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３四半期）

2026年2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3四半期（2025年10月～12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 …… 22

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 …… 26

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 …… 29

Copyright©2026 ZENGINKYO All Rights Reserved

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

3,679 件（前期比 166 件減(▲ 4.3%)、前年同期比 84 件減（▲ 2.2%））。

（2） 苦情件数

965 件(前期比 4 件増（＋ 0.4%））。

（3） 相談件数

2,714 件(前期比 170 件減（▲ 5.9%））。

（4） リスク性商品に関する苦情

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ようであるが、不当ではないか、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

事業性融資に関する相談が寄せられたほか、銀行に連帯保証人の解除を要請しても応じてくれない、などの苦情が寄せられた。

（6） 金融犯罪関連の相談・苦情

銀行協会を騙るショートメッセージが送られてきたがこれは詐欺か、などの相談が寄せられたほか、インターネット・バンキングによる不正送金被害や、デビットカードの不正利用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」）。

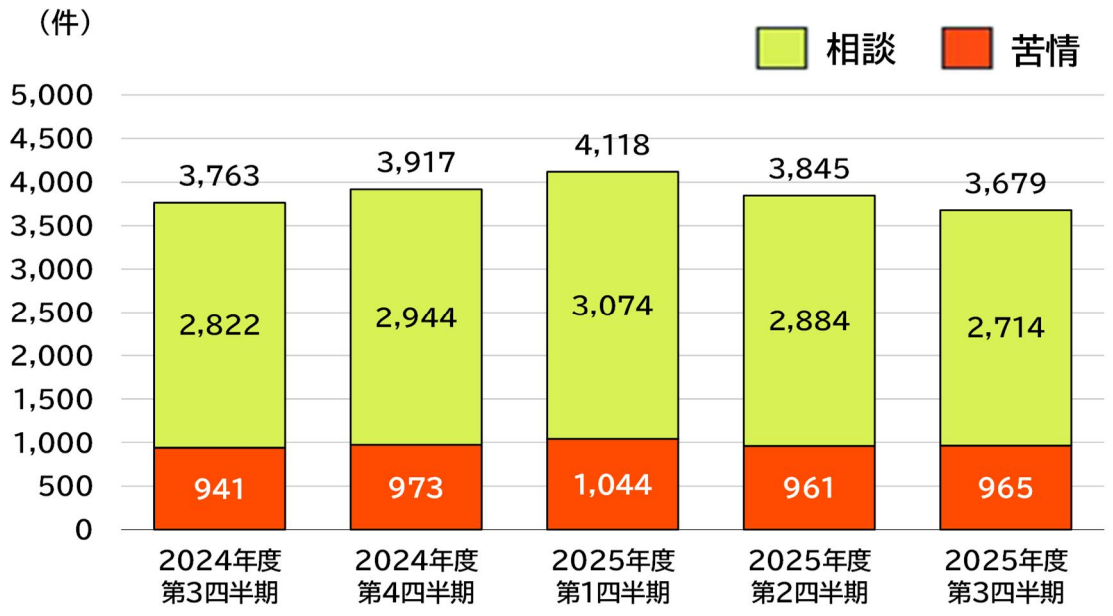
（7） 取引目的等の確認書面に関する相談・苦情

取引目的等確認書が送られてきたので記入方法を確認したい、といった相談が寄せられたほか、このような書類が送付されてくることに不満である、などの苦情が寄せられた（業務分類「その他」の「金融関連業法等」）。

（全体注）各図表の「当四半期」の計数集計日：**2026年1月19日**

Copyright©2026 ZENGINKYO All Rights Reserved

図表1　相談・苦情の受付件数（四半期別）



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	2,634	758	3,392
ホームページ	75	189	264
文書	5	18	23
その他	0	0	0
計	2,714	965	3,679

（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。

Copyright©2026 ZENGINKYO All Rights Reserved

図表3　相談・苦情の業務分類別件数・構成比（当四半期）

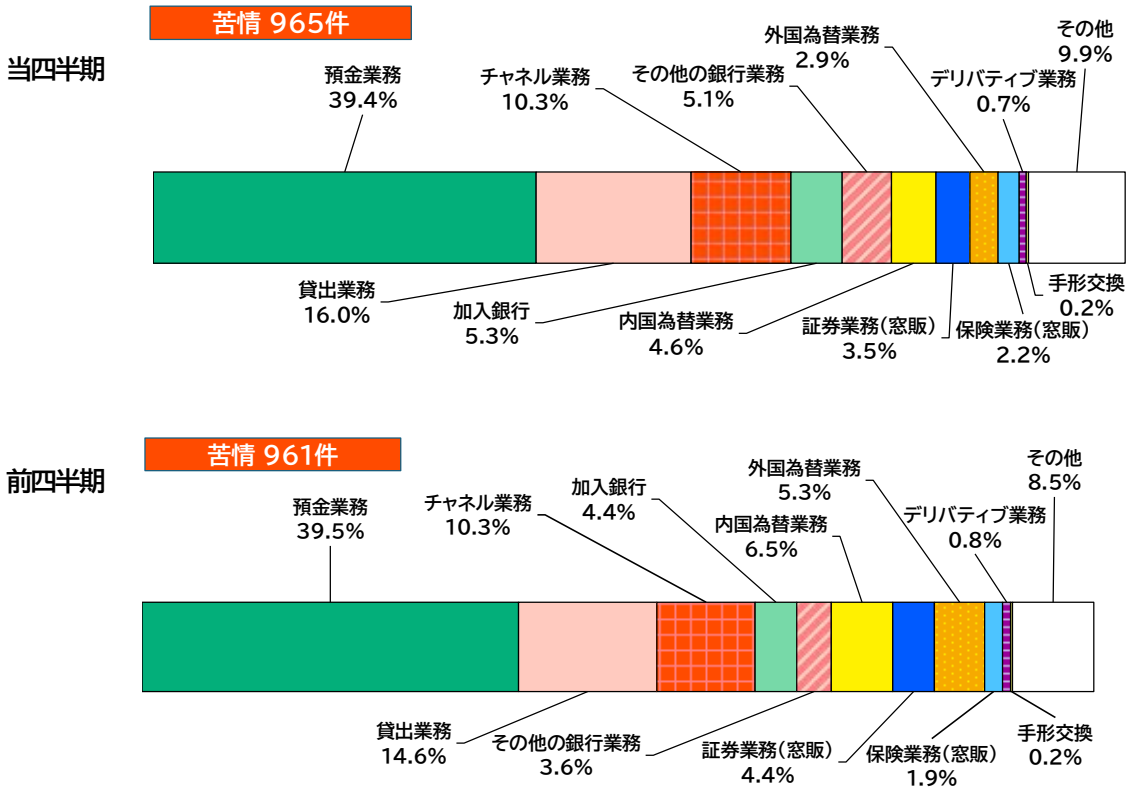
（単位：件）

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	477	17.6%	▲139	▲22.6%	380	39.4%	0	0.0%	857	23.3%	▲139	▲14.0%
貸出業務	236	8.7%	▲26	▲9.9%	154	16.0%	14	10.0%	390	10.6%	▲12	▲3.0%
内国為替業務	166	6.1%	20	13.7%	44	4.6%	▲18	▲29.0%	210	5.7%	2	1.0%
手形交換	24	0.9%	▲4	▲14.3%	2	0.2%	0	0.0%	26	0.7%	▲4	▲13.3%
外国為替業務	64	2.4%	4	6.7%	28	2.9%	▲23	▲45.1%	92	2.5%	▲19	▲17.1%
チャネル業務	246	9.1%	▲29	▲10.5%	99	10.3%	0	0.0%	345	9.4%	▲29	▲7.8%
証券業務（窓販）	20	0.7%	6	42.9%	34	3.5%	▲8	▲19.0%	54	1.5%	▲2	▲3.6%
保険業務（窓販）	28	1.0%	▲2	▲6.7%	21	2.2%	3	16.7%	49	1.3%	1	2.1%
デリバティブ業務	2	0.1%	2	-	7	0.7%	▲1	▲12.5%	9	0.2%	1	12.5%
その他の銀行業務	88	3.2%	▲6	▲6.4%	49	5.1%	14	40.0%	137	3.7%	8	6.2%
加入銀行	384	14.1%	▲84	▲17.9%	51	5.3%	9	21.4%	435	11.8%	▲75	▲14.7%
銀行協会	286	10.5%	15	5.5%	-	-	-	-	286	7.8%	15	5.5%
その他	693	25.5%	73	11.8%	96	9.9%	14	17.1%	789	21.4%	87	12.4%
加入銀行以外の金融機関	216	8.0%	18	9.1%	-	-	-	-	216	5.9%	18	9.1%
金融犯罪関連	177	6.5%	20	12.7%	77	8.0%	9	13.2%	254	6.9%	29	12.9%
金融関連業法等	243	9.0%	48	24.6%	14	1.5%	3	27.3%	257	7.0%	51	24.8%
合　計	2,714	100.0%	▲170	▲5.9%	965	100.0%	4	0.4%	3,679	100.0%	▲ 166	▲4.3%

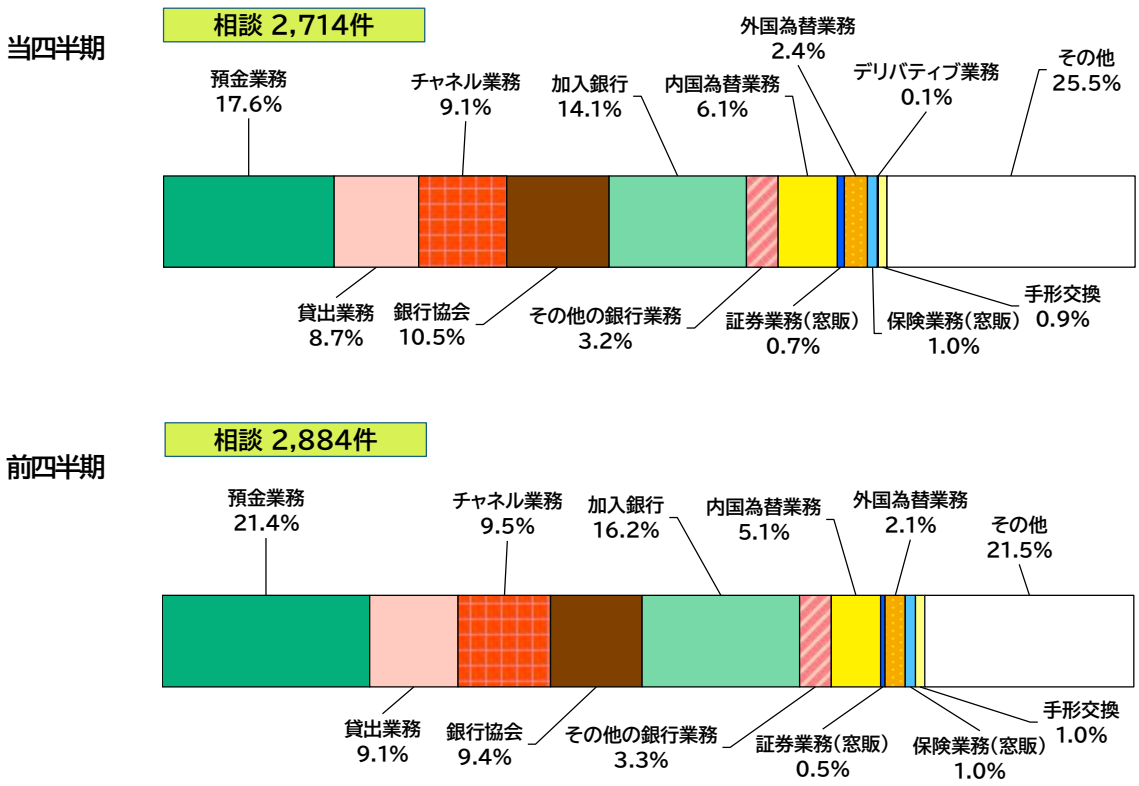
（注1）「加入銀行」は、主に銀行の本部・店舗の所在地・電話番号や合併・統廃合等に関する相談等。
（注2）「銀行協会」は、全銀協相談室、個人信用情報センター等に関する相談や、カウンセリングサービス。
（注3）「その他」は、金融犯罪関連、金融関連業法等のほか利子課税・税金一般、加入銀行以外の金融機関等に関する相談等。
（注4）上記のほか、業務分類の内訳は別添資料を参照。

Copyright©2026 ZENGINKYO All Rights Reserved

図表4－1　苦情の業務分類別構成比（当四半期と前四半期の比較）



図表4－2　相談の業務分類別構成比（当四半期と前四半期の比較）



Copyright©2026 ZENGINKYO All Rights Reserved

図表５　苦情処理手続の受付件数の推移（四半期別）

（単位：件）

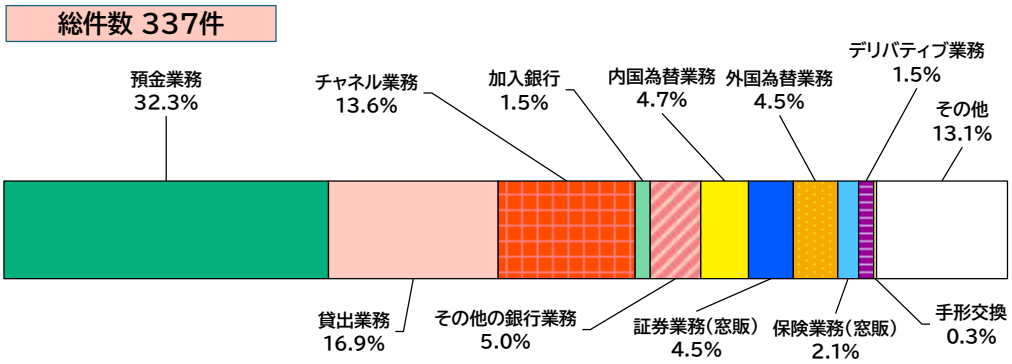
	2024年度		2025年度		
	第3四半期	第4四半期	第1四半期	第2四半期	第3四半期
苦情の受付件数	941	973	1,044	961	965
苦情処理手続の受付件数	256	231	273	289	337

（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	109	32.3%	10	10.1%
貸出業務	57	16.9%	13	29.5%
内国為替業務	16	4.7%	2	14.3%
手形交換	1	0.3%	1	-
外国為替業務	15	4.5%	1	7.1%
チャネル業務	46	13.6%	7	17.9%
証券業務（窓販）	15	4.5%	1	7.1%
保険業務（窓販）	7	2.1%	▲3	▲30.0%
デリバティブ業務	5	1.5%	2	66.7%
その他の銀行業務	17	5.0%	7	70.0%
加入銀行	5	1.5%	▲1	▲16.7%
その他	44	13.1%	8	22.2%
合　計	337	100.0%	48	16.6%



（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。

Copyright©2026 ZENGINKYO All Rights Reserved

図表７　苦情処理手続が終結した件数の推移（四半期別）

（単位：件）

		2024年度		2025年度		
		第3四半期	第4四半期	第1四半期	第2四半期	第3四半期
当四半期中終結件数		274	221	263	273	336
	解決	219	158	183	223	265
	紛争解決手続（あっせん委員会）を案内	24	27	40	27	43
	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	6	8	6	4	13
	銀行は対応を尽くしたが同一の申出が継続、等	24	26	30	16	11
	申出人が苦情を取下げ	1	2	4	3	4
	他の指定紛争解決機関を案内	0	0	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）当四半期のあっせんの新規申立件数(図表9、11)は、全銀協相談室が当四半期中および当四半期前に紛争解決手続(あっせん委員会)を案内し、当四半期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(当四半期)

（単位：件）

所要期間	件数
1月未満	242
1月以上～3月未満	53
3月以上～6月未満	36
6月以上	5
計	336

（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。

Copyright©2026 ZENGINKYO All Rights Reserved

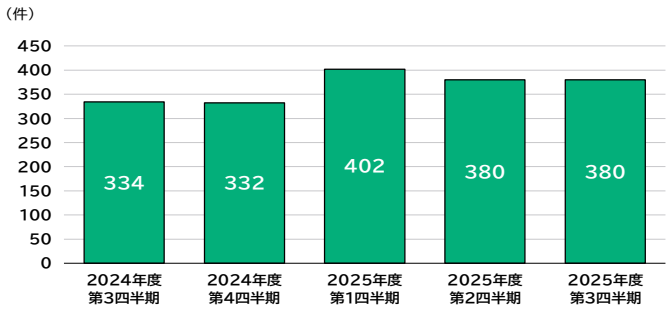
2. 苦情の受付状況

➢ 当四半期の苦情件数は、**965 件（前期比+ 0.4%）。**

○ 業務分類別の受付状況と主な苦情事例

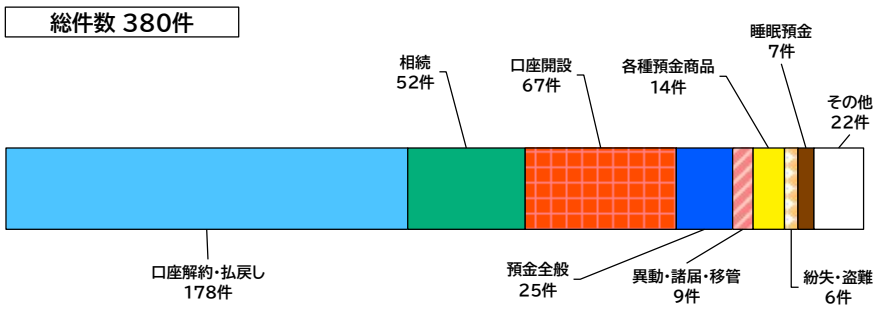
預金業務…380 件（前期比 + 0.0%）

受付件数

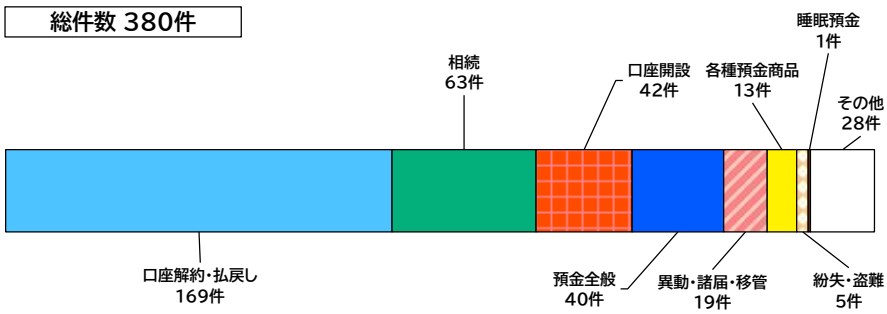


主な内容別件数

当四半期



前四半期



（注）以下の 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）。

・「口座解約・払戻し」では、病気のため銀行の窓口に出向けない親に代わって預金を払い戻したいが、銀行が払い戻しに応じてくれない。

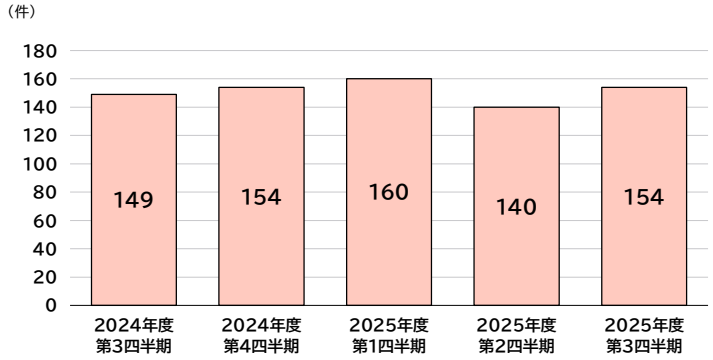
Copyright©2026 ZENGINKYO All Rights Reserved

・「相続」では、配偶者が亡くなったので、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、勤務先に指定された銀行に預金口座の開設を依頼したが、当該銀行から断られてしまい困っている。

Copyright©2026 ZENGINKYO All Rights Reserved

貸出業務…154 件（前期比 ＋ 10.0%）

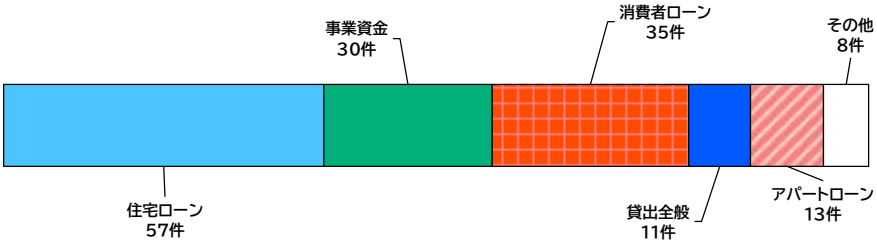
受付件数



主な内容別件数

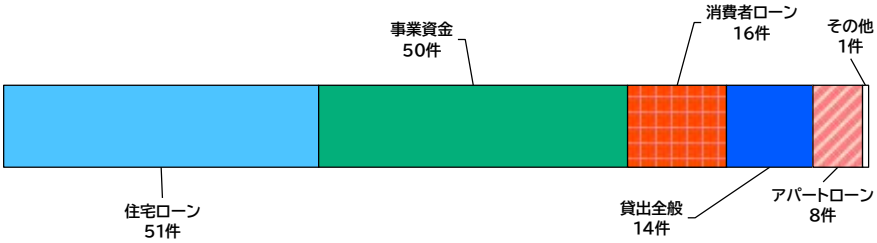
総件数 154件

当四半期



総件数 140件

前四半期



・「住宅ローン」では、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、従来の説明と異なっており納得できない。

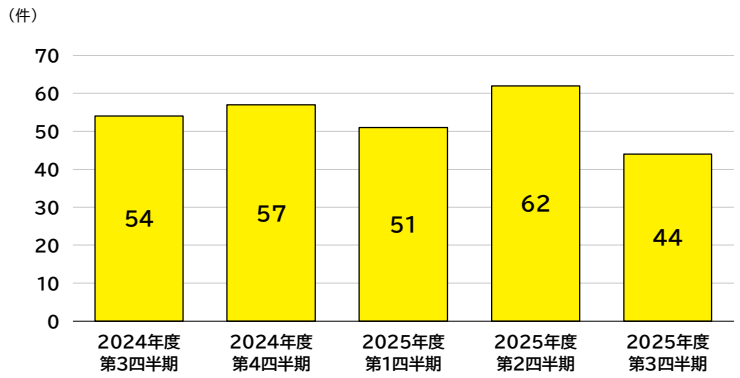
・「事業資金」では、返済が厳しくなってきたので、銀行に条件変更を申し出ているが、応じてくれない。

・「消費者ローン」では、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。

Copyright©2026 ZENGINKYO All Rights Reserved

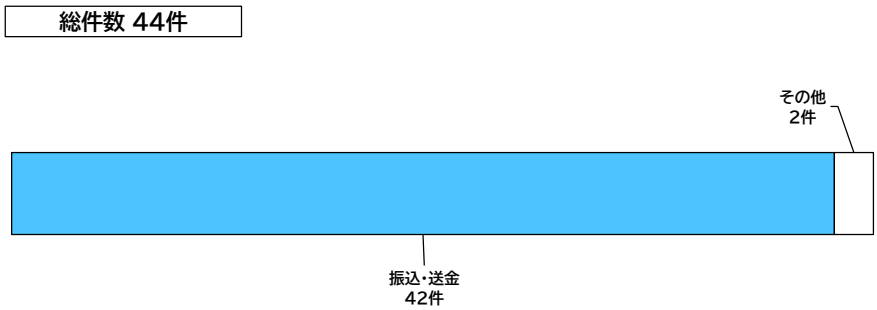
内国為替業務…44 件（前期比 ▲ 29.0%）

受付件数

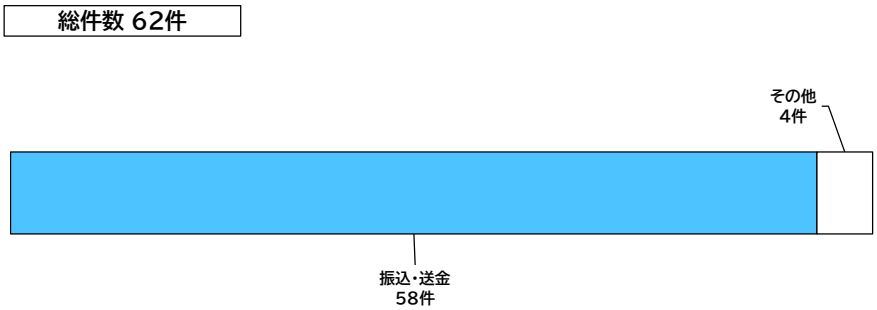


主な内容別件数

当四半期



前四半期

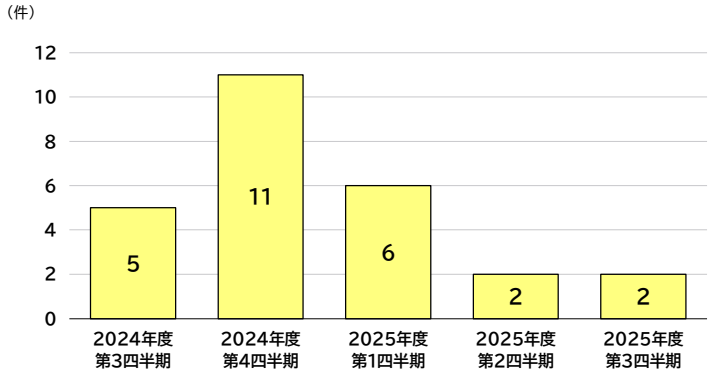


・「振込・送金」では、銀行の窓口で振込を依頼したところ、使途等を詳しく聞かれ、確認できるまでは手続きができないと言われたが、銀行にこのようなことをする権利があるのか。

Copyright©2026 ZENGINKYO All Rights Reserved

手形交換…2 件（前期比 ＋ 0.0%）

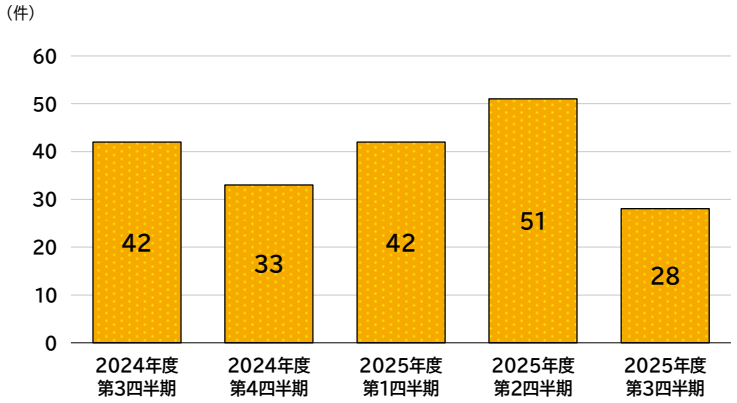
受付件数



Copyright©2026 ZENGINKYO All Rights Reserved

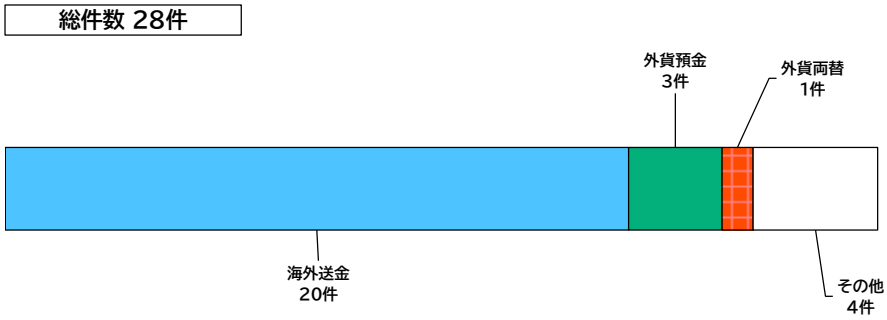
外国為替業務…28 件（前期比 ▲ 45.1%）

受付件数

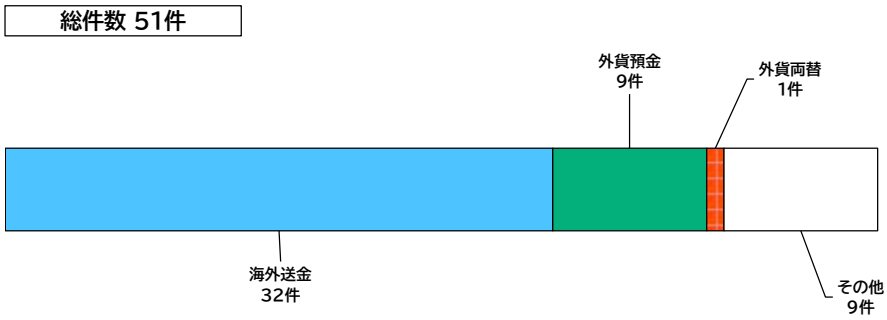


主な内容別件数

当四半期



前四半期

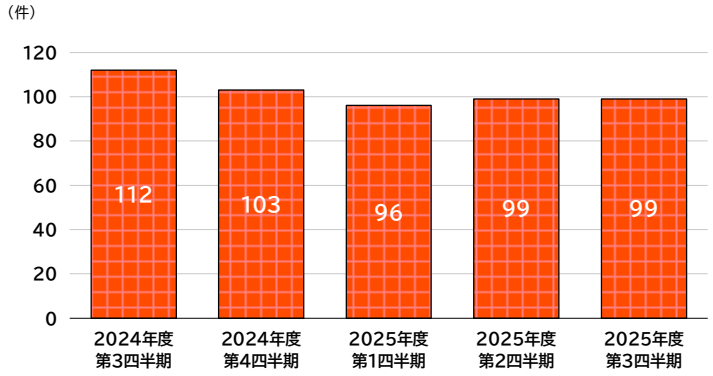


・「海外送金」では、マネー・ローンダリングの観点から海外送金は受け付けないと言われたため、どの部分がマネー・ローンダリングに抵触するのか確認を求めたが、銀行からは開示できないと言われた。

Copyright©2026 ZENGINKYO All Rights Reserved

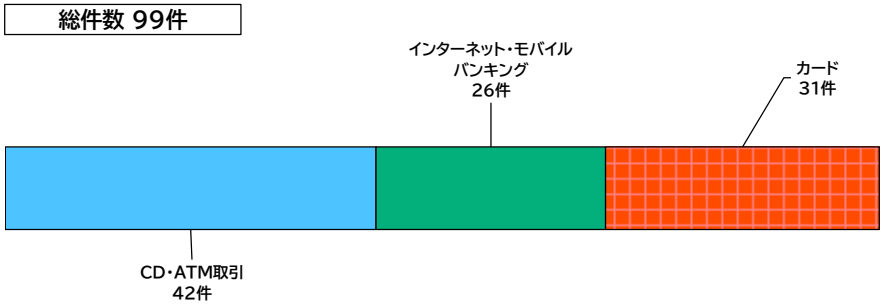
チャネル業務…99 件（前期比 ＋ 0.0%）

受付件数

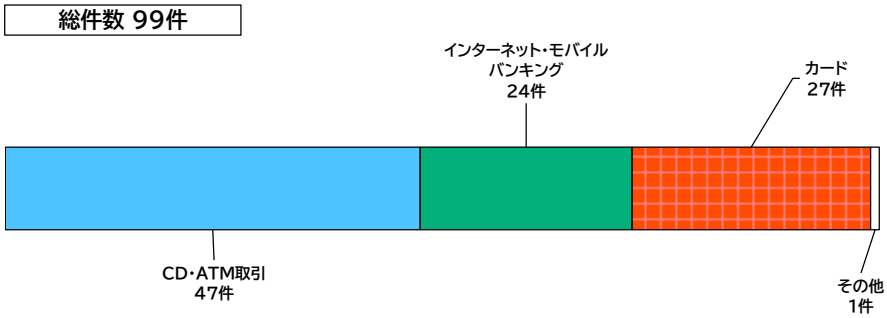


主な内容別件数

当四半期



前四半期



・「CD・ATM 取引」では、コンビニ ATM を利用して他行の自分の預金口座へ入金したが、預金残高に反映されていない。

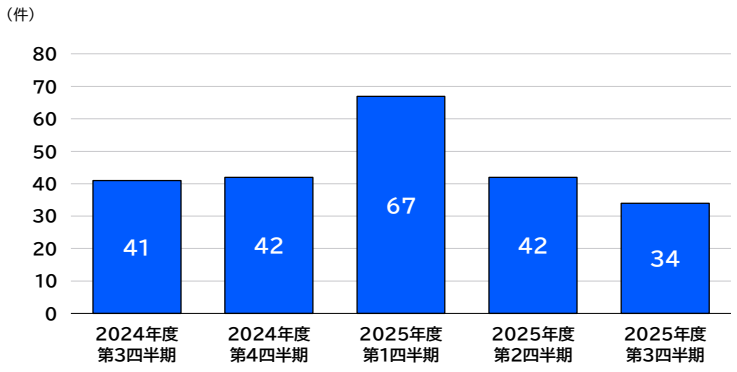
・「カード」では、法人デビットカードサービスにおいて、身に覚えのない支払いが発生した。

・「インターネット・モバイルバンキング」では、アプリにログインできなかったので、電話でオペレーターに質問したいのだが、幾度となくチャットに誘導されてしまい、有人対応の窓口に電話が繋がらない。

Copyright©2026 ZENGINKYO All Rights Reserved

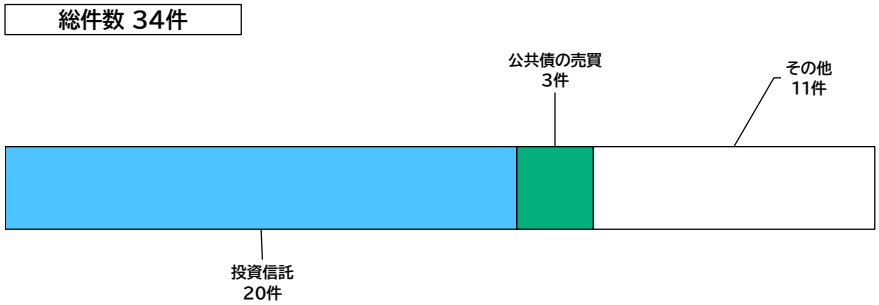
証券業務(窓販)…34 件（前期比 ▲ 19.0%）

受付件数

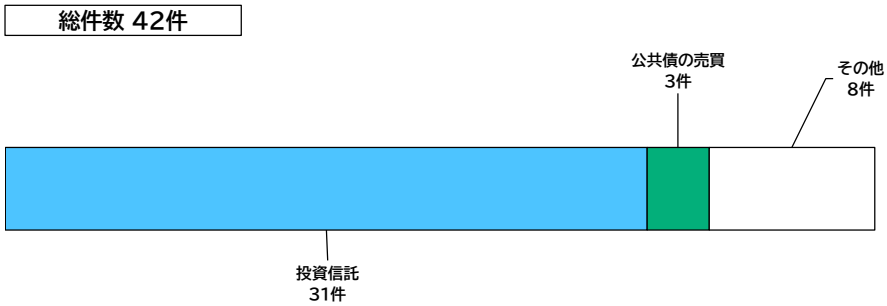


主な内容別件数

当四半期



前四半期

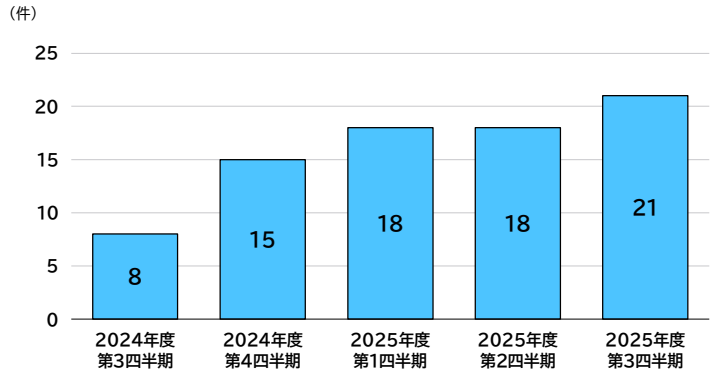


・「投資信託」では、NISA 口座を他行から移管したいので最寄りの支店に行ったが、取引店でなければ手続きできないと言われた。

Copyright©2026 ZENGINKYO All Rights Reserved

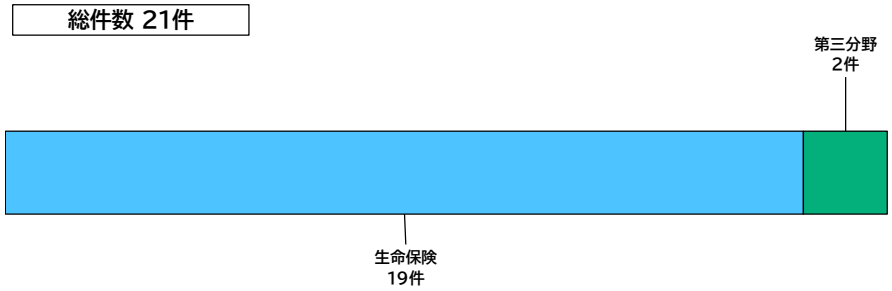
保険業務(窓販)…21 件（前期比 ＋16.7%）

受付件数

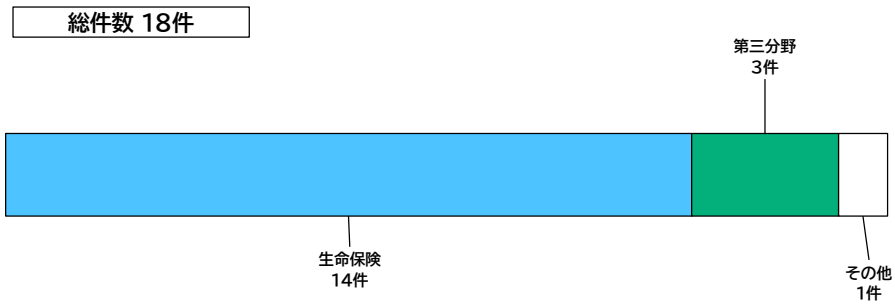


主な内容別件数

当四半期



前四半期

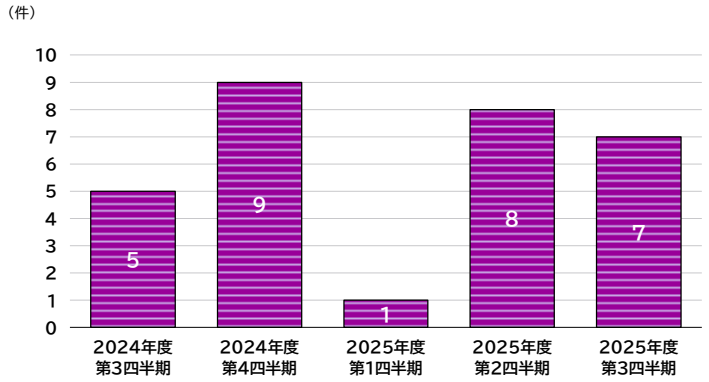


・「生命保険」では、銀行員からリスクが少ないとの説明を受けて一時払い終身保険を契約したが、解約返戻金の説明等に誤りがあることが分かったので、契約を無効にしてほしい。

Copyright©2026 ZENGINKYO All Rights Reserved

デリバティブ業務…7件（前期比 ▲ 12.5%）

受付件数

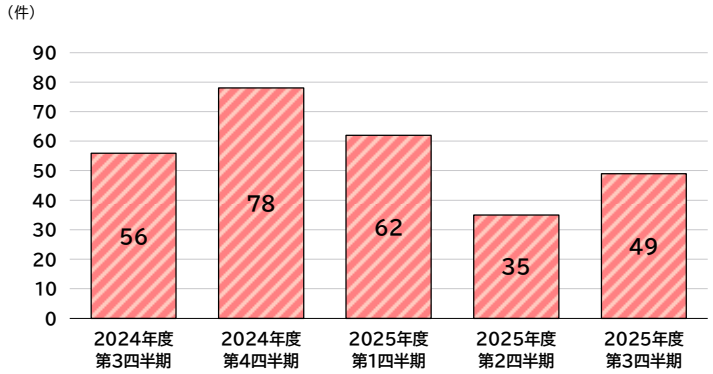


・「デリバティブ内包預金」では、銀行に仕組預金の中途解約を申し出たところ、高額の違約金が取られるようである。不当ではないか。

Copyright©2026 ZENGINKYO All Rights Reserved

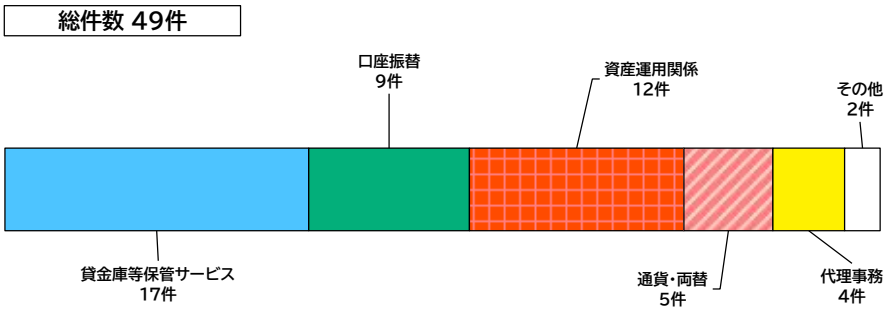
その他の銀行業務…49 件（前期比 ＋ 40.0%）

受付件数

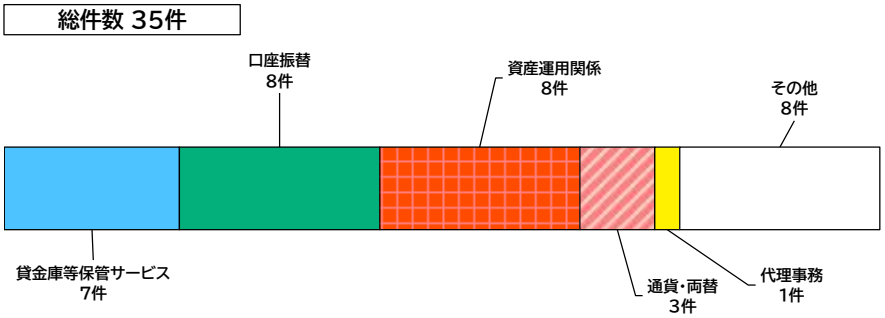


主な内容別件数

当四半期



前四半期

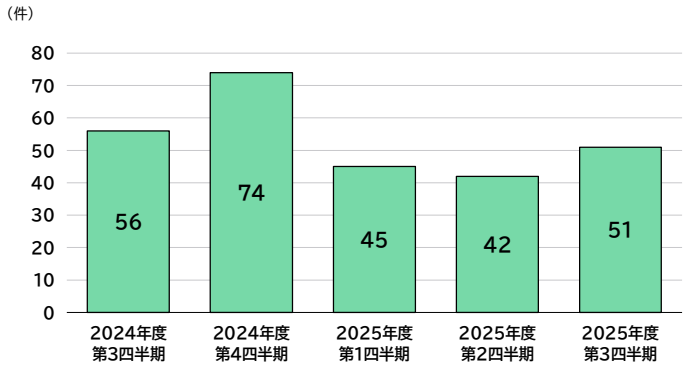


・「貸金庫等保管サービス」では、貸金庫に預け入れたものが無くなっている。銀行の管理責任を問いたい。

Copyright©2026 ZENGINKYO All Rights Reserved

加入銀行…51 件（前期比 ＋ 21.4%）

受付件数

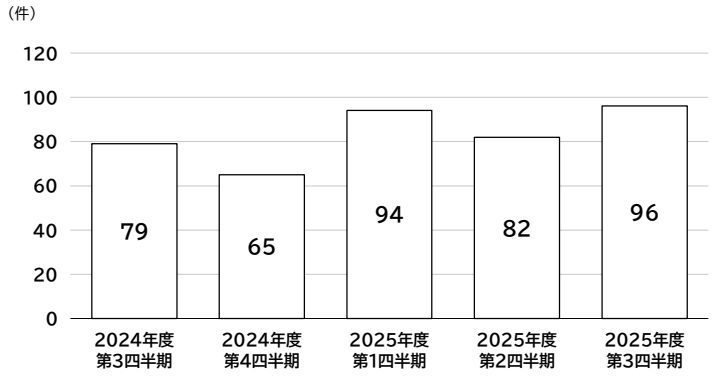


・「その他」では、銀行の窓口担当者の対応が良くない。どのような従業員教育を行っているのか。

Copyright©2026 ZENGINKYO All Rights Reserved

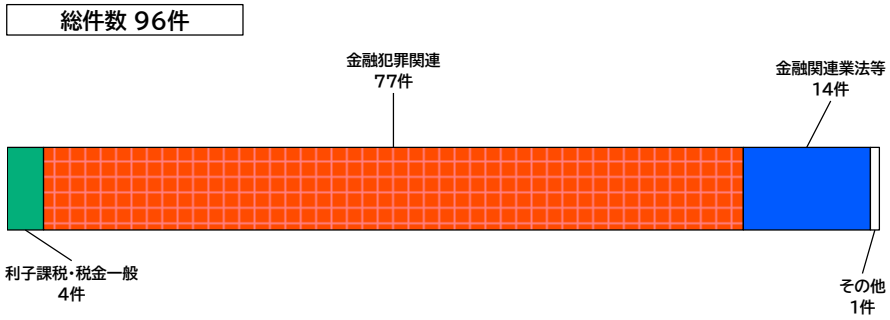
その他…96 件（前期比 ＋ 17.1%）

受付件数

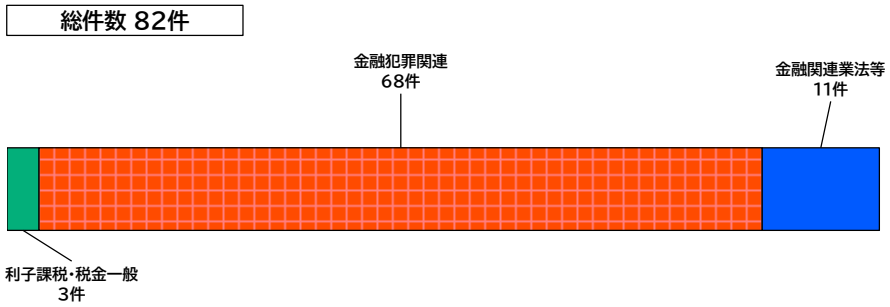


主な内容別件数

当四半期



前四半期



・「金融犯罪関連」では、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。銀行に被害の申出をしたが、「振込先銀行の口座に残高があれば補償される」と言われ、埒が明かない。

・「金融関連業法等」では、取引目的等確認書が送付されてきた。このような書類が送付されてくることに不満である。

Copyright©2026 ZENGINKYO All Rights Reserved

3. 相談の受付状況

➢ 当四半期の相談件数は、**2,714 件(前期比▲ 5.9%)。**

○ 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、銀行の預金口座を解約したい。どのように手続きすればよいか。

・「口座開設」では、凍結口座名義人リストに私の情報が記載されており、新たな口座開設ができない状況である。どうしたらよいか。

・「相続」では、銀行から送られてきた相続届の書き方が分からないので、問い合わせたい。

➢ **「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、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、自分は外国籍だが、住宅ローンを申し込めるだろうか。

・「事業資金」では、かつて代表取締役であった会社の債務の保証人になっている。既に経営から離れているので、経営者保証ガイドラインを使って保証契約の解除を要請することはできるか。

➢ **「内国為替業務」**では、以下の相談が寄せられた。

・銀行の窓口で 1,000 万円超の振込を依頼したいのだが、対応してもらえるだろうか。

➢ **「手形交換」**では、以下の相談が寄せられた。

・手形・小切手が廃止になると聞いた。今後はどのような取扱いになるのか教えてほしい。

➢ **「チャネル業務」**では、以下の相談が寄せられた。

・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。

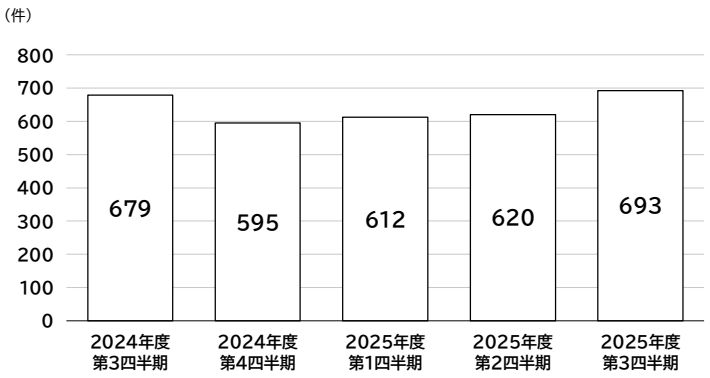
➢ **「その他の銀行業務」**では、以下の相談が寄せられた。

・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。このような手続は一般的なものか。

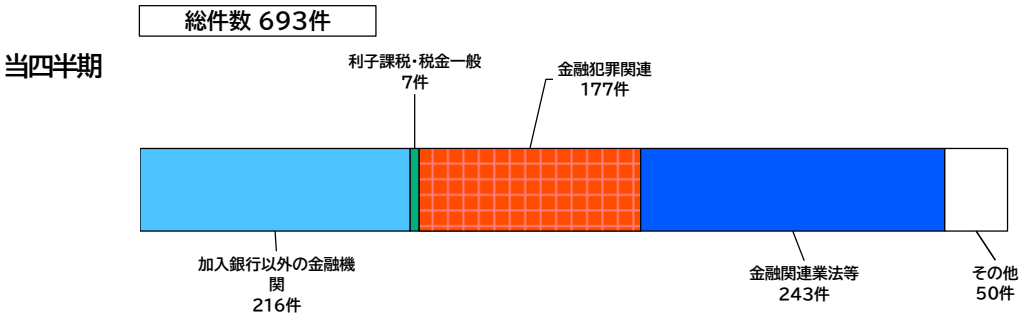
Copyright©2026 ZENGINKYO All Rights Reserved

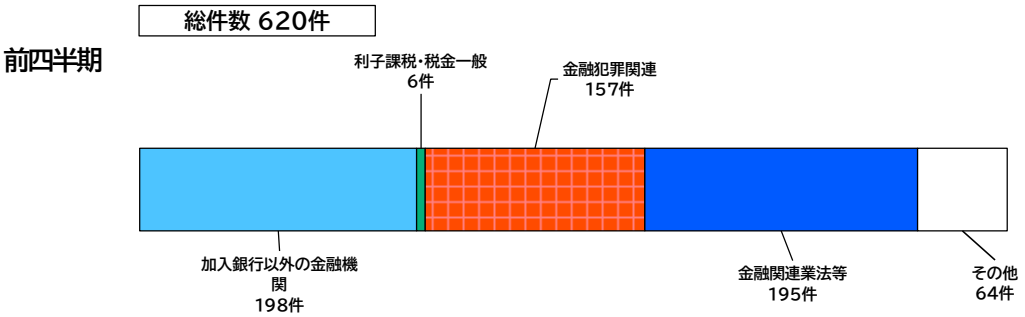
その他…693 件（前期比 ＋ 11.8%）

受付件数



主な内容別件数





・「金融関連業法等」では、取引目的等確認書が送られてきたので、記入方法を確認したい／提出は任意ということでよいか。

・「金融犯罪関連」では、銀行協会を騙るショートメッセージが送られてきたが、これは詐欺か。

Copyright©2026 ZENGINKYO All Rights Reserved

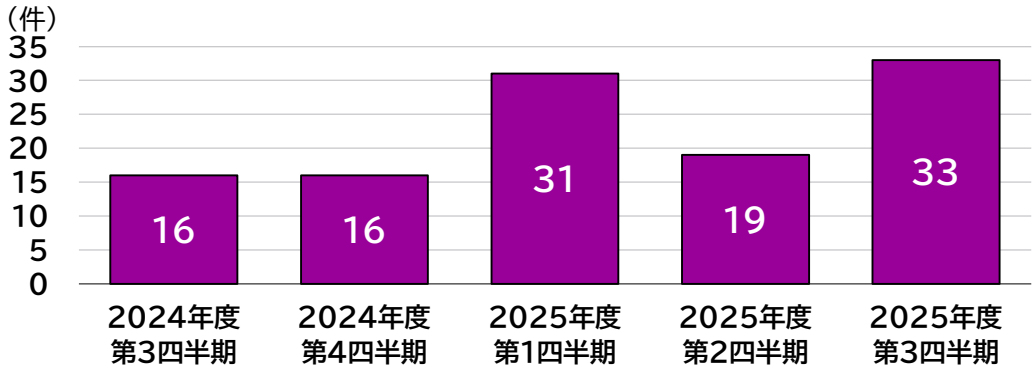
Ⅱ. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

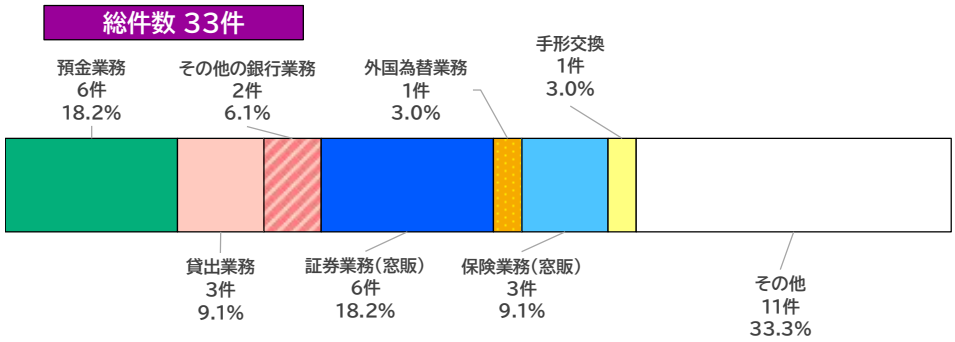
1. 概況

・新規申立件数は 33 件（前期比+14 件）。その他(金融犯罪関連)にかかる申立てが約3割、次いで預金業務および証券業務(窓販)にかかる申立てがそれぞれ約2割を占めている。

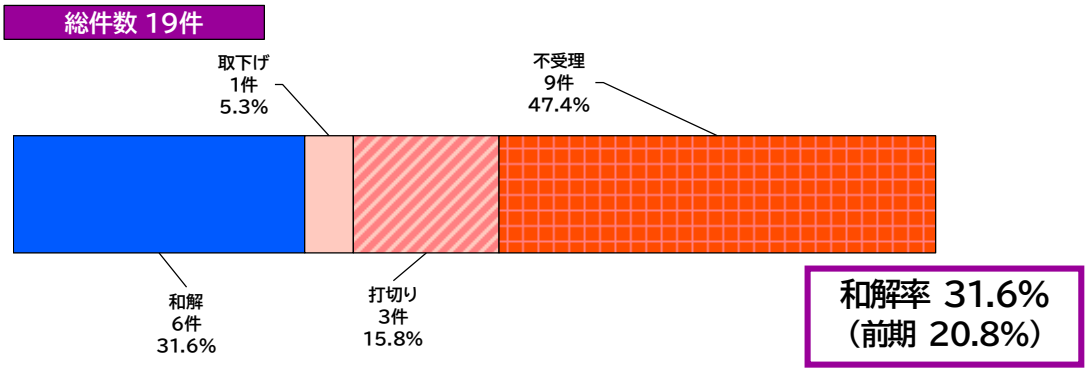
・紛争解決手続終結事案における和解率は、前期比 10.8 ポイント増の 31.6%。

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）



Copyright©2026 ZENGINKYO All Rights Reserved

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	紛 争			
内 訳		構成比	前期増減	前期比
預金業務	6	18.2%	5	500.0%
貸出業務	3	9.1%	▲1	▲25.0%
内国為替業務	0	0.0%	0	-
手形交換	1	3.0%	1	-
外国為替業務	1	3.0%	1	-
外貨預金	0	0.0%	0	-
チャネル業務	0	0.0%	▲1	▲100.0%
証券業務（窓販）	6	18.2%	4	200.0%
投資信託	2	6.1%	2	-
保険業務（窓販）	3	9.1%	0	0.0%
デリバティブ業務	0	0.0%	0	-
為替デリバティブ	0	0.0%	0	-
その他の銀行業務	2	6.1%	2	-
加入銀行	0	0.0%	0	-
その他	11	33.3%	3	37.5%
合 計	33	100.0%	14	73.7%

（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）

属 性	個人							法人	合計
業務分類		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	6	0	2	2	1	1	0	0	6
貸出業務	3	0	3	0	0	0	0	0	3
内国為替業務	0	0	0	0	0	0	0	0	0
手形交換	0	0	0	0	0	0	0	1	1
外国為替業務	1	0	1	0	0	0	0	0	1
外貨預金	0	0	0	0	0	0	0	0	0
チャネル業務	0	0	0	0	0	0	0	0	0
証券業務（窓販）	5	0	1	3	1	0	0	1	6
投資信託	1	0	0	0	1	0	0	1	2
保険業務（窓販）	3	0	0	0	1	2	0	0	3
デリバティブ業務	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	10	0	5	4	1	0	0	1	11
合計	29	0	12	9	4	3	1	4	33
構成比	87.9%	0.0%	36.4%	27.3%	12.1%	9.1%	3.0%	12.1%	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。

Copyright©2026 ZENGINKYO All Rights Reserved

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		2025年度			（参考）
	第3四半期	第4四半期	第1四半期	第2四半期	第3四半期	2024年度
当四半期中終結件数	23	15	19	24	19	86
あっせん案の提示後、和解	10	6	9	5	6	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	1	0	0	0	0	1
特別調停案不受諾	0	0	0	0	0	3
申立人が申立てを取下げ	0	1	2	1	1	2
紛争解決手続の打切り	3	4	1	2	3	14
適格性審査による不受理	9	4	7	16	9	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	4	0	0	0	1	5	1	0	0	0	6	19
あっせん案の提示後、和解	1	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	6
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
申立人が申立てを取下げ	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
紛争解決手続の打切り	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3
適格性審査による不受理	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	5	9

（注）事案の概要とその結果は、別冊のとおり。

Copyright©2026 ZENGINKYO All Rights Reserved

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）

（単位：件）

所要期間	件数
1月未満	0
1月以上～3月未満	7
3月以上～6月未満	5
6月以上	7
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）

（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	0
6月以上	6
計	6

（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。

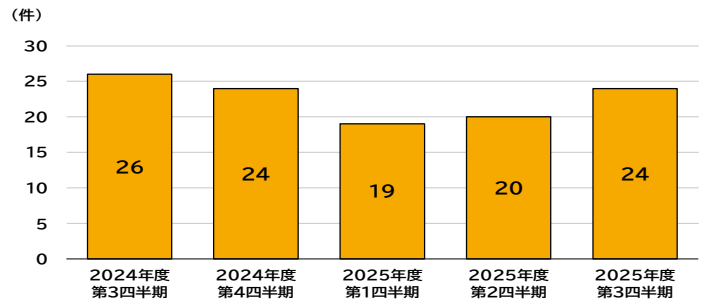
Copyright©2026 ZENGINKYO All Rights Reserved

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

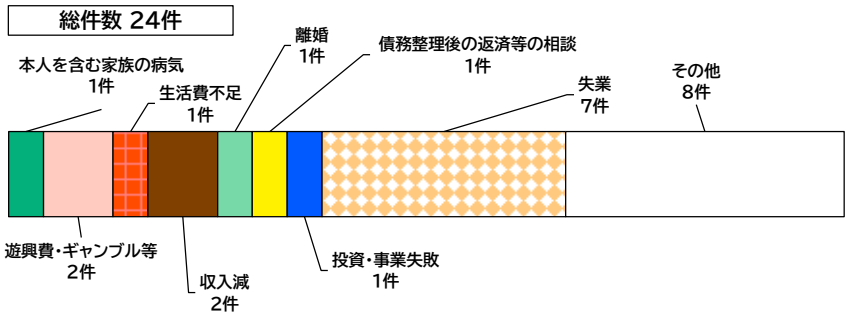
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施している。そのほか、中小企業向け融資に関する相談、およびカードローンに関する相談を受け付ける専用の窓口を設けている。

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）



（単位：件）

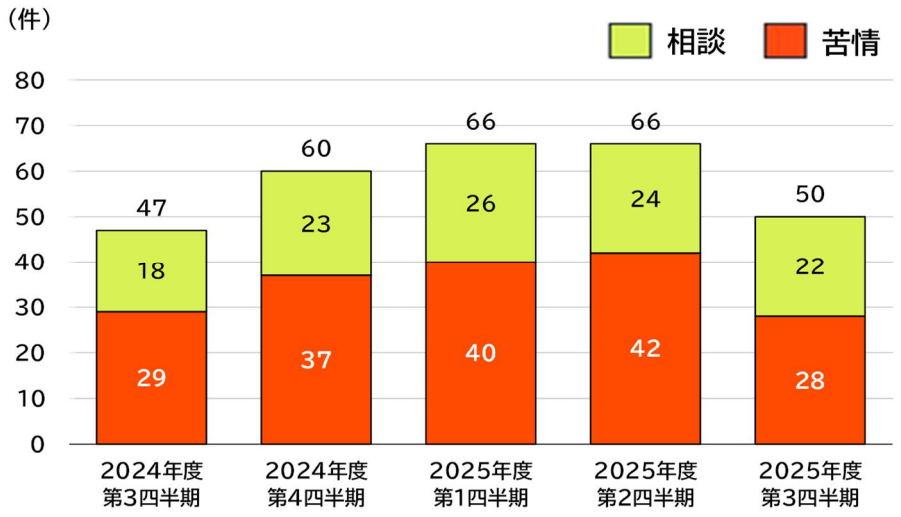
カウンセリング結果	件数	構成比
カウンセリングのみで終了	14	53.8%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	4	15.4%
銀行を紹介	1	3.8%
個人信用情報機関を紹介	1	3.8%
銀行へ取次ぎ	5	19.2%
法テラス（民事法律扶助）を紹介	1	3.8%
合　計	26	100.0%

（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。

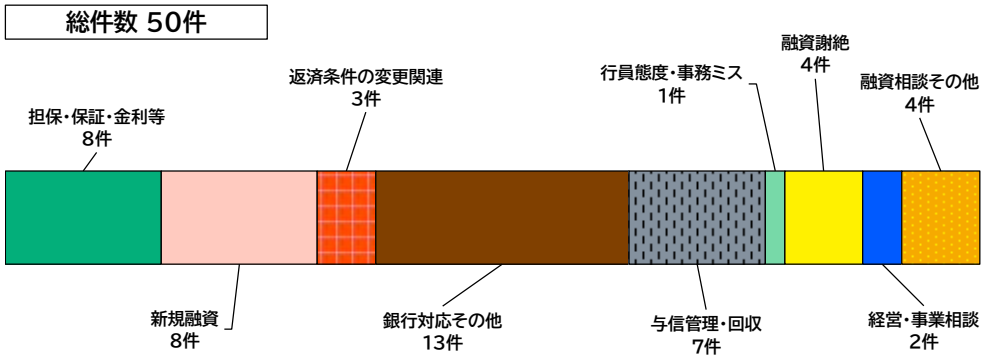
Copyright©2026 ZENGINKYO All Rights Reserved

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受付状況（当四半期）

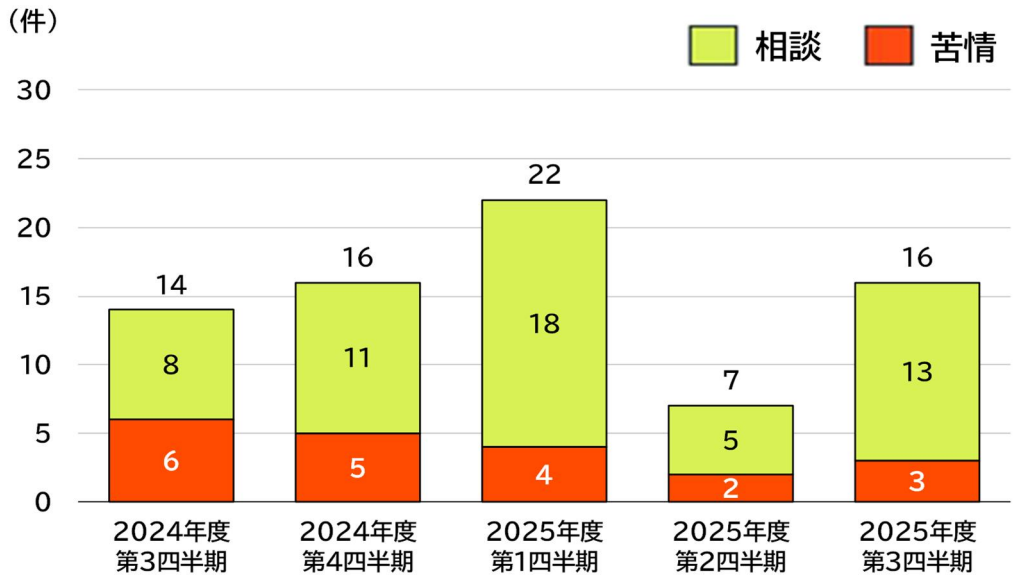


（注）中小企業向け融資に関する相談窓口で受け付けた相談等は、業務分類「貸出業務」に含めて計上している。

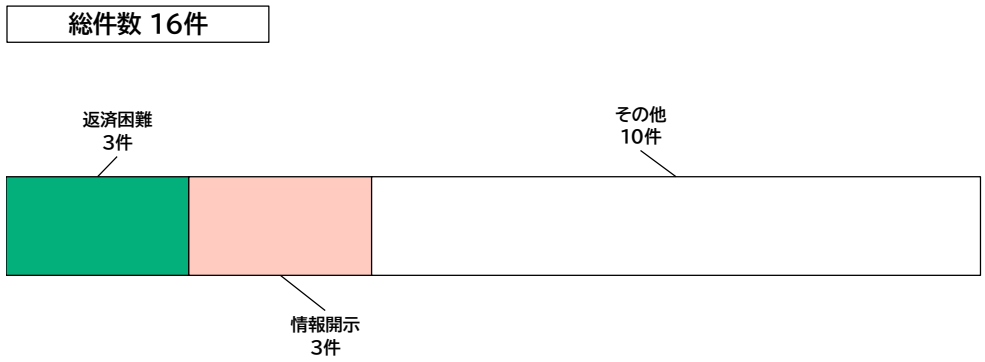
Copyright©2026 ZENGINKYO All Rights Reserved

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件数（当四半期）



（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。

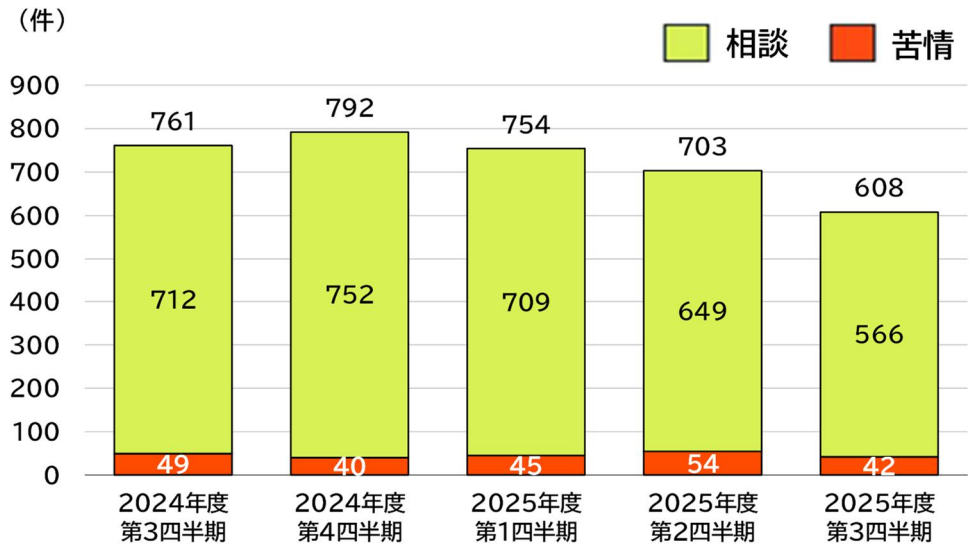
Copyright©2026 ZENGINKYO All Rights Reserved

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

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。

当四半期末時点で、全国に46か所ある。

図表23 銀行とりひき相談所における相談・苦情の受付件数（四半期別）



図表 24 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	前期比		構成比	前期比		構成比	前期比
預金業務	159	28.1%	▲14.5%	12	28.6%	▲29.4%	171	28.1%	▲15.8%
貸出業務	52	9.2%	▲11.9%	12	28.6%	50.0%	64	10.5%	▲4.5%
内国為替業務	20	3.5%	▲28.6%	2	4.8%	▲33.3%	22	3.6%	▲29.0%
手形交換	4	0.7%	▲63.6%	0	0.0%	-	4	0.7%	▲63.6%
外国為替業務	17	3.0%	▲10.5%	2	4.8%	100.0%	19	3.1%	▲5.0%
チャネル業務	33	5.8%	22.2%	1	2.4%	▲50.0%	34	5.6%	17.2%
証券業務（窓販）	7	1.2%	▲30.0%	1	2.4%	▲80.0%	8	1.3%	▲46.7%
保険業務（窓販）	4	0.7%	33.3%	1	2.4%	-	5	0.8%	66.7%
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	24	4.2%	▲11.1%	4	9.5%	33.3%	28	4.6%	▲6.7%
会員銀行	77	13.6%	▲26.7%	3	7.1%	▲40.0%	80	13.2%	▲27.3%
銀行協会	22	3.9%	▲29.0%	-	-	-	22	3.6%	▲29.0%
その他	147	26.0%	2.8%	4	9.5%	▲60.0%	151	24.8%	▲1.3%
合 計	566	100.0%	▲12.8%	42	100.0%	▲22.2%	608	100.0%	▲13.5%

Copyright©2026 ZENGINKYO All Rights Reserved

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 ・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	・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