

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4四半期)

2026年5月

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4四半期(2026年1月～3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	26
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	30
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	33
V. その他	34

全体注

(1) 各図表の「当四半期」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。詳細は40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、前期比計算に当たり、2025年度第3四半期以前の旧分類「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、前期比計算に当たり、2025年度第3四半期以前の業務分類「その他」の件数は、それらを差し引いている。

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

3,477 件(前期比 202 件減(▲ 5.5%)、前年同期比 440 件減 (▲ 11.2%))。

(2) 苦情件数

1,109 件(前期比 144 件増 (+ 14.9%))。

(3) 相談件数

2,368 件(前期比 346 件減 (▲ 12.7%))。

(4) 預金業務に関する相談・苦情

相談・苦情ともに前期比で増加。施設に入所中の高齢の家族の施設費用等を支払うため、銀行の窓口で家族の預金口座から払い出そうとしたら、銀行から成年後見制度を利用するように言われ対応してもらえなかった、といった「口座解約・払戻し」に関する苦情や、預金口座を第三者に売ってしまい、それ以降、どの銀行に行っても新たに口座を開設できないがどうしたらよいか、といった「口座開設」に関する相談等が寄せられた。

(5) 貸出業務に関する相談・苦情

前期比で相談は減少、苦情は微増。土地代の融資は借り入れできたが、団信保険付融資の告知期限を過ぎてしまったため、再度申込みしたところ、建物代の融資が否決された、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、といった「事業資金」に関する苦情が寄せられた。

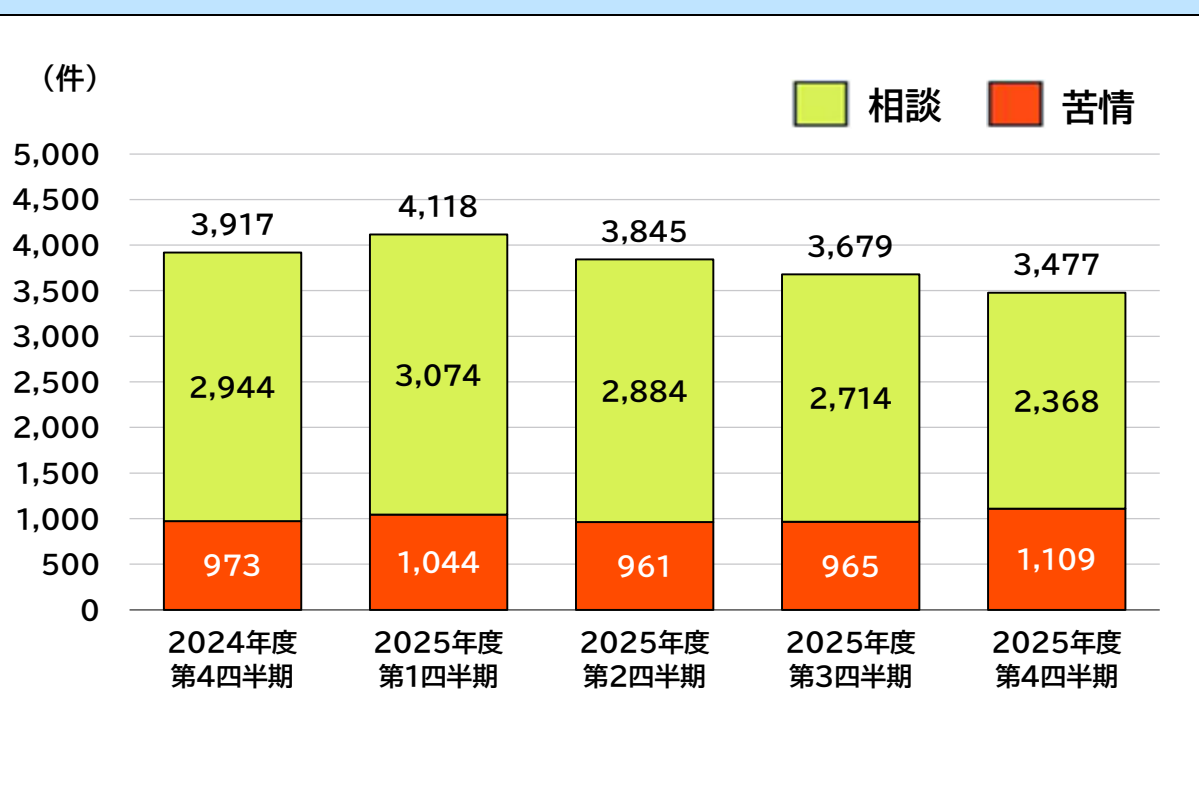
(6) チャネル業務に関する相談・苦情

前期比で相談は微減、苦情は増加。インターネットバンキングにログインできなくなり、銀行に対処方法を聞きたくて電話をしているが、電話が混みあっていて何度かけても繋がらない、といった「インターネット・モバイルバンキング」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

前期比で相談は減少、苦情は微減。PC サポート詐欺に遭い、犯人の預金口座に複数回にわたって振り込んでしまったが、銀行から補償が受けられず不満である、といった「不正送金・フィッシング等」に関する苦情や、「その他」として、デビットカードの不正利用被害に遭ったので、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、等の苦情が寄せられた。

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	2,272	848	3,120
ホームページ	93	242	335
文書	3	19	22
その他	0	0	0
計	2,368	1,109	3,477

(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(当四半期)

業務分類	(単位:件)											
	相談				苦情				相談・苦情合計			
	件数	構成比	前期増減	前期比	件数	構成比	前期増減	前期比	件数	構成比	前期増減	前期比
預金業務	550	23.2%	73	15.3%	489	44.1%	109	28.7%	1,039	29.9%	182	21.2%
貸出業務	203	8.6%	▲33	▲14.0%	156	14.1%	2	1.3%	359	10.3%	▲31	▲7.9%
内国為替業務	142	6.0%	▲24	▲14.5%	40	3.6%	▲4	▲9.1%	182	5.2%	▲28	▲13.3%
外国為替業務	38	1.6%	▲26	▲40.6%	27	2.4%	▲1	▲3.6%	65	1.9%	▲27	▲29.3%
チャネル業務	234	9.9%	▲12	▲4.9%	122	11.0%	23	23.2%	356	10.2%	11	3.2%
証券業務(窓販)	18	0.8%	▲2	▲10.0%	50	4.5%	16	47.1%	68	2.0%	14	25.9%
保険業務(窓販)	12	0.5%	▲16	▲57.1%	16	1.4%	▲5	▲23.8%	28	0.8%	▲21	▲42.9%
デリバティブ業務	4	0.2%	2	100.0%	8	0.7%	1	14.3%	12	0.3%	3	33.3%
その他の銀行業務	109	4.6%	▲3	▲2.7%	60	5.4%	9	17.6%	169	4.9%	6	3.7%
加入銀行	355	15.0%	▲29	▲7.6%	50	4.5%	▲1	▲2.0%	405	11.6%	▲30	▲6.9%
金融犯罪関連	117	4.9%	▲60	▲33.9%	73	6.6%	▲4	▲5.2%	190	5.5%	▲64	▲25.2%
金融関連業法等	119	5.0%	▲124	▲51.0%	12	1.1%	▲2	▲14.3%	131	3.8%	▲126	▲49.0%
銀行協会	239	10.1%	▲47	▲16.4%	-	-	-	-	239	6.9%	▲47	▲16.4%
その他	228	9.6%	▲45	▲16.5%	6	0.5%	1	20.0%	234	6.7%	▲44	▲15.8%
加入銀行以外の金融機関	176	7.4%	▲40	▲18.5%	-	-	-	-	176	5.1%	▲40	▲18.5%
合計	2,368	100.0%	▲346	▲12.7%	1,109	100.0%	144	14.9%	3,477	100.0%	▲202	▲5.5%

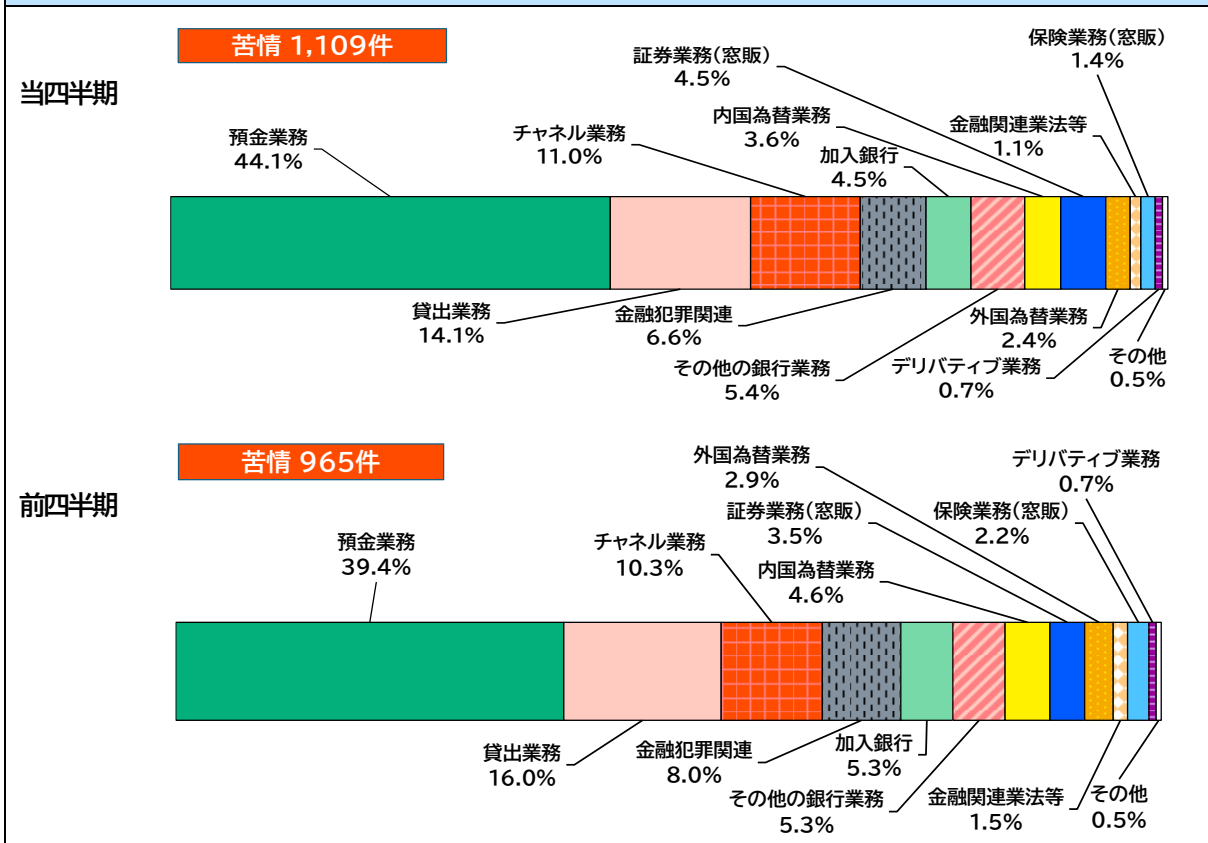
(注1)「加入銀行」は、主に銀行の本部・店舗の所在地・電話番号や合併・統廃合等に関する相談等。

(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。

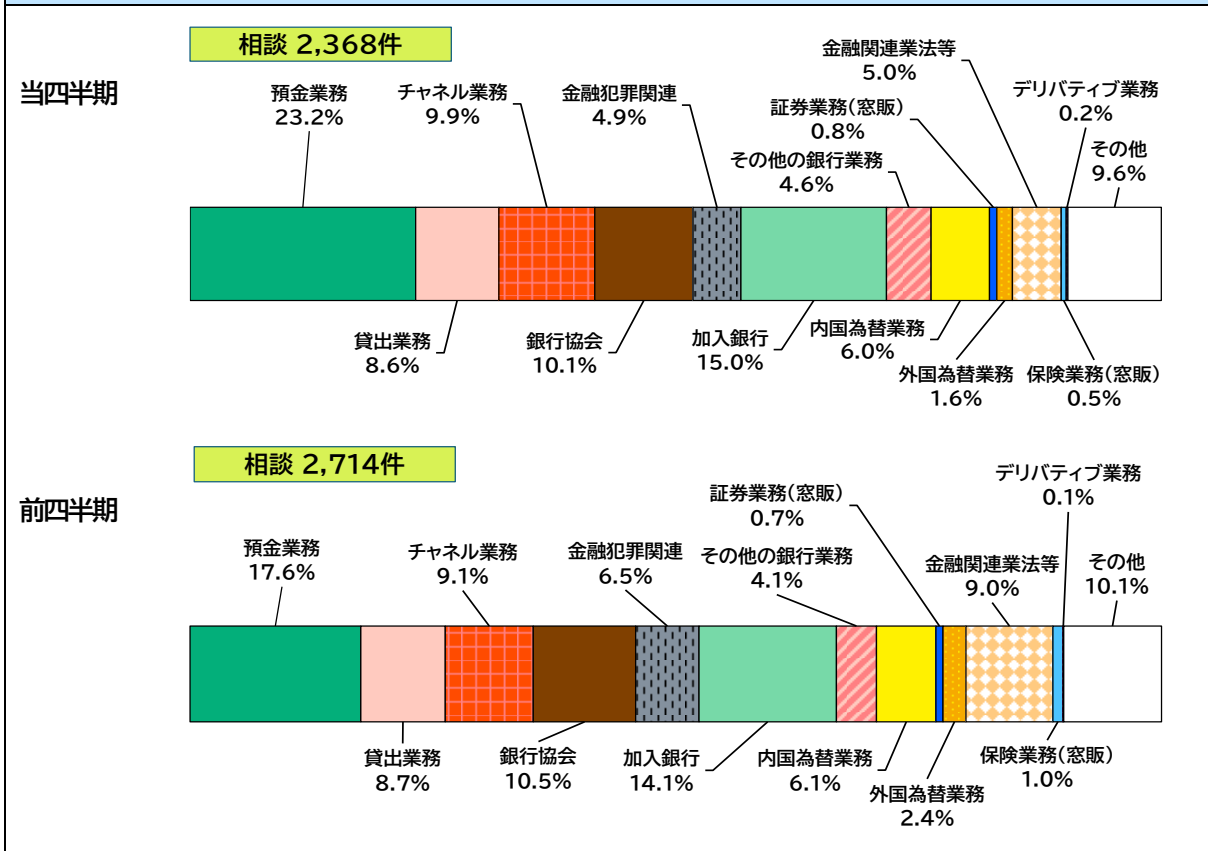
(注3)「その他」は、利子課税・税金一般、加入銀行以外の金融機関等に関する相談等。

(注4)上記のほか、業務分類の内訳・詳細は38頁を参照。

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)



図表5 苦情処理手続の受付件数の推移(四半期別)

(単位:件)

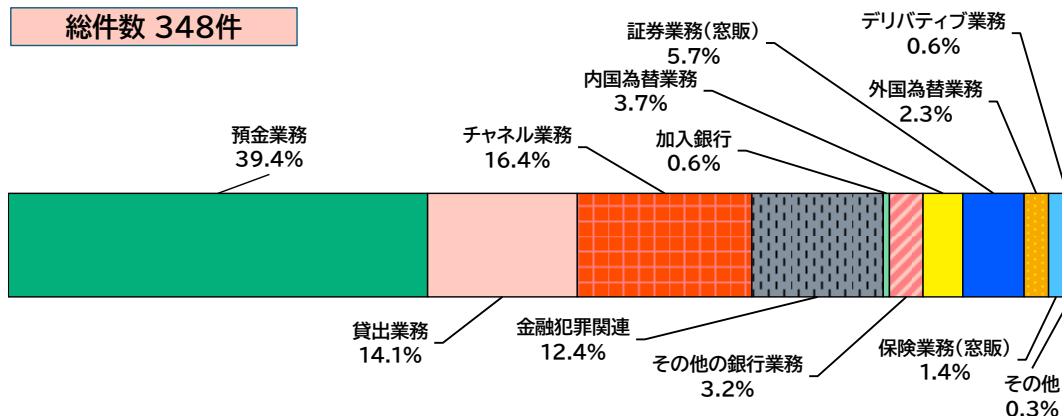
	2024年度	2025年度			
	第4四半期	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期
苦情の受付件数	973	1,044	961	965	1,109
苦情処理手続の受付件数	231	273	289	337	348

(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(当四半期)

(単位:件)

業務分類	苦情処理手続			
	件数	構成比	前期増減	前期比
預金業務	137	39.4%	28	25.7%
貸出業務	49	14.1%	▲8	▲14.0%
内国為替業務	13	3.7%	▲3	▲18.8%
外国為替業務	8	2.3%	▲7	▲46.7%
チャネル業務	57	16.4%	11	23.9%
証券業務(窓販)	20	5.7%	5	33.3%
保険業務(窓販)	5	1.4%	▲2	▲28.6%
デリバティブ業務	2	0.6%	▲3	▲60.0%
その他の銀行業務	11	3.2%	▲7	▲38.9%
加入銀行	2	0.6%	▲3	▲60.0%
金融犯罪関連	43	12.4%	2	4.9%
金融関連業法等	0	0.0%	▲1	▲100.0%
その他	1	0.3%	▲1	▲50.0%
合計	348	100.0%	11	3.3%



(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(四半期別)

(単位:件)

	2024年度	2025年度			
	第4四半期	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期
当四半期中終結件数	221	263	273	336	339
解決	158	183	223	265	283
紛争解決手続(あっせん委員会)を案内	27	40	27	43	34
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	8	6	4	13	12
銀行は対応を尽くしたが同一の申出が継続、等	26	30	16	11	10
申出人が苦情を取下げ	2	4	3	4	0
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	243
1月以上~3月未満	69
3月以上~6月未満	20
6月以上	7
計	339

(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。

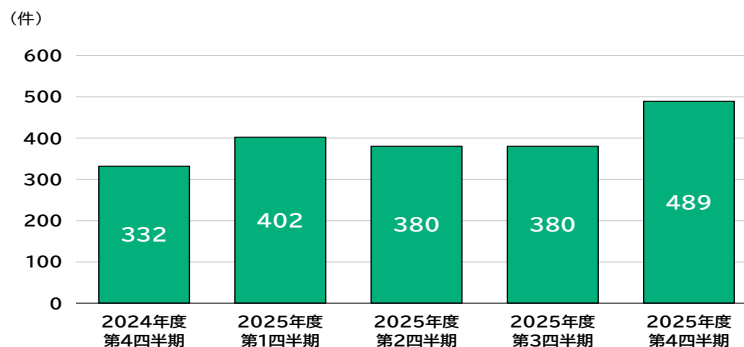
2. 苦情の受付状況

▶ 当四半期の苦情件数は、1,109 件 (前期比+ 14.9%)。

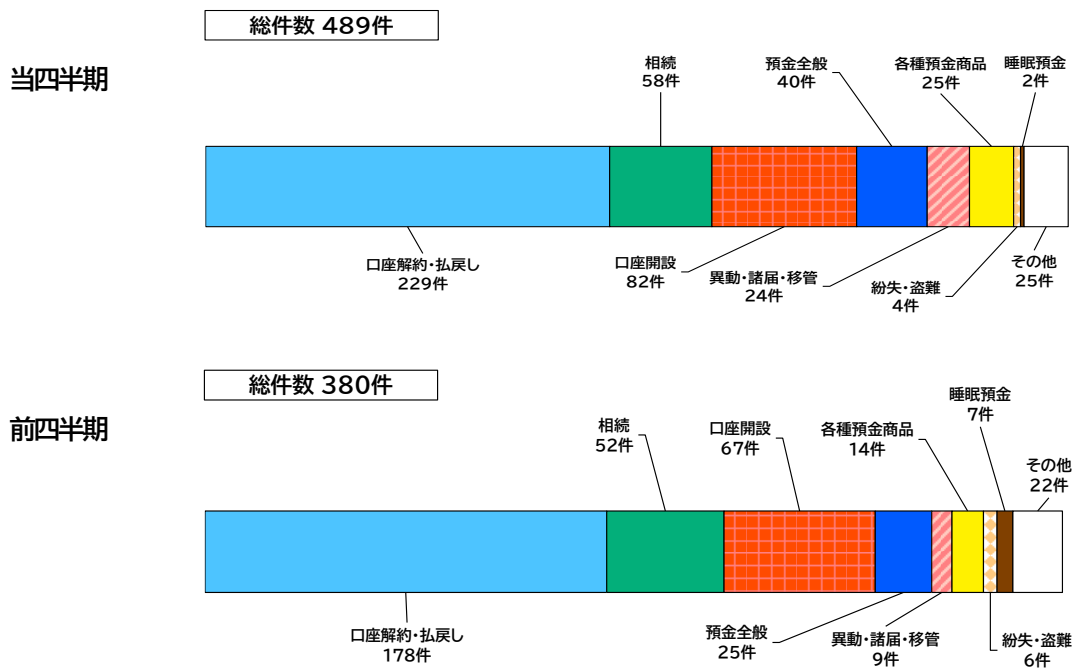
○ 業務分類別の受付状況と主な苦情事例

預金業務…489 件 (前期比 + 28.7%)

受付件数



主要内容別件数



(注) 以下の 下線部分 は、当四半期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 施設に入所中の高齢の家族の施設費用等を支払うため、銀行の窓口で家族の預金口座から払い出そうとしたら、銀行から成年後見制度を利用するように言われ、対応してもらえなかった。

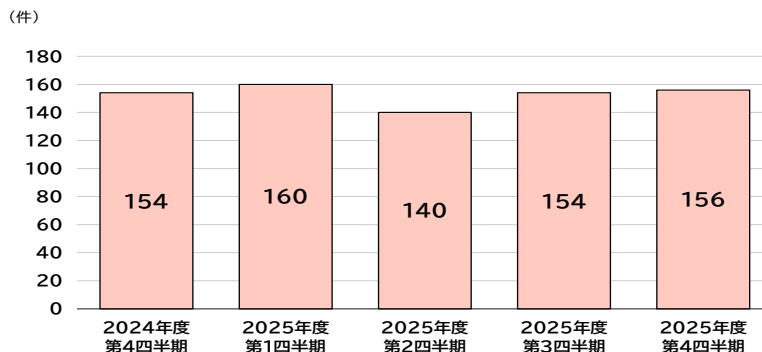
②振入による資金のやり取りが不審だと銀行に判断され、預金口座を凍結された。凍結解除のためには、振込先との取引を証明する書類等の提出が必要だと銀行から言われたが、凍結を早く解除して欲しい。

・「相続」では、被相続人の家族である私が、裁判所から選任された遺言執行者として、銀行に相続手続を依頼しているにもかかわらず、銀行の手続の進行が遅い。

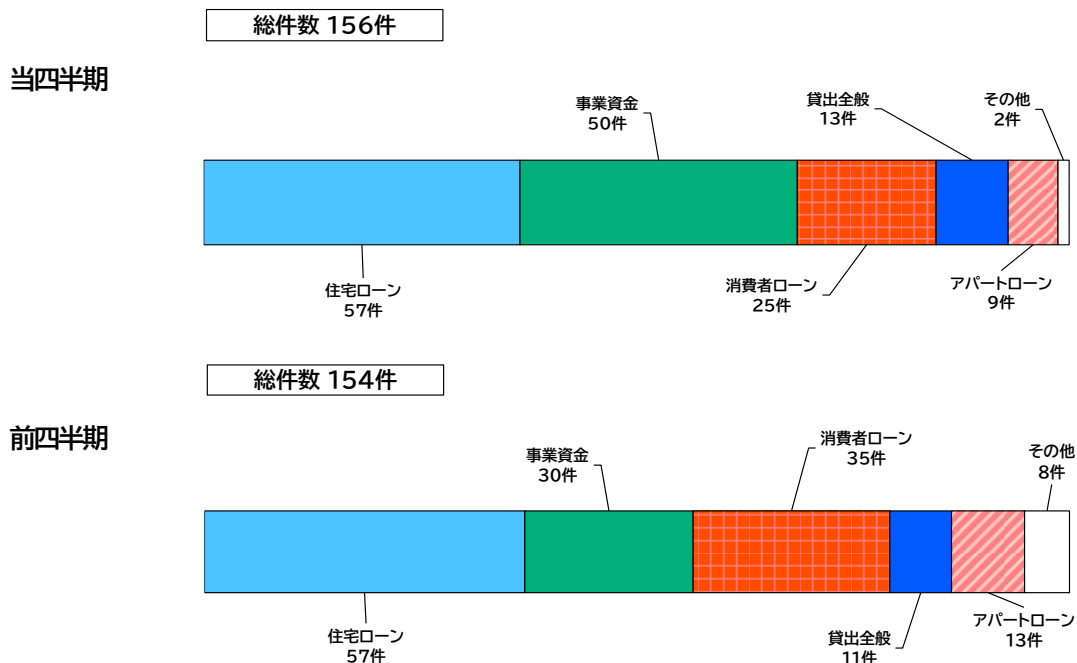
・「口座開設」では、アプリで新規に口座を開設し、所定の条件を達成すると、現金のキャッシュバックが受けられるというキャンペーンに応募したが、後日、銀行から、私は条件を満たしていないのでキャンペーンの対象外であると言われ、キャッシュバックを受けられなかった。

貸出業務…156件(前期比+1.3%)

受付件数



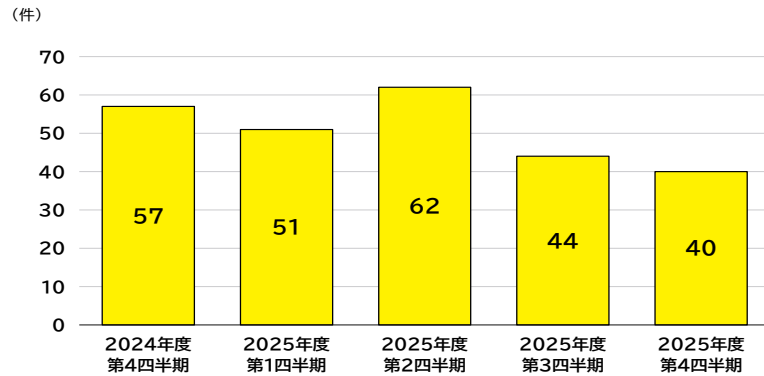
主要内容別件数



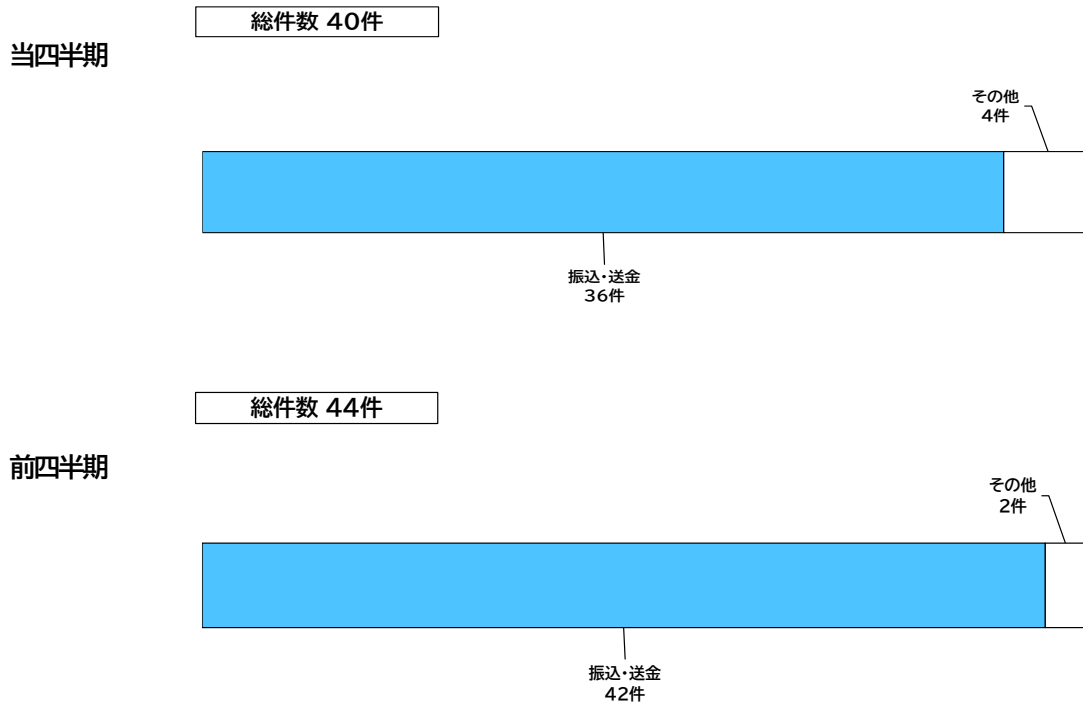
- ・「住宅ローン」では、土地代の融資は借り入れできたが、団体信用生命保険付融資の告知期限を過ぎてしまったため、再度申込みしたところ、建物代の融資が否決されたことに納得できない。
- ・「事業資金」では、金利上昇を背景に、変動金利の利率が上がることは納得できるが、銀行から一方的に既契約の融資の固定金利の引き上げと、次回更新日からは変動金利へ変更するよう要請されたことは不満だ。
- ・「消費者ローン」では、金利上昇を背景に、アプリでマイカーローンの一部繰上返済手続きをしたが、返済額が減っていなかった。銀行からは、アプリで手続きした場合には、期間短縮型の返済方法しかできないとアプリ画面に注意書きしているとの説明を受けたが、どこに書かれているかわからない。今から返済額軽減型の返済方法に変更してほしい。

内国為替業務…40件(前期比 ▲ 9.1%)

受付件数



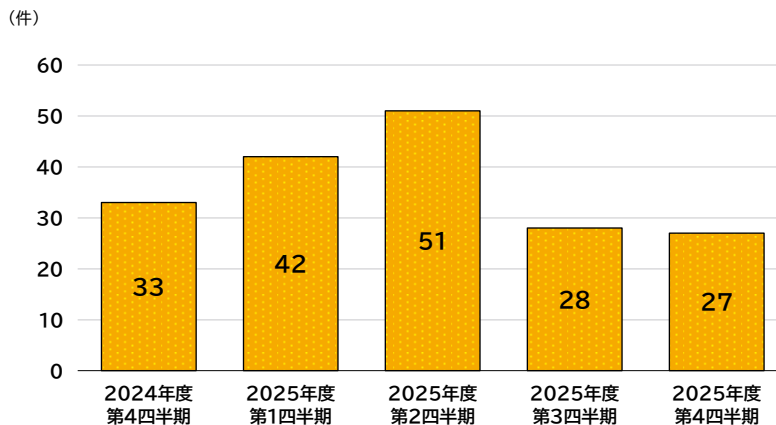
主な内容別件数



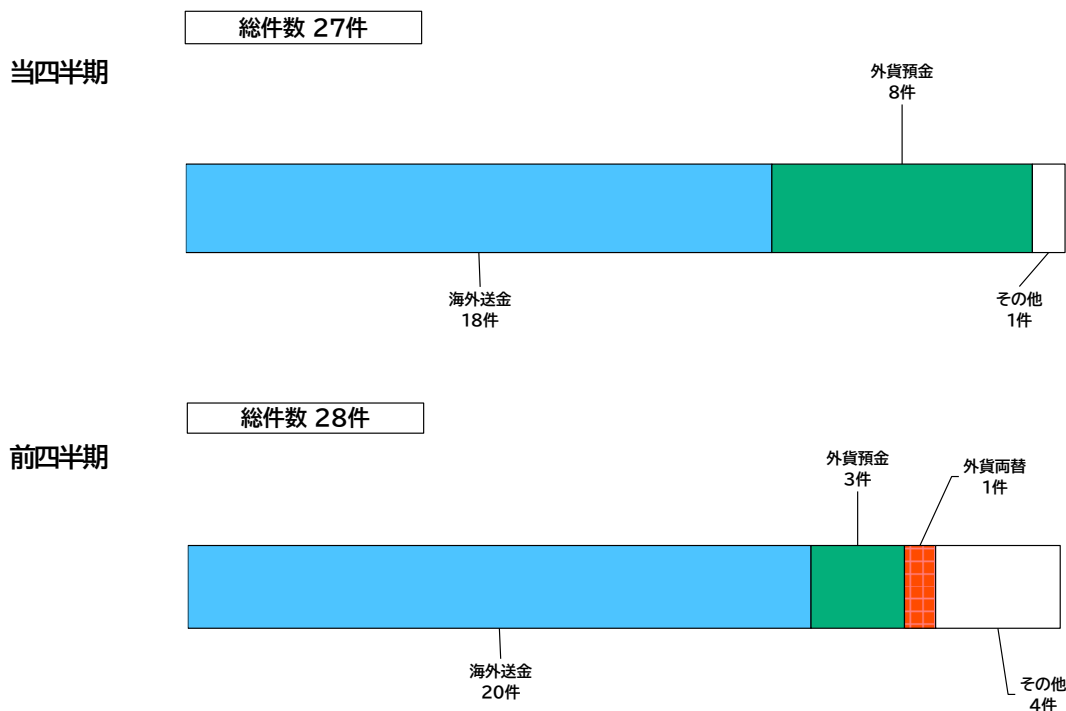
・「振込・送金」では、誤振込をしたので組戻し手続を依頼したが、一か月経っても資金が返ってこない。仕向銀行に状況を問い合わせたところ、「被仕向銀行が対応中である」との回答のみで詳細な説明もなく、進展がない。被仕向銀行が対応を放置しているのは問題だ。

外国為替業務…27件(前期比 ▲ 3.6%)

受付件数



主な内容別件数

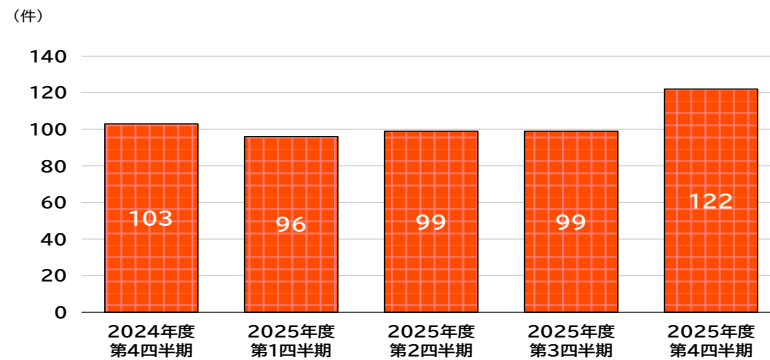


・「海外送金」では、私は海外送金の手数料体系を誤認し、不要な手数料を支払うことになった。銀行のアプリでの料金説明が分かりにくいことが誤認の原因なので、手数料の返還を求めたい。

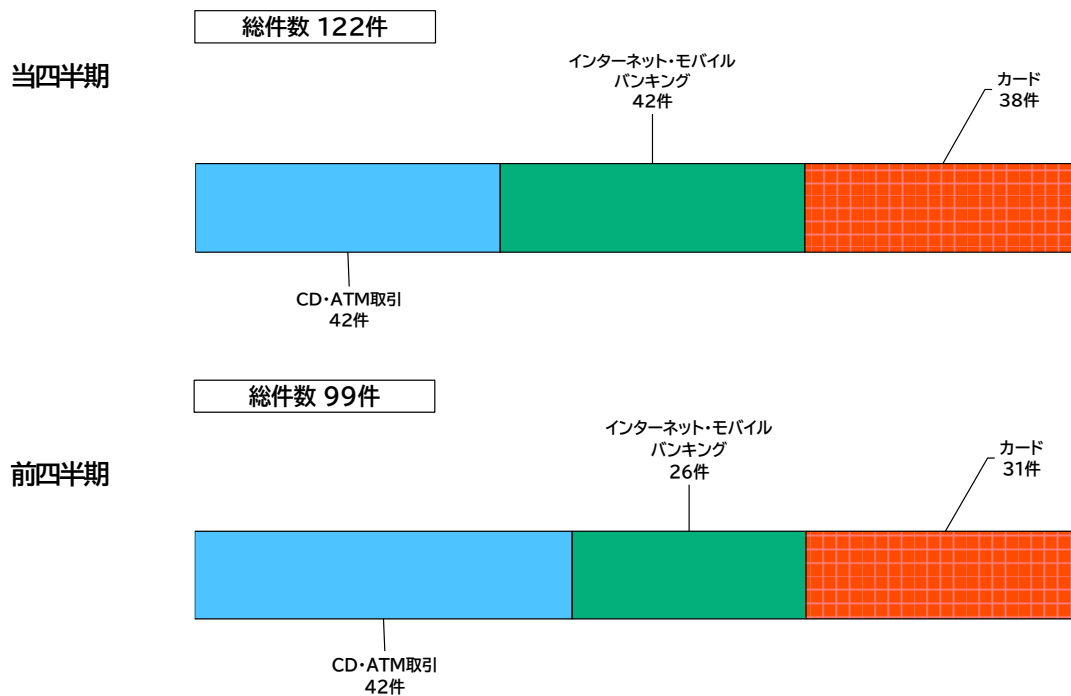
・「外貨預金」では、20年以上前に契約した外貨建定期預金の口座情報を照会したところ、銀行から、当該口座は既に解約済みでこれ以上の調査はできないとの回答があった。私は、当該口座を解約した記憶がなく、銀行の回答に納得できないので、銀行に再調査してほしい。

チャネル業務…122件(前期比+23.2%)

受付件数



主な内容別件数



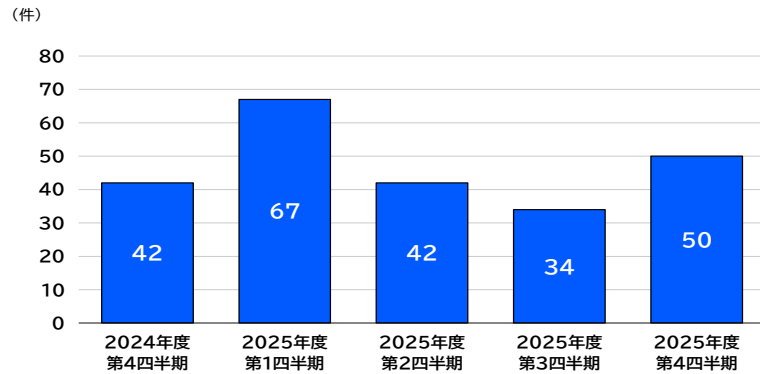
・「CD・ATM 取引」では、A 銀行の ATM は B 県内に 1 台も設置されていないので、A 銀行の ATM を利用するため隣県まで赴く必要があり、不便だ。B 県内にも A 銀行の ATM を設置してほしい。

・「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にログインができなくなり、困っている。銀行に対処方法を聞きたくて電話をしているが、電話が混みあっていて何度かけても繋がらない。銀行から折り返しの電話が欲しい。

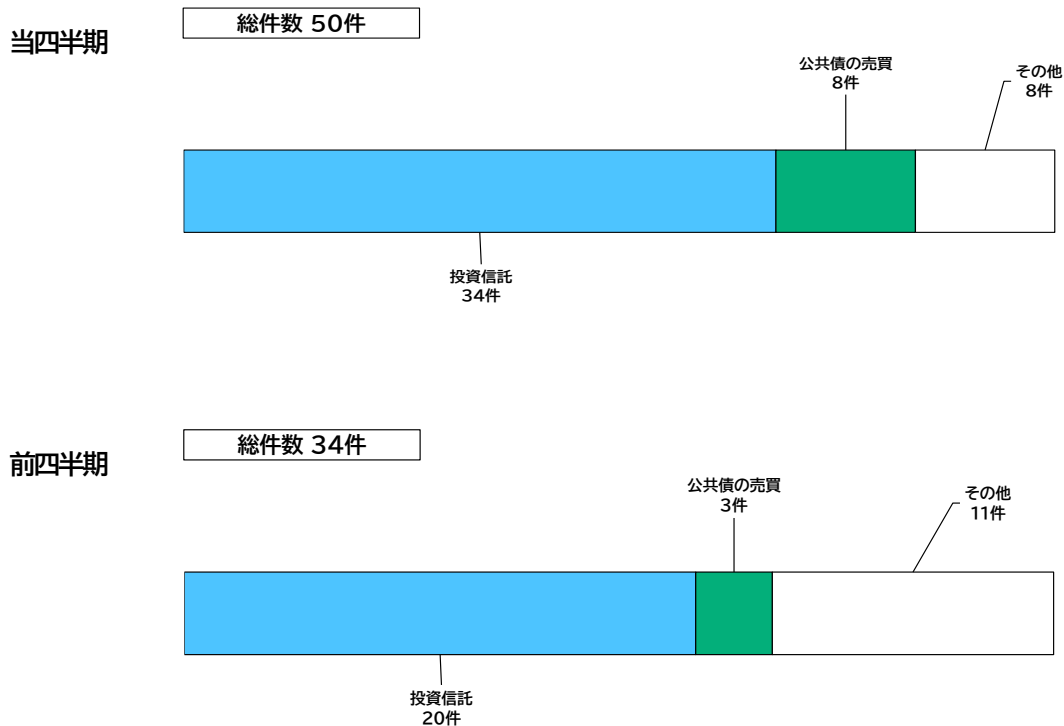
・「カード」では、デビットカードで買い物をして、購入代金が預金口座から引き落とされた後、購入をキャンセルした。買い物をした業者からは、私の口座に代金が返金されるとの説明を受けたが、未だに入金がない。銀行の返金対応が遅くて困っている。

証券業務(窓販)…50件 (前期比 + 47.1%)

受付件数



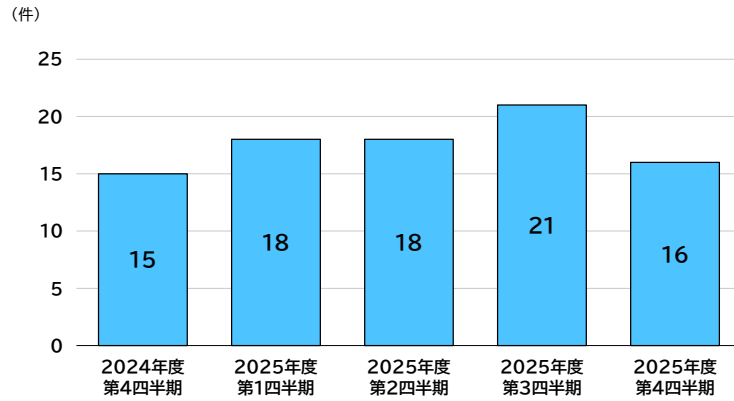
主要内容別件数



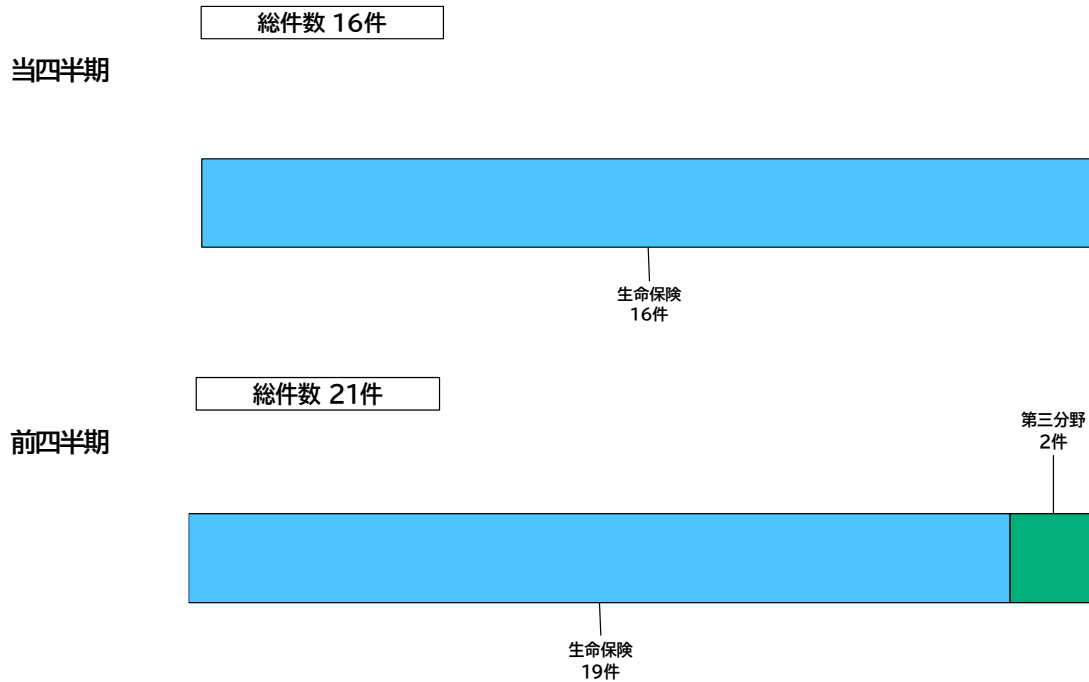
- ・「投資信託」では、家族名義の投資信託の解約手続を、私が代理で行いたいと銀行に申し出たら、本人でないと手続できないと断られた。
- ・「公共債の売買」では、私は障害者のため、特別マル優(障害者等の少額公債の利子の非課税制度)を利用して個人向け国債を購入しようとしたら、銀行から断られた。過去に、他の銀行では購入できたのに、当該銀行で断るのはおかしい。

保険業務(窓販)…16件 (前期比 ▲ 23.8%)

受付件数



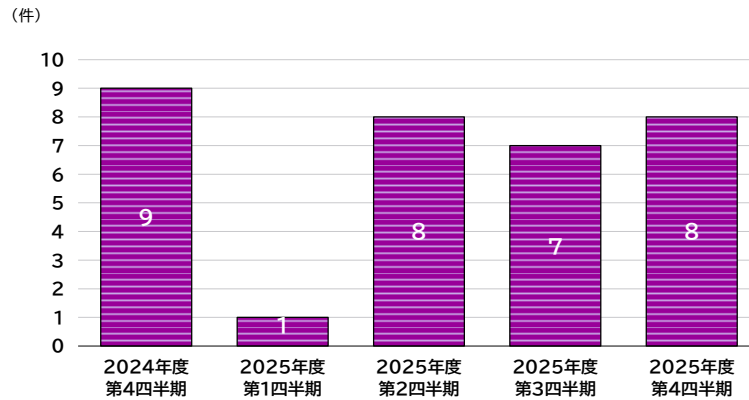
主な内容別件数



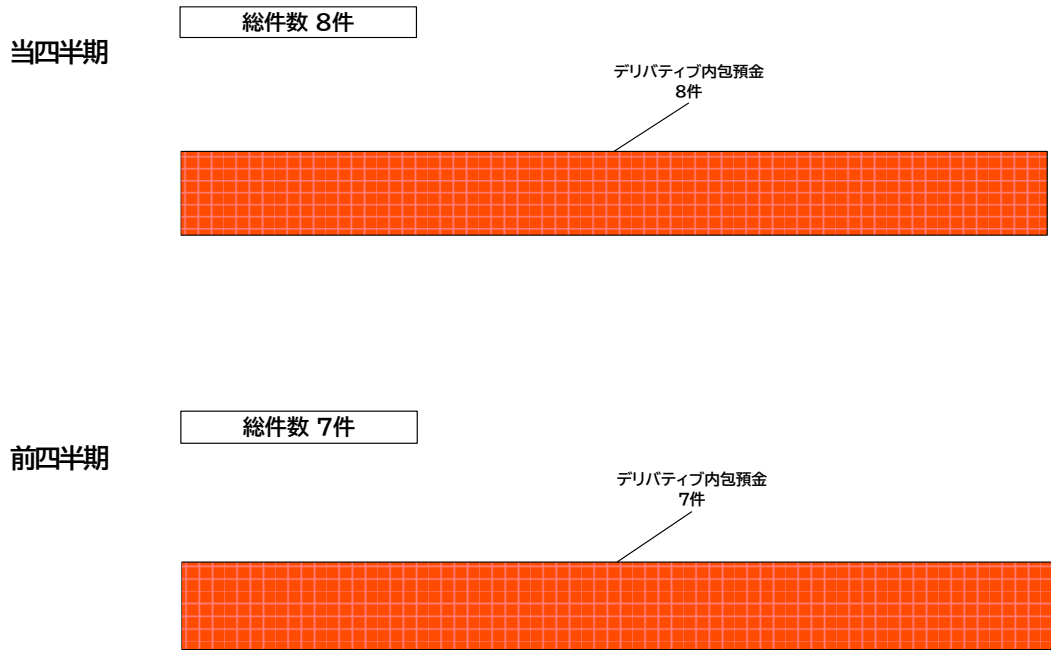
・「生命保険」では、家族は高齢なので、銀行からの説明を十分に理解できない可能性があることから、終身保険を勧誘することは止めてほしい。

デリバティブ業務…8件(前期比 + 14.3%)

受付件数



主な内容別件数



・「デリバティブ内包預金」では、金利上昇を背景に、数年前に契約した仕組預金の中途解約を銀行に申し出たところ、銀行からは原則として満期まで解約はできないこと、および中途解約時には受取額が預け入れた元本を下回る可能性があると言われたが、銀行のこれらの説明に納得できない。

その他の銀行業務…60件(前期比+17.6%)

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。前期比計算に当たり、2025年度第3四半期以前の「手形交換」の件数は、「その他の銀行業務」に含めている。

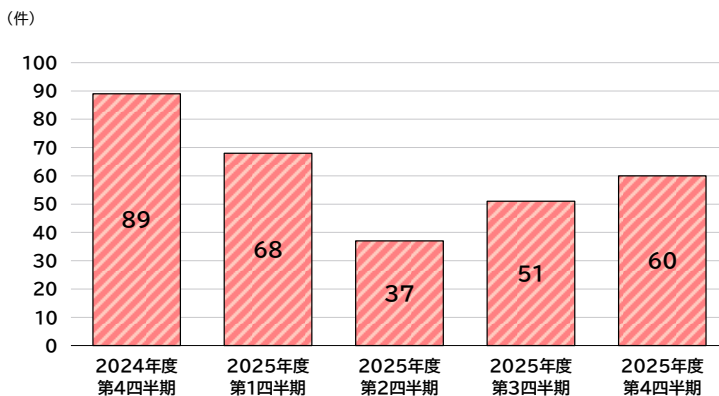
旧分類(2025年12月受付分まで使用)

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

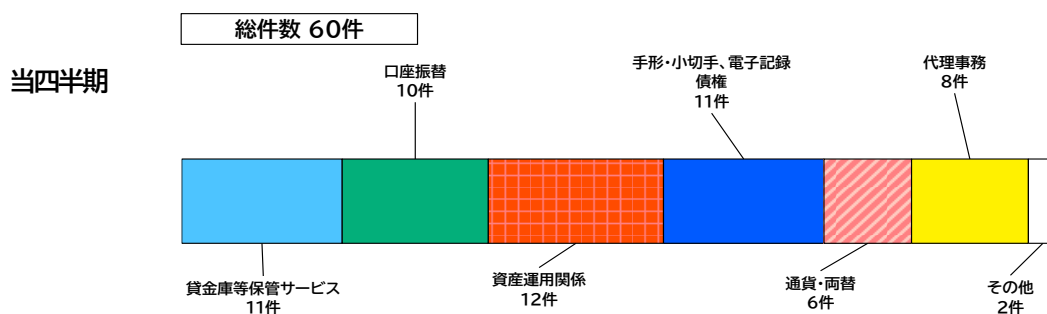
新分類(2026年1月受付分から使用)

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

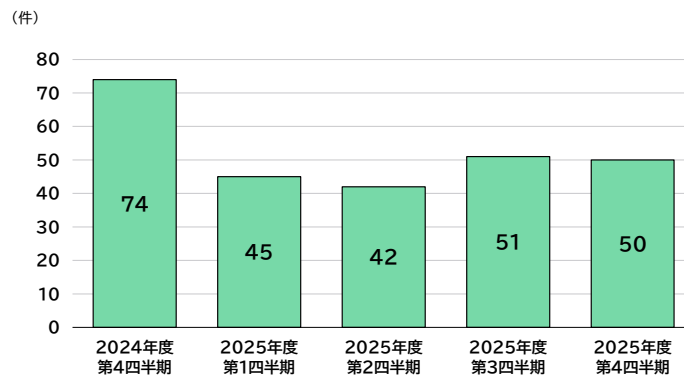


・「資産運用関係」では、高齢の家族が契約した遺言信託の契約内容変更を銀行に申し出たが、銀行からは変更できないと言われ、不満である。

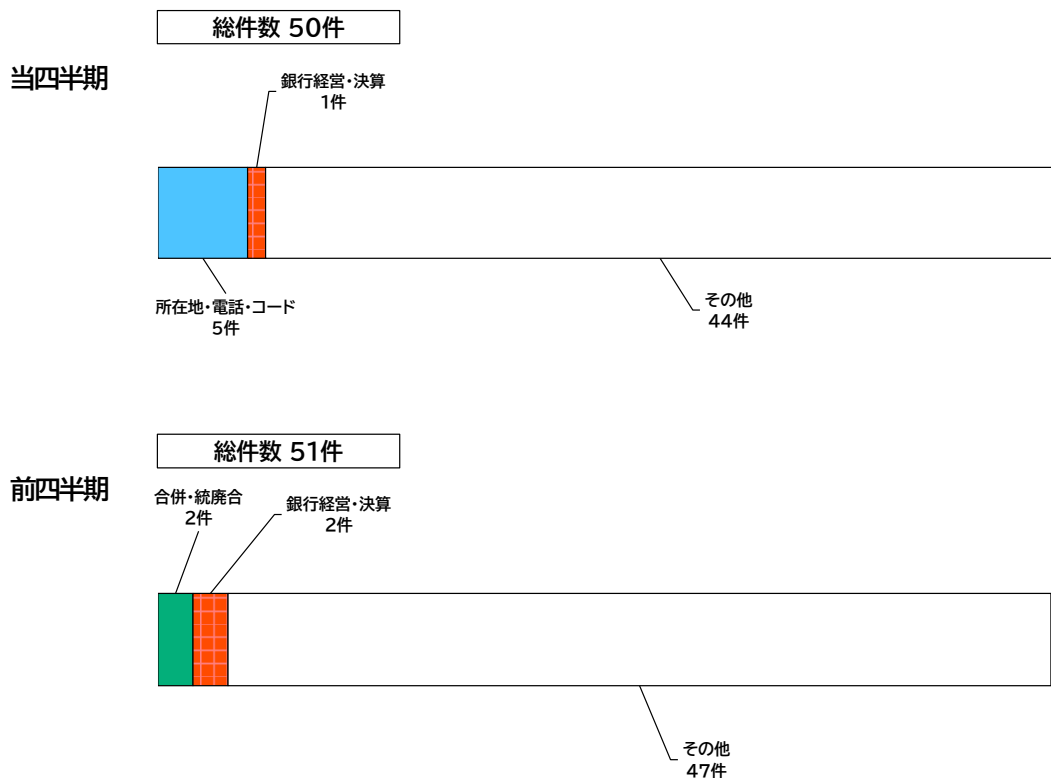
(注) 業務分類の変更に伴い、前四半期の主な内容別件数の掲載は省略。

加入銀行…50件 (前期比 ▲ 2.0%)

受付件数



主な内容別件数



・「その他」では、苦情を言いたくて銀行に電話をしているが、電話が混みあっていて繋がらない。

金融犯罪関連…73件(前期比 ▲ 5.2%)

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。

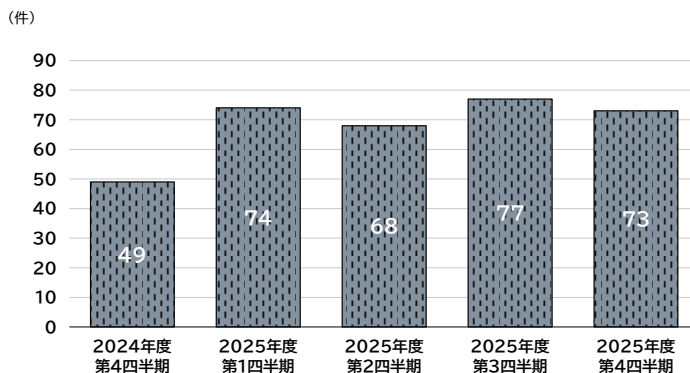
旧分類(2025年12月受付分まで使用)

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

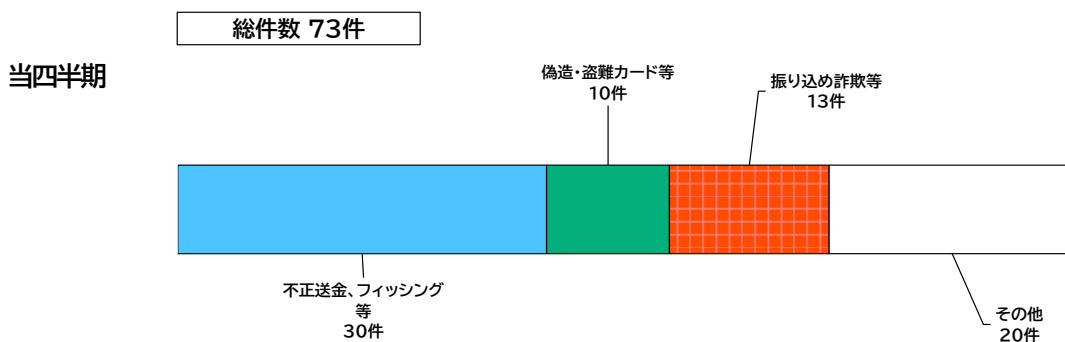
新分類(2026年1月受付分から使用)

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



主な内容別件数



・「不正送金・フィッシング等」では、PC サポート詐欺に遭い、犯人の預金口座に複数回にわたって振り込んでしまった。銀行の調査の結果、被害者である私の対応に過失があったと判断され、銀行から補償が受けられず、不満である。

・「振り込み詐欺等」では、振り込み詐欺に遭ったので、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、前四半期の主な内容別件数の掲載は省略。

金融関連業法等…12件(前期比▲14.3%)

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

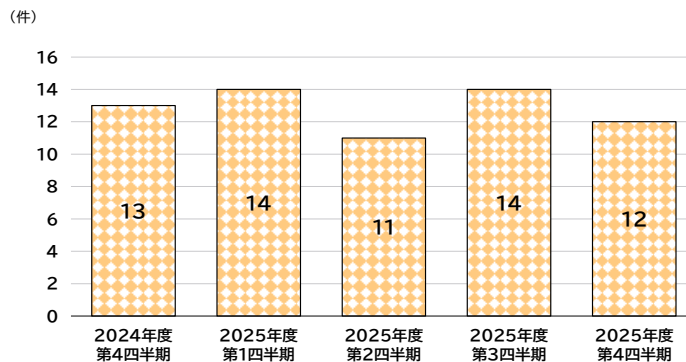
旧分類(2025年12月受付分まで使用)

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

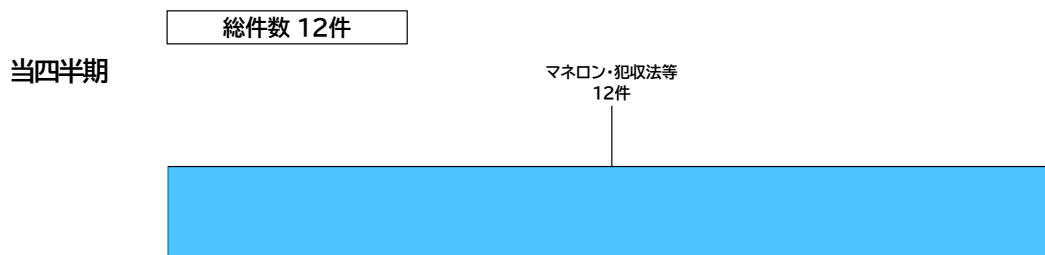
新分類(2026年1月受付分から使用)

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



主な内容別件数



・「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、前四半期の主な内容別件数の掲載は省略。

その他…6件(前期比+20.0%)

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。前期比計算に当たり、2025年度第3四半期以前の「その他」の件数は、それらを差し引いている。

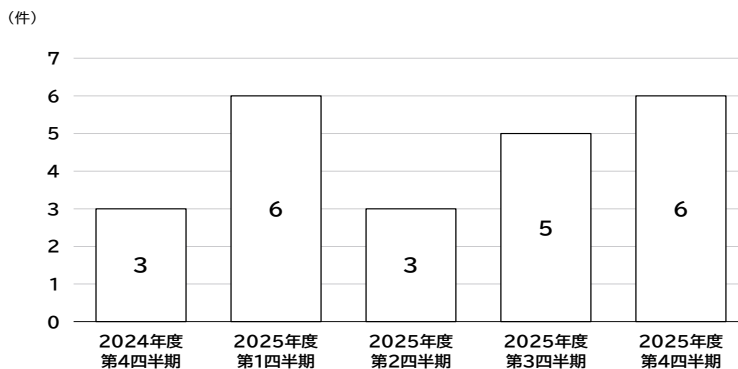
旧分類(2025年12月受付分まで使用)

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

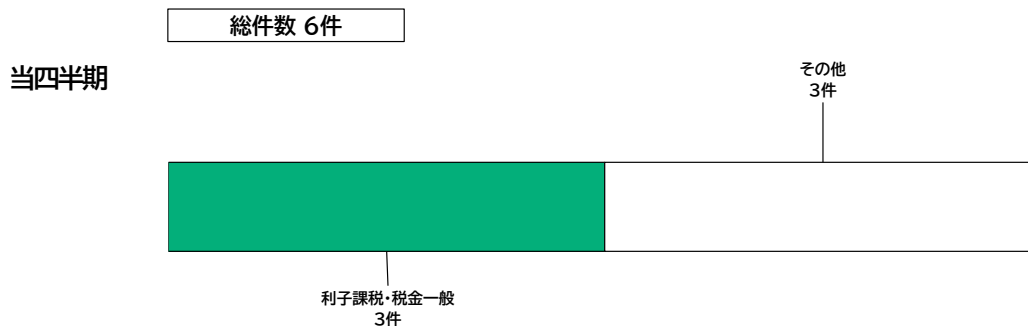
新分類(2026年1月受付分から使用)

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



主要内容別件数



(注) 業務分類の変更に伴い、前四半期の主要内容別件数の掲載は省略。

3. 相談の受付状況

▶ 当四半期の相談件数は、2,368件(前期比▲12.7%)。

○ 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、過去に預金口座を第三者に売ってしまい、それ以降、どの銀行に行っても新たに口座を開設できないが、どうしたらよいか。

・「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、亡くなった家族の預金口座の有無を全銀協(または全銀協相談室)に一括して照会すれば回答してもらえると聞いたが、これは正しい情報か。

(注) 全国銀行協会および全銀協相談室では、預金口座情報を管理・把握しておらず、調査・照会への対応・回答も行っていない。

▶ 「貸出業務」では、教育ローンやカードローンを含む「消費者ローン」、「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、子供が高校(または大学等)に入学するので教育ローンを借りたいが、申込方法がわからない。

・「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。

・「事業資金」では、法人の前代表者が保証人のままの場合、経営者保証ガイドラインによって、保証人の解除ができないものか。

▶ 「内国為替業務」では、以下の相談が寄せられた。

・自分の預金口座に身に覚えのない資金が振り込まれた。口座が悪用されると嫌なので解約したい。

・こつら送金を利用したところ、被仕向銀行の口座番号を間違えて入力したため、誤振入をしてしまった。送金した金額を取り戻したいが、こつら送金では組戻しはできないのか。

▶ 「チャンネル業務」では、以下の相談が寄せられた。

・①スマートフォンの機種変更をしたら、アプリの認証がエラーになってしまった、②ID・パスワード

を忘れてしまいインターネットバンキングにログインできない、③アプリからの振込み操作方法が分からない、などの理由のため銀行に操作方法の問合せをしたい。

▶「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。

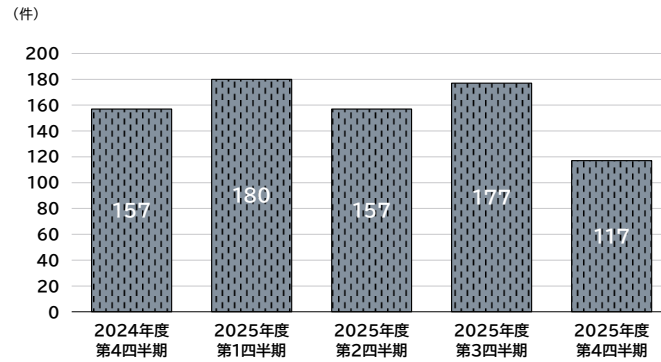
・「口座振替」では、口座振替を止めたいが、銀行に依頼したら停止の手続きをしてくれるか。

・「手形・小切手、電子記録債権」では、でんさいネットを利用しているが、でんさいフォーマットについて確認したい。

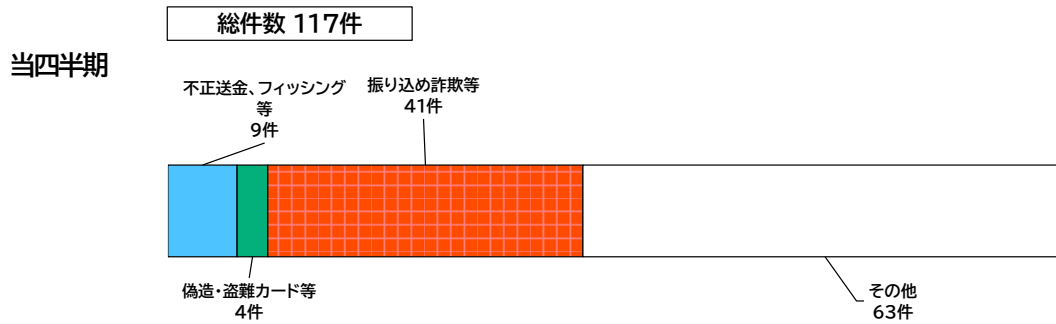
・「手形・小切手、電子記録債権」では、取引銀行から、紙の手形・小切手は2027年3月末までに廃止され、電子化されると言われたが、そのように決まったのか。

金融犯罪関連…117件(前期比 ▲ 33.9%)

受付件数



主な内容別件数

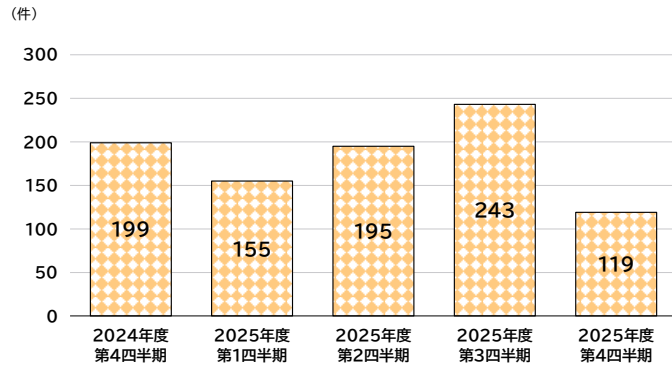


- ・「振り込み詐欺等」では、インターネットでチケットを購入したが、代金を振り込んでもチケットが送られて来ないという詐欺被害に遭った。警察には相談したが、銀行への対応はどうすればよいか。
- ・「その他」では、詐欺の犯人に預金口座を作らせ、その者に私のキャッシュカードや本人確認書類を渡してしまったが、どうすればよいか。

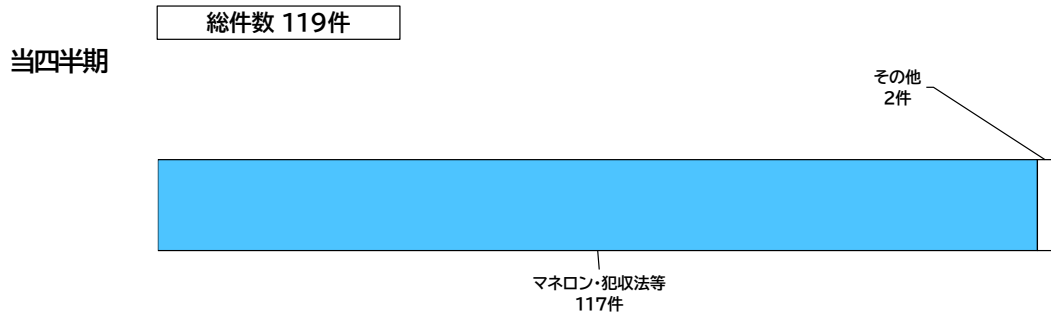
(注) 業務分類の変更に伴い、前四半期の主な内容別件数の掲載は省略。

金融関連業法等…119件(前期比 ▲ 51.0%)

受付件数



主な内容別件数



・「マネロン・犯収法等」では、銀行から「お客さま情報確認のお願い」というハガキが届いた。二次元コードを読み取って手続を進めるようだが、上手く操作ができない。どこに問い合わせをすればよいか。

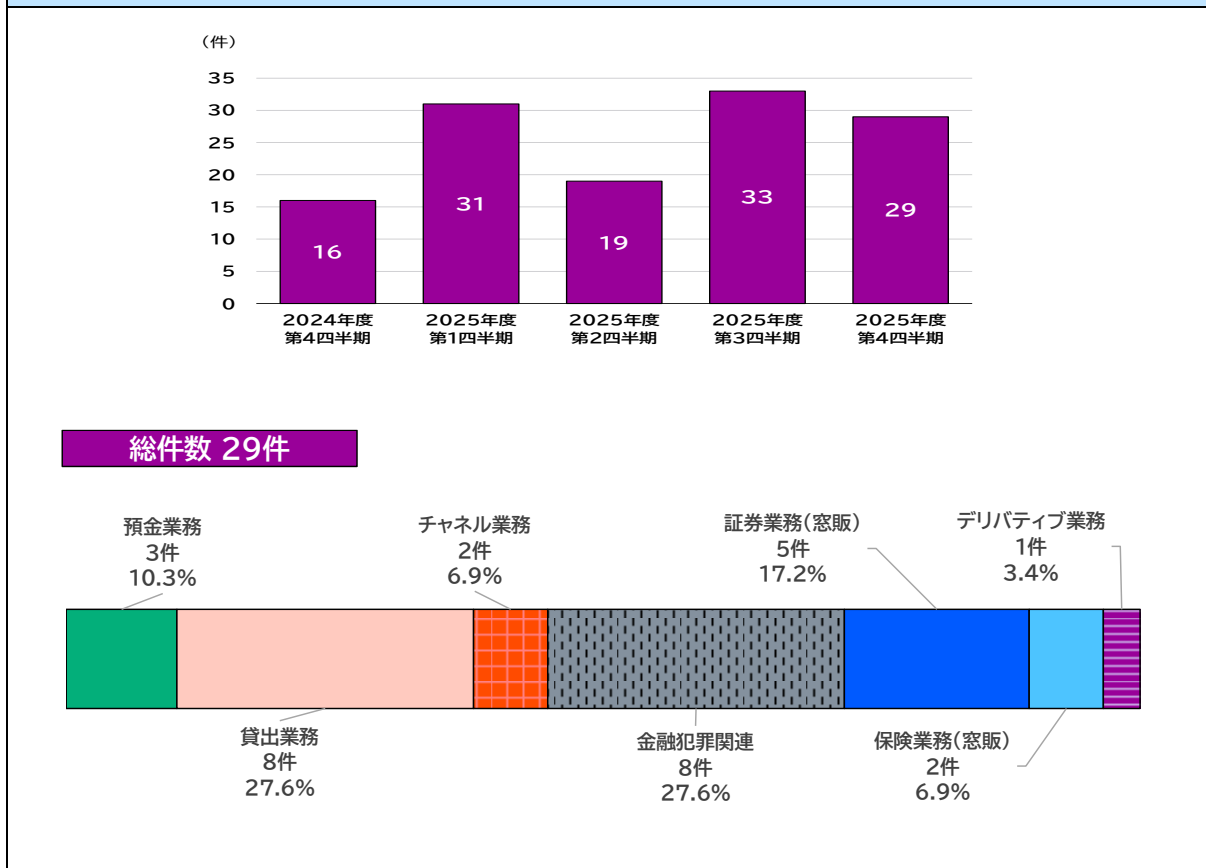
(注) 業務分類の変更に伴い、前四半期の主な内容別件数の掲載は省略。

II. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

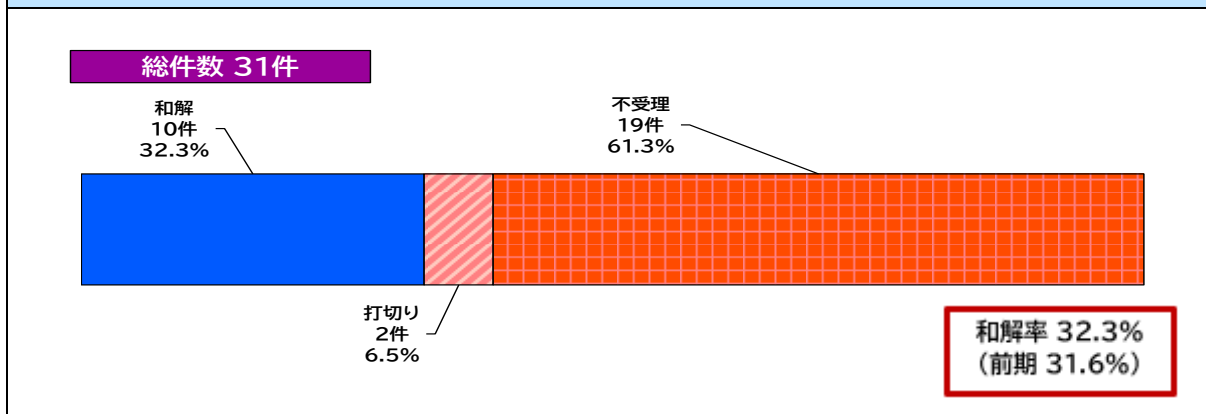
1. 概況

- ・新規申立件数は 29 件（前期比▲4 件）。貸出業務および金融犯罪関連にかかる申立てがそれぞれ約3割、次いで証券業務(窓販)にかかる申立てが約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 0.7 ポイント増の 32.3%。

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		3	10.3%	▲3	▲50.0%
貸出業務		8	27.6%	5	166.7%
内国為替業務		0	0.0%	0	-
外国為替業務		0	0.0%	▲1	▲100.0%
	外貨預金	0	0.0%	0	-
チャンネル業務		2	6.9%	2	-
証券業務(窓販)		5	17.2%	▲1	▲16.7%
	投資信託	3	10.3%	1	50.0%
保険業務(窓販)		2	6.9%	▲1	▲33.3%
デリバティブ業務		1	3.4%	1	-
	為替デリバティブ	0	0.0%	0	-
その他の銀行業務		0	0.0%	▲3	▲100.0%
加入銀行		0	0.0%	0	-
金融犯罪関連		8	27.6%	8	-
金融関連業法等		0	0.0%	0	-
その他		0	0.0%	▲11	▲100.0%
合 計		29	100.0%	▲4	▲12.1%

(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	3	0	3	0	0	0	0	0	3
貸出業務	5	0	4	1	0	0	0	3	8
内国為替業務	0	0	0	0	0	0	0	0	0
外国為替業務	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	外貨預金	0	0	0	0	0	0	0	0
チャンネル業務	2	0	2	0	0	0	0	0	2
証券業務(窓販)	5	0	0	2	1	2	0	0	5
	投資信託	3	0	0	2	1	0	0	3
保険業務(窓販)	2	0	0	0	0	2	0	0	2
デリバティブ業務	1	0	0	0	1	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	0
加入銀行	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金融犯罪関連	8	0	2	1	3	2	0	0	8
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	0	0
合計	26	0	11	4	5	6	0	3	29
構成比	89.7%	0.0%	37.9%	13.8%	17.2%	20.7%	0.0%	10.3%	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 紛争解決手続が終了した件数の推移(四半期別)

	(単位:件)					(参考) 2024年度
	2024年度 第4四半期	2025年度				
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
当四半期中終結件数	15	19	24	19	31	86
あっせん案の提示後、和解	6	9	5	6	10	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	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	1	2	1	1	0	2
紛争解決手続の打ち切り	4	1	2	3	2	14
適格性審査による不受理	4	7	16	9	19	28

図表14 紛争解決手続が終了した事案の業務分類別件数(当四半期)

	(単位:件)													合計
	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	
当四半期中終結件数	4	6	0	1	1	5	1	0	1	0	12	0	0	31
あっせん案の提示後、和解	0	3	0	1	0	3	1	0	0	0	2	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	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	0	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	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
適格性審査による不受理	4	3	0	0	1	0	0	0	1	0	10	0	0	19

(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	14
3月以上~6月未満	5
6月以上	12
計	31

(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	10
計	10

(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。

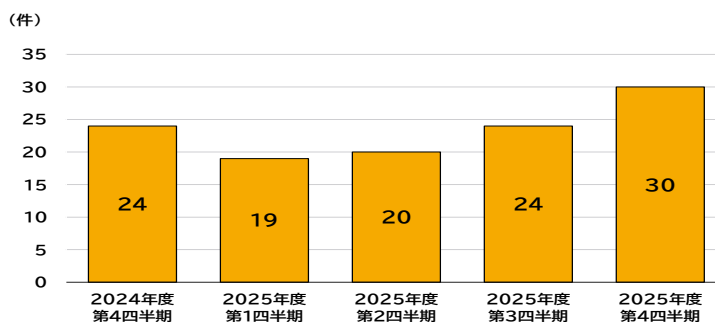
(注2) あっせん案・特別調停案の提示後に和解契約書締結の手続が行われる。

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

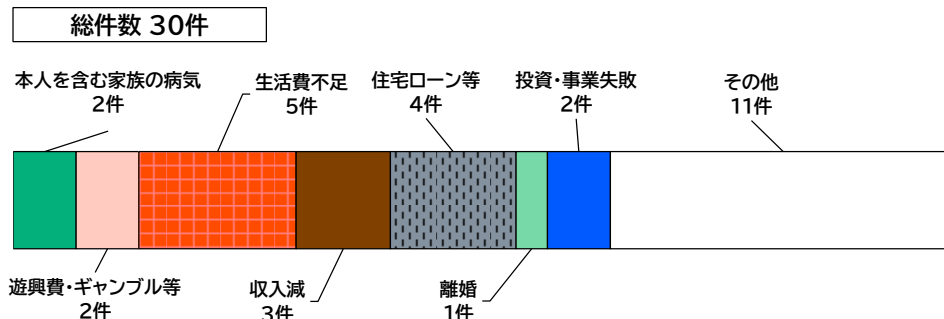
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施している。そのほか、中小企業向け融資に関する相談、およびカードローンに関する相談を受け付ける専用の窓口を設けている。

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(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)



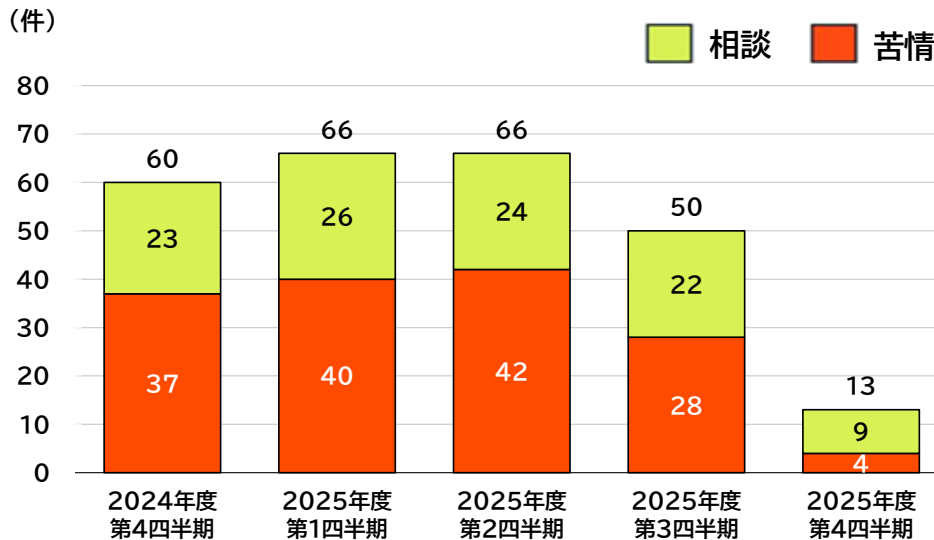
(単位: 件)

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	12	40.0%
日本クレジットカウンセリング協会を紹介	1	3.3%
銀行を紹介	2	6.7%
銀行へ取次ぎ	2	6.7%
法テラス(民事法律扶助)を紹介	1	3.3%
その他	12	40.0%
合計	30	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。

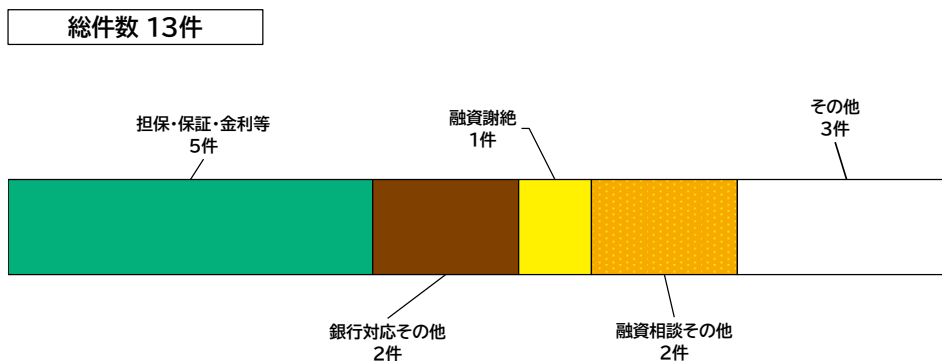
2. 中小企業向け融資に関する相談窓口の相談・苦情の受付状況

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(四半期別)



(注) 2025年第3四半期までの受付件数は、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。当四半期以降は、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。

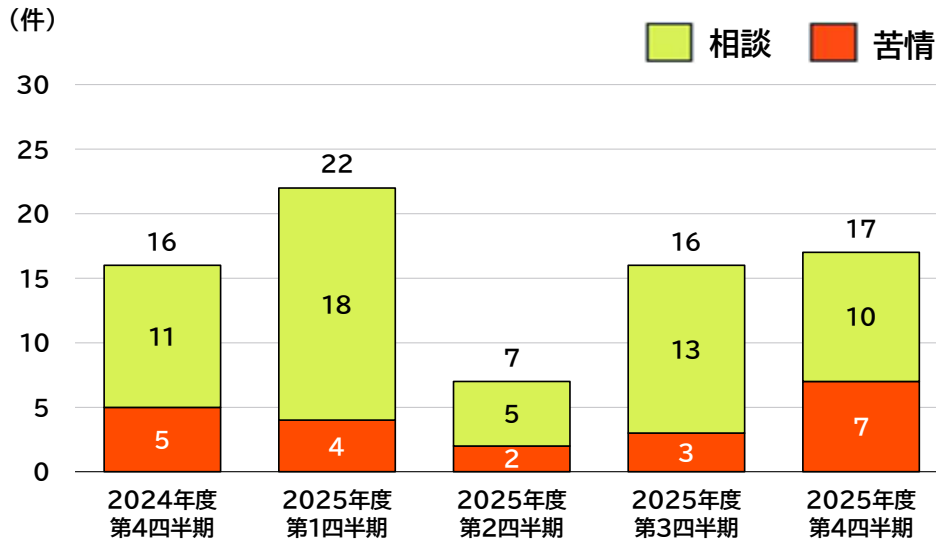
図表20 中小企業向け融資に関する相談窓口の相談等受付状況(当四半期)



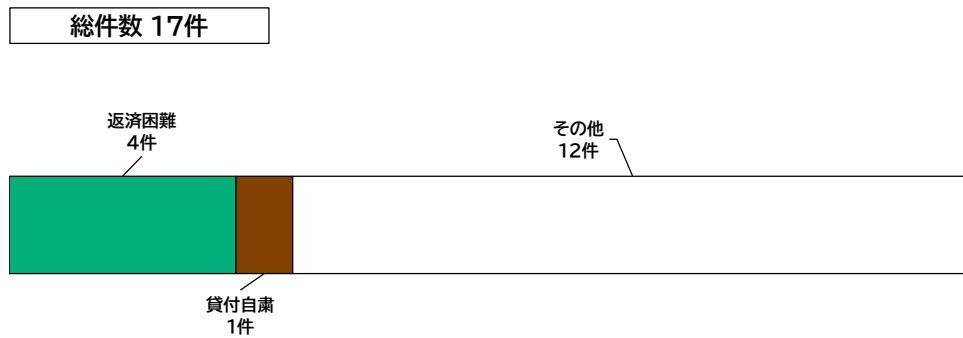
(注) 中小企業向け融資に関する相談窓口で受け付けた相談等は、業務分類「貸出業務」に含めて計上している。

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)



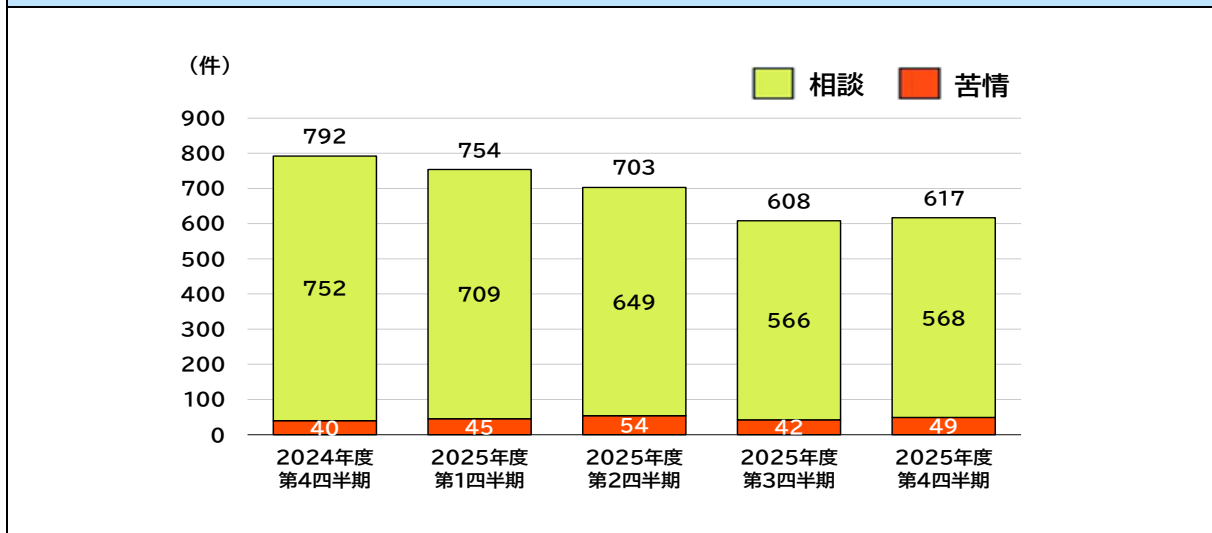
(注) カードローン専用相談窓口で受け付けた相談等は、業務分類「貸出業務」に含めて計上している。

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）

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	195	34.3%	22.6%	20	40.8%	66.7%	215	34.8%	25.7%
貸出業務	44	7.7%	▲15.4%	8	16.3%	▲33.3%	52	8.4%	▲18.8%
内国為替業務	18	3.2%	▲10.0%	2	4.1%	0.0%	20	3.2%	▲9.1%
外国為替業務	27	4.8%	58.8%	2	4.1%	0.0%	29	4.7%	52.6%
チャンネル業務	17	3.0%	▲48.5%	3	6.1%	200.0%	20	3.2%	▲41.2%
証券業務(窓販)	13	2.3%	85.7%	2	4.1%	100.0%	15	2.4%	87.5%
保険業務(窓販)	0	0.0%	▲100.0%	2	4.1%	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	22	3.9%	▲21.4%	2	4.1%	▲50.0%	24	3.9%	▲25.0%
会員銀行	73	12.9%	▲5.2%	2	4.1%	▲33.3%	75	12.2%	▲6.3%
金融犯罪関連	40	7.0%	-	2	4.1%	-	42	6.8%	-
金融関連業法等	8	1.4%	-	2	4.1%	-	10	1.6%	-
銀行協会	21	3.7%	▲4.5%	0	-	-	21	3.4%	▲4.5%
その他	90	15.8%	▲38.8%	2	4.1%	▲50.0%	92	14.9%	▲39.1%
合計	568	100.0%	0.4%	49	100.0%	16.7%	617	100.0%	1.5%

V. その他

「あっせん委員会運営懇談会」(第51回)の様式について

当協会は、全銀協相談室における苦情処理手続、およびあっせん委員会における紛争解決手続の公正・円滑な運営に関して、外部有識者から意見を聴取し、苦情処理手続および紛争解決手続の改善に役立てることを目的として、外部有識者等を構成員とするあっせん委員会運営懇談会(以下「懇談会」という。)を設置し、原則として年2回開催している。

懇談会は、紛争解決等業務について、検証・評価を実施し、必要に応じて提言・指摘等を行い、当協会は、提言・指摘等を踏まえ業務改善等を図っている。

2025年度の第2回目は、以下のとおり開催した。

1. 日時・場所

2026年3月9日(月)13時29分～14時53分

銀行会館 6階 特別会議室

2. 出席者

(1) 外部有識者委員

山本和彦 中央大学専門職大学院法務研究科 教授【座長】

松井智予 東京大学大学院法学政治学研究科 教授

井上 聡 長島・大野・常松法律事務所 弁護士

増田悦子 公益社団法人全国消費生活相談員協会 顧問

(2) 委員

竹内 淳 石井法律事務所 弁護士 (あっせん委員会委員長)

松本康幸 一般社団法人全国銀行協会 常務理事

3. 議事内容

(1) 付議事項 (あっせん委員の選任および再任)

新たにあっせん委員2名(消費者問題専門家委員)の選任、および2026年3月末ないし5月末をもって2年の任期が満了となるあっせん委員3名の再任について諮り、いずれも了承を得た。

(2) 報告事項

事務局から次の事項について報告した。主な意見は下掲のとおり。

- ① 全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況
- ② 全国銀行協会相談室相談員の研修受講状況
- ③ 「全銀協ADR研修会」の様式

- ④ 全銀協ADRに係る「苦情・相談対応管理システム」の更改
- ⑤ 全銀協ADR周知小冊子の改訂
- ⑥ 第44回、第45回金融ADR連絡協議会の模様
- ⑦ 紛争解決等業務に対する異議の受付状況
- ⑧ 利用者アンケートの実施状況
- ⑨ あっせん委員会の運営状況(不調事案、特徴的な事案)

(3) 外部有識者からの主な意見

○ 全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況

- ・ 全銀協相談室における相談・苦情受付業務やあっせん委員会の紛争解決手続において、金融犯罪関連の事案が増加傾向にあるとの由。各金融機関は金融犯罪被害防止のため2段階認証の導入などセキュリティ対策をより一層強化している中で、利用者利便の観点からは手続が面倒になり、利用者が銀行のサービスを受けるためのハードルが各段に上がってきているという印象がある。金融ADRの問題ではないが、業界全体として、金融犯罪対策に関する周知・広報活動を強化するなど、銀行のセキュリティ対策の必要性や重要性を利用者に正しく伝えることにより、手続面に関する不満を取り除く工夫も必要なのではないか。
- ・ 金融犯罪対策に関する広報活動など、消費者教育を含めた対応を継続していただきたい。また、インターネットバンキングでの取引増加に伴い、窓口において対面形式で問合せができる銀行が減少している。この場合、消費者は各銀行のネット上の窓口に問合せをすることになるが、各銀行の問合せ先の掲載が分かりにくいように感じられるので、問合せ先の掲載方法について工夫していただきたい。
- ・ 全銀協相談室における相談・苦情受付業務では、電話による受付が大半を占めており、高齢の方からの電話受付件数が多いとの由。その中で年代別構成をみると、50代から60代の利用者の割合が依然として高いことから、そういった方々を全銀協ウェブサイトの「相談・苦情受付フォーム」への書込みに誘導することで、全銀協相談室相談員の限られたマンパワーをより有効的に活用できるのではないか。また、全銀協相談室の問合せ先として、「相談・苦情受付フォーム」の案内を分かりやすくすることにより、同フォームへの書込みに誘導できるのではないか。

○ 全銀協ADRに係る「苦情・相談対応管理システム」の更改

○ 全銀協ADR周知小冊子の改訂

- ・ 全銀協ウェブサイトに掲載しているディスクロージャーの図表や全銀協ADR小冊子の内容が改訂され、非常に分かりやすくなったと思う。

○ 利用者アンケートの実施状況

- ・ あっせん委員会事務局において、利用者アンケートの回収率を高める努力をしていることは

よく理解しているが、不調事案は対象件数が少ないうえ、さらに回収率が低く、アンケートの分析が正確にできないため、特に不調事案の回収率の向上について引き続き努力いただきたい。

- ・ 不調事案においては、紛争解決手続終了後に申立人に対してアンケートの回答を求めても、回答を断られるケースが想定されることから、必ずしもアンケート形式にこだわらず、申立人に対して口頭で意見・要望を伺うなど、アンケート以外のチャネルを検討してもよいのではないかと。
- ・ あっせん委員会事務局において、紛争解決手続の最初の段階で、申立人に対して手続終了時に利用者アンケートを実施する旨を案内することにより、申立人が手続の流れの一環としてアンケートがあるものだとの認識を持つことができ、回収率の上昇に繋がるのではないかと。
- ・ 利用者から寄せられた主な意見として、資料の提出期限を延長してもらえて助かったとの意見もあれば、申立てから終結までの期間を短縮してほしいとの意見もある。また、銀行から寄せられた意見として、事情聴取の時間厳守を求める意見もある。事案ごとにそれぞれの事情もあり、バランスを取ることは難しいと思う。文章作成に不慣れな一般消費者にとって、期限内に書面を作成したり資料を集めたりするということは非常に難解な作業なため、全銀協相談室やあっせん委員会事務局において、申立人のサポートに尽力いただきたい。
- ・ 必ずしもアンケート結果には顕れずとも、あっせん委員会に自分の話を聞いてもらえた、受け止めてもらえたという点についての申立人の満足度は非常に高いと思う。紛争解決手続終了直後には、結論に納得のいかない気持ちでいる方も、ADR 機関で話を聞いてもらえたことにより、ゆくゆくはご自身の気持ちの整理が付き、次の段階に進むことができると思う。

○ あっせん事案(不調事案)について

- ・ あっせん委員会が申立人に対して提示したあっせん原案の内容は、申立人の資産状況等を鑑みても、和解による解決が望ましかったと考えられるところ、申立人があっせん原案を受諾せず、打切りとなったことは非常に残念である。銀行が申立人に対し、最長 30 年間の超長期にわたる多額の金融商品を販売したことについては疑問があるが、申立人の資産を保全するためには、申立人もあっせん原案を受諾して、和解により解決することが望ましかったと思う。そのため、申立人が紛争解決手続において事案の解決を目指す気持ちがどこまであったのか疑問に感じた。
- ・ 一般的な法人であれば、解約清算金から受取済利息を控除した金額の〇%を相手方銀行が負担するというあっせん原案は、適切な提案として受け入れたと思うが、この申立人は公益法人であるため、元本を毀損せずに中途解約ができるようなあっせん原案でなければ、監督官庁への説明等の手前、受諾できなかったのではないかと推察する。
- ・ 申立人は、当該金融商品を長期で保有し続けた場合、市場金利の変動によってはさらに損失が広がる可能性もあるところ、公益法人としては解約清算金の負担はないが、別の損失を負

担するリスクを負うことになるので、和解による解決に至らなかったことは非常に残念だと思ふ。

- ・ 申立人としては、監督官庁の意向も勘案したうえでの総合的判断であったと推測するが、かなり特殊な不調事案であったと思ふ。

○ あっせん事案(特徴的な事案)について

(不正に送金された預金の補償要求事案で和解に至った事例)

- ・ 各銀行は金融犯罪対策としてセキュリティ強化のためのシステムを構築し、不正な取引を検知しようとしているが、どういった種類の取引にアラートを立てるべきかを検討していくうえで参考になる事例であると思ふ。

(仮審査時に提示した金利で住宅ローンを融資実行することを求める事案で和解に至った事例)

- ・ 申立人は、住宅建築用の土地を自己資金で調達後、その土地を含めた住宅ローンの借入れを希望していたところ、他行においては、決済済みの土地はローンの融資対象とは認められず、結果として、申立人らは他行での借入機会を失ったとの事情を鑑みると、この相手方銀行は、もう少し顧客の立場に立って考えていただきたかったと思ふ。

4. 外部有識者からの指摘事項

外部有識者委員からの問題点の提示、指摘事項はなかった。

以上

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、誤振入、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 ・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(密販)	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(密販)	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
	資産重用関係	・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)
	振り込み詐欺等 その他	・振り込み詐欺等の特殊詐欺 ・預金口座の不正利用、金融犯罪被害発生時の連絡先等
金融機関連業法等	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)

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、金ケ法、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、金ケ法等	・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