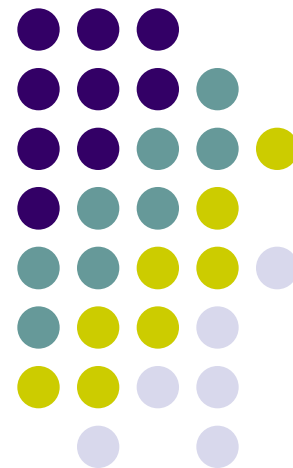
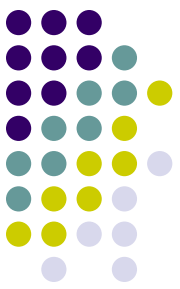


銀行とりひき相談所受付状況 (2024年度)

2025年4月





(要旨)

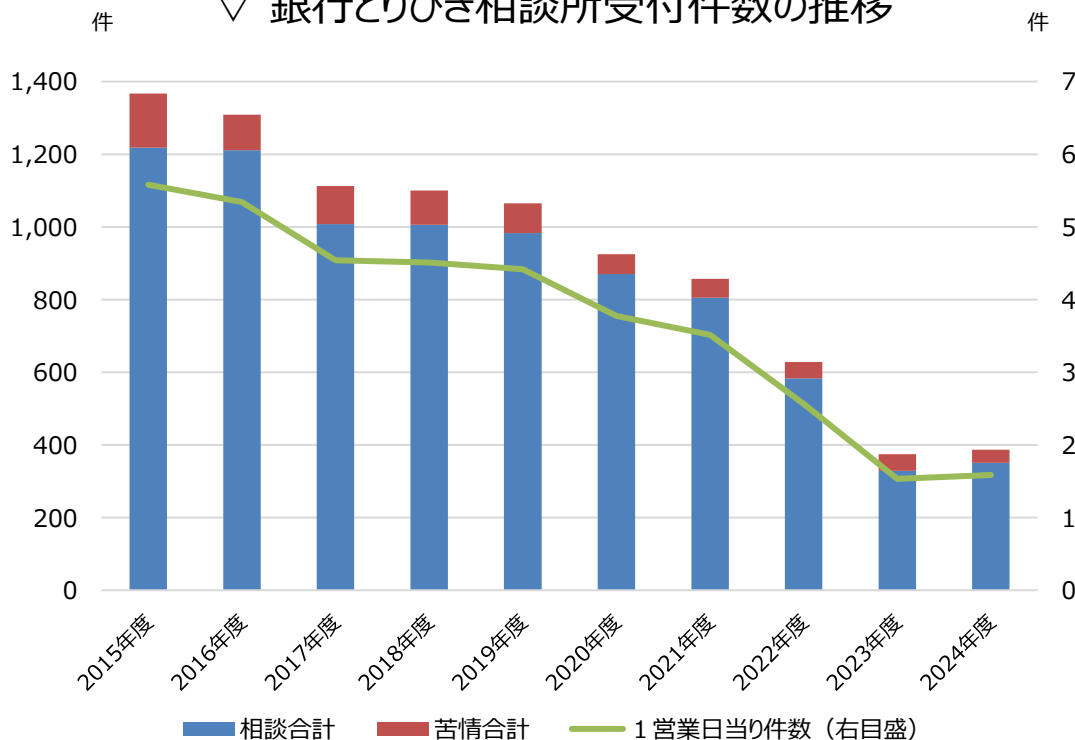
- 2024年度の銀行とりひき相談所の受付件数は387件となり、前年度比+13件の増加と16年振りにプラスに転じた。もっとも、1営業日当たりの件数は1.6件と、依然として低水準の状況が継続。
 - 受付項目別には、「預金業務」が最も多く、全体の3割を占めた。
- 受付件数が16年振りに前年度を上回ったのは、前年度に大きなマイナス要因となっていた「預金業務」や「会員銀行」をはじめ、多くの項目が僅かながらプラス寄与に転化したことが主因。
- こうしたもとでの今年度の特徴は、以下の4点。
 - ①高齢化の進展を背景とした相談が継続的に一定数みられたこと。
 - 具体的には、意思確認が困難な高齢者親族からの預金口座の解約や出金、相続に関する相談のほか、デジタルデバイスの使用に不慣れと思われる高齢者からの金融機関の所在地や電話番号に関する照会等。
 - ②政策金利の引き上げやゼロゼロ融資の返済本格化を背景に、消費者ローンや住宅ローン、事業性貸出など各種融資の返済が困難に陥った旨の相談が目立ったこと。
 - ③金融関連で社会的に話題となった案件に関連した相談が少なからずみられたこと。
 - 例えば、新紙幣の両替等に関する照会や貸金庫業務に関する相談等。
 - ④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のもとで、「金融犯罪関連」に関する受付件数は、受付件数全体の1割を占める高水準となったこと。



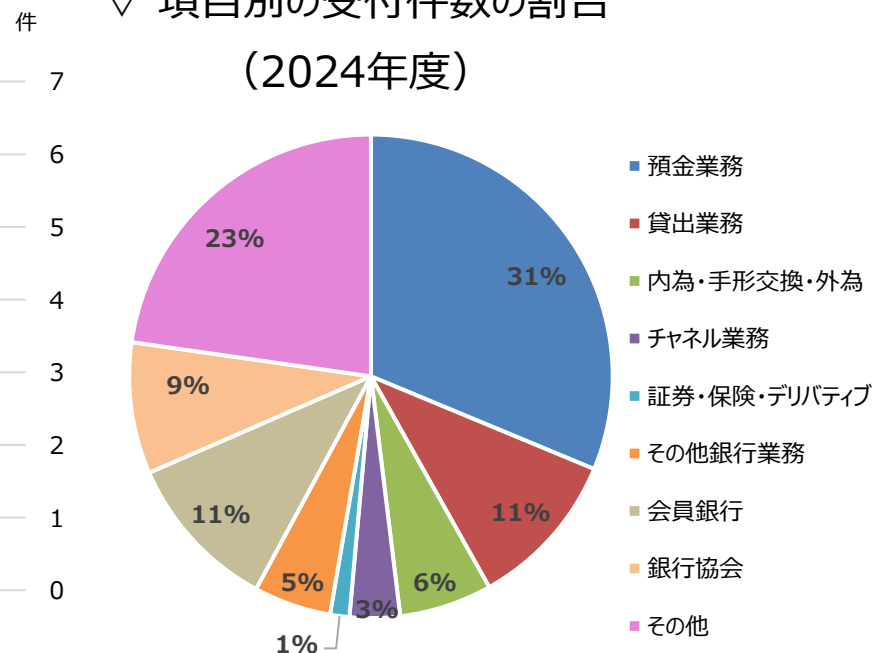
1. 受付件数の状況

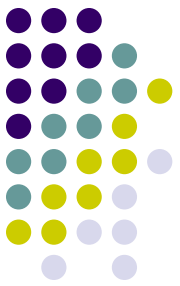
- 2024年度の銀行とりひき相談所の受付件数は387件となり、前年度比+13件の増加と16年振りにプラスに転じた。もっとも、1営業日当たりの件数は1.6件と、依然として低水準が継続。
- 受付項目別には、「預金業務」が全体の3割に上り、次いで「その他」が2割強、「貸出業務」と「会員銀行」がそれぞれ1割を占めた。

▽ 銀行とりひき相談所受付件数の推移



▽ 項目別の受付件数の割合 (2024年度)

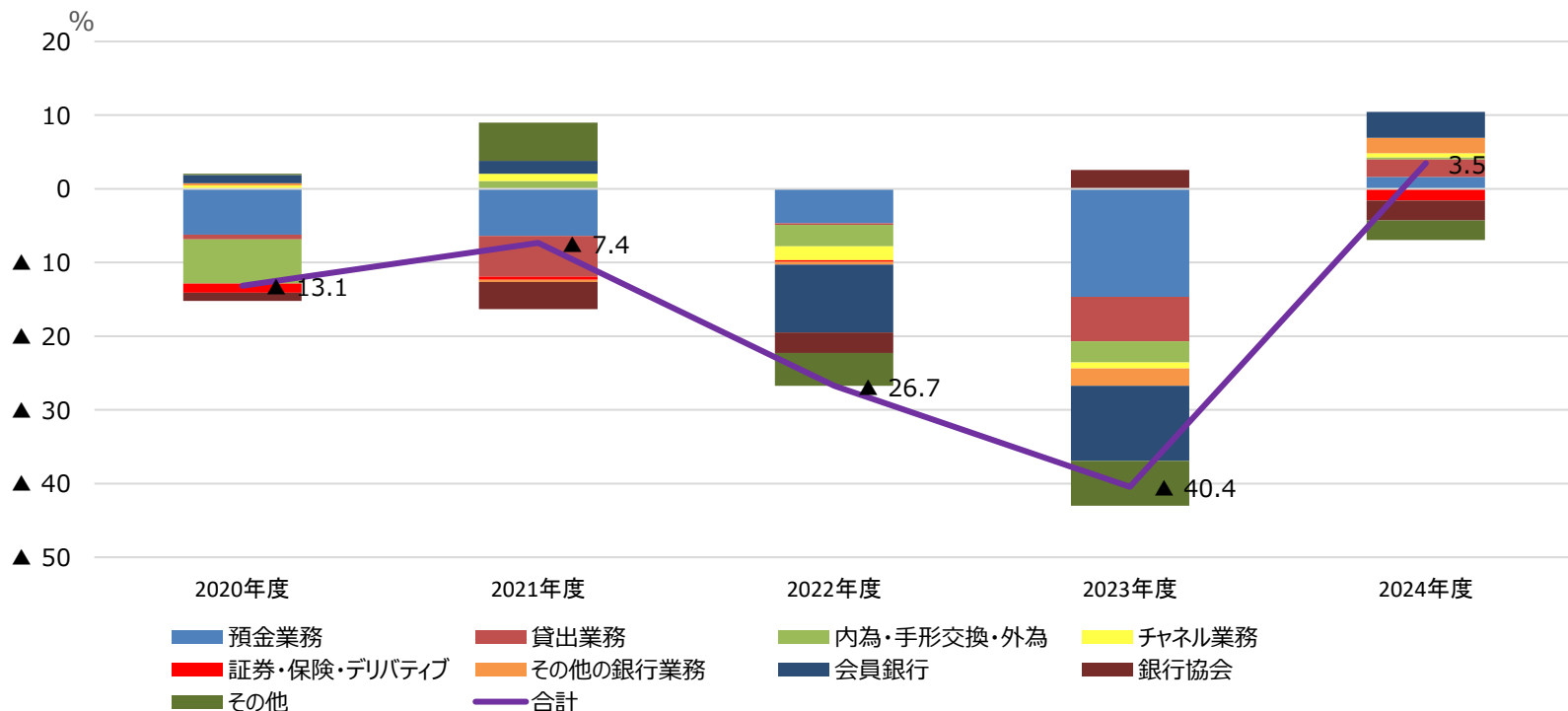


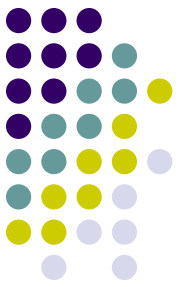


1. 受付件数の状況（続き）

- 受付件数が16年振りに前年度を上回ったのは、前年度に大きなマイナス要因となっていた「預金業務」や「会員銀行」をはじめ、多くの項目が僅かながらプラス寄与に転化したことが主因。
 - 今年度に押し下げ要因となった項目は、「証券・保険・デリバティブ」、「銀行協会」、「その他」の3項目のみ。

▽ 項目別受付件数の前年度増減寄与度の推移

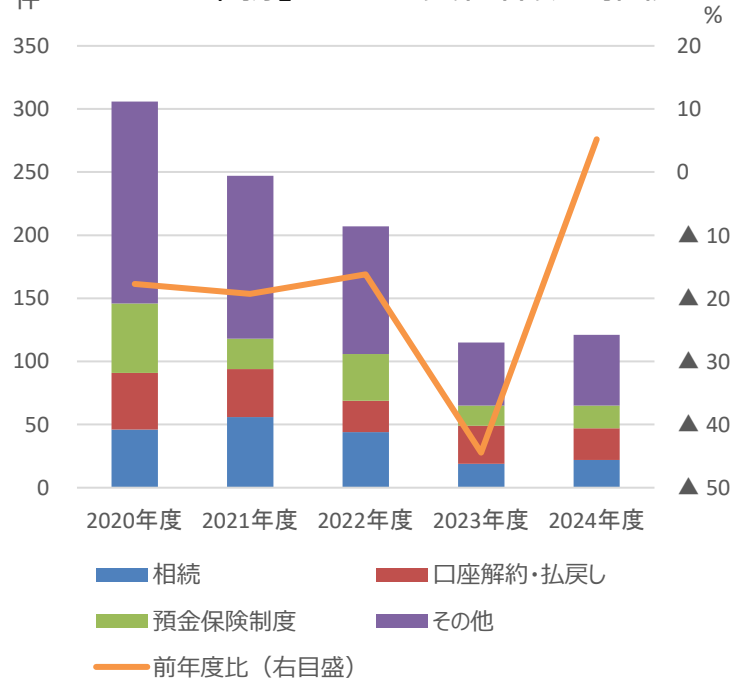




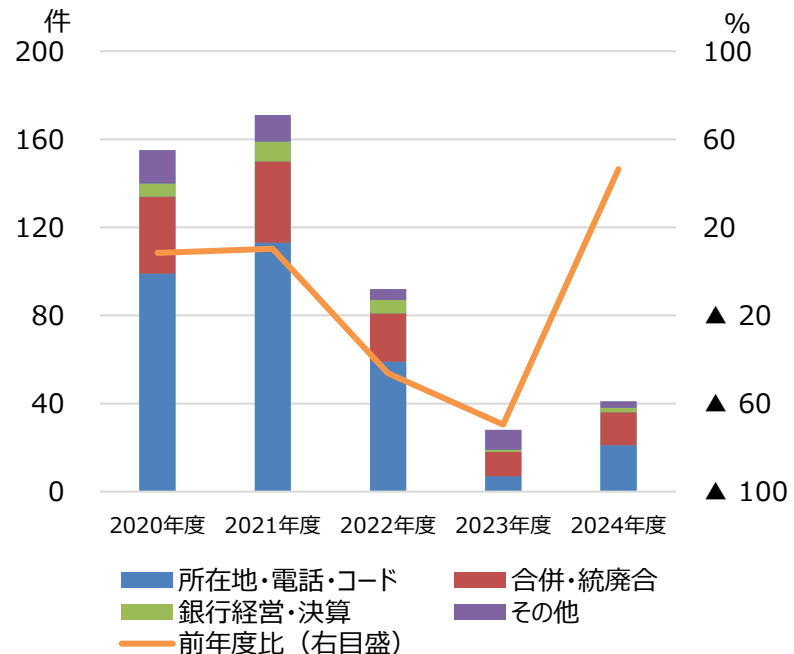
2. 2024年度の特徴点

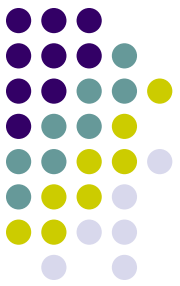
- ① 高齢化の進展を背景とした相談が継続的に一定数みられたこと。
- 受付件数全体の3割を占めた「預金業務」では、意思確認が困難な高齢者親族からの預金口座の解約や出金、相続に関する相談が同項目の4割を占めた。
 - また、「会員銀行」では、スマートフォンなどのデジタルデバイスの使用に不慣れと思われる高齢者から、金融機関の所在地や電話番号に関する照会が多くみられた。

▽「預金業務」に関する受付件数の推移



▽「会員銀行」に関する受付件数



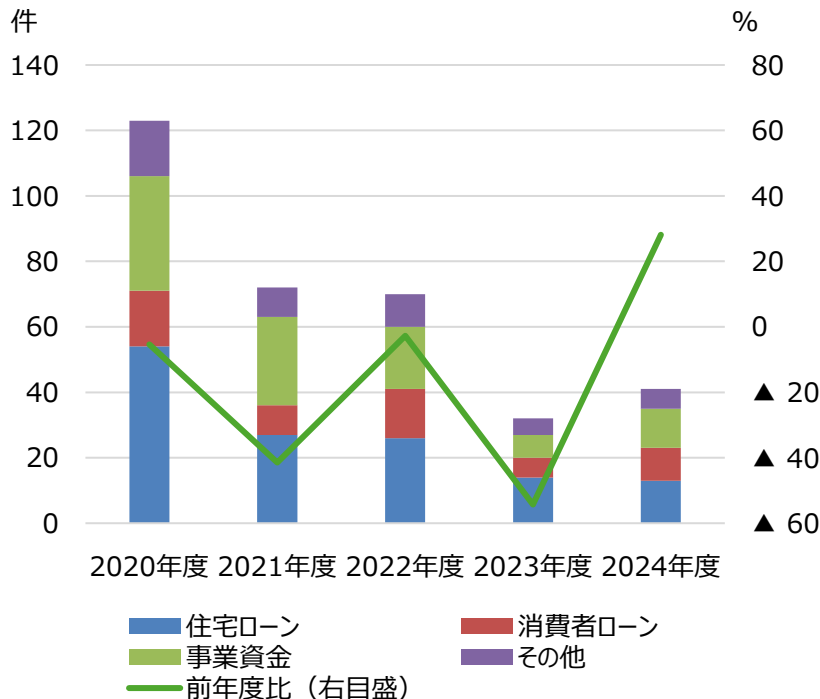


2. 2024年度の特徴点（続き）

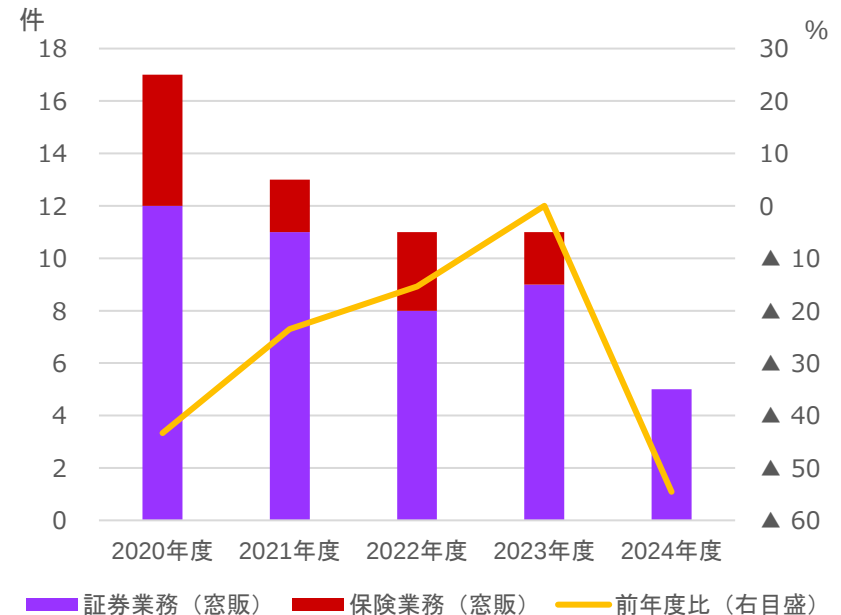
② 日本銀行による政策金利の引き上げやゼロゼロ融資の返済本格化を背景に、消費者ローンや住宅ローン、事業性貸出など各種融資の返済が困難に陥った旨の相談が目立ったこと。

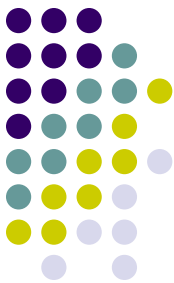
- こうした状況を映じて、「貸出業務」の受付件数は全体の1割を占めた。
- この間、国内の金融資本市場は、夏場に大きく変動する局面がみられたほか、年度末に向けては株価が下落基調を辿ったが、「証券・保険・デリバティブ」の受付件数は前年度比▲6件減少の5件にとどまった。

▽「貸出業務」に関する受付件数の推移



▽「証券・保険・デリバティブ」に関する受付状況



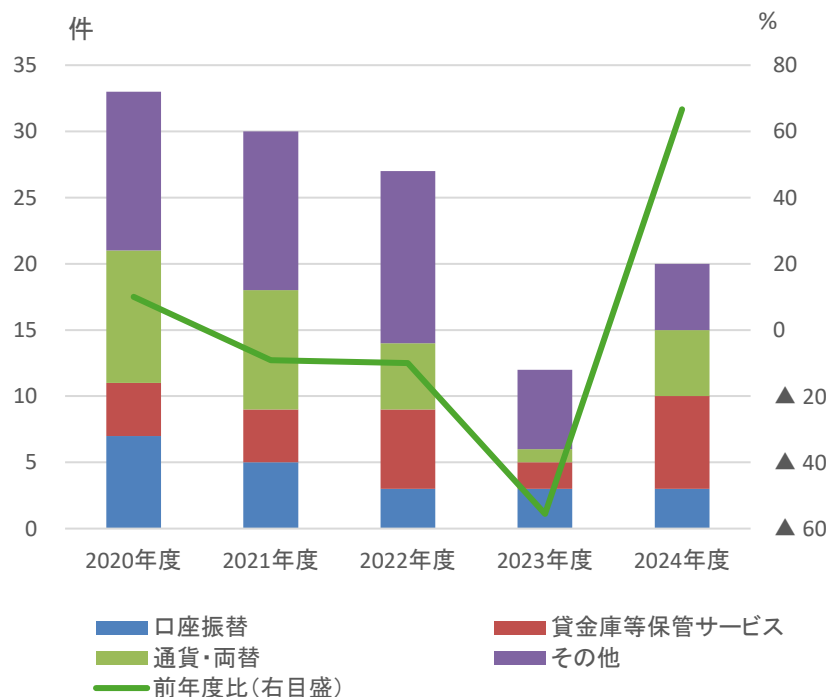


2. 2024年度の特徴点（続き）

③金融関連で社会的に話題となった案件に関連した相談が少なからずみられたこと。

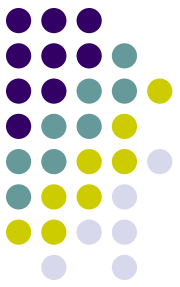
- 具体的には、昨年7月に20年振りに発行された新紙幣の両替等の照会や、行員による窃盗事件が報道された貸金庫業務に関する相談などが挙げられる。
- これに伴い、「その他の銀行業務」の受付件数は、前年度比+8件増加の20件となった。

▽「その他の銀行業務」に関する受付件数



▽ 貸金庫業務に関する主な相談

月	内容
11月	貸金庫の利用条件
12月	報道のあった行員による貸金庫窃盗事件の捜査の進捗状況
12月	貸金庫窃盗事件で報道のあった金融機関以外の不正の可能性
2月	貸金庫に関する過去の疑わしい案件について、当協会での調査の可否

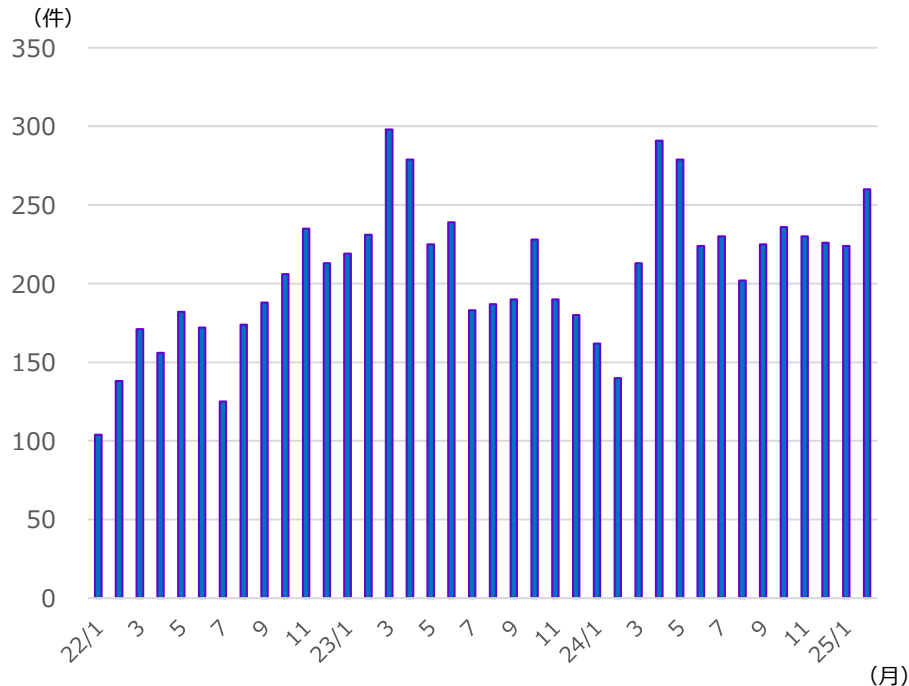


2. 2024年度の特徴点（続き）

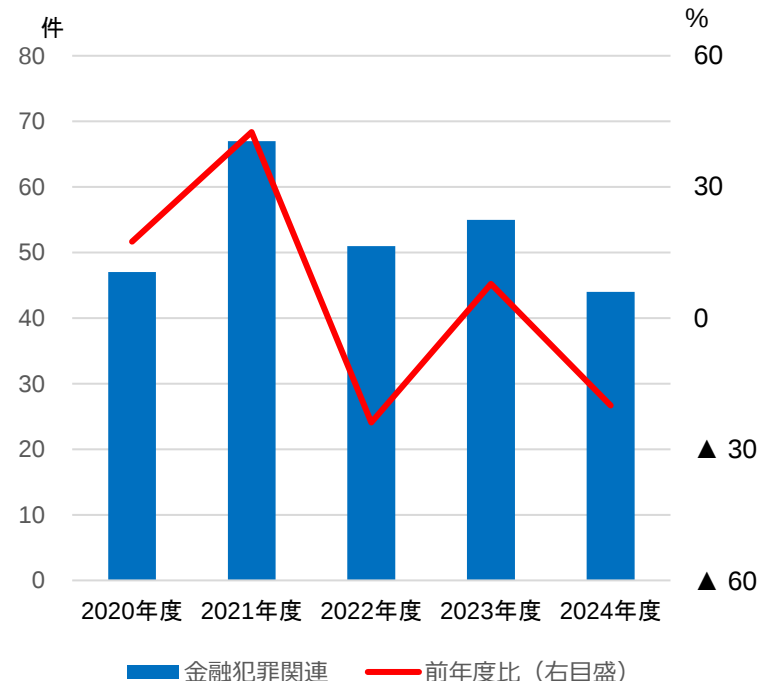
④ 大阪府下の特殊詐欺の認知件数が依然として高い水準を続ける状況のもとで、「金融犯罪関連」に関する受付件数は、前年度を1割下回ったものの、受付件数全体の1割を占める高水準となったこと。

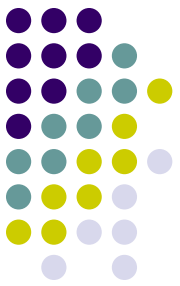
— 相談内容としては、詐欺被害に遭った際の被害額の補償に関する照会などが中心。

▽ 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





(参考 1) 銀行とりひき相談所受付件数(2024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	111	96	15	10	19	▲ 9
(内信用不安)	18	16	2	0	0	0
貸出業務	28	30	▲ 2	13	2	11
貸出全般	0	0	0	0	0	0
消費者ローン	8	5	3	2	1	1
事業資金	7	7	0	5	0	5
住宅ローン	8	14	▲ 6	5	0	5
アパートローン	2	2	0	1	1	0
その他	3	2	1	0	0	0
内国為替業務	7	11	▲ 4	0	2	▲ 2
手形交換	6	3	3	0	1	▲ 1
外国為替業務	11	5	6	0	1	▲ 1
チャネル業務	12	9	3	1	2	▲ 1
証券業務	4	7	▲ 3	1	2	▲ 1
保険業務	0	1	▲ 1	0	1	▲ 1
デリバティブ業務	0	0	0	0	0	0
その他の銀行業務	18	7	11	2	5	▲ 3
会員銀行	40	24	16	1	4	▲ 3
銀行協会	34	44	▲ 10	0	0	0
その他	80	92	▲ 12	8	6	2
(内金融犯罪関連)	37	50	▲ 13	7	5	2
小 計	351	329	22	36	45	▲ 9
合 計 (①+②)				387	374	13

(参考2) 2024度の主な受付内容(1)

【相談・照会】

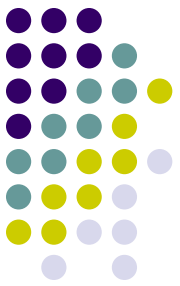
預金業務	
4月	身寄りのない施設入居者の意思確認が困難となった場合の施設費用の支払い方法
5月	預金保険制度で全額保護される無利息の預金口座の開設方法
6月	生活口座となっている認知症の母の預金口座から父の入院費等を出金する方法
7月	認知症の母の生活保護を申請する際、取引銀行を一括で調べる機関の有無
8月	金融機関が法人口座開設を謝絶した明確な理由の説明要請
8月	定期預金の解約や出金における代理人の設定方法
9月	預金を出金する際の金融機関による各種確認事項の必要性
10月	キャッシュカードの利用停止届出後の利用再開方法
11月	過去10年分の入出金明細発行にかかる手数料
12月	マイナ保険証を利用しない場合、本人確認書類として現行の健康保険証の利用の可否
1月	認知症を患う夫の預金の解約を成年後見制度を利用せずに弁護士に依頼する方法
2月	凍結口座名義人リストに登録される年数
3月	預金口座開設時のキャッシュカードを現住所以外に送付する方法
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換え方法
7月	代理人によるおまとめローンの一括返済手続きの可否
8月	年金担保貸付の利用の可否
9月	融資の返済期間の基準を決定する機関
10月	過払金の発生状況の調査方法
11月	日本信用情報機構で貸付自粛制度を利用したにも拘わらず、クレジットカードの審査を通過した理由
2月	事業資金の借入に際して、総勘定元帳の提出の要否
内国為替業務	
7月	夜間に実施した振込の翌営業日の入金時刻
11月	組戻し手続きの際の必要書類
手形交換業務	
7月	紙の小切手が廃止された場合の小切手に代替する支払手段
10月	紙の手形・小切手の利用廃止時期
外国為替業務	
4月	ドル建て小切手を入金可能な金融機関
5月	外貨両替が可能な金融機関
11月	トラベラーズチェックの換金場所



(参考2) 2024年度の主な受付内容 (2)



チャネル業務	
5月	インターネットバンキングでの自治会口座の利用の可否
6月	ATMでの出金可能金額
8月	デビットカード利用時の引落しのタイミング
10月	キャッシュカード一体型クレジットカードの返済が遅延した場合、先行きの新規口座開設の可否
証券業務	
5月	国債の購入場所
12月	金融機関が債券保護預かり通帳の印紙の有無を確認する必要性
その他の銀行業務	
7月	金融機関における記念硬貨での入金可能時間
8月	新紙幣での出金を依頼した際の手数料
10月	硬貨を入金する際の手続き
11月	貸金庫の利用条件
2月	貸金庫に関する過去の疑わしい案件について、当協会での調査の可否
3月	金融機関窓口での旧紙幣による入金の可否
会員銀行	
5月	破綻した金融機関が設定した抵当権の抹消方法
6月	旧A銀行の現銀行名
9月	A銀行B支店の電話番号
2月	メガバンクの変遷
銀行協会	
4月	企業に送信した運転免許証のデータの悪用回避を目的とした全国銀行個人信用情報センターの本人申告制度の利用依頼
10月	自分の借入状況の確認を目的とした登録機関の本人開示窓口に関する照会
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て商品代金を送金した際の対処方法
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に関する照会
8月	預金口座から不正送金された場合の金融機関の補償
9月	詐欺に騙されて犯人にキャッシュカードを渡した後の預金取引の可否
11月	複数ある自分名義の預金口座のうち、犯罪に使われていない口座まで凍結された理由
12月	マネロン防止に関する確認を目的に金融機関から提出を依頼された登記簿謄本の取得費用の負担
1月	金融機関に詐欺被害を報告する際のオペレーターへのアクセスに関する不満
3月	融資保証金詐欺に関する相談



(参考2) 2024年度の主な受付内容 (3)

【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遭った際、金融機関は被害額補償の期限経過により無補償
6月	ペアローンの一括返済の日程について、承諾を得ていた取引金融機関から、融資実行日直前になって対応不可の連絡
7月	預金口座が未利用口座となり、金融機関は、特段の連絡もせず、残高から手数料を引き落としたうえで解約
8月	返済が滞っている住宅ローンについて、取引金融機関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
10月	パソコンのサポート詐欺に遭い、自分の意思とは関係なく遠隔操作により不正送金されたにも拘らず、金融機関は被害額の補償は謝絶
11月	アパートローンを固定金利から変動金利に変更する際、金融機関から優遇金利の適用には新たな定期預金の契約が必要との説明
12月	根抵当権を設定している融資取引に関して、新規借入の申込時に金融機関から新たな担保の差入れを要請
1月	複数の金融機関に対するリスク交渉において、経営改善計画書を提出するまでの間、返済の猶予を依頼したが、1先のみ拒絶
2月	カードローンの融資枠の利用により預金口座から不正送金される被害に遭った際、金融機関からカードローンは被害補償の対象外との説明
3月	毎年リスクを繰り返しつつ返済を継続してローンについて、金融機関は今年は代位弁済する方針のもと更新を拒絶



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。