

**全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況
(2024 年度第 1 四半期)**

2024年9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」等における2024年度第1四半期（2024年4月～6月（以下「当四半期」という。））の運営状況をと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	12
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．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	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・苦情の合計件数

3,856 件（前期比 392 件減（▲ 9.2%）、前年同期比 681 件減（▲ 15.0%））。

（２）苦情件数

989 件（前期比 109 件増（+ 12.4%））。

（３）相談件数

2,867 件（前期比 501 件減（▲ 14.9%））。

（４）リスク性商品に関する苦情

「証券業務（窓販）」の「投資信託」では、NISA 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。NISA の非課税枠を利用できなければ、投資信託は購入しなかった、といった、非課税のメリットを享受できなかったことに対する苦情が寄せられた。

（５）中小企業向け融資に関する相談・苦情

前期比で微増。銀行から借りた資金を返済中であるが、経営者保証を外してほしいと依頼したものの応じてもらえない、といった、「担保・保証・金利等」、「新規融資」、「返済条件の変更関連」に関する相談等を主因として、中小企業向け融資に関する相談等が継続して寄せられた。

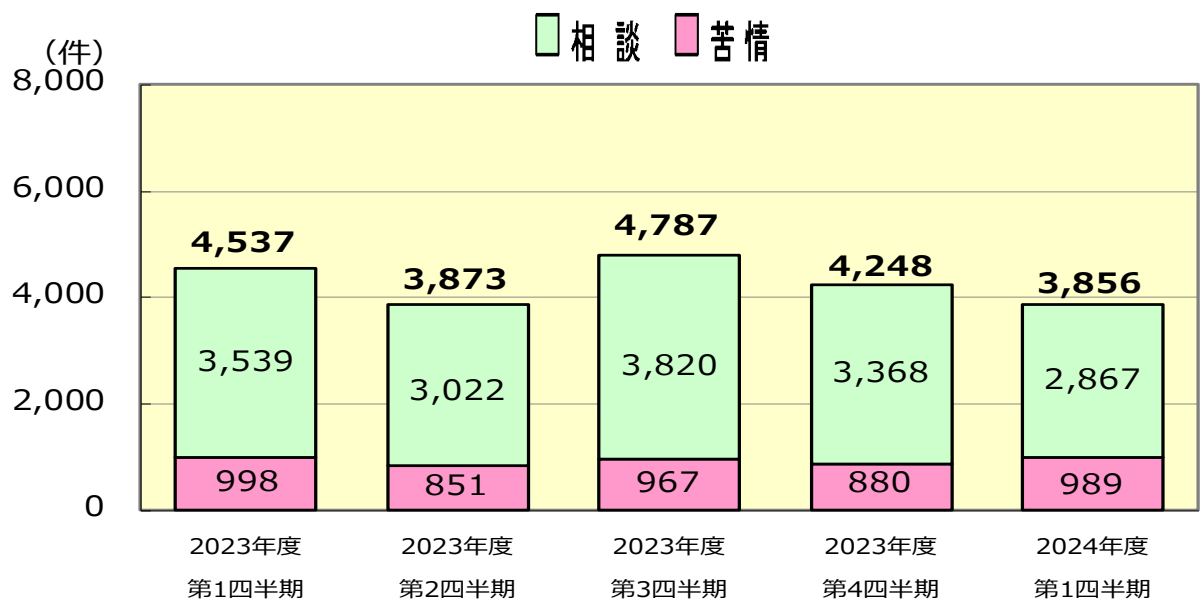
（６）取引目的等の確認書面に関する相談・苦情

前期比で減少したが、継続して、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、記入方法についての相談、提出すること自体に対する苦情が、業態を問わず多数の銀行の顧客から寄せられた（業務分類「その他」の「金融関連業法等」）。

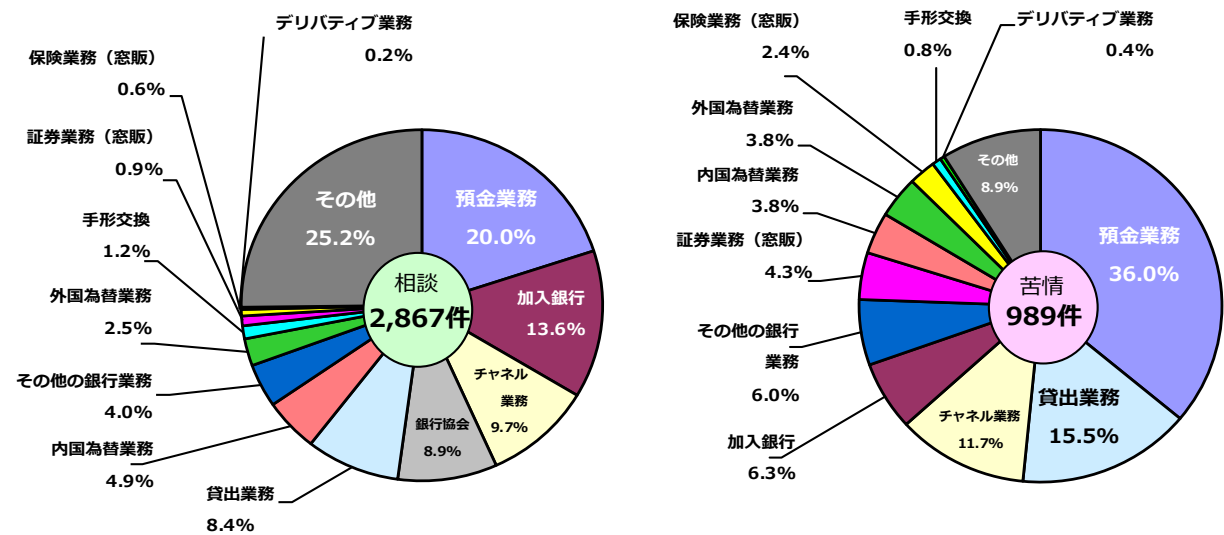
（７）金融犯罪関連の相談・苦情

振り込め詐欺の被害に遭ったことに関する相談、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。特に、①詐欺に遭い、振込先の銀行に連絡したいが、口座保有者専用の連絡先しかわからない、②被仕向銀行の「金融犯罪に遭った場合の連絡先」に何度電話をかけてもつながらない、等、銀行の連絡先に関する相談・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（四半期別）



図表 2 相談・苦情の業務分類別構成比（当四半期）



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

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	574	20.0%	▲ 37	▲ 6.1%	356	36.0%	42	13.4%	930	24.1%	5	0.5%
貸出業務	240	8.4%	▲ 38	▲ 13.7%	153	15.5%	33	27.5%	393	10.2%	▲ 5	▲ 1.3%
内国為替業務	140	4.9%	▲ 45	▲ 24.3%	38	3.8%	▲ 27	▲ 41.5%	178	4.6%	▲ 72	▲ 28.8%
手形交換	33	1.2%	▲ 1	▲ 2.9%	8	0.8%	3	60.0%	41	1.1%	2	5.1%
外国為替業務	73	2.5%	1	1.4%	38	3.8%	7	22.6%	111	2.9%	8	7.8%
チャネル業務	278	9.7%	▲ 60	▲ 17.8%	116	11.7%	14	13.7%	394	10.2%	▲ 46	▲ 10.5%
証券業務(窓販)	26	0.9%	2	8.3%	43	4.3%	▲ 20	▲ 31.7%	69	1.8%	▲ 18	▲ 20.7%
保険業務(窓販)	17	0.6%	▲ 2	▲ 10.5%	24	2.4%	12	100.0%	41	1.1%	10	32.3%
デリバティブ業務	5	0.2%	3	150.0%	4	0.4%	1	33.3%	9	0.2%	4	80.0%
その他の銀行業務	114	4.0%	16	16.3%	59	6.0%	17	40.5%	173	4.5%	33	23.6%
加入銀行	389	13.6%	▲ 182	▲ 31.9%	62	6.3%	4	6.9%	451	11.7%	▲ 178	▲ 28.3%
銀行協会	256	8.9%	13	5.3%	-	-	-	-	256	6.6%	13	5.3%
その他	722	25.2%	▲ 171	▲ 19.1%	88	8.9%	23	35.4%	810	21.0%	▲ 148	▲ 15.4%
加入銀行以外の金融機関	213	7.4%	8	3.9%	-	-	-	-	213	5.5%	8	3.9%
金融犯罪関連	203	7.1%	▲ 54	▲ 21.0%	63	6.4%	23	57.5%	266	6.9%	▲ 31	▲ 10.4%
金融関連業法等	209	7.3%	▲ 147	▲ 41.3%	23	2.3%	3	15.0%	232	6.0%	▲ 144	▲ 38.3%
合 計	2,867	100.0%	▲ 501	▲ 14.9%	989	100.0%	109	12.4%	3,856	100.0%	▲ 392	▲ 9.2%

(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 4 相談・苦情の受付方法別件数（当四半期）

(単位: 件)

	相談	苦情	相談・苦情合計
電話	2,779	817	3,596
来所・面談	0	0	0
文書	8	8	16
ウェブサイト	80	164	244
計	2,867	989	3,856

(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 苦情処理手続の受付件数の推移（四半期別）

	2023年度 第1 四半期	2023年度 第2 四半期	2023年度 第3 四半期	2023年度 第4 四半期	2024年度 第1 四半期
苦情の受付件数	998	851	967	880	989
苦情処理手続の受付件数	259	206	298	235	287

（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 苦情処理手続が終結した件数の推移（四半期別）

（単位：件）

	2023年度 第1四半期	2023年度 第2四半期	2023年度 第3四半期	2023年度 第4四半期	2024年度 第1四半期
当四半期中終結件数	250	201	309	237	303
解決	190	150	230	183	239
紛争解決手続を案内	35	25	31	34	23
（うち実際に紛争解決手続に移行したもの）（注）	28	16	14	23	14
銀行が対応をし尽くし、これ以上対応はできない	21	16	41	18	33
取下げ	1	3	2	2	2
申出人と連絡取れず	3	7	5	0	6
苦情処理手続に不応諾	0	0	0	0	0
移送	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 8、10）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 7 苦情処理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	214
1月以上～3月未満	45
3月以上～6月未満	29
6月以上	15
計	303

（注）図表 7 は、苦情の受付から、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

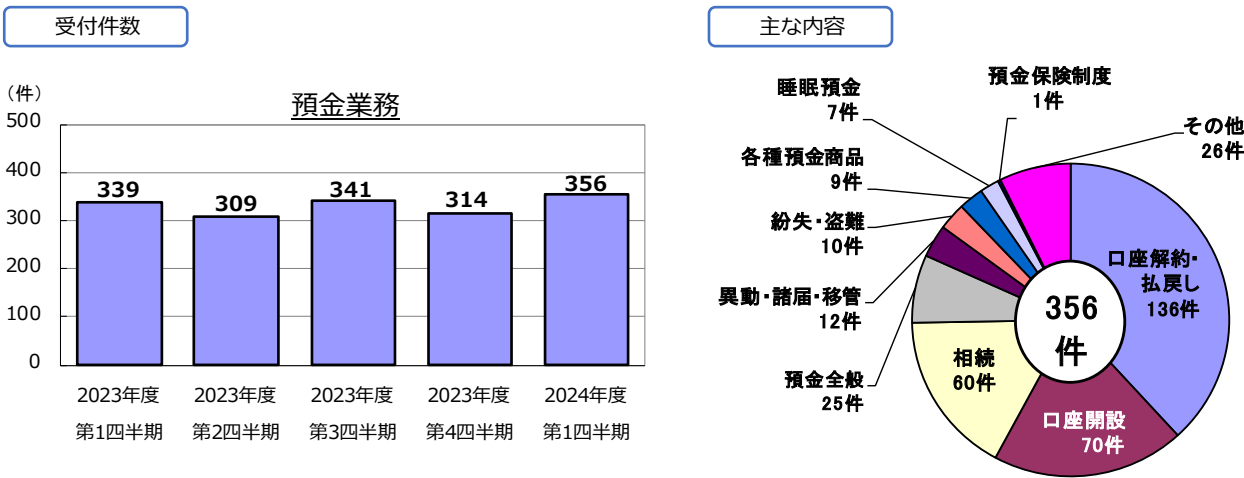
➤ 当四半期の苦情件数は、**989 件（前期比+ 12.4%）**。

○ **業務分類別の受付状況と主な苦情事例**

預金業務…356 件（前期比+ 13.4%）

- ・「口座解約・払戻し」では、現金の払戻しを依頼したところ、資金使途のわかるエビデンスを求められた。プライバシーに関わるものを見せたくない。
- ・「口座開設」では、来日して数十年経過し、永住権等も取得しているにもかかわらず、預金口座の開設を申し込んだところ、総合的判断の一言で謝絶された。
- ・「相続」では、故人の取引銀行が多い場合、手続き類を収集するだけで大変である。記載内容は同じなので、銀行界全体で書式等を統一してほしい。

（注）下線部分は、当四半期に寄せられた主な苦情・相談事例（以下同じ）。

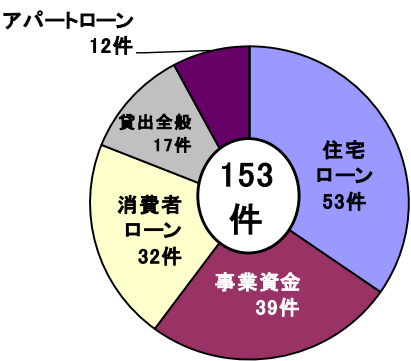
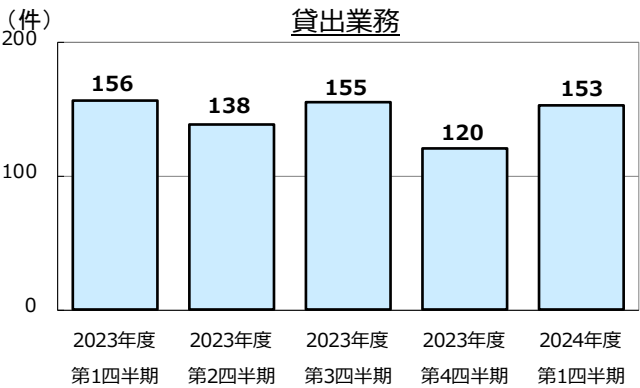


貸出業務…153 件（前期比+ 27.5%）

- ・「住宅ローン」では、団体信用生命保険の申込時における説明不足に対する苦情。
- ・「事業資金」では、銀行から借りた資金を返済中であるが、経営者保証を外してほしいと依頼したものの応じてもらえない。

受付件数

主な内容

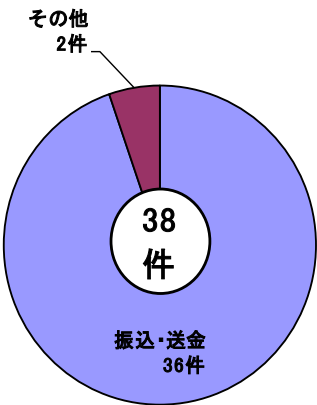
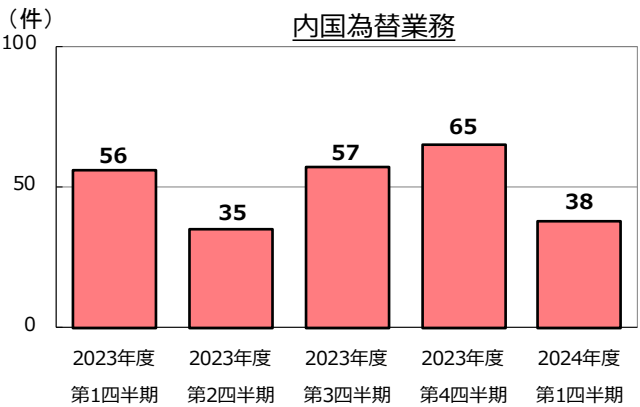


内国為替業務…38 件（前期比▲ 41.5%）

- ・誤振込をしてしまい、銀行に組戻手を依頼したが、被仕向銀行は、受取人へ組戻しの承諾をもらう手続を途中で止めてしまった。

受付件数

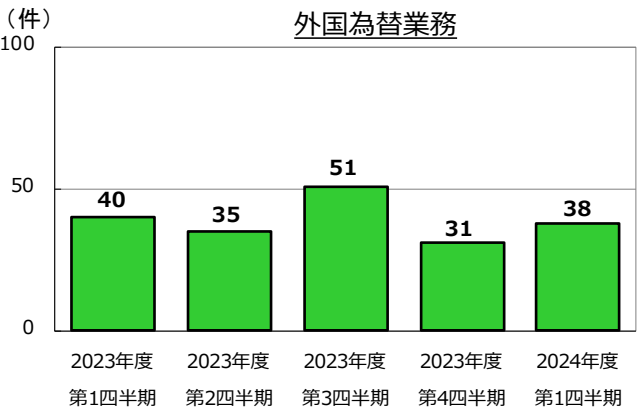
主な内容



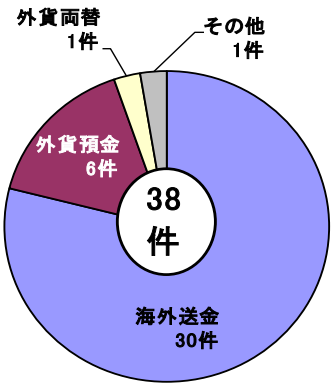
外国為替業務…38 件（前期比+ 22.6%）

・「海外送金」では、海外移住のため資産を海外に送金しようと送金を依頼したが、理由もなく謝絶された。

受付件数



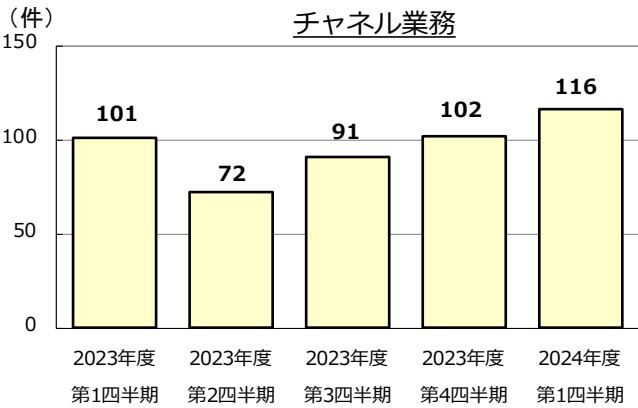
主な内容



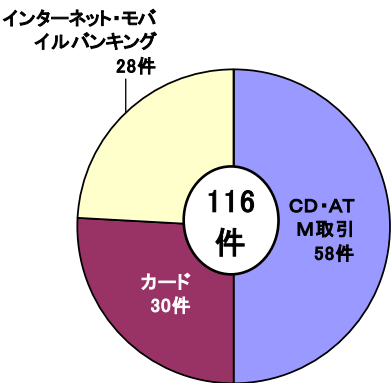
チャネル業務…116 件（前期比+ 13.7%）

・「CD・ATM 取引」では、ATM で現金を入金したところ、機械にトラブルがあり取引が中断となった。再開したが金額が不足していたので、銀行に調査を依頼した。銀行からは「これ以上調べられない」と言われ困っている。

受付件数

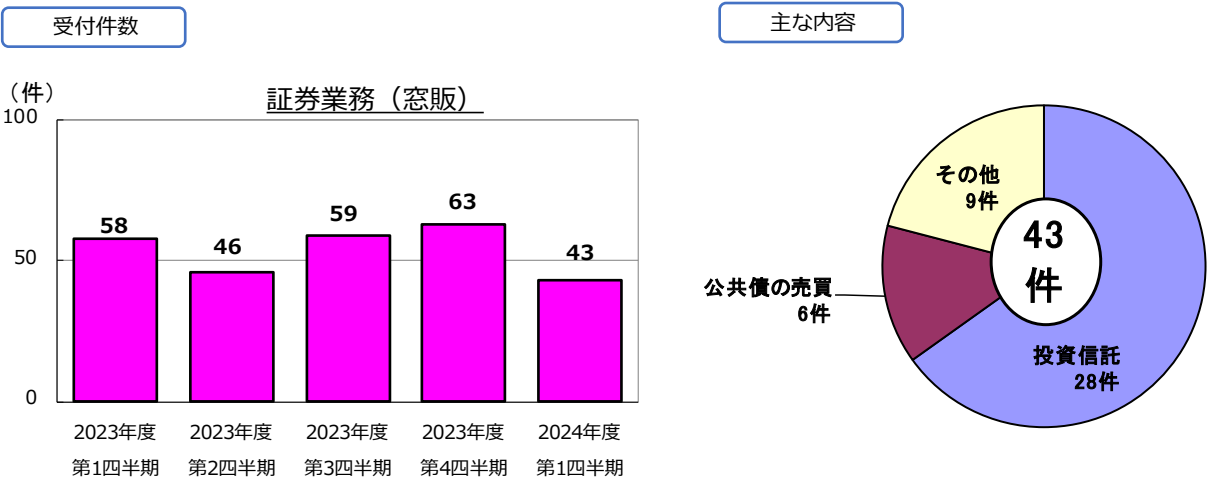


主な内容



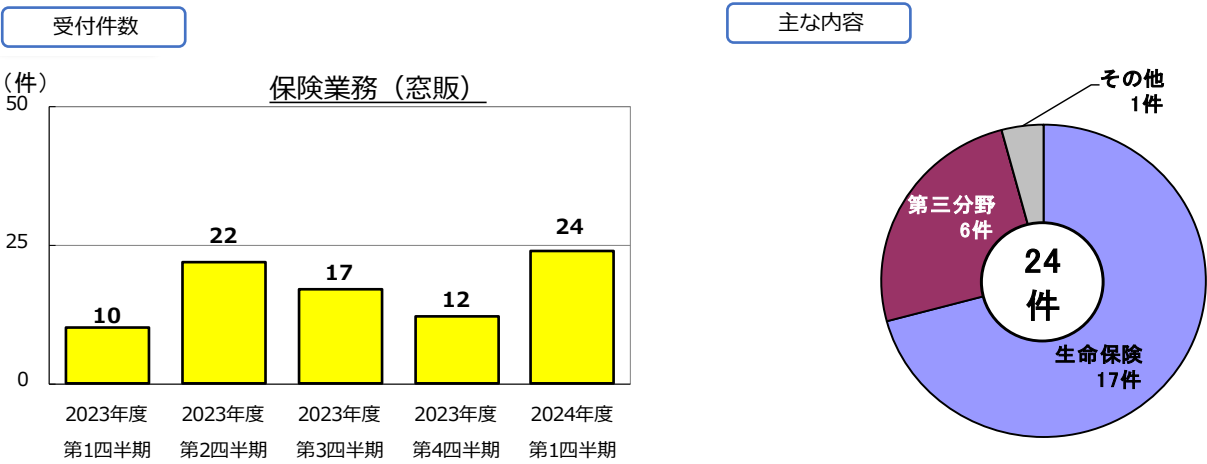
証券業務（窓販）…43 件（前期比▲ 31.7%）

- ・「投資信託」では、NISA 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。NISA の非課税枠を利用できなければ、投資信託は購入しなかった、といった、非課税のメリットを享受できなかったことに対する苦情が寄せられた。



保険業務（窓販）…24 件（前期比+ 100.0%）

- ・「生命保険」では、リスクについての説明がないまま、元本割れリスクのある商品を購入させられた。
- ・「第三分野」では、銀行から保険プランの案内がしつこく届く。



デリバティブ業務…4 件（前期比+ 33.3%）

- ・定期預金のつもりで仕組預金を契約したが、中途解約するには多額の手数料がかかるといわれた。その認識はなかったので、どうにかならないか。

その他の銀行業務…59 件（前期比+ 40.5%）

- ・「通貨・両替」では、新券や新紙幣に両替するのに、手数料がかかるのはおかしい。

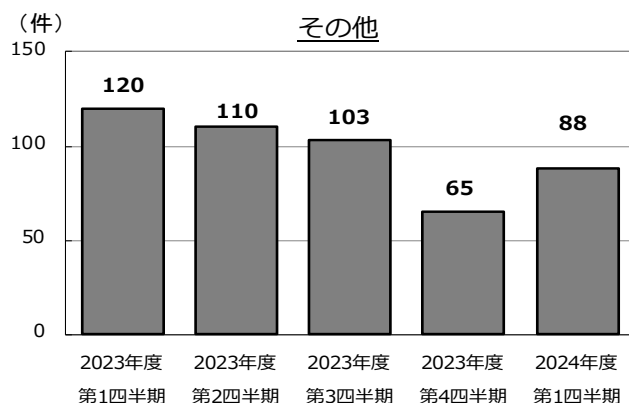
加入銀行…62 件（前期比+ 6.9%）

- ・銀行の各店舗の電話番号が一律、ナビダイヤルに変更され、センターのようなところで一括して受け付けられている。遠回りになり、利用者にとっては非常に不便である。

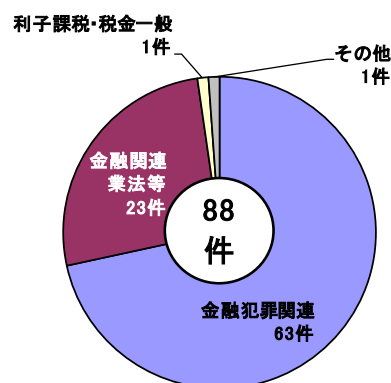
その他…88 件（前期比+ 35.4%）

- ・「金融犯罪関連」では、①インターネット・バンキングによる不正送金被害に遭った。銀行に被害を申告したが、被害から 30 日を経過していたので補償の対象外と言われた。納得ができない。②詐欺に遭い、多額の資金を振り込んでしまった。被仕向銀行の「金融犯罪に遭った場合の連絡先」に何度電話をかけてもつながらない。
- ・「金融関連業法等」では、前期に続き、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、業態を問わず多数の銀行の顧客から寄せられた。

受付件数



主な内容



3. 相談の受付状況

➤ 当四半期の相談件数は、**2,867 件（前期比▲ 14.9%）**。

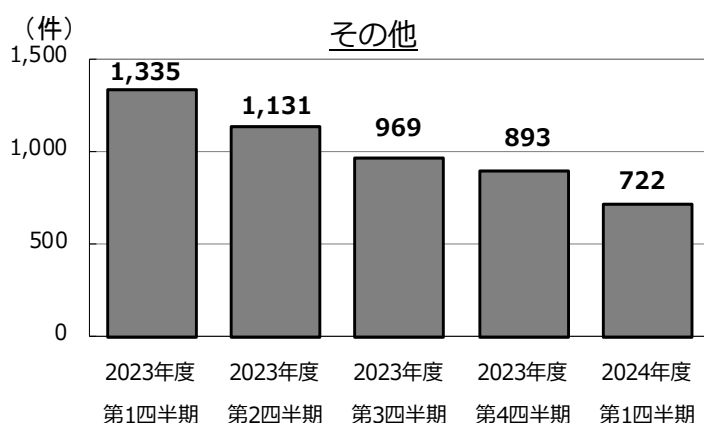
○ 業務分類別の受付状況と主な相談事例

- 「**預金業務**」では、「口座解約・払戻し」、「口座開設」、「相続」に関する以下の相談が寄せられた。
- ・「口座解約・払戻し」では、預金者が入院し、銀行の窓口に出向くことができない。代わりに払戻すことはできるか。
 - ・「口座開設」では、過去に口座売買をして強制解約されたことがあるからか、口座開設を申し込んでも口座を作れない。どうすればよいか。
 - ・「相続」では、亡くなった家族の取引金融機関を調べている。銀行協会で一括して調べることができるか。
- 「**貸出業務**」では、カードローンを含む「消費者ローン」や「住宅ローン」、「事業資金」に関する以下の相談が寄せられた。
- ・「消費者ローン」では、カードローンを申し込みたい。年齢制限があるか教えてほしい。
 - ・「住宅ローン」では、リフォームローンを申し込みたい。どの程度の収入があれば審査が通るか。
 - ・「事業資金」では、事業再生ガイドラインに則った対応について相談したい。
- 「**チャネル業務**」では、「インターネット・モバイルバンキング」、「CD・ATM 取引」に関する以下の相談が寄せられた。
- ・「インターネット・モバイルバンキング」では、インターネット・バンキングを操作したところ、エラーが表示されてしまった。どうすればよいか。
 - ・「CD・ATM 取引」では、私の口座から身に覚えのない払戻しがあった。どこにある ATM から引き出されたのか調べたい。
- 「**その他の銀行業務**」では、「口座振替」、「通貨・両替」に関する以下の相談が寄せられた。
- ・「口座振替」では、公共料金をはじめ複数の口座振替を設定しているが、この口座振替等を一括で他行の口座に変更することはできるか。
 - ・「通貨・両替」では、① 7 月から新紙幣が流通するが、旧紙幣はいつまで利用できるのか。② 7 月 3 日から支店で新紙幣に交換できるだろうか。

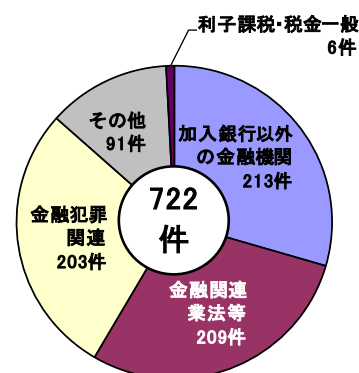
➤ 「その他」の業務分類では、「金融関連業法等」、「金融犯罪関連」に関する以下の相談が寄せられた。

- ・「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継続して寄せられた。
- ・「金融犯罪関連」では、詐欺に遭い、振込先の銀行に連絡したいが、口座保有者専用の連絡先し
かわからない、等、振り込め詐欺・なりすまし詐欺の被害等に遭ったことや、銀行協会を騙る
詐欺等に関する相談が多く寄せられた。

受付件数



主な内容

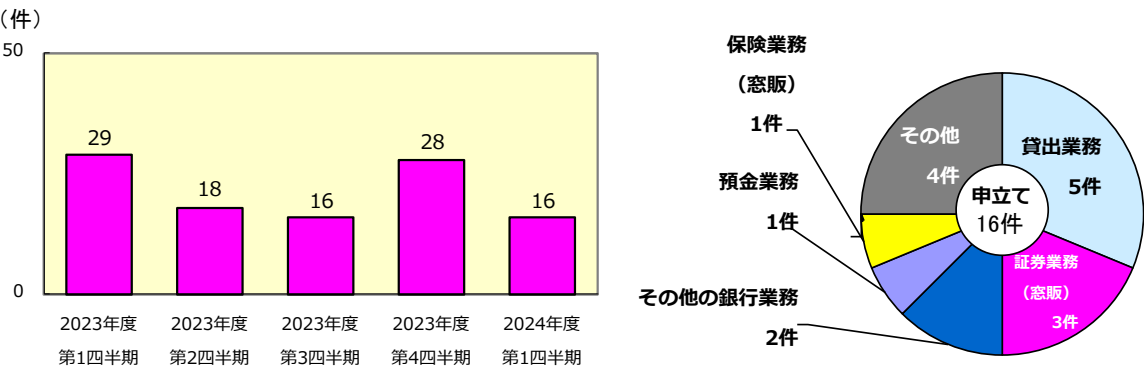


Ⅱ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

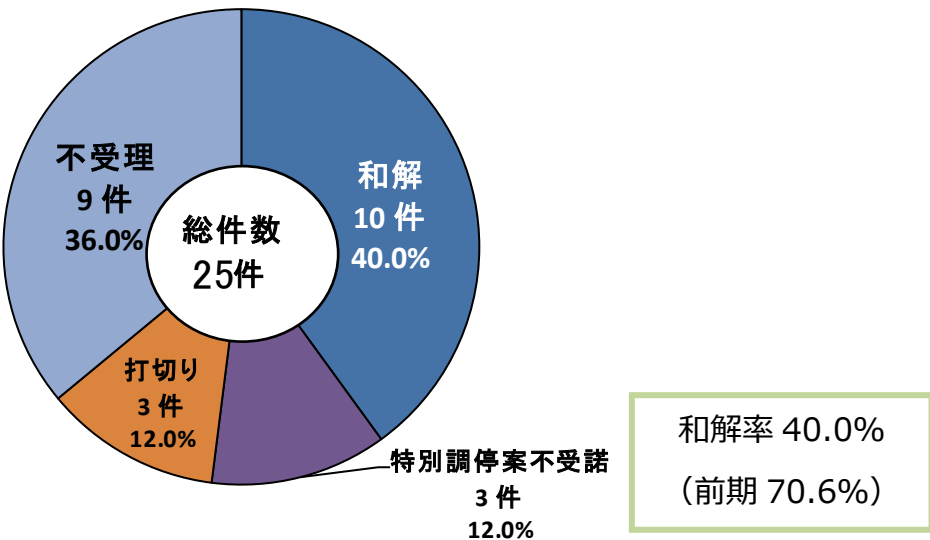
1. 概況

- ・新規申立件数は 16 件（前期比▲12 件）。貸出業務にかかる申立てが約 3 割、次いでその他（金融犯罪関連）に関する申立てが約 3 割を占めている。
- ・紛争解決手続終結事案における和解率は、前期比 30.6 ポイント減の 40.0%。

図表 8 あっせんの新規申立て件数（四半期別）および業務分類別構成比



図表 9 紛争解決手続の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

図表 10 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		1	6.3%	▲ 3	▲ 75.0%
貸出業務		5	31.3%	2	66.7%
内国為替業務		0	0.0%	0	－
手形交換		0	0.0%	0	－
外国為替業務		0	0.0%	0	－
外貨預金等		0	0.0%	0	－
チャネル業務		0	0.0%	▲ 1	▲ 100.0%
証券業務(窓販)		3	18.8%	▲ 7	▲ 70.0%
投資信託		2	12.5%	▲ 5	▲ 71.4%
保険業務(窓販)		1	6.3%	▲ 1	▲ 50.0%
デリバティブ業務		0	0.0%	▲ 1	▲ 100.0%
為替デリバティブ		0	0.0%	0	－
その他の銀行業務		2	12.5%	▲ 1	▲ 33.3%
加入銀行		0	0.0%	0	－
その他		4	25.0%	0	0.0%
合 計		16	100.0%	▲ 12	▲ 42.9%

（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 11 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	1	1	0	0	0	0	0	1
貸出業務	5	3	0	2	0	0	0	5
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	0	0	0	0	0	0	0	0
外貨預金等	0	0	0	0	0	0	0	0
チャネル業務	0	0	0	0	0	0	0	0
証券業務（窓販）	3	1	0	1	0	1	0	3
投資信託	2	1	0	0	0	1	0	2
保険業務（窓販）	1	0	1	0	0	0	0	1
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	2	0	1	1	0	0	0	2
加入銀行	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	4	1	0	2	1	0	0	4
合 計	16	6	2	6	1	1	0	16
構成比	100.0	37.5	12.5	37.5	6.3	6.3	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 12 紛争解決手続が終結した件数の推移（四半期別）

（単位：件）

	2023年度 第1 四半期	2023年度 第2 四半期	2023年度 第3 四半期	2023年度 第4 四半期	2024年度 第1 四半期	（参考） 2023年度
当四半期中終結件数	r 35	19	20	17	25	91
あっせん案の提示後、和解	15	9	11	12	10	47
特別調停案の提示後、和解	0	0	0	0	0	0
あっせん案不受諾	0	0	0	0	0	0
特別調停案不受諾	0	0	0	0	3	0
申立人の申立て取下げ	0	2	0	1	0	3
紛争解決手続の打ち切り	11	4	3	1	3	19
適格性審査による不受理	r 9	4	6	3	9	22

（注）「r」は訂正数字（2024年 5 月 1 日）

図表 13 紛争解決手続が終結した事案の業務分類別件数（当四半期）

（単位：件）

	預金業務	貸出業務	内国為替 業務	手形交換	外国為替 業務	チャネル 業務	証券業務 （窓販）	保険業務 （窓販）	デリバティ ブ業務	その他の 銀行業務	加入銀行	その他	合計
当四半期中終結件数	1	2	1	0	1	1	12	2	0	1	0	4	25
あっせん案の提示後、和解	0	0	0	0	1	0	8	1	0	0	0	0	10
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	3	0	0	0	0	0	3
申立人の申立て取下げ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
紛争解決手続の打ち切り	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
適格性審査による不受理	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	4	9

（注）事案の概要とその結果は、別冊のとおりである。

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	9
3月以上～6月未満	1
6月以上	15
計	25

（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 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	2
6月以上	11
計	13

※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。

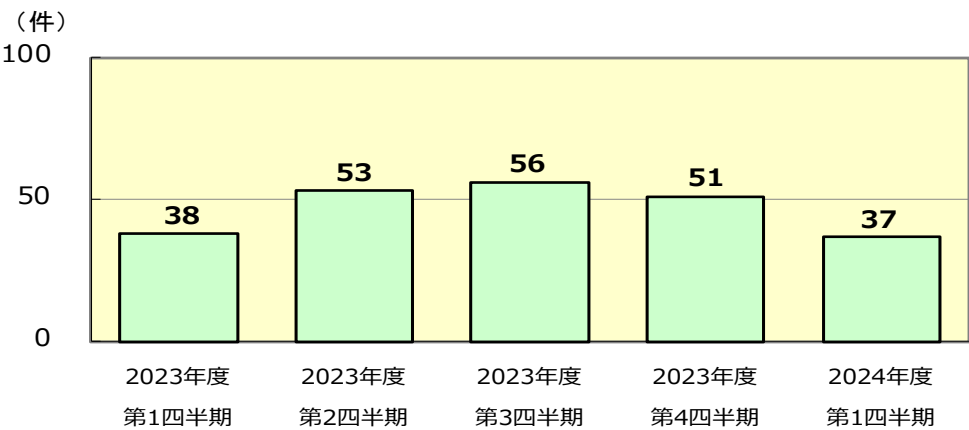
※あっせん案・特別調停案の提示後に和解契約書締結の手続が行われる。

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

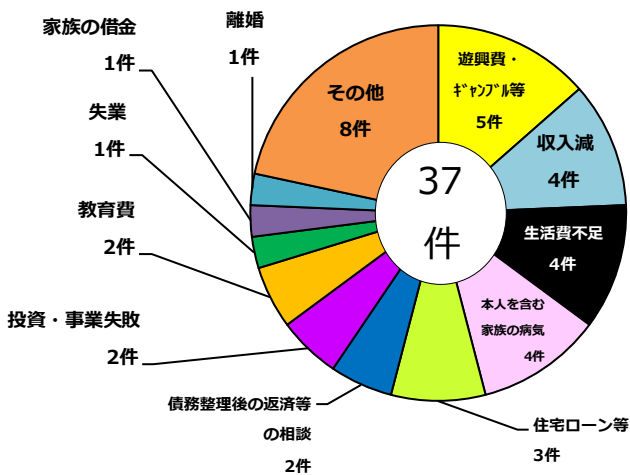
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施している。そのほか、中小企業向け融資に関する相談、およびカードローンに関する相談を受け付ける専用の窓口を設けている。

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（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）

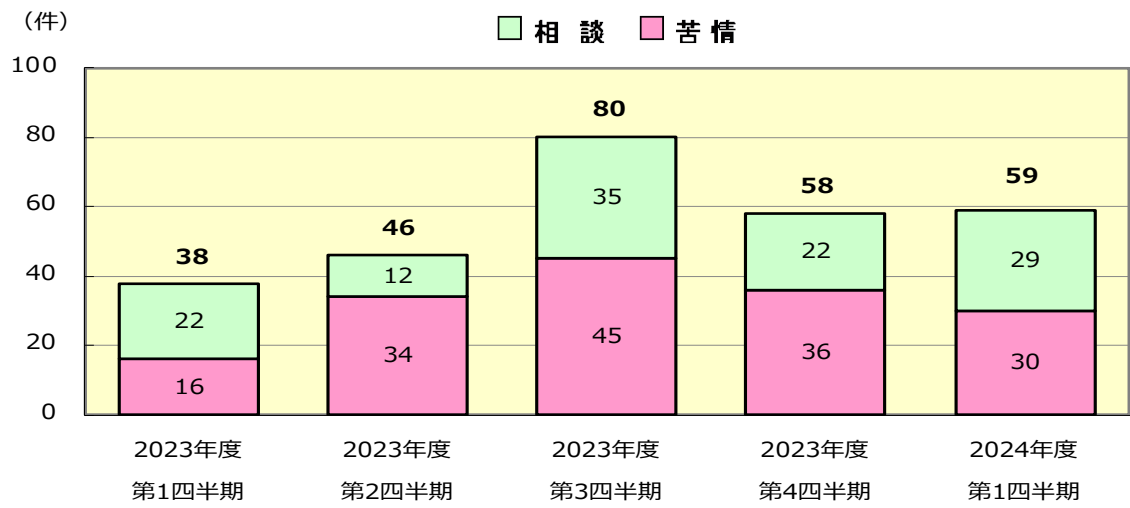


カウンセリング結果	件数	構成比
カウンセリングのみで終了	16	40.0%
銀行へ取次ぎ	8	20.0%
弁護士会を紹介	3	7.5%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	3	7.5%
個人信用情報機関を紹介	3	7.5%
法テラス（民事法律扶助）を紹介	3	7.5%
銀行を紹介	1	2.5%
ギャンブル等依存症関係機関を紹介	1	2.5%
住宅金融支援機構を案内	0	0.0%
その他	2	5.0%
合 計	40	100.0%

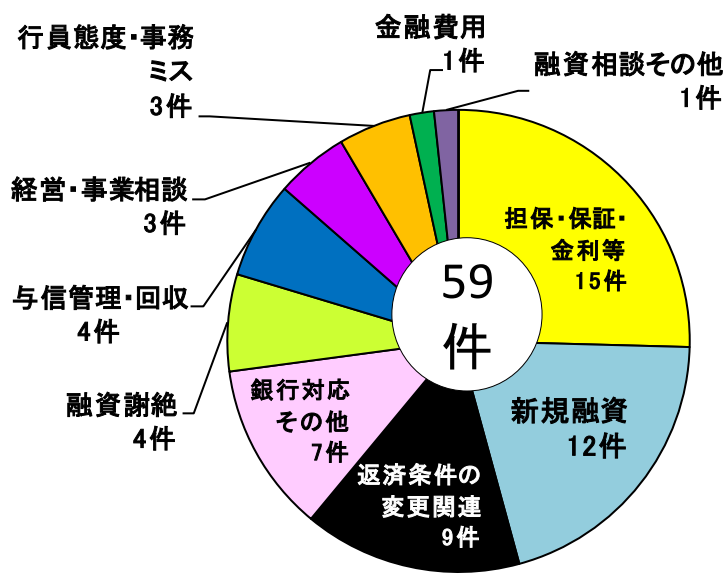
（注）対応結果は、複数の先を案内している場合もあり、合計件数はカウンセリング実施件数とは一致しない。

2. 中小企業向け融資に関する相談窓口の相談・苦情の受付状況

図表 18 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（四半期別）

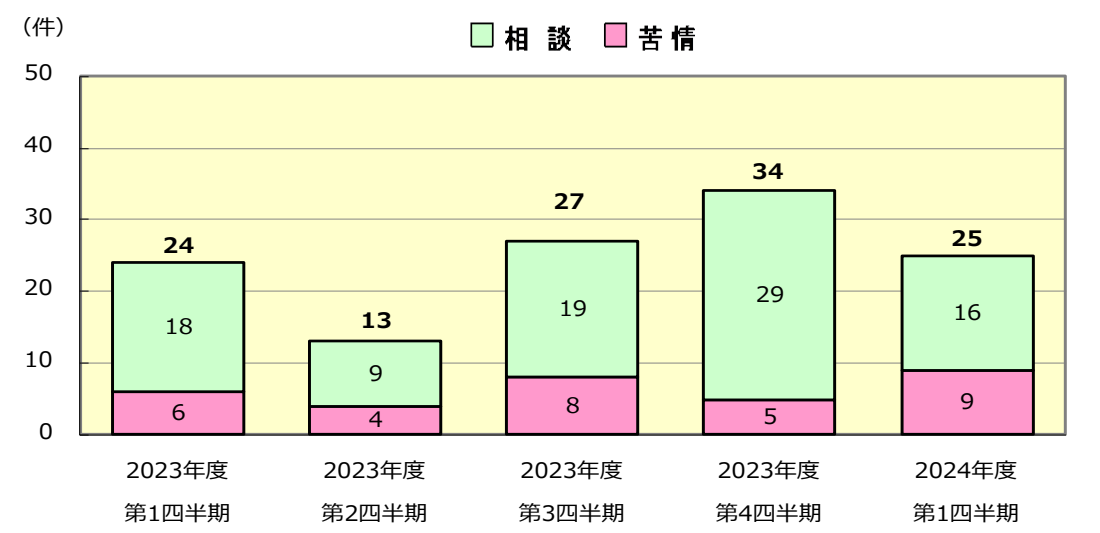


図表 19 中小企業向け融資に関する相談窓口の相談等の受付状況（当四半期）

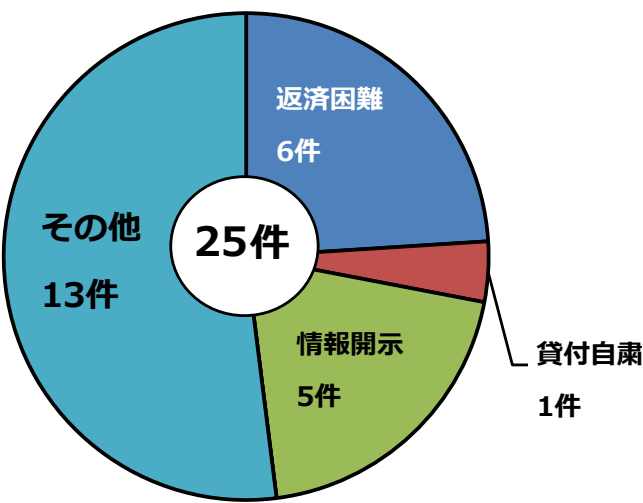


3. カードローン専用相談窓口の相談・苦情の受付状況

図表 20 カードローン専用相談窓口の相談・苦情の受付件数（四半期別）



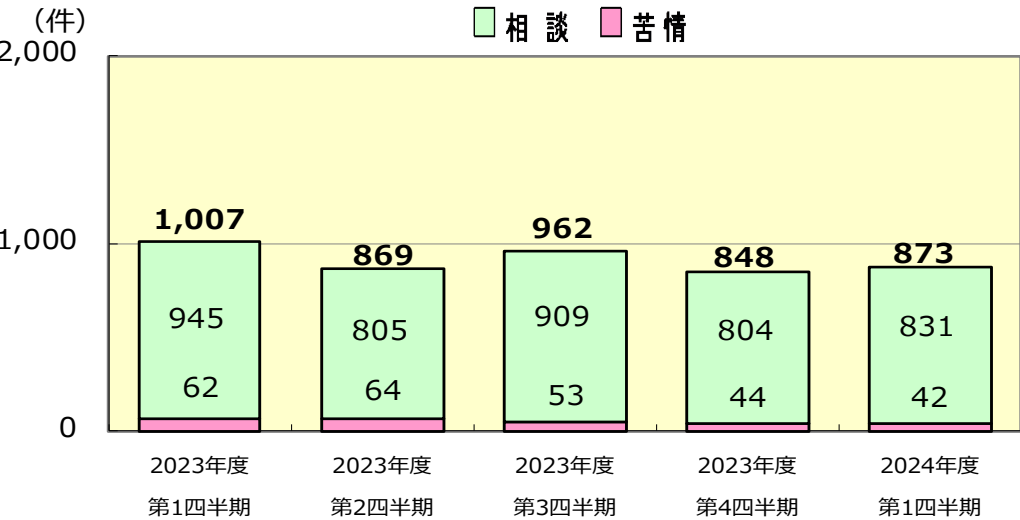
図表 21 カードローン専用相談窓口の相談等の受付状況（当四半期）



IV. 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、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。当四半期末時点で、全国に47か所ある。

図表 22 各地銀行協会における相談・苦情の受付件数（四半期別）



図表 23 各地銀行協会における相談・苦情の業務分類別件数・構成比（当四半期）

業務分類	(単位: 件)								
	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
預金業務	261	31.4%	9.2%	13	31.0%	▲ 35.0%	274	31.4%	5.8%
貸出業務	66	7.9%	▲ 5.7%	9	21.4%	12.5%	75	8.6%	▲ 3.8%
内国為替業務	31	3.7%	▲ 6.1%	2	4.8%	–	33	3.8%	0.0%
手形交換	1	0.1%	▲ 66.7%	0	0.0%	–	1	0.1%	▲ 66.7%
外国為替業務	58	7.0%	48.7%	1	2.4%	▲ 66.7%	59	6.8%	40.5%
チャネル業務	25	3.0%	47.1%	3	7.1%	▲ 25.0%	28	3.2%	33.3%
証券業務(窓販)	13	1.6%	0.0%	6	14.3%	20.0%	19	2.2%	5.6%
保険業務(窓販)	1	0.1%	▲ 50.0%	2	4.8%	–	3	0.3%	50.0%
デリバティブ業務	0	0.0%	–	0	0.0%	–	0	0.0%	–
その他の銀行業務	56	6.7%	107.4%	1	2.4%	0.0%	57	6.5%	103.6%
加入銀行	105	12.6%	▲ 7.9%	0	0.0%	–	105	12.0%	▲ 7.9%
銀行協会	26	3.1%	▲ 39.5%	–	–	–	26	3.0%	▲ 39.5%
その他	188	22.6%	▲ 7.8%	5	11.9%	66.7%	193	22.1%	▲ 6.8%
合 計	831	100.0%	3.4%	42	100.0%	▲ 4.5%	873	100.0%	2.9%

相談等の業務分類表

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
	カード	・稼働日・稼働時間、手数料、引出し限度額
	その他	・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
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