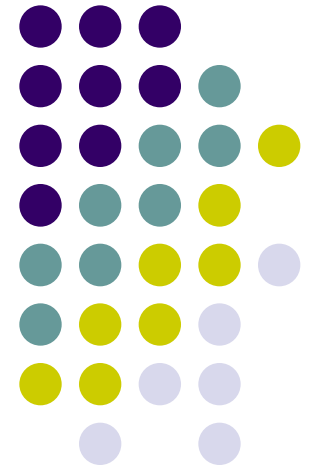
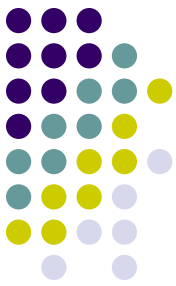


# 銀行とりひき相談所受付状況 (2024年12月)

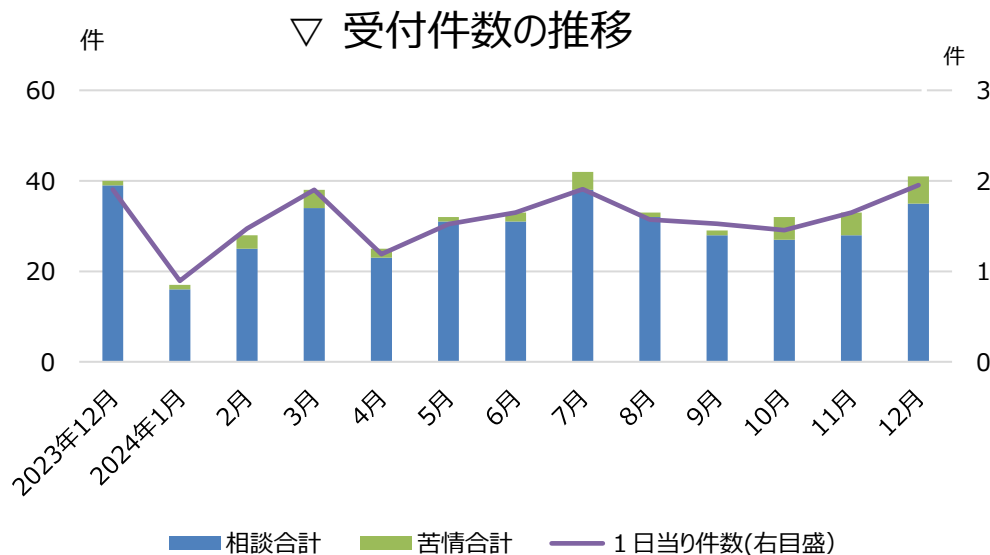
2025年1月



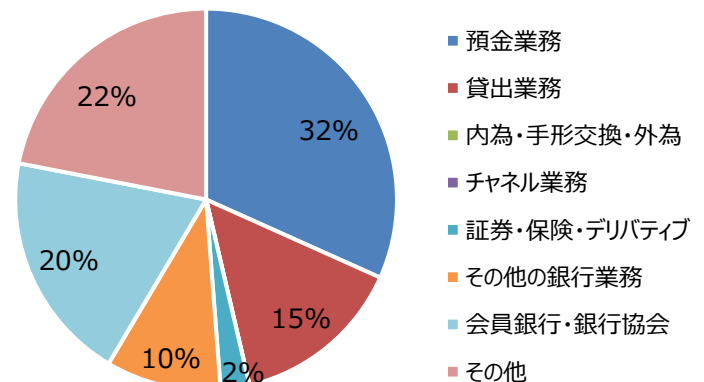


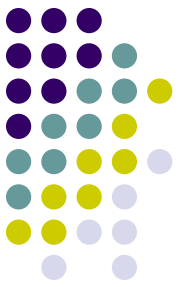
# 1. 受付件数の状況

- 銀行とりひき相談所における2024年12月の受付件数は、前年同月対比+1件の41件と5か月振りに40件を上回り、1営業日当たりでも2.0件と1年7か月振りに2件台に復したが、水準としては依然として低い状況が続いている。
  - 前月対比では+8件の増加。
- 受付項目別では、「預金業務」が全体の3割強、次いで「その他」、「会員銀行・銀行協会」がそれぞれ2割程度を占めた。
- 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。



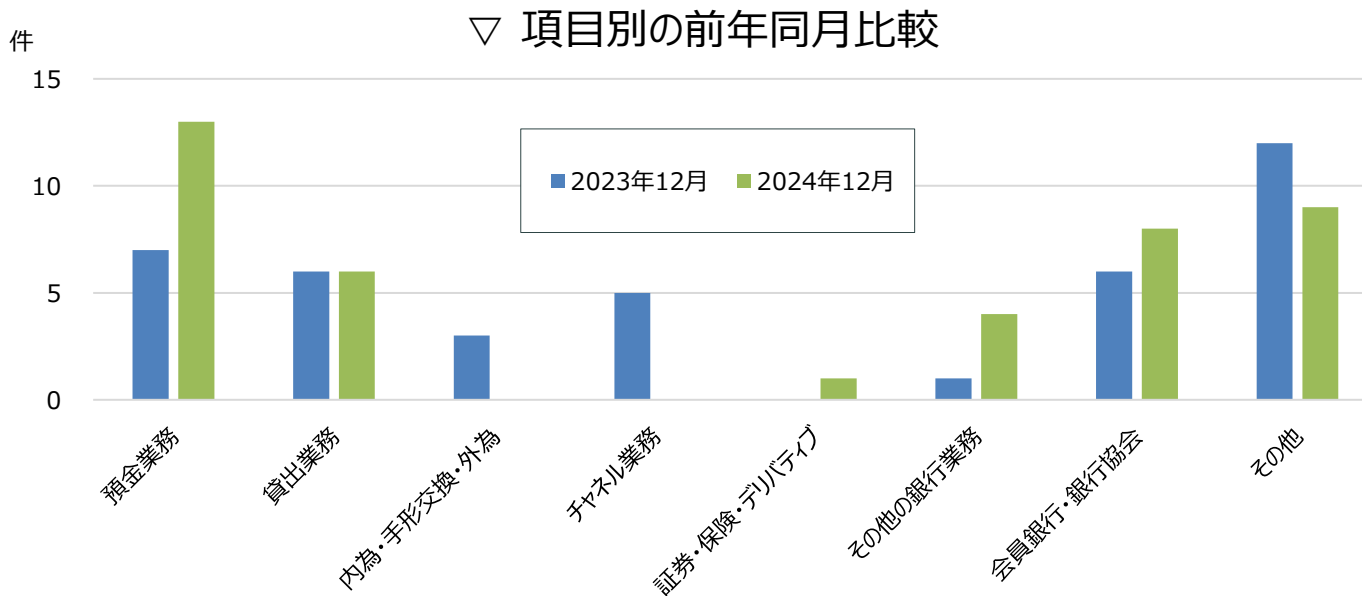
▽ 2024年12月項目別の内訳

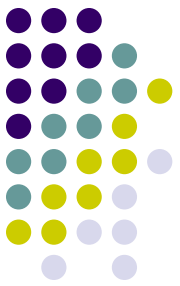




## 2. 2024年12月の特徴

- 項目別に前年同月比の主な動向をみると、「預金業務」で＋6件、「その他の銀行業務」で＋3件、「会員銀行・銀行協会」では＋2件の増加。
  - ― このうち、「預金業務」については、口座開設や口座解約・払い戻し、相続など業務全般に亘って相談件数が増加。
  - ― また、「その他の銀行業務」の増加は、昨年11月に発覚した貸金庫窃盗事件に関する照会が2件みられたことが主因。
  - ― このほか、「会員銀行・銀行協会」の増加は、高齢者からの金融機関店舗の連絡先に関する照会が相応にみられたことによるもの。
- 一方、「チャネル業務」は、前年同月はクレジットカードやデビットカードに関する照会などが5件みられたが、本年は皆減。

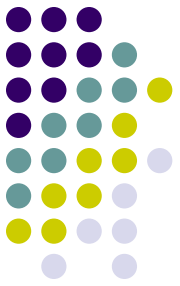




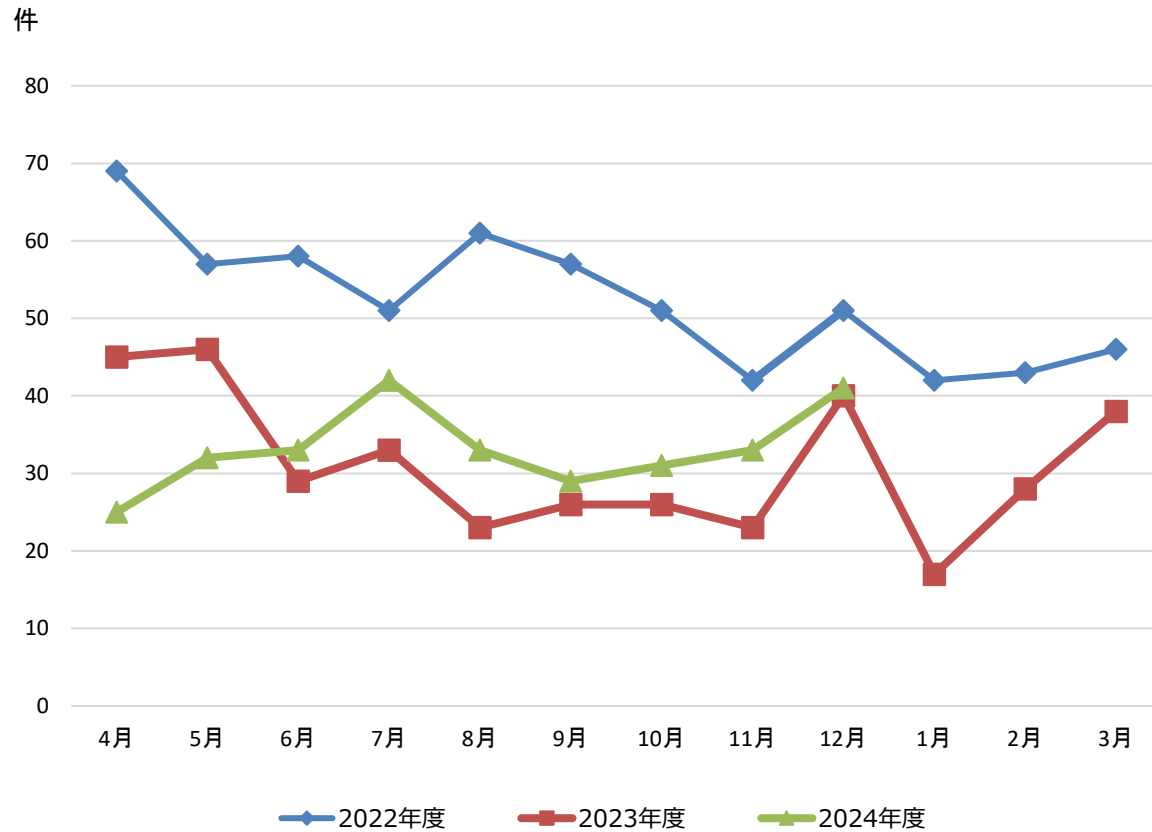
# （参考 1） 銀行とりひき相談所受付件数（2024年12月）

（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      | 11          | 2   | 4     | 2     | 0   | 2     |
| （内信用不安）   | 2           | 1   | ▲ 1   | 0     | 0   | 0     |
| 貸出業務      | 2           | ▲ 4 | ▲ 3   | 4     | 2   | 3     |
| 貸出全般      | 0           | 0   | 0     | 0     | 0   | 0     |
| 消費者ローン    | 0           | ▲ 4 | ▲ 1   | 0     | ▲ 1 | ▲ 1   |
| 事業資金      | 1           | 1   | ▲ 1   | 2     | 2   | 2     |
| 住宅ローン     | 1           | 0   | 0     | 2     | 2   | 2     |
| アパートローン   | 0           | ▲ 1 | 0     | 0     | ▲ 1 | 0     |
| その他       | 0           | 0   | ▲ 1   | 0     | 0   | 0     |
| 内国為替業務    | 0           | ▲ 1 | ▲ 3   | 0     | 0   | 0     |
| 手形交換      | 0           | 0   | 0     | 0     | 0   | 0     |
| 外国為替業務    | 0           | ▲ 1 | 0     | 0     | 0   | 0     |
| チャネル業務    | 0           | 0   | ▲ 5   | 0     | 0   | 0     |
| 証券業務      | 1           | 1   | 1     | 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  | 4           | 0   | 3     | 0     | ▲ 1 | 0     |
| 会員銀行      | 4           | 1   | 3     | 0     | 0   | 0     |
| 銀行協会      | 4           | 3   | ▲ 1   | 0     | 0   | 0     |
| その他       | 9           | 6   | ▲ 3   | 0     | 0   | 0     |
| （内金融犯罪関連） | 5           | 3   | 2     | 0     | 0   | 0     |
| 小 計       | 35          | 7   | ▲ 4   | 6     | 1   | 5     |
| 合 計（①＋②）  |             |     |       | 41    | 8   | 1     |



## (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。