

全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況
(2025年度)

2026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」等における2025年度(2025年4月～2026年3月(以下「当年度」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	30
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	34
IV. 全銀協相談室の認知媒体調査結果	37
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	38

全体注

(1) 各図表の「当年度」の計数集計日： 2026年4月7日

(2) 相談等の業務分類の一部見直し

昨今の全銀協相談室における相談等の受付状況を鑑み、2026年1月に以下のとおり「相談等の業務分類」の見直しを行った。これに伴い、2025年12月までに受け付けた相談・苦情も、新業務分類にもとづき遡及して集計し直している。詳細は41頁参照。

① 業務分類「手形交換」の廃止

各地手形交換所の廃止および電子交換所への移行に伴う相談・苦情件数の減少を踏まえ、業務分類「手形交換」を廃止し、「その他の銀行業務」の「主な内容」へ移行した。そのため、旧分類「手形交換」の件数は、「その他の銀行業務」に含めている。

② 業務分類「金融犯罪関連」および「金融関連業法等」の新設

業務分類「その他」における相談等の中で「金融犯罪関連」および「金融関連業法等」が多数を占めていたことを踏まえ、「金融犯罪関連」および「金融関連業法等」を新たな業務分類として設けた。そのため、「その他」の件数からこれらの件数を差し引き、それぞれ新業務分類として計上し直している。

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

15,119 件 (前年度比 62 件減(▲ 0.4%))。

(2) 苦情件数

4,079 件(前年度比 151 件増 (+ 3.8%))。

(3) 相談件数

11,040 件(前年度比 213 件減 (▲ 1.9%))。

(4) 預金業務に関する相談・苦情

相談・苦情ともに前年度比で増加。振込による資金のやり取りが不審だと銀行に判断され、預金口座を凍結されたが、早く解除して欲しい、といった「口座解約・払戻し」に関する相談・苦情や、相続手続時に、遺言書があるのに戸籍謄本等の提出を求められたことに対する不満、などの「相続」に関する苦情が寄せられた。

(5) 貸出業務に関する相談・苦情

相談・苦情ともに前年度比で微減。住宅ローンの契約前に説明を受けていた金利よりも高い金利で契約させられた、といった「住宅ローン」に関する苦情や、金利上昇を背景に、銀行から一方的に既契約の融資の固定金利の引き上げと、次回更新日からは変動金利への変更を要請されたことに不満がある、といった「事業資金」に関する苦情が寄せられた。

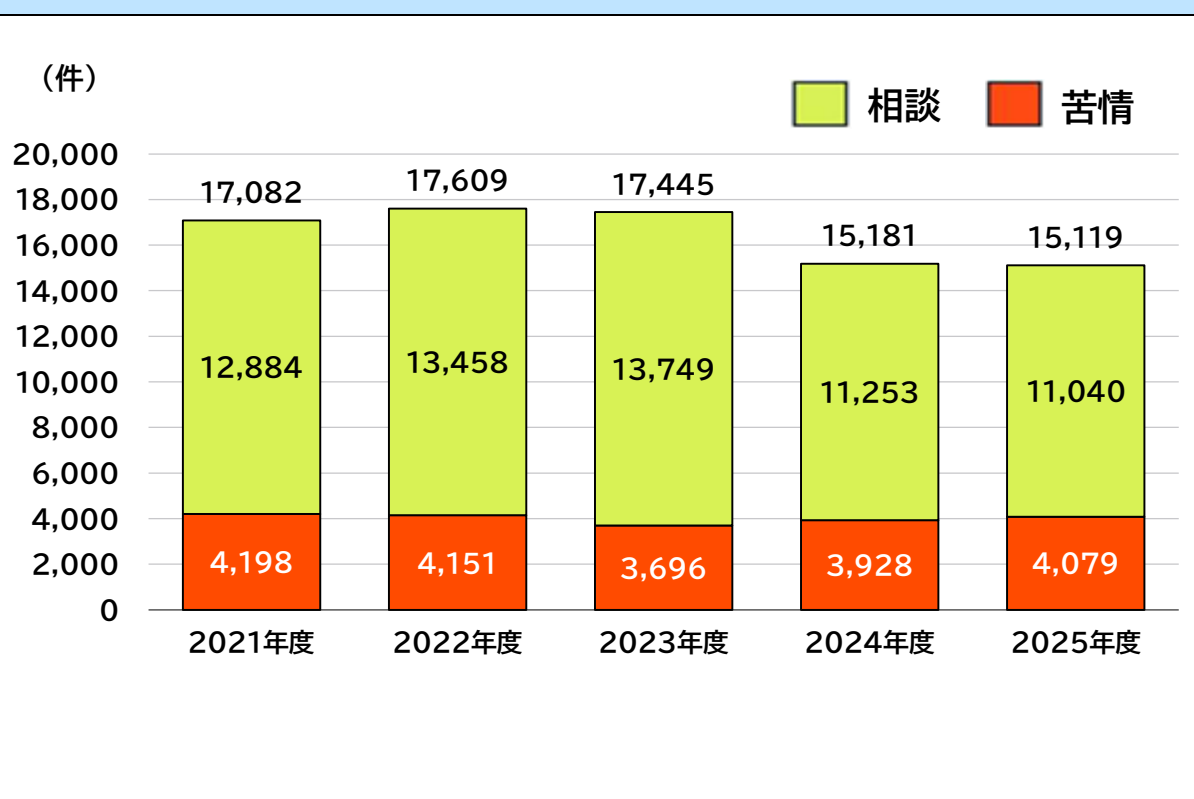
(6) 保険業務(窓販)に関する相談・苦情

相談・苦情ともに前年度比で微増。一時払い終身保険を契約したが、銀行からリスクの説明をしっかりと受けておらず、損失が出ており納得できない、といった苦情や、高齢者に対する生命保険の勧誘の仕方が不適切ではないか、といった「生命保険」に関する苦情が寄せられた。

(7) 金融犯罪関連に関する相談・苦情

前年度比で相談は減少、苦情は増加。インターネットバンキングで不正送金による被害に遭い、銀行に補償を求めたが、応じてもらえない、といった「不正送金・フィッシング等」に関する苦情や、銀行の金融犯罪に遭った場合の連絡先に架電しているが、なかなか繋がらない、といった「振り込め詐欺等」に関する苦情が寄せられた。

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	10,713	3,253	13,966
ホームページ	311	770	1,081
文書	15	56	71
その他	1	0	1
計	11,040	4,079	15,119

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

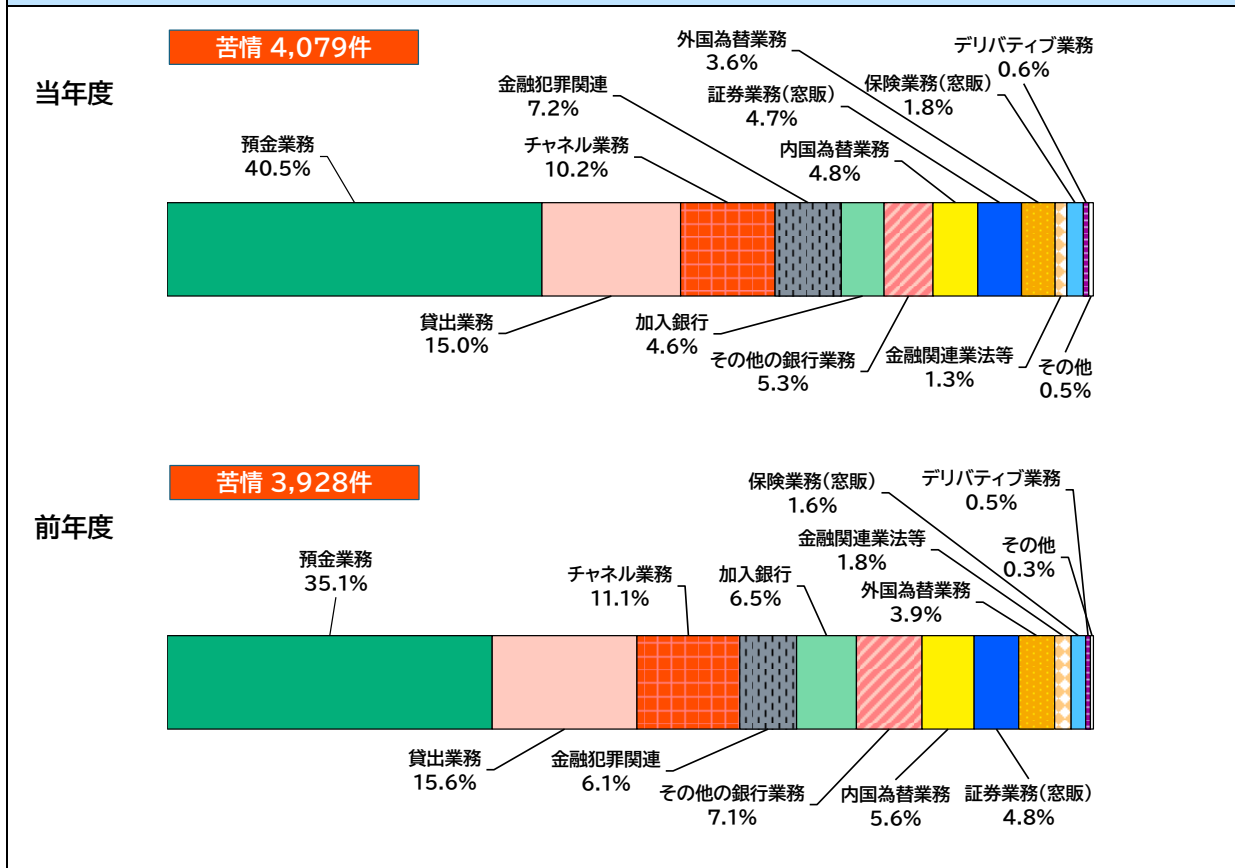
図表3 相談・苦情の業務分類別件数・構成比(当年度)

(単位:件)

業務分類	相談			苦情			相談・苦情合計					
	構成比	前年度増減	前年度比	構成比	前年度増減	前年度比	構成比	前年度増減	前年度比			
預金業務	2,259	20.5%	8	0.4%	1,651	40.5%	273	19.8%	3,910	25.9%	281	7.7%
貸出業務	984	8.9%	▲27	▲2.7%	610	15.0%	▲4	▲0.7%	1,594	10.5%	▲31	▲1.9%
内国為替業務	625	5.7%	28	4.7%	197	4.8%	▲24	▲10.9%	822	5.4%	4	0.5%
外国為替業務	245	2.2%	▲3	▲1.2%	148	3.6%	▲4	▲2.6%	393	2.6%	▲7	▲1.8%
チャンネル業務	1,067	9.7%	▲74	▲6.5%	416	10.2%	▲20	▲4.6%	1,483	9.8%	▲94	▲6.0%
証券業務(窓販)	68	0.6%	▲17	▲20.0%	193	4.7%	4	2.1%	261	1.7%	▲13	▲4.7%
保険業務(窓販)	96	0.9%	11	12.9%	73	1.8%	11	17.7%	169	1.1%	22	15.0%
デリバティブ業務	7	0.1%	▲4	▲36.4%	24	0.6%	4	20.0%	31	0.2%	0	0.0%
その他の銀行業務	479	4.3%	▲84	▲14.9%	216	5.3%	▲62	▲22.3%	695	4.6%	▲146	▲17.4%
加入銀行	1,724	15.6%	45	2.7%	188	4.6%	▲66	▲26.0%	1,912	12.6%	▲21	▲1.1%
金融犯罪関連	631	5.7%	▲66	▲9.5%	292	7.2%	51	21.2%	923	6.1%	▲15	▲1.6%
金融関連業法等	712	6.4%	▲100	▲12.3%	51	1.3%	▲19	▲27.1%	763	5.0%	▲119	▲13.5%
銀行協会	1,097	9.9%	89	8.8%	-	-	-	-	1,097	7.3%	89	8.8%
その他	1,046	9.5%	▲19	▲1.8%	20	0.5%	7	53.8%	1,066	7.1%	▲12	▲1.1%
加入銀行以外の金融機関	809	7.3%	53	7.0%	-	-	-	-	809	5.4%	53	7.0%
合計	11,040	100.0%	▲213	▲1.9%	4,079	100.0%	151	3.8%	15,119	100.0%	▲62	▲0.4%

(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、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) 上記のほか、業務分類の内訳は39頁を参照。

図表4-1 苦情の業務分類別構成比（当年度と前年度の比較）



図表4-2 相談の業務分類別構成比（当年度と前年度の比較）



図表5 苦情処理手続の受付件数の推移(年度別)

(単位:件)

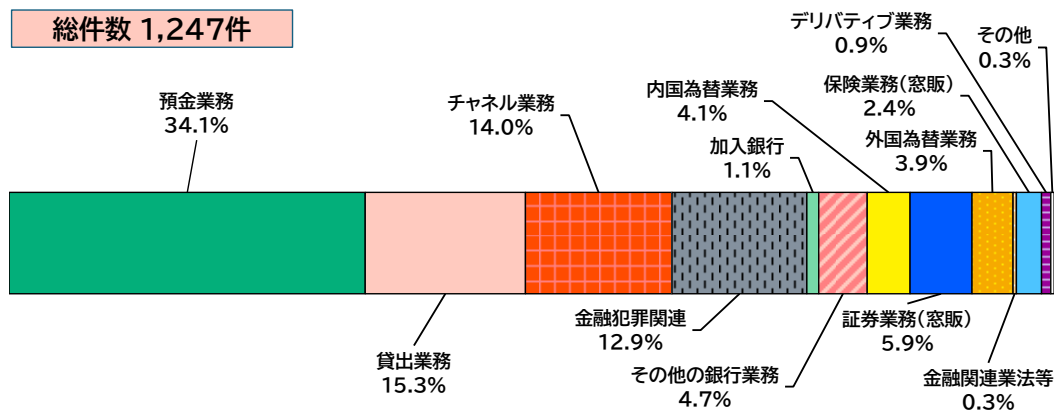
	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
苦情の受付件数	4,198	4,151	3,696	3,928	4,079
苦情処理手続の受付件数	639	1,013	998	1,041	1,247

(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。当該苦情が解決しない場合、紛争解決手続に移行する可能性がある。

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			
	件数	構成比	前年度増減	前年度比
預金業務	425	34.1%	90	26.9%
貸出業務	191	15.3%	18	10.4%
内国為替業務	51	4.1%	3	6.3%
外国為替業務	49	3.9%	0	0.0%
チャンネル業務	175	14.0%	49	38.9%
証券業務(窓販)	74	5.9%	0	0.0%
保険業務(窓販)	30	2.4%	8	36.4%
デリバティブ業務	11	0.9%	3	37.5%
その他の銀行業務	58	4.7%	▲15	▲20.5%
加入銀行	14	1.1%	▲11	▲44.0%
金融犯罪関連	161	12.9%	63	64.3%
金融関連業法等	4	0.3%	▲4	▲50.0%
その他	4	0.3%	2	100.0%
合計	1,247	100.0%	206	19.8%



(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)					
	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
当年度中終結件数	677	983	997	1,058	1,211
解決	484	750	753	803	954
紛争解決手続(あっせん委員会)を案内	130	114	125	95	144
銀行が苦情処理手続に不応諾	0	0	0	0	0
申出人と連絡が取れず終了	10	15	15	27	35
銀行は対応を尽くしたが同一の申出が継続、等	50	93	96	125	67
申出人が苦情を取下げ	3	10	8	8	11
他の指定紛争解決機関を案内	0	1	0	0	0

(注1) 「紛争解決手続(あっせん委員会)を案内」の件数は、全銀協相談室が苦情の申出人に対して、あっせん委員会の利用を案内した件数。

(注2) 当年度のあっせんの新規申立件数(図表9、11)は、全銀協相談室が当年度中および当年度前に紛争解決手続(あっせん委員会)を案内し、当年度中にあっせんの申立てがあった件数であり、図表7の「紛争解決手続(あっせん委員会)を案内」の件数とは一致しない。

図表 8 苦情処理手続が終結するまでの所要期間(当年度)

(単位:件)	
所要期間	件数
1月未満	858
1月以上~3月未満	197
3月以上~6月未満	125
6月以上	31
計	1,211

(注) 図表8は、苦情処理手続の受付から、図表7の終結事由(他の指定紛争解決機関を案内したものを除く)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す。

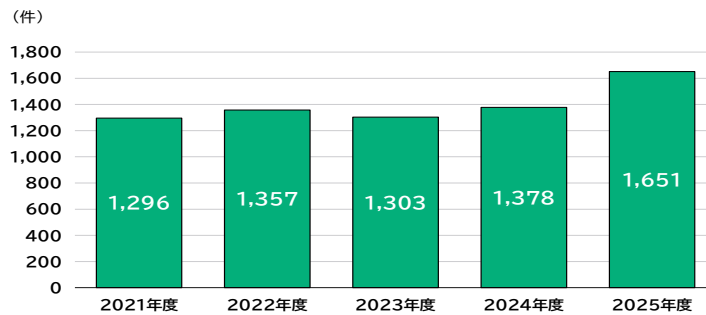
2. 苦情の受付状況

▶ 当年度の苦情件数は、4,079件（前年度比+ 3.8%）。

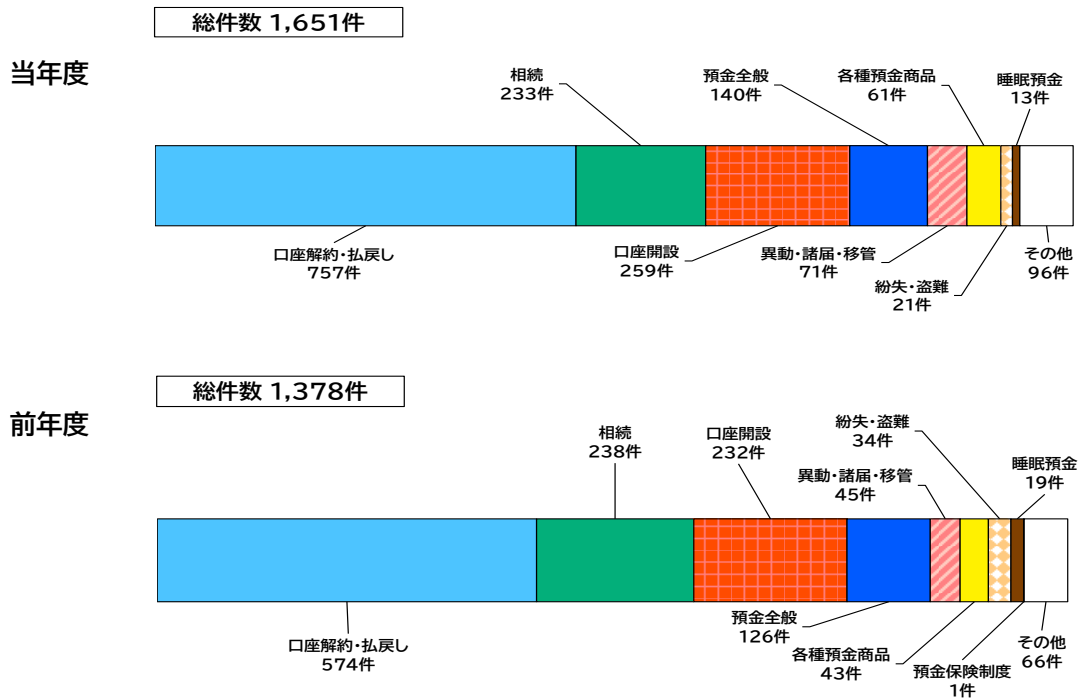
○ 業務分類別の受付状況と主な苦情事例

預金業務…1,651件（前年度比 + 19.8%）

受付件数



主な内容別件数



(注) 以下の 下線部分 は、当年度に寄せられた主な相談・苦情事例（以下同じ）。

・「口座解約・払戻し」では、

- ① 高額の現金の払戻し時に用途を聞かれ、エビデンスの提示まで求められた。
- ② 病気のため銀行の窓口に出向けない家族に代わって預金を払い戻したいが、銀行が払戻しに応じてくれない。
- ③ 振込による資金のやり取りが不審だと銀行に判断され、預金口座を凍結された。凍結を早く解除して欲しい。

・「相続」では、

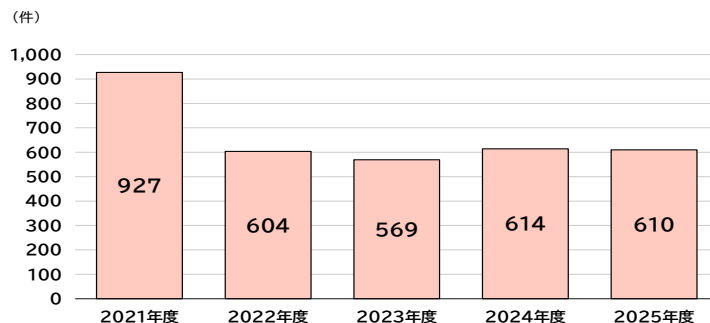
- ① 相続手続時に遺言書があるのに、戸籍謄本等の提出を求められたことに不満がある。
- ② 相続手続のために銀行に残高証明書の発行を依頼したが、なかなか発行してくれない。

・「口座開設」では、

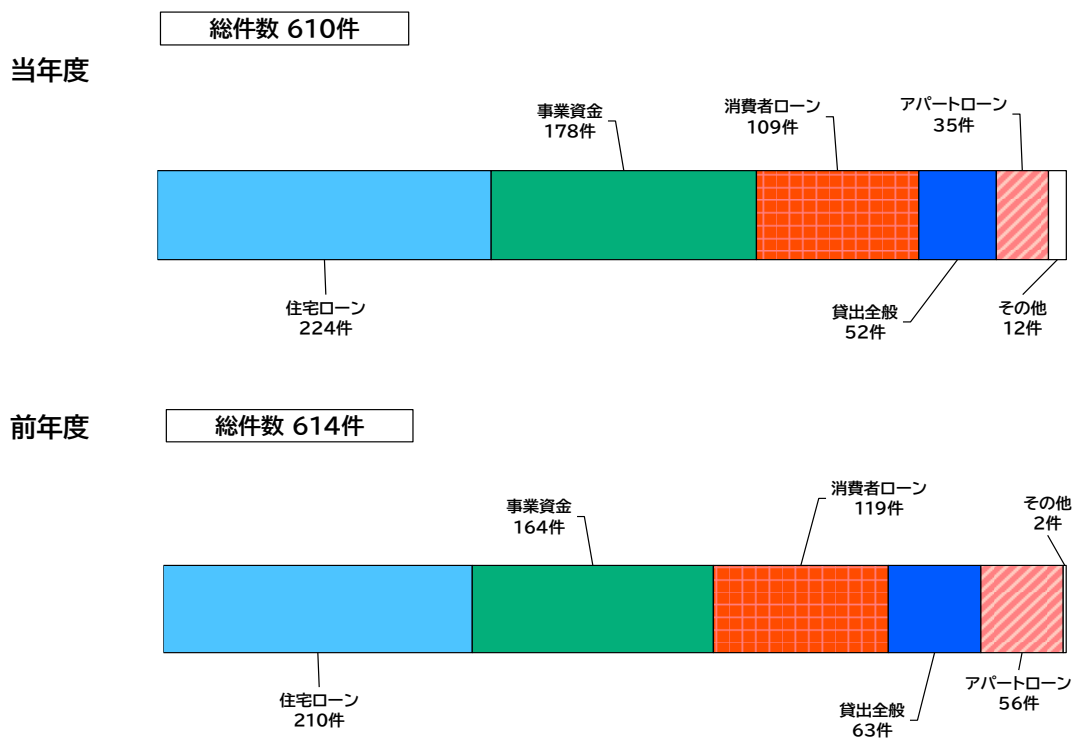
- ① 勤務先に指定された銀行に口座開設を依頼したが、断られた。
- ② 新規口座開設に係る現金のキャッシュバックキャンペーンに応募したが、後日、銀行から私は条件を満たしていないのでキャンペーンの対象外であると言われ、キャッシュバックを受けられなかった。

貸出業務…610件(前年度比 ▲ 0.7%)

受付件数



主要内容別件数



・「住宅ローン」では、

- ①住宅ローンの契約前に説明を受けていた金利よりも高い金利で契約させられた。
- ②銀行から住宅ローンの登記を転居後の住所地で行う旨の説明があったが、従来の説明と異なり、納得できない。

・「事業資金」では、

- ①返済が厳しくなり、銀行に条件変更を申し出ているが、応じてくれない。
- ②金利上昇を背景に、銀行から一方的に既契約の融資の固定金利の引き上げと、次回更新日からは変動金利へ変更をするよう要請されたことに不満がある。

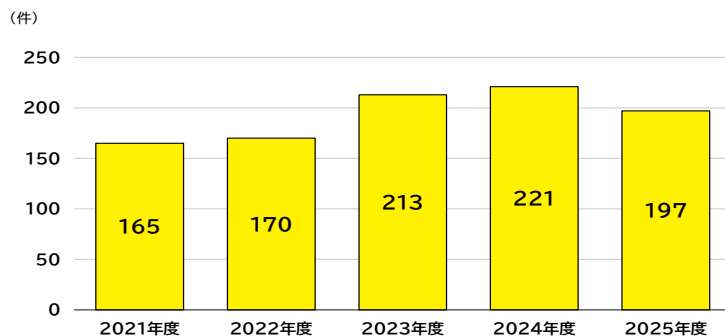
・「消費者ローン」では、

①カードローンの勧誘メールが何度も送られてきて迷惑なので、送信を止めてもらいたい。

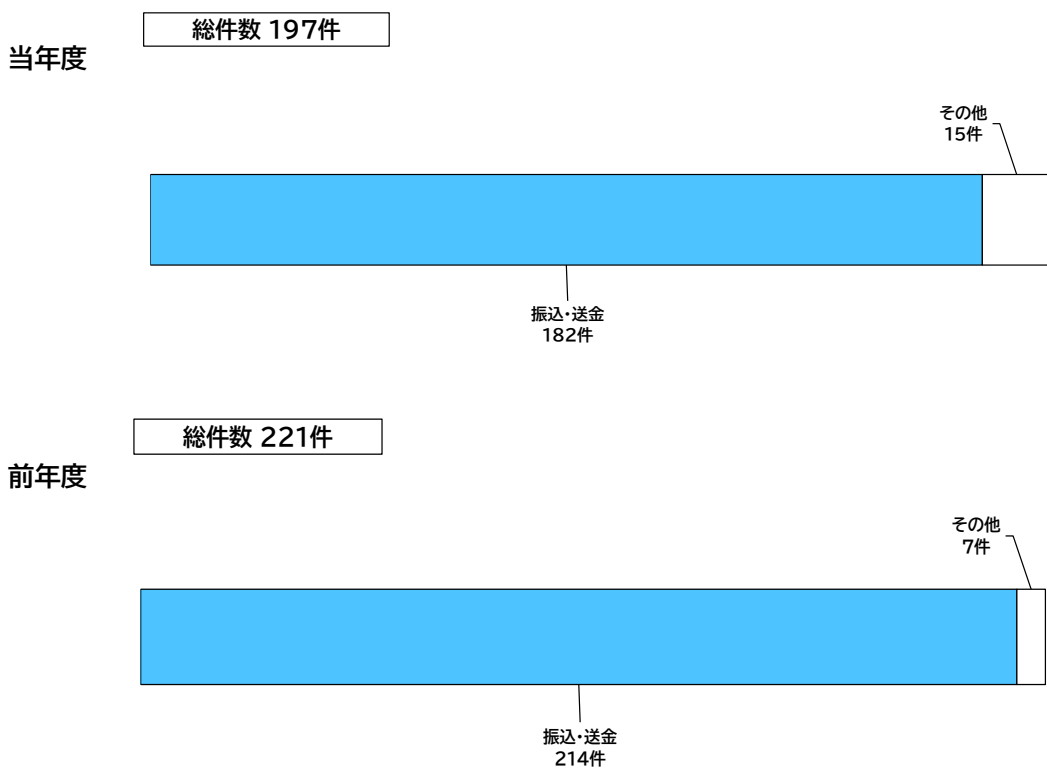
②心当たりのないカードローンの借入れがあるため、詳細を調べたいが、銀行が応じてくれない。

内国為替業務…197件(前年度比 ▲ 10.9%)

受付件数



主要内容別件数

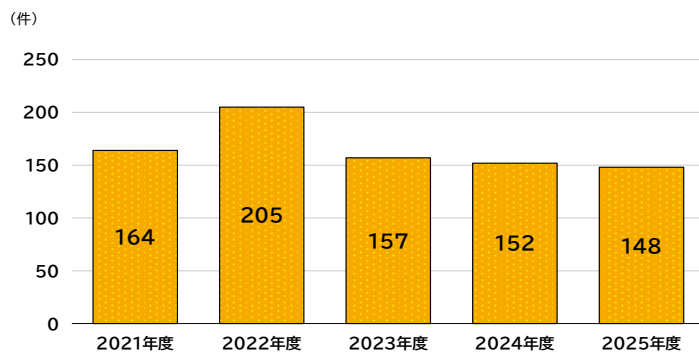


・「振込・送金」では、

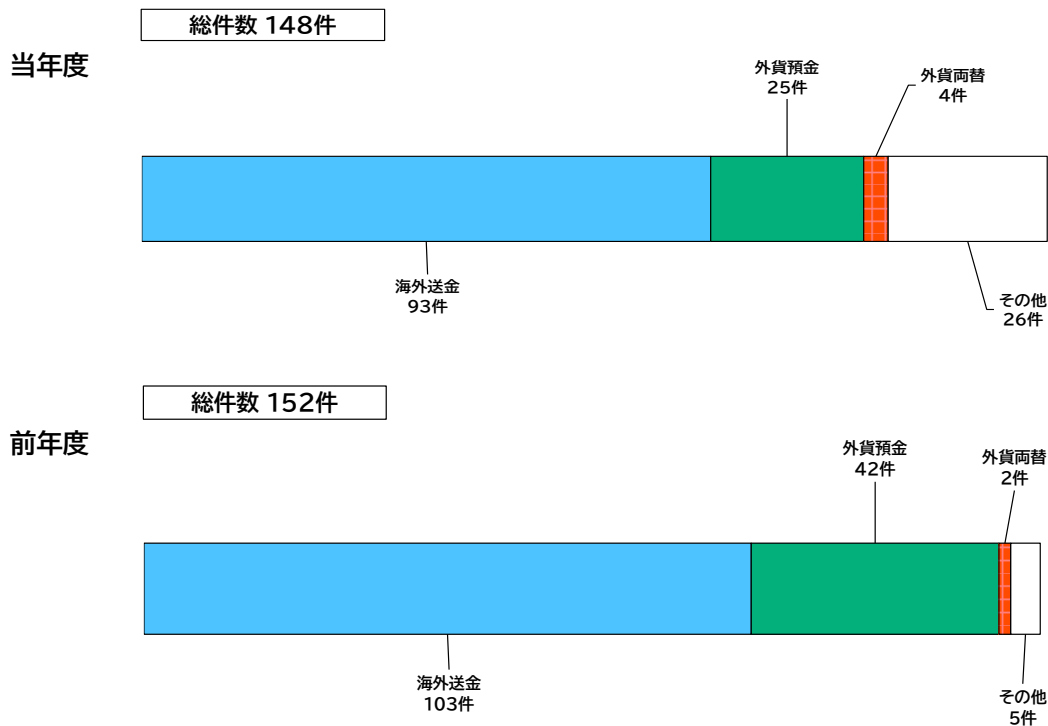
- ①ことら送金で誤振込をしたが、組戻しができないことに対する不満。
- ②銀行の窓口で振込を依頼したところ、使途等を詳しく聞かれ、確認できるまでは手続きできないと言われたが、銀行はこのようなことをする権利があるのか。

外国為替業務…148件(前年度比 ▲ 2.6%)

受付件数



主要内容別件数

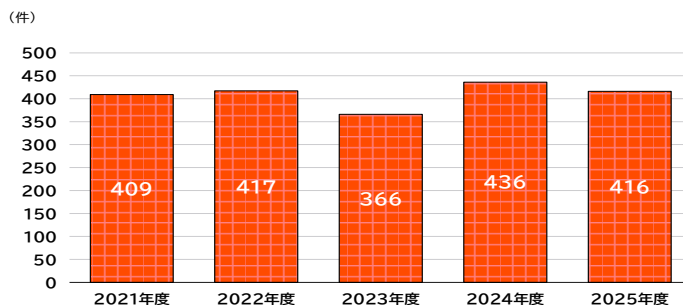


・「海外送金」では、

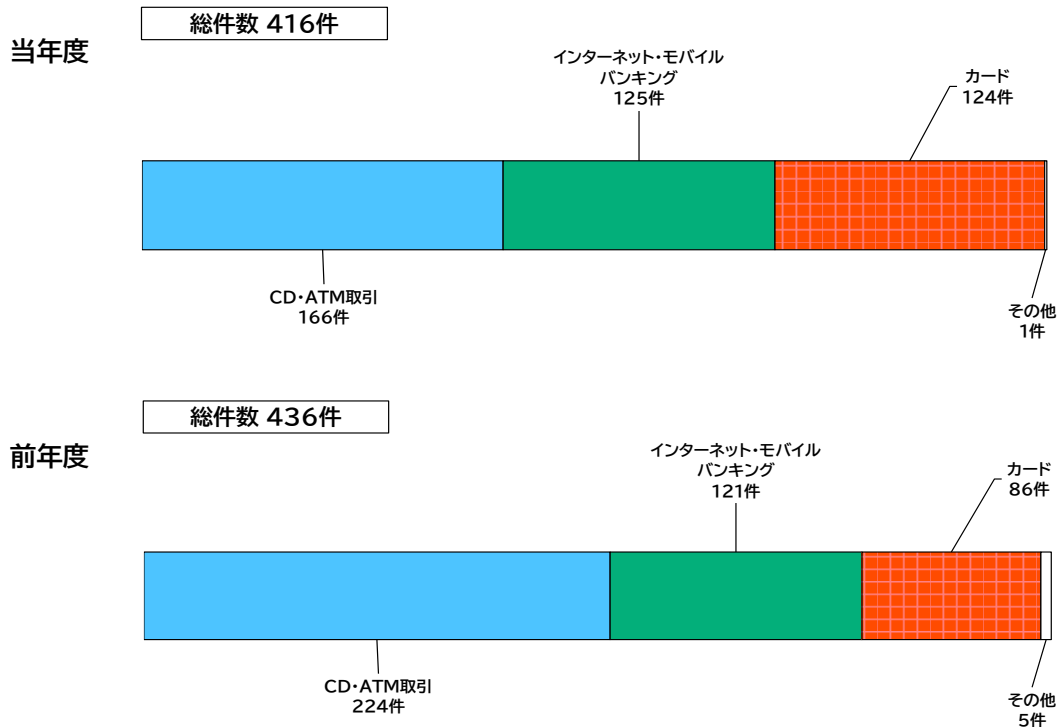
- ①外国在住の家族から海外送金を受けたが、銀行からエビデンスがなければ入金できないと言われ、困っている。
- ②マネー・ローンダリングの観点から海外送金は受け付けないと言われ、どの部分がマネー・ローンダリングに抵触するのか確認を求めたが、銀行からは開示できないと言われた。

チャネル業務…416件(前年度比 ▲ 4.6%)

受付件数



主な内容別件数



・「CD・ATM 取引」では、

- ①ATMで一日に引き出せる限度額が設定されており、希望する金額が払い出せなかった。
- ②キャッシュカードの磁気不良による再発行であっても、顧客に再発行手数料を負担させることに納得できない。

・「インターネット・モバイルバンキング」では、

- ①アプリでインターネットバンキングを利用した際にキャンペーンの案内が非常に多く、煩わしい。
- ②アプリにログインできなかったため、電話でオペレーターに質問したが、幾度となく

チャットに誘導されてしまい、有人対応の窓口で電話が繋がらない。

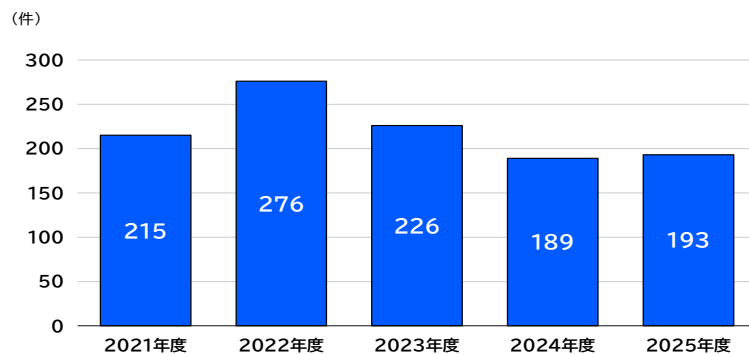
・「カード」では、

①デビットカードの利用分をキャンセルしたが、まだ返金されない。

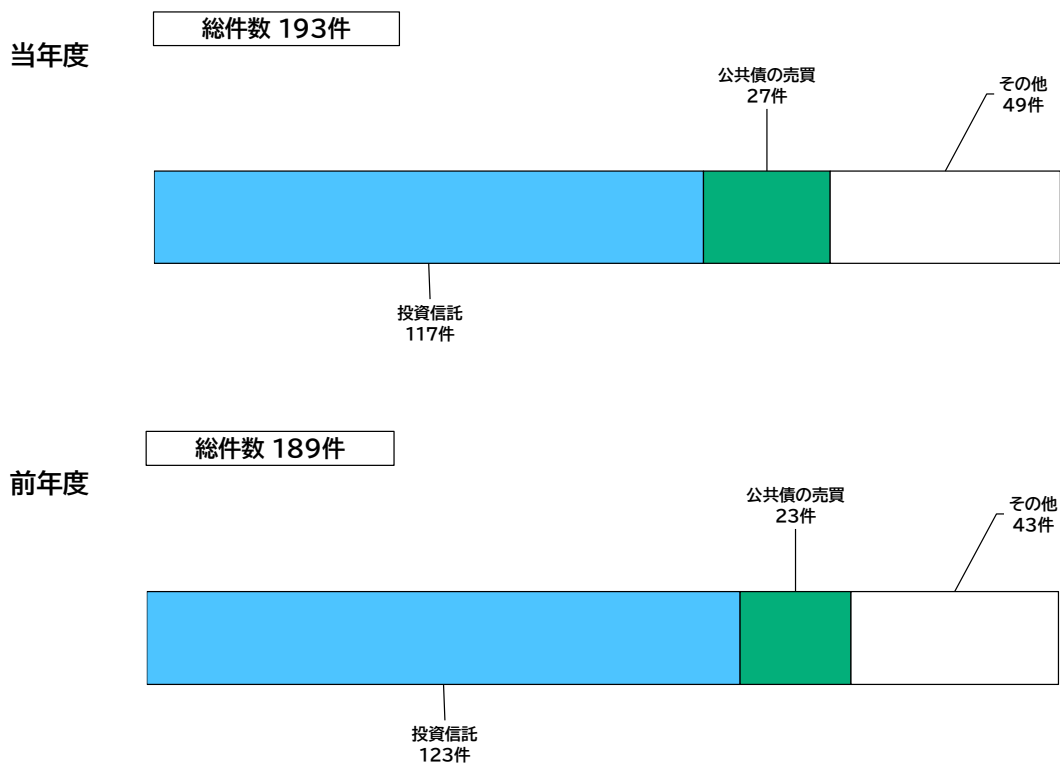
②法人デビットカードサービスにおいて、身に覚えのない支払いが発生した。

証券業務(窓販)…193件 (前年度比 + 2.1%)

受付件数



主な内容別件数

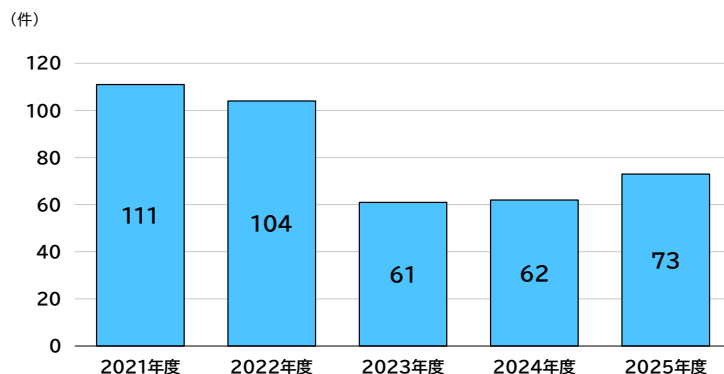


・「投資信託」では、

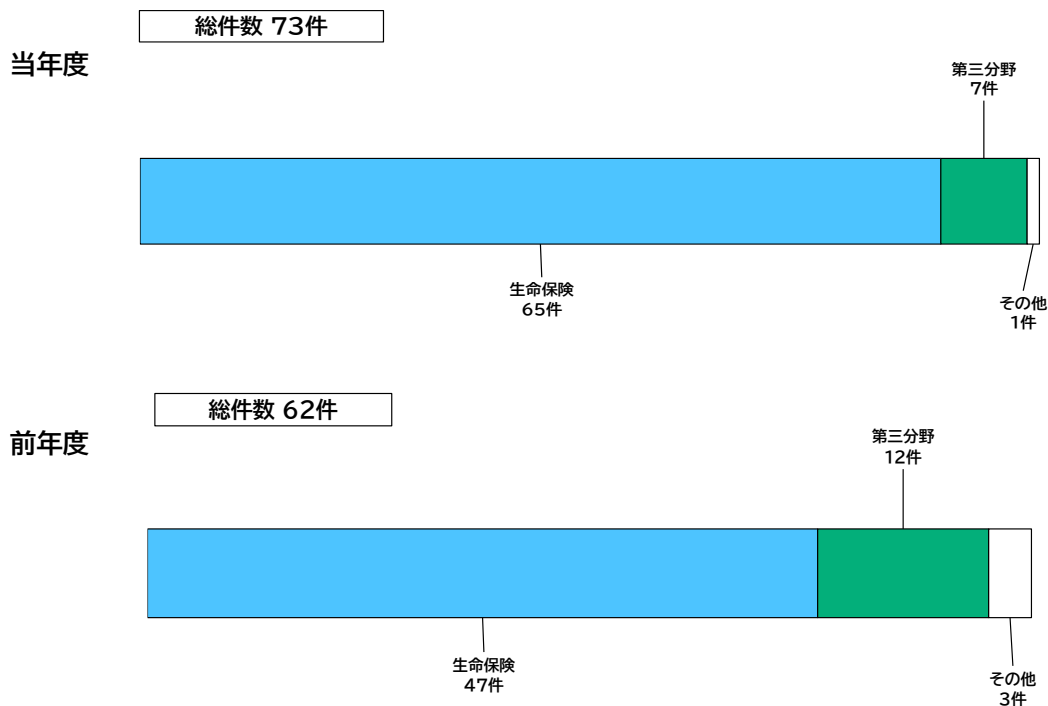
- ①親が自ら希望したのではなく、銀行員がしつこく勧誘して投資信託を契約させたことに対する不満。
- ②NISA 口座を他行から移管したいので最寄りの支店に行ったが、取引店でなければ手続きできないと言われた。

保険業務(窓販)…73件(前年度比+17.7%)

受付件数



主な内容別件数

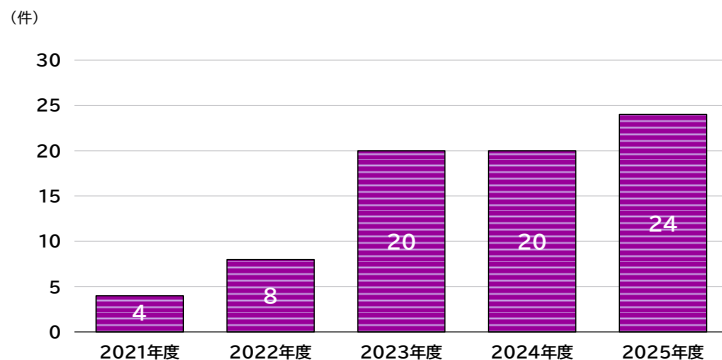


・「生命保険」では、

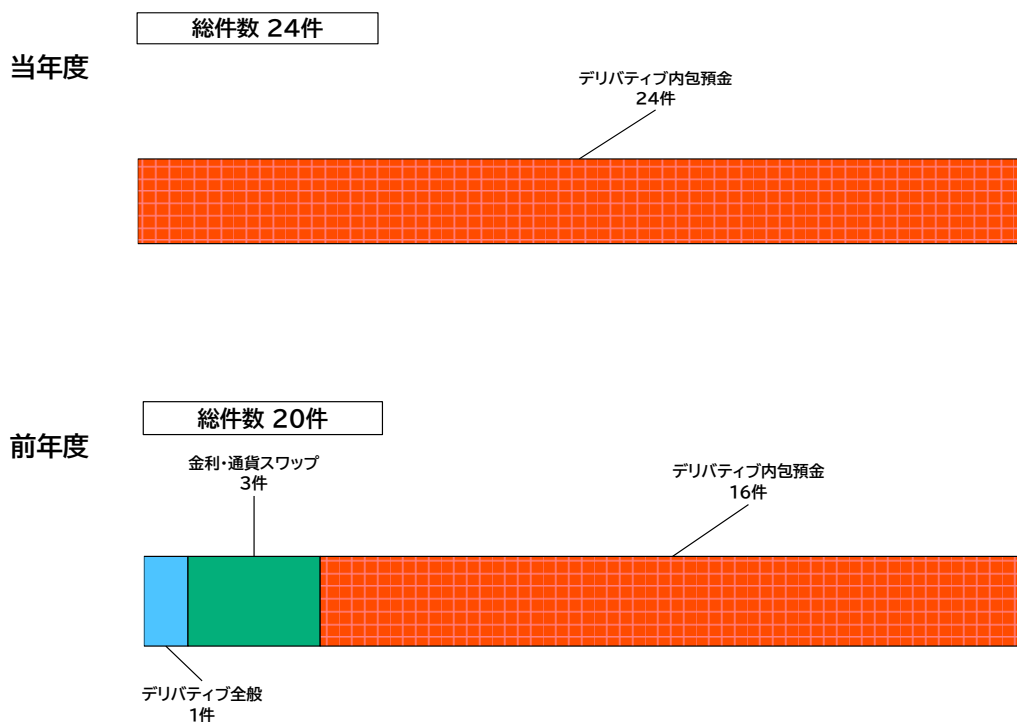
- ①一時払い終身保険を契約したが、銀行からリスクの説明をしっかりと受けておらず、損失が出ており納得できない。
- ②家族は高齢なので、銀行からの説明を十分に理解できない可能性があることから、高齢の家族に対して終身保険を勧誘することは止めてほしい。

デリバティブ業務…24件(前年度比 + 20.0%)

受付件数



主な内容別件数



・「デリバティブ内包預金」では、

- ①銀行は仕組預金の満期日を延期するようだが、そのような説明は受けていない。銀行側が勝手に決めてよいのか。
- ②銀行に仕組預金の中途解約を申し出たところ、高額な違約金が取られるとの説明を受けたが、不当ではないか。

その他の銀行業務…216件（前年度比 ▲ 22.3%）

2026年1月に業務分類を変更し、「手形交換」が「その他の銀行業務」の「主な内容」へ移行。そのため、旧分類の「手形交換」の件数は、「その他の銀行業務」に含めている。

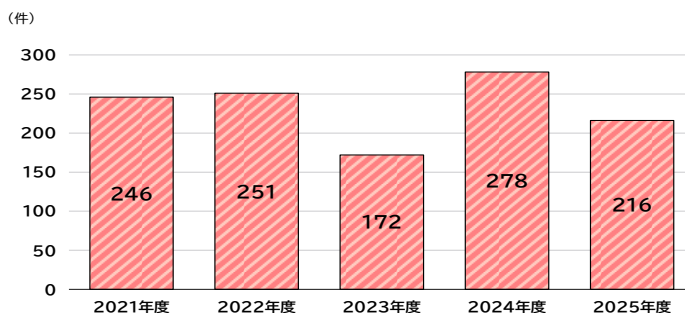
旧分類(2025年12月受付分まで使用)

項目名	主な内容	備考(事例等)
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

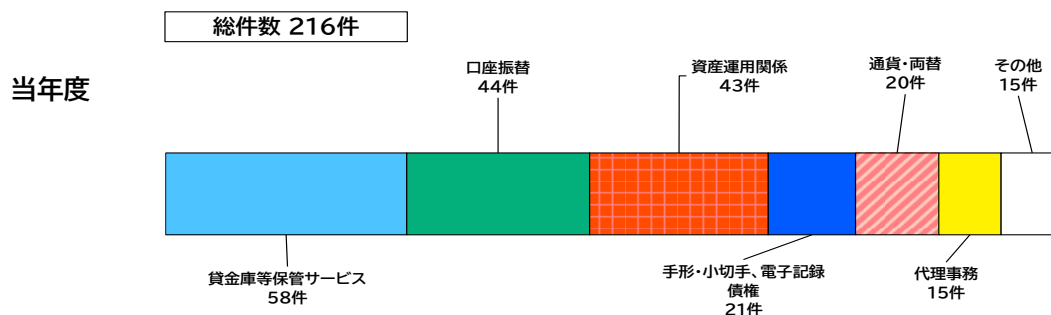
新分類(2026年1月受付分から使用)

項目名	主な内容	備考(事例等)
その他の銀行業務	手形・小切手、電子記録債権	・手形・小切手、不渡、電子記録債権、その他
	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)

受付件数



主な内容別件数

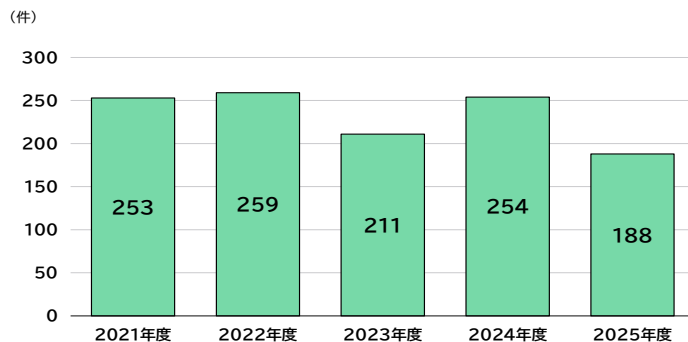


- ・「貸金庫等保管サービス」では、貸金庫に現金を入れられなくなるという報道を見たが、利便性の低下となるので、やめてもらいたい。
- ・「口座振替」では、家賃の増額に同意していないのに増額後の金額で口座振替がなされている。
- ・「資産運用関係」では、高齢の家族が契約した遺言信託の契約内容変更を銀行に申し出たが、銀行からは変更できないと言われ、不満である。

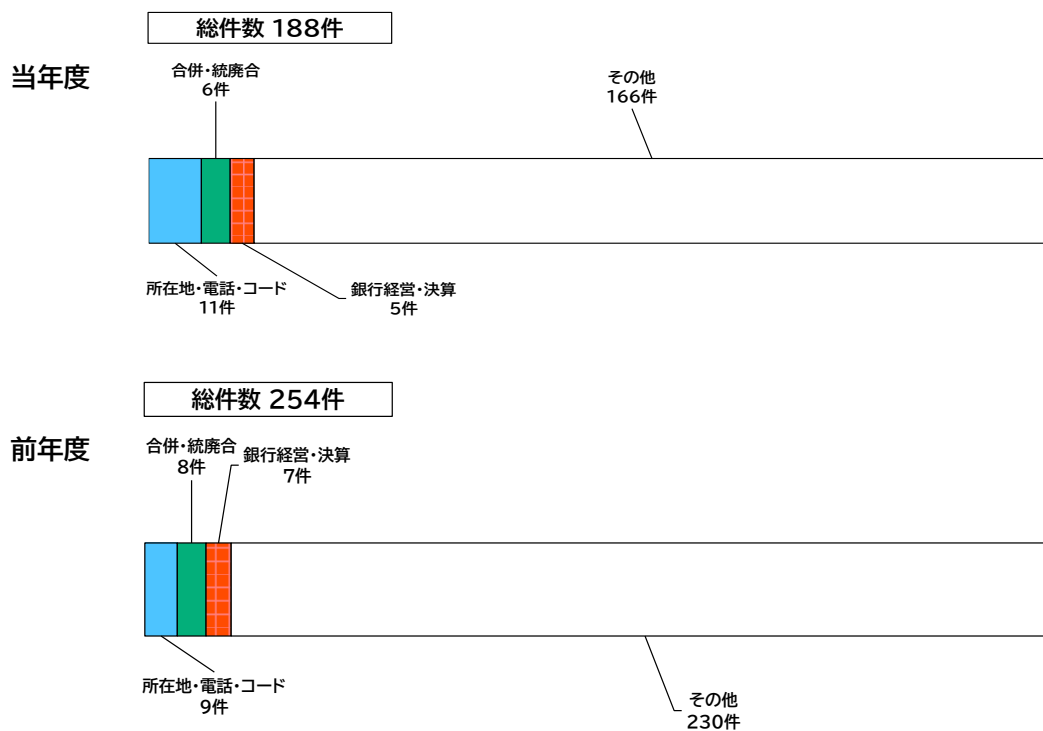
(注) 業務分類の変更に伴い、前年度の主な内容別件数の掲載は省略。

加入銀行…188件 (前年度比 ▲ 26.0%)

受付件数



主要内容別件数



・「その他」では、

- ①銀行の窓口へ手続きに行ったら、長時間待たされた。
- ②銀行の窓口担当者の対応が良くないが、どのような従業員教育を行っているのか。
- ③銀行に苦情を言いたくて銀行に電話をしているが、電話が混みあってなかなか繋がらない。

金融犯罪関連…292件(前年度比+21.2%)

2026年1月に業務分類を変更し、「金融犯罪関連」を新設して「その他」の「主な内容」から移行。

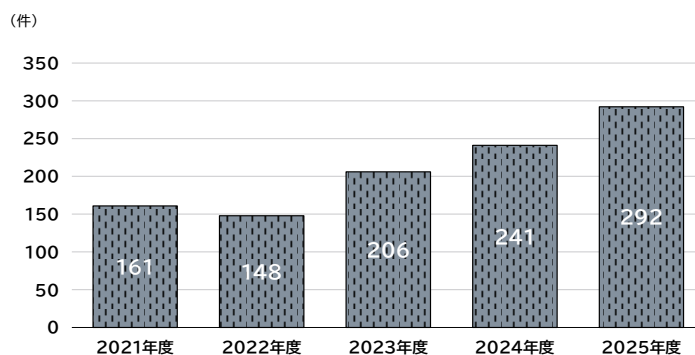
旧分類(2025年12月受付分まで使用)

項目名	主な内容	備考(事例等)
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

新分類(2026年1月受付分から使用)

項目名	主な内容	備考(事例等)
金融犯罪関連	不正送金、フィッシング等	インターネットバンキング不正送金、フィッシングメールによる被害等
	偽造・盗難カード等	偽造・盗難キャッシュカード、デビットカードの不正利用等
	振り込み詐欺等	振り込み詐欺等の特殊詐欺
その他		預金口座の不正利用、金融犯罪被害発生時の連絡先等

受付件数



- ・「不正送金・フィッシング等」では、インターネットバンキングで不正送金による被害に遭い、銀行に補償を求めたが、応じてもらえない。
- ・「振り込み詐欺等」では、銀行の金融犯罪に遭った場合の連絡先に架電しているが、なかなか繋がらない。
- ・「その他」では、デビットカードの不正利用による被害に遭ったので、銀行に補償を求めたが、銀行所定の期限を経過した後の申請であるため補償できないと言われた。

(注) 業務分類の変更に伴い、当・前年度の主な内容別件数の掲載は省略。

金融関連業法等…51件 (前年度比 ▲ 27.1%)

2026年1月に業務分類を変更し、「金融関連業法等」の項目を新設して「その他」の「主な内容」から移行。

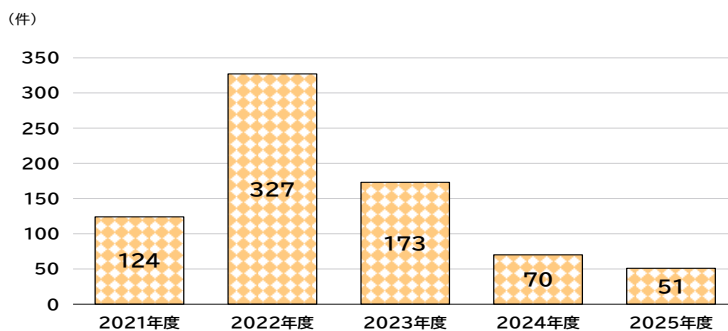
旧分類(2025年12月受付分まで使用)

項目名	主な内容	備考(事例等)
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

新分類(2026年1月受付分から使用)

項目名	主な内容	備考(事例等)
金融関連業法等	マネロン、犯収法等	・マネロン、犯罪収益移転防止法等
	銀行法、金商法、金サ法等	・銀行法、金融商品取引法、金融 サービス提供法等
	その他	・金融制度改革の動向

受付件数



・「マネロン・犯収法等」では、銀行からお客さま情報確認書(取引目的確認書)が届いたが、銀行が口座名義人の個人情報~~を多数収集するようなことは行うべきではない。~~

(注) 業務分類の変更に伴い、当・前年度の主な内容別件数の掲載は省略。

その他…20件(前年度比 + 53.8%)

2026年1月に業務分類を変更し、「金融犯罪関連」および「金融関連業法等」の業務分類を新設した。これに伴い、「その他」の件数からこれらの件数を差し引いている。

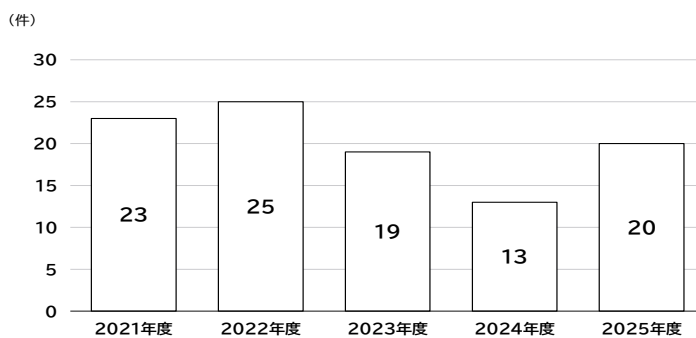
旧分類(2025年12月受付分まで使用)

項目名	主な内容	備考(事例等)
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

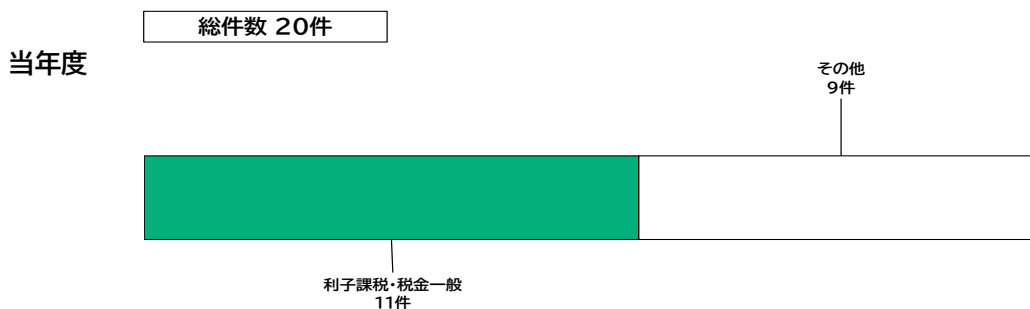
新分類(2026年1月受付分から使用)

項目名	主な内容	備考(事例等)
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
その他		・その他、分類不能なもの

受付件数



主な内容別件数



(注) 業務分類の変更に伴い、前年度の主な内容別件数の掲載は省略。

3. 相談の受付状況

▶ 当年度の相談件数は、**11,040 件**(前年度比▲ 1.9%)。

○ 業務分類別の受付状況と主な相談事例

▶ 「**預金業務**」では、「**口座開設**」、「**口座解約・払戻し**」、「**相続**」に関する以下の相談が寄せられた。

- ・「**口座開設**」では、犯罪に巻き込まれたことがあり、それ以降口座開設ができない。
- ・「**口座解約・払戻し**」では、何者かに預金口座を不正利用されてしまい、当該口座が凍結されてしまった。今後、他の銀行の口座も凍結されてしまうのか。
- ・「**相続**」では、銀行から相続手続に関する書類が送付されたが、記入方法が分からない。

▶ 「**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**」、「**貸出全般**」に関する以下の相談が寄せられた。

- ・「**消費者ローン**」では、まとまったお金ができたので、カードローンを一括返済したい。
- ・「**住宅ローン**」では、固定金利で借りている住宅ローンの更新時期が近付いており、変動金利に変更するべきか迷っている。
- ・「**貸出全般**」では、不動産担保ローンの申込みが現在も審査中なのか、終わったのか不明だ。

▶ 「**内国為替業務**」では、以下の相談が寄せられた。

- ・身に覚えのない資金が私の口座に振り込まれた。取引銀行に申し出たところ、振込依頼人と連絡が取れないと言われた。どうしたらよいか。

▶ 「**チャネル業務**」では、「**インターネット・モバイルバンキング**」、「**カード**」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、スマートフォンを機種変更したら、インターネットバンキングにログインできなくなった。
- ・「**カード**」では、キャッシュカードの利用限度額について確認したい。

▶ 「**その他の銀行業務**」では、「**口座振替**」、「**手形・小切手**、**電子記録債権**」に関する以下の相談が寄せられた。

- ・「**口座振替**」では、口座振替の申込手続に当たり、タブレット端末に口座番号と暗証番号を入力するよう求められたが、このような手続は一般的なものなのか。

・「手形・小切手、電子記録債権」では、取引銀行から、紙の手形・小切手の利用は 2027 年 3 月末までに廃止され、電子化されると言われたが、そのように決まったのか。

➤「金融犯罪関連」では、「振り込め詐欺等」、「不正送金、フィッシング等」に関する以下の相談が寄せられた。

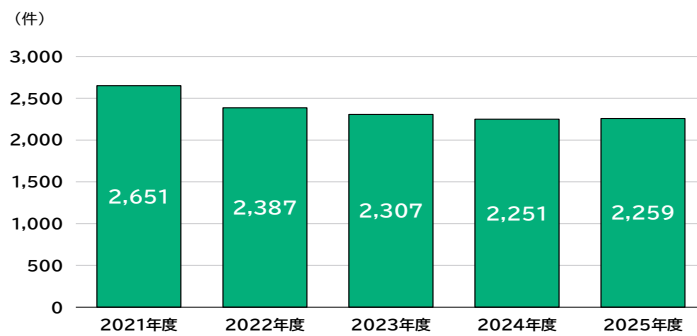
・「振り込め詐欺等」では、暗号資産の取引で振り込んだ後、詐欺ではないかと疑いを抱いたため、振り込んだ先の預金口座について確認したい。

・「不正送金、フィッシング等」では、インターネットバンキングで不正送金による被害に遭い、銀行に連絡した。今後はどうしたらよいのか。

➤「金融関連業法等」の、「マネロン・犯収法等」では、取引目的等確認書が届いたが、本当に銀行から届いたものなのか。

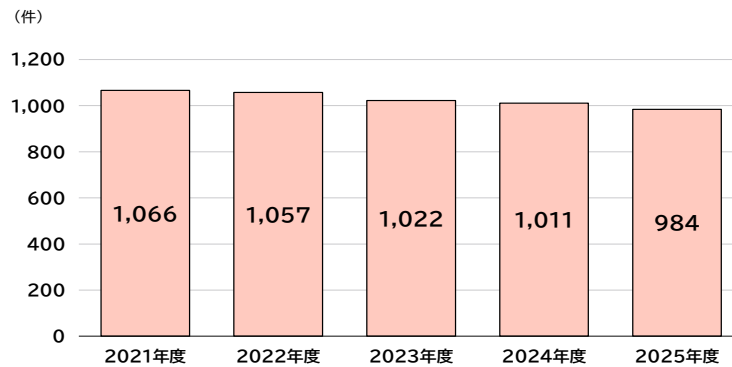
預金業務…2,259 件 (前年度比 + 0.4%)

受付件数



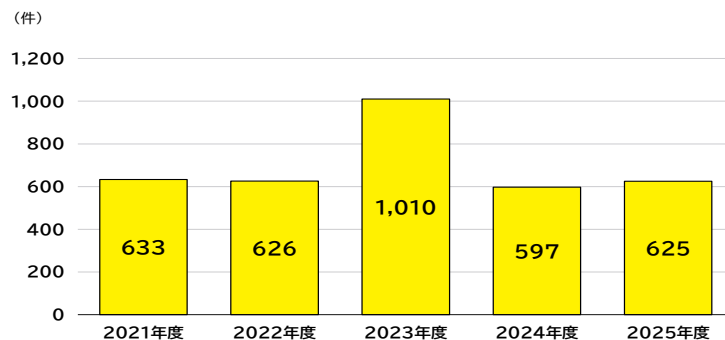
貸出業務…984 件 (前年度比 ▲ 2.7%)

受付件数



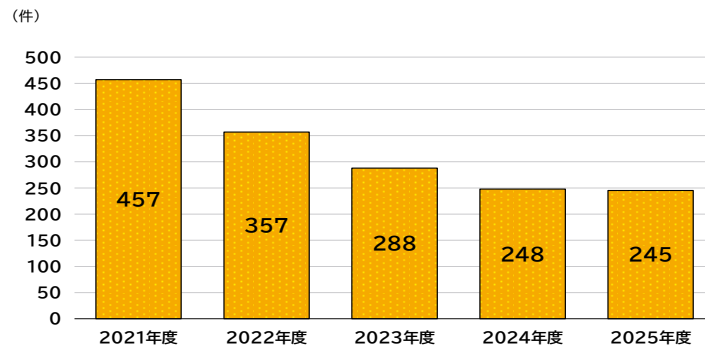
内国為替業務…625 件 (前年度比 + 4.7%)

受付件数



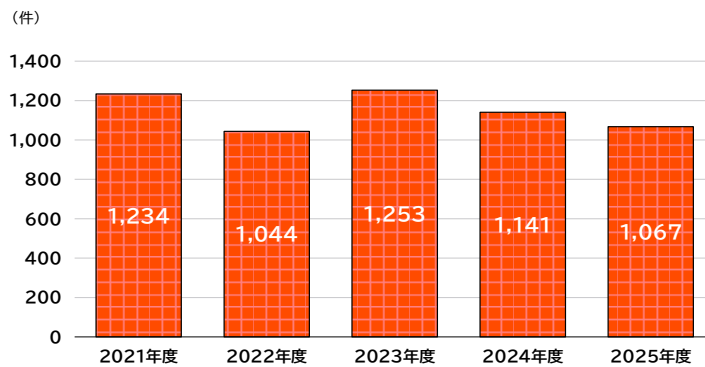
外国為替業務…245件（前年度比 ▲ 1.2%）

受付件数



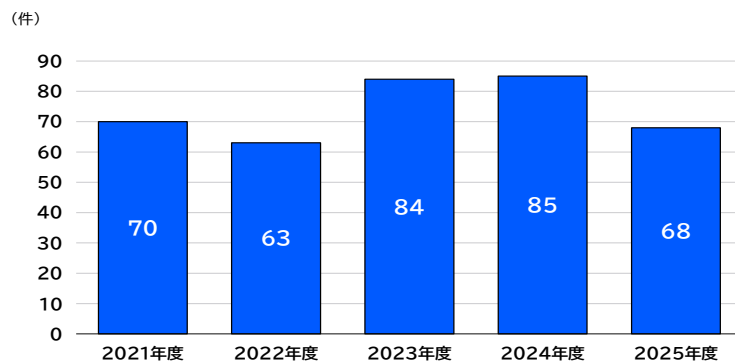
チャネル業務…1,067件（前年度比 ▲ 6.5%）

受付件数



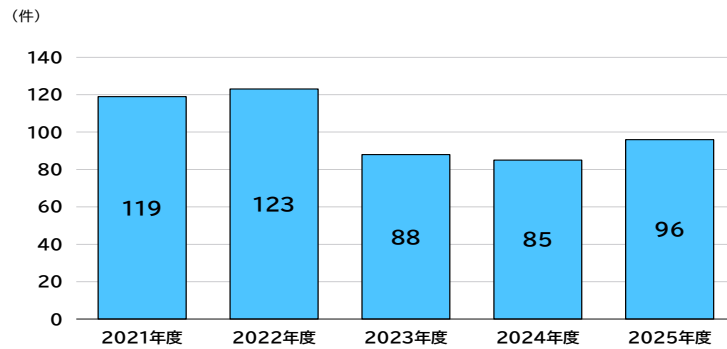
証券業務(窓販)…68件（前年度比 ▲ 20.0%）

受付件数



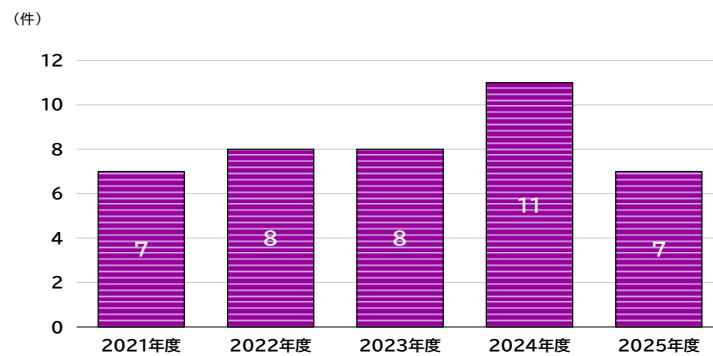
保険業務(窓販)…96件 (前年度比 + 12.9%)

受付件数



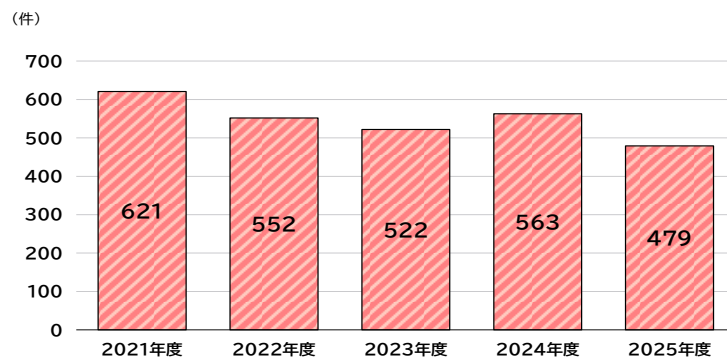
デリバティブ業務…7件 (前年度比 ▲ 36.4%)

受付件数



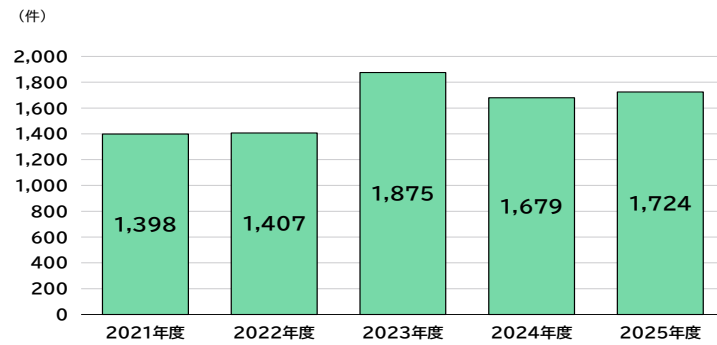
その他の銀行業務…479件 (前年度比 ▲ 14.9%)

受付件数



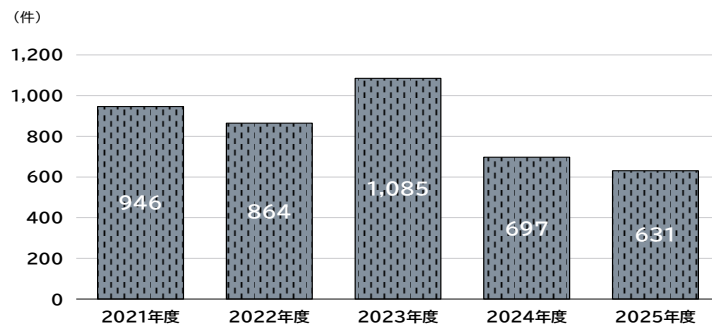
加入銀行…1,724件 (前年度比 + 2.7%)

受付件数



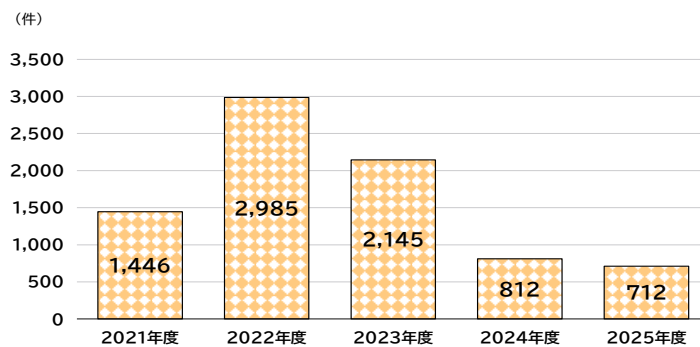
金融犯罪関連…631件 (前年度比 ▲ 9.5%)

受付件数



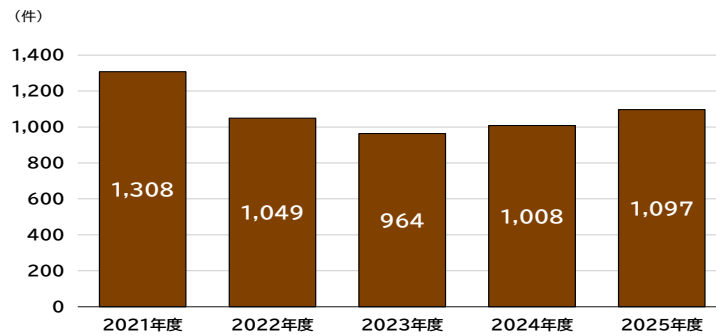
金融関連業法等…712件 (前年度比 ▲ 12.3%)

受付件数



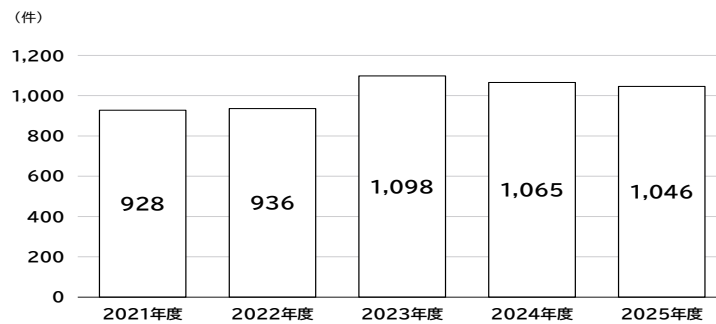
銀行協会…1,097件 (前年度比 + 8.8%)

受付件数



その他…1,046件 (前年度比 ▲ 1.8%)

受付件数

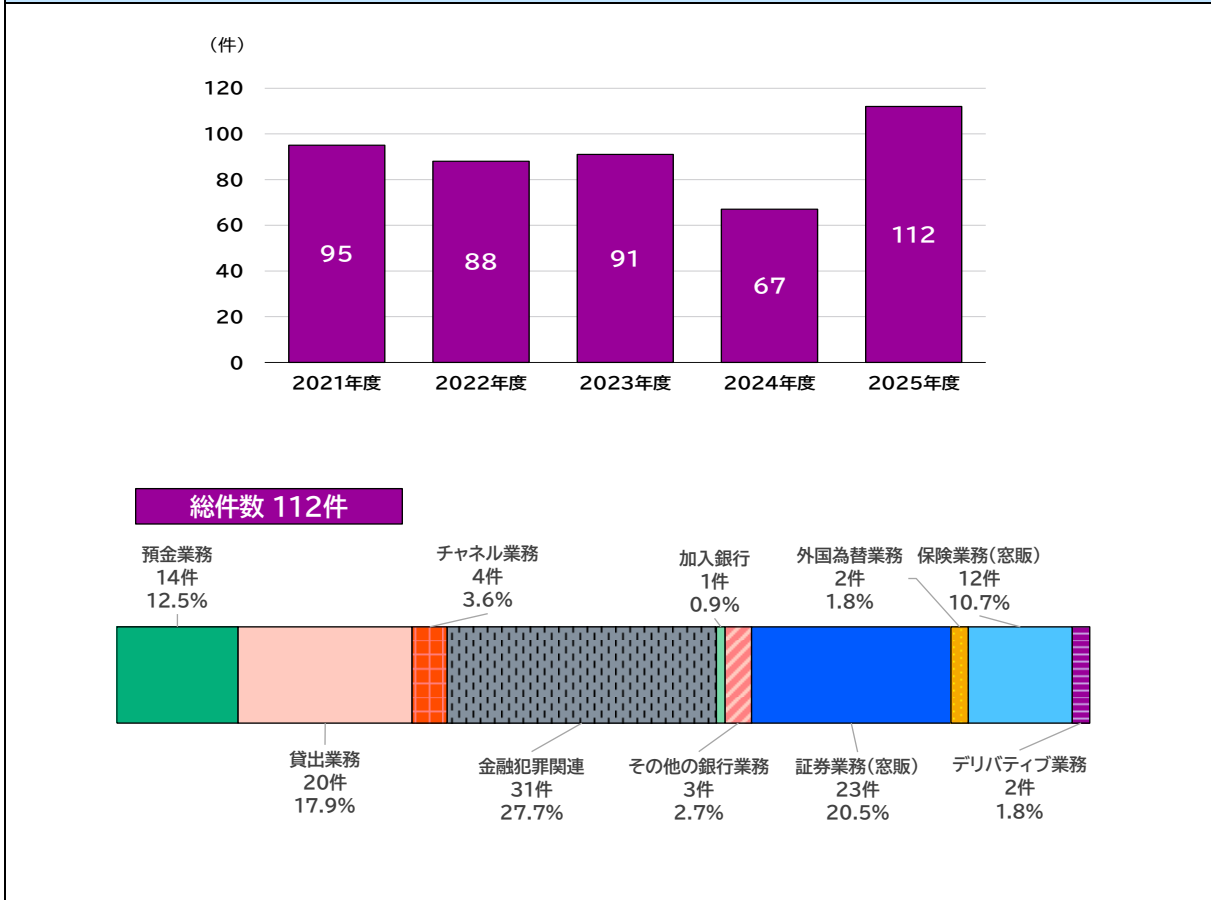


II. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

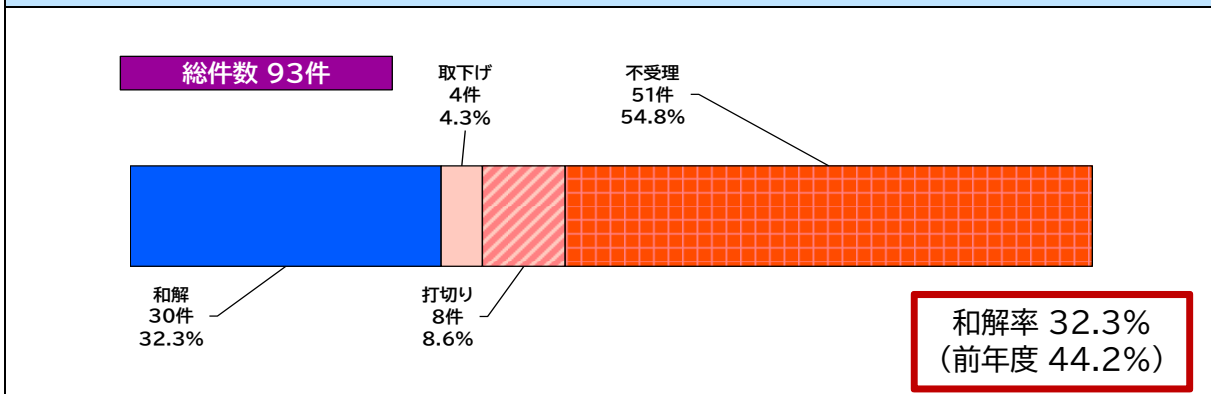
1. 概況

- ・新規申立件数は 112 件（前年度比+45 件）。金融犯罪関連にかかる申立てが約3割、次いで証券業務(窓販)および貸出業務にかかる申立てがそれぞれ約2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、前年度比 11.9 ポイント減の 32.3%。

図表9 あっせんの新規申立て件数(年度別)および業務分類別構成比



図表10 紛争解決手続の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、112件（前年度比 67.2%増）。
- ・貸出業務、証券業務(窓販)および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）

業務分類	内 訳	紛 争			
		構成比	前年度増減	前年度比	
預金業務		14	12.5%	8	133.3%
貸出業務		20	17.9%	3	17.6%
内国為替業務		0	0.0%	0	-
外国為替業務		2	1.8%	0	0.0%
	外貨預金	1	0.9%	▲1	▲50.0%
チャンネル業務		4	3.6%	2	100.0%
証券業務(窓販)		23	20.5%	9	64.3%
	投資信託	9	8.0%	2	28.6%
保険業務(窓販)		12	10.7%	8	200.0%
デリバティブ業務		2	1.8%	1	100.0%
	為替デリバティブ	0	0.0%	0	-
その他の銀行業務		3	2.7%	▲4	▲57.1%
加入銀行		1	0.9%	0	0.0%
金融犯罪関連		31	27.7%	18	138.5%
金融関連業法等		0	0.0%	0	-
その他		0	0.0%	0	-
合 計		112	100.0%	45	67.2%

(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12 あっせん申立人の年齢層（当年度）

業務分類	属 性	個人							法人	合計
		20歳未満	20歳台～50歳台	60歳台	70歳台	80歳台	90歳台以上			
預金業務		13	0	7	2	3	1	0	1	14
貸出業務		14	0	11	1	1	1	0	6	20
内国為替業務		0	0	0	0	0	0	0	0	0
外国為替業務		2	0	1	1	0	0	0	0	2
	外貨預金	1	0	0	1	0	0	0	0	1
チャンネル業務		4	0	4	0	0	0	0	0	4
証券業務(窓販)		22	0	5	5	6	6	0	1	23
	投資信託	8	0	2	2	3	1	0	1	9
保険業務(窓販)		12	0	2	2	4	4	0	0	12
デリバティブ業務		2	0	1	0	1	0	0	0	2
	為替デリバティブ	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他の銀行業務		1	0	0	0	0	0	1	1	2
加入銀行		1	0	0	1	0	0	0	0	1
金融犯罪関連		30	0	12	8	8	2	0	1	31
金融関連業法等		0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他		0	0	0	0	0	0	0	1	1
合計		101	0	43	20	23	14	1	11	112
構成比		90.2%	0.0%	38.4%	17.9%	20.5%	12.5%	0.9%	9.8%	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)					
	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
当年度中終結件数	115	81	91	86	93
あっせん案の提示後、和解	62	38	47	38	30
特別調停案の提示後、和解	0	0	0	0	0
あっせん案不受諾	0	1	0	1	0
特別調停案不受諾	0	0	0	3	0
申立人が申立てを取下げ	7	5	3	2	4
紛争解決手続の打ち切り	26	19	19	14	8
適格性審査による不受理	20	18	22	28	51

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	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	金融犯罪関連	金融関連業法等	その他	合計
当年度中終結件数	11	16	0	1	3	21	6	2	6	1	26	0	0	93
あっせん案の提示後、和解	2	6	0	1	0	13	2	0	3	0	3	0	0	30
特別調停案の提示後、和解	0	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	0
特別調停案不受諾	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
申立人が申立てを取下げ	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4
紛争解決手続の打ち切り	0	2	0	0	0	5	0	1	0	0	0	0	0	8
適格性審査による不受理	8	7	0	0	3	3	2	1	3	1	23	0	0	51

(注) 事案の概要とその結果は、別冊のとおり。

図表15 紛争解決手続が終結するまでの所要期間（当年度）

(単位:件)	
所要期間	件数
1月未満	0
1月以上～3月未満	42
3月以上～6月未満	17
6月以上	34
計	93

(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）

(単位:件)	
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	1
6月以上	29
計	30

(注1) 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す。

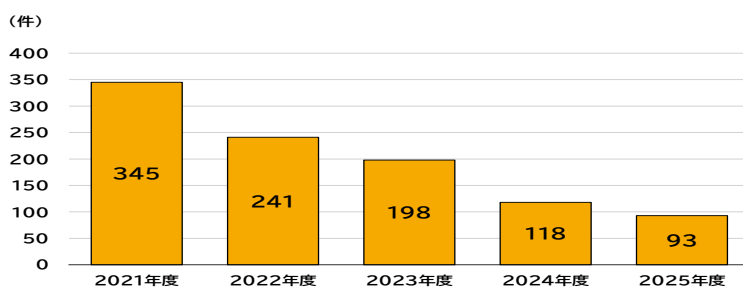
(注2) あっせん案・特別調停案の提示後に和解契約書締結の手続が行われる。

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

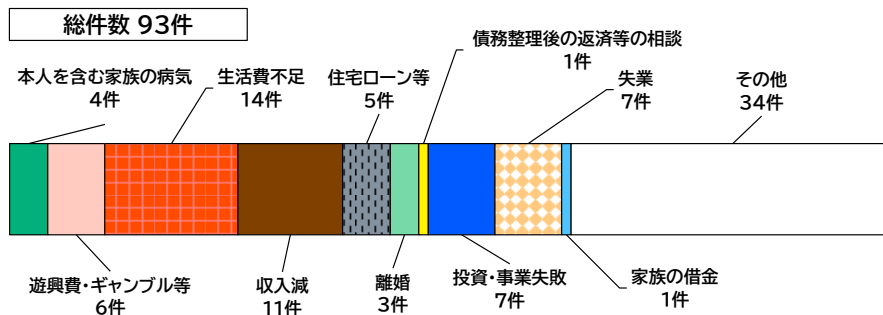
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施している。そのほか、中小企業向け融資に関する相談、およびカードローンに関する相談を受け付ける専用の窓口を設けている。

1. カウンセリングサービスの実施状況

図表17 カウンセリングサービスの実施件数（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）



(単位: 件)

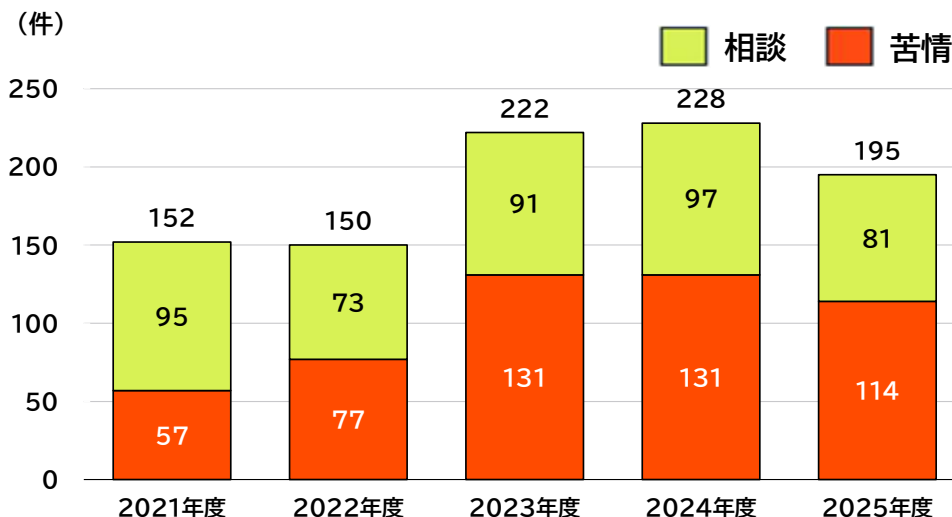
カウンセリング結果	件数	構成比
カウンセリングのみで終了	51	53.1%
弁護士会を紹介	2	2.1%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	8	8.3%
銀行を紹介	5	5.2%
個人信用情報機関を紹介	1	1.0%
銀行へ取次ぎ	12	12.5%
法テラス(民事法律扶助)を紹介	3	3.1%
その他	14	14.6%
合計	96	100.0%

(注1) 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」に含めて計上している。

(注2) 対応結果は、複数の先を案内している場合があり、合計件数とカウンセリング実施件数が一致しないことがある。

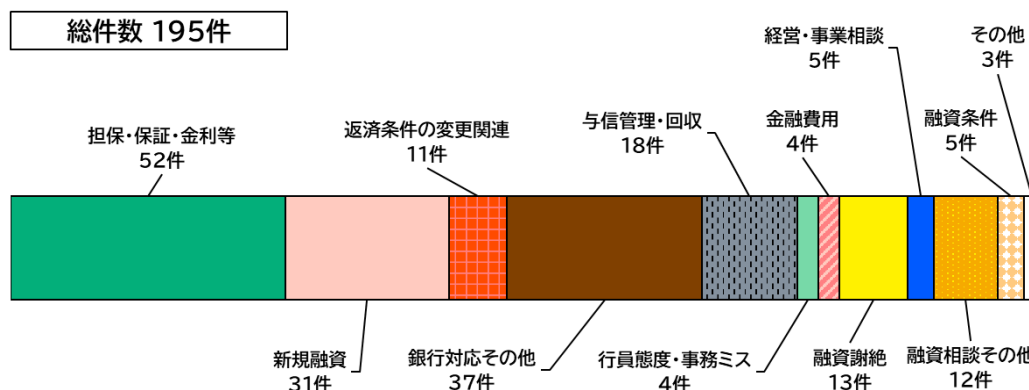
2. 中小企業向け融資に関する相談窓口の相談・苦情の受付状況

図表19 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）



(注) 2025年度第3四半期(～2025年12月)までの受付件数は、中小企業向け融資に関する相談窓口の専用ダイヤルに加え、全銀協相談室で直接受電した事案の中で、案件の内容に応じて中小企業向け融資相談窓口として対応したものも含めて計上していた。2025年度第4四半期以降(2026年1月～)は、中小企業向け融資に関する相談窓口の専用ダイヤルで受電・対応した件数のみを計上する。

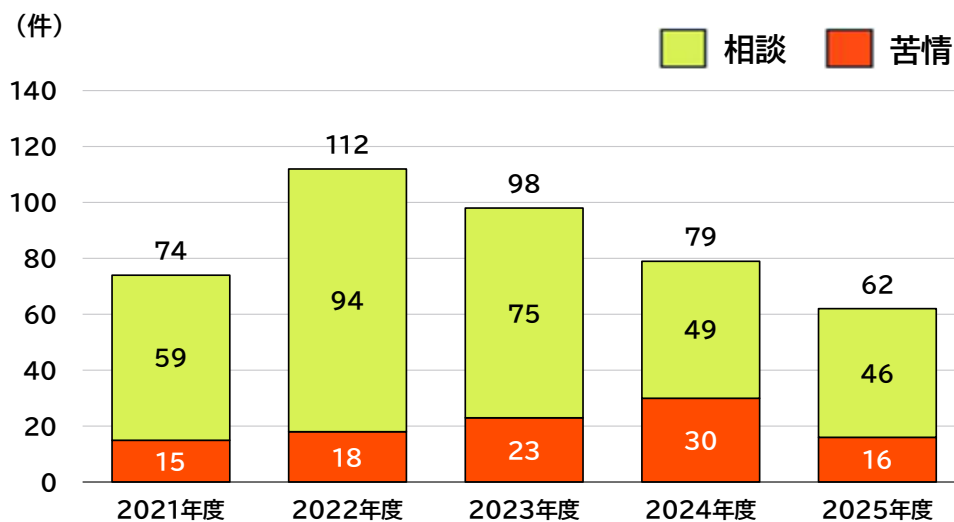
図表20 中小企業向け融資に関する相談窓口の相談等受付状況（当年度）



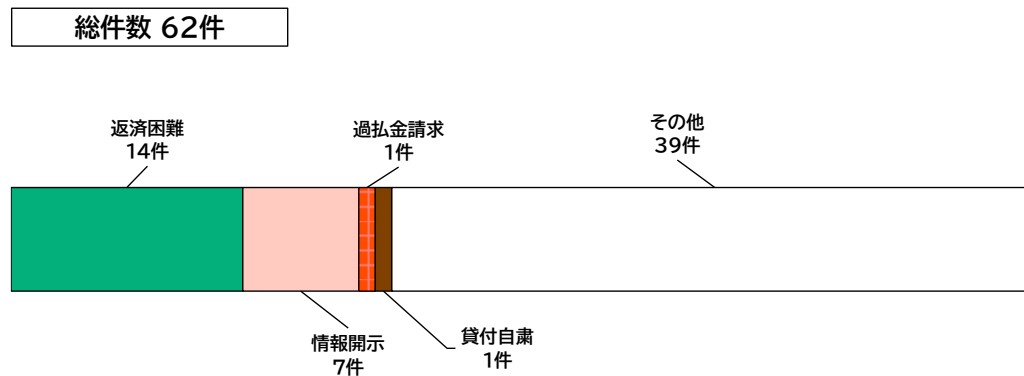
(注) 中小企業向け融資に関する相談窓口で受け付けた相談等は、業務分類「貸出業務」に含めて計上している。

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21 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22 カードローン専用相談窓口の相談等の受付件数（当年度）

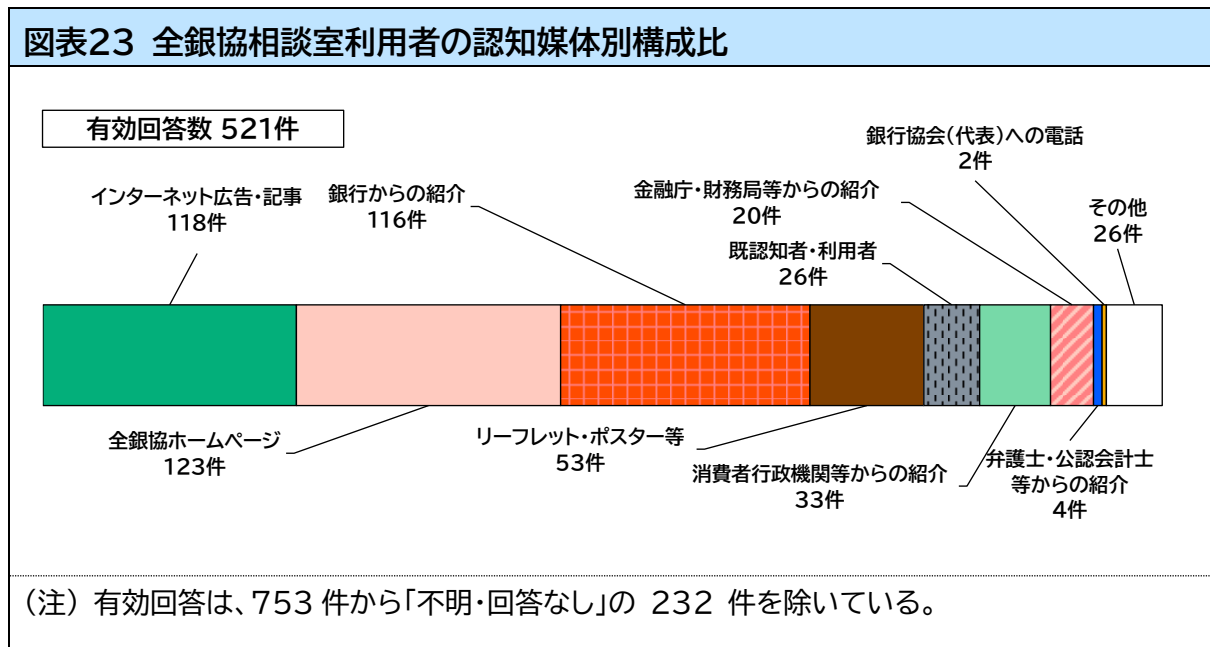


(注) カードローン専用相談窓口で受け付けた相談等は、業務分類「貸出業務」に含めて計上している。

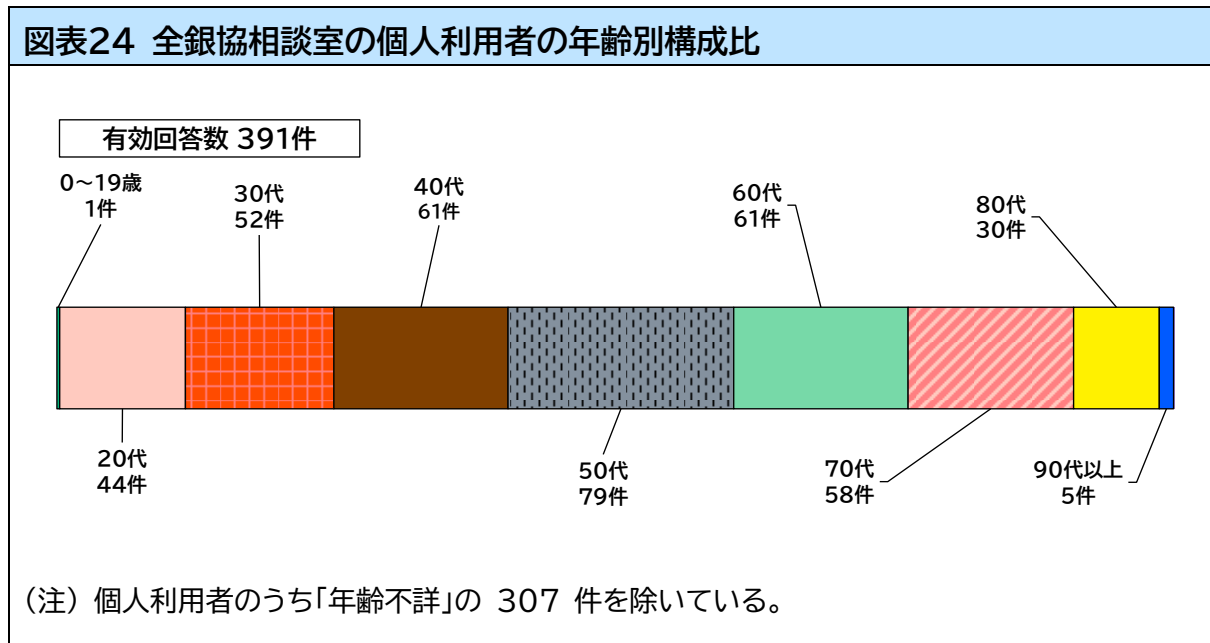
IV. 全銀協相談室の認知媒体調査結果

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。2025年12月調査の結果は以下のとおり。

図表23 全銀協相談室利用者の認知媒体別構成比



図表24 全銀協相談室の個人利用者の年齢別構成比

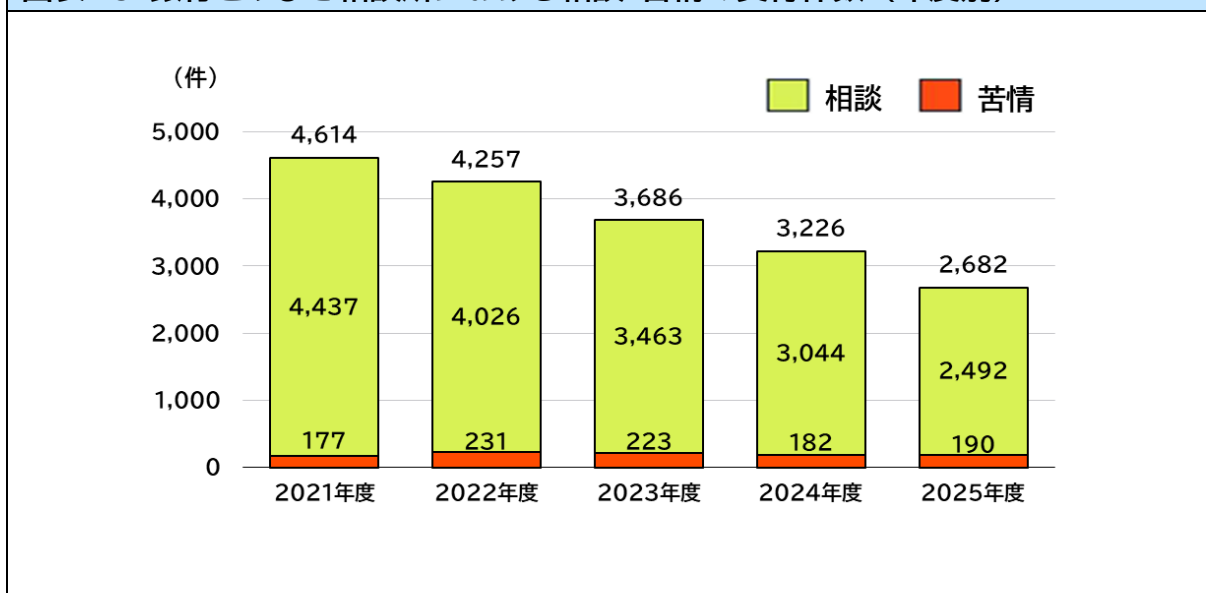


V. 各地銀行協会 銀行とりひき相談所における相談・苦情の受付状況

全国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の組織として、銀行利用者からの相談・苦情を受け付けている。

当年度末時点で、全国に46か所ある。

図表25 銀行とりひき相談所における相談・苦情の受付件数（年度別）



図表26 銀行とりひき相談所における相談・苦情の業務分類別件数・構成比（当年度）

業務分類	(単位:件)								
	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	前年度比	
預金業務	778	31.2%	▲14.4%	70	36.8%	1.4%	848	31.6%	▲13.3%
貸出業務	197	7.9%	▲29.9%	37	19.5%	2.8%	234	8.7%	▲26.2%
内国為替業務	89	3.6%	▲19.8%	9	4.7%	80.0%	98	3.7%	▲15.5%
外国為替業務	84	3.4%	▲46.2%	6	3.2%	100.0%	90	3.4%	▲43.4%
チャネル業務	98	3.9%	3.2%	7	3.7%	▲30.0%	105	3.9%	0.0%
証券業務(窓販)	37	1.5%	▲21.3%	9	4.7%	▲10.0%	46	1.7%	▲19.3%
保険業務(窓販)	9	0.4%	▲25.0%	3	1.6%	▲40.0%	12	0.4%	▲29.4%
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	126	5.1%	▲34.0%	14	7.4%	27.3%	140	5.2%	▲30.7%
会員銀行	355	14.2%	▲14.0%	11	5.8%	83.3%	366	13.6%	▲12.6%
金融犯罪関連	40	1.6%	-	2	1.1%	-	42	1.6%	-
金融関連業法等	8	0.3%	-	2	1.1%	-	10	0.4%	-
銀行協会	123	4.9%	6.0%	0	-	-	123	4.6%	6.0%
その他	548	22.0%	▲23.1%	20	10.5%	▲25.9%	568	21.2%	▲23.2%
合計	2,492	100.0%	▲18.1%	190	100.0%	4.4%	2,682	100.0%	▲16.9%

相談等の業務分類表(2026年1月～)

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	・払戻し手続
	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
国内為替業務	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
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 ・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	手形・小切手、電子記録債権	・手形・小切手、不渡、電子記録債権、その他
	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	
金融犯罪関連	不正送金、フィッシング等	・インターネットバンキング不正送金、フィッシングメールによる被害等
	偽造・盗難カード等	・偽造・盗難キャッシュカード、デビットカードの不正利用等

項目名	主な内容	備考(事例等)
	振り込め詐欺等 その他	・振り込め詐欺等の特殊詐欺 ・預金口座の不正利用、金融犯罪被害発生時の連絡先等
金融関連業法等	マネロン、犯収法等 銀行法、金商法、金サ法等 その他	・マネロン、犯罪収益移転防止法等 ・銀行法、金融商品取引法、金融サービス提供法等 ・金融制度改革の動向
銀行協会		・全銀協相談室、カウンセリングサービス、個人信用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 利子課税・税金一般 その他	・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(分離課税、総合課税)、マル優・マル特制度 ・その他、分類不能なもの

相談等の業務分類表(新旧対照表)【変更箇所抜粋】

旧分類(2025年12月受付分まで使用)

新分類(2026年1月受付分から使用)

項目名	主な内容	備考(事例等)
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
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	

項目名	主な内容	備考(事例等)
その他の銀行業務	手形・小切手、電子記録債権	・手形・小切手、不渡、電子記録債権、その他
	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)	
金融犯罪関連	不正送金、フィッシング等	・インターネットバンキング不正送金、フィッシングメールによる被害等
	偽造・盗難カード等	・偽造・盗難キャッシュカード、デビットカードの不正利用等
	振り込み詐欺等	・振り込み詐欺等の特殊詐欺
	その他	・預金口座の不正利用、金融犯罪被害発生時の連絡先等
金融関連業法等	マネロン、犯収法等	・マネロン、犯罪収益移転防止法等
	銀行法、金商法、金サ法等	・銀行法、金融商品取引法、金融サービス提供法等
	その他	・金融制度改革の動向
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
	その他	・その他、分類不能なもの