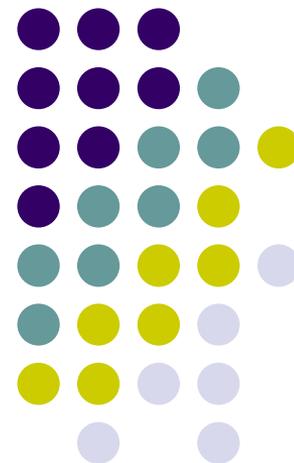


銀行とりひき相談所受付状況 (2022年度)

2023年4月

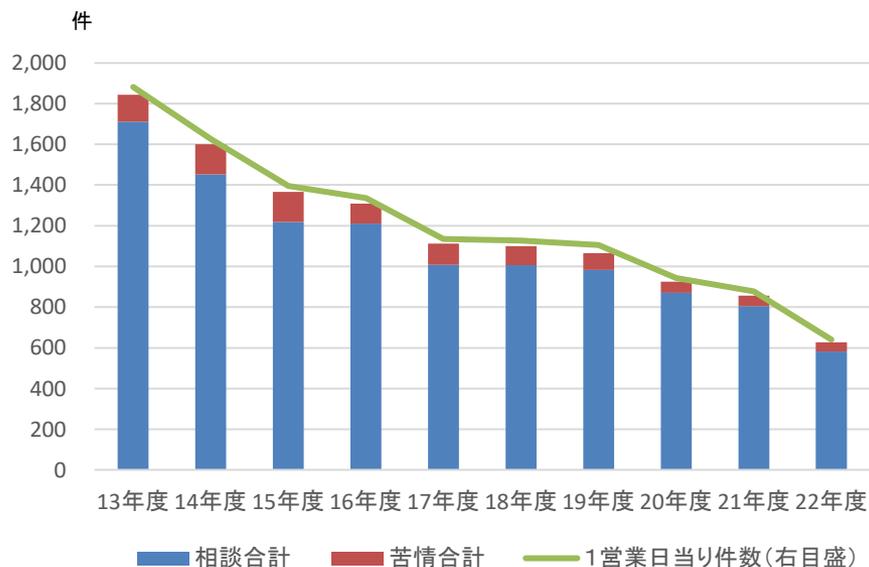




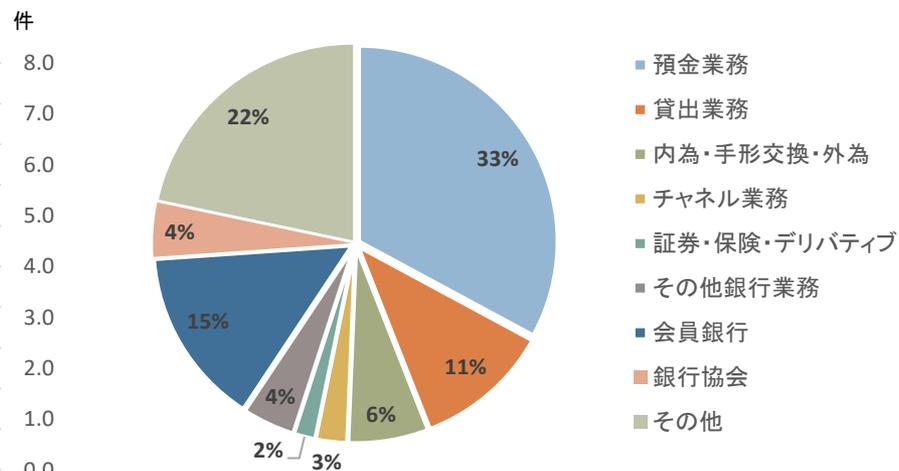
1. 受付件数の状況

- 2022年度の銀行とりひき相談所の受付件数は628件に止まり、前年度比▲26.7%と大幅に減少。1営業日当たりの件数も2.6件と、初めて3件割れの水準まで低下。
 - 過去10年間でみても、減少傾向が継続。
 - 受付項目別には、「預金業務」が3割、「その他」が2割、「会員銀行等」が2割弱を占めている。

▽ 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 (2022年度)

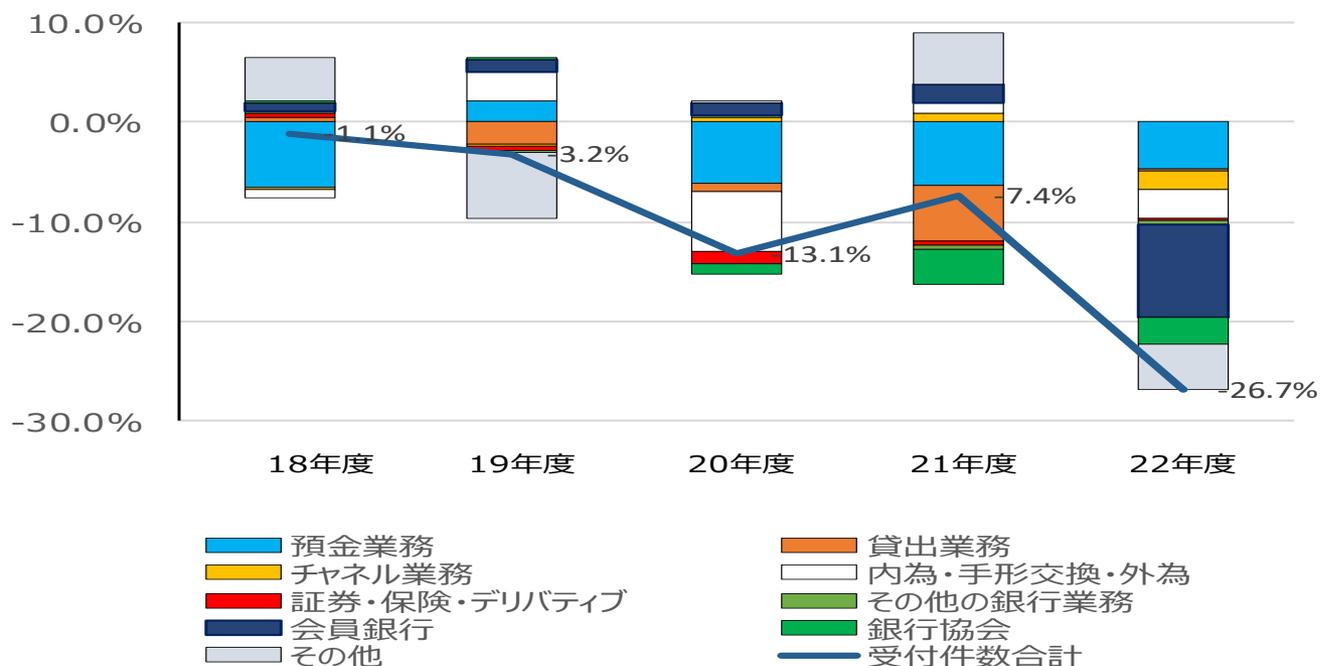




1. 受付件数の状況（続き）

- このように大幅な減少となったのは、「預金業務」が減少傾向を継続する中、前年度は増加していた「会員銀行等」や「その他」が減少に転じたことが主因。
 - 2022年度は、全ての項目で前年対比で減少。
- このうち、「会員銀行等」は特殊要因が生じた前年の裏が出たこと、「その他」は金融詐欺手口に変化が生じたことなどによるもの（詳細後述）。

▽ 項目別受付件数の前年度増減寄与度の推移

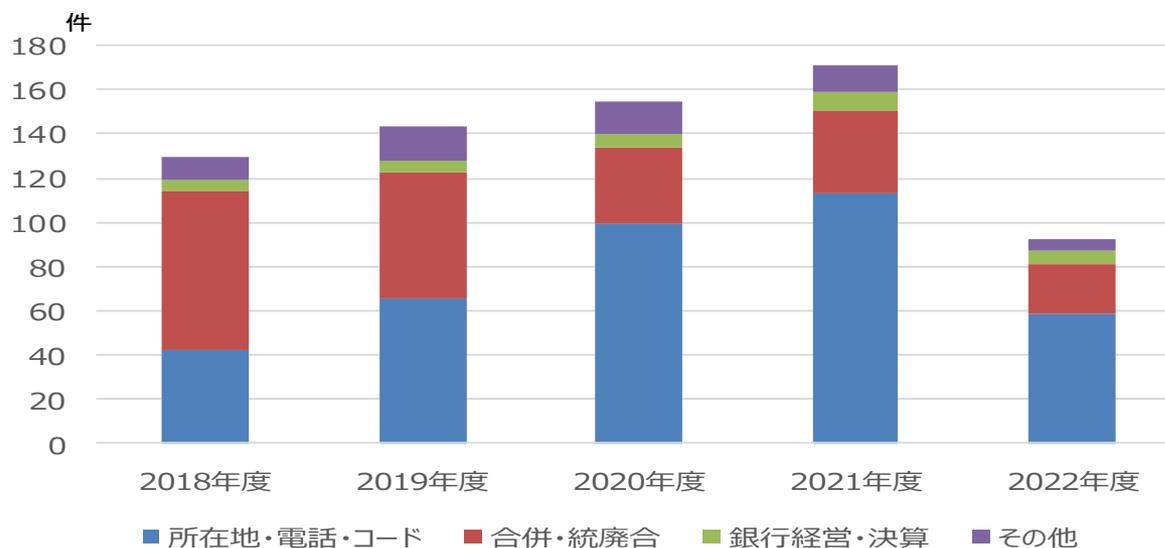




2. 2022年度の特徴点

- ① 「会員銀行等」は、特定個人からの銀行の電話番号に関する照会が多発した前年の裏が出る形で大幅に減少。
- 上記の特定個人による照会は、前年度まで数年間続いており、これまで「会員銀行等」の受付件数を押し上げ。
 - このほか、以前は過半を占めていた銀行の合併・統廃合に関する照会は、関西地区ではこうした動きが一段落していることもあって、このところ減少傾向。

▽ 「会員銀行等」に関する受付件数の推移



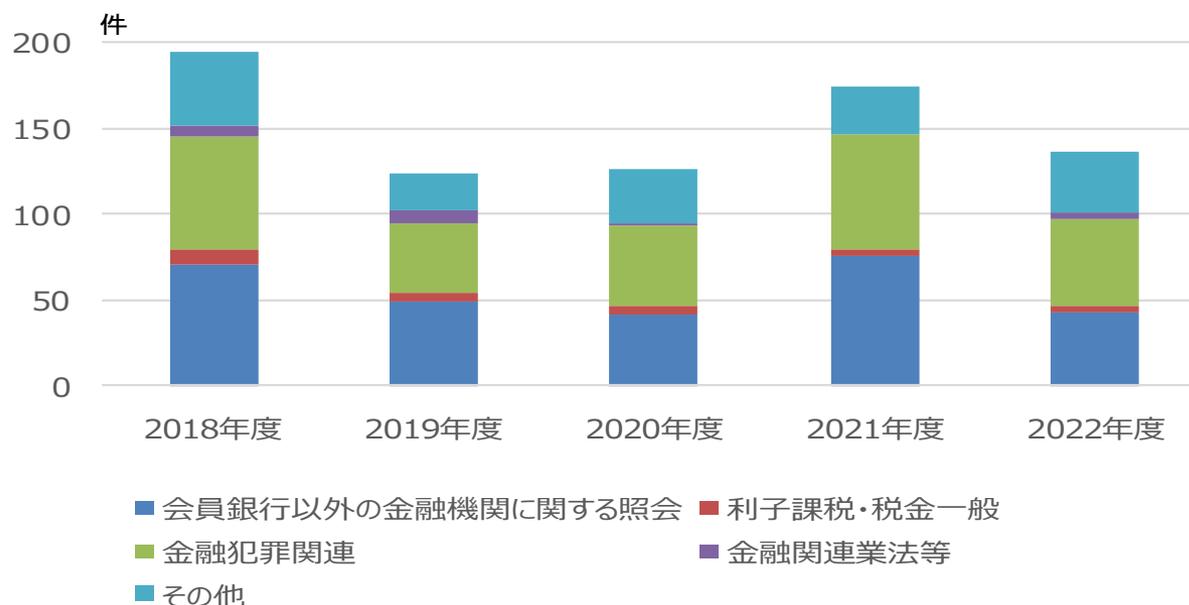


2. 2022年度の特徴点（続き）

② 「その他」は、全体の4割を占める金融犯罪関連の受付件数が前年度よりも16件減少し、2020年度までの水準に低下。

— これは、前年度には銀行協会職員を騙る金融詐欺の多発を背景に当協会への照会件数が増加したのに対し、今年度は別の手口による詐欺が主流であったことが主因と考えられる。

▽ 「その他」の受付件数の推移



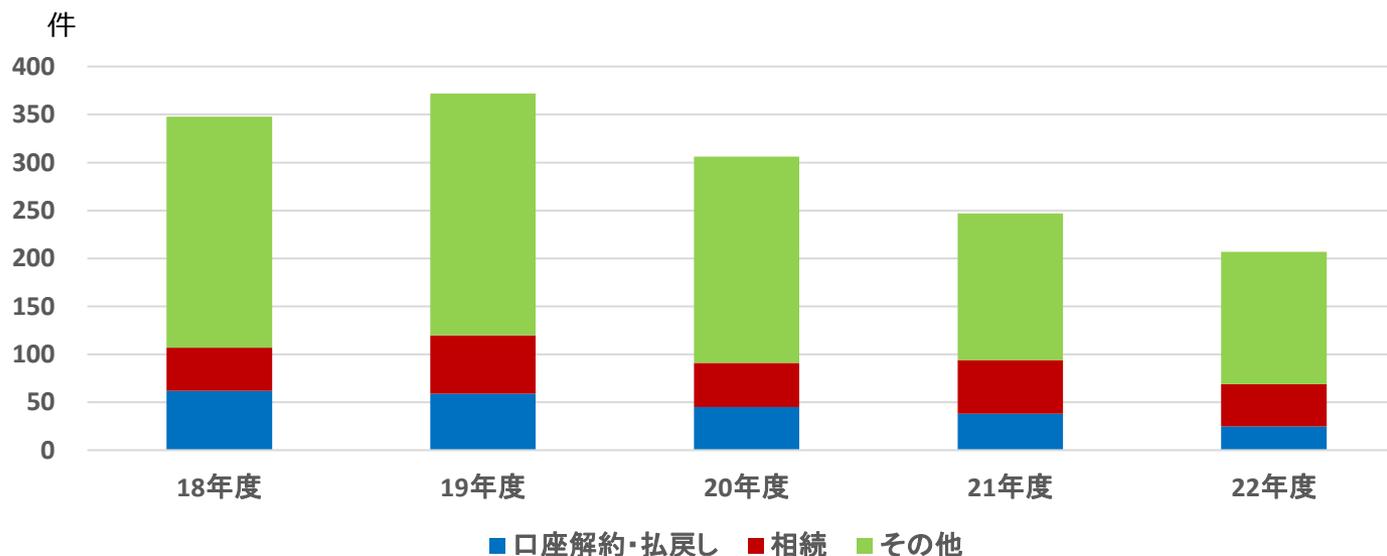


2. 2022年度の特徴点（続き）

③ 「預金業務」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ている状況を映じて、受付件数の減少傾向が継続。

— もっとも、「預金業務」は、依然として受付件数全体の3割を占めている。これは、(イ)高齢化の進展を背景に、相続預金や意思確認が困難な預金者等に関する相談、(ロ)店頭でのマネロン対策強化に伴い、口座開設時の本人確認等に関する照会が一定数みられることが背景。

▽ 「預金業務」に関する受付件数の推移



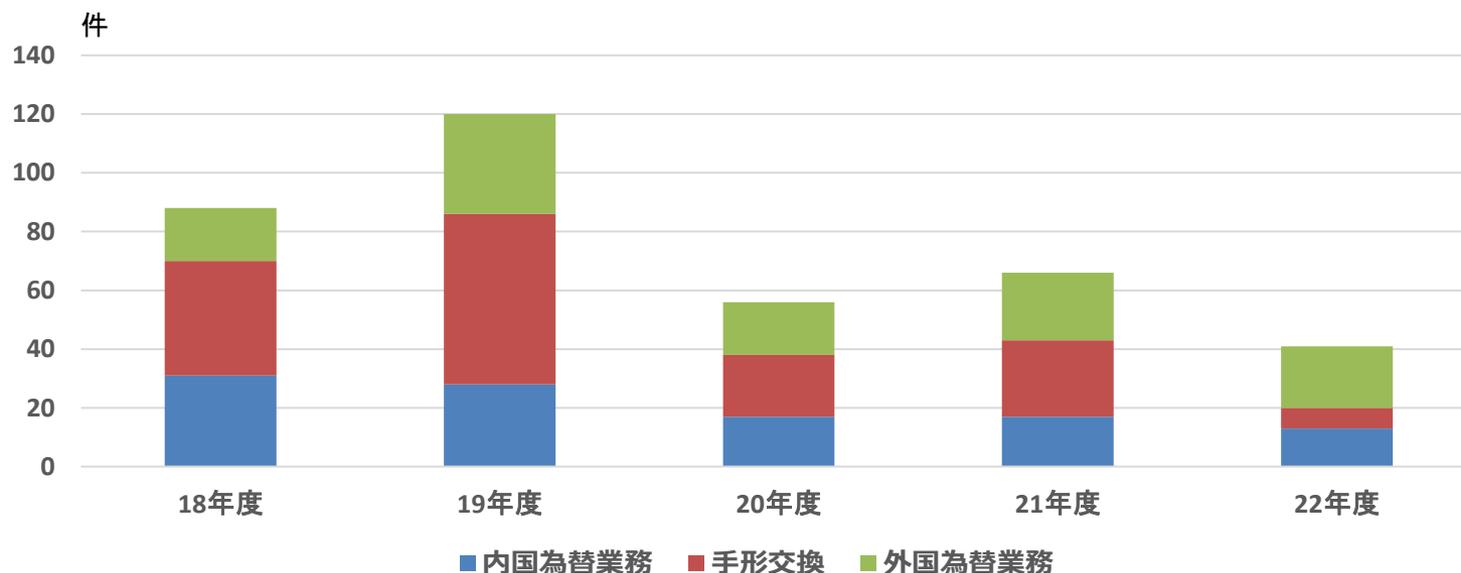


2. 2022年度の特徴点（続き）

④ 「内国為替業務、手形交換、外国為替業務」では、内国為替と外国為替が同水準で推移する中、手形交換は大幅に減少。

— 手形交換は、2022年11月2日の大阪手形交換所での手形交換業務の終了に伴い、当協会への照会件数が減少したものとみられる。

▽ 「内国為替、手形交換、外国為替」に関する受付件数の推移

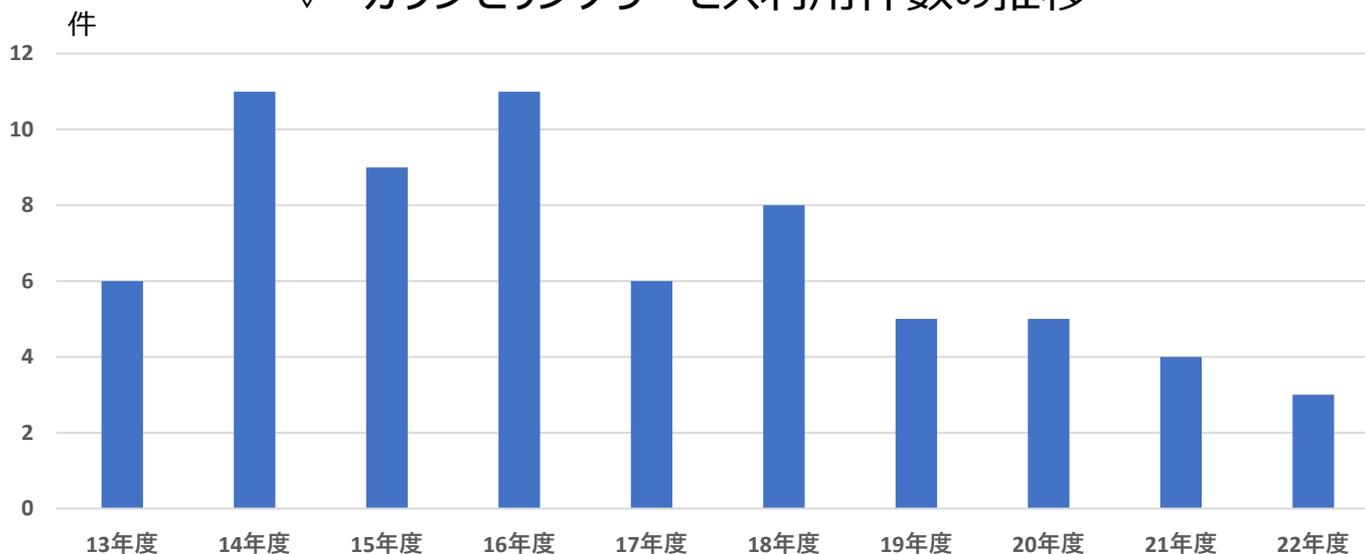




3. カウンセリングサービス利用状況

- 2022年度のカウンセリングサービスは3件の利用に止まった。
 - 過去10年間では、2017年度以降、1桁台の利用が継続。
 - なお、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悩みを抱える消費者を対象としたもの。
- 2022年度の利用者は、休職や中途退職により収入が減少し、生活費の補填を目的に複数の金融機関等から借り入れた結果、家計の見直しによる収支改善だけでは、問題を解決することが難しいケースが大半。

▽ カウンセリングサービス利用件数の推移



以上



(参考1) 銀行とりひき相談所受付件数(2022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	186	227	▲ 41	21	20	1
信用不安	37	24	13	0	0	0
貸出業務	63	67	▲ 4	7	5	2
貸出全般	4	2	2	0	0	0
消費者ローン	12	9	3	3	0	3
事業資金	17	24	▲ 7	2	3	▲ 1
住宅ローン	24	25	▲ 1	2	2	0
アパートローン	1	1	0	0	0	0
その他	5	6	▲ 1	0	0	0
内国為替業務	11	16	▲ 5	2	1	1
手形交換	7	25	▲ 18	0	1	▲ 1
外国為替業務	20	21	▲ 1	1	2	▲ 1
チャンネル業務	10	22	▲ 12	6	10	▲ 4
証券業務	8	10	▲ 2	0	1	▲ 1
保険業務	3	1	2	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	23	24	▲ 1	4	6	▲ 2
会員銀行	92	168	▲ 76	0	3	▲ 3
銀行協会	28	52	▲ 24	0	0	0
その他	132	172	▲ 40	4	2	2
金融犯罪関連	48	66	▲ 18	3	1	2
小計	583	805	▲ 222	45	52	▲ 7
合計 (①+②)				628	857	▲ 229



(参考2) 2022年度の主な受付内容 (1)

【相談・照会】

預金業務	
4月	高齢になり、自宅近所の銀行に取引を纏めたいというもの
5月	亡くなった預金者の口座が凍結される時点に関するもの
6月	決済用預金に関するもの
7月	改印手続きの際の連絡先電話番号に関するもの
8月	多額の定期預金(1,000万円)の満期時における現金出金に関するもの
9月	高齢者へのキャッシュカード発行に関するもの
10月	亡き夫名義預金の相続人への配分に関するもの
11月	死亡した夫の預金払い戻し手続きに関するもの
12月	父の葬儀費用を父の成年後見人に父の預金から出金してもらえないかというもの
1月	亡くなった父の預金の取引履歴に関するもの
2月	施設に入所した父の口座からの出金に関するもの
3月	預金保険制度の内容に関するもの
貸出業務	
4月	個人事業主からの「銀行が求める収支状況の報告を断ることができるか」というもの
5月	リフォーム資金の残債の返済方法に関するもの
6月	兄から借り入れた賃貸マンション建築資金の残債に関するもの
7月	夫が死亡した1997年時点での債務残高等に関するもの
8月	リバースモーゲージに関するもの
9月	会社経営者であった亡き父親の個人保証に関するもの
10月	会社経営者からの住宅ローン審査基準に関するもの
11月	父親の住宅ローンの残債を銀行から一括返済を求められているというもの
12月	他行での保証協会付融資の一部借り換えに対する取引銀行の対応に関するもの
1月	複数の取引銀行のリスク対応に関するもの
2月	銀行に提出する決算書類に関するもの
3月	住宅ローンの借り換えに関するもの



(参考2) 2022年度の主な受付内容 (2)

内国為替業務	
7月	誤振り込みの組戻しに関するもの
10月	高齢者の大口現金出金時の銀行からの振り込み対応申し出時の手数料負担について
12月	ATMで振り込んだ場合の取引明細書の役割に関するもの
手形交換業務	
6月	電子交換所移行後の紙の手形・小切手に関するもの
11月	大阪手形交換所の廃止に関するもの
証券業務	
5月	投資信託の損失補填に関するもの
9月	投資信託の解約手続きに関するもの
保険業務	
4月	外貨建一時払養老保険を銀行の窓口で購入できるかというもの
その他	
4月	特殊詐欺に関するもの
5月	「沖縄復帰50周年記念一万円金貨幣」の購入に関するもの
6月	国際ロマンス詐欺に関するもの
7月	ATMでの公共料金の支払いに関するもの
8月	特殊詐欺（FX取引・ネットショッピング）に関するもの
9月	貸金庫の利用に関するもの
10月	運転免許証紛失時の個人信用情報センター等への本人申告制度利用に関するもの
11月	何れの銀行からも口座開設を断られるというもの
12月	新券を指定した場合の両替手数料に関するもの
1月	個人信用情報の開示に関するもの
2月	特殊詐欺（ロマンス詐欺）に関するもの
3月	取引銀行の健全性に関するもの



(参考2) 2022年度の主な受付内容 (3)

【苦情】

4月	手形貸付から証書貸付に契約変更する際、手形貸付の期日から証書貸付の契約日までの間、遅延損害金を請求されたというもの
5月	高齢者による窓口での多額の現金出金に関するもの
6月	大量硬貨の窓口入金に関するもの
7月	住宅ローン実行前における建築請負業者の変更に関するもの
8月	特殊詐欺に関わったとして生活口座を差し押さえられたというもの
9月	銀行窓口で不審者扱いをされるというもの
10月	個人の苗字が常用漢字以外の漢字である場合の口座開設時の対応に関するもの
11月	ATMでの入金時のATM故障への対応に関するもの
12月	住宅ローン実行直前における担保及び保証人の追加徴求と実行予定日の変更を要請されたというもの
1月	銀行を騙った詐欺メール受信時と被害救済への銀行対応に関するもの
2月	高齢者による窓口での多額の現金出金に関するもの
3月	窓口での多額の現金による振り込みに関するもの