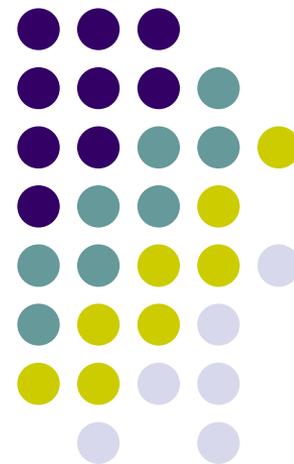


銀行とりひき相談所受付状況 (2023年度)

2024年4月





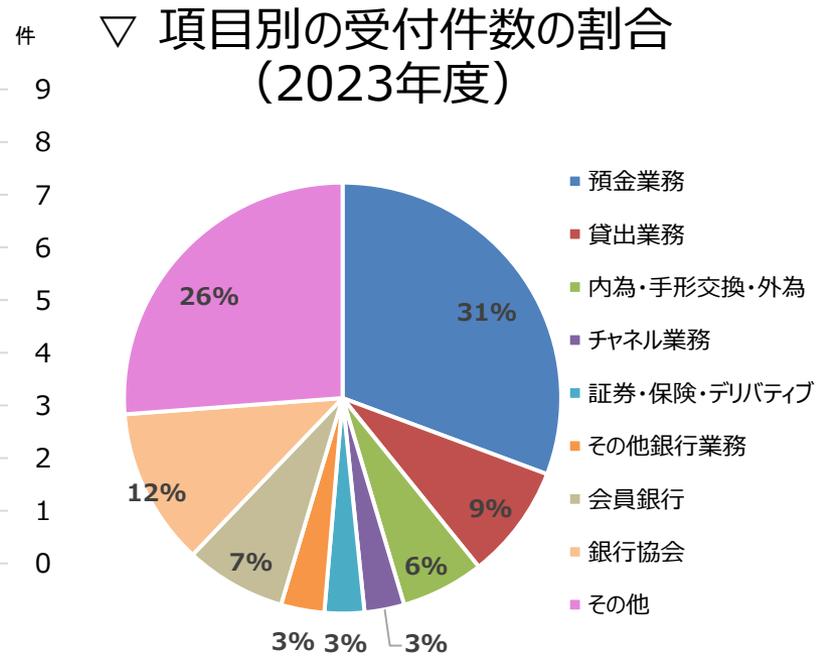
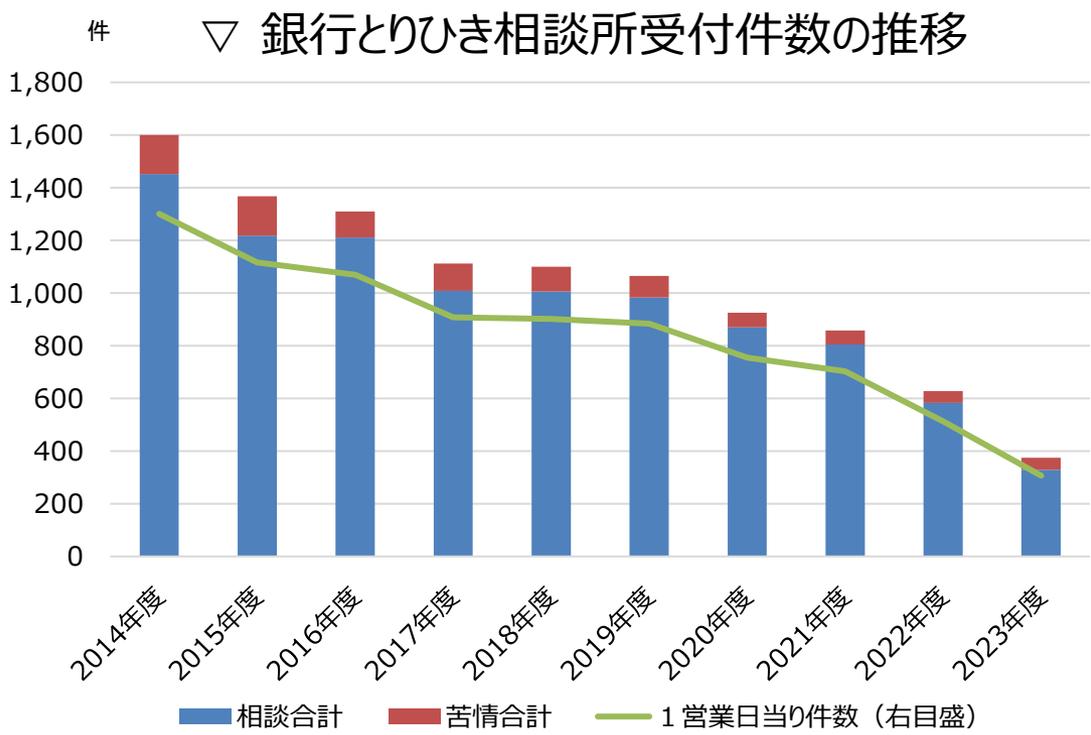
(要旨)

- 2023年度の銀行とりひき相談所の受付件数は374件に止まり、前年度比▲40.4%と大幅に減少。1営業日当たりの件数も1.5件と、初の2件割れとなる水準まで低下。
- 受付項目別でも殆どの項目で減少しており、「預金業務」と「貸出業務」が減少幅を一段と拡大したほか、「会員銀行」も大幅な減少が継続。
- 今年度の特徴としては、第一に、以下のような環境変化などを背景に、受付件数が大幅な減少となったこと。
 - ✓ 金融機関による取引チャネル戦略の見直しに伴い、営業店への来店客数が趨勢的に減少。
 - ✓ スマートフォンなどのデジタルデバイスが普及。
 - ✓ こうした構造的な要因に加え、協会の事務所移転に伴い、相談所の電話番号を変更。
- 第二は、2023年度は為替相場の円安進展や金融政策の変更など金融市場に大きな変化が生じたが、関連した相談に目立った増加はみられなかったこと。
 - 「証券・保険・デリバティブ業務」に関する受付件数は前年度と同水準に止まったほか、住宅ローンをはじめとする「貸出業務」は前年度比半減。
- 第三に、コロナ禍が収束するも、対面での相談に対する需要が持ち直したこと。
 - 住宅ローンやカードローン等の返済に問題を抱える消費者に対面での相談を受け付ける「カウンセリングサービス」の利用は、前年度に比べ増加。
- この間、「金融犯罪関連」に関する受付は、前年度を1割弱上回り、高めの水準が続いたほか、「預金業務」に関しては、高齢化の進展を背景に、疾病等により意思確認が困難な預金者の取引等に関する相談が一定数みられた。



1. 受付件数の状況

- 2023年度の銀行とりひき相談所の受付件数は374件に止まり、前年度比▲40.4%と大幅に減少。1営業日当たりの件数も1.5件と、初の2件割れとなる水準まで低下。
 - 受付件数は、過去10年間、減少傾向が継続。
 - 受付項目別には、「預金業務」が115件(構成比31%)と最も多く、次いで「その他」が98件(同26%)、「銀行協会」が44件(同12%)。



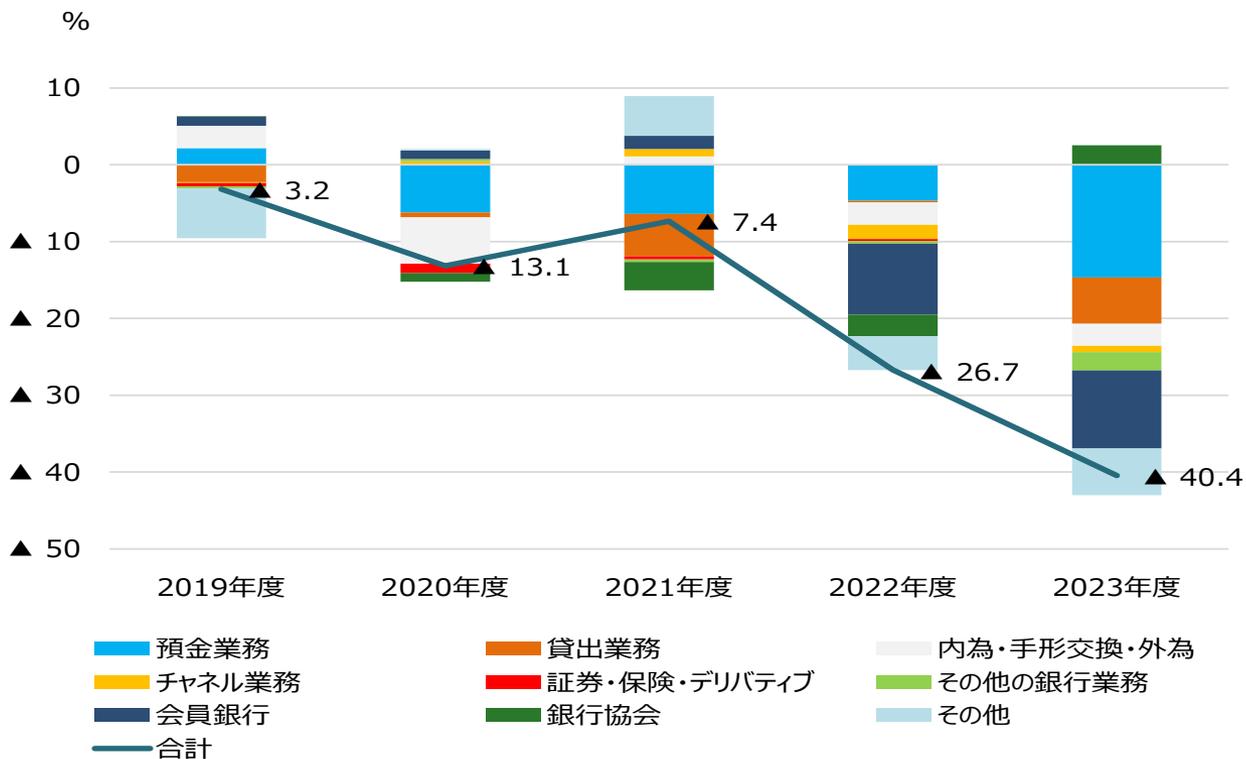


1. 受付件数の状況（続き）

● 受付項目別に前年度対比の増減状況を見ると、殆どの項目で減少しており、「預金業務」と「貸出業務」が減少幅を一段と拡大したほか、「会員銀行」も大幅な減少が継続。

— 今年度に増加した項目は、「銀行協会」のみ。

▽ 項目別受付件数の前年度増減寄与度の推移

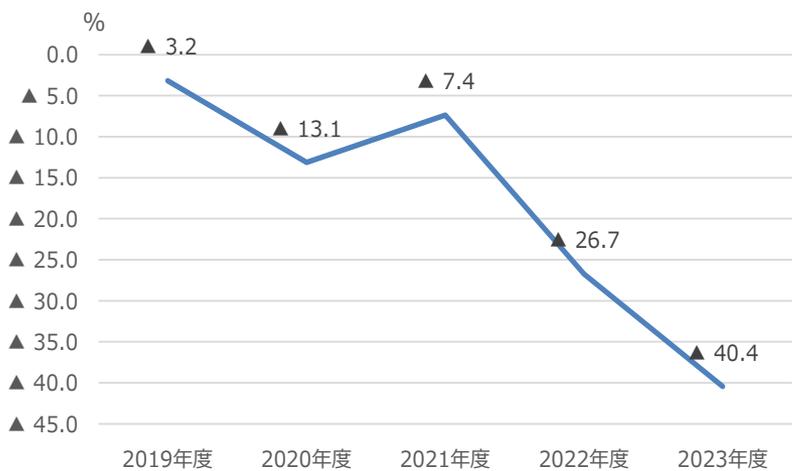


2. 2023年度の特徴点

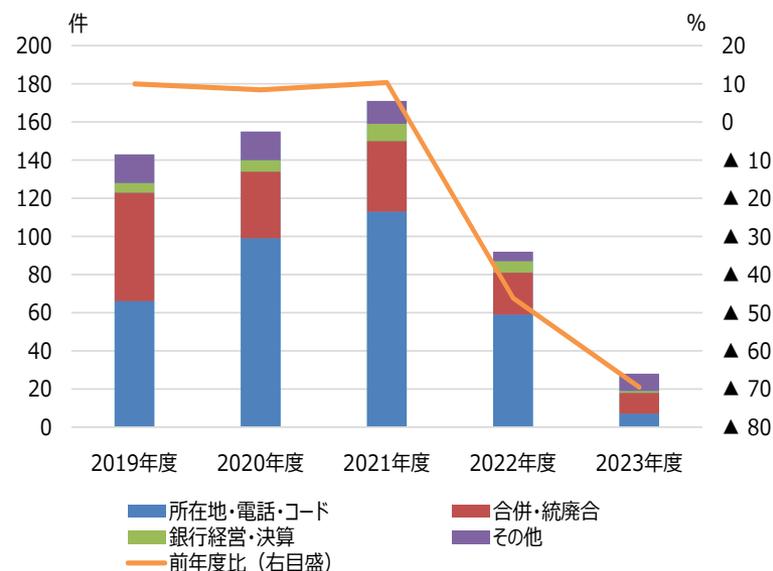


- ① 以下のような環境変化などを背景に、受付件数合計が前年度比▲4割と大幅な減少となったこと。
- ✓ インターネットバンキングへの誘導など金融機関による取引チャネル戦略の見直しに伴い、営業店への来店客数が趨勢的に減少。
 - ✓ スマートフォンやタブレットなどデジタルデバイスが普及。
 - こうしたデバイスで検索が容易な金融機関の所在地や電話番号（「会員銀行」の項目に該当）に関する照会は、近年、大きく減少。
 - ✓ 以上の構造的な要因に加え、協会の事務所移転に伴い、相談所の電話番号を変更。
 - 当協会への相談者は電話番号案内の利用を通じてアクセスする機会が多いもとの、電話番号の変更は相談件数を相応に押し下げ。

▽ とりひき相談所の受付件数（前年度比）の推移



▽ 「会員銀行」に関する受付件数の推移

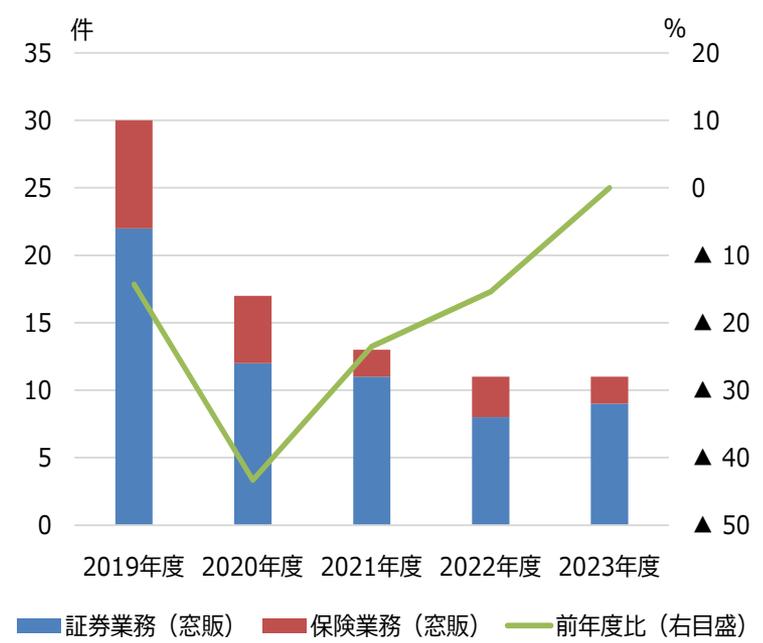




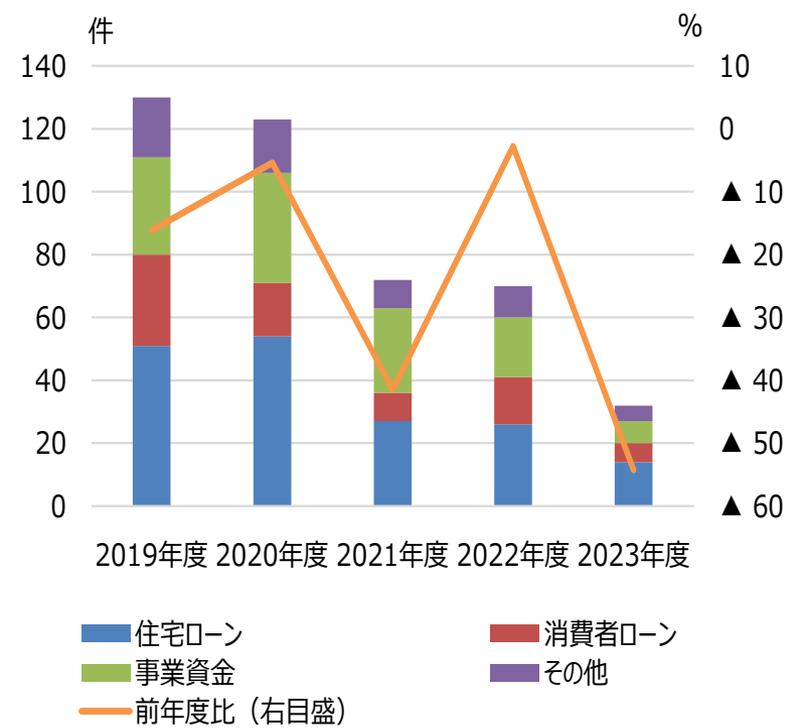
2. 2023年度の特徴点（続き）

② 2023年度は為替相場の円安進展や金融政策の変更など金融市場に大きな変化が生じたが、関連した相談に目立った増加はみられなかったこと。
 — 「証券・保険・デリバティブ業務」に関する受付件数は前年度と同水準に止まったほか、住宅ローンをはじめとする「貸出業務」は前年度比半減。

▽ 「証券・保険・デリバティブ業務」に関する受付件数の推移



▽ 「貸出業務」に関する受付件数の推移

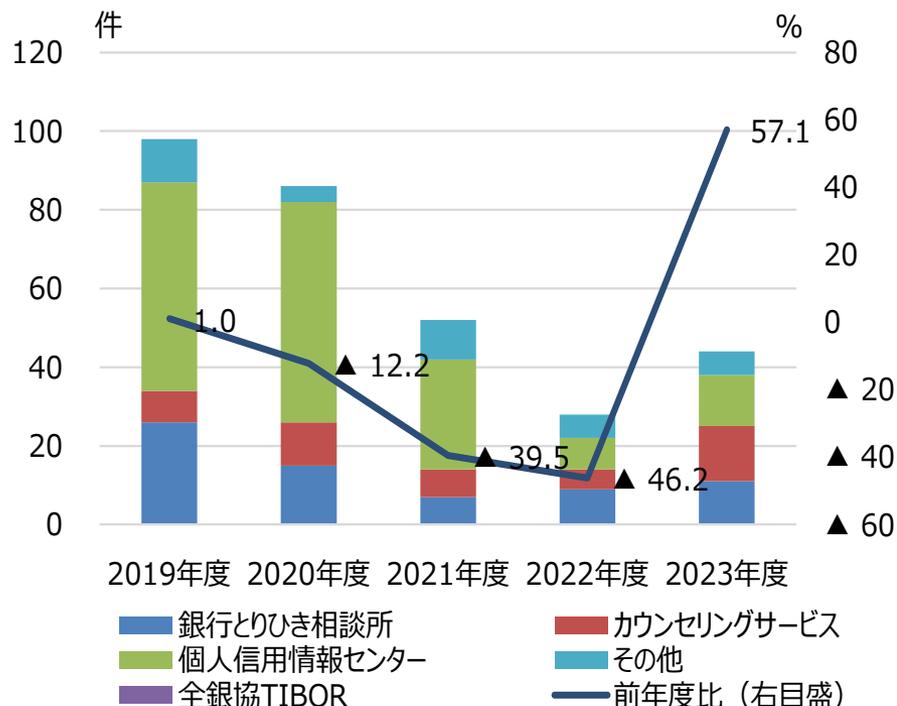




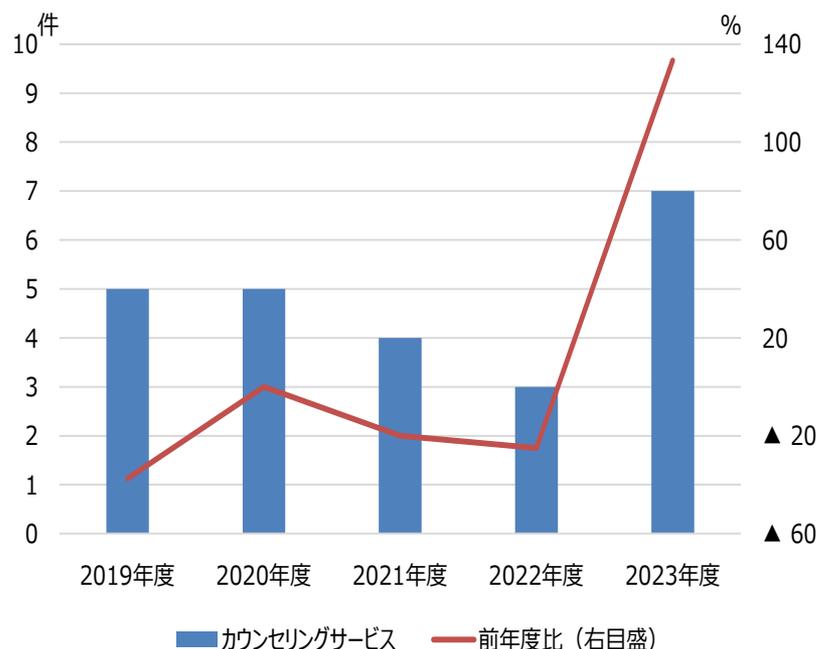
2. 2023年度の特徴点（続き）

- ③ コロナ禍が収束するも、対面での相談に対する需要が持ち直したこと。
- 「銀行協会」に関する受付件数は、住宅ローンやカードローン等の返済に問題を抱える消費者に対面での相談を受け付ける「カウンセリングサービス」に関する照会や利用の増加を主因に、前年度を6割弱上回る大幅な増加。
 - また、カウンセリングサービスの利用件数自体は、前年度比+4件の増加。

▽ 「銀行協会」に関する受付件数の推移



▽ カウンセリングサービス利用件数の推移

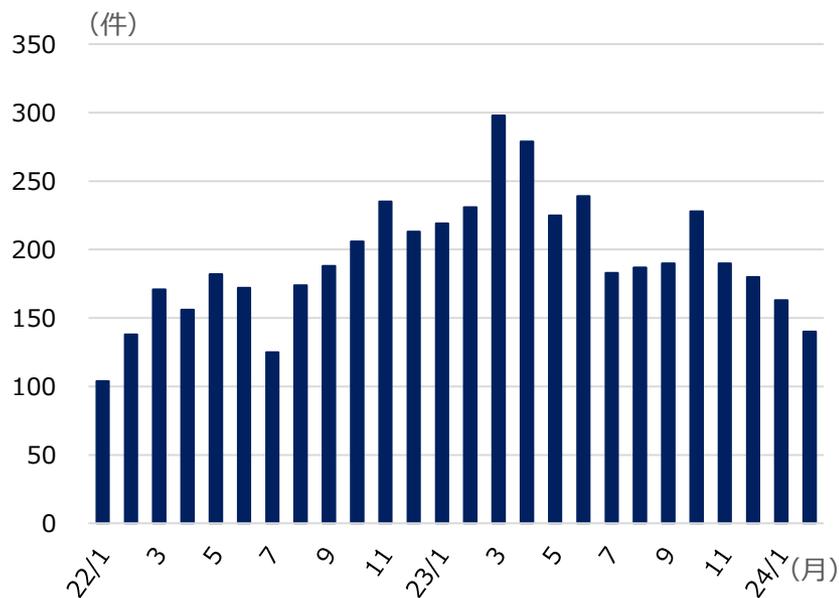




3. その他の主な動向

- 大阪府下の特殊詐欺の認知件数が依然として高い水準を続ける状況を映じて、「金融犯罪関連」に関する受付件数は、前年度を1割弱上回り高めの水準を継続。
 - 相談内容としては、巧妙化する詐欺の手口に係る質問や被害者からの補償に関する照会などが中心。

▽大阪府下の特殊詐欺認知件数



▽金融犯罪関連に関する受付件数の推移

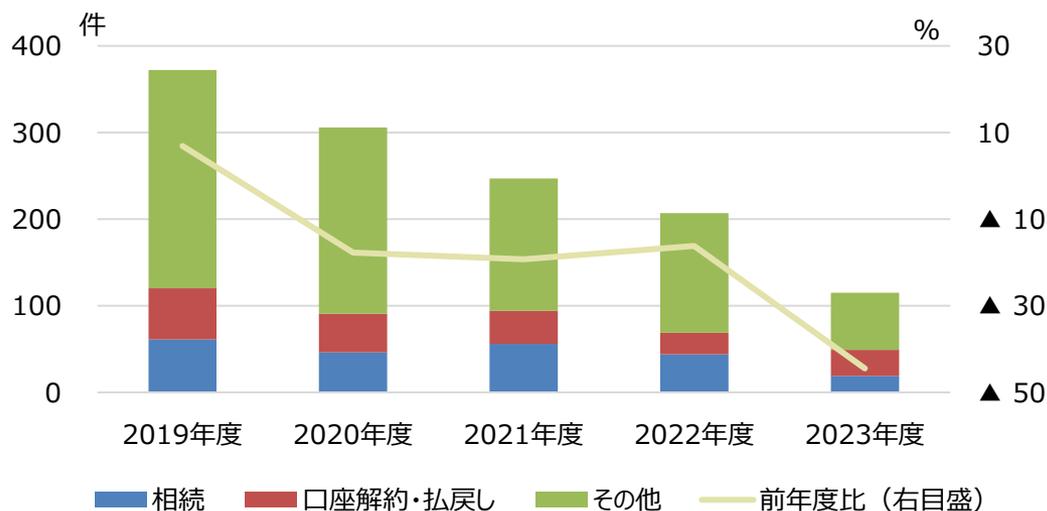




3. その他の主な動向（続き）

- 「預金業務」の受付件数は、前年度比▲4割強の減少となったが、高齢化の進展を背景に、疾病等により意思確認が困難な預金者の取引等に関する相談が一定数みられており、受付全体の3割と依然として高い割合を占めた。

▽ 「預金業務」に関する受付件数の推移



以上



(参考 1) 銀行とりひき相談所受付件数(2023年度)

(単位: 件)

項 目	① 相談・照会			② 苦 情		
		前年度	前年度比		前年度	前年度比
預金業務	96	186	▲ 90	19	21	▲ 2
信用不安	16	37	▲ 21	0	0	0
貸出業務	30	63	▲ 33	2	7	▲ 5
貸出全般	0	4	▲ 4	0	0	0
消費者ローン	5	12	▲ 7	1	3	▲ 2
事業資金	7	17	▲ 10	0	2	▲ 2
住宅ローン	14	24	▲ 10	0	2	▲ 2
アパートローン	2	1	1	1	0	1
その他	2	5	▲ 3	0	0	0
内国為替業務	11	11	0	2	2	0
手形交換	3	7	▲ 4	1	0	1
外国為替業務	5	20	▲ 15	1	1	0
チャネル業務	9	10	▲ 1	2	6	▲ 4
証券業務	7	8	▲ 1	2	0	2
保険業務	1	3	▲ 2	1	0	1
デリバティブ業務	0	0	0	0	0	0
その他の銀行業務	7	23	▲ 16	5	4	1
会員銀行	24	92	▲ 68	4	0	4
銀行協会	44	28	16	0	0	0
その他	92	132	▲ 40	6	4	2
金融犯罪関連	50	48	2	5	3	2
小 計	329	583	▲ 254	45	45	0
合 計 (①+②)				374	628	▲ 254

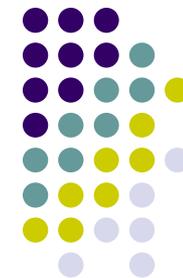


(参考2) 2023度の主な受付内容(1)

【相談・照会】

預金業務	
4月	死亡した個人事業主が事業で利用していた預金口座の相続手続きに関するもの
5月	入院中の母親の預金口座からの入院費用の支払いに関するもの
6月	成年後見制度が適用された預金者の口座の取扱いに関するもの
7月	死亡した母親の取引金融機関に関するもの
8月	法人の口座開設は会社所在地近隣の営業店とする必要があるかというもの
9月	施設に入所している夫の預金口座の解約手続きに関するもの
10月	高齢者の高額預金の引き出し制限に関するもの
11月	介護施設に入所中の母親が有する預金からの施設費用の支払いに関するもの
12月	定期預金を中途解約する際の適用金利に関するもの
1月	遺産分割協議前の相続預金を払い戻す際の必要書類に関するもの
2月	入院中の妻が所有するキャッシュカードの出金限度額の変更に関するもの
3月	預金保険制度の内容に関するもの
貸出業務	
4月	意識不明で入院している元夫の住宅ローンの返済に関するもの
5月	住宅ローンの借り換えに関するもの
6月	事業資金の借入れの審査結果に関するもの
7月	自宅売却による住宅ローンの一括返済に係わる手続きに関するもの
8月	カードローンの相続手続きに関するもの
10月	融資実行時に海外勤務で国内に所在しない場合の住宅ローンの取扱いに関するもの
11月	事業資金の連帯保証契約の開示に関するもの
12月	住宅ローンの条件変更に関するもの
1月	年金担保融資に関するもの
2月	アパートローンの契約に関するもの
3月	変動金利型住宅ローンの適用金利に関するもの

(参考2) 2023年度の主な受付内容 (2)



内国為替業務	
6月	ATMでの振込み操作に関するもの
7月	誤振込みの組戻しに関するもの
10月	全銀システムの障害に関するもの
チャネル業務	
4月	コンビニATMで出金した場合の手数料に関するもの
12月	クレジットカードの年会費の引き落としに関するもの
証券業務	
4月	投資信託の損失補填に関するもの
9月	投資信託の解約手続きに関するもの
保険業務	
4月	外貨建一時払養老保険の購入に関するもの
その他の銀行業務	
11月	ATM内での現金封筒の設置に関するもの
1月	施設に入所している母親が利用中の貸金庫の契約解約に関するもの
会員銀行	
5月	銀行への電話連絡時のガイダンス内容に関するもの
2月	銀行への電話が自動音声で行員に繋がらないというもの
銀行協会	
9月	法定相続人からの被相続人の個人信用情報開示請求に関するもの
3月	全国銀行個人信用情報センターへの借入れ自粛の登録に関するもの
その他	
4月	特殊詐欺（キャッシュカードすり替え型）に関するもの
6月	特殊詐欺（キャッシュカード手交型）に関するもの
7月	特殊詐欺被害の補償に関するもの
8月	特殊詐欺（ネットショッピング）に関するもの
10月	FX投資詐欺に関するもの
11月	ロマンス詐欺に関するもの
1月	特殊詐欺（振り込め）に関するもの
2月	振り込め詐欺救済法における被害回復分配金に関するもの
3月	預金口座への心当たりのない入金に関するもの



(参考2) 2023年度の主な受付内容 (3)

【苦情】

4月	相続手続きを目的に来店予約した際に行員の配慮を欠く対応に関するもの
5月	ネットで購入した投資信託の損失補填に関するもの
6月	預金口座作成時に利用する名義登録システムに関するもの
7月	賃貸マンション向けローンを他行に借り換える際の取引銀行における手続きに関するもの
8月	特殊詐欺の被害に対する取引銀行による補償対応の相違に関するもの
9月	行員が相続手続きを説明する際の配慮に欠ける対応に関するもの
9月	カードローンの不正利用を受けて補償を求めた際の銀行側の対応に関するもの
10月	コンビニATMでの心当たりのない出金に係るATMの作動状況に関するもの
11月	インターネットバンキングにおける振込先口座の確認画面の表示に関するもの
1月	海外からの送金が預金口座に入金されなくなったというもの
2月	入院している夫が所有するクレジットカード一体型キャッシュカードが有効期限到来により使用できないというもの
3月	来店予約せずに窓口に出向いた際の銀行の対応に関するもの



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。