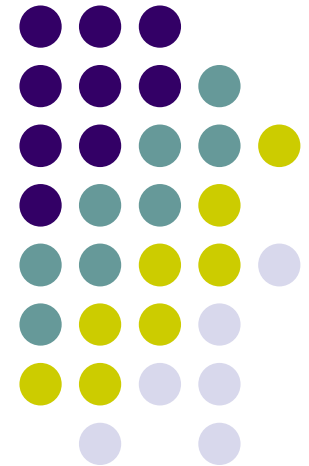


銀行とりひき相談所受付状況 (2023年12月)

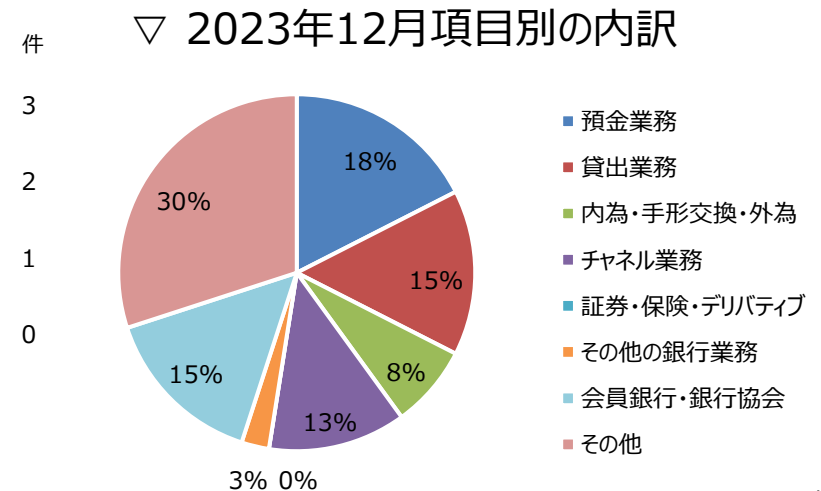
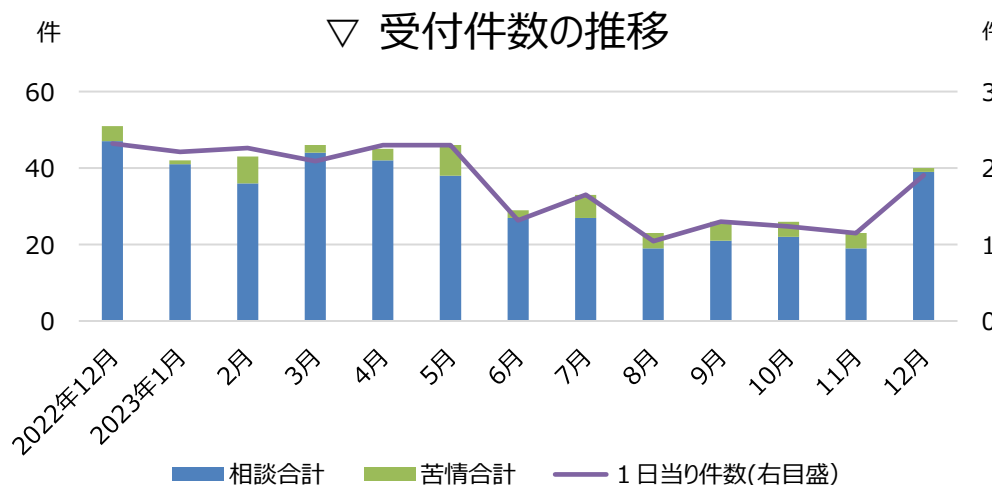
2024年1月

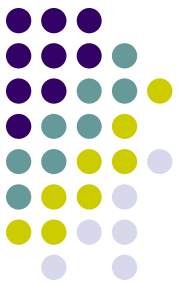




1. 受付件数の状況

- 銀行とりひき相談所における2023年12月の受付件数は40件となり、既往ボトムとなった前月を+17件上回ったが、前年同月比では▲11件の減少と18か月連続で前年を下回った。
 - 1営業日当たりでも1.9件と、7か月連続で1件台に止まった。
 - なお、相談件数のうち苦情は、金融機関に対する不当申出の1件のみ。
- 受付項目別には、「その他」が全体の3割を占め、次いで「預金業務」が2割弱となった。
- この間、住宅ローンやカードローン等の返済に問題を抱えている消費者を対象としたカウンセリングサービスの利用は1件のみ。

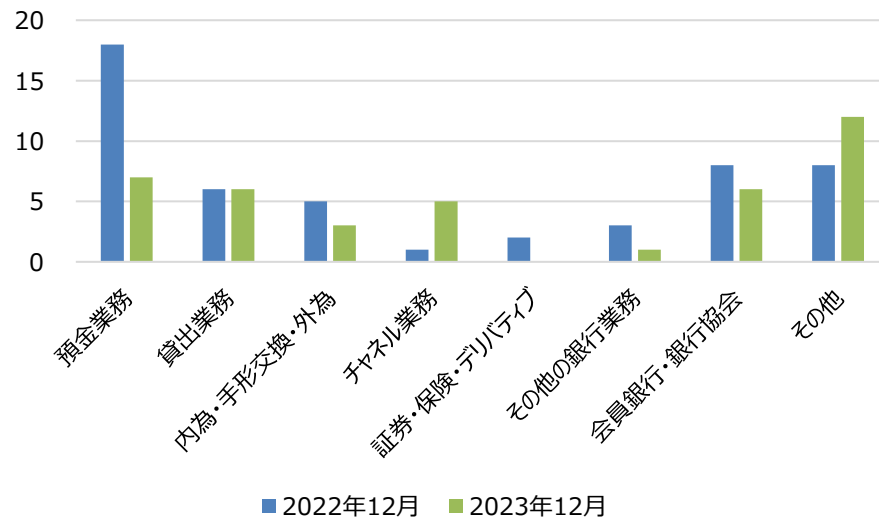




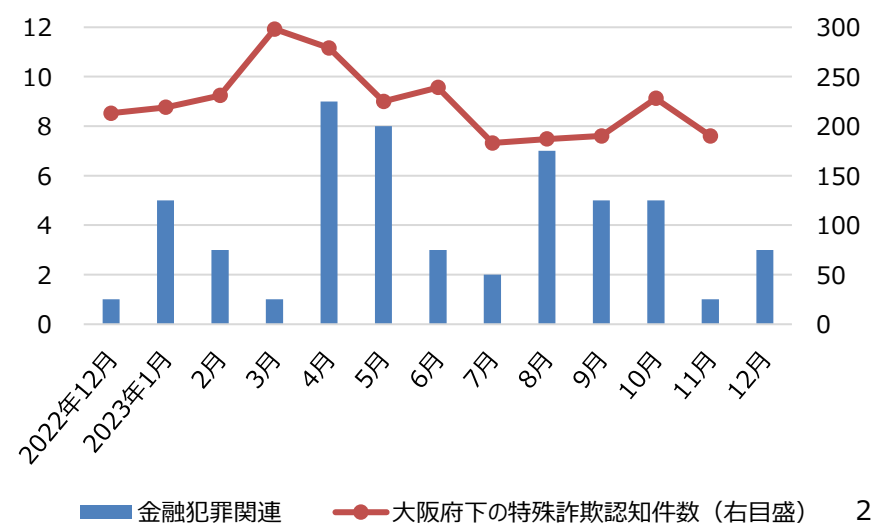
2. 2023年12月の特徴

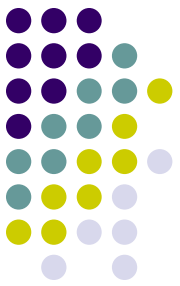
- 項目別に前年同月比の動向をみると、「チャネル業務」、「その他」がそれぞれ+4件の増加となったが、「預金業務」は▲11件と大きく減少。
 - ― 「チャネル業務」は、クレジットカードやデビットカードの利用、ATM取引など、営業店の店頭取引以外の相談が多く、来店客の減少やキャッシュレス化等を反映した形。
 - ― また、「その他」では、金融機関に対する不満や高齢者からの思い込みと思われる相談が目立ち、対応に時間を要する案件が4件と相応にみられた。
 - ― 一方、「預金業務」では、口座解約・払戻しに関連した相談のほか、相続、預金保険制度に係る照会など、幅広い業務に関する相談が減少。
- なお、「金融犯罪関連」（「その他」に内包）は、2か月振りに前年同月を上回ったが、受付件数は3件と引き続き低い水準に止まった。

▽ 項目別の前年同月比較



▽ 金融犯罪関連受付件数の推移

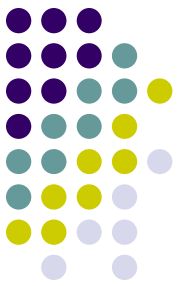




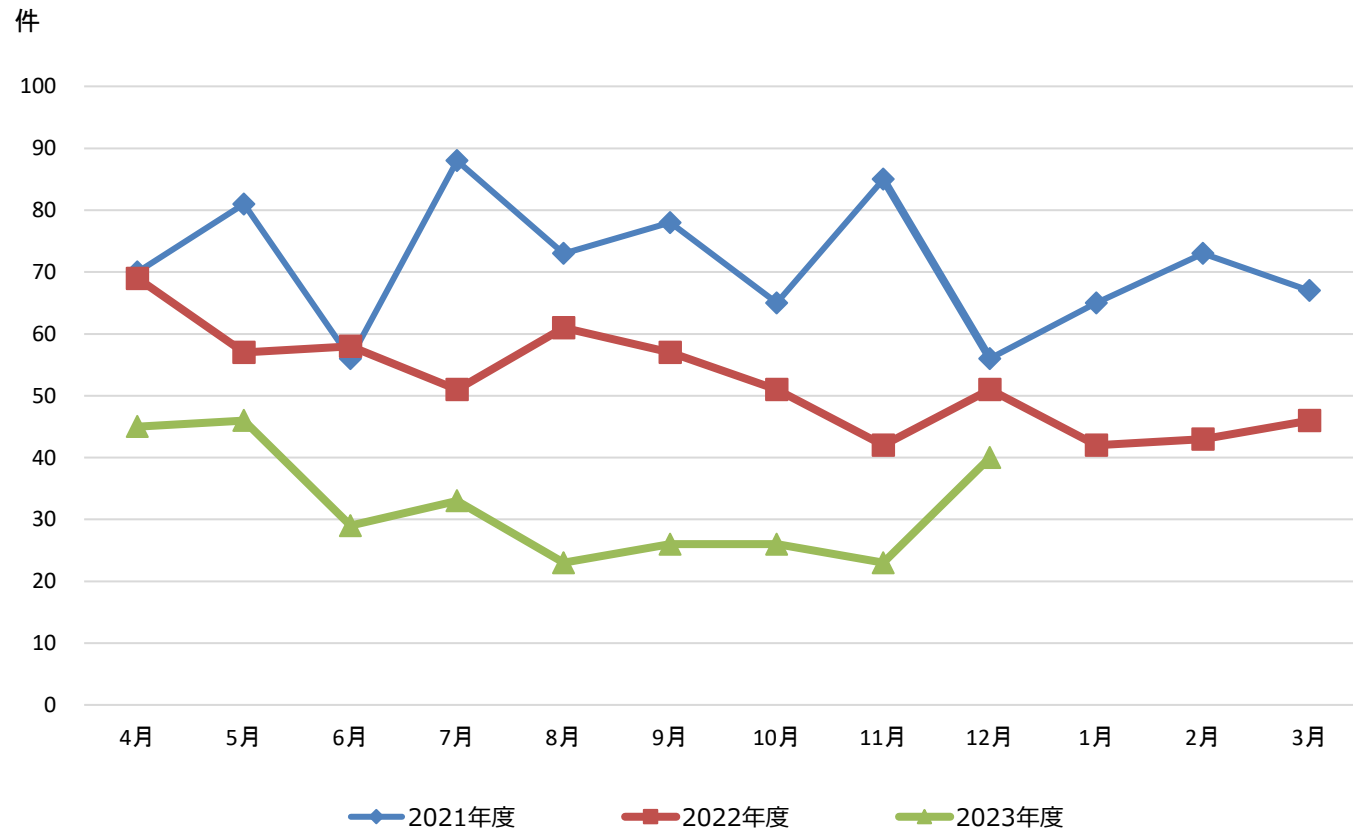
(参考 1) 銀行とりひき相談所受付件数 (2023年12月)

(単位：件)

項 目	① 相 談 ・ 照 会			② 苦 情		
		前月比	前年同月比		前月比	前年同月比
預金業務	7	▲ 5	▲ 10	0	▲ 1	▲ 1
(内信用不安)	3	1	▲ 3	0	0	0
貸出業務	5	4	0	1	1	0
貸出全般	0	0	▲ 1	0	0	0
消費者ローン	1	1	1	1	1	1
事業資金	2	1	1	0	0	0
住宅ローン	1	1	▲ 1	0	0	▲ 1
アパートローン	0	0	0	0	0	0
その他	1	1	0	0	0	0
内国為替業務	3	3	1	0	▲ 1	0
手形交換	0	0	▲ 2	0	0	0
外国為替業務	0	0	▲ 1	0	0	0
チャネル業務	5	5	5	0	0	▲ 1
証券業務	0	0	▲ 2	0	0	0
保険業務	0	0	0	0	0	0
デリバティブ業務	0	0	0	0	0	0
その他の銀行業務	1	0	▲ 2	0	▲ 2	0
会員銀行	1	1	▲ 5	0	0	0
銀行協会	5	4	3	0	0	0
その他	12	8	5	0	0	▲ 1
(内金融犯罪関連)	3	2	2	0	0	0
小 計	39	20	▲ 8	1	▲ 3	▲ 3
合 計 (① + ②)				40	17	▲ 11



(参考2) 月別受付件数の推移





銀行との取引について知りたいこと・お困りのこと
「銀行とりひき相談所」へお電話ください。

銀行とりひき相談所
06-6867-9547

- ✓ 本資料の内容について、商用目的での転載・複製を行う場合は予め大阪銀行協会までご相談ください。転載・複製を行う場合は、出所を明記してください。
- ✓ 本資料に掲載されている情報の正確性については万全を期しておりますが、大阪銀行協会は、利用者が本資料の情報をを用いて行う一切の行為について、何ら責任を負うものではありません。