

全国銀行協会紛争解決等業務の実施状況 (平成24年度第2四半期)

一般社団法人全国銀行協会
全国銀行協会相談室・あっせん委員会事務局

- I. はじめに
- II. 全銀協相談室における苦情処理手続等の状況
- III. あっせん委員会における紛争解決手続の状況
- IV. 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
- V. その他

における紛争解決手続の状況を整理したものである。

II. 全銀協相談室における苦情処理手続等の状況

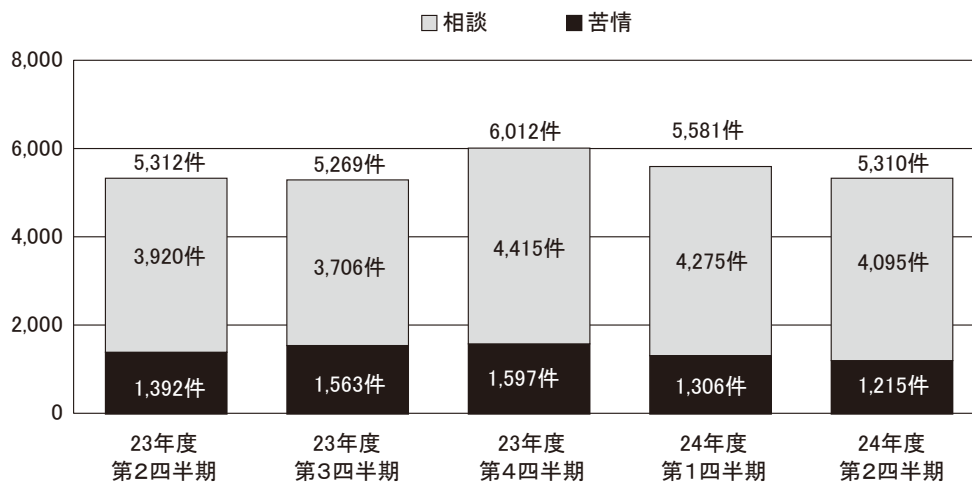
I. はじめに

本実施状況報告は、平成24年度第2四半期(平成24年7月～9月)(以下「当四半期」という。)において、全国銀行協会相談室(以下「全銀協相談室」という。)が受け付けた相談・苦情の処理手続およびあっせん委員会

1. 相談および苦情の受付件数

全銀協相談室が当四半期に受け付けた相談および苦情(以下「相談等」という。)の件数は5,310件であり、前年同期(平成23年度第2四半期)比2件(0.0%)減少、前期(平成24年度第1四半期)比271件(4.9%)減少した(図表1～4参照)。

図表1 相談および苦情の受付件数(四半期別)



図表2 相談および苦情の業務分類別件数・構成比
(24年度第2四半期)

(単位：件)

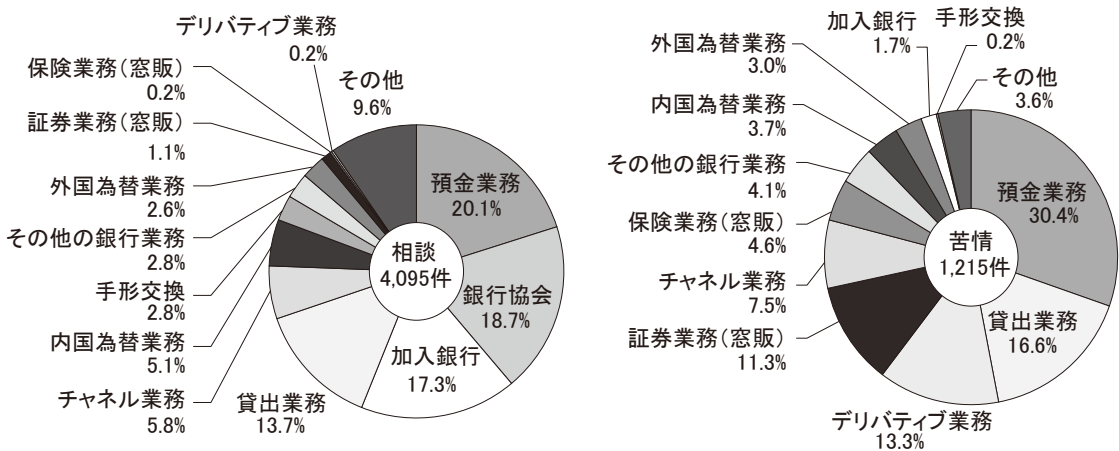
業務分類	相談			苦情			相談・苦情合計		
	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比	件数	構成比	前期比
加入銀行	708	17.3%	▲ 3.3%	21	1.7%	▲ 16.0%	729	13.7%	▲ 3.7%
銀行協会	767	18.7%	▲ 7.7%	—	—	—	767	14.5%	▲ 7.7%
預金業務	823	20.1%	▲ 8.2%	369	30.4%	▲ 3.9%	1,192	22.5%	▲ 6.9%
貸出業務	559	13.7%	2.6%	201	16.6%	▲ 20.2%	760	14.3%	▲ 4.6%
内国為替業務	210	5.1%	▲ 7.5%	45	3.7%	0.0%	255	4.8%	▲ 6.3%
手形交換	116	2.8%	23.4%	3	0.2%	▲ 62.5%	119	2.2%	16.7%
外国為替業務	108	2.6%	▲ 10.0%	36	3.0%	▲ 23.4%	144	2.7%	▲ 13.8%
チャンネル業務	239	5.8%	3.9%	91	7.5%	2.2%	330	6.2%	3.4%
証券業務（窓販）	43	1.1%	2.4%	137	11.3%	0.0%	180	3.4%	0.6%
保険業務（窓販）	10	0.2%	0.0%	56	4.6%	▲ 12.5%	66	1.2%	▲ 10.8%
デリバティブ業務	7	0.2%	▲ 30.0%	162	13.3%	1.3%	169	3.2%	▲ 0.6%
その他の銀行業務	113	2.8%	21.5%	50	4.1%	▲ 16.7%	163	3.1%	6.5%
その他	392	9.6%	▲ 11.7%	44	3.6%	25.7%	436	8.2%	▲ 9.0%
合計	4,095	100.0%	▲ 4.2%	1,215	100.0%	▲ 7.0%	5,310	100.0%	▲ 4.9%

(注1) 業務分類の内訳は資料1参照。

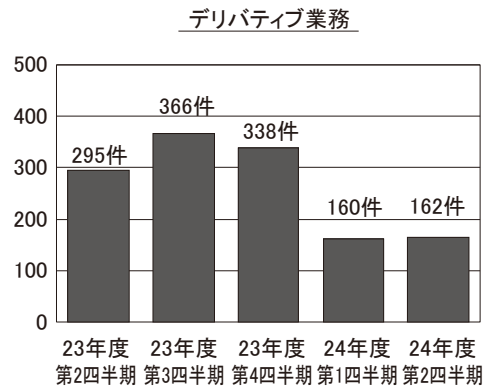
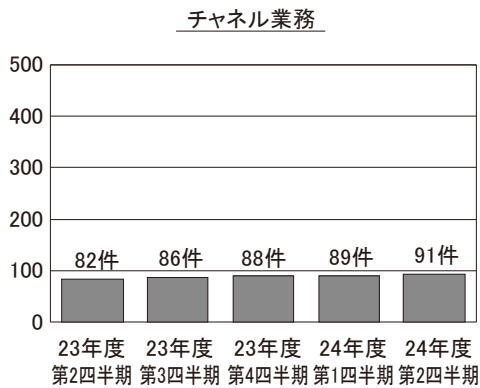
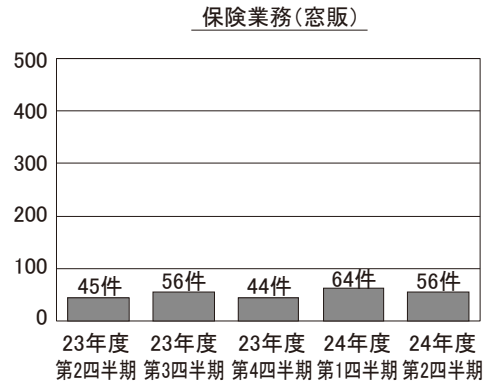
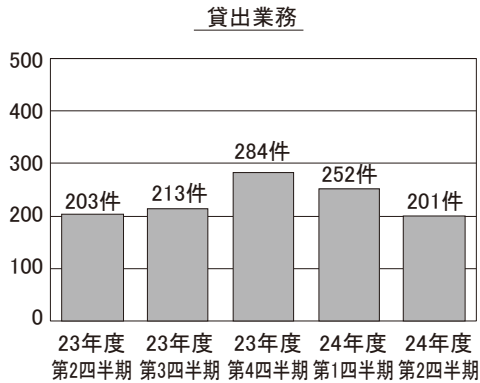
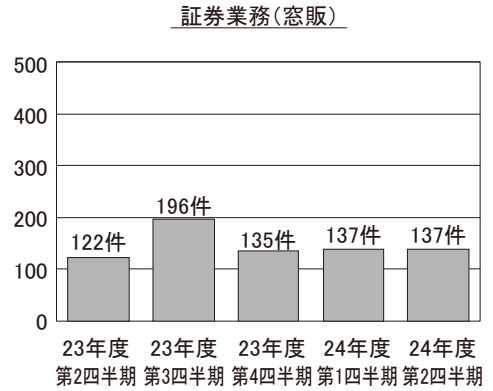
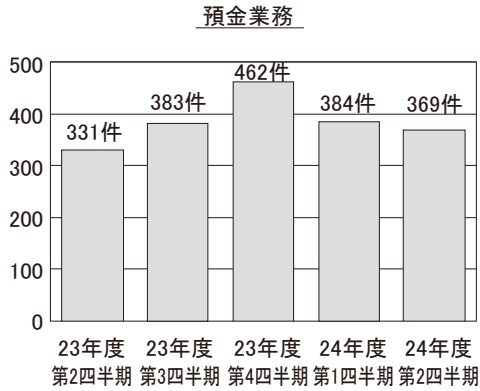
(注2) 住宅ローンに関する相談のうちカウンセリングサービスを実施した件数は業務分類「銀行協会」に、また、中小企業向け融資に関する窓口で受け付けた相談等は同「貸出業務」に計上。

(注3) 構成比は、合計して100%になるように調整しており、各業務分類の件数から算出した値と必ずしも一致しない。

図表3 相談および苦情の業務分類別構成比（グラフ）
(24年度第2四半期)



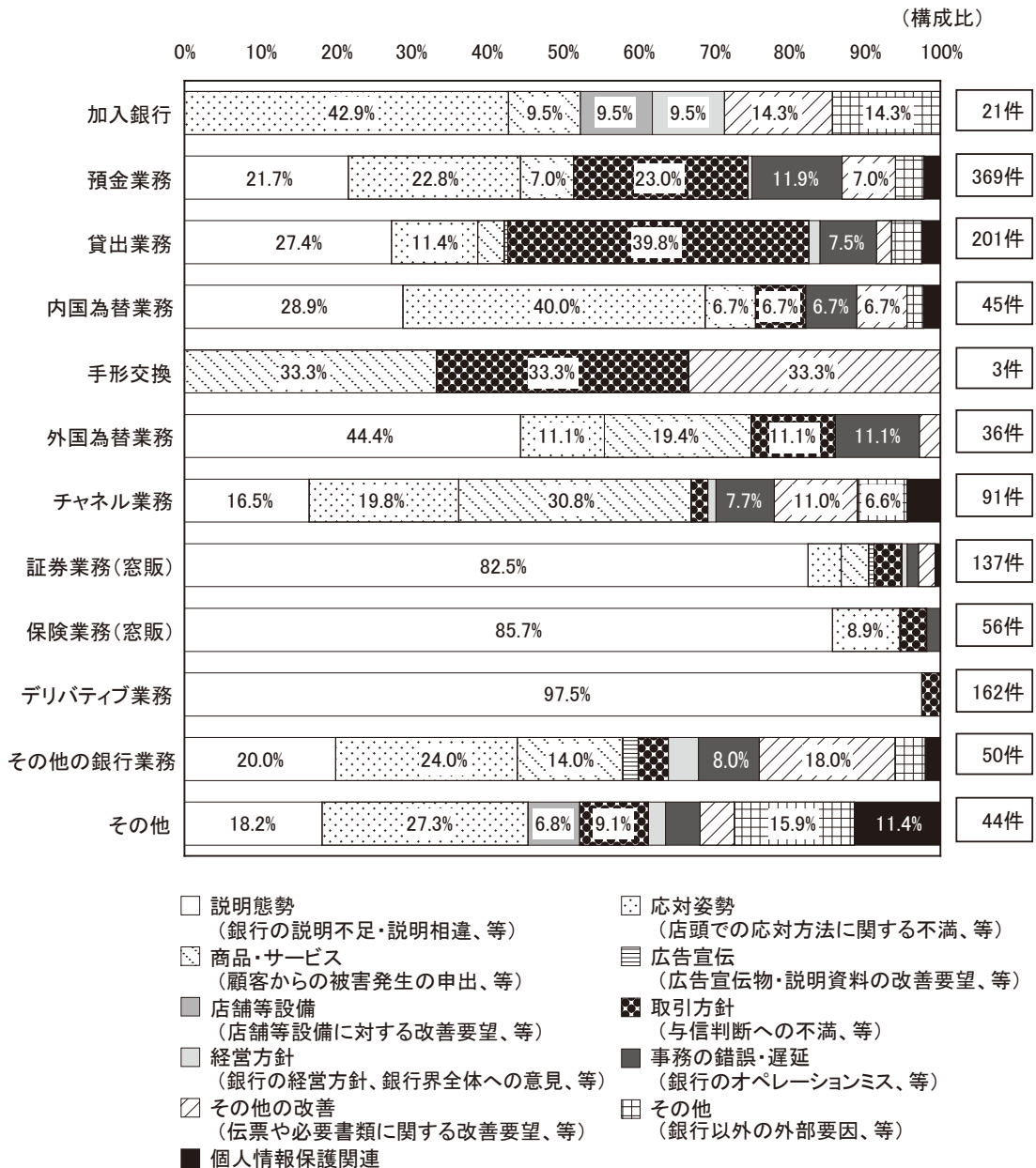
図表4 主な業務分類別の苦情の受付件数の推移（四半期別）



2. 苦情の業務分類別の発生原因

苦情の業務分類別の発生原因（発生原因の内訳は資料2参照）は、図表5のとおりである。

図表5 苦情の業務分類別件数とその発生原因
(24年度第2四半期)



3. 相談、苦情の主な内容

当四半期に寄せられた相談等の主な内容は、次のとおりである。

(1)相談

【総括】

- 振り込め詐欺、投資詐欺の被害者からの被害回復分配金の支払請求方法、不正利用口座の凍結・信用回復など、金融犯罪関連の相談が多数寄せられた。
- 口座振替契約の締結や収納業者等とのトラブルに起因する口座振替の一時停止、解約など口座振替に関する相談が多数寄せられた。
- 新規開業資金の借入れや返済条件の見直しを受けている中小企業等から、運転資金の借入れに関する相談がみられるようになった。
- インターネット・モバイルバンキングを利用した振込方法や預金残高の確認方法などに関する相談が多数寄せられた。

【預金業務】

- 当社に就職した外国人が給与受取口座を開設するが、口座名義はアルファベットで作成できるか。
- 社員が行方不明で連絡がつかない。社会保険料等を天引きすると給与がマイナスとなるので、財形貯蓄の給与天引きを停止したいが、どうしたらよいか。
- 外国人が急に帰国することになり、銀行に口座解約手続きに行ったものの、持参した書類では足りず、口座を解約できずに帰国してしまった。海外から郵送で口座解約は可能か。

【貸出業務】

- 在職中に、「従業員金利優遇住宅ローン」を借りたが、退職したことを銀行に伝え

たところ、他行への借換えを求められたが、どうしたらよいか。

- 亡父が20年前に、銀行の勧めで相続対策として不動産取得の融資を受けた。相続が発生するまでは利息のみの返済で、相続が開始した段階から元本も返済する約束になっていた。亡父の債務を相続したが、銀行から返済期間は30年の契約なので、あと10年で完済するように言われた。返済期間の延長について交渉の余地はあるか。
- 物上保証人が刑事事件で係争中であるが、金銭消費貸借契約証書の期限の利益喪失条項の「連帯保証人の信用力の低下」に該当するか。

【内国為替業務】

- 結婚により預金口座等の名義変更の手続きをしなくてはならないが、2～3か月後に旧姓で振込がなされる予定である。口座番号が同じであれば、正しく振り込まれるか。
- 睡眠預金にならないように、遠隔地の銀行にある定期預金を取引銀行で解約したいが、個別取立の手続きは、どのようにすればよいのか。
- 未成年の子供がインターネットで海外から商品を購入したが、税関から違法コピーのため、送付することはできない旨の連絡を受けた。振込先の銀行はインターネット専業銀行であるが、振り込んだ資金を取り戻すには、どうしたらよいか。

【外国為替業務】

- コンビニエンスストアのATMから、海外送金が可能になったと聞いたが、どのような条件を満たせば、利用が可能なのか。
- 留学生がオーストラリア本国から生活費等を送金してもらうため、銀行に口座開設を申し込んだところ、来日してから6

か月経過していないので、非居住者円預金口座しか開設できない。その場合、海外からの送金は受け取れないとのことであったが、他に方法はあるか。

- 海外の銀行から毎月日本円で30万円を受け取れるようにしたいが、そのようなサービスはあるか。

【チャンネル業務】

- キャッシュカードは銀行から貸与されているものであると聞いたが、長期間の使用によりひび割れしてしまった場合、再発行時に手数料はかかるか。
- キャッシュカードにはデビットカードの機能が付加されていると聞いたが、実際に使用する場合、年齢制限や審査はないのか。
- モバイルバンキングで振込手続きをしているが、携帯電話をスマートフォンに変更したため、操作方法がよく分からないので教えてほしい。

【証券業務（窓販）】

- 夫婦で投資信託を保有しており、私の取引残高報告書は3か月に1回送られてくるが、妻の取引残高報告書は年1回しか送られてこない。分配金の有無によって取扱いが異なるのか。
- 個人向け復興応援国債の購入を検討しているが、「障害者等の非課税貯蓄制度」を利用する場合、特別マル優だけでなく、マル優も利用できるのか。
- 亡くなった叔母の相続人は母一人であるが、認知症であるため娘である私が相続手続きを進めている。叔母が多くの投資信託を売買していることが分かり、銀行に投資信託の売買状況を教えてほしいと申し出たところ、成年後見人からの手続きが必要と言われたが、娘ではダメなのか。

【保険業務（窓販）】

- 保険募集前の確認事項として、非公開情報（非公開金融情報）保護措置というものがあり、顧客の事前同意が必要と言われたが、同意の有効期限はあるのか。
- 自宅を訪問してくる銀行員に生命保険の募集資格があるか確認したいが、「募集人登録情報照会制度」とはどのような制度か。
- 海外の銀行では1社の保険会社との契約で保険商品を販売しているが、日本の銀行では複数の保険会社の保険商品を販売している。商品内容の比較が可能でじっくり検討できるが、今後も同じ取扱いか。

【その他の業務】

- 本日が振替日の口座振替契約があり、前日までに資金を準備するのを失念してしまったが、今から入金しても間に合うか。
- 本日が給料日であるが、会社の都合で口座への給与振込が遅れている。月曜日に公共料金や子供の塾代など複数の引き落としがあるが、月曜日に振り込まれたとしたら、どのタイミングで引き落とされるのか。
- 東日本大震災を経験し、万が一に備えて貸金庫を契約したいが、どの程度までの損害等であれば銀行は責任を負ってくれるのか。

(2)苦情

【総括】

- 投資信託等の証券業務（窓販）に関する苦情が7月に増加したが、その後漸減した。
- デリバティブ業務に関する苦情が7月に増加したものの、8月から9月にかけて減少した。

【預金業務】

- 母が病気のため、利き手である右手が不自由になり、預金取引のある銀行に今後は娘の代筆により払戻してもらえるよう依頼した。ほとんどの銀行は応諾してくれたが、A銀行は施設に訪問し、実際に会って本当に署名不能かどうか確認すると言われた。
- 成年後見人が銀行に口座開設を依頼したところ、被後見人の住民票の写しを求められた。持参した登記事項証明書で被後見人の氏名、住所および生年月日を確認できることから、住民票の写しの提示は不要ではないか。
- 被後見人が預金取引以外に貸金庫契約を締結していると、貸金庫も含めた包括的な財産管理の届出を提出するよう求められ、預金口座だけの後見人届出を受け付けてくれない銀行があるが、柔軟な対応をお願いしたい。

【貸出業務】

- 夫が妻名義で勝手に契約したカードローンの契約について、支店の役席者と話し合いをし、妻にはカードローンの返済義務は無いことを確認した。残債務の取扱いについて本部と協議すると言われ、2か月回答を待っているが音沙汰が無い。
- 住宅ローンを3年前に契約したが、保証料を一括で支払う外枠方式と金利に上乘せする内枠方式を選択できるとの説明がなかった。保証料を一括で支払う代わりに、保証料上乘せ分0.2%の金利引下げを求める。
- 亡父から相続した信用保証協会保証付き融資を完済し、担保になっていた根抵当権の解除について銀行も了解したのに、1か月経っても手続きが終わらない。

【内国為替業務】

- 窓口で現金を渡し、振込を依頼したが、後になって現金が足りないと言われた。銀行は顧客が現金不足を申し出た場合には「現金その場限り」と言って、取り合ってくれないにもかかわらず、銀行が数え間違えた場合には不足分を請求するのはおかしくないか。
- 任意団体の口座宛に窓口から振り込む場合、振込依頼書に団体の名称だけ記入すれば振り込める場合と、代表者の個人名まで記入しないと振り込めない場合がある。取扱いを統一して欲しい。
- ある日の夜、知らない男性から「同一銀行内で誤振込をしたので、振込資金を返してほしい。」と電話があったので、事情を尋ねると、窓口の担当者が調べて教えてくれたとのことだった。電話番号を電話帳に公開しているので、住所まで知られてしまい気が気でない。個人情報をもそんなに簡単に教えていいものなのか。

【外国為替業務】

- シンガポールへ海外送金をしたところ、事前に説明のあった手数料以外のものが差し引かれていた。銀行に聞くと、経由銀行で差し引かれたのではないかと言うが、送金時の書類（コンファメーション）にも、入金時の書類にもそのような記載がない。
- UAE向けに海外送金を依頼した際、送金依頼書にIBANコード未記入と窓口で注意を受けたものの、「今回はこれで大丈夫です。次回からお願いします。」と受け付けてくれたが、送金資金が返戻された。
- 亡父が生前に購入したトラベラーズチェックの換金を銀行に依頼したところ、購入申込書の控えが必要と言われた。他行

ではそのようなものは求められなかった
が必要なのか。

【チャンネル業務】

- キャッシュカードを磁気ストライプのカードからICカードに切り替える際に、旧カードが回収されたため、新カードが郵送されるまで利用できなくなった。他行と同じように、旧カードの利用を認めてほしい。
- 銀行の店頭でキャッシュカードの暗証番号を入力するときに使用する端末は、入力した数字が表示されない。入力した数字を確認してから確認ボタンを押したいので、表示されるように改善してほしい。

【証券業務（窓販）】

- 銀行から投資信託の取引残高報告書が届くが、個別元本や口数、現在の評価額等が記載されているものの、肝心の投資元本と収益が記載されていない。これまで何度も銀行に言っているが、一向に改善されない。もっと顧客の視点に立って、分かり易い資料を送ってほしい。
- 銀行員から、リスクはあるが専門家がフォローをし、リスクが極力無いものにしますと勧められ投資信託を購入したが、フォローが全くない。損失が出ていて納得できないので、銀行としてこのような販売の仕方についてどのように考えるのか聞きたい。
- 投資信託はリスクがあることは知っていたし、自己責任と思っているが、銀行員から投資信託の損失を取り戻すために、良いことばかりを言われて仕組債を購入したものの、リカバリーどころかかえって損失が膨らんだ。

【保険業務（窓販）】

- 銀行から米ドル建の積立利率変動型個人年金保険を勧められ、外貨は分からない

ので断わったが、「絶対大丈夫です。私の妹も契約しています。」と言われ、強引に契約させられた。元の定期預金に戻してほしい。

- 老母が病気で倒れ、入院費用がかかるため、20数年前に父親の死亡退職金で作成した定期預金を充てようとしたが、その8割強が通貨指定型個人年金保険、無配当一時払変額年金保険など計5口もの保険を契約させられていた。高齢者にとって内容が複雑であり、適合性の原則に反しているのではないか。
- A銀行の勧めで年金受取総額保証の変額個人年金保険を中途解約し、通貨選択型投資信託へ乗り換えしたが、遺言信託を契約しているB銀行から、「以前保有していた保険は良い商品だったのに、なぜ解約したのか。」と言われ、改めて契約内容の説明を受けたところ、中途解約しない限り、元本欠損が発生する商品ではないことが分かった。

【デリバティブ業務】

- 為替デリバティブ取引において、契約の一部を解約したいと申し出たところ、解約清算金が発生すると言われたので、その内容について説明を求めたが、納得できる説明を受けられず、清算金の根拠が分からない。
- クーポンスワップを契約しているが、輸入が細り、外貨実需が当面無くなってしまった。当社から、決済は外貨実需の出てくる1年後にしてほしいと要望したが、契約どおり履行してほしいと銀行が譲らない。

【その他】

- 母が全く意思表示ができない状態で施設に入所しているため、空になっている貸金庫の解約を銀行に申し出たが、代理人

であることを理由に応じてくれない。2年以上も利用料を支払い続けているが、銀行の対応に疑問を感じる。

- 銀行窓口で、住民税、法人税の納付を依頼したところ、電話番号を書くように言われた。電話を持っていないと言うと、コンビニエンスストアで納付するように言われた。納税は国民の義務なのに納得できない。
- 定期預金の新規預入のため窓口に行った際に、「障害者等のマル優（障害者等の少額預金の利子所得等の非課税制度）」について質問したら、行員は何を聞かれているかも分からないようであった。知識をしっかりと身につけ、答えられるように教育してほしい。

Ⅲ. あっせん委員会における紛争解決 手続の状況

1. 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
当四半期における、あっせんの新規申立件数は224件であり、そのうち1件が銀行からの申立て、他は顧客からの申立てであった。新規申立件数の四半期毎の推移は図表6、紛争事案の業務分類別の件数は図表7のとおりである。

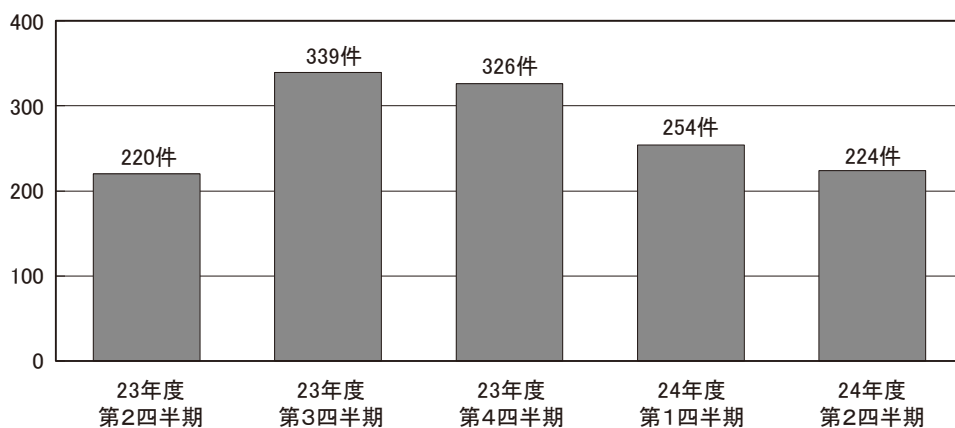
(2)四半期別紛争解決手続件数

当四半期において、紛争解決手続が終了した事案は282件となり、終了事由別の件数は図表8のとおりである。

2. あっせんの申立て事案の概要とその結果

全銀協ホームページ（<http://www.zenginkyo.or.jp/adr/>）に掲載。

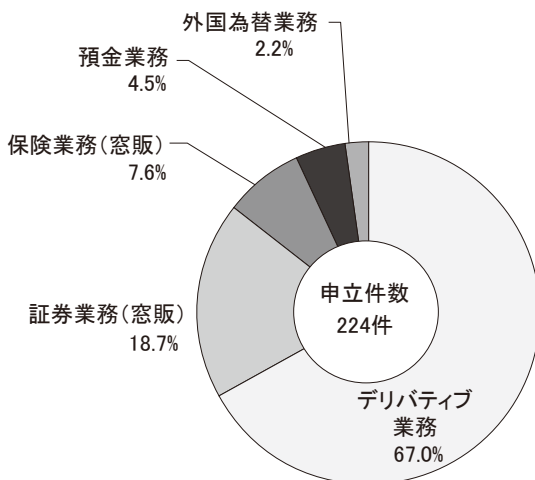
図表6 あっせんの新規申立件数の推移（四半期別）



図表7 あっせんの新規申立の業務分類別件数・構成比
(24年度第2四半期)

(単位：件)

業務分類 内 訳	紛 争		前期比
	件数	構成比	
加入銀行	0	0.0%	—
預金業務	10	4.5%	66.7%
貸出業務	0	0.0%	▲ 100.0%
内国為替業務	0	0.0%	—
手形交換	0	0.0%	—
外国為替業務	5	2.2%	0.0%
外貨預金等	3	1.3%	▲ 40.0%
チャンネル業務	0	0.0%	▲ 100.0%
証券業務(窓販)	42	18.7%	▲ 17.6%
投資信託	40	17.9%	▲ 18.4%
保険業務(窓販)	17	7.6%	21.4%
デリバティブ業務	150	67.0%	▲ 10.2%
為替デリバティブ	145	64.7%	▲ 11.0%
その他の銀行業務	0	0.0%	—
その他	0	0.0%	▲ 100.0%
合 計	224	100.0%	▲ 11.8%



(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8 紛争解決手続が終結した件数の推移(四半期別)

(単位：件)

	23年度 第2 四半期	23年度 第3 四半期	23年度 第4 四半期	24年度 第1 四半期	24年度 第2 四半期	(参考) 23年度中
当四半期中終結件数	171	182	281	307	282	765
あっせん案の提示後、和解件数	102	117	175	190	177	449
あっせん案の提示後、不調件数	0	1	1	2	2	4
申立人の申立て取下げ件数	5	5	18	14	18	28
紛争解決手続の打ち切り件数	37	46	80	89	66	202
適格性審査による不受理件数	27	13	7	12	19	82

IV. 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¹

1. カウンセリングサービスの実施状況

当四半期の実施件数は図表9、カウンセリングサービスを受けるに至った原因とその対

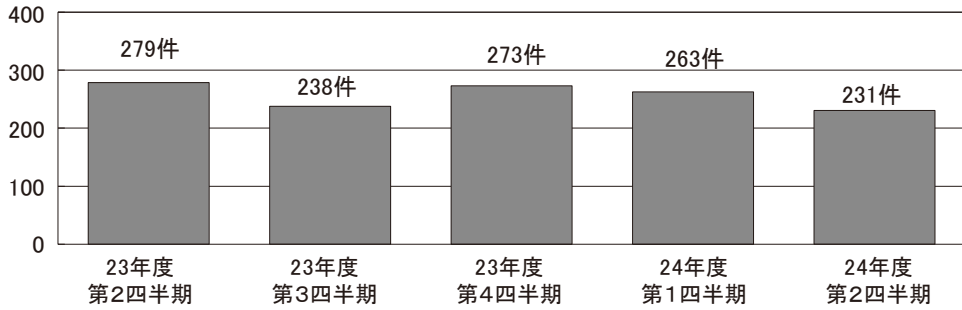
応結果は図表10のとおりである。

2. 中小企業向け融資に関する相談窓口の実施状況

当四半期の実施件数は図表11のとおりである。相談等の主な内容を見ると、新規借入れに関するものが41件、返済条件の変更に

¹ 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ほか、中小企業向け融資に関する相談等を受け付ける専用の電話を設けている。

図表9 カウンセリングサービスの実施件数の推移（四半期別）



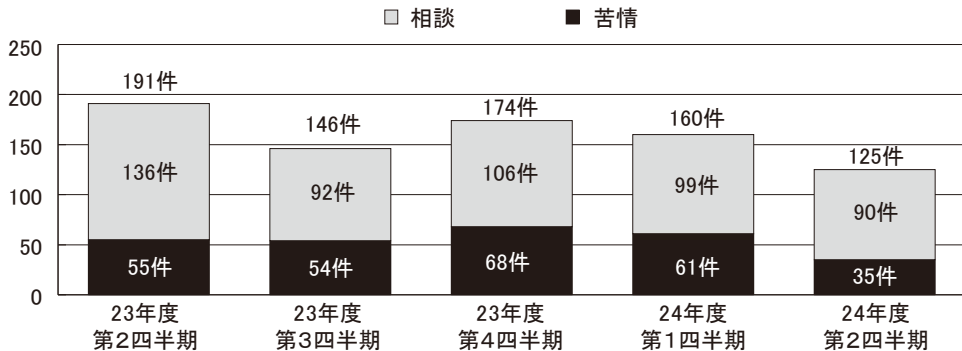
図表10 カウンセリングサービスを受けるに至った原因および対応
(24年度第2四半期)

(単位：件)			(単位：件)		
債務の原因	件数	構成比	カウンセリング結果	件数	構成比
住宅ローン等	128	55.4%	カウンセリングのみで終了	148	60.9%
債務整理後の返済等の相談	37	16.0%	法テラス（民事法律扶助）を紹介	36	14.8%
投資・事業失敗	9	3.9%	住宅金融支援機構を案内	10	4.1%
失業	8	3.5%	弁護士会を紹介	10	4.1%
離婚	7	3.0%	銀行への取次ぎ	10	4.1%
収入減	5	2.2%	日本クレジットカウンセリング協会を紹介	3	1.2%
教育費	5	2.2%	簡易裁判所を案内	1	0.4%
家族の借金	2	0.9%	労働金庫を案内	0	0.0%
遊興費・ギャンブル等	2	0.9%	その他	25	10.4%
生活費不足	1	0.4%			
本人を含む家族の病気	1	0.4%			
その他	26	11.3%			
合計	231	100.0%	合計	243	100.0%

(注1) 対応結果は、複数の先を案内している場合もあり、合計件数はカウンセリング件数とは一致しない。

(注2) 対応結果のその他（10.4%）には、個人信用情報機関を案内（4.1%）が含まれる。

図表11 中小企業向け融資に関する相談窓口の受付件数の推移（四半期別）



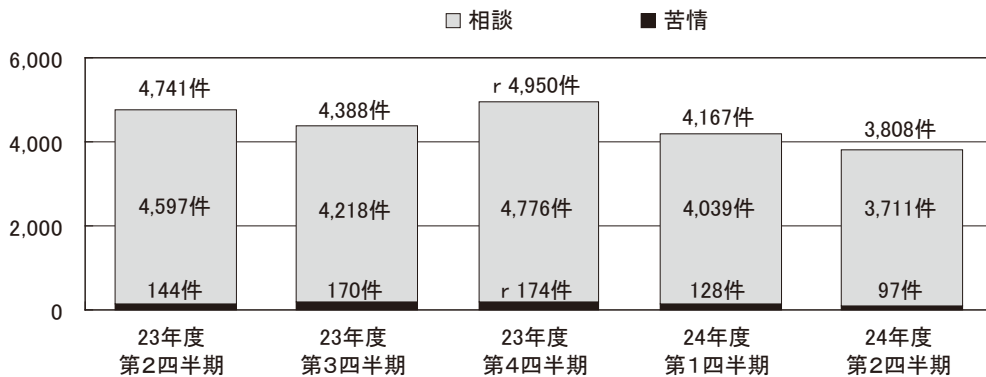
V. その他

- 各地銀行協会銀行とりひき相談所における相談・苦情受付状況

全国の銀行とりひき相談所²が当四半期に受け付けた相談等の件数は、図表12および13のとおりである。また、大阪銀行協会銀行とりひき相談所が当四半期に実施したカウンセリングサービスの件数は1件であった。

□

図表12 各地銀行協会における相談および苦情の受付件数の推移
(四半期別) (全国51か所の銀行とりひき相談所)



図表13 各地銀行協会における相談および苦情の業務分類別件数・構成比
(24年度第2四半期)

(単位：件)

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
加入銀行	684	18.4%	▲ 14.1%	2	2.1%	0.0%	686	18.0%	▲ 14.0%
銀行協会	449	12.1%	0.0%	—	—	—	449	11.8%	0.0%
預金業務	941	25.4%	▲ 9.8%	33	34.0%	▲ 5.7%	974	25.6%	▲ 9.6%
貸出業務	590	15.9%	▲ 1.8%	30	30.9%	▲ 14.3%	620	16.3%	▲ 2.5%
内国為替業務	90	2.4%	▲ 9.1%	3	3.1%	▲ 57.1%	93	2.4%	▲ 12.3%
手形交換	200	5.4%	▲ 5.2%	0	0.0%	▲ 100.0%	200	5.2%	▲ 5.7%
外国為替業務	91	2.5%	▲ 10.8%	4	4.1%	33.3%	95	2.5%	▲ 9.5%
チャンネル業務	61	1.6%	▲ 14.1%	0	0.0%	▲ 100.0%	61	1.6%	▲ 25.6%
証券業務 (窓販)	62	1.7%	▲ 4.6%	6	6.2%	▲ 53.8%	68	1.8%	▲ 12.8%
保険業務 (窓販)	15	0.4%	25.0%	3	3.1%	▲ 40.0%	18	0.5%	5.9%
デリバティブ業務	24	0.6%	▲ 27.3%	2	2.1%	▲ 33.3%	26	0.7%	▲ 27.8%
その他の銀行業務	96	2.6%	▲ 35.1%	9	9.3%	12.5%	105	2.8%	▲ 32.7%
その他	408	11.0%	▲ 0.2%	5	5.1%	0.0%	413	10.8%	▲ 0.2%
合計	3,711	100.0%	▲ 8.1%	97	100.0%	▲ 24.2%	3,808	100.0%	▲ 8.6%

² 各地の銀行協会が運営する「銀行とりひき相談所」は51か所あり、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に、銀行利用者からの相談・苦情を受け付けている。

(注) 「r」は訂正数字。本実施状況V.において、記載事項の一部を訂正(平成25年2月15日訂正)。

相談等の業務別分類表

項目名	主な内容	備考（事例等）
加入銀行	所在地・電話・コード 合併・統廃合 銀行経営・決算 その他	・本部・店舗の所在地・電話番号、銀行コード、店番号 ・銀行の合併、店舗の統廃合 ・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
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
預金業務	預金全般 各種預金商品 口座開設 異動・諸届・移管 紛失・盗難 口座解約・払戻し 相続 睡眠預金 預金保険制度 その他	・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） ・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） ・口座名義、本人確認、マネー・ローンダリングの趣旨等 ・名義、住所、印鑑等の変更、移管 ・通帳、証書、カード、印鑑の紛失・盗難 ・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 ・手続き、必要資料 ・払戻手続き ・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 消費者ローン 事業資金 住宅ローン アパートローン その他	・融資条件、借入手続き ・カードローン、その他無担保ローン ・一般貸出、公庫・地方自治体の制度融資、代理貸付 ・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、不動産担保融資 ・年金・恩給担保貸付、任意売却、競売
内国為替業務	振込・送金 その他	・仕組み、手続き、本人確認、マネー・ローンダリングの趣旨等、誤振込み、組戻し ・手数料（振込、組戻し等）、振込依頼書
手形交換	手形・小切手 不渡 その他	・振出、取立、裏書、支払、引受 ・不渡・取引停止処分、異議申立、依頼返却、処分済証明 ・時効、遡求、電子記録債権
外国為替業務	海外送金 外貨両替 外貨預金 その他	・仕組み、手続き、取扱銀行 ・仕組み、手続き、手数料、取扱銀行、レート ・仕組み、通貨オプション付定期預金 ・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 CD・ATM取引 カード その他	・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 ・国際キャッシュカード、デビットカード ・メールオーダーサービス、ファームバンキング
証券業務（窓販）	公共債の売買 投資信託 その他	・国債、地方債等の窓口販売、保護預り ・投資信託 ・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 損害保険 第三分野 その他	・個人年金保険、終身保険、定期保険、養老保険 ・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 ・医療保険、がん保険、傷害保険
デリバティブ業務	デリバティブ全般 金利・通貨スワップ デリバティブ内包預金 その他	・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、円仕組預金 ・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 貸金庫等保管サービス 代理事務 資産運用関係 通貨・両替 その他	・公共料金、税金等の支払い、収納（代行）企業との関係 ・貸金庫、セーフティケース、保護預り、夜間金庫 ・株式の払込受入事務、国庫金・公金 ・信託、金融債、その他の貯蓄商品（金関連商品等） ・現金・記念貨幣、損傷日本銀行券・両替（外貨両替を除く） ・会員制サービス（ポイントサービス）
その他	利子課税・税金一般 金融犯罪関連 金融関連業法等 その他	・利子課税（分離課税、総合課税）、マル優・マル特制度 ・振込め詐欺、偽造キャッシュカード、フィッシングメール ・銀行法、金商法、金販法等、金融制度改革の動向 ・その他、分類不能なもの

苦情の発生原因別分類表

項目名	主な内容
照会	手続・制度・商品等の照会 その他（上記以外）
説明態勢	銀行側の説明不足・説明相違 説明内容に関する見解相違 その他（上記以外）
応対姿勢	態度・言葉遣い ATM誘導等、店頭応対方法への不満 その他（上記以外）
商品・サービス	顧客からの被害発生の申出 ATM・システム機能に対する改善要望 その他（上記以外）
広告宣伝	広告宣伝物・説明資料による誤認 広告宣伝物・説明資料の改善要望 その他（上記以外）
店舗等設備	顧客からの被害発生の申出 店舗網・店舗設備等に対する改善要望 その他（上記以外）
取引方針	与信姿勢への不満 取引方針・判断への不満 その他（上記以外）
経営方針	新聞報道や経営方針等
事務の錯誤・遅延	オペレーションミス等、銀行側の作為によるミス 期日管理や処理もれ等、銀行側の不作為 その他（上記以外）
その他の改善	伝票・必要書類に対する改善要望等 その他業務全般に対する改善要望等 その他（上記以外）
その他	外部要因・他社要因 その他（上記以外）
個人情報保護関連	個人情報の取扱い