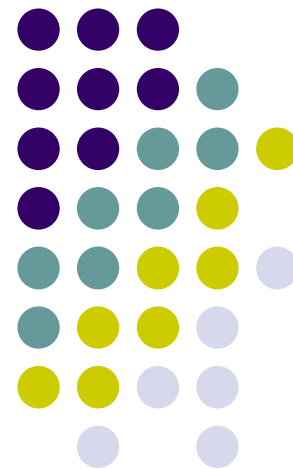


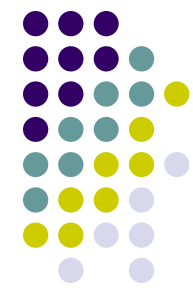
# 銀行とりひき相談所受付状況 (2024年6月)

2024年7月



一般社団法人 大阪銀行協会

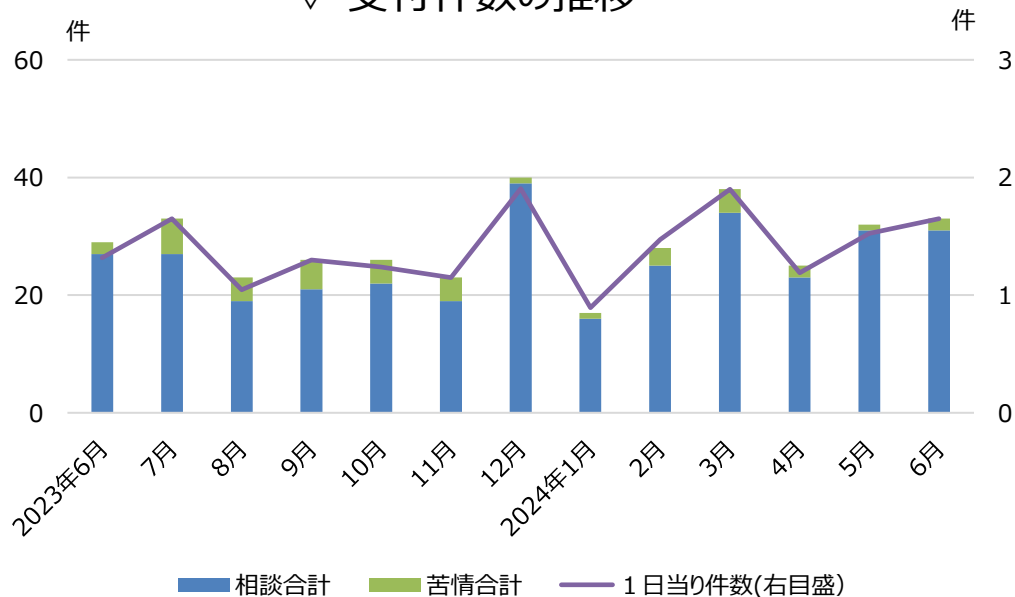
*Osaka Bankers Association*



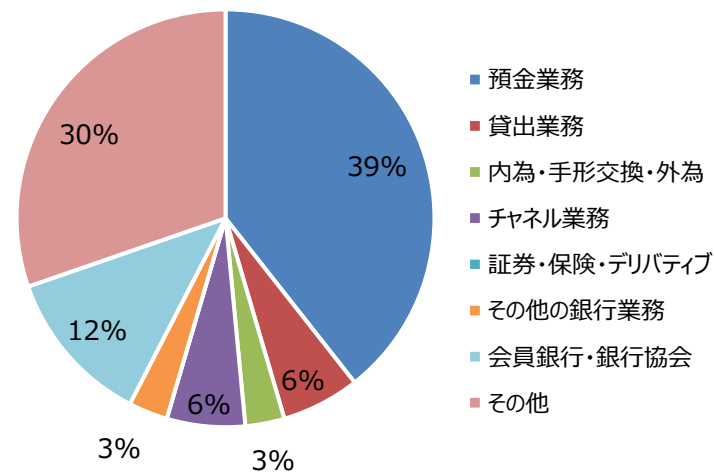
# 1. 受付件数の状況

- 銀行とりひき相談所における2024年6月の受付件数は33件となり、前年同月比では+4件と2年振りに増加に転じたが、1営業日当たりでは1.7件と引き続き2件未満の低い状態が続いている。
  - 前月対比では+1件と僅かながらも2か月連続で増加。
- 受付項目別では、「預金業務」が全体の4割を占め、次いで「その他」が3割を占めた。
- 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みられなかった。

▽ 受付件数の推移



▽ 2024年6月項目別の内訳

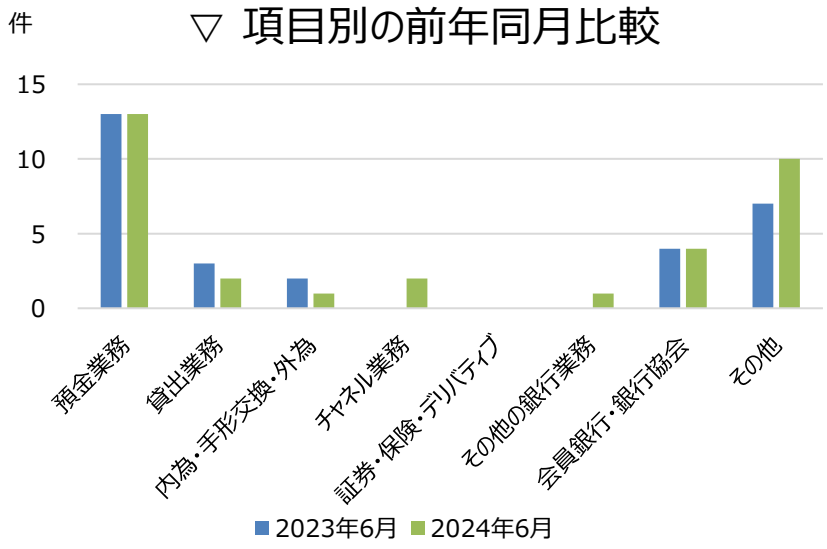




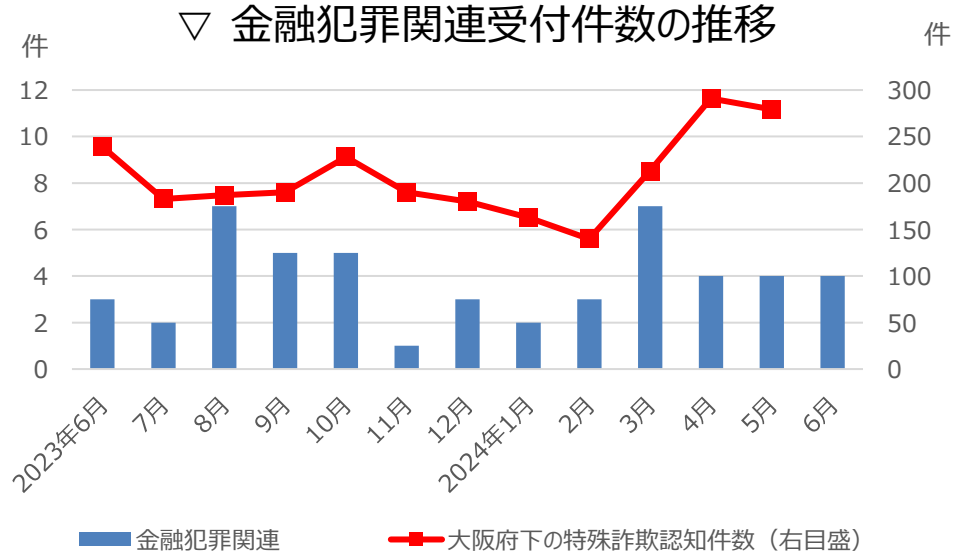
## 2. 2024年6月の特徴

- 前年同月比の動向を項目別にみると、「その他」が+3件、「チャネル業務」が+2件の増加となった。
  - このうち「その他」については、「金融犯罪関連」に関する照会が4件と引き続き一定数となるなかで、前年同月は皆無であった会員銀行以外の金融機関に関する相談が4件に上ったことが増加の主因。
  - 一方、「チャネル業務」の増加は、ATMでの引き出し限度額やデビットカードの引き落としに関する高齢者からの相談がみられたことが要因。
- また、「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に関する相談等が依然として一定数みられており、前年同月と同数ながら全体の4割を占めた。

▽ 項目別の前年同月比較



▽ 金融犯罪関連受付件数の推移

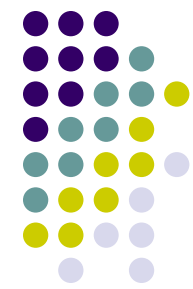




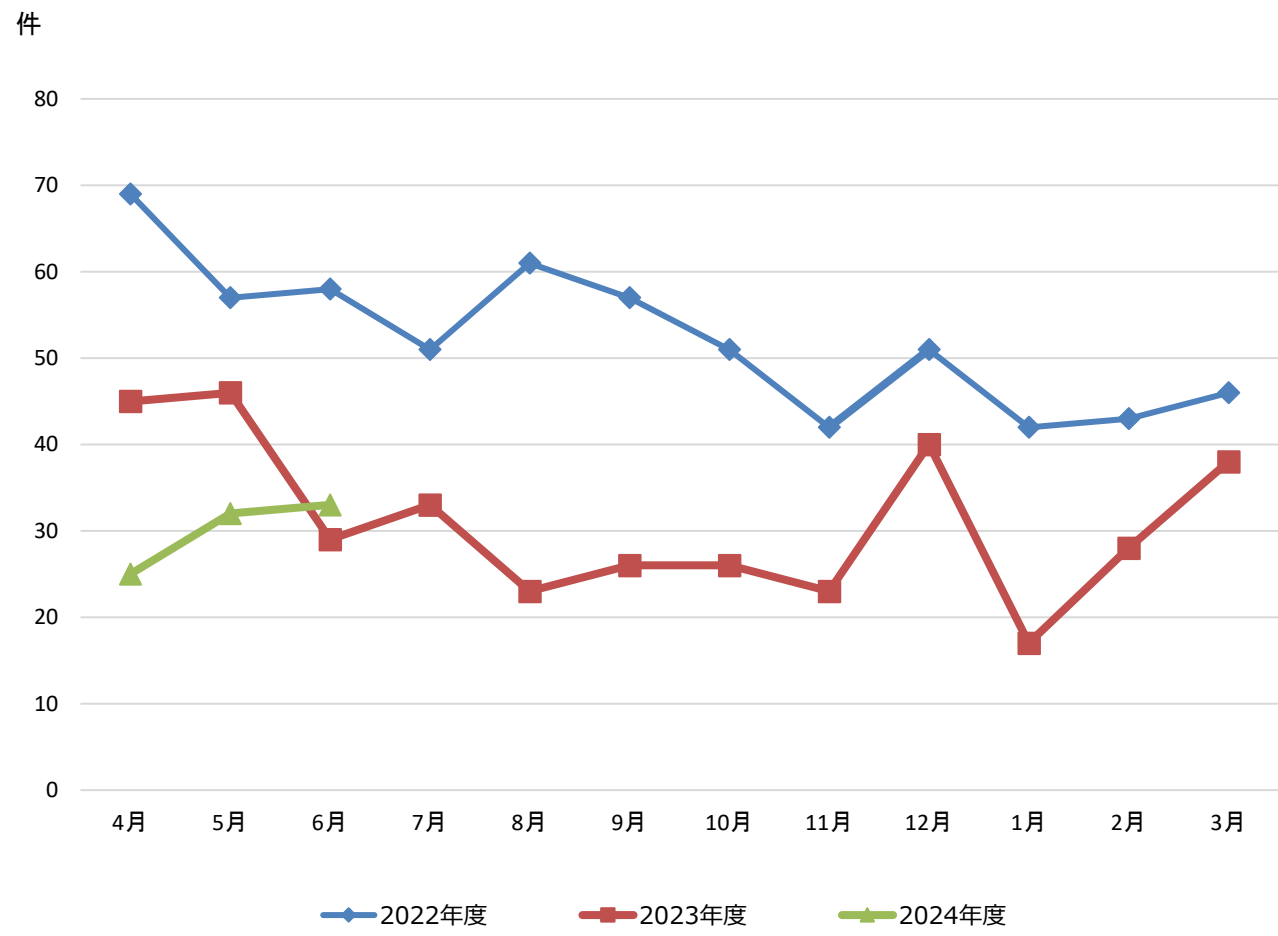
# (参考 1) 銀行とりひき相談所受付件数 (2024年6月)

(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	12	▲ 1	1	1	1	▲ 1
(内信用不安)	1	0	1	0	0	0
貸出業務	1	0	▲ 2	1	1	1
貸出全般	0	0	0	0	0	0
消費者ローン	1	1	▲ 1	0	0	0
事業資金	0	0	▲ 1	0	0	0
住宅ローン	0	▲ 1	0	1	1	1
アパートローン	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0
内国為替業務	1	1	0	0	0	0
手形交換	0	0	0	0	0	0
外国為替業務	0	▲ 2	▲ 1	0	0	0
チャンネル業務	2	▲ 1	2	0	0	0
証券業務	0	▲ 2	0	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	1	1	0	0	0
会員銀行	3	1	1	0	0	0
銀行協会	1	▲ 2	▲ 1	0	0	0
その他	10	5	3	0	▲ 1	0
(内金融犯罪関連)	4	1	1	0	▲ 1	0
小計	31	0	4	2	1	0
合計 (①+②)				33	1	4



## (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。