

**全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況
(2025 年度第 1 四半期)**

2025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2025年度第1四半期（2025年4月～6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	15
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．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	22

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

4,118 件（前期比 201 件増（+ 5.1%）、前年同期比 262 件増（+ 6.8%））。

（２）苦情件数

1,044 件（前期比 71 件増（+ 7.3%））。

（３）相談件数

3,074 件（前期比 130 件増（+ 4.4%））。

（４）リスク性商品に関する苦情

投資信託の契約時にリスクがあり元本を割る可能性がある旨の説明がなかった、などの苦情が寄せられた。

（５）中小企業向け融資に関する相談・苦情

前期比で増加。経営者保証ガイドラインにもとづき、経営者保証を解除してもらいたい、といった相談が寄せられたほか、繰上げ返済時の違約金が高い、などの苦情が寄せられた。

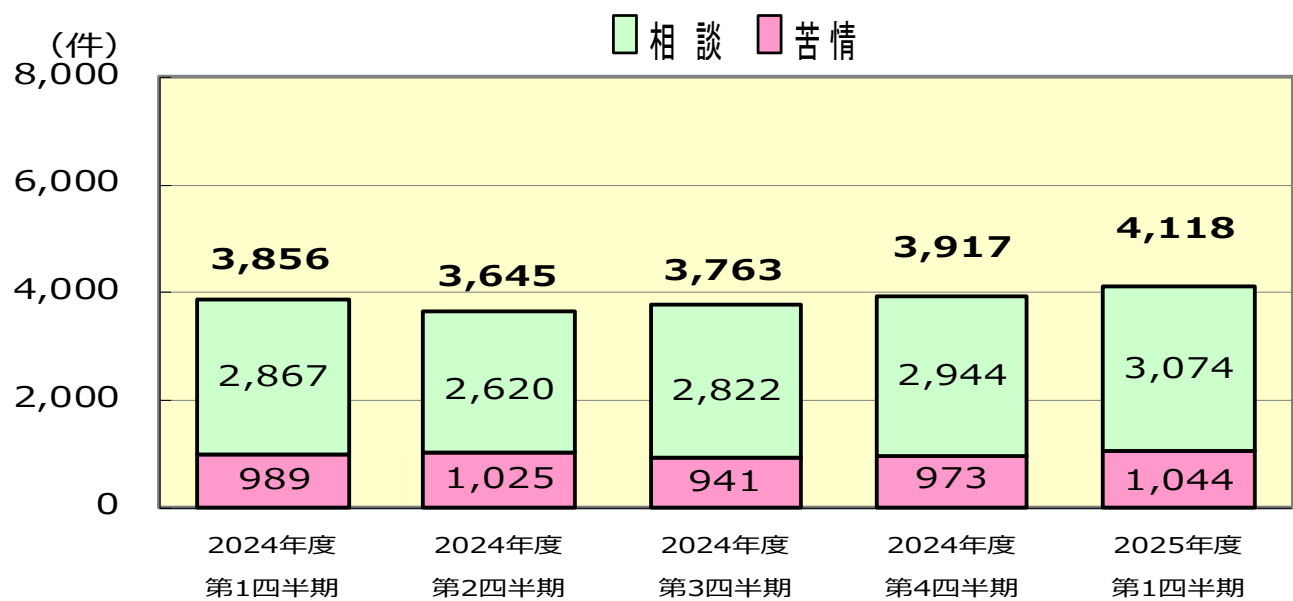
（６）取引目的等の確認書面に関する相談・苦情

前期比で減少。銀行から確認書面が送られてきたが回答期限を過ぎてしまった。どうすればよいか、といった相談が寄せられたほか、職業・取引目的等、記載（回答）項目が多いことに対する苦情等が寄せられた（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

暗号資産の取引で詐欺ではないかと疑われたため、資金を振り込んだ先の口座について確認したい、などの相談が寄せられたほか、インターネットバンキングで不正送金被害に遭い、銀行に補償を求めたが応じてもらえない等、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（四半期別）



(全体注) 各図表の「当四半期」の計数集計日：2025年7月14日（以下同じ）

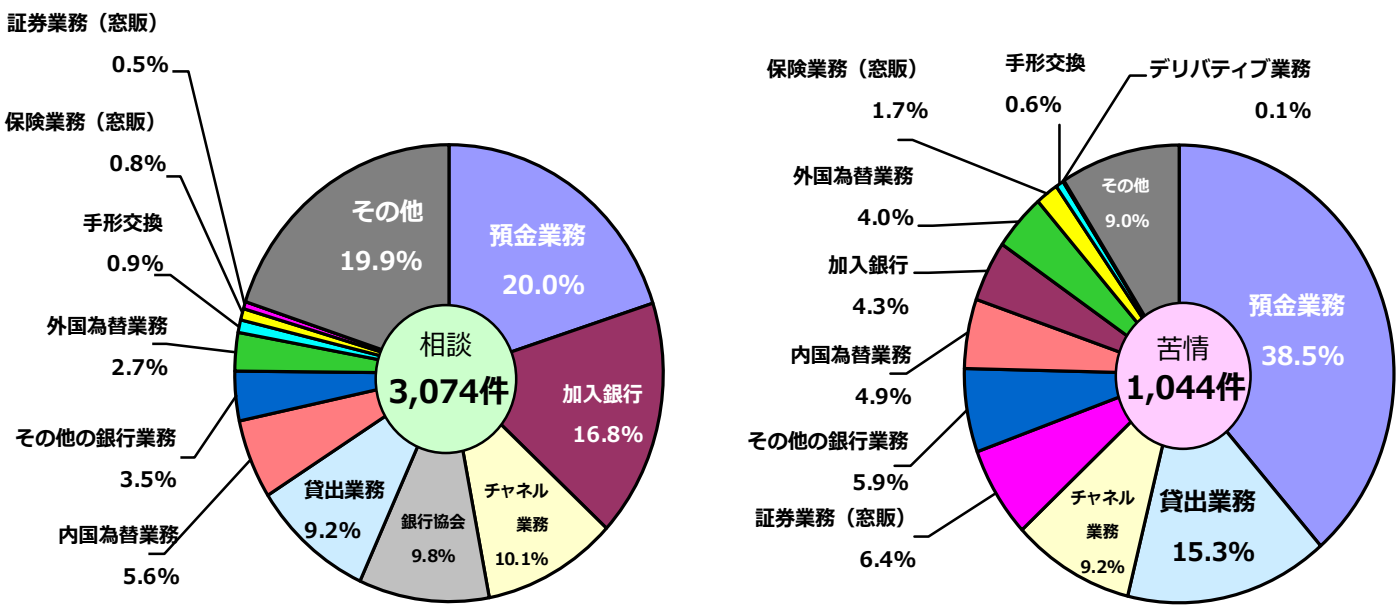
図表 2 相談・苦情の受付方法別件数（当四半期）

(単位：件)

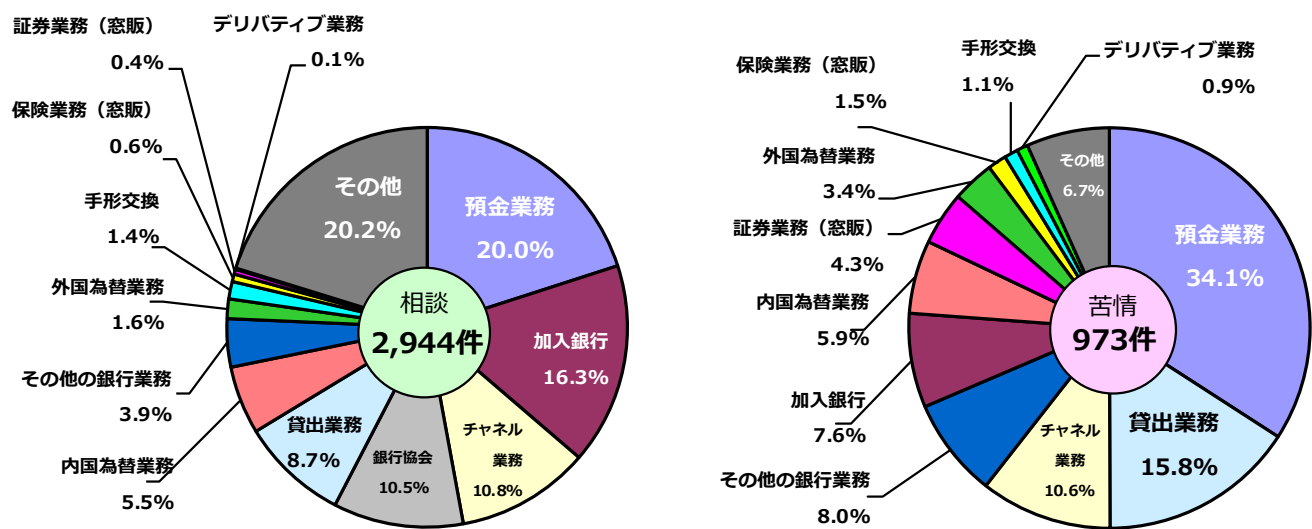
	相談	苦情	相談・苦情合計
電話	2,990	875	3,865
来所・面談	1	0	1
文書	2	11	13
ウェブサイト	81	158	239
計	3,074	1,044	4,118

(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」への書込み。

図表 3－1 相談・苦情の業務分類別構成比（当四半期）



図表 3－2 相談・苦情の業務分類別構成比（前四半期）



(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、資料参照。

図表 4 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	616	20.0%	28	4.8%	402	38.5%	70	21.1%	1,018	24.7%	98	10.7%
貸出業務	283	9.2%	27	10.5%	160	15.3%	6	3.9%	443	10.8%	33	8.0%
内国為替業務	171	5.6%	8	4.9%	51	4.9%	▲ 6	▲ 10.5%	222	5.4%	2	0.9%
手形交換	27	0.9%	▲ 14	▲ 34.1%	6	0.6%	▲ 5	▲ 45.5%	33	0.8%	▲ 19	▲ 36.5%
外国為替業務	83	2.7%	35	72.9%	42	4.0%	9	27.3%	125	3.0%	44	54.3%
チャネル業務	312	10.1%	▲ 5	▲ 1.6%	96	9.2%	▲ 7	▲ 6.8%	408	9.9%	▲ 12	▲ 2.9%
証券業務（窓販）	16	0.5%	3	23.1%	67	6.4%	25	59.5%	83	2.0%	28	50.9%
保険業務（窓販）	26	0.8%	7	36.8%	18	1.7%	3	20.0%	44	1.1%	10	29.4%
デリバティブ業務	1	0.0%	▲ 2	▲ 66.7%	1	0.1%	▲ 8	▲ 88.9%	2	0.0%	▲ 10	▲ 83.3%
その他の銀行業務	109	3.5%	▲ 5	▲ 4.4%	62	5.9%	▲ 16	▲ 20.5%	171	4.2%	▲ 21	▲ 10.9%
加入銀行	517	16.8%	38	7.9%	45	4.3%	▲ 29	▲ 39.2%	562	13.6%	9	1.6%
銀行協会	301	9.8%	▲ 7	▲ 2.3%	－	－	－	－	301	7.3%	▲ 7	▲ 2.3%
その他	612	19.9%	17	2.9%	94	9.0%	29	44.6%	706	17.1%	46	7.0%
加入銀行以外の金融機関	219	7.1%	56	34.4%	－	－	－	－	219	5.3%	56	34.4%
金融犯罪関連	180	5.9%	23	14.6%	74	7.1%	25	51.0%	254	6.2%	48	23.3%
金融関連業法等	155	5.0%	▲ 44	▲ 22.1%	14	1.3%	1	7.7%	169	4.1%	▲ 43	▲ 20.3%
合 計	3,074	100.0%	130	4.4%	1,044	100.0%	71	7.3%	4,118	100.0%	201	5.1%

（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（四半期別）

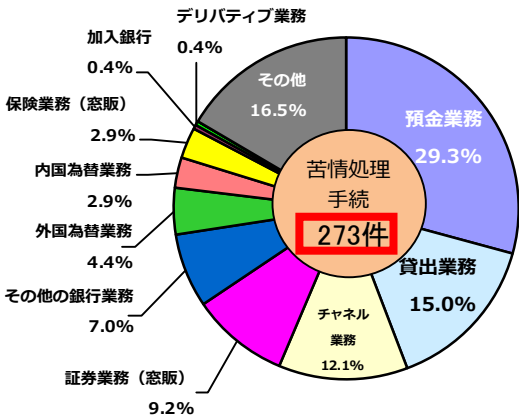
	2024年度 第1 四半期	2024年度 第2 四半期	2024年度 第3 四半期	2024年度 第4 四半期	2025年度 第1 四半期
苦情の受付件数	989	1,025	941	973	1,044
苦情処理手続の受付件数	287	267	256	231	273

（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（当四半期）

(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	80	29.3%	▲ 2	▲ 2.4%
貸出業務	41	15.0%	▲ 3	▲ 6.8%
内国為替業務	8	2.9%	▲ 1	▲ 11.1%
手形交換	0	0.0%	0	—
外国為替業務	12	4.4%	5	71.4%
チャネル業務	33	12.1%	10	43.5%
証券業務（窓販）	25	9.2%	14	127.3%
保険業務（窓販）	8	2.9%	2	33.3%
デリバティブ業務	1	0.4%	▲ 3	▲ 75.0%
その他の銀行業務	19	7.0%	6	46.2%
加入銀行	1	0.4%	▲ 6	▲ 85.7%
その他	45	16.5%	20	80.0%
合 計	273	100.0%	42	18.2%



（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（四半期別）

	2024年度 第1四半期	2024年度 第2四半期	2024年度 第3四半期	2024年度 第4四半期	2025年度 第1四半期
当四半期中終結件数	303	260	274	221	263
解決	239	187	219	158	183
紛争解決手続を案内	23	21	24	27	40
（うち実際に紛争解決手続 に移行したもの）（注）	14	17	15	15	27
銀行が対応をし尽くし、これ以上 対応はできない	33	42	24	26	30
取下げ	2	3	1	2	4
申出人と連絡取れず	6	7	6	8	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。

当四半期のあっせんの新規申立件数（図表 9、11）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	185
1月以上～3月未満	33
3月以上～6月未満	36
6月以上	9
計	263

（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

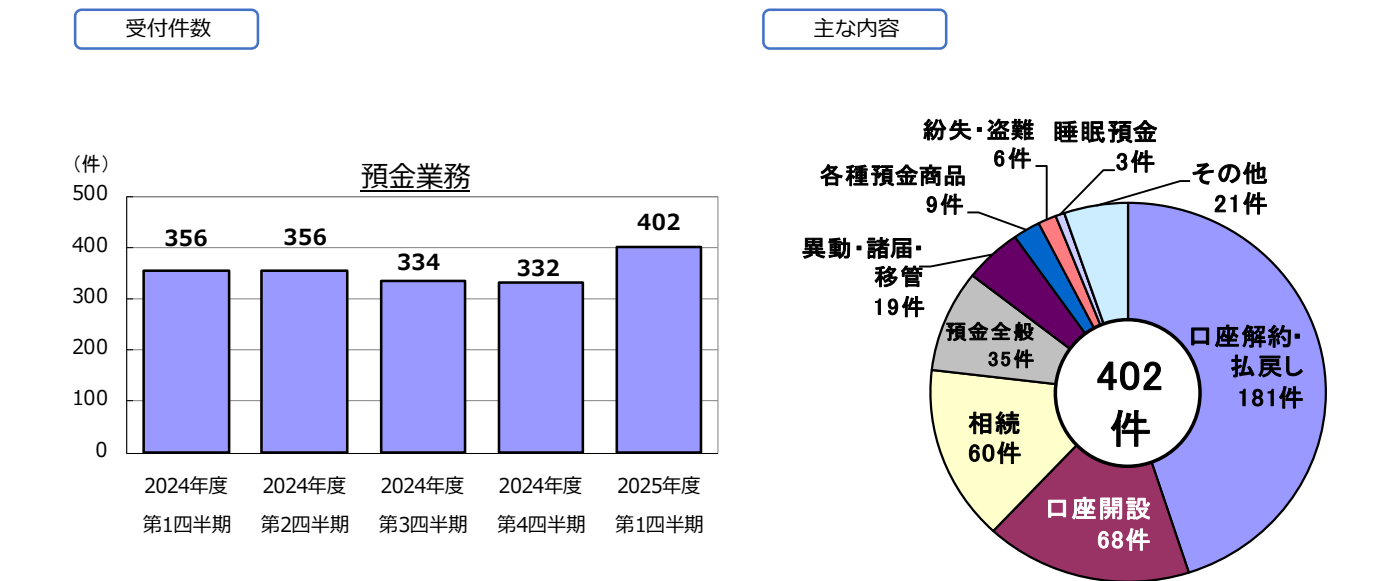
➤ 当四半期の苦情件数は、1,044 件（前期比+ 7.3%）。

○ 業務分類別の受付状況と主な苦情事例

預金業務…402 件（前期比+ 21.1%）

- ・「口座解約・払戻し」では、入院している家族は意思確認ができない状態であるため、代わりに預金の払い出しに出向いたが、応じてもらえなかった。
- ・「口座開設」では、自宅の近くではない支店で口座開設を依頼したが、待たせた挙句、自宅の最寄りの支店で口座を開設するように言われた。
- ・「相続」では、相続手続き時に戸籍謄本等の提出を求められた。遺言書があるのにそこまで求めるのはおかしい。

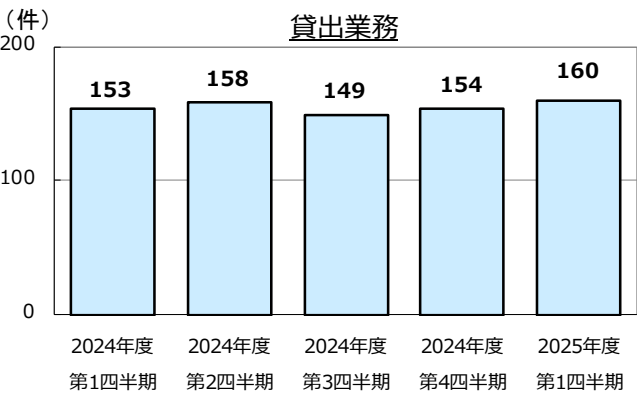
（注）下線部分は、当四半期に寄せられた主な苦情・相談事例（以下同じ）。



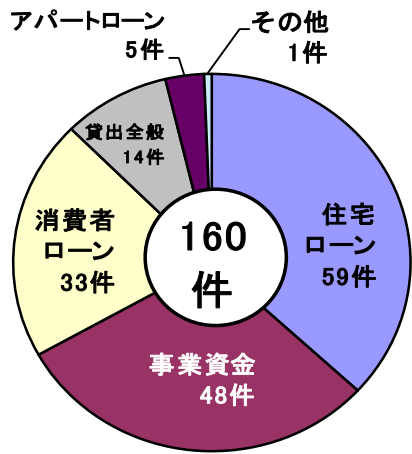
貸出業務…160 件（前期比+ 3.9%）

- ・「住宅ローン」では、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ことが不満だ。
- ・「事業資金」では、繰上げ返済時の違約金が高い。

受付件数



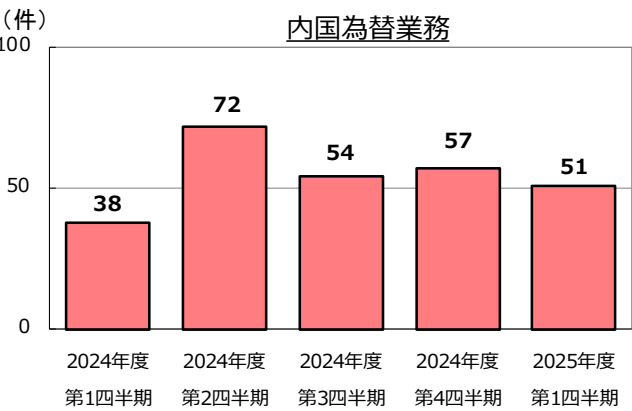
主な内容



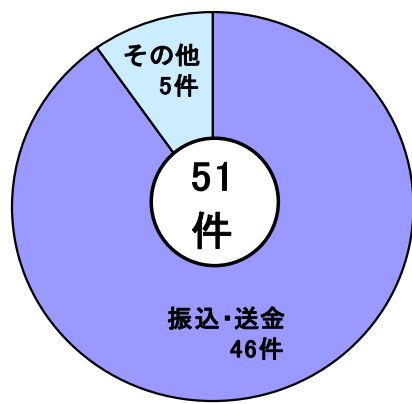
内国為替業務…51 件（前期比▲ 10.5%）

- ・「振込・送金」では、こたろ送金で誤振込をしたが組み戻しができない。何とかならないか。

受付件数

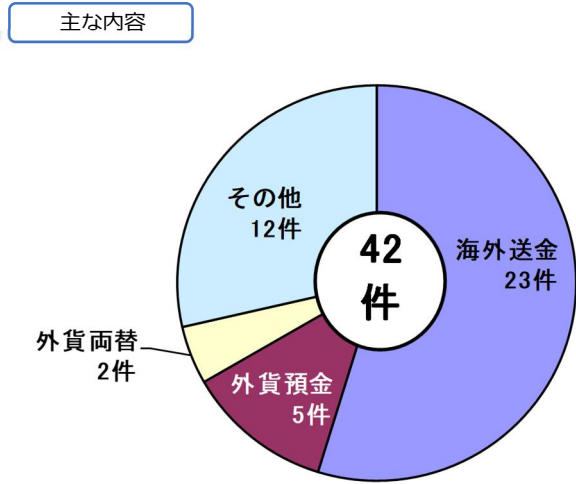
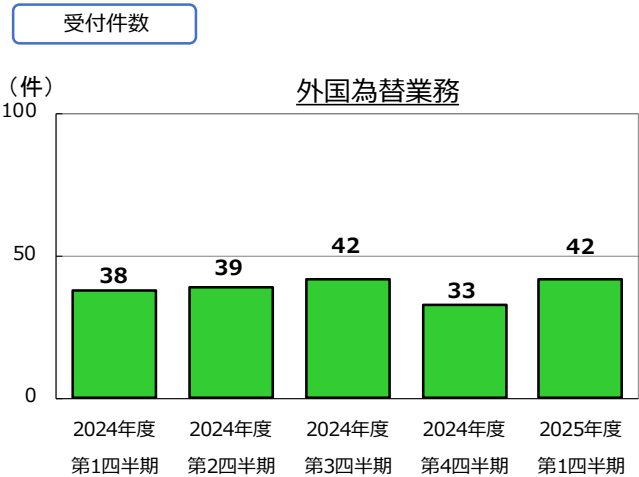


主な内容



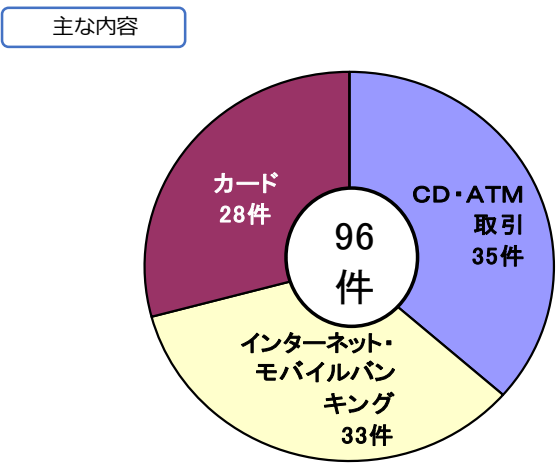
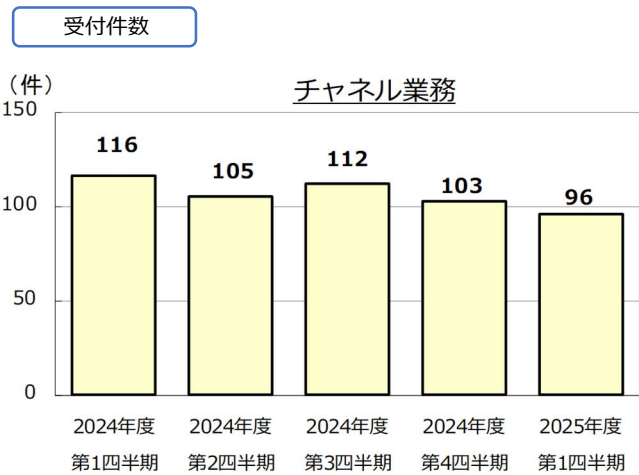
外国為替業務…42 件（前期比+ 27.3%）

- ・「海外送金」では、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。



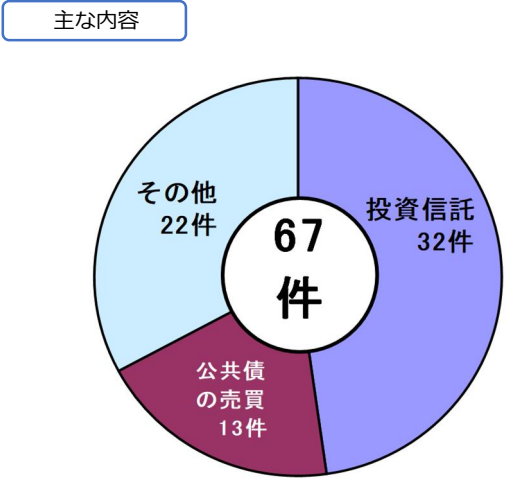
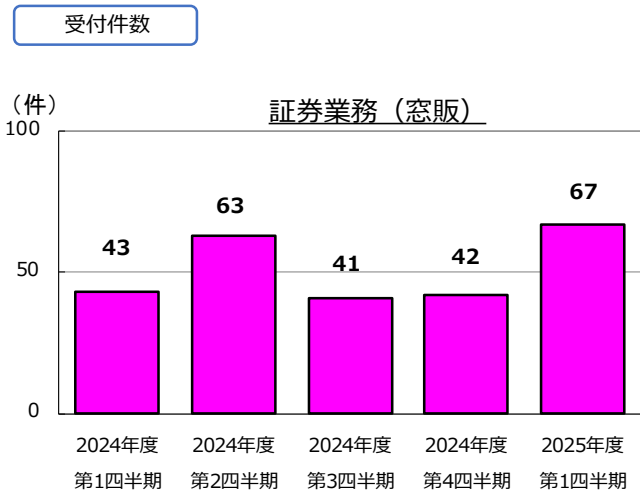
チャネル業務…96 件（前期比▲ 6.8%）

- ・「CD・ATM 取引」では、ATM 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。
- ・「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利用したいと依頼したが、総合的判断という理由のみで、利用できないと言われた。



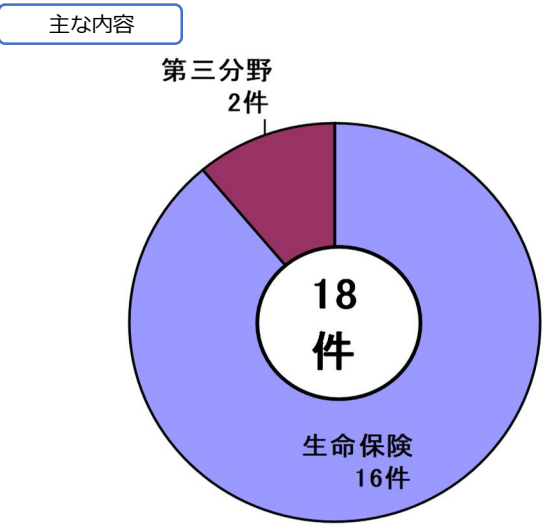
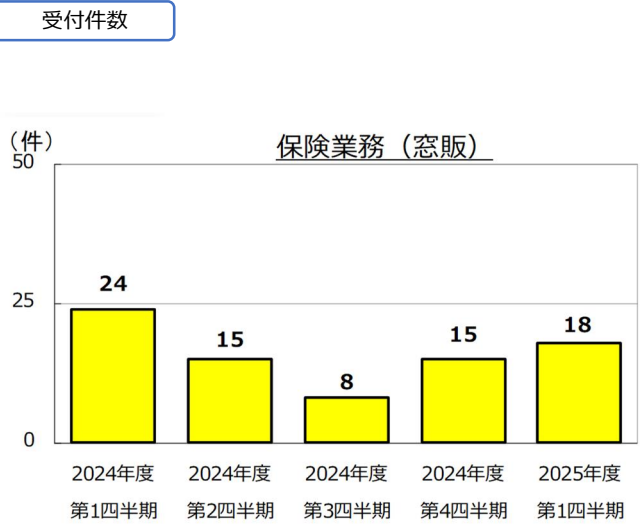
証券業務（窓販）…67 件（前期比+ 59.5%）

- ・「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不満がある。②投資信託の契約時にリスクがあり元本を割る可能性がある旨の説明がなかった。



保険業務（窓販）…18 件（前期比+ 20.0%）

- ・「生命保険」では、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いない。損失が出ており納得できない。



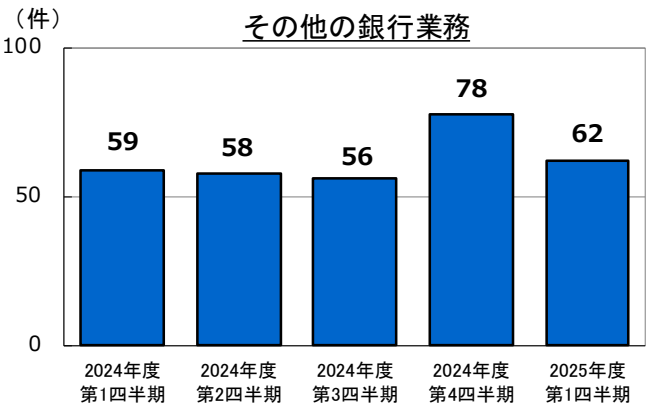
デリバティブ業務…1 件（前期比▲ 88.9%）

- ・「デリバティブ内包預金」では、デリバティブ内包の仕組預金を中途解約できないことを知らずに申し込んでしまった。契約はなかったことにしてほしい。

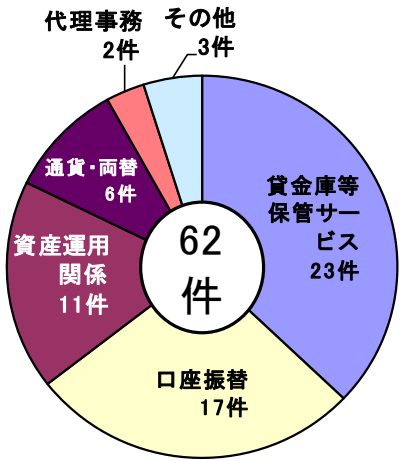
その他の銀行業務…62 件（前期比▲ 20.5%）

- ・「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。利便性の低下となるので、やめてもらいたい。

受付件数



主な内容



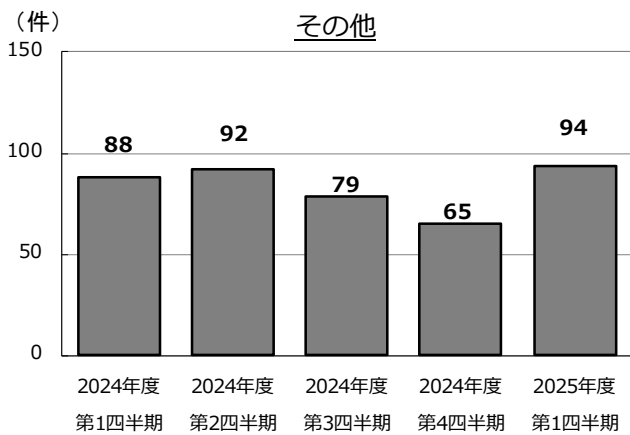
加入銀行…45 件（前期比▲ 39.2%）

- ・銀行の窓口に行ったら長時間待たされた。

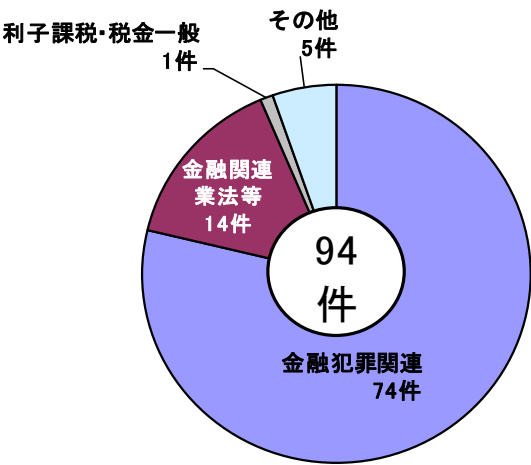
その他…94 件（前期比+ 44.6%）

- ・「金融犯罪関連」では、インターネットバンキングで不正送金被害に遭い、銀行に補償を求めたが応じてもらえない。
- ・「金融関連業法等」では、①取引目的確認の書面が届いたが、こちらが詐欺だと誤認するようなやり方であり不満である。②職業・取引目的等、記載（回答）項目が多い。

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、**3,074 件（前期比+ 4.4%）**。

○ 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、代理人が口座解約の手続を依頼することは可能だろうか。
- ・「口座開設」では、犯罪に巻き込まれたことがあり、それ以後口座開設ができない。
- ・「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」、「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、カードローンの返済時、ATM の画面に「取扱いできない」と表示される。
- ・「住宅ローン」では、リフォームのための借入について相談したい。
- ・「事業資金」では、①経営者保証ガイドラインにもとづき、経営者保証を解除してもらいたい。
②口座名義人が亡くなったことを取引銀行のうちの一行に伝えと、他行にも情報共有されるのか。

➤ 「**内国為替業務**」では、以下の相談が寄せられた。

- ・振込をしたが、先方に着金しないようだ。

➤ 「**手形交換**」では、以下の相談が寄せられた。

- ・2026 年 3 月末以降、手形の取り立てを行わない銀行がある。その後はどう対応すればよいのか。

➤ 「**チャネル業務**」では、以下の相談が寄せられた。

- ・法人向けのインターネットバンキングを申し込みたい。

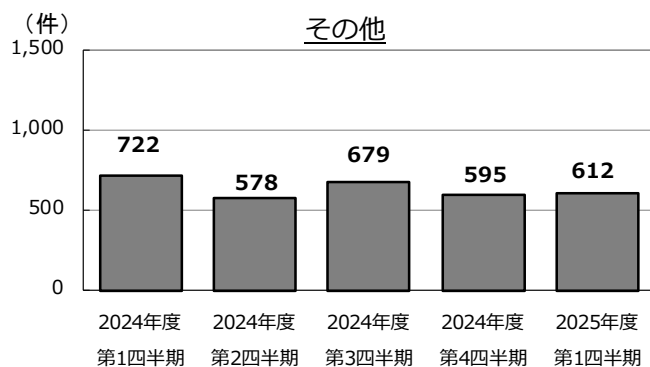
➤ 「**その他の銀行業務**」では、以下の相談が寄せられた。

- ・身に覚えがない引き落としがあったので確認したい。

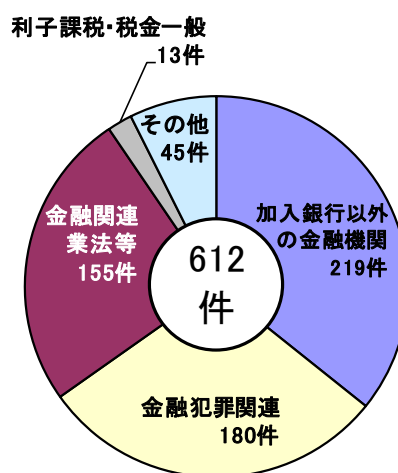
➤ 「その他」の業務分類では、「金融関連業法等」、「金融犯罪関連」に関する以下の相談が寄せられた。

- ・「金融関連業法等」では、①銀行から確認書面が送られてきたが回答期限を過ぎてしまった。どうすればよいか。②取引目的確認の書面が届いたが、回答書面を提出する義務はあるのか。
- ・「金融犯罪関連」では、暗号資産の取引で詐欺ではないかと疑われたため、資金を振り込んだ先の口座について確認したい。

受付件数



主な内容

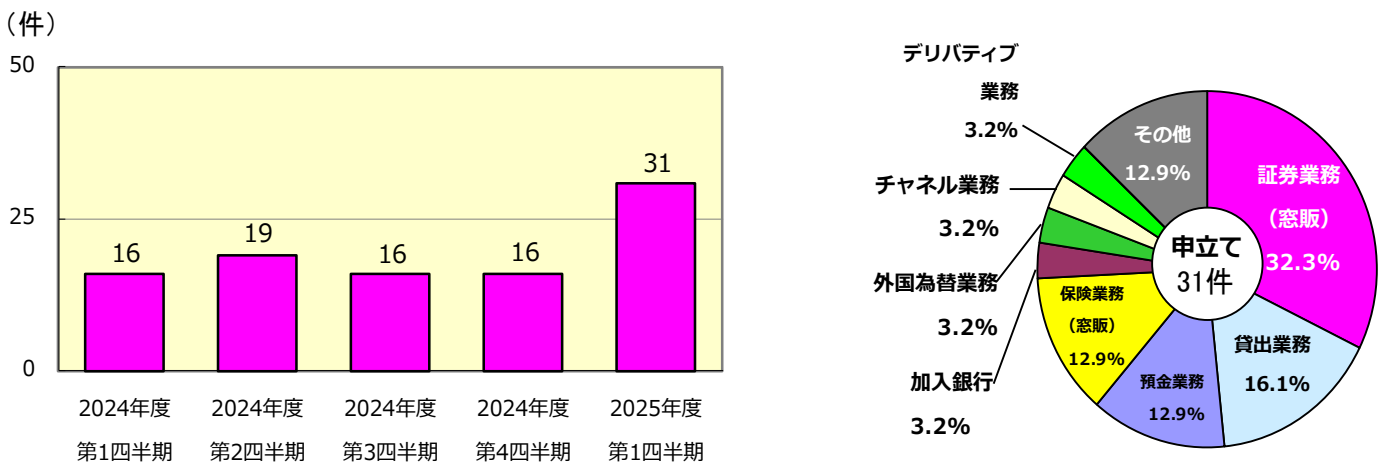


Ⅱ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

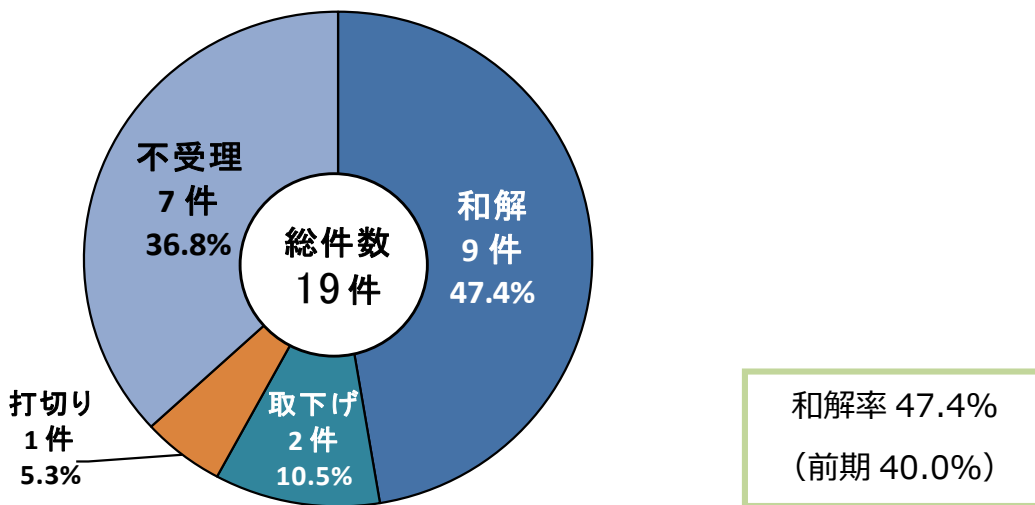
1. 概況

- ・新規申立件数は 31 件（前期比 + 15 件）。証券業務（窓販）にかかる申立てが約 3 割、次いで貸出業務に関する申立てが約 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、前期比 7.4 ポイント増の 47.4%。

図表 9 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 10 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 11 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		4	12.9%	3	300.0%
貸出業務		5	16.1%	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		1	3.2%	1	－
外貨預金		1	3.2%	1	－
チャネル業務		1	3.2%	1	－
証券業務(窓販)		10	32.3%	8	400.0%
投資信託		4	12.9%	3	300.0%
保険業務(窓販)		4	12.9%	2	100.0%
デリバティブ業務		1	3.2%	0	0.0%
為替デリバティブ		0	0.0%	0	－
その他の銀行業務		0	0.0%	▲ 2	▲ 100.0%
加入銀行		1	3.2%	1	－
その他		4	12.9%	▲ 1	▲ 20.0%
合 計		31	100.0%	15	93.8%

(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	2	0	0	1	4
貸出業務	4	3	0	0	1	0	1	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	1	0	1	0	0	0	0	1
外貨預金	1	0	1	0	0	0	0	1
チャネル業務	1	1	0	0	0	0	0	1
証券業務(窓販)	10	3	0	4	3	0	0	10
投資信託	4	2	0	1	1	0	0	4
保険業務(窓販)	4	1	1	2	0	0	0	4
デリバティブ業務	1	1	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0
加入銀行	1	0	1	0	0	0	0	1
その他	4	2	0	2	0	0	0	4
合 計	29	12	3	10	4	0	2	31
構成比	93.5	38.7	9.7	32.3	12.9	0.0	6.5	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）四半期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（四半期別）

(単位: 件)

	2024年度 第1 四半期	2024年度 第2 四半期	2024年度 第3 四半期	2024年度 第4 四半期	2025年度 第1 四半期	(参考) 2024年度
当四半期中終結件数	25	23	23	15	19	86
あっせん案の提示後、和解	10	12	10	6	9	38
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	1	0	0	1
特別調停案不受諾	3	0	0	0	0	3
申立人の申立て取下げ	0	1	0	1	2	2
紛争解決手続の打切り	3	4	3	4	1	14
適格性審査による不受理	9	6	9	4	7	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	2	2	0	0	0	0	5	3	0	5	0	2	19
あっせん案の提示後、和解	1	0	0	0	0	0	5	0	0	3	0	0	9
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	0	0	0	2
紛争解決手続の打切り	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
適格性審査による不受理	1	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0	2	7

（注）事案の概要とその結果は、別冊のとおりである。

図表 15 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	8
3 月以上～6 月未満	1
6 月以上	10
計	19

（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 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	1
6 月以上	8
計	9

※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。

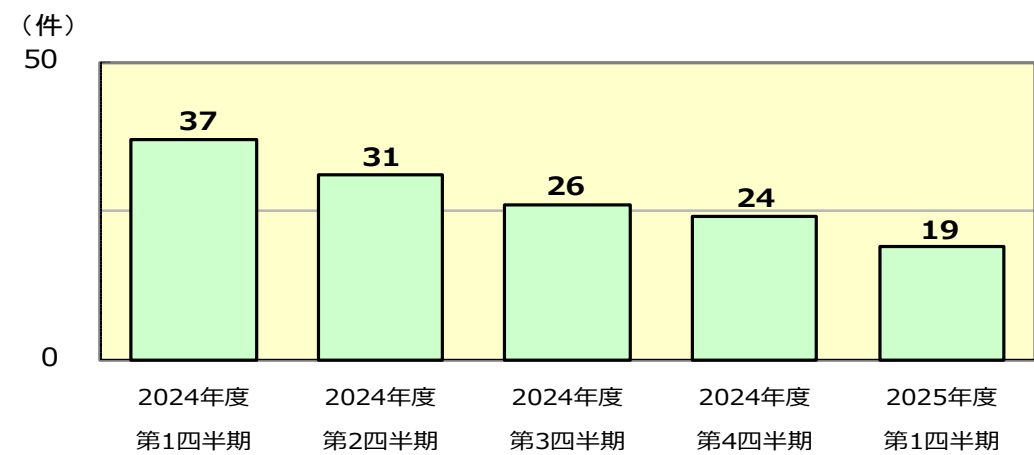
※あっせん案・特別調停案の提示後に和解契約書締結の手続が行われる。

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

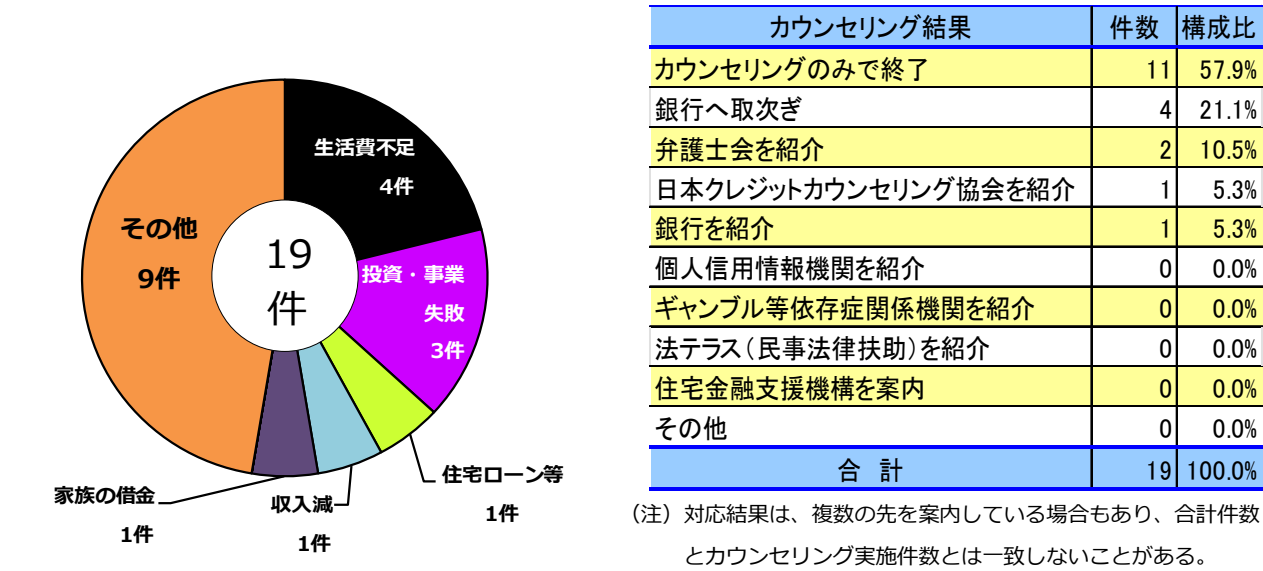
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施している。そのほか、中小企業向け融資に関する相談、およびカードローンに関する相談を受け付ける専用の窓口を設けている。

1. カウンセリングサービスの実施状況

図表 17 カウンセリングサービスの実施件数（四半期別）

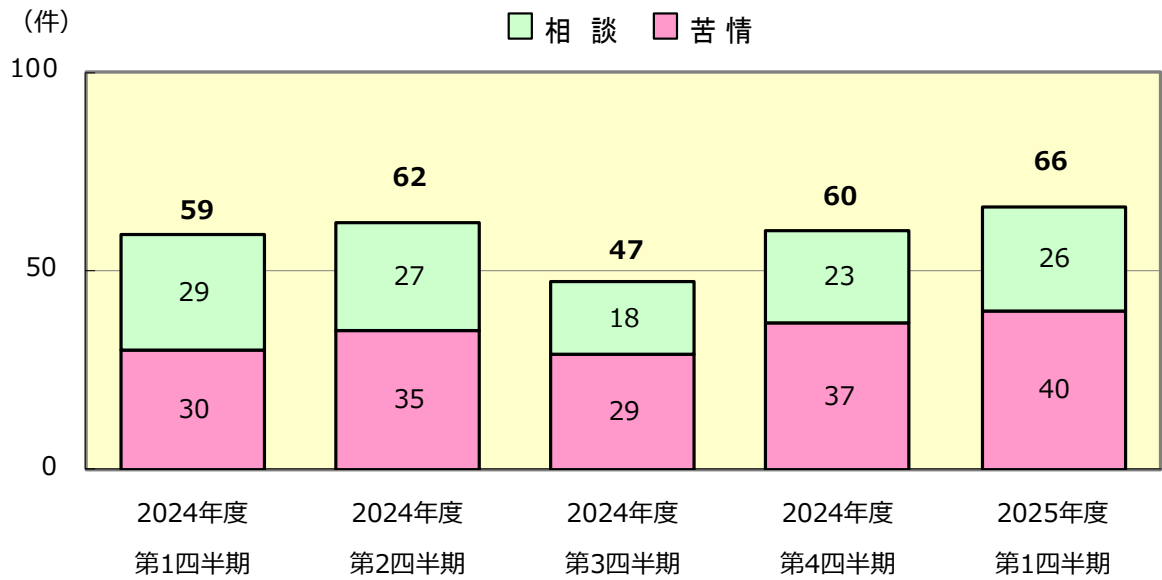


図表 18 カウンセリングサービスを受けるに至った原因および対応結果（当四半期）

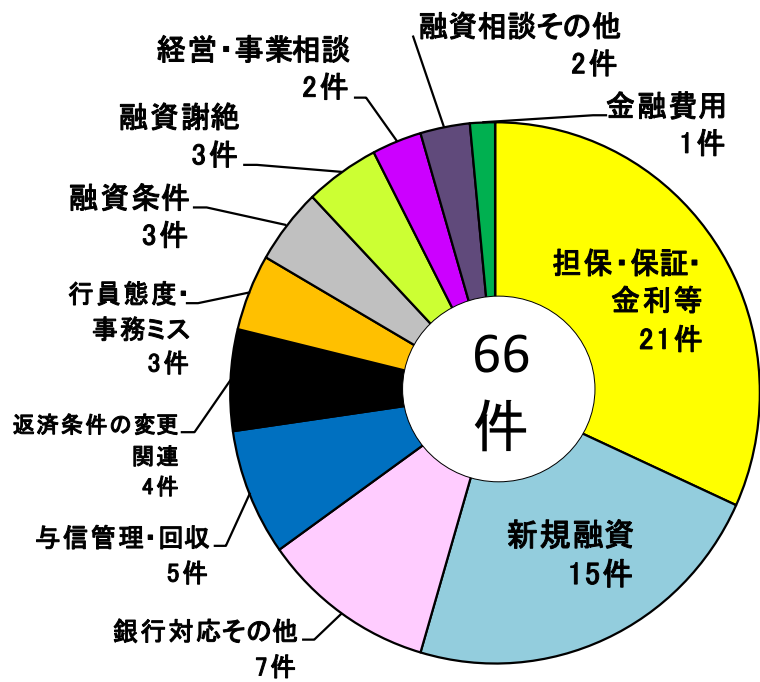


2. 中小企業向け融資に関する相談窓口の相談・苦情の受付状況

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（四半期別）

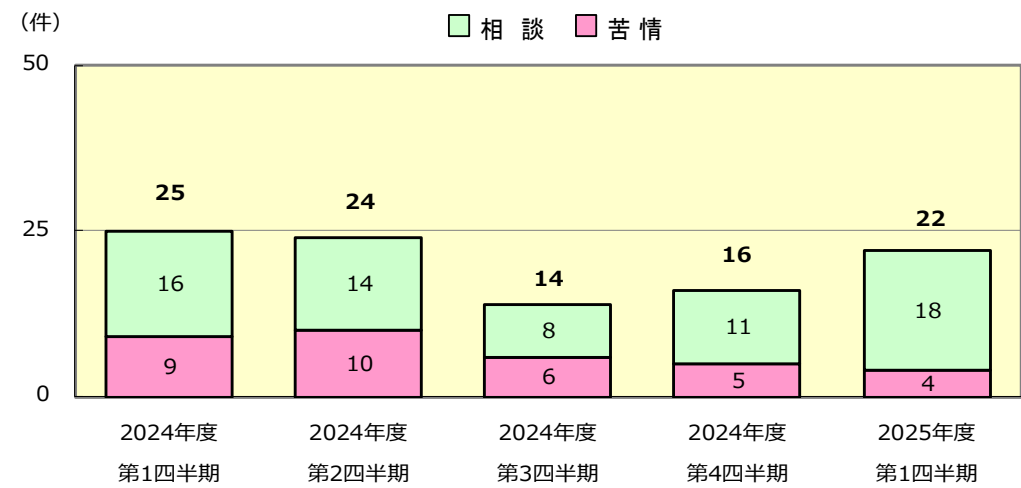


図表 20 中小企業向け融資に関する相談窓口の相談等の受付状況（当四半期）

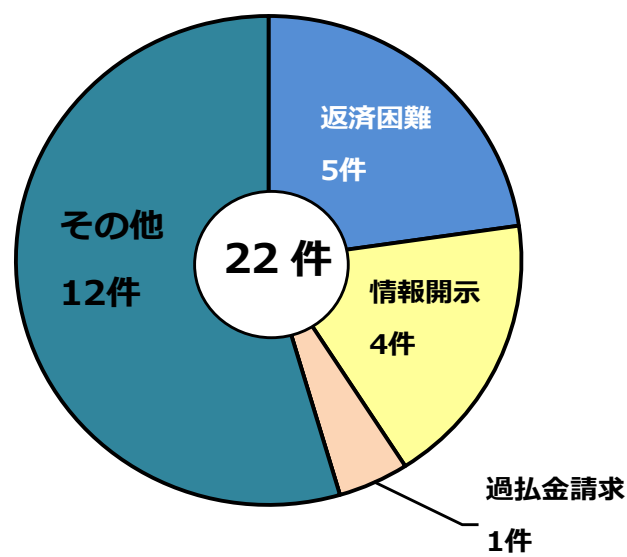


3. カードローン専用相談窓口の相談・苦情の受付状況

図表 21 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）



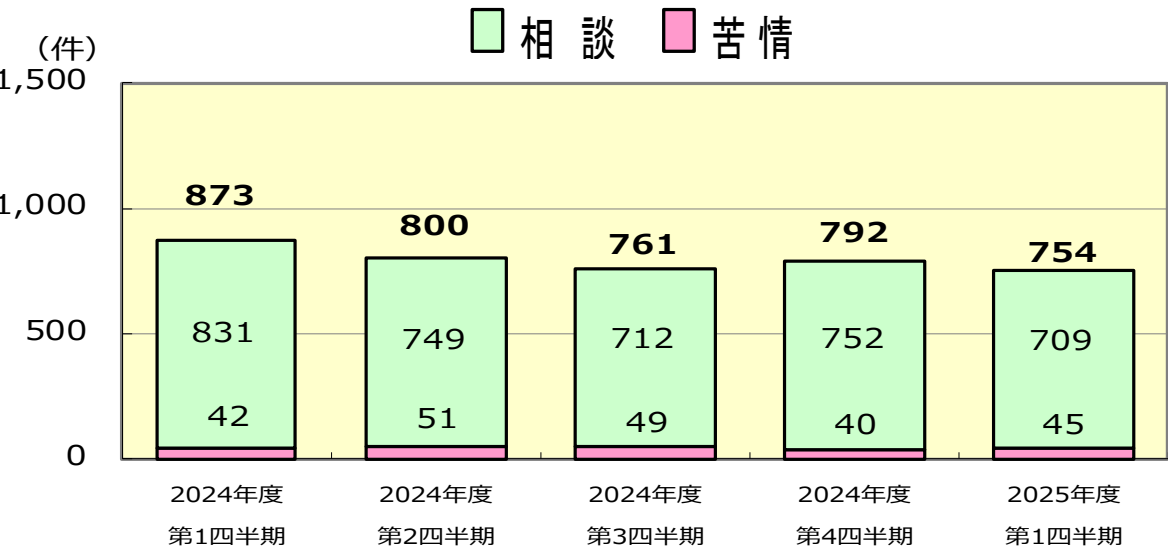
図表 22 カードローン専用相談窓口の相談等の受付状況（当四半期）



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。当四半期末時点で、全国に47か所ある。

図表 23 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 24 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	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
預金業務	238	33.6%	3.9%	21	46.7%	90.9%	259	34.4%	7.9%
貸出業務	42	5.9%	▲ 42.5%	9	20.0%	0.0%	51	6.8%	▲ 37.8%
内国為替業務	23	3.2%	▲ 30.3%	2	4.4%	－	25	3.3%	▲ 24.2%
手形交換	6	0.8%	▲ 33.3%	0	0.0%	▲ 100.0%	6	0.8%	▲ 45.5%
外国為替業務	21	3.0%	▲ 30.0%	1	2.2%	－	22	2.9%	▲ 26.7%
チャネル業務	21	3.0%	▲ 25.0%	1	2.2%	▲ 66.7%	22	2.9%	▲ 29.0%
証券業務(窓販)	7	1.0%	▲ 61.1%	1	2.2%	0.0%	8	1.1%	▲ 57.9%
保険業務(窓販)	2	0.3%	▲ 50.0%	0	0.0%	▲ 100.0%	2	0.3%	▲ 60.0%
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	32	4.5%	▲ 8.6%	5	11.1%	66.7%	37	4.9%	▲ 2.6%
会員銀行	100	14.1%	7.5%	1	2.2%	▲ 66.7%	101	13.4%	5.2%
銀行協会	49	6.9%	69.0%	－	－	－	49	6.5%	69.0%
その他	168	23.7%	▲ 1.8%	4	8.9%	▲ 42.9%	172	22.8%	▲ 3.4%
合 計	709	100.0%	▲ 5.7%	45	100.0%	12.5%	754	100.0%	▲ 4.8%

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 その他	・限度額、対象商品、対象金融機関、ペイオフ ・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