

全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況
(2026 年度第 1 四半期)

2026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2026年度第1四半期(2026年4月～6月(以下「当四半期」という。))の運営状況をとりまとめたものである。

目 次

I. 全銀協相談室における相談・苦情の受付状況 1

II. あっせん委員会における紛争解決手続の状況 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. 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 37

全体注

(1) 各図表の「当四半期」の計数集計日： 2026年7月8日

(2) 新たな電話関係機材の導入による電話番号非通知の着信(受電)制限

全銀協相談室の「相談・苦情の受付方法」(図表2参照)のうち、「電話」が約9割を占める
ところ、相談員に対する迷惑行為(カスタマーハラスメント)が見られることから、迷惑行為
の未然防止および相談員に対する安全配慮のため、新たな電話関係機材を導入し、2026
年3月23日(月)から利用を開始した。

その際、全銀協相談室に対する発信者番号非通知の着信に対しては、「番号通知
(#186)してかけ直すこと」を依頼するガイダンスを流し、着信(受電)しない運用に変更し
た。ただし、発信者番号非通知であっても、公衆電話からの発信には引き続き受電対応して
いるほか、「電話」以外の受付方法として、全銀協相談室ウェブサイトの「相談・苦情受付フ
ォーム」など、複数の方法を設けている。

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

3,345 件(前期比 132 件減(▲ 3.8%)、前年同期比 773 件減(▲ 18.8%))。

(2) 苦情件数

1,101 件(前期比 8 件減(▲ 0.7%))。

(3) 相談件数

2,244 件(前期比 124 件減(▲ 5.2%))。

(4) 預金業務に関する相談・苦情

相談・苦情ともに前期比で減少。被相続人の預金口座の所在が不明なため、預金保険機構の相続時預貯金口座照会制度の利用方法を知りたい、といった「相続」に関する相談や、預金口座が凍結され、銀行に不正な取引ではないことを説明して解除を要請したが、凍結の理由は示されず、解除の手続のため窓口への来店を求められた、といった「口座解約・払戻し」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

前期比で相談は減少、苦情は増加。カードローンの利用申し込み後の審査状況の確認および審査過程における職場への在籍確認の有無を知りたい、といった「消費者ローン」に関する相談や、病気を発症したため保険金が支払われるかどうか契約内容を確認したところ、特約付団信ではなく一般団信による契約であったことから、契約時の銀行の説明が不足していたとして、契約内容の変更および補償を求めるといった、「住宅ローン」に関する苦情が寄せられた。

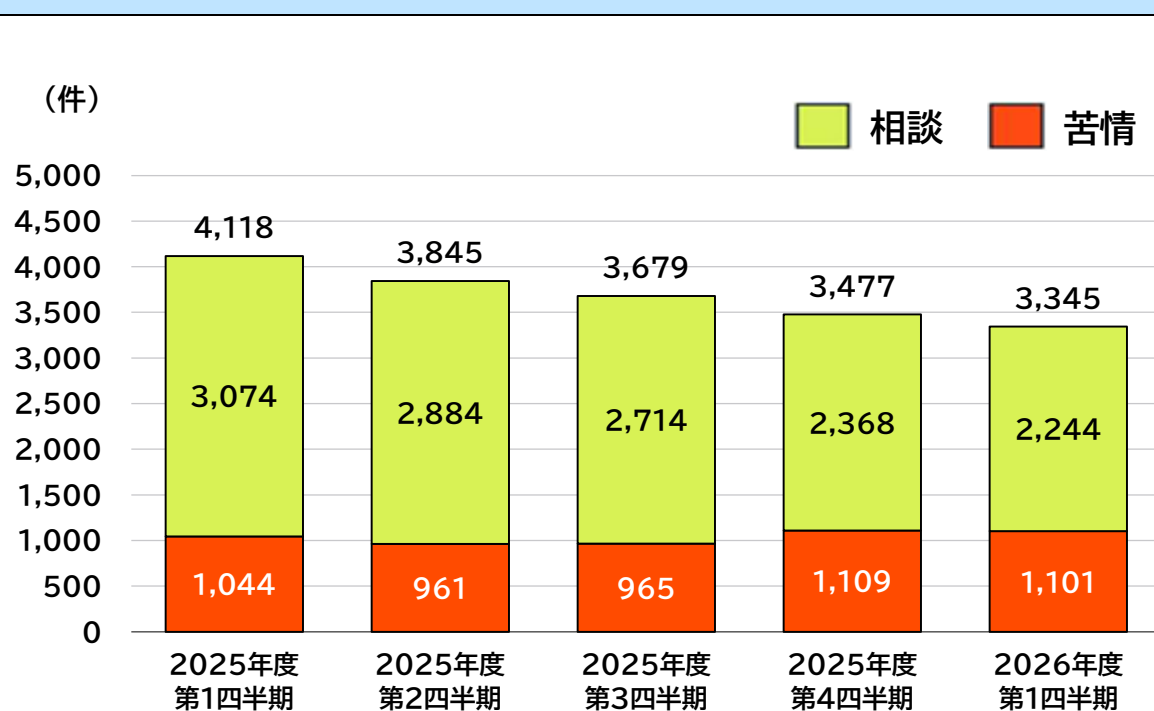
(6) 金融犯罪関連に関する相談・苦情

前期比で相談は大きく増加、苦情は微増。宅配業者を騙るショートメッセージを受信し、購入品の受け取りを口実に案内された振込先に資金を振り込んでしまったが、どのように対応すべきか、といった「振り込め詐欺等」に関する相談や、フィッシング詐欺に遭い、複数回にわたり預金口座からスマートフォン決済サービスにチャージされ、全額引き出されてしまったため、補償を求めたい、といった「不正送金・フィッシング等」に関する苦情が寄せられた。

(7) 金融関連業法等に関する相談・苦情

前期比で相談は増加、苦情は横ばい。①銀行から、亡くなった家族宛てに取引目的の確認書類が届いたが、どのように対応すべきか、②法人宛てに取引目的の確認書類が届いたが、銀行に提出すべき添付書類が分からない、といった「マネロン・犯収法等」に関する相談が寄せられた。

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	2,149	813	2,962
ホームページ	92	269	361
文書	3	19	22
その他	0	0	0
計	2,244	1,101	3,345

(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)

(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	469	20.9%	▲81	▲14.7%	414	37.6%	▲75	▲15.3%	883	26.4%	▲156	▲15.0%
貸出業務	188	8.4%	▲15	▲7.4%	172	15.6%	16	10.3%	360	10.8%	1	0.3%
内国為替業務	126	5.6%	▲16	▲11.3%	66	6.0%	26	65.0%	192	5.7%	10	5.5%
外国為替業務	35	1.6%	▲3	▲7.9%	30	2.7%	3	11.1%	65	1.9%	0	0.0%
チャネル業務	168	7.5%	▲66	▲28.2%	121	11.0%	▲1	▲0.8%	289	8.6%	▲67	▲18.8%
証券業務(窓販)	6	0.3%	▲12	▲66.7%	56	5.1%	6	12.0%	62	1.9%	▲6	▲8.8%
保険業務(窓販)	11	0.5%	▲1	▲8.3%	15	1.4%	▲1	▲6.3%	26	0.8%	▲2	▲7.1%
デリバティブ業務	7	0.3%	3	75.0%	19	1.7%	11	137.5%	26	0.8%	14	116.7%
その他の銀行業務	81	3.6%	▲28	▲25.7%	57	5.2%	▲3	▲5.0%	138	4.1%	▲31	▲18.3%
加入銀行	351	15.6%	▲4	▲1.1%	50	4.5%	0	0.0%	401	12.0%	▲4	▲1.0%
金融犯罪関連	153	6.8%	36	30.8%	79	7.2%	6	8.2%	232	6.9%	42	22.1%
金融関連業法等	233	10.4%	114	95.8%	11	1.0%	▲1	▲8.3%	244	7.3%	113	86.3%
銀行協会	206	9.2%	▲33	▲13.8%	-	-	-	-	206	6.2%	▲33	▲13.8%
その他	210	9.4%	▲18	▲7.9%	11	1.0%	5	83.3%	221	6.6%	▲13	▲5.6%
加入銀行以外の 金融機関	173	7.7%	▲3	▲1.7%	-	-	-	-	173	5.2%	▲3	▲1.7%
合 計	2,244	100.0%	▲124	▲5.2%	1,101	100.0%	▲8	▲0.7%	3,345	100.0%	▲132	▲3.8%

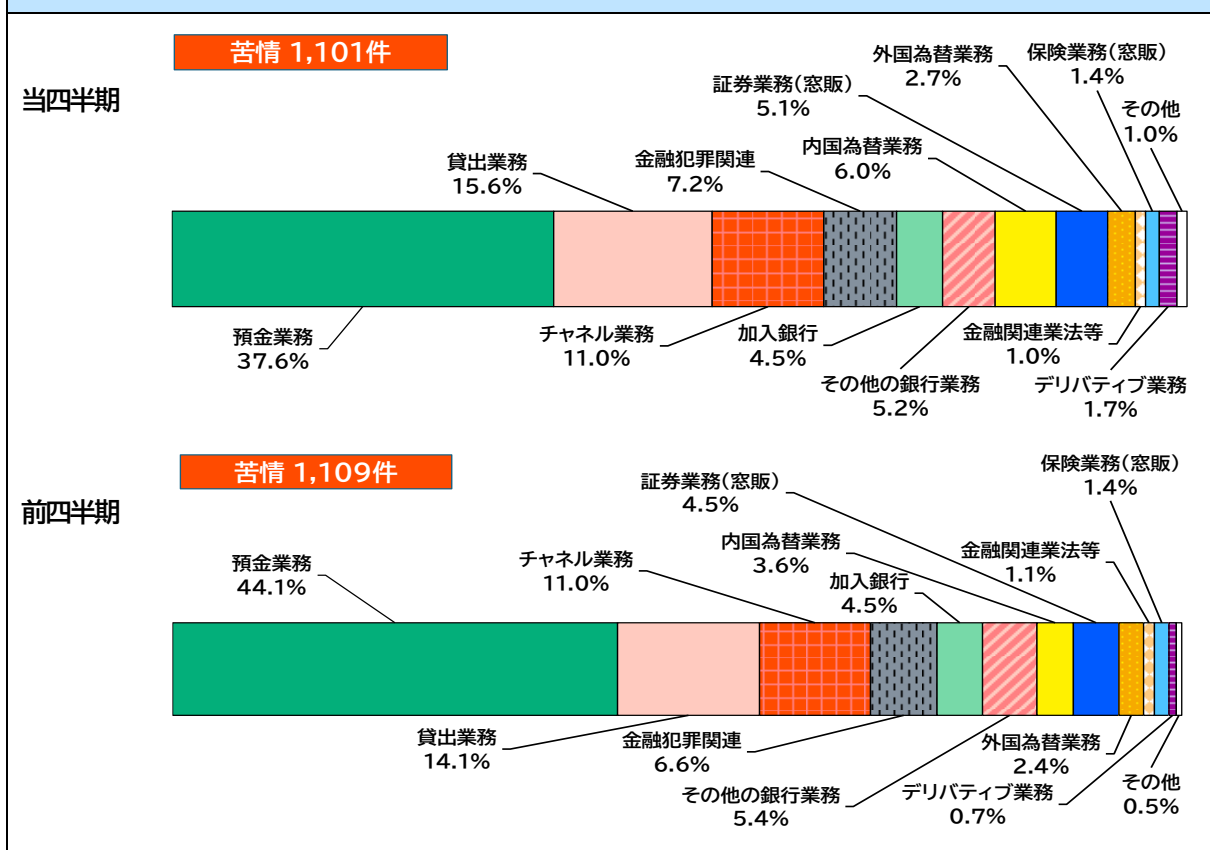
(注1)「加入銀行」は、主に銀行の本部・店舗の所在地・電話番号や合併・統廃合等に関する相談等。

(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。

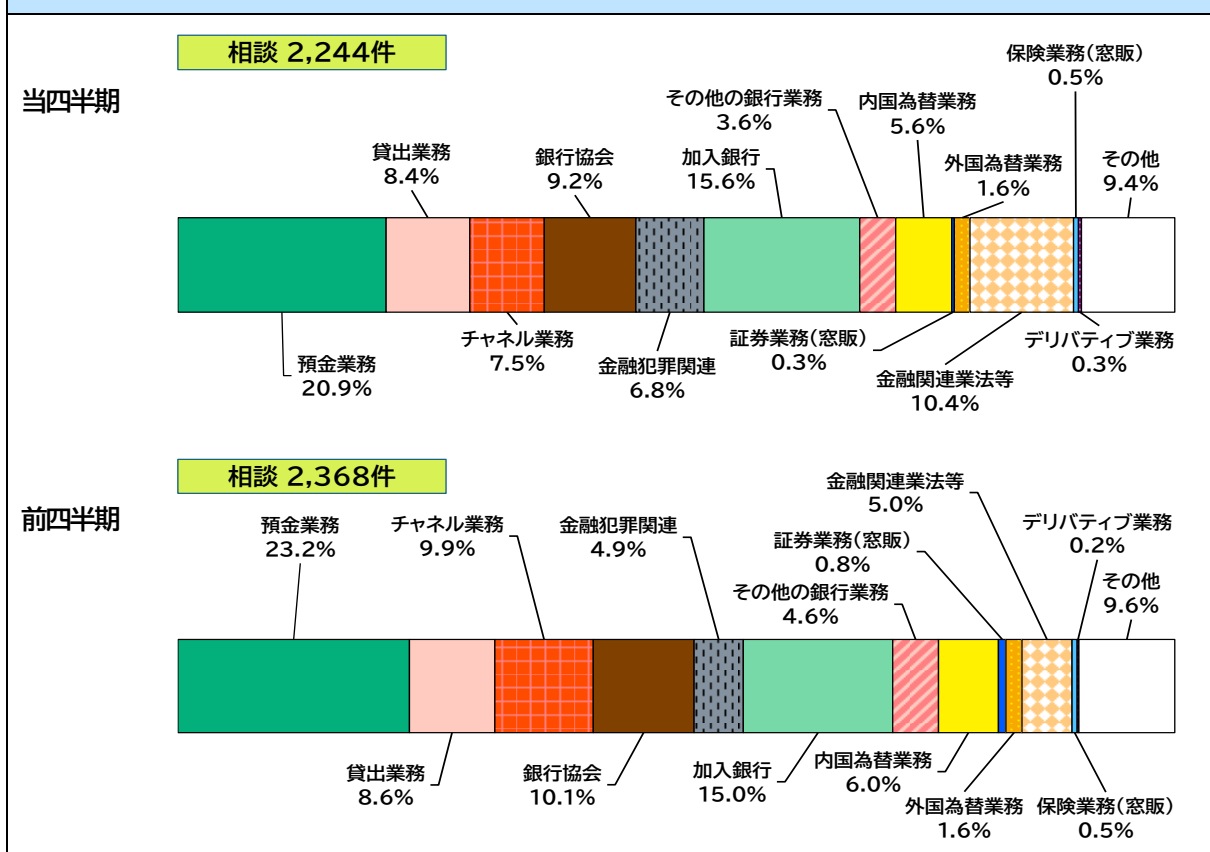
(注3)「その他」は、利子課税・税金一般、加入銀行以外の金融機関等に関する相談等。

(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 苦情処理手順の受付件数の推移（四半期別）

(単位:件)

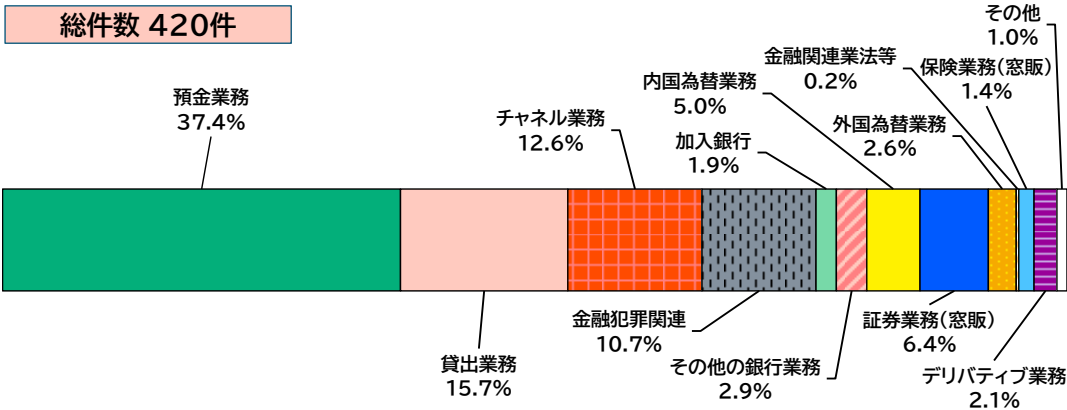
	2025年度				2026年度
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	第1四半期
苦情の受付件数	1,044	961	965	1,109	1,101
苦情処理手順の受付件数	273	289	337	348	420

(注) 苦情処理手順の受付件数……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 苦情処理手順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	157	37.4%	20	14.6%
貸出業務	66	15.7%	17	34.7%
内国為替業務	21	5.0%	8	61.5%
外国為替業務	11	2.6%	3	37.5%
チャネル業務	53	12.6%	▲4	▲7.0%
証券業務(窓販)	27	6.4%	7	35.0%
保険業務(窓販)	6	1.4%	1	20.0%
デリバティブ業務	9	2.1%	7	350.0%
その他の銀行業務	12	2.9%	1	9.1%
加入銀行	8	1.9%	6	300.0%
金融犯罪関連	45	10.7%	2	4.7%
金融関連業法等	1	0.2%	1	-
その他	4	1.0%	3	300.0%
合 計	420	100.0%	72	20.7%



(注) 苦情処理手順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)					
	2025年度				2026年度
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	第1四半期
当四半期中終結件数	263	273	336	339	408
解決	183	223	265	283	312
紛争解決手続(あっせん委員会)を案内	40	27	43	34	57
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	4	13	12	21
銀行は対応を尽くしたが同一の申出が継続、等	30	16	11	10	14
申出人が苦情を取下げ	4	3	4	0	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	298
1月以上～3月未満	77
3月以上～6月未満	24
6月以上	9
計	408

(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。

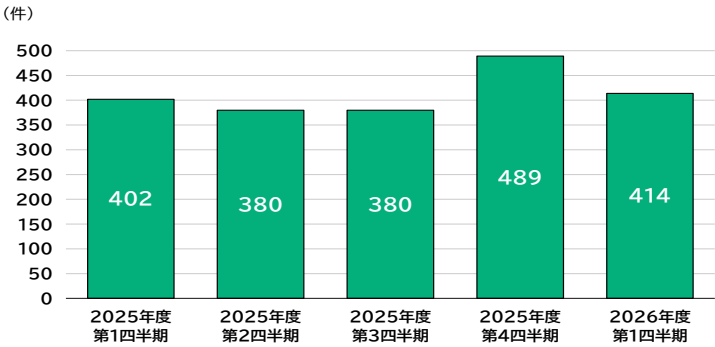
2. 苦情の受付状況

➤ 当四半期の苦情件数は、1,101 件（前期比 ▲ 0.7%）。

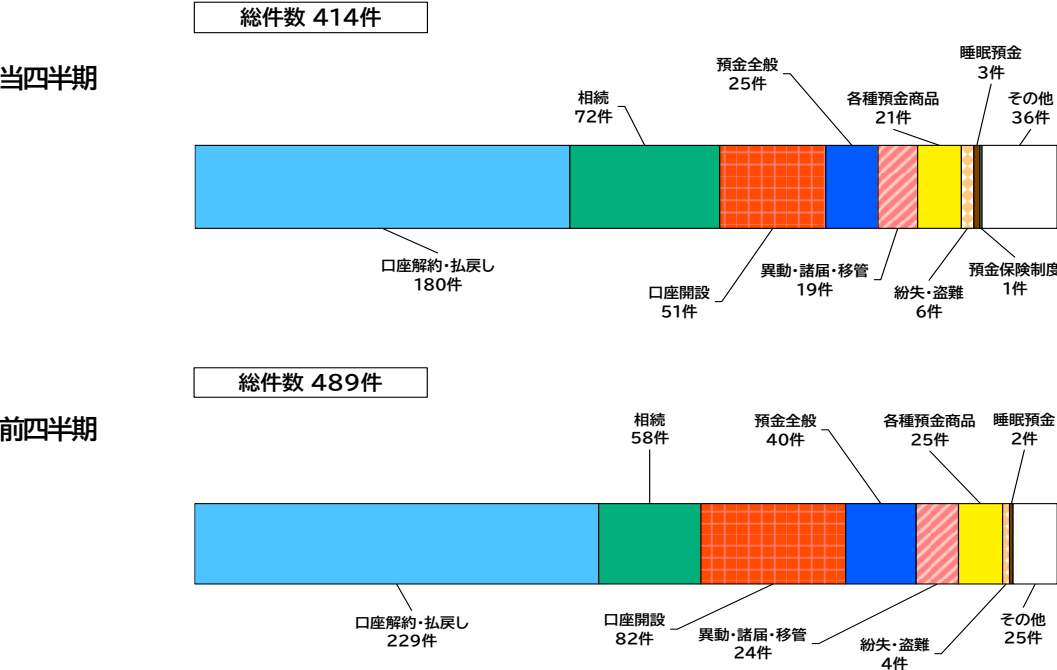
○ 業務分類別の受付状況と主な苦情事例

預金業務…414 件（前期比 ▲ 15.3%）

受付件数



主な内容別件数



(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 家族の口座からアプリで自分の口座へ資金を移動しようとしたところ、家族の口座にロックがかかってしまった。銀行のフリーダイヤルに連絡し、不正な取引ではないことを説明して解除を要請したが、ロックした理由は教えてもらえず、解除の手続のため窓口への来店を求められた。

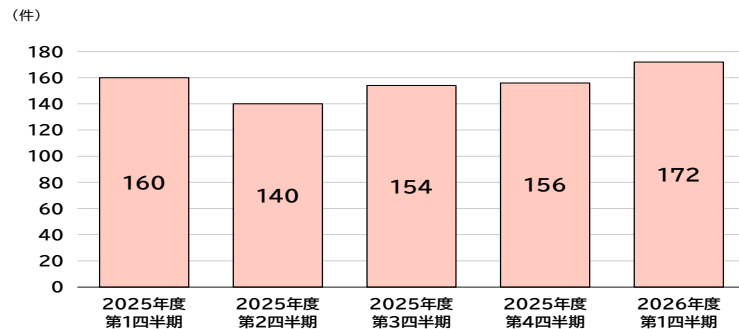
② 自分の預金口座にログインしようとしたところ、口座がロックされて「取引目的等の確認のお願い」という画面が表示された。それに回答した後もロックが解除されるまで 5 営業日ほどかかるとのことだが、もっと早く解除できないのか。

・「相続」では、電話で事前に相続専門のコールセンターに必要書類を確認していたにもかかわらず、往訪した窓口で必要書類に不備があると指摘され、当日中に手続きが完了しなかった。事前の案内どおりに手続きが進むよう、必要書類の案内を正確かつ統一的なものとしてほしい。

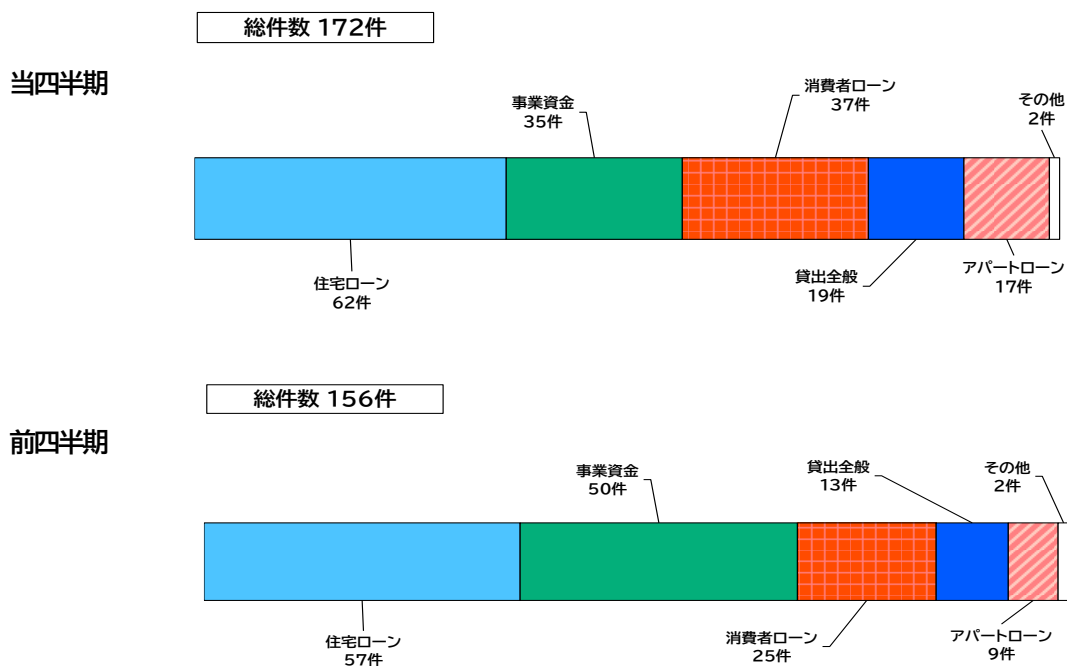
・「口座開設」では、アプリを利用して新規に口座を開設すると特典がもらえるキャンペーンに応募したが、特典が適用されなかった。後日、キャンペーンの適用条件として、アプリ内でのエントリーが必要であることを知った。申込手続の画面にはエントリーに関する案内表示がなく、キャンペーンの応募受付完了の通知もないため、自分がキャンペーンの適用条件を満たしているかどうか分からない。銀行は、キャンペーンの適用条件を分かりやすく案内すべきである。

貸出業務…172 件 (前期比 + 10.3%)

受付件数



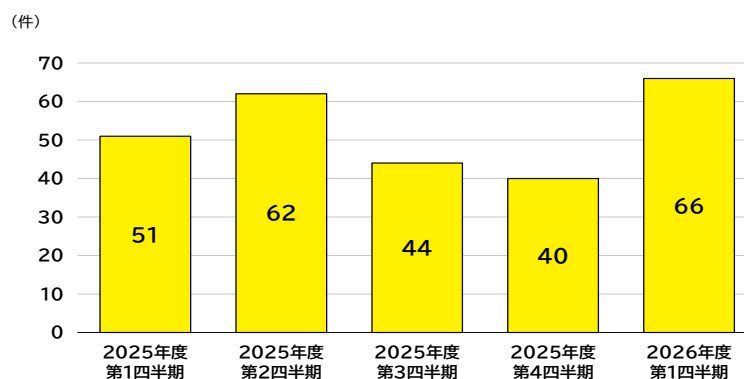
主要内容別件数



- ・「住宅ローン」では、病気を発症したため、保険金が支払われるかどうか契約内容を確認したところ、一般団信による契約になっていた。特約付団信であれば、住宅ローン残高の返済が免除されただけである。契約時の銀行の説明不足が原因であるため、契約内容の変更および補償を求める。
- ・「消費者ローン」では、相続手続に際し、被相続人名義のカードローンの残高があったため、銀行に一括返済を申し入れたところ、利息がかからないようにしておくので預金の相続手続と併せて行うよう勧められたにもかかわらず、後日、カードローンの利息は返済日まで発生すると言われた。
- ・「事業資金」では、銀行から融資を受けているが、これまで複数回にわたり利上げがなされている。従前は他行へ借り換える時間がなく、仕方なく応諾してきたが、今回、利上げの根拠の説明を求めると、銀行の担当者から利上げに応じない場合は取引を停止し、一括返済を求めると言われ、困っている。

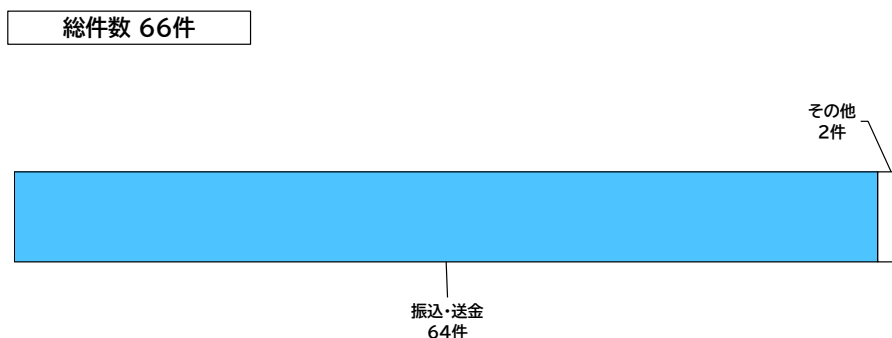
内国為替業務…66 件 (前期比 + 65.0%)

受付件数

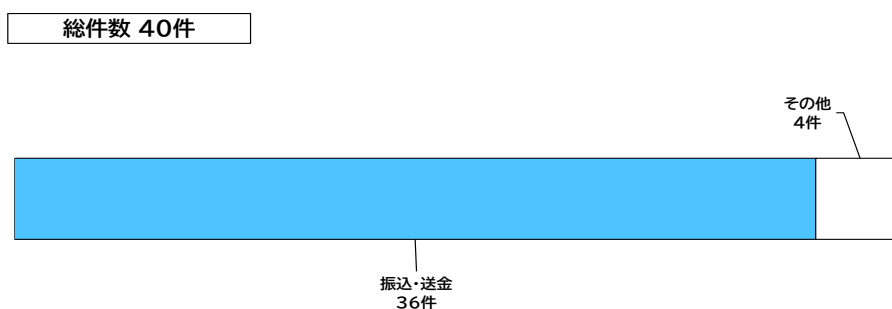


主な内容別件数

当四半期



前四半期

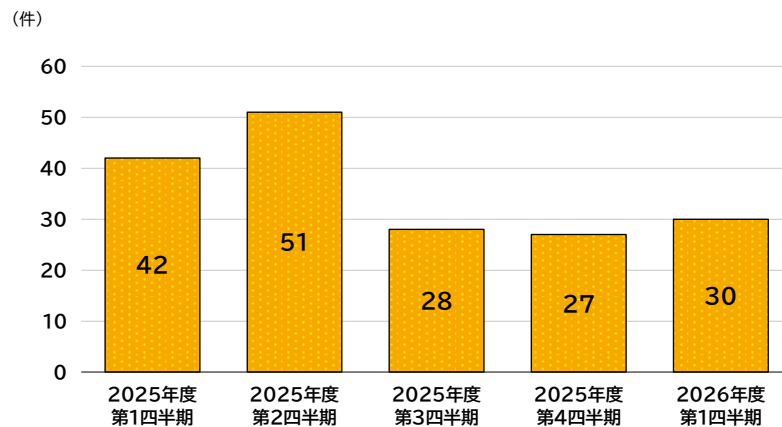


・「振込・送金」では、

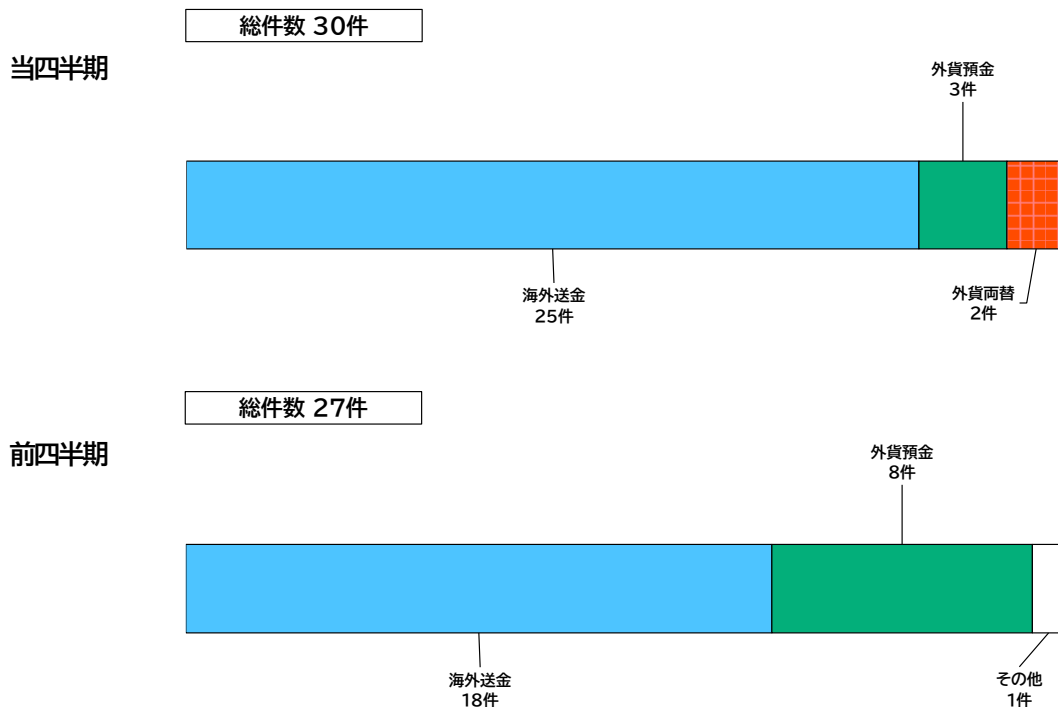
- ① 誤振込をしたため、組戻し手続を依頼したが、銀行から受取人と連絡が取れず返金できないとの連絡があった。受取人と直接交渉したいが、銀行は受取人の連絡先を教えてくれない。
- ② A 銀行にある自身の口座から払い出した現金を、B 銀行にある家族名義の口座に振込たい旨を、B 銀行の窓口で申し入れたが、資金の原資は何か、振込の目的は何かなど、様々なことを聞かれ、振込に応じてもらえない。

外国為替業務…30 件 (前期比 + 11.1%)

受付件数



主な内容別件数

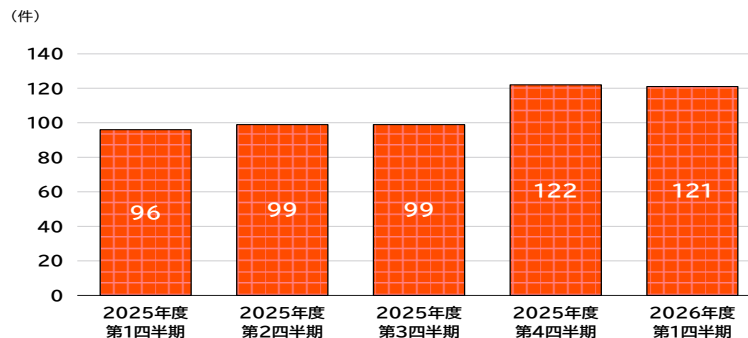


・「海外送金」では、

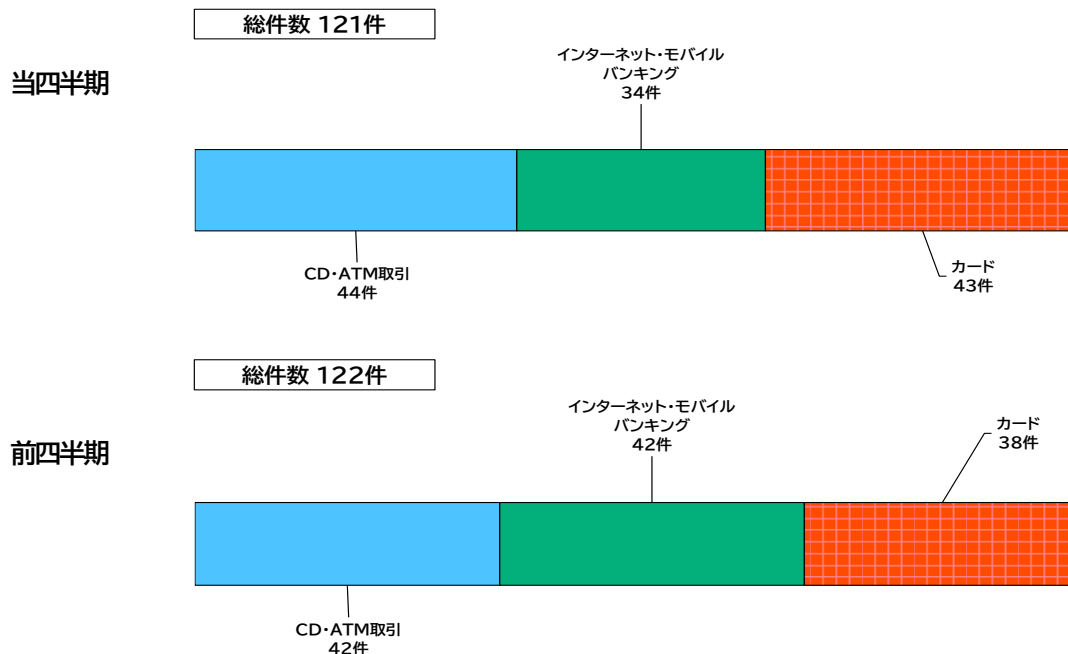
- ① 海外の銀行から中継銀行を経由して日本の銀行に送金しようとしたところ、中継銀行の判断で海外の銀行へ資金が返金されてしまった。送金されないうえに、返金の際に手数料が複数回引かれることに納得できない。
- ② 海外在住の家族から生活費を送金してもらおうとしたところ、送金額が高額であるとの理由から、銀行から送金の目的をしつこく聞かれ、疎明資料の提出まで求められた。疎明資料の準備に時間がかかるため、必要な疎明資料があるならば予め明示してほしい。

チャネル業務…121 件 (前期比 ▲ 0.8%)

受付件数



主な内容別件数



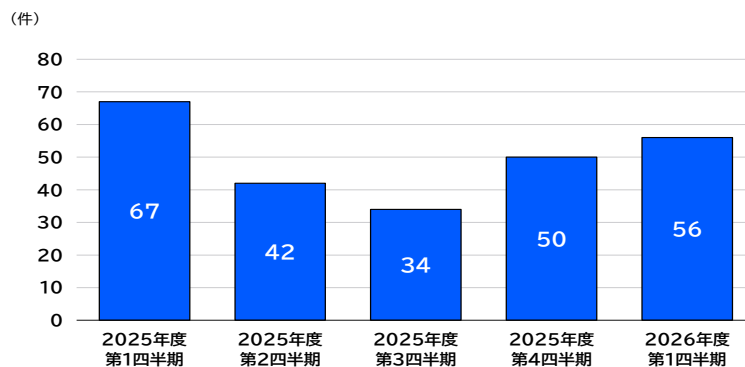
・「CD・ATM 取引」では、所定の条件により ATM 手数料が無料となるサービスを利用していたところ、銀行のサービス改定により ATM 手数料が有料となっていた。サービスが変更になる旨の連絡を受けていなかったため、当該 ATM 手数料の返金を求める。

・「カード」では、デビットカードで買い物をした際、決済画面にエラーが表示されたため、店員からやり直すよう指示された。後日、二重に引き落とされていたことが判明したので銀行に問い合わせたところ、調査中であるため、返金までに時間を要すると言われた。

・「インターネット・モバイルバンキング」では、アプリを利用して振込むため、ID・PW を入力したところ、誤入力によりロックがかかった。チャットボットによる問い合わせ対応では解決に至らないため、銀行に電話で問い合わせたいが、オペレーターにつながる電話番号が不明である。

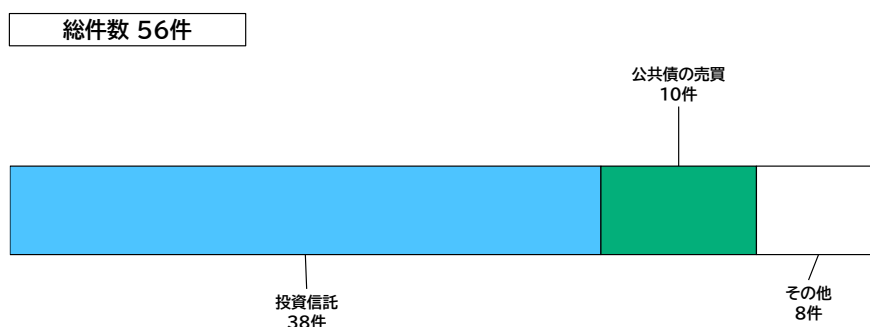
証券業務(窓販)…56 件 (前期比 + 12.0%)

受付件数

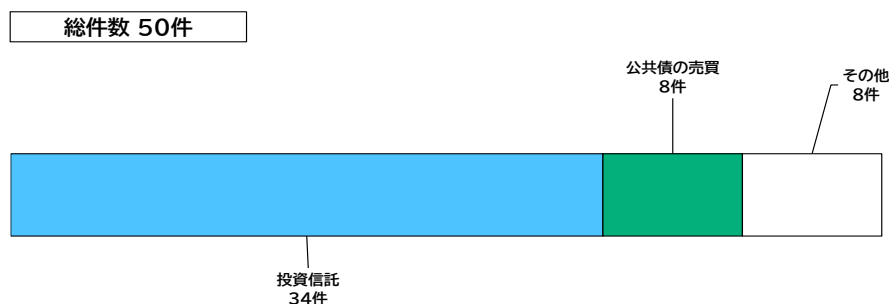


主な内容別件数

当四半期



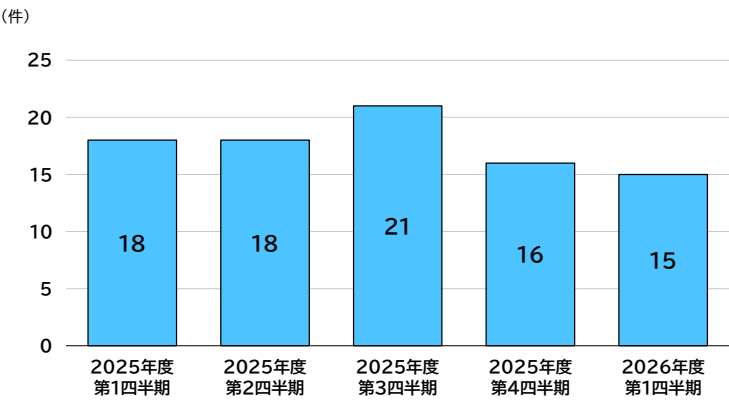
前四半期



・「投資信託」では、旧 NISA の非課税期間の終了時期が到来するので、非課税期間中に投資信託を売却しようと考え、銀行の担当者に「税金はかかりませんか?」と確認したところ、「NISA なので税金はかからない」と言われたが、非課税期間中に売却できず、売却益に対して源泉徴収が行われたため、補償を求める。

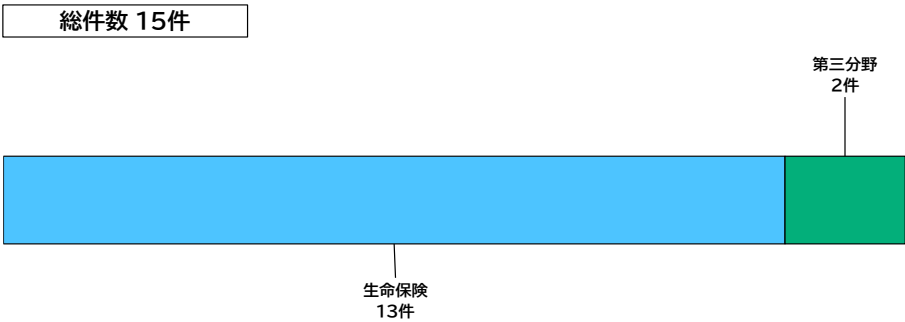
保険業務(窓販)…15 件 (前期比 ▲ 6.3%)

受付件数

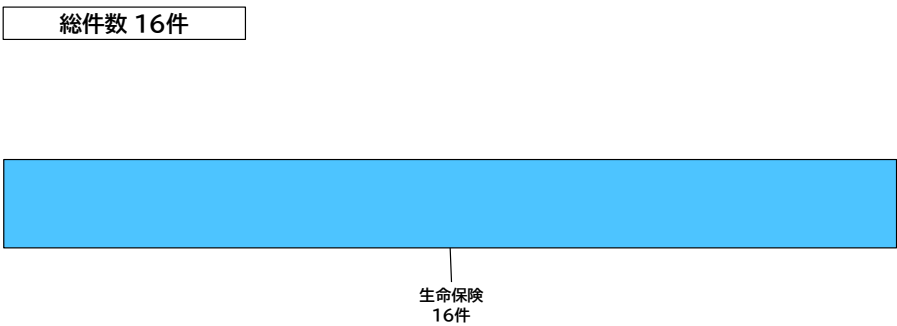


主要内容別件数

当四半期



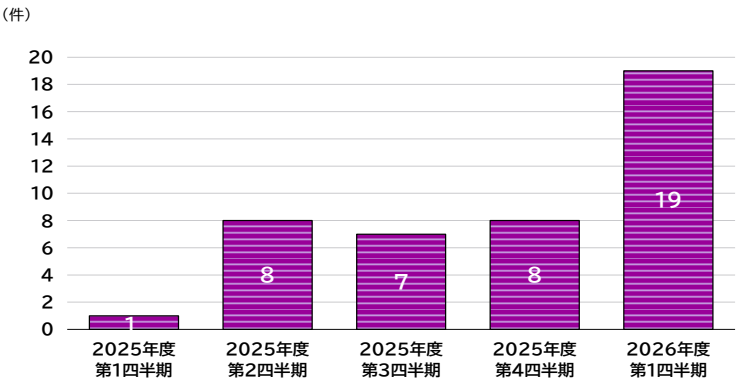
前四半期



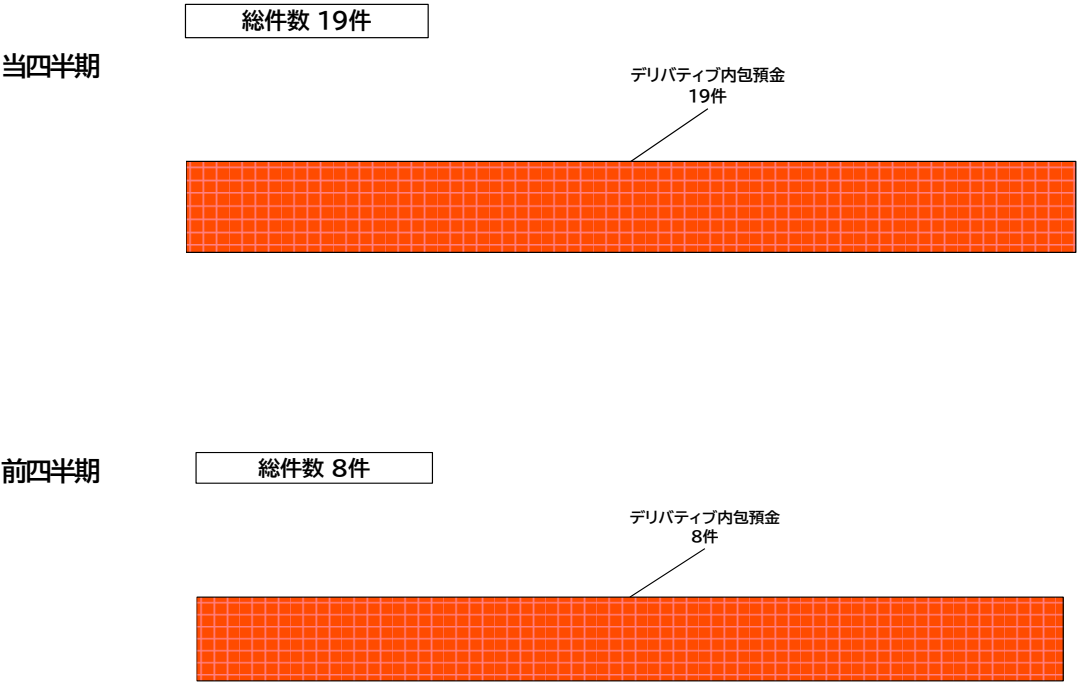
・「生命保険」では、高齢の家族が、家族の同席がないまま、外貨建て保険を契約していたことが判明した。契約内容について理解が不十分な状態で締結されたものであるため、無効にしてほしい。

デリバティブ業務…19 件 (前期比 + 137.5%)

受付件数



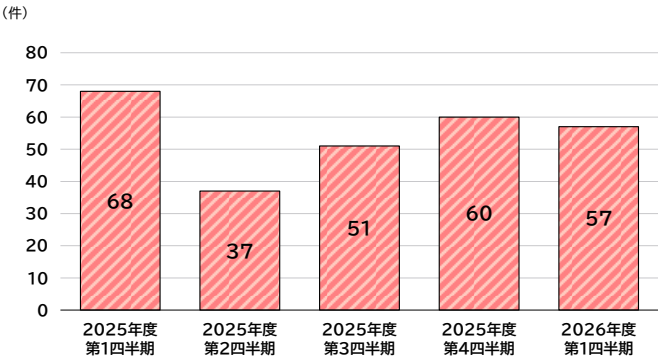
主な内容別件数



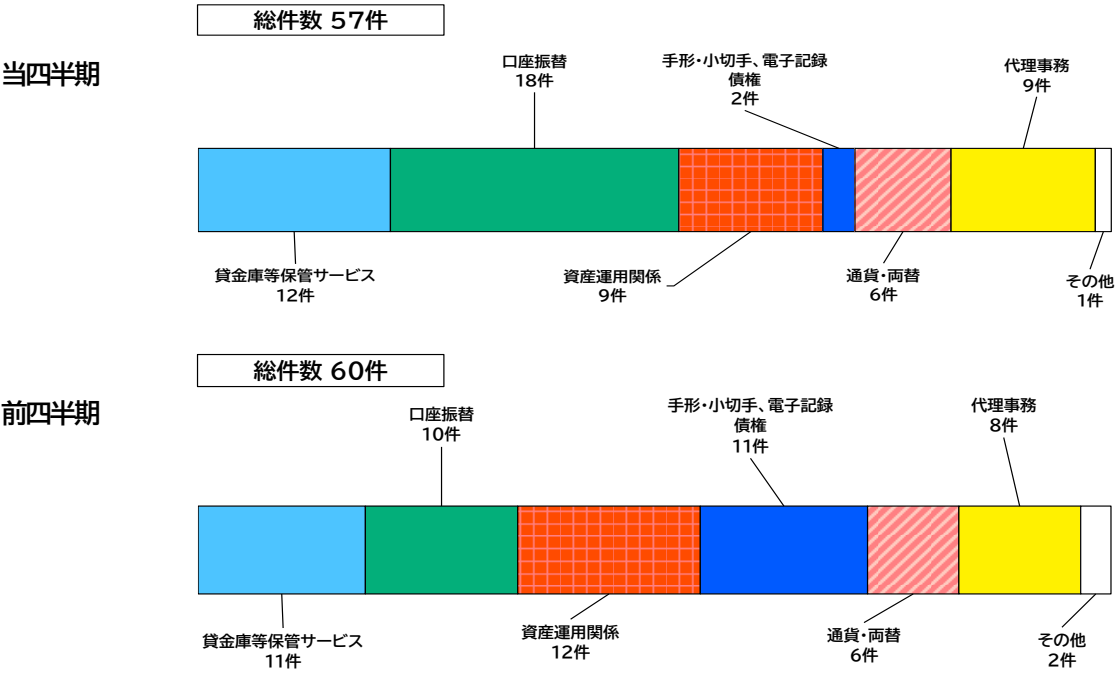
・「デリバティブ内包預金」では、数年前に仕組預金に預け入れたが、金利上昇により現在の普通預金金利のほうが高くなったため、銀行に中途解約を申し出たところ、銀行から、中途解約時には受取額が預入元本を下回る可能性があるとの説明を受けた。元本割れを避けるには、今後も数年間、低金利の商品に預け続けなければならないことに納得できない。

その他の銀行業務…57 件（前期比 ▲ 5.0%）

受付件数



主要内容別件数

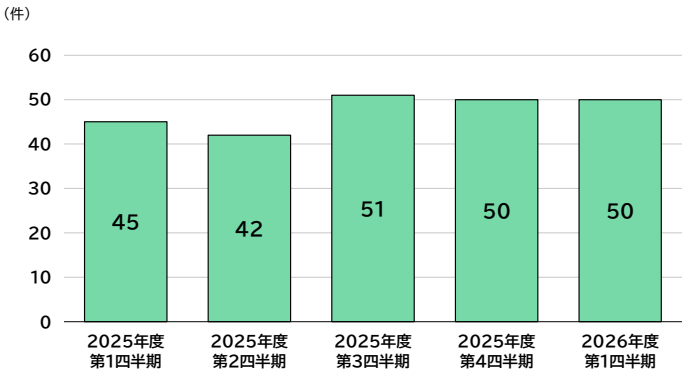


- ・「口座振替」では、数年前から心当たりのない引落しが続いているため、銀行に口座振替の請求元である事業者の連絡先を調べてほしい。
- ・「貸金庫等保管サービス」では、貸金庫には現金を収納してはならない旨の書面が銀行から届いたが、銀行の都合で一方的にルールを変更することは、顧客への配慮を欠くのではないか。

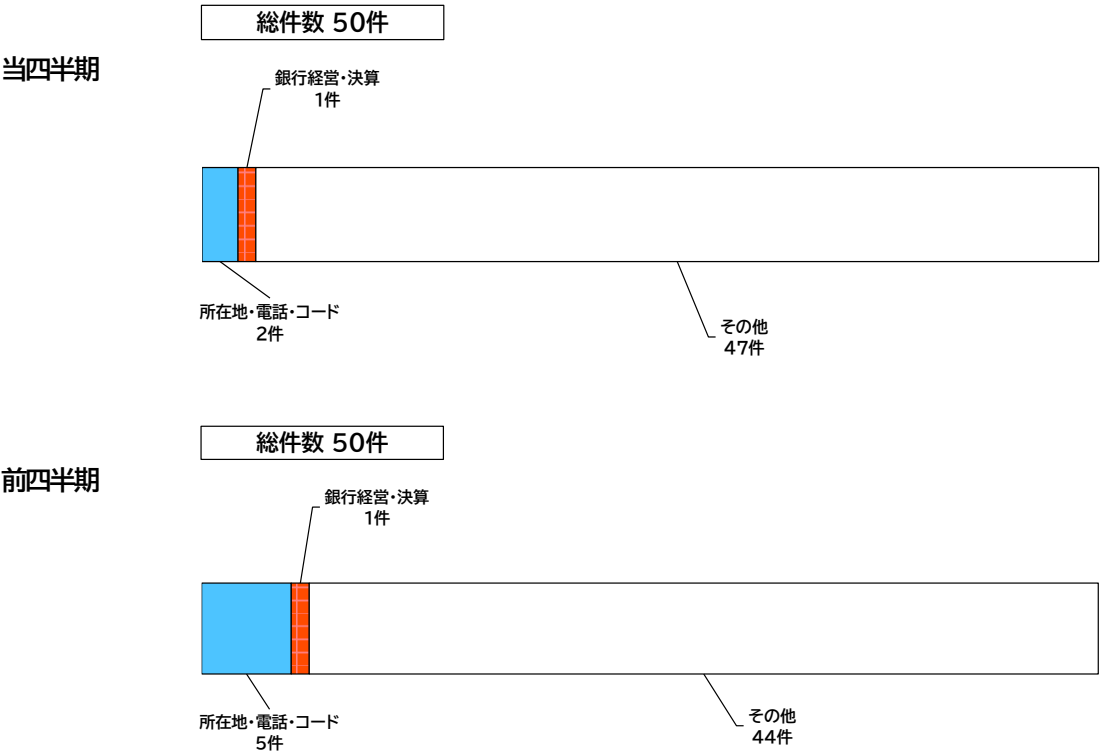
(注) 2026 年 1 月に業務分類を変更し、「手形交換」が「その他の銀行業務」の「主要内容」へ移行。前期比計算に当たり、2025 年度第 3 四半期以前の「手形交換」の件数は、「その他の銀行業務」に含めている。

加入銀行…50 件（前期比 ± 0.0%）

受付件数



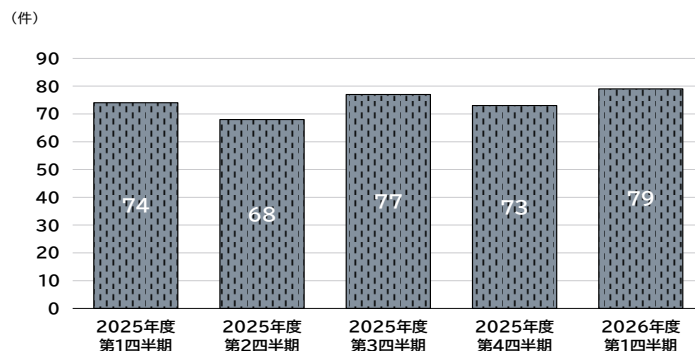
主要内容別件数



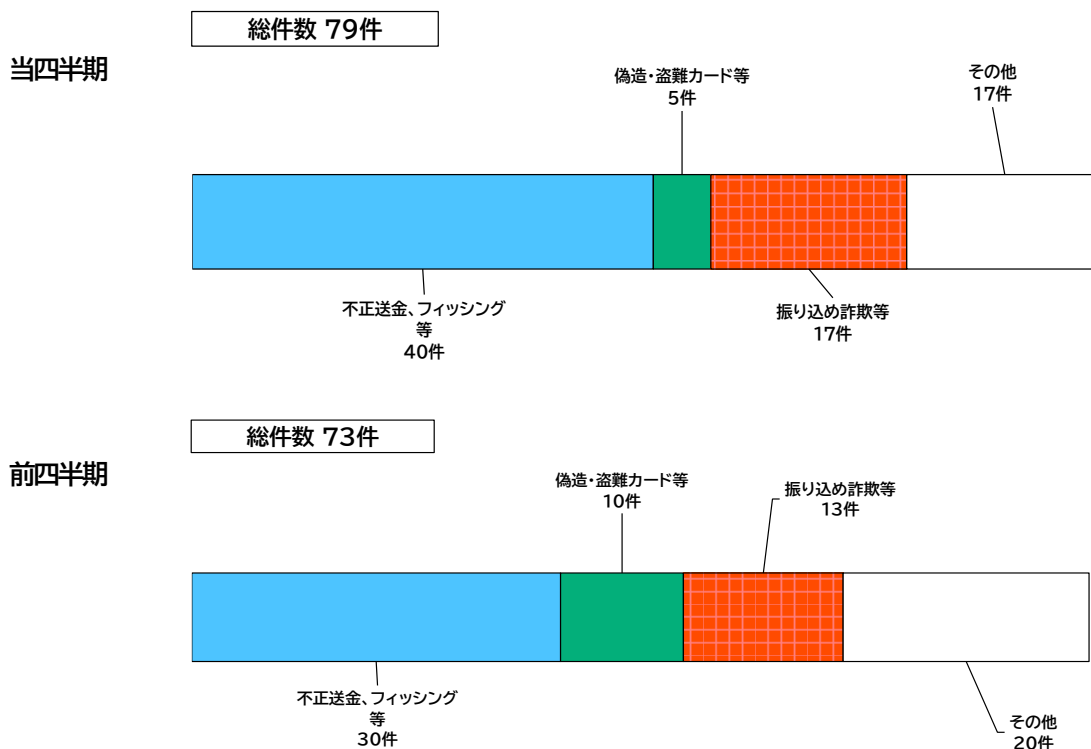
・「その他」では、銀行と A 社の連名で送付されてきた DM の送付停止を銀行に申し入れたが、送付元は銀行ではなく A 社であるとして、A 社に連絡するように言われた。A 社に連絡が取れず、対応に苦慮しているため、銀行に対し DM の送付停止措置を講じるよう求める。

金融犯罪関連…79 件 (前期比 + 8.2%)

受付件数



主な内容別件数



・「不正送金、フィッシング等」では、

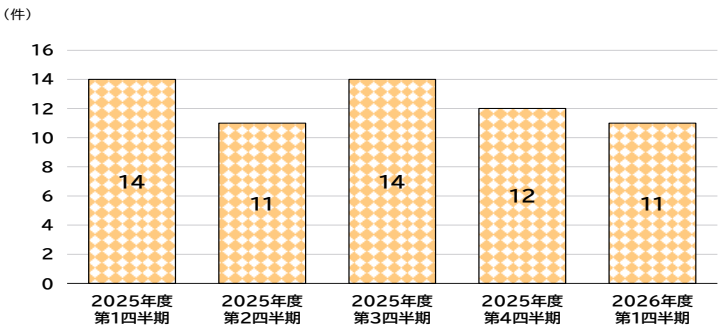
- ① PC サポート詐欺に遭い、犯人に誘導されて、PC とスマートフォンに遠隔操作ソフトをインストールしてしまい、その結果、犯人の預金口座に資金が不正に振り込まれてしまった。銀行による調査の結果、被害者である私の対応に過失があったと判断され、銀行から補償を受けられず、不満である。
- ② 銀行の預金口座をスマートフォン決済サービスに紐付けていたところ、フィッシング詐欺に遭い、複数回にわたり、預金口座から当該サービスに資金がチャージされ、全額引き出されてしまったため、補償を求めたい。

・「振り込め詐欺等」では、投資詐欺に遭ったため、銀行の金融犯罪被害時の連絡先に架電し、自身の口座が凍結されているか、残高があるか調べてほしいと申し出たが、口座の状況については何も回答できないと言われた。

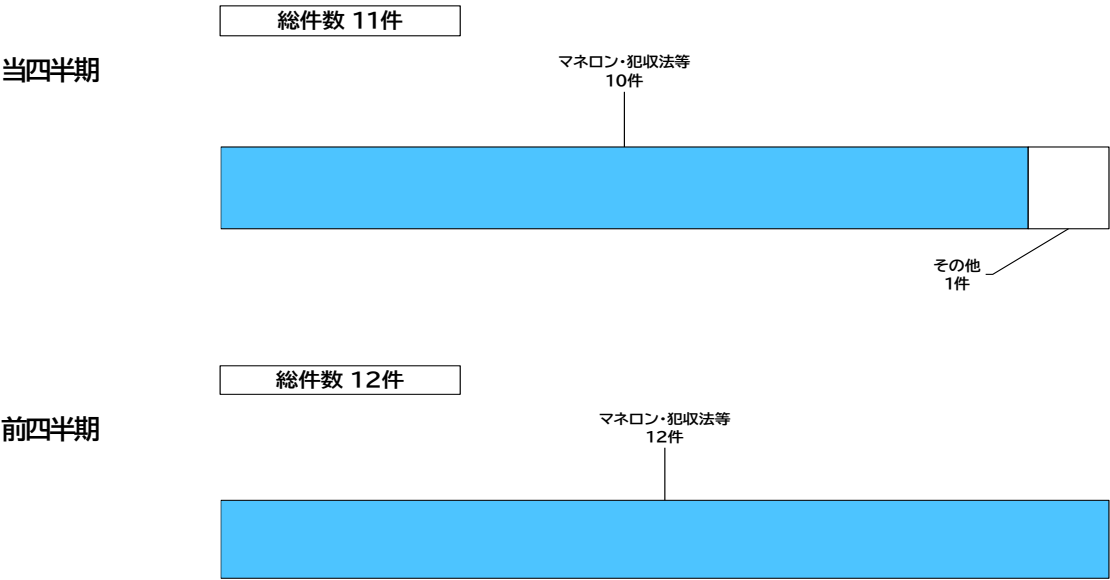
(注) 2026 年 1 月に業務分類を変更し、「金融犯罪関連」を新設して「その他」の「主な内容」から移行。

金融関連業法等…11 件 (前期比 ▲ 8.3%)

受付件数



主要内容別件数

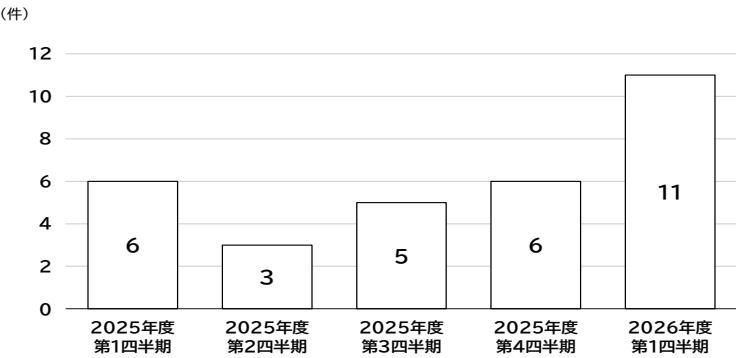


・「マネロン・犯収法等」では、銀行から高齢の家族宛てに取引目的の確認書が届いた。詐欺と誤認するおそれがあるため、銀行に送付の停止を申し入れたが、銀行から法令にもとづく対応であることを理由に断られた。

(注) 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「主要内容」から移行。

その他…11 件 (前期比 + 83.3%)

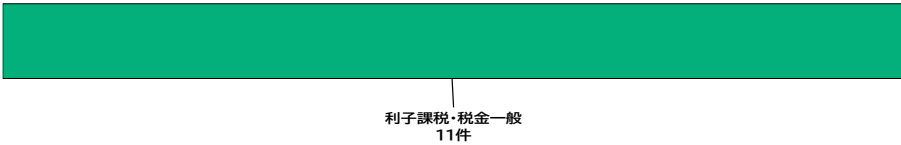
受付件数



主要内容別件数

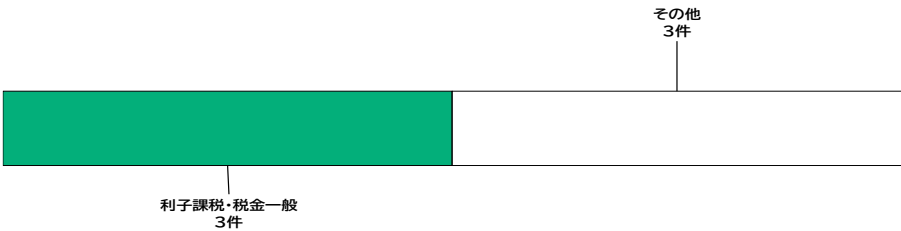
総件数 11件

当四半期



総件数 6件

前四半期



・「利子課税・税金一般」では、マル優(障害者等の少額貯蓄非課税制度)を利用して定期預金に預け入
れたいと考え、銀行の窓口に必要な書類を持参したが、書類に不足があると言われた。過去に同様の
手続をした際にはそのような案内を受けておらず、不満である。

(注) 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。

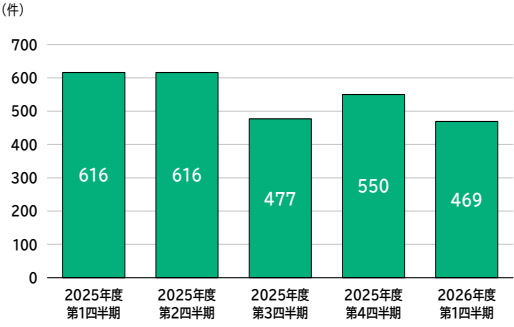
3. 相談の受付状況

➤ 当四半期の相談件数は、2,244 件(前期比 ▲ 5.2%)。

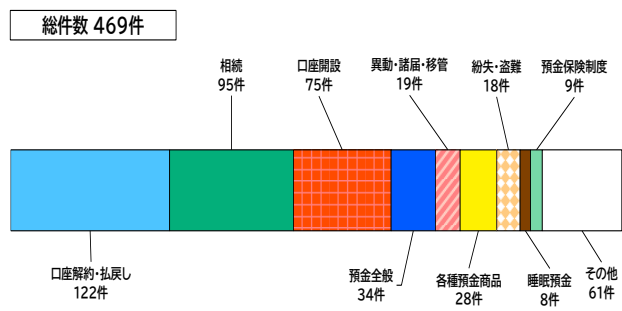
○ 業務分類別の受付状況と主な相談事例

預金業務…469 件 (前期比 ▲ 14.7%)

受付件数



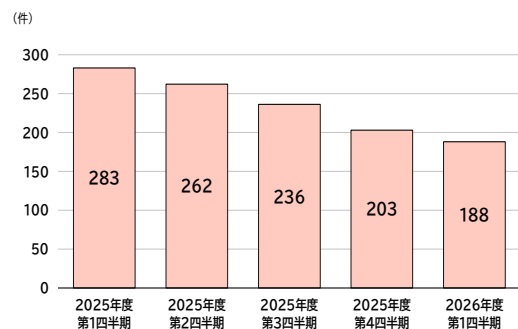
主な内容別件数



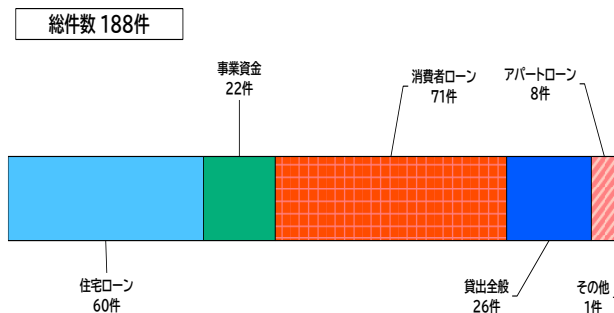
- ・「口座解約・払戻し」では、家族が入院しており、医療費の支払いのため、家族の預金口座から払戻したいが、届出印が分からない場合、どうしたらよいか。
- ・「相続」では、家族が亡くなったが、どこの銀行に口座があるのか分からない。相続時預貯金口座照会制度があると聞いたが、利用方法を知りたい。
- ・「口座開設」では、警察から、マネー・ローンダリングの疑いがあるとして預金口座が凍結され、凍結口座名義人リストに登録されていると聞いた。その場合、新たに口座を開設することはできないのか。

貸出業務…188 件 (前期比 ▲ 7.4%)

受付件数



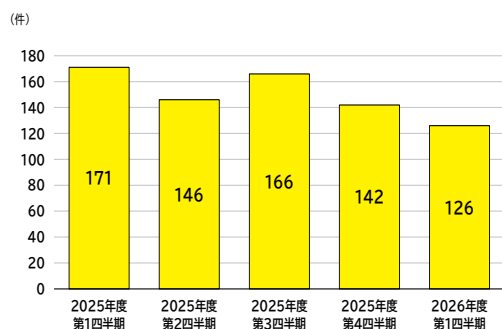
主な内容別件数



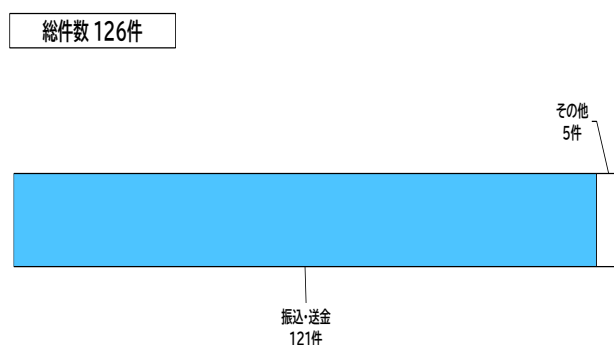
- ・「消費者ローン」では、カードローンの利用申込みをしたが、現在の審査状況を確認したい。また、審査の過程で職場への在籍確認が行われるのかについても確認したい。
- ・「住宅ローン」では、土地代などの支払いのため、つなぎ融資の契約を検討しているが、住宅ローンの返済開始前から、つなぎ融資の利息負担が発生するのか。
- ・「貸出全般」では、不動産の売却を考えているが、借入金が残っており、売却代金だけでは借入金を返済できない場合、自宅を担保に不足分を借り入れることはできるか。

内国為替業務…126 件 (前期比 ▲ 11.3%)

受付件数



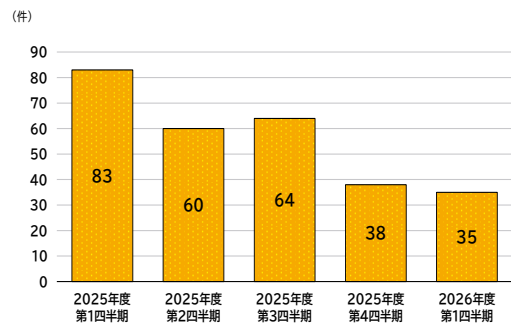
主な内容別件数



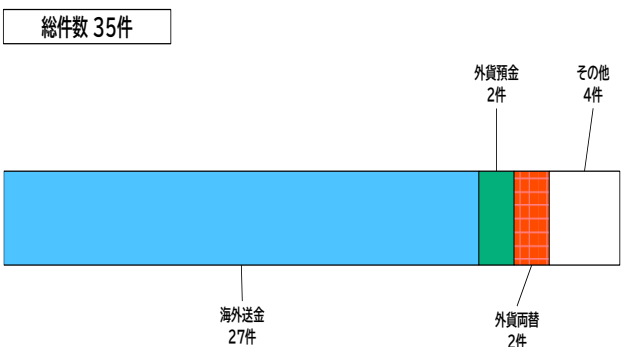
- ・「振込・送金」では、知人から私の口座宛てに振込があるはずだが、いまだ口座に着金が反映されないため、相手方の銀行に確認したところ、振込手続は確かに行われているとの回答であった。早急に着金するよう手続を進めてほしい。

外国為替業務…35 件（前期比 ▲ 7.9%）

受付件数



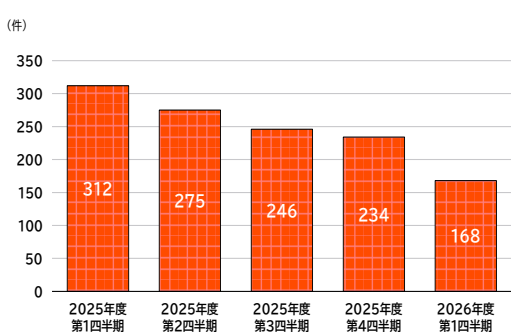
主な内容別件数



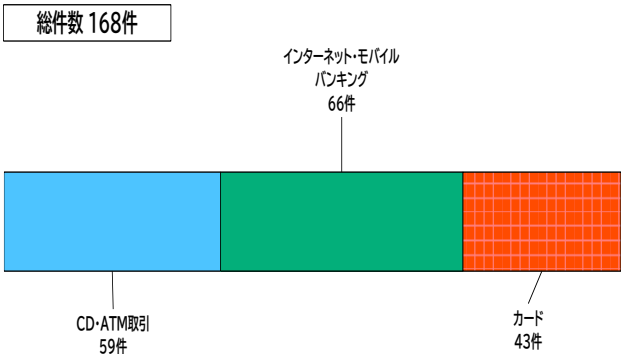
・「海外送金」では、手数料について教えてほしい。

チャネル業務…168 件（前期比 ▲ 28.2%）

受付件数



主な内容別件数



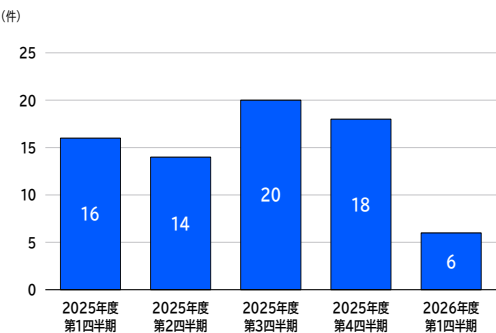
・「インターネット・モバイルバンキング」では、インターネットバンキングとアプリの操作方法について、銀行に問い合わせたいが、問い合わせ先が分からない。

・「CD・ATM 取引」では、ATM での 1 日の払出限度額を知りたい。

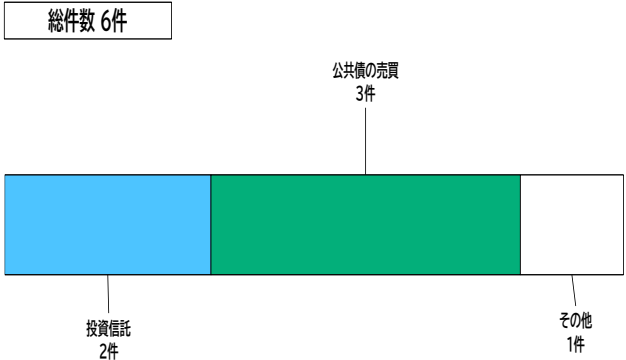
・「カード」では、心当たりのないデビットカードの利用引落しがあるため、明細を確認したい。

証券業務(窓販)…6 件 (前期比 ▲ 66.7%)

受付件数



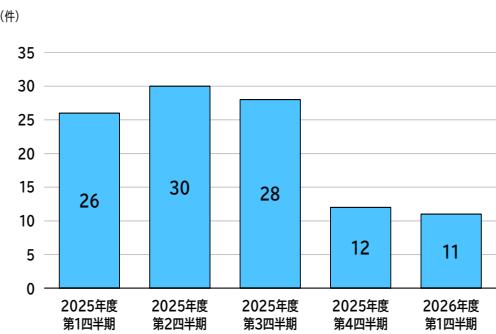
主な内容別件数



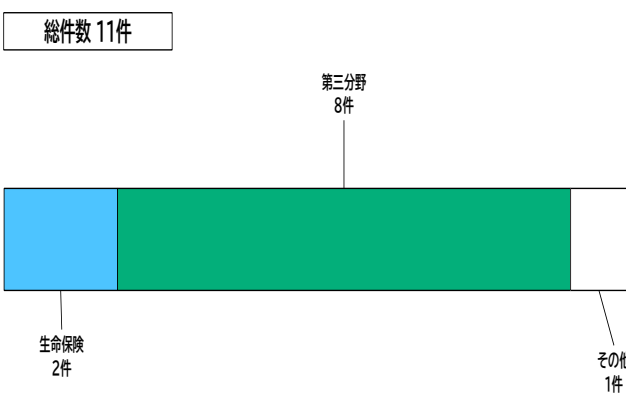
・「公共債の売買」では、私が家族の代理で国債を購入することを希望しているが、銀行からは、名義人本人の意思確認が必要であると言われ、代理での購入を断られた。対応してほしい。

保険業務(窓販)…11 件 (前期比 ▲ 8.3%)

受付件数



主な内容別件数



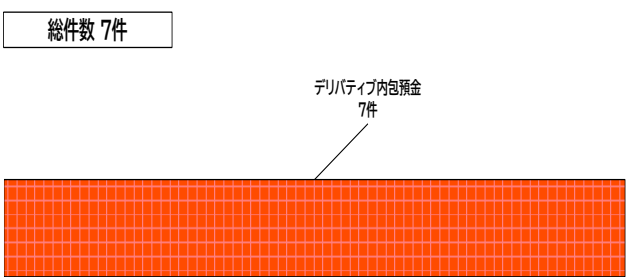
・「第三分野」では、シニア傷害保険に加入したが、保険料の引落日を知りたい。

デリバティブ業務…7 件（前期比 + 75.0%）

受付件数



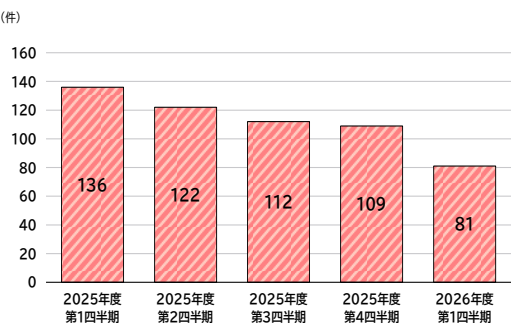
主要内容別件数



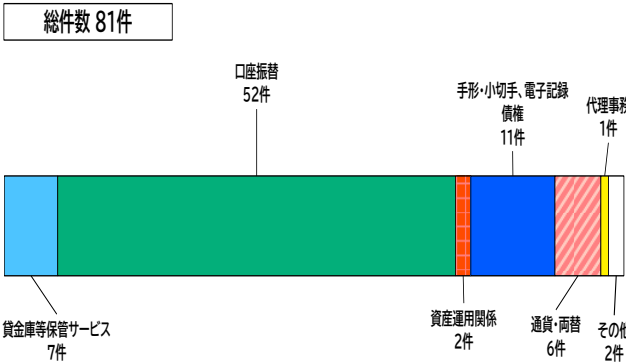
・「デリバティブ内包預金」では、仕組預金の契約を締結しているが、中途解約はできないのか。また、中途解約時に発生する違約金には上限がないのか。

その他の銀行業務…81 件（前期比 ▲ 25.7%）

受付件数



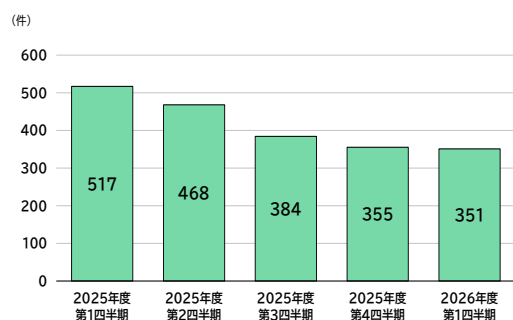
主要内容別件数



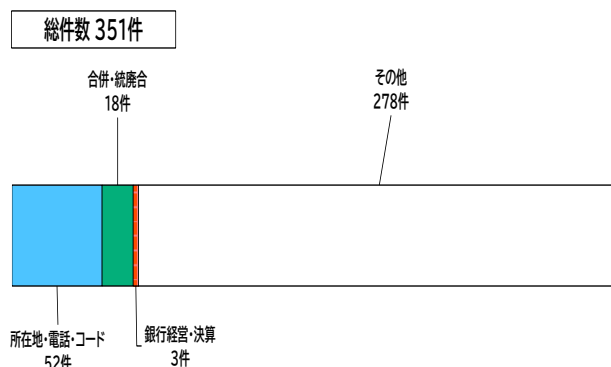
・「口座振替」では、口座残高が不足しているが、振入による入金があれば、口座から引落しが行われるか。口座残高が不足していた場合、何らかの不利益はあるか。

加入銀行…351 件 (前期比 ▲ 1.1%)

受付件数



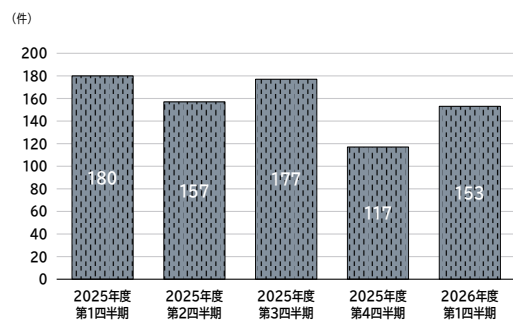
主な内容別件数



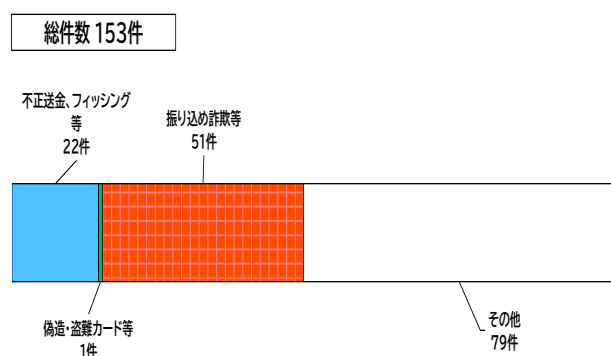
- ・「その他」では、「A銀行ではないですか」といった、銀行と間違えて全銀協相談室に架けてこられた電話が多数寄せられた。
- ・「所在地・電話・コード」では、「B 銀行 C 支店の連絡先を知りたい」、「D 銀行のフリーダイヤル以外の問い合わせ先を知りたい」といった問い合わせが寄せられた。

金融犯罪関連…153 件 (前期比 + 30.8%)

受付件数



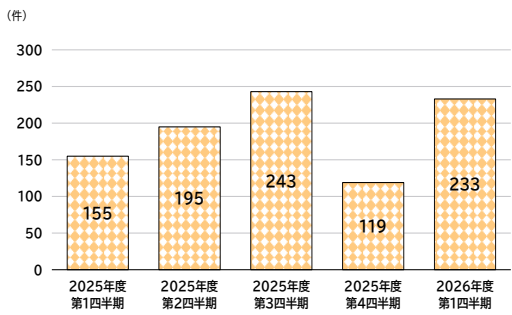
主な内容別件数



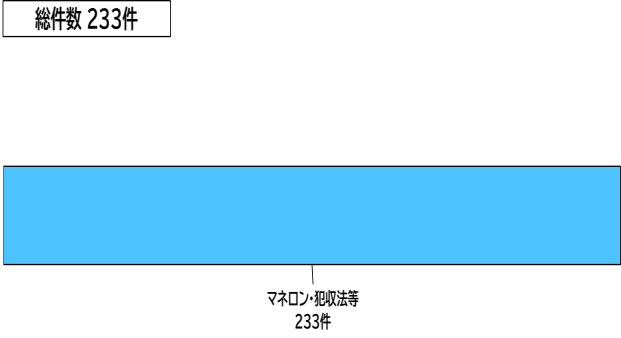
- ・「その他」では、全銀協を騙る詐欺として、①芸能人が高額の資産を贈与するというメールが、全銀協を騙る差出人から届いたが本当の話か、②インターネットで商品を購入したが、商品が届かず、返金と言われてアプリの画面に誘導され、全銀協サポート窓口を騙る人物とやり取りをしたが、これは詐欺かといった問い合わせがあった。
- ・「振り込み詐欺等」では、宅配業者を騙るショートメッセージを受信し、購入品の受け取りを口実に案内された振込先に資金を振込んでしまったが、どうしたらよいか。

金融関連業法等…233 件（前期比 + 95.8%）

受付件数



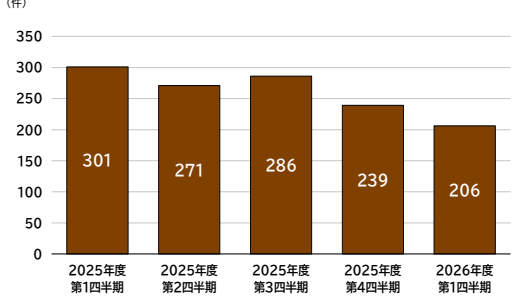
主な内容別件数



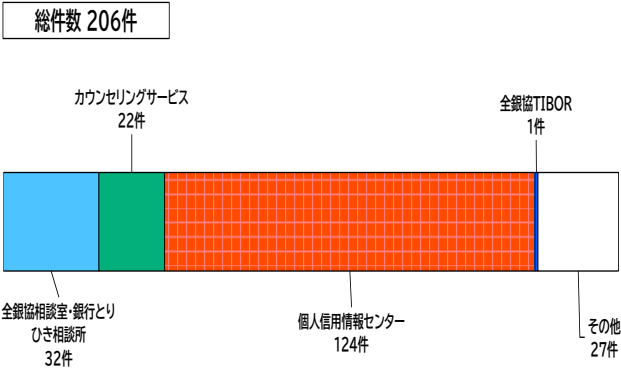
・「マネロン・犯収法等」では、①銀行から、亡くなった家族宛てに取引目的の確認書類が届いたが、どうすればよいか、②法人宛てに取引目的の確認書類が届いたが、銀行に提出すべき添付書類が分からない、といった問い合わせがあった。

銀行協会…206 件（前期比 ▲ 13.8%）

受付件数

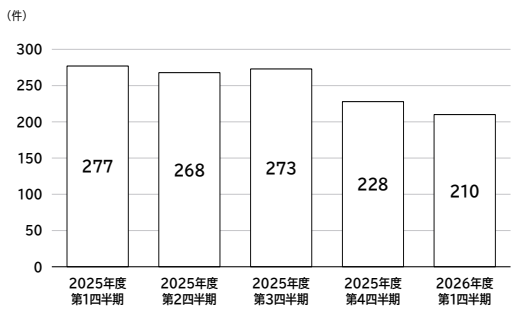


主な内容別件数

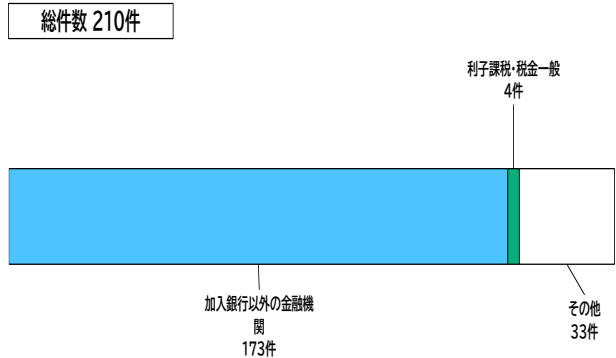


その他…210 件 (前期比 ▲ 7.9%)

受付件数



主要内容別件数



・「加入銀行以外」では、①信用金庫など、銀行以外の金融機関との取引に関する問い合わせ、②銀行本体以外の会社が発行しているクレジットカードの取引や手続に関する問い合わせ、等が寄せられた。

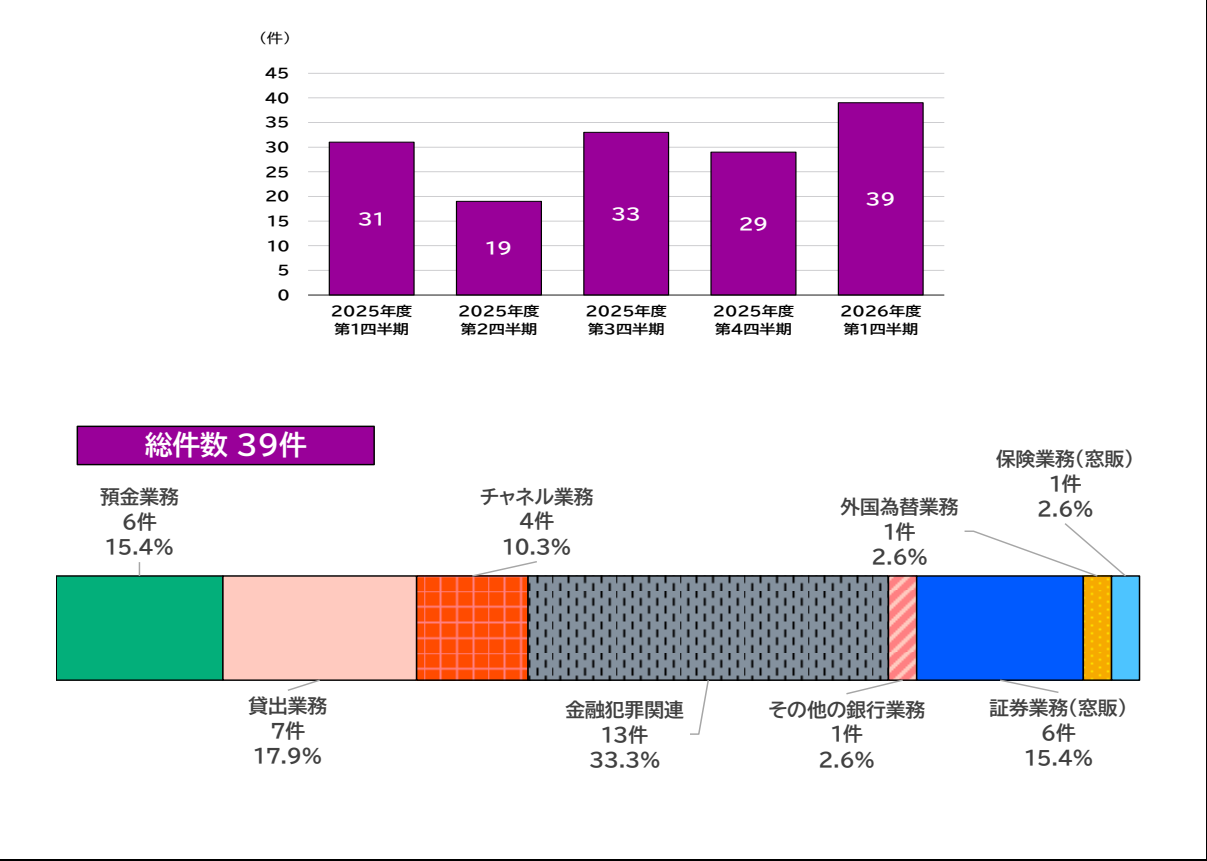
(注)全銀協相談室では、銀行以外の金融機関との取引に関する苦情は受け付けていない。

II. あっせん委員会における紛争解決手続の状況

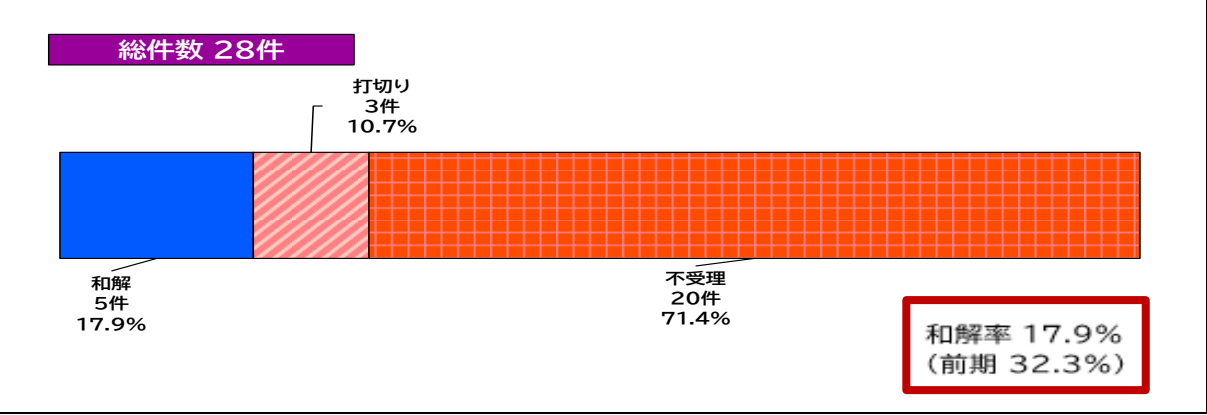
1. 概況

- ・新規申立件数は 39 件（前期比+10 件）。金融犯罪関連にかかる申立てが約 3 割、次いで貸出業務、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 14.4 ポイント減の 17.9%。

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）

業務分類 内 訳		紛 争		
		構成比	前期増減	前期比
預金業務	6	15.4%	3	100.0%
貸出業務	7	17.9%	▲1	▲12.5%
内国為替業務	0	0.0%	0	-
外国為替業務	1	2.6%	1	-
外貨預金	0	0.0%	0	-
チャネル業務	4	10.3%	2	100.0%
証券業務(窓販)	6	15.4%	1	20.0%
投資信託	5	12.8%	2	66.7%
保険業務(窓販)	1	2.6%	▲1	▲50.0%
デリバティブ業務	0	0.0%	▲1	▲100.0%
為替デリバティブ	0	0.0%	0	-
その他の銀行業務	1	2.6%	1	-
加入銀行	0	0.0%	0	-
金融犯罪関連	13	33.3%	5	62.5%
金融関連業法等	0	0.0%	0	-
その他	0	0.0%	0	-
合 計	39	100.0%	10	34.5%

(単位:件)

(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	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	6	0	2	1	1	1	1	0	6
貸出業務	7	0	5	2	0	0	0	0	7
内国為替業務	0	0	0	0	0	0	0	0	0
外国為替業務	1	0	0	0	0	1	0	0	1
外貨預金	0	0	0	0	0	0	0	0	0
チャネル業務	4	0	2	1	1	0	0	0	4
証券業務(窓販)	5	0	3	1	1	0	0	1	6
投資信託	4	0	3	0	1	0	0	1	5
保険業務(窓販)	1	0	0	0	1	0	0	0	1
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	1	0	0	0	0	0	1
加入銀行	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金融犯罪関連	13	0	7	2	1	3	0	0	13
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	38	0	20	7	5	5	1	1	39
構成比	97.4%	0.0%	51.3%	17.9%	12.8%	12.8%	2.6%	2.6%	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）

	2025年度				2026年度	(参考)
	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	第1四半期	2025年度
					(単位:件)	
当四半期中終結件数	19	24	19	31	28	93
あっせん案の提示後、和解	9	5	6	10	5	30
特別調停案の提示後、和解	0	0	0	0	0	0
あっせん案不受諾	0	0	0	0	0	0
特別調停案不受諾	0	0	0	0	0	0
申立人が申立てを取下げ	2	1	1	0	0	4
紛争解決手続の打ち切り	1	2	3	2	3	8
適格性審査による不受理	7	16	9	19	20	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（当四半期）

	(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
当四半期中終結件数	5	6	0	0	2	1	3	1	1	0	9	0	0	28
あっせん案の提示後、和解	0	0	0	0	0	1	2	0	1	0	1	0	0	5
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	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
適格性審査による不受理	5	4	0	0	2	0	0	1	0	0	8	0	0	20

(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	9
6月以上	5
計	28

(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）

(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	4
計	5

(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。

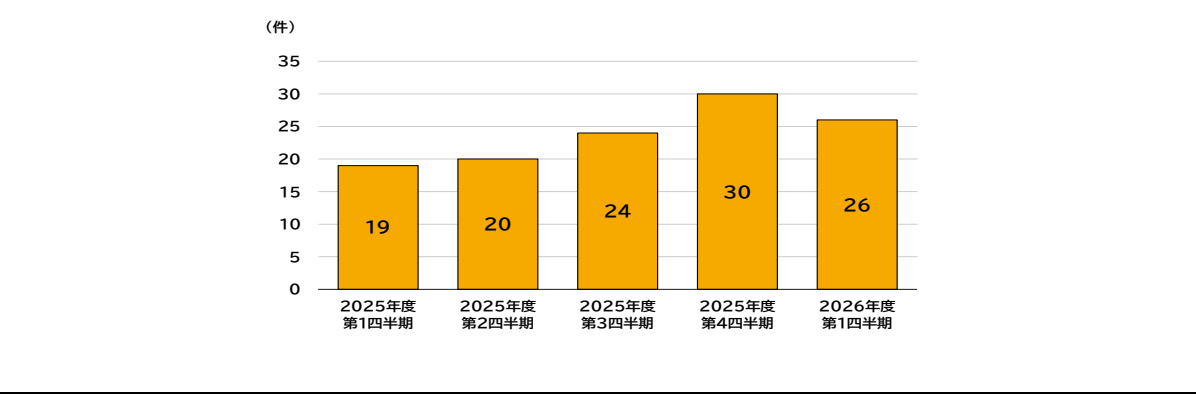
(注2) あっせん案・特別調停案の提示後に和解契約書締結の手続が行われる。

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

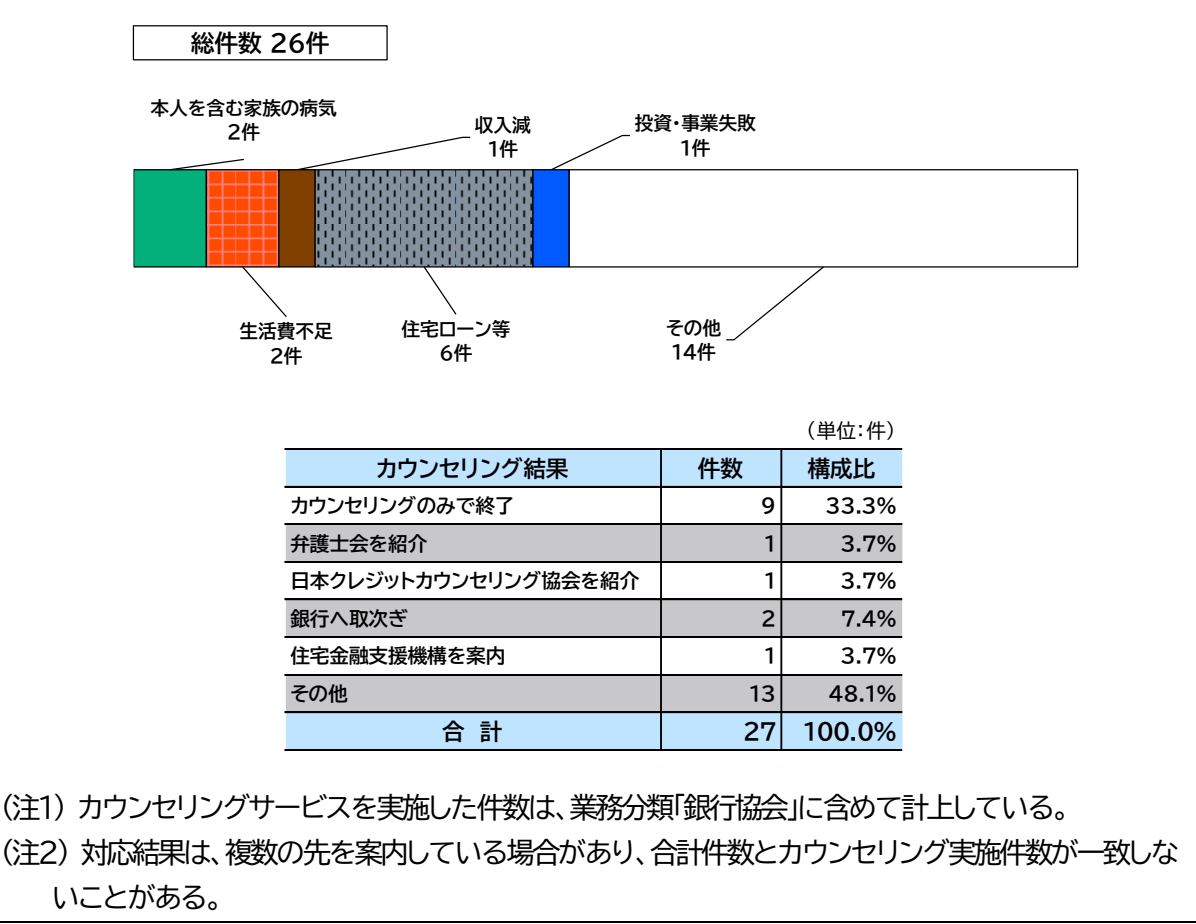
全銀協相談室では、住宅ローンや消費者ローン等を利用されている個人の方が経済的な事情等により契約どおりの返済が困難となった場合、その相談を受けるカウンセリングサービスを実施している。そのほか、中小企業向け融資に関する相談、およびカードローンに関する相談を受け付ける専用の窓口を設けている。

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）

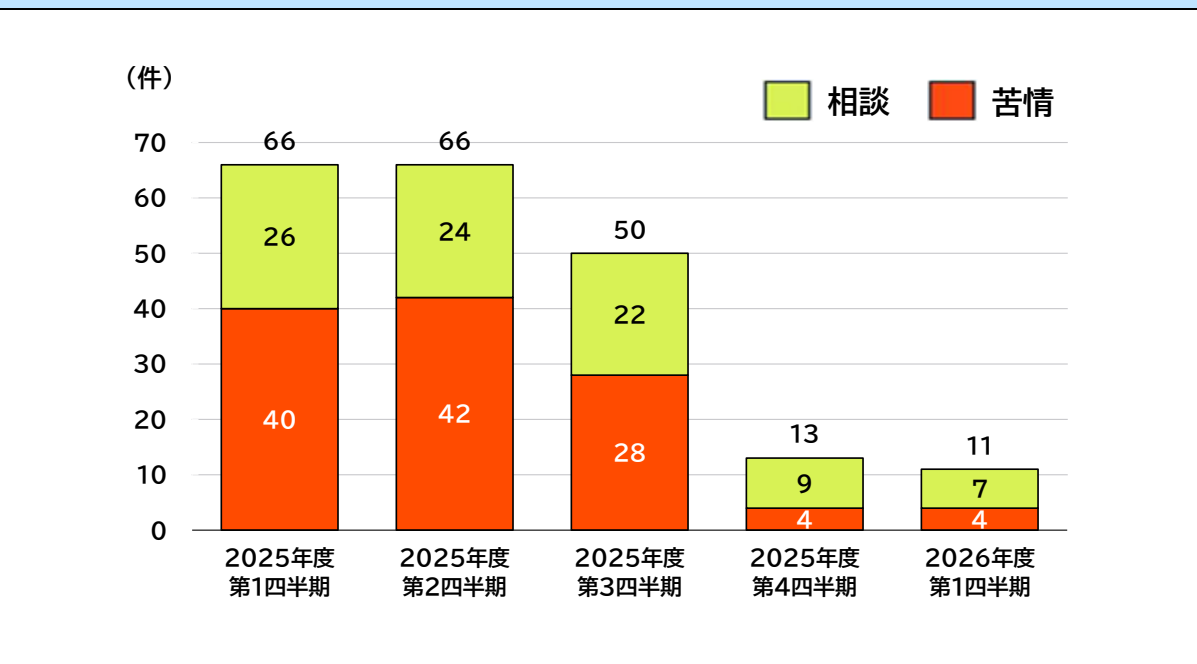


図表18 カウンセリングサービスを受けるに至った原因および対応結果（当四半期）



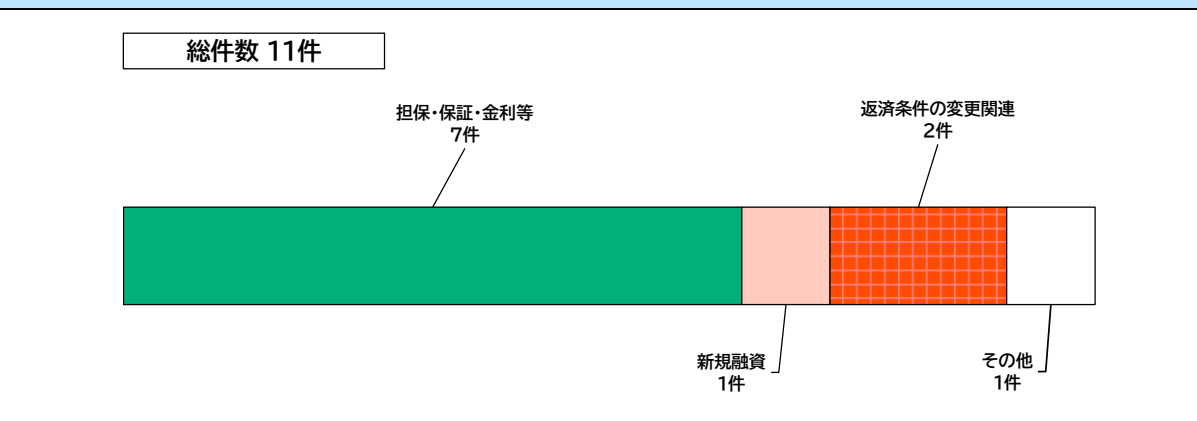
2. 中小企業向け融資に関する相談窓口の相談・苦情の受付状況

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 年度第 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。2025 年度第 4 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している。

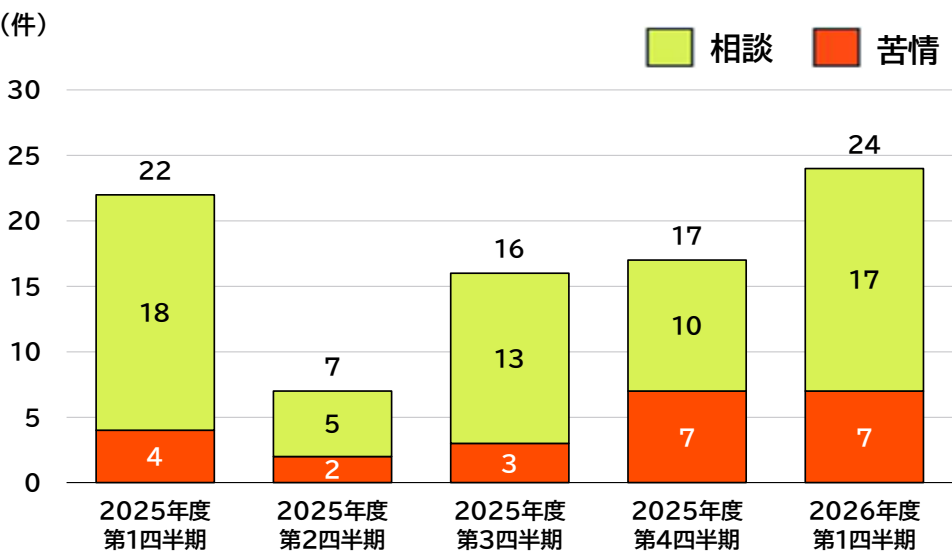
図表 20 中小企業向け融資に関する相談窓口の相談等受付状況（当四半期）



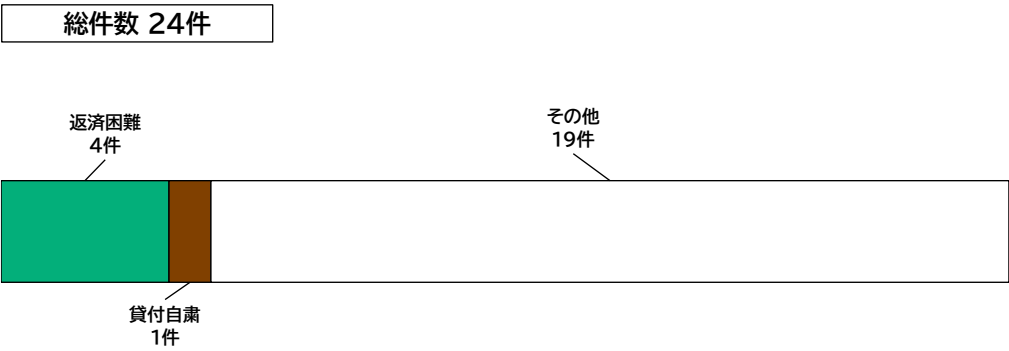
(注) 中小企業向け融資に関する相談窓口で受け付けた相談等は、業務分類「貸出業務」に含めて計上している。

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）



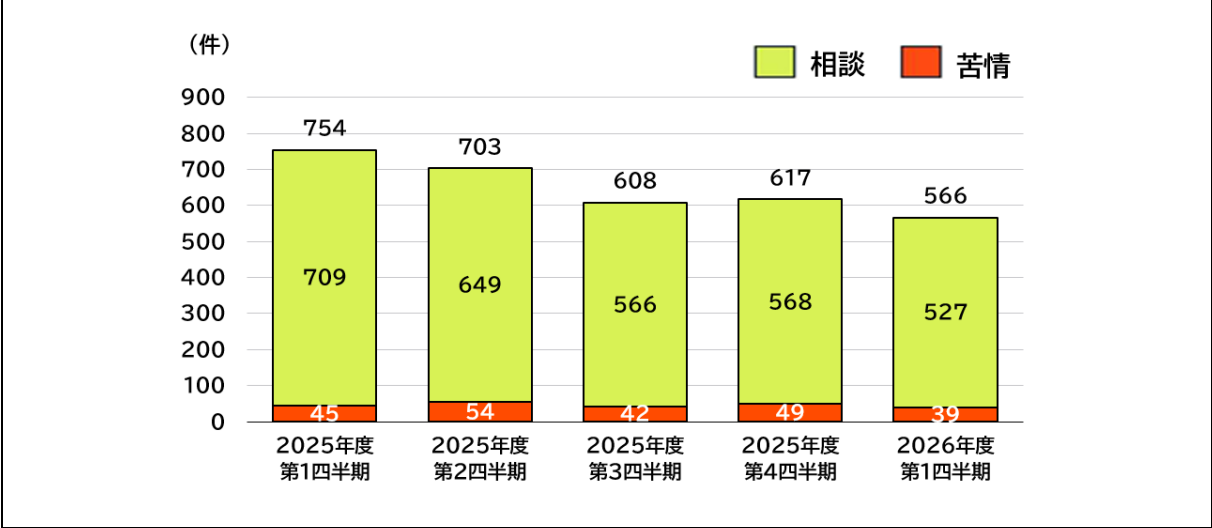
(注) カードローン専用相談窓口で受け付けた相談等は、業務分類「貸出業務」に含めて計上している。

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	(単位:件)							
	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	前期比
預金業務	172	32.6%	▲11.8%	12	30.8%	▲40.0%	184	32.5%
貸出業務	50	9.5%	13.6%	10	25.6%	25.0%	60	10.6%
内国為替業務	20	3.8%	11.1%	1	2.6%	▲50.0%	21	3.7%
外国為替業務	12	2.3%	▲55.6%	1	2.6%	▲50.0%	13	2.3%
チャネル業務	16	3.0%	▲5.9%	4	10.3%	33.3%	20	3.5%
証券業務(窓販)	11	2.1%	▲15.4%	3	7.7%	50.0%	14	2.5%
保険業務(窓販)	2	0.4%	-	0	0.0%	▲100.0%	2	0.4%
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	23	4.4%	4.5%	1	2.6%	▲50.0%	24	4.2%
会員銀行	79	15.0%	8.2%	6	15.4%	200.0%	85	15.0%
金融犯罪関連	50	9.5%	25.0%	0	0.0%	▲100.0%	50	8.8%
金融関連業法等	6	1.1%	▲25.0%	1	2.6%	▲50.0%	7	1.2%
銀行協会	11	2.1%	▲47.6%	0	-	-	11	1.9%
その他	75	14.2%	▲16.7%	0	0.0%	▲100.0%	75	13.3%
合 計	527	100.0%	▲7.2%	39	100.0%	▲20.4%	566	100.0%

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
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
	カード	・稼働日・稼働時間、手数料、引出し限度額
	その他	・国際キャッシュカード、デビットカード、クレジットカード
証券業務(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
	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
		・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
銀行協会		
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
	その他	・その他、分類不能なもの