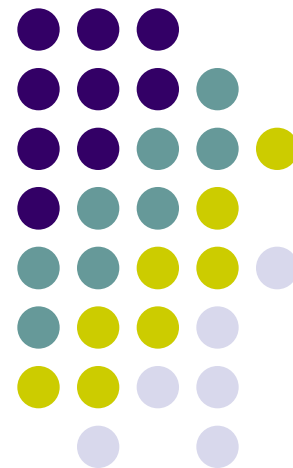


# 銀行とりひき相談所受付状況 (2024年度上期)

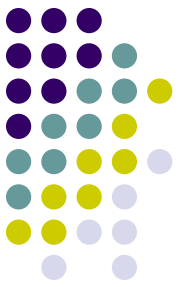
2024年10月



## (要旨)



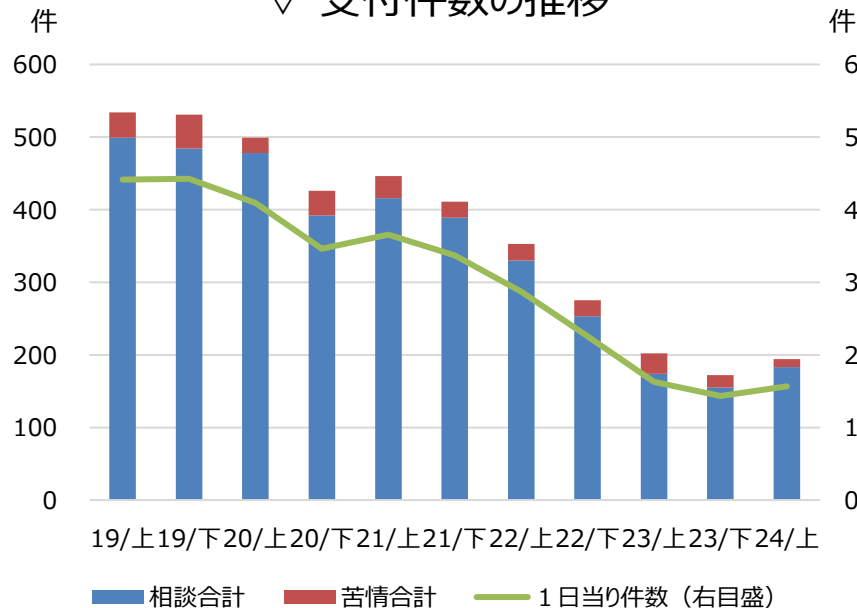
- 2024年度上期の受付件数は194件となり、前期比では6半期振りに増加に転じたほか、前年同期比でも▲4%の減少ながらマイナス幅は5半期振りに1桁台に縮小したが、水準としては1営業日当たり1.6件と低い状態が継続。
  - 受付項目別には、「預金業務」が66件（構成比34%）と最も多く、次いで「その他」が48件（同25%）。
- 前年同期比のマイナス幅が1桁台に縮小したのは、「預金業務」や「貸出業務」のマイナス寄与が相当程度縮小したほか、「内為・手形交換・外為」や「会員銀行」がプラス寄与に転化したことが主因。
- このうち「預金業務」は、疾病等により意思確認が困難な預金者の取引に関する相談や高齢者からの預金残高の有無に関する照会等が一定数みられたほか、定期預金の優遇金利キャンペーンを展開する金融機関が預金保険制度の対象先かといった照会が相応にみられたため、前年同期比のマイナス幅が大幅に縮小。
- また、「貸出業務」は、金利環境が変化するもとで、消費者ローンや事業資金、住宅ローンなど各種ローン商品に関する相談が相応にみられたため、前年同期比のマイナス幅が大幅に縮小したこと。
- さらに、「内為・手形交換・外為」は、この間の大幅な為替相場の変動を背景に、ドル・円の両替に関する照会が相応にみられた結果、前年同期比がプラス転化。
- このほか、「会員銀行」は、破綻した銀行の取引に関する問い合わせや、会員銀行の電話番号に関する照会などにより、前年同期比がプラス転化。
- この間、金融犯罪関連の受付件数は、大阪府内の特殊詐欺被害が深刻な状況となっているもとで、前年同期比3割方の減少となった。



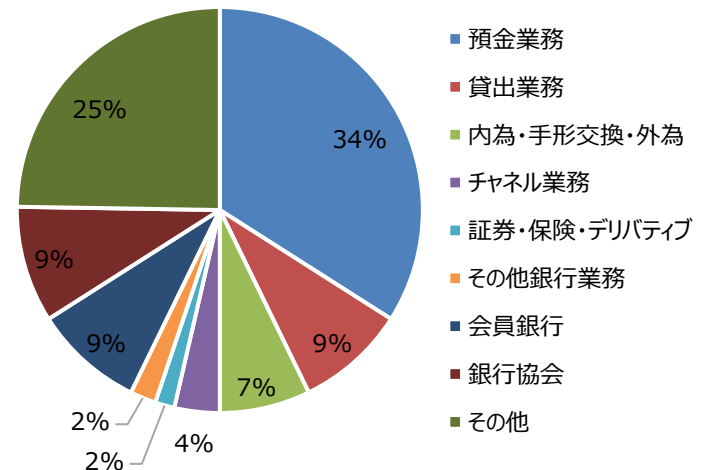
# 1. 受付件数の状況

- 2024年度上期の受付件数は194件となり、前期比では+13%と6半期振りに増加に転じたほか、前年同期比でも▲4%の減少ながらマイナス幅は5半期振りに1桁台に縮小した。もっとも、水準としては1営業日当たり1.6件と、3半期連続で2件未満の低い状態が継続。
- 受付項目別には、「預金業務」が66件（構成比34%）と最も多く、次いで「その他」が48件（同25%）となった。
  - 「その他」のうち半数は、「金融犯罪関連」の案件。

▽ 受付件数の推移



▽ 2024年度上期項目別の内訳

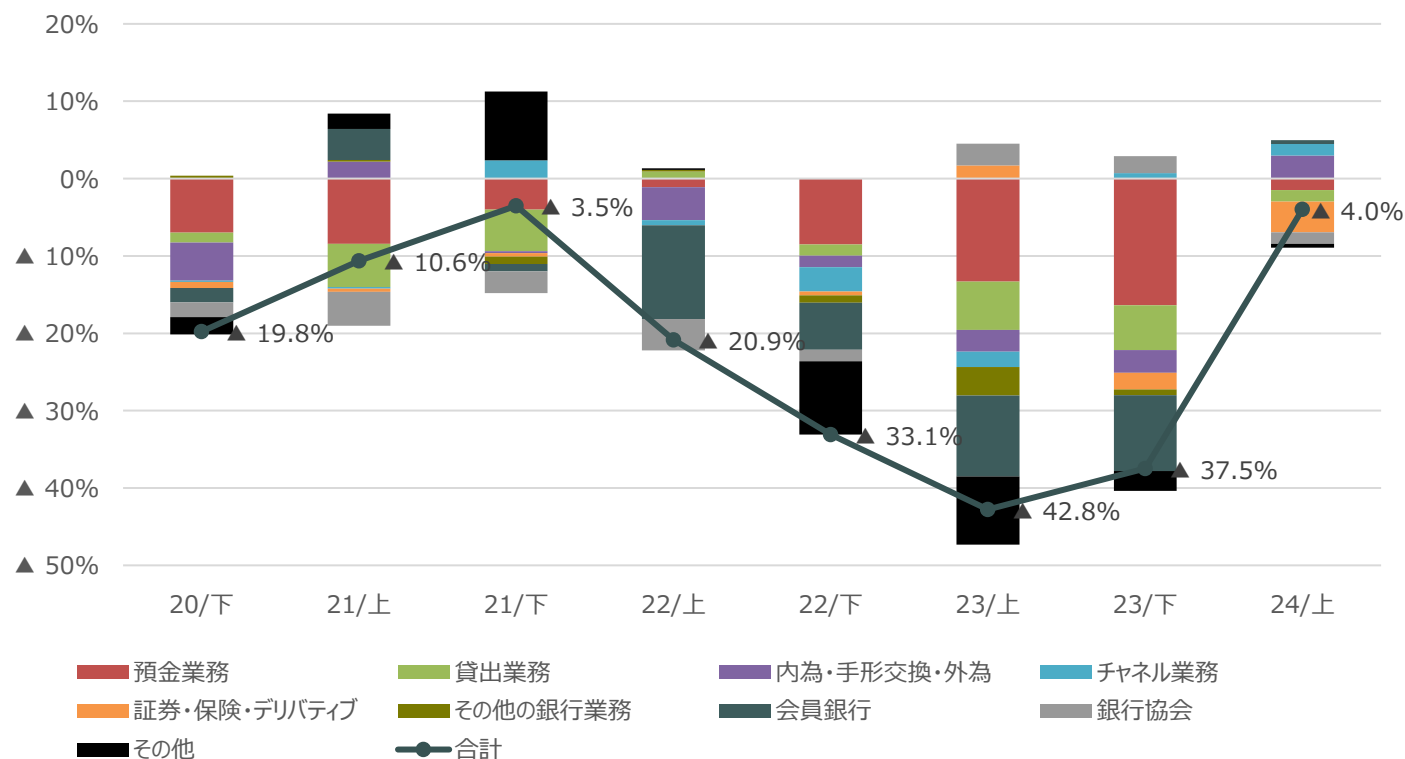


# 1. 受付件数の状況（続き）



- 前年同期比のマイナス幅が2023年度下期の2桁台から1桁台に縮小したのは、「預金業務」や「貸出業務」のマイナス寄与が相当程度縮小したほか、「内為・手形交換・外為」や「会員銀行」がプラス寄与に転化したことが主因。

▽ 項目別受付件数の前年同期比増減寄与度の推移



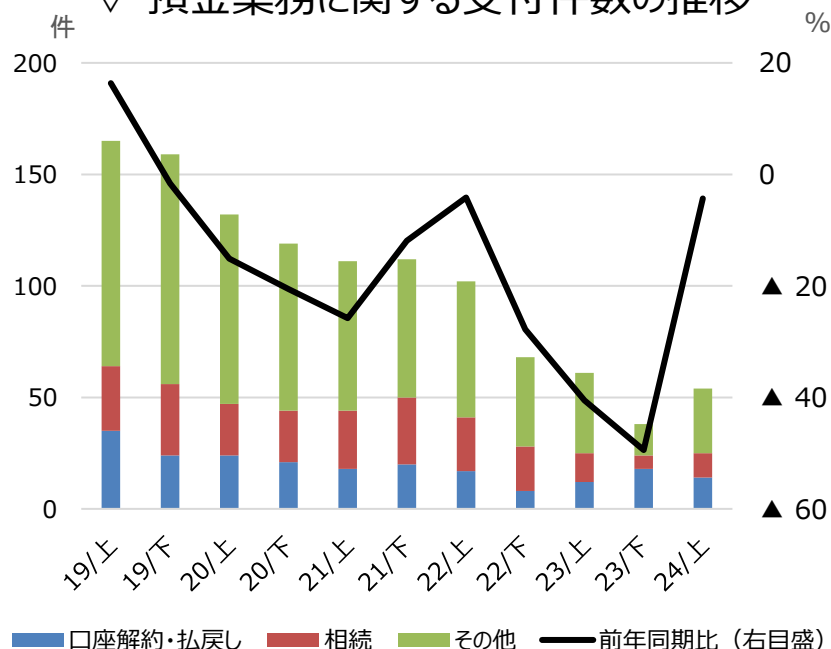
## 2. 2024年度上期の特徴点



- ① 「預金業務」では、(イ)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や高齢者からの預金残高の有無に関する照会等が一定数みられたほか、(ロ)日本銀行による政策金利の引き上げを受け、定期預金の優遇金利キャンペーンを展開する金融機関が生じる中、こうした先が預金保険制度の対象先かといった照会が相応にみられたため、前年同期比のマイナス幅が2023年度下期の▲50%から▲4%に大幅に縮小したこと。

— ただし、前年同期比のマイナスは10半期連続の状態。

▽ 預金業務に関する受付件数の推移



▽ 主な受付内容

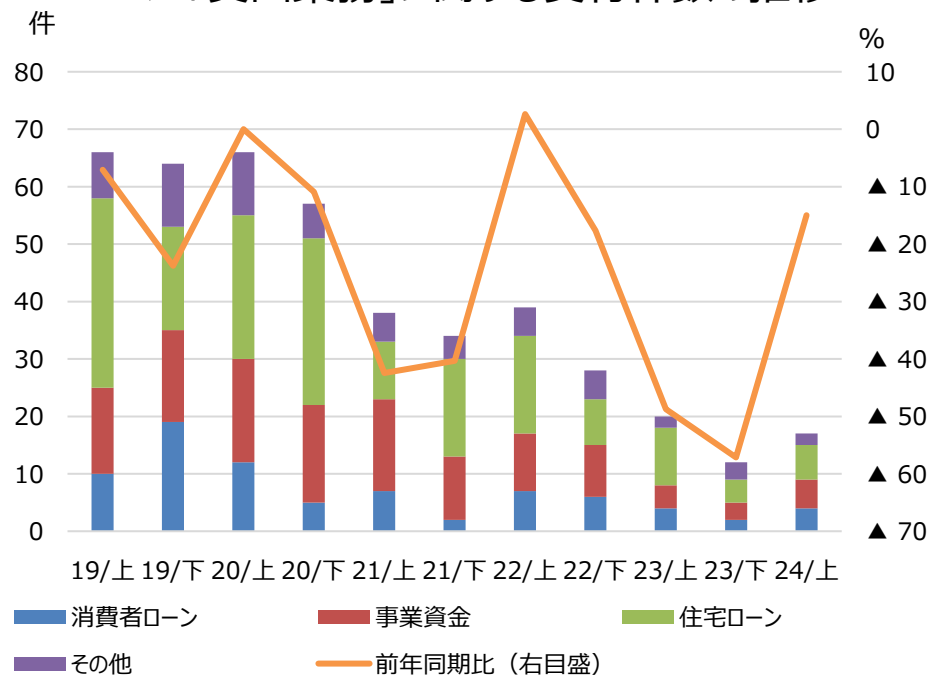
| 時期 | 内容                                  |
|----|-------------------------------------|
| 4月 | 身寄りのない施設入居者の意思確認が困難となった際の施設費用の支払い方法 |
| 5月 | 預金保険制度で全額保護される無利息の普通預金口座の開設方法       |
| 6月 | 生活口座となっている認知症の母の預金口座から父の入院費等を出金したい  |
| 7月 | 認知症の母の生活保護を申請する際、取引銀行を一括で調べる機関はないか  |
| 8月 | 金融機関が法人口座開設を謝絶した明確な理由を示して欲しい        |
| 8月 | 定期預金の解約や出金において代理人の設定は可能か            |
| 9月 | 預金を出金する際の金融機関による各種確認事項の必要性          |

## 2. 2024年度上期の特徴（続き）



- ② 「貸出業務」では、金利環境が変化するもとで、消費者ローンや事業資金、住宅ローンなど各種ローン商品に関する相談が相応にみられたため、前年同期比のマイナス幅が2023年度下期の▲57%から▲15%に大幅に縮小したこと。
- 「貸出業務」も前年同期比のマイナスが継続しており、2024年度上期で4半期連続。

▽ 「貸出業務」に関する受付件数の推移



▽ 主な受付内容

| 時期 | 内容                        |
|----|---------------------------|
| 5月 | 住宅ローンの変動金利型から固定金利型への借り換え  |
| 7月 | おまとめローンの一括返済手続きは代理人が担えるのか |
| 8月 | 年金担保貸付は現在も存在するのか          |
| 9月 | 融資の返済期間の基準はどの機関が決めているのか   |

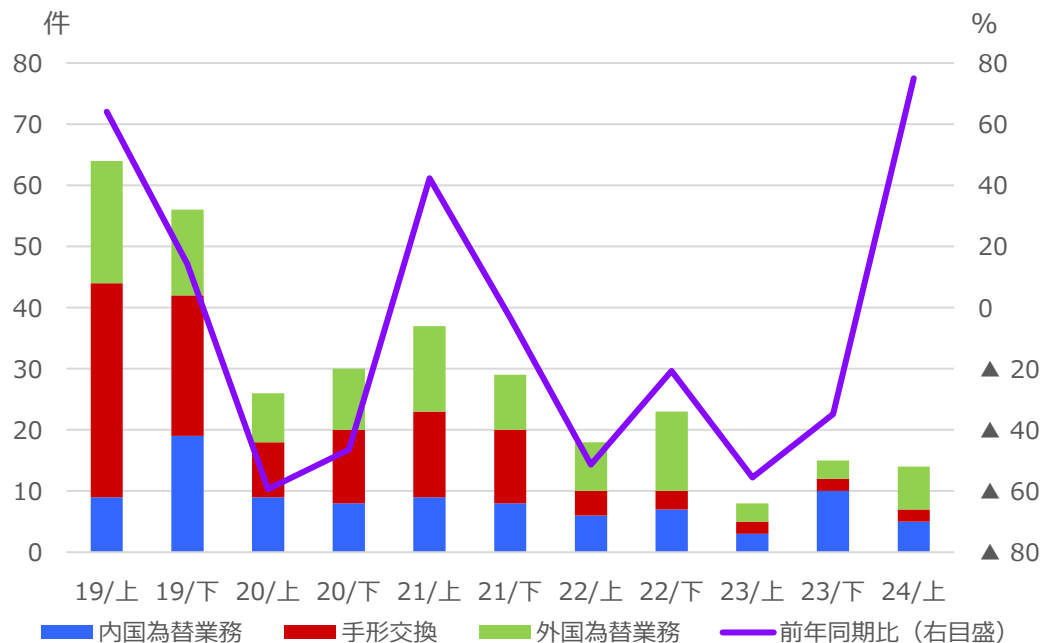
## 2. 2024年度上期の特徴（続き）



③ 「内為・手形交換・外為」は、この間の大幅な為替相場の変動を背景に、ドル・円の両替に関する照会が相応にみられた結果、前年同期比が+75%と6半期振りにプラスに転化したこと。

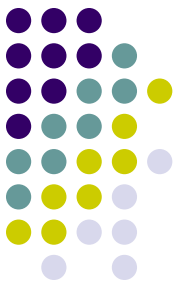
— もっとも、受付件数自体は14件と低水準の状態が続いている。

### ▽「内為・手形交換・外為」に関する受付件数の推移



### ▽ 主な受付内容

| 時期 | 内容                               |
|----|----------------------------------|
| 4月 | ドル建て小切手を入金できる銀行を教えて欲しい           |
| 5月 | 外貨両替が可能な先を教えて欲しい                 |
| 7月 | 夜間に行った振込は翌営業日の何時頃までに入金されるのか      |
| 7月 | 紙の小切手が廃止されると、小切手に代替する支払手段はどうなるのか |

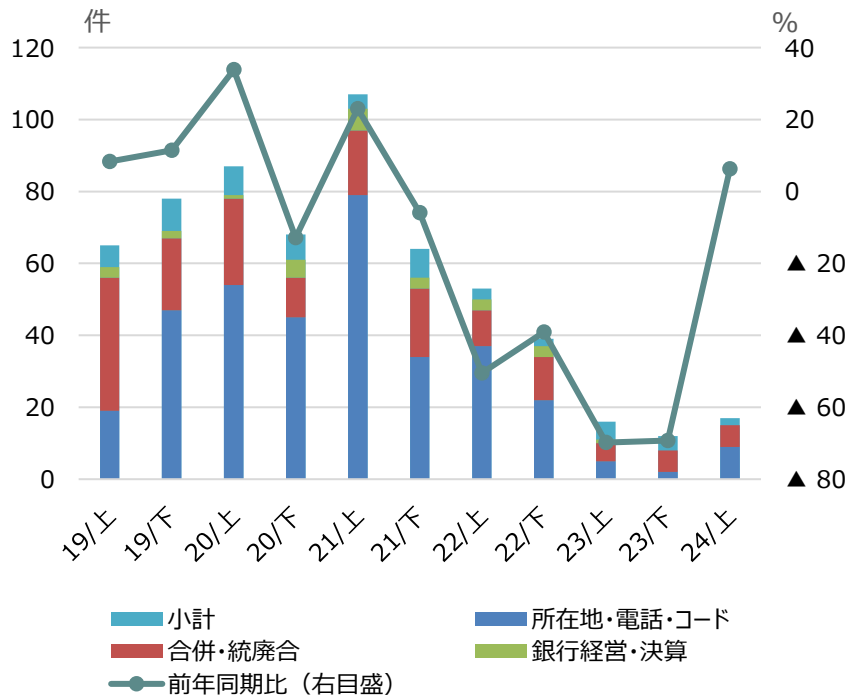


## 2. 2024年度上期の特徴（続き）

④ 「会員銀行」は、破綻した銀行の取引に関する問い合わせや、会員銀行の電話番号に関する照会などにより、前年同期比が6半期振りにプラスに転化したこと。

— ただし、プラス幅は+6%に止まるほか、受付件数自体も17件と低水準。

### ▽ 「会員銀行」に関する受付件数の推移



### ▽ 主な受付内容

| 時期 | 内容                               |
|----|----------------------------------|
| 5月 | 破綻した銀行が設定した抵当権の抹消を依頼するにはどうすれば良いか |
| 6月 | かつてのA銀行は、現在、どの銀行か                |
| 9月 | A銀行B支店の電話番号を教えてください              |

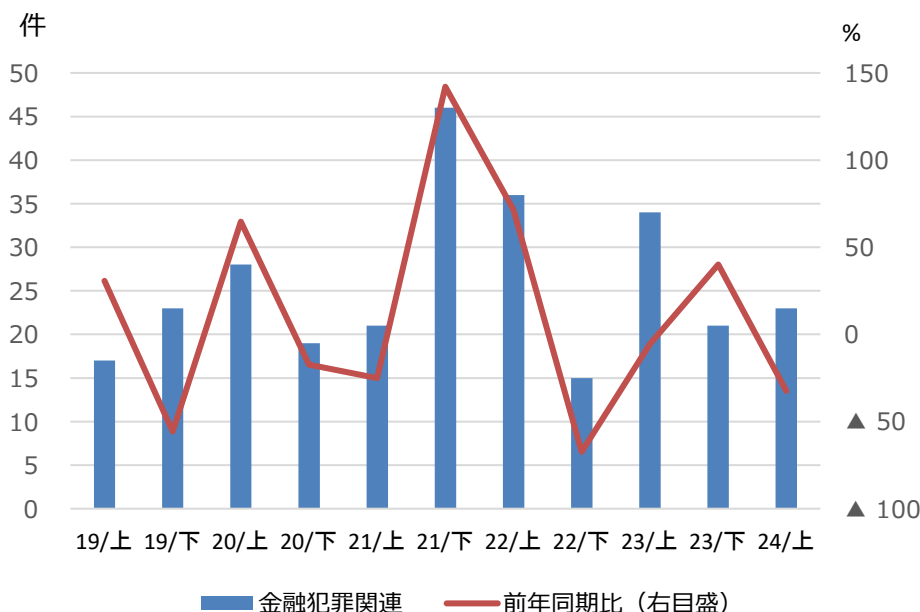
## 2. 2024年度上期の特徴（続き）



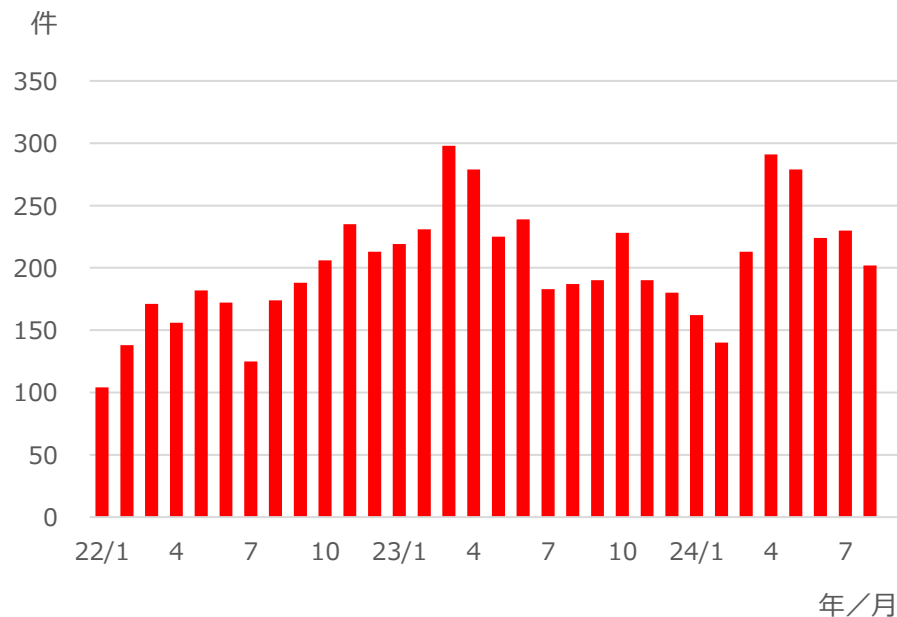
⑤ この間、金融犯罪関連（項目別には「その他」に内包）の受付件数は、大阪府内の特殊詐欺被害が深刻な状況となっているもとで、前年同期比 ▲32%の減少となったこと。

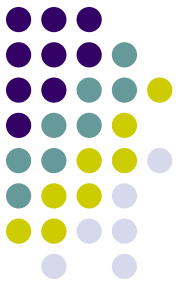
- これは、前年同期に大阪府内で銀行協会職員の名を騙る詐欺が多発する中で、協会への照会が相応の件数となった裏が出たことに加え、被害件数の増加とともに被害者が直接警察に相談するケースが増えていることも要因となっている模様。
- こうしたこともあって、当協会の相談内容は、被害者が犯人に送信した本人確認資料のデータが不正利用されないかなど、詐欺の二次被害を懸念する内容が中心となっている。

▽ 金融犯罪関連に関する受付件数の推移



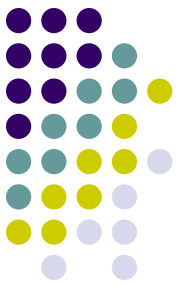
▽ 大阪府下の特殊詐欺認知件数の推移





# (参考 1) 銀行とりひき相談所受付件数 (2024年度上期)

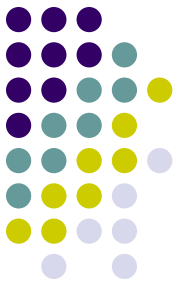
| 項 目       | ① 相 談 ・ 照 会 |     |       | ② 苦 情 |     |       |
|-----------|-------------|-----|-------|-------|-----|-------|
|           |             | 前期比 | 前年同期比 |       | 前期比 | 前年同期比 |
| 預金業務      | 62          | 23  | 5     | 4     | ▲ 3 | ▲ 8   |
| (内信用不安)   | 12          | 4   | 4     | 0     | 0   | 0     |
| 貸出業務      | 13          | 2   | ▲ 6   | 4     | 3   | 3     |
| 貸出全般      | 0           | 0   | 0     | 0     | 0   | 0     |
| 消費者ローン    | 3           | 2   | ▲ 1   | 1     | 0   | 1     |
| 事業資金      | 4           | 1   | 0     | 1     | 1   | 1     |
| 住宅ローン     | 4           | 0   | ▲ 6   | 2     | 2   | 2     |
| アパートローン   | 1           | 0   | 0     | 0     | 0   | ▲ 1   |
| その他       | 1           | ▲ 1 | 1     | 0     | 0   | 0     |
| 内国為替業務    | 5           | ▲ 3 | 2     | 0     | ▲ 2 | 0     |
| 手形交換      | 2           | 0   | 1     | 0     | 0   | ▲ 1   |
| 外国為替業務    | 7           | 5   | 4     | 0     | ▲ 1 | 0     |
| チャネル業務    | 6           | 0   | 3     | 1     | 0   | 0     |
| 証券業務      | 3           | 3   | ▲ 4   | 0     | 0   | ▲ 2   |
| 保険業務      | 0           | 0   | ▲ 1   | 0     | 0   | ▲ 1   |
| デリバティブ業務  | 0           | 0   | 0     | 0     | 0   | 0     |
| その他の銀行業務  | 4           | ▲ 2 | 3     | 0     | ▲ 2 | ▲ 3   |
| 会員銀行      | 17          | 7   | 3     | 0     | ▲ 2 | ▲ 2   |
| 銀行協会      | 18          | ▲ 5 | ▲ 3   | 0     | 0   | 0     |
| その他       | 46          | ▲ 2 | 2     | 2     | 1   | ▲ 3   |
| (内金融犯罪関連) | 22          | 2   | ▲ 8   | 1     | 0   | ▲ 3   |
| 小 計       | 183         | 28  | 9     | 11    | ▲ 6 | ▲ 17  |
| 合 計 (①+②) |             |     |       | 194   | 22  | ▲ 8   |



## (参考2) 2024年度上期の主な受付内容(1)

### 【相談・照会】

|        |                                     |
|--------|-------------------------------------|
| 預金業務   |                                     |
| 4月     | 身寄りのない施設入居者の意思確認が困難となった際の施設費用の支払い方法 |
| 5月     | 預金保険制度で全額保護される無利息の普通預金口座の開設方法       |
| 6月     | 生活口座となっている認知症の母の預金口座から父の入院費等を出金したい  |
| 7月     | 認知症の母の生活保護を申請する際、取引銀行を一括で調べる機関はないか  |
| 8月     | 金融機関が法人口座開設を謝絶した明確な理由を示して欲しい        |
| 8月     | 定期預金の解約や出金において代理人の設定は可能か            |
| 9月     | 預金を出金する際の金融機関による各種確認事項の必要性          |
| 貸出業務   |                                     |
| 5月     | 住宅ローンの変動金利型から固定金利型への借り換え            |
| 7月     | おまとめローンの一括返済手続きは代理人が担えるのか           |
| 8月     | 年金担保貸付は現在も存在するのか                    |
| 9月     | 融資の返済期間の基準はどの機関が決めているのか             |
| 内国為替業務 |                                     |
| 7月     | 夜間に行った振込は翌営業日の何時頃までに入金されるのか         |
| 手形交換業務 |                                     |
| 7月     | 紙の小切手が廃止されると、小切手に代替する支払手段はどうなるのか    |
| 外国為替業務 |                                     |
| 4月     | ドル建て小切手を入金できる銀行を教えて欲しい              |
| 5月     | 外貨両替が可能な先を教えて欲しい                    |
| チャネル業務 |                                     |
| 5月     | 自治会の口座はインターネットバンキングで利用できないのか        |
| 6月     | ATMで出金する際、何れの銀行でも50万円までは出金可能か       |
| 8月     | デビットカード利用時の引き落としタイミング               |
| 証券業務   |                                     |
| 5月     | 国債の金利が1%を上回ったので取得したいが、どこで購入できるのか    |



## (参考2) 2024年度上期の主な受付内容(2)

|          |                                                              |
|----------|--------------------------------------------------------------|
| その他の銀行業務 |                                                              |
| 7月       | 記念硬貨の入金は何れの金融機関も午前中のみの受付か                                    |
| 8月       | 出金時に、先月発行された新紙幣を依頼した際の手数料                                    |
| 会員銀行     |                                                              |
| 5月       | 破綻した銀行が設定した抵当権の抹消を依頼するにはどうすれば良いか                             |
| 6月       | かつてのA銀行は、現在、どの銀行か                                            |
| 9月       | A銀行B支店の電話番号を教えてください                                          |
| 銀行協会     |                                                              |
| 4月       | 某企業に送信した運転免許証のデータが悪用される事態の回避を目的に、全国銀行個人信用情報センターの本人申告制度を利用したい |
| その他      |                                                              |
| 4月       | 取引先を装った詐欺業者からのメールに騙され、商品代金を送金した                              |
| 5月       | 振り込め詐欺の被害回復分配金                                               |
| 7月       | 特殊詐欺に遭い犯人に渡した運転免許証のデータが悪用されないか                               |
| 8月       | 預金口座から不正送金された場合の銀行の補償                                        |
| 9月       | 詐欺に騙されて犯人にキャッシュカードを渡してしまった場合、預金取引はできなくなるのか                   |

### 【苦情】

|    |                                                                             |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|
| 4月 | 脚の不自由な施設入居者の代わりに施設費用の振込を金融機関に依頼したところ、各種照会に回答した後になって対応不可と謝絶                  |
| 5月 | 預金口座の乗っ取り被害にあったが、被害額補償の期限経過により補償がされなかった                                     |
| 6月 | ペアローンの一括返済の日程について、取引銀行に承諾を得ていたが、融資実行日直前になって対応不可とされた                         |
| 7月 | 預金口座が未利用口座となり、金融機関から特段の連絡もなく、残高から手数料が引き落とされたうえで解約となった                       |
| 8月 | 返済が滞っている住宅ローンについて、取引銀行に遅延損害金の減額を申し出たところ、口頭では事前に了承を得ていたが、その後、突然、減額不可との連絡があった |



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。