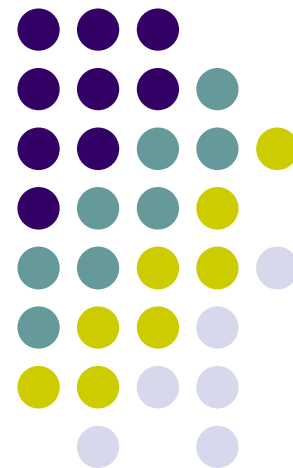
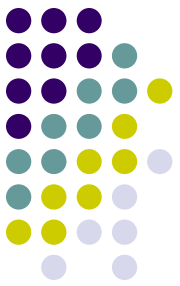


銀行とりひき相談所受付状況 (2023年3月)

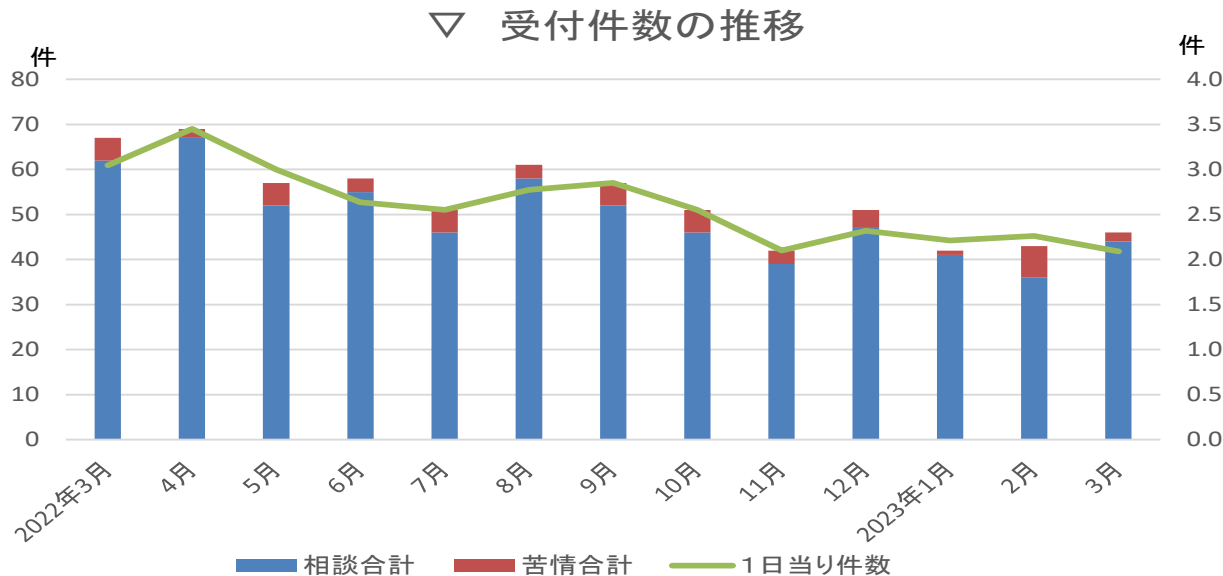
2023年4月





1. 受付件数の状況

- 銀行とりひき相談所における2023年3月の受付件数は、前年同月比で▲21件（▲31.3%）と9か月連続の減少となっており、1営業日当たりでは2.1件と3件割れの水準が継続。
 - 前月比では3件増（+7.0%）と横這い圏内の動き。
- この間、カウンセリングサービスは1件(年度累計では3件)の利用実績。
 - 同サービスは、銀行の住宅ローンやカードローン等の返済に困っている消費者を対象としたもの。

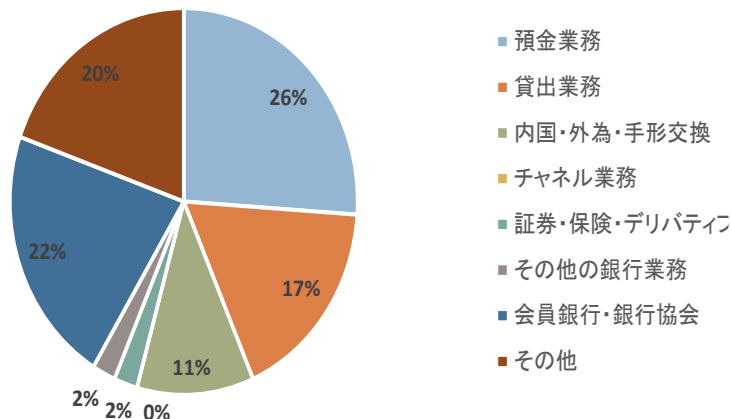




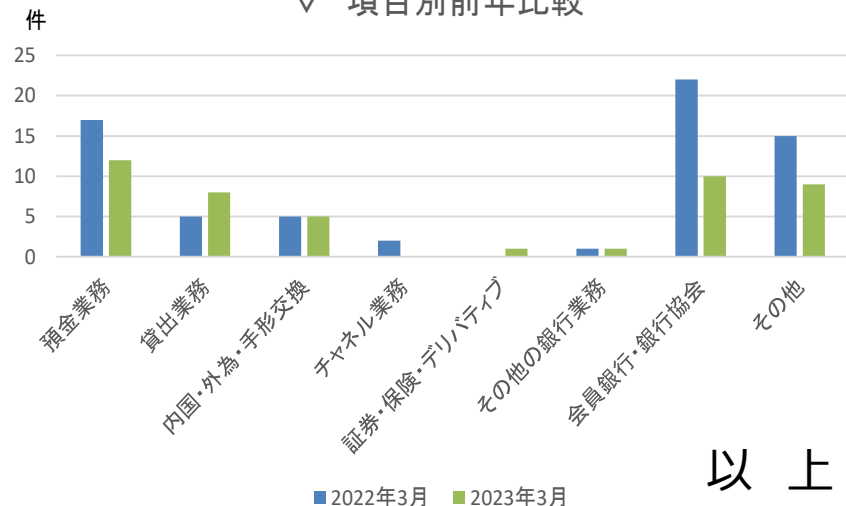
2. 2023年3月の特徴

- 項目別には、「会員銀行等」、金融犯罪関連を含む「その他」の前年同月比減少幅が大きい。
- 「会員銀行等」は前年同月比▲12件の減少。これは、前年に特定個人からの銀行の電話番号に関する照会が集中したことが主因。
- また、「その他」では同▲6件の減少となり、特に金融犯罪関連は同▲5件の減少。
 - 金融犯罪関連の減少は、前年に、銀行協会職員を騙る金融詐欺が多数発生したことで協会への照会件数が増加したことが主因。
- 「預金業務」は前年同月比で減少する中、預金保険制度に関する照会が増加。
 - 欧米での金融システム不安を巡る報道を受け、取引銀行の健全性に関する照会や預金保険制度の内容についての確認が6件みられた。
 - この間、「預金業務」全体の件数が減少したのは、インターネットバンキングへの誘導など取引チャネル戦略の見直しにより、銀行営業店への来店客数が減少したことによる面が大きいとみられる。

▽ 項目別の内訳



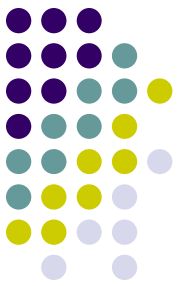
▽ 項目別前年比較





(参考 1) 銀行とりひき相談所受付件数 (2023年3月)

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	▲ 3	▲ 3	0	▲ 4	▲ 2
信用不安	6	3	3	0	0	0
貸出業務	7	3	4	1	0	▲ 1
貸出全般	1	1	0	0	0	0
消費者ローン	1	▲ 1	1	0	▲ 1	0
事業資金	3	2	3	1	1	0
住宅ローン	2	1	0	0	0	▲ 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	1	1	1
手形交換	0	0	▲ 1	0	0	0
外国為替業務	3	3	0	0	0	0
チャネル業務	0	▲ 1	▲ 2	0	▲ 1	0
証券業務（窓販）	0	0	0	0	0	0
保険業務（窓販）	1	1	1	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	0	0	0	0
会員銀行	8	4	▲ 9	0	0	▲ 1
銀行協会	2	0	▲ 2	0	0	0
その他	9	▲ 1	▲ 6	0	▲ 1	0
金融犯罪関連	1	▲ 1	▲ 5	0	▲ 1	0
小 計	44	8	▲ 18	2	▲ 5	▲ 3
合 計（①＋②）				46	3	▲ 21



(参考2) 月別受付件数の推移

