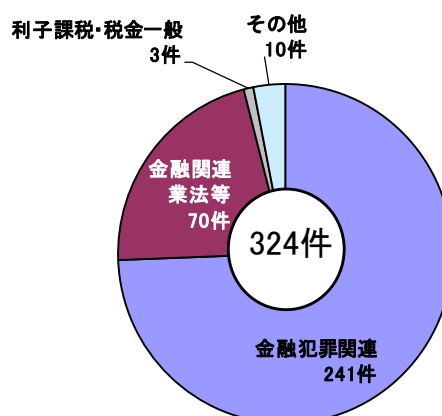
その他…324件（前年度比▲18.6%）

- 「金融犯罪関連」と「金融関連業法等」の苦情で全体の9割強を占めた。
- 「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、詐欺等の被害に遭った際の補償等の対応に関する不満・苦情が多く寄せられた。
- 「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多く寄せられた。

受付件数



主な内容



3. 相談の受付状況

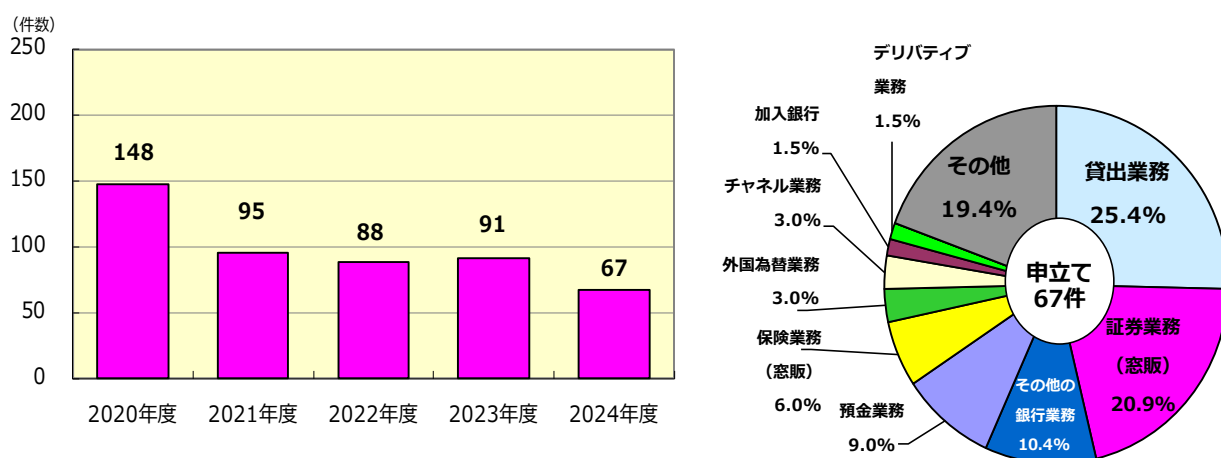
- 当年度の相談件数は、**11,253 件（前年度比▲18.2%）**。
- 「**預金業務**」では、「口座解約・払戻し」、「相続」、「口座開設」に関する相談がそれぞれ約 2 割を占めた。
- 「**貸出業務**」では、「住宅ローン」やカードローンを含む「消費者ローン」、「事業資金」に関する相談が寄せられた。「住宅ローン」は、リフォームローンの審査条件や、外国人による借入れに関する照会等が寄せられた。「消費者ローン」は、返済方法等に関する相談や、新規の借入れを希望する相談が寄せられた。「事業資金」は、担保・金利・保証等、返済条件の変更に関する相談が寄せられた。
- 「**内国為替**」では、誤振込の際の組み戻し手続きに関する相談、振込の上限額に関する照会等が寄せられた。
- 「**手形交換**」では、電子交換所での手形・小切手の交換廃止の報道等を受け、手形・小切手の現物の取扱いや、電子記録債権に関する照会等が寄せられた。
- 「**チャネル業務**」の「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等の照会、「カード」では、クレジットカード等の申込・解約や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、国債の購入方法や NISA 口座の申込・解約に関する照会等が寄せられた。
- 「**その他の銀行業務**」では、新紙幣発行に伴う旧紙幣の取扱いに関する照会のほか、貸金庫の利用に関する相談等が寄せられた。
- 「**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多く寄せられた。
「金融犯罪関連」では、振り込め詐欺・副業詐欺の被害に遭ったことや、銀行協会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

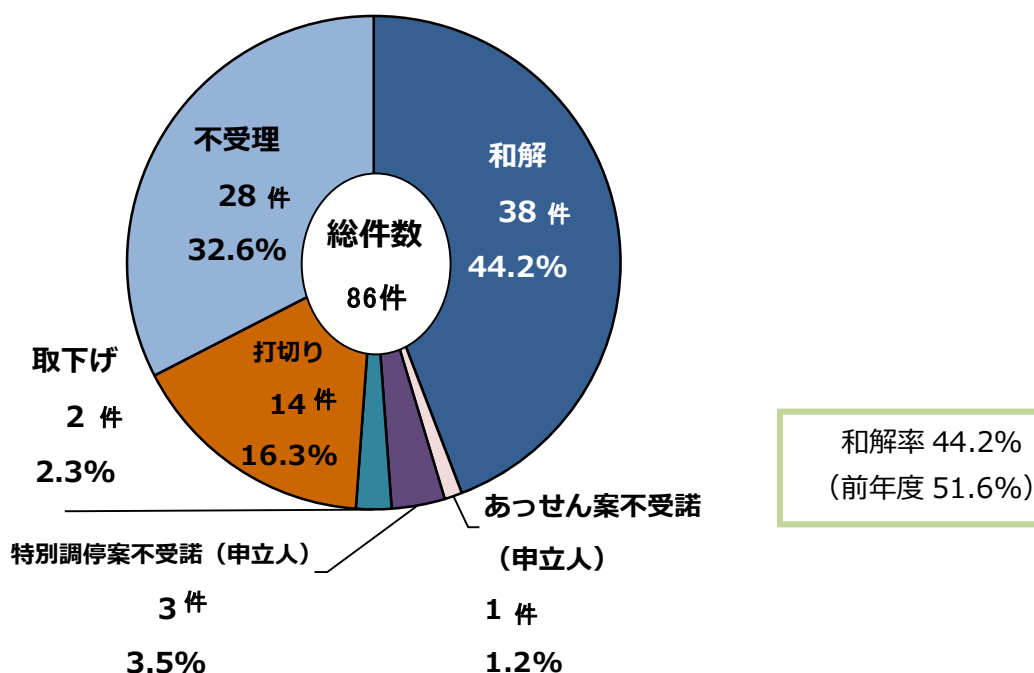
1. 概況

- ・ 新規申立件数は 67 件（前年度比▲24 件）。貸出業務、投資信託を中心とした証券業務（窓販）およびその他（金融犯罪関連）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 7.4 ポイント減の 44.2%となった。

図表 9 あっせんの新規申立件数（年度別）および業務分類別構成比



図表 10 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、**67件（前期比▲26.4%）**。
- **貸出業務、証券業務（窓販）およびその他（金融犯罪関連）**にかかる申立てで約 7 割を占めている。

図表 11 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	1	1.5%	－
預金業務	6	9.0%	▲ 14.3%
貸出業務	17	25.4%	41.7%
内国為替業務	0	0.0%	▲ 100.0%
手形交換	0	0.0%	－
外国為替業務	2	3.0%	100.0%
外貨預金等	2	3.0%	－
チャネル業務	2	3.0%	0.0%
証券業務（窓販）	14	20.9%	▲ 68.2%
投資信託	7	10.4%	▲ 68.2%
保険業務（窓販）	4	6.0%	▲ 33.3%
デリバティブ業務	1	1.5%	0.0%
為替デリバティブ	0	0.0%	－
その他の銀行業務	7	10.4%	75.0%
その他	13	19.4%	0.0%
合 計	67	100.0%	▲ 26.4%

（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 12 あっせん申立人の年齢層（当年度）

(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	6	2	0	3	1	0	0	6
貸出業務	16	10	3	3	0	0	1	17
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	1	0	0	1	0	0	2
外貨預金等	2	1	0	0	1	0	0	2
チャネル業務	2	0	0	2	0	0	0	2
証券業務（窓販）	12	3	3	5	0	1	2	14
投資信託	6	3	1	1	0	1	1	7
保険業務（窓販）	4	1	1	2	0	0	0	4
デリバティブ業務	0	0	0	0	0	0	1	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	6	1	3	2	0	0	1	7
加入銀行	1	1	0	0	0	0	0	1
その他	13	4	3	3	3	0	0	13
合 計	62	23	13	20	5	1	5	67
構成比	92.5	34.3	19.4	29.9	7.5	1.5	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）年度別紛争解決手続件数

図表 13 紛争解決手続が終結した件数の推移（年度別）

（単位：件）

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
当年度中終結件数	160	115	81	91	86
あっせん案の提示後、和解	81	62	38	47	38
特別調停案の提示後、和解	1	0	0	0	0
あっせん案不受諾	6	0	1	0	1
特別調停案不受諾	0	0	0	0	3
申立人の申立て取下げ	13	7	5	3	2
紛争解決手続の打ち切り	38	26	19	19	14
適格性審査による不受理	21	20	18	22	28

図表 14 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	8	17	1	0	3	3	30	4	1	5	1	13	86
あっせん案の提示後、和解	2	5	0	0	1	0	23	1	0	3	0	3	38
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	1	0	0	0	0	0	1
特別調停案不受諾	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3
申立人の申立て取下げ	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
紛争解決手続の打ち切り	1	8	1	0	0	0	2	1	1	0	0	0	14
適格性審査による不受理	5	3	0	0	2	3	1	1	0	2	1	10	28

図表 15 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）	6	3	4	2	15
27条1項（6）	0	1	1	0	2
27条1項（7）	0	1	0	0	1
27条1項(5)および（6）	2	1	2	2	7
27条1項(5)および（7）	0	0	1	0	1
27条1項(6)および（7）	1	0	0	0	1
27条1項（8）	0	0	1	0	1
合計	9	6	9	4	28

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 16 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	0
1月以上～3月未満	28
3月以上～6月未満	10
6月以上	48
計	86

（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などをいう。

図表 17 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	8
6月以上	34
計	42

※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。

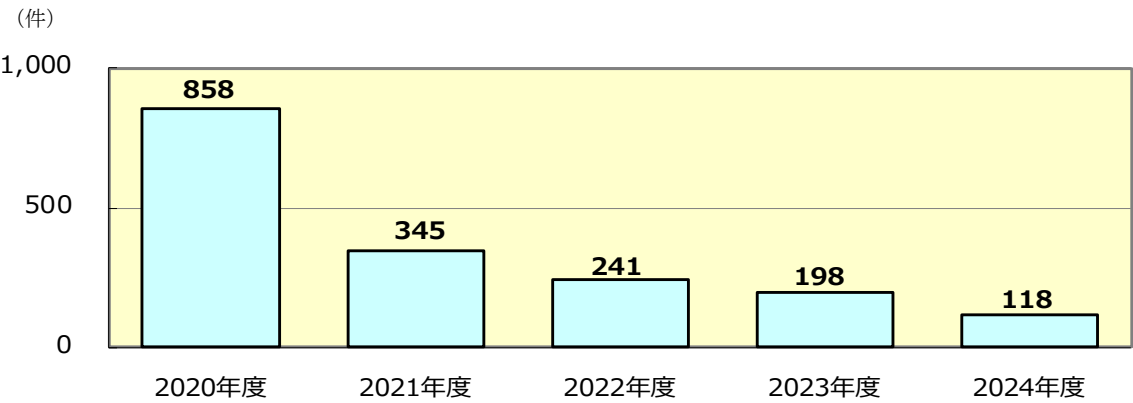
※あっせん案・特別調停案の応諾後に和解契約書締結の手続が行われる。

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

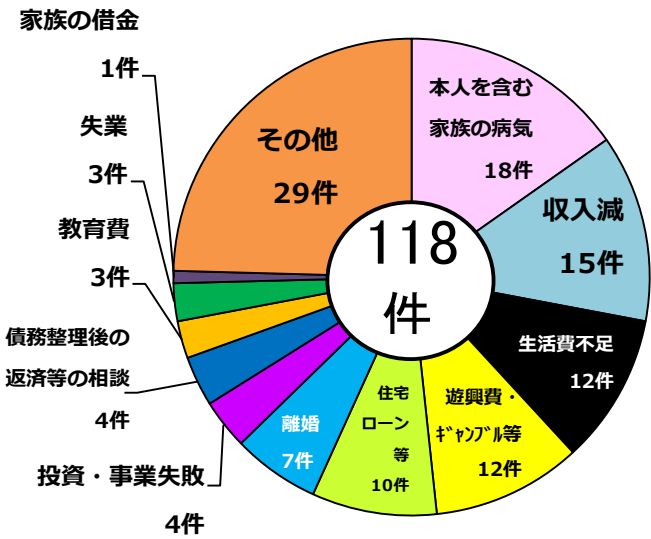
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施しているほか、中小企業向け融資に関する相談、カードローンに関する相談を受け付ける専用の窓口を設けている。

1. カウンセリングサービスの実施状況

図表 18 カウンセリングサービスの実施件数（年度別）



図表 19 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）

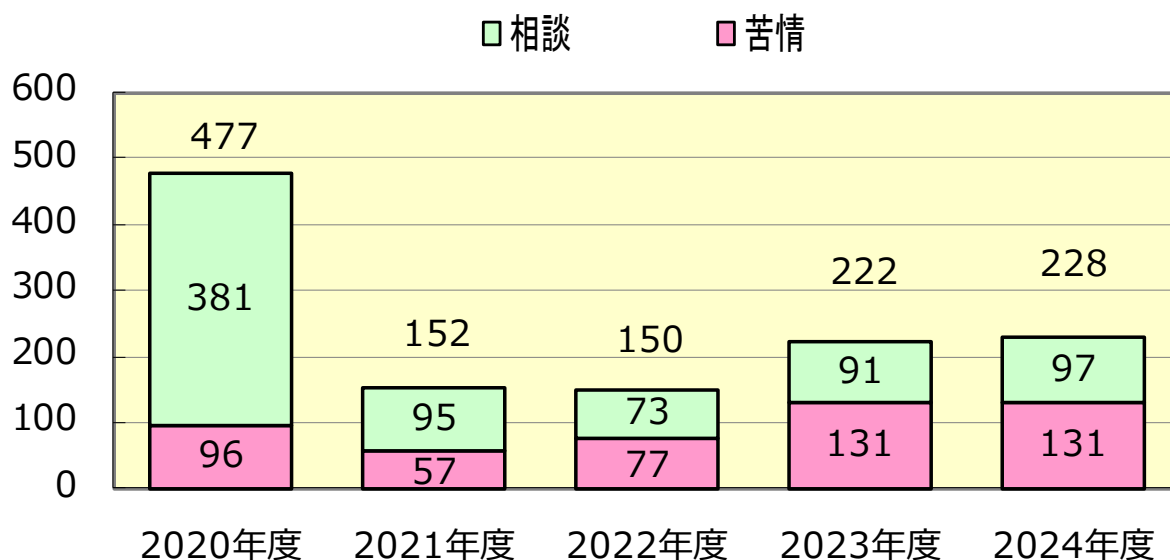


カウンセリング結果	件数	構成比
カウンセリングのみで終了	57	45.6%
弁護士会を紹介	14	11.2%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	14	11.2%
銀行へ取次ぎ	14	11.2%
個人情報情報機関を紹介	6	4.8%
銀行を紹介	5	4.0%
法テラス（民事法律扶助）を紹介	4	3.2%
ギャンブル等依存症関係機関を紹介	3	2.4%
住宅金融支援機構を案内	0	0.0%
その他	8	6.4%
合 計	125	100.0%

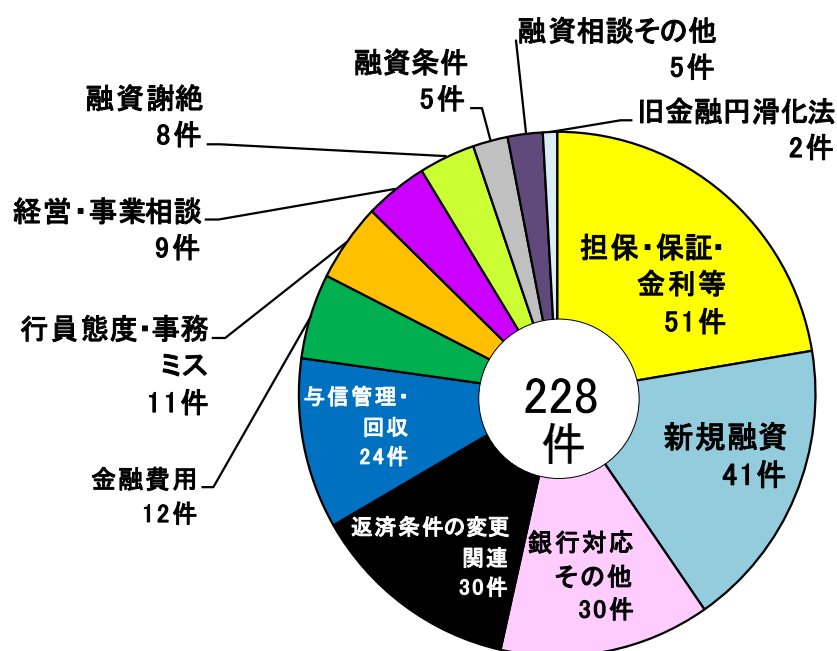
※ 対応結果は、複数の先を案内している場合もあり、合計件数はカウンセリング実施件数とは一致しない。

2. 中小企業向け融資に関する相談窓口の実施状況

図表 20 中小企業向け融資に関する相談窓口の相談・苦情の受付件数（年度別）

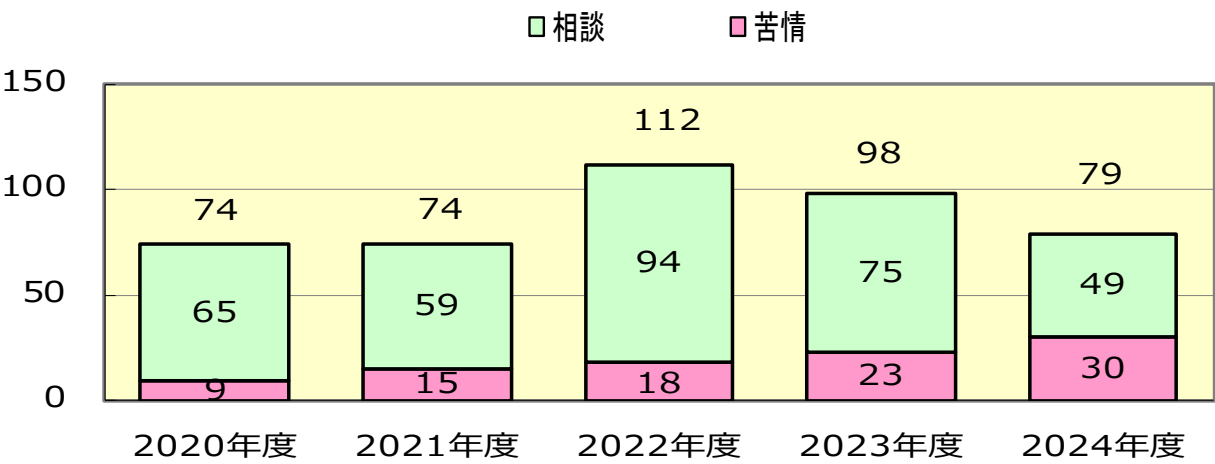


図表 21 中小企業向け融資に関する相談窓口の相談等の受付状況（当年度）

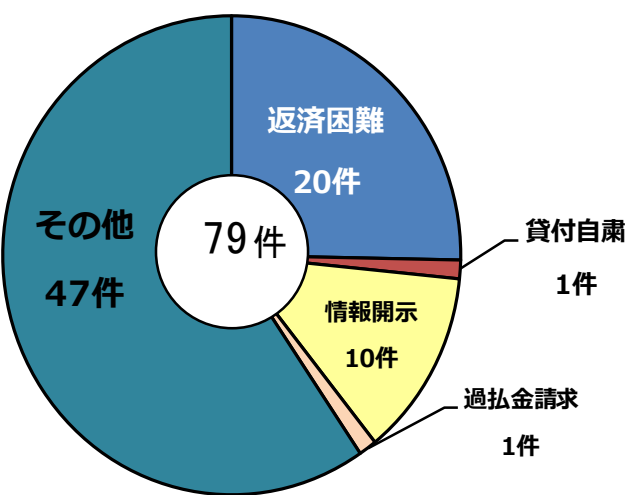


3. カードローン相談・苦情窓口の実施状況

図表 22 カードローン専用相談窓口の相談・苦情の受付件数（年度別）



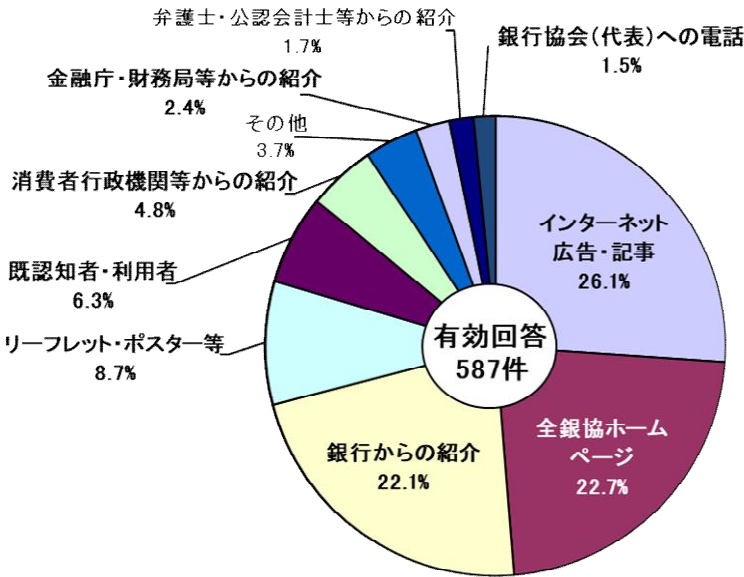
図表 23 カードローン専用相談窓口の相談等の受付状況（当年度）



IV. 全銀協相談室の認知媒体調査結果

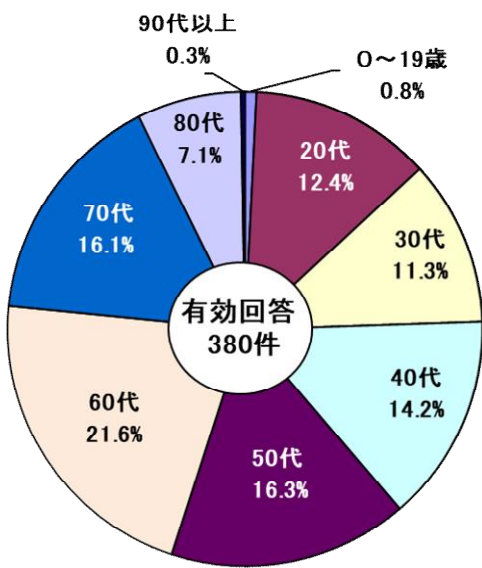
全銀協相談室では、毎年12月に利用者がどのような媒体を使って全銀協相談室の存在を知ったのかを聞き取り調査している。2024年12月調査の結果は以下のとおり。

図表 24 全銀協相談室利用者の認知媒体別構成比



(注) 有効回答は、882 件から「不明・回答なし」の 295 件を除いている。

図表 25 全銀協相談室の個人利用者の年齢別構成比

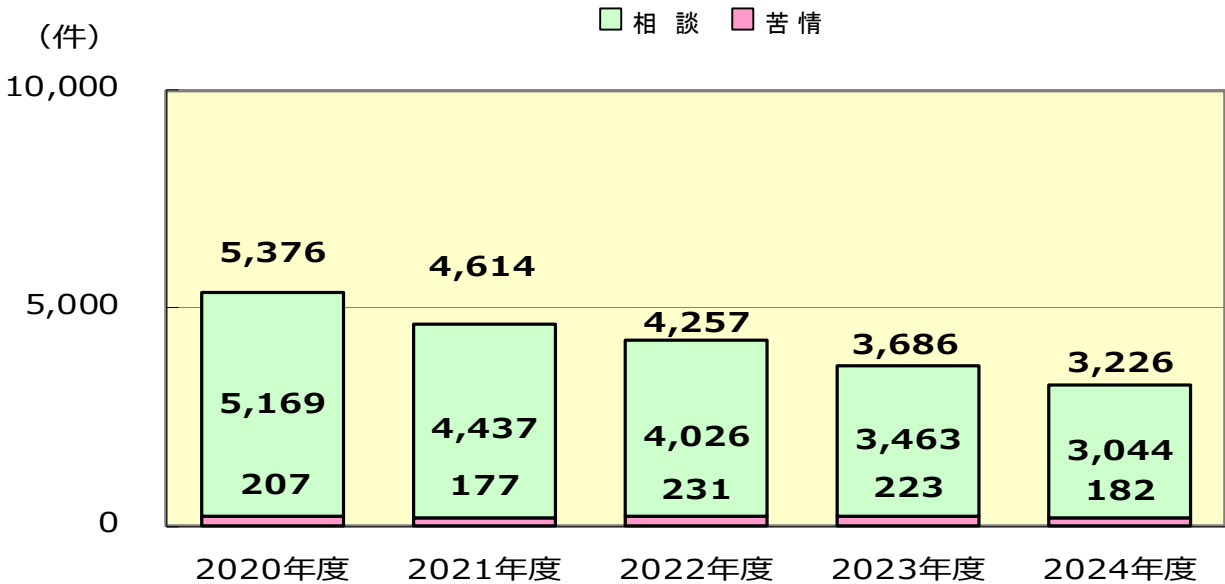


(注) 個人利用者のうち「年齢不詳」の 408 件を除いている。

V. 各地銀行協会 銀行とりひき相談所における相談・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 26 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 27 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
預金業務	909	29.9%	▲ 20.7%	69	37.9%	▲ 15.9%	978	30.3%	▲ 20.4%
貸出業務	281	9.2%	▲ 11.4%	36	19.8%	28.6%	317	9.8%	▲ 8.1%
内国為替業務	111	3.6%	▲ 23.4%	5	2.7%	▲ 50.0%	116	3.6%	▲ 25.2%
手形交換	23	0.8%	▲ 11.5%	2	1.1%	0.0%	25	0.8%	▲ 10.7%
外国為替業務	156	5.1%	▲ 6.6%	3	1.6%	▲ 62.5%	159	4.9%	▲ 9.1%
チャネル業務	95	3.1%	9.2%	10	5.5%	▲ 47.4%	105	3.3%	▲ 0.9%
証券業務(窓販)	47	1.5%	▲ 13.0%	10	5.5%	▲ 44.4%	57	1.8%	▲ 20.8%
保険業務(窓販)	12	0.4%	9.1%	5	2.7%	25.0%	17	0.5%	13.3%
デリバティブ業務	0	0.0%	▲ 100.0%	0	0.0%	—	0	0.0%	▲ 100.0%
その他の銀行業務	168	5.5%	43.6%	9	4.9%	▲ 47.1%	177	5.5%	32.1%
加入銀行	413	13.6%	0.5%	6	3.3%	▲ 40.0%	419	13.0%	▲ 0.5%
銀行協会	116	3.8%	▲ 13.4%	—	—	—	116	3.6%	▲ 13.4%
その他	713	23.4%	▲ 15.8%	27	14.8%	8.0%	740	22.9%	▲ 15.1%
合計	3,044	100.0%	▲ 12.1%	182	100.0%	▲ 18.4%	3,226	100.0%	▲ 12.5%

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