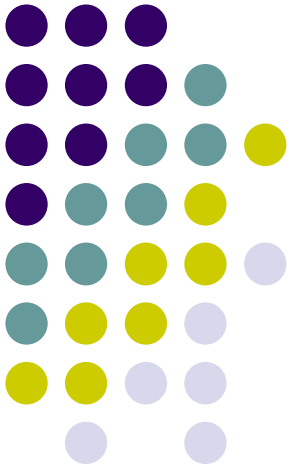
銀行とりひき相談所受付状況
（2023年度上期）

2023年10月



一般社団法人 大阪銀行協会
Osaka Bankers Association

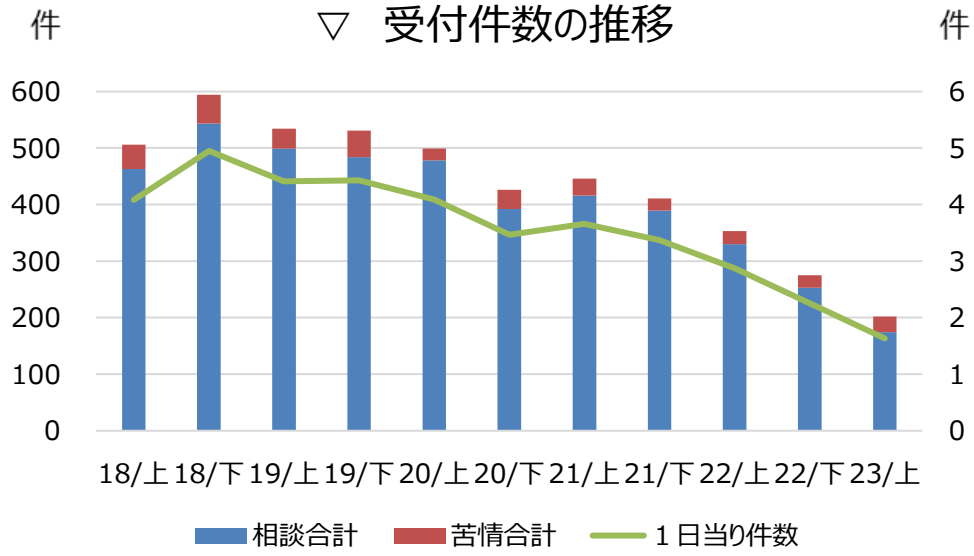
（要旨）

- 2023年度上期の受付件数は、前年同期比▲42.8%の202件に止まり、8半期連続の減少となった。1営業日当たりでも1.6件と、初めて2件台を下回った。
  - ― 受付件数は、近年、金融機関の営業店への来店客の減少を背景に減少傾向が続いているもとで、今期は事務所移転による電話番号変更の影響も加わる形で大幅に減少。
- 受付項目別に前年同期比の増減状況をみると、多くの項目で減少しており、特に「預金業務」と「会員銀行」が減少幅を一段と拡大。
- 今上期の特徴としては、第一に、「預金業務」では、営業店への来店客減少の影響が最も大きく出る形で、前年同期を4割方下回る大幅な減少となったこと。
- 第二に、「会員銀行」は、金融機関の所在地や電話番号に関する照会を中心に、前年同期を7割下回る著減となったこと。
  - ― こうした照会は、電話番号案内の利用を通じて当協会にアクセスする相談者が多く、事務所移転による電話番号変更の影響が相応に生じたことによるものとみられる。
- 第三に、このところ減少が続いていた「証券・保険・デリバティブ」が11件と、前年同期を2倍以上上回る増加となったこと。
  - ― 一部地方銀行に対する行政処分勧告の報道等を受け、同様の取引事象に関する相談等がみられたことが主因。
- 第四に、「銀行協会業務」では、カウンセリングサービスが直近5年間で2018年度上期に次ぐ水準となる5件の利用となったこと。
  - ― 2023年度上期の利用が高水準となったのは、コロナ禍で中止していた来訪でのサービスを、5月から再開したことが要因として挙げられる。
- 第五に、金融犯罪関連（項目別には「その他」に内包）の受付件数は、前年同期並み34件となり、依然として高めの水準となったこと。

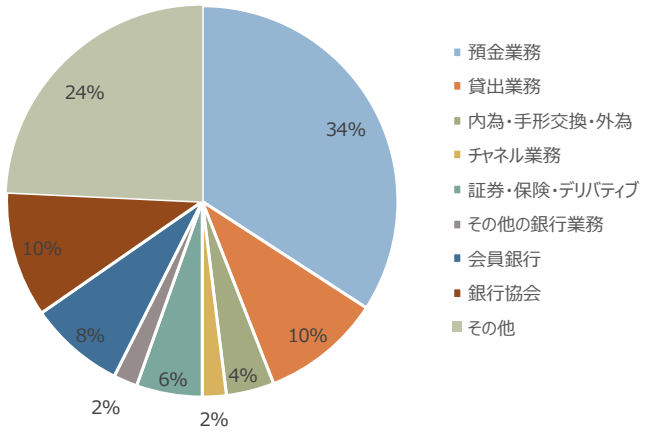
1．受付件数の状況

- 2023年度上期の受付件数は、前年同期比▲42.8%の202件に止まり、8半期連続の減少となった。1営業日当たりでも1.6件と、初めて2件台を下回った。
- 銀行とりひき相談所の受付件数は、近年、金融機関の営業店への来店客の減少を背景に減少傾向が続いているもとで、今期は事務所移転による電話番号変更の影響も加わる形で大幅に減少。
- 受付項目別には、「預金業務」が3割、「その他」が2割を占めた。

▽　受付件数の推移



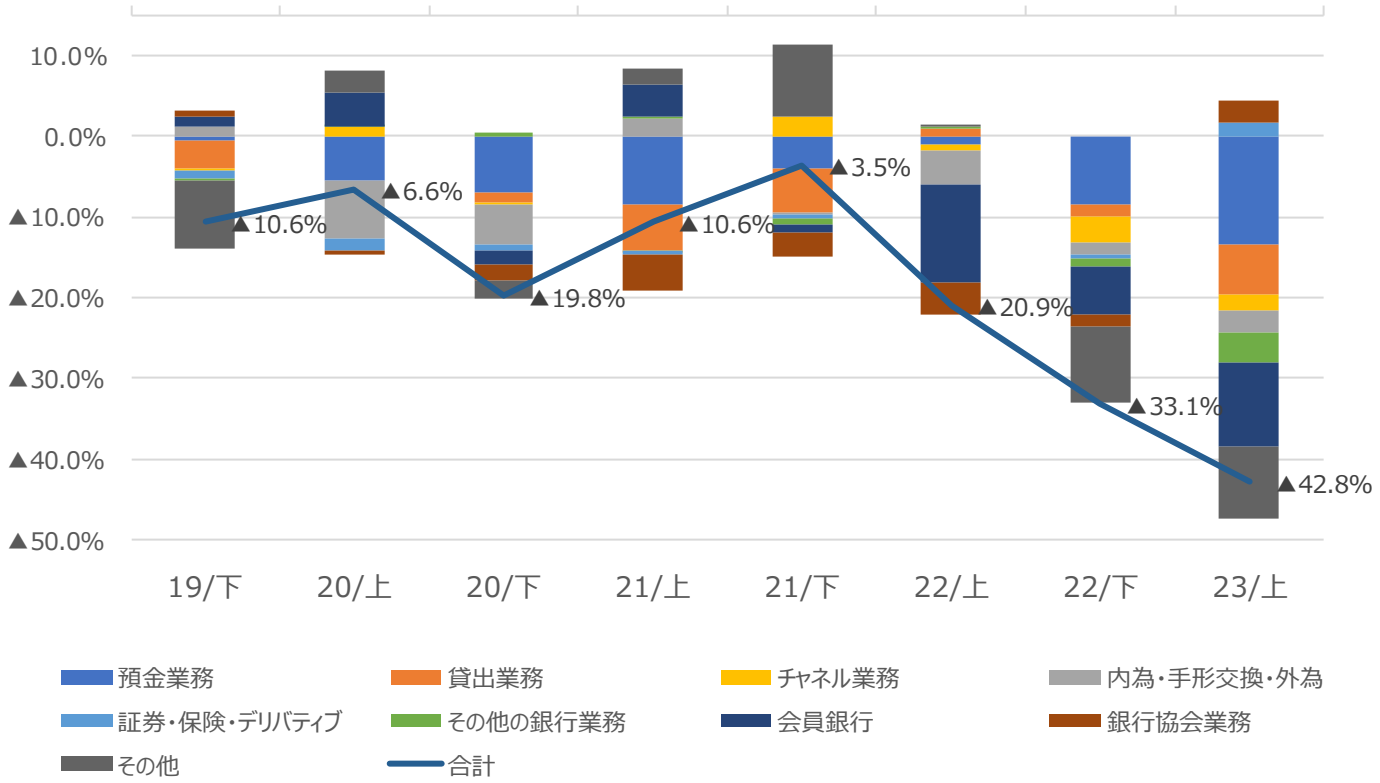
▽　2023年度上期項目別の内訳



1．受付件数の状況（続き）

- 受付項目別に前年同期比の増減状況をみると、多くの項目で減少しており、特に「預金業務」と「会員銀行」が減少幅を一段と拡大。
  - 前年同期比で増加したのは、「証券・保険・デリバティブ」と「銀行協会業務」のみ。

▽　項目別受付件数の前年同期比増減寄与度の推移

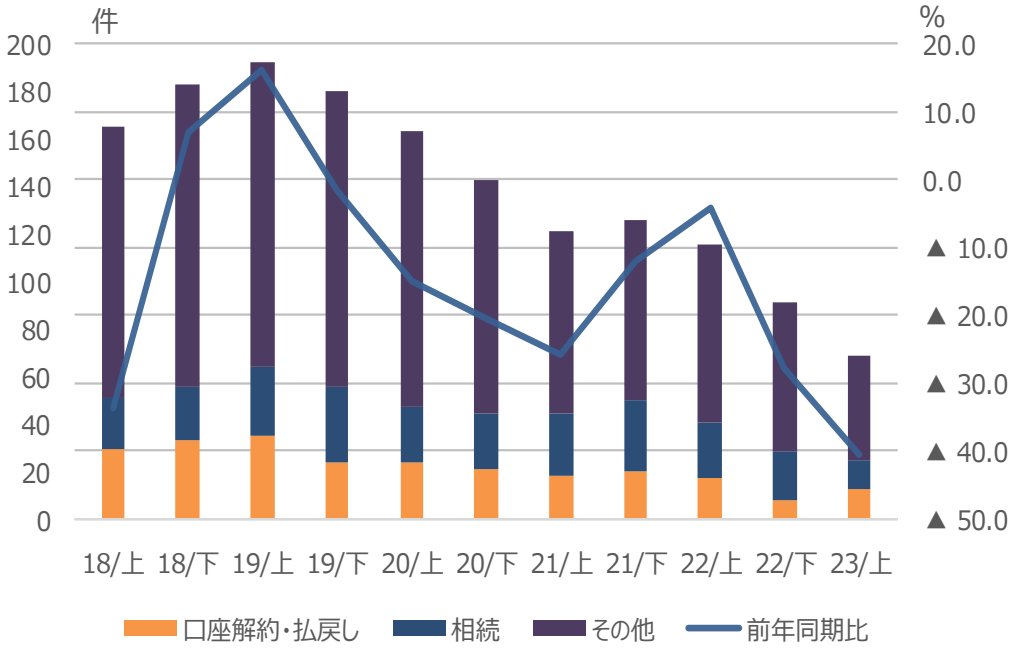


2．2023年度上期の特徴点

① 「預金業務」では、金融機関の営業店への来店客が減少している影響が最も大きく出る形で、前年同期を4割方下回る大幅な減少となったこと。

― こうした中、高齢化の進展を背景とした相続預金や意思確認が困難な預金者等に関する相談や、店頭でのマネロン対策強化に伴う口座開設時の本人確認等に関する照会は、引き続き一定程度の受付件数となっている。

▽ 預金業務に関する受付件数の推移



▽ 主な受付内容

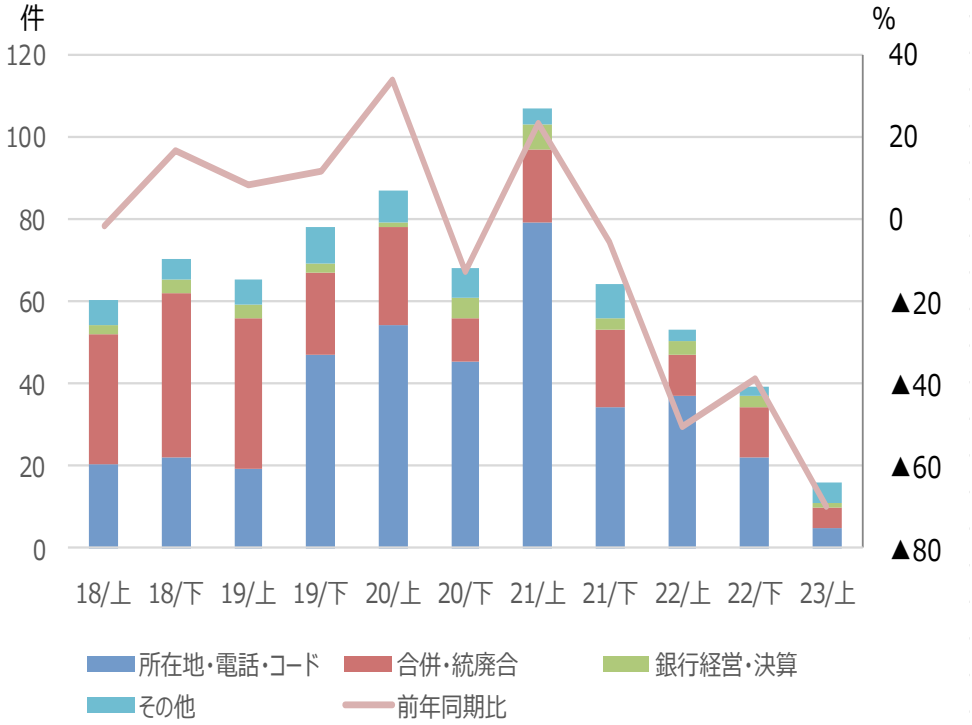
時期	内容
4月	死亡した個人事業主が事業で利用していた預金口座の相続手続きに関するもの
5月	入院中の母親の口座からの入院費用支払いに関するもの
6月	成年後見制度が適用された預金者の口座の取扱いに関するもの
7月	死亡した母親の取引金融機関に関するもの
8月	口座開設は会社所在地近隣の営業店である必要があるのかというもの
9月	施設に入所している夫の預金口座の解約手続きに関するもの

2．2023年度上期の特徴（続き）

② 「会員銀行」は、金融機関の所在地や電話番号に関する照会を中心に、前年同期を7割下回る著減となったこと。

― これは、金融機関の所在地や電話番号に関する照会は、電話番号案内の利用を通じて当協会にアクセスする相談者が多く、事務所移転による電話番号変更の影響が相応に生じたことによるものとみられる。

▽ 会員銀行に関する受付件数の推移



▽ 主な受付内容

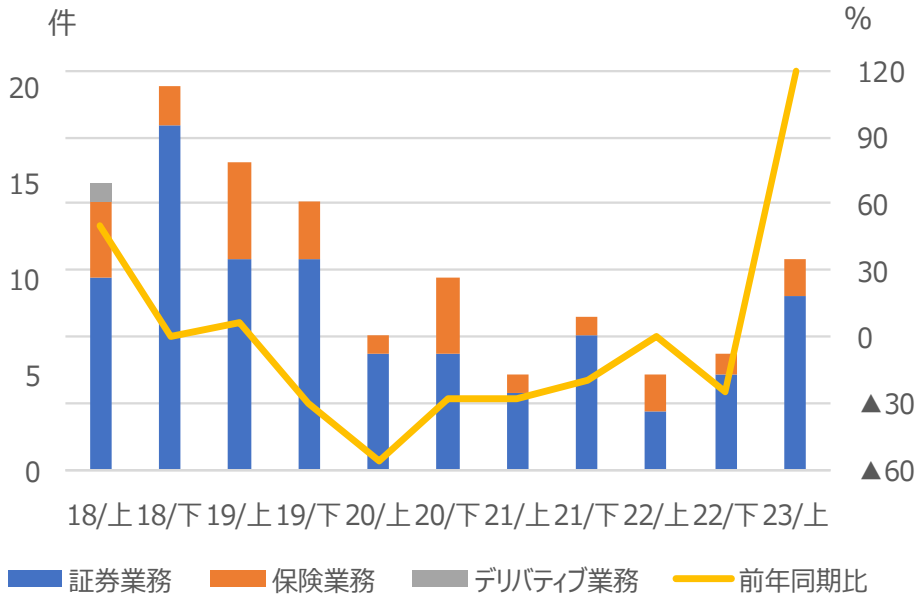
時期	内容
5月	銀行への電話連絡時のガイダンス内容に関するもの

2．2023年度上期の特徴（続き）

③　このところ減少が続いていた「証券・保険・デリバティブ」が11件と、前年同期を2倍以上上回る増加となったこと。

―　これは、一部地方銀行に対する行政処分勧告の報道等を受け、同様の取引事象に関する相談等がみられたことが主因。

▽　証券・保険・デリバティブ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	投資信託の損失補填に関するもの
4月	外貨建一時払養老保険の購入に関するもの
9月	投資信託の解約手続きに関するもの

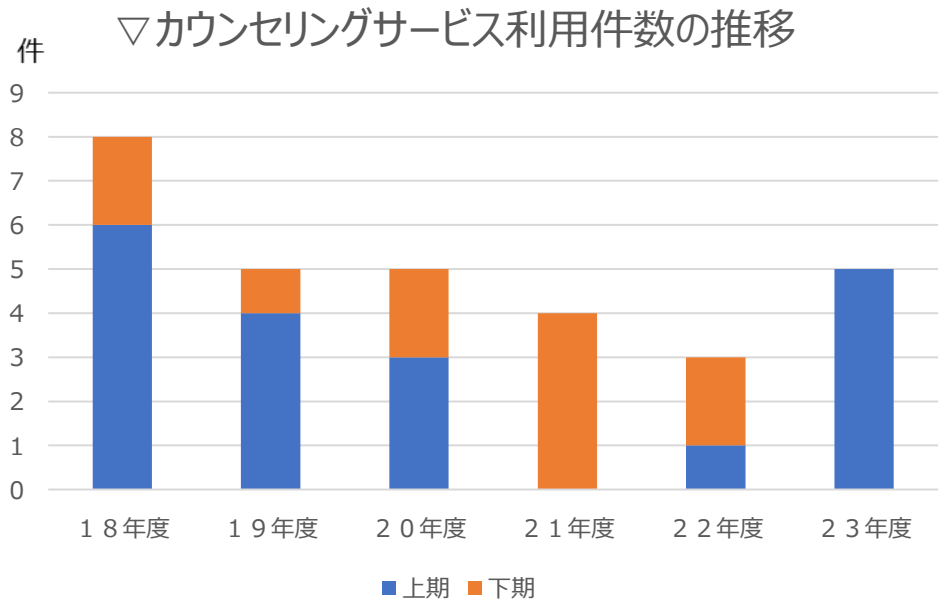
2．2023年度上期の特徴（続き）

④ 「銀行協会業務」では、カウンセリングサービスが直近5年間で2018年度上期に次ぐ水準となる5件の利用となったこと。

― 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問題を抱えている消費者を対象としたもの。

― 2023年度上期の利用が高水準となったのは、コロナ禍で中止していた来訪でのサービスを、5月から再開したことが要因として挙げられる。

― 今上期のサービス利用者は、コロナ禍での失業や疾病での休職による収入減に伴い、住宅ローン等の返済が困難となったケースが中心。こうした利用者に対しては、資産処分を踏まえた対策を提案。

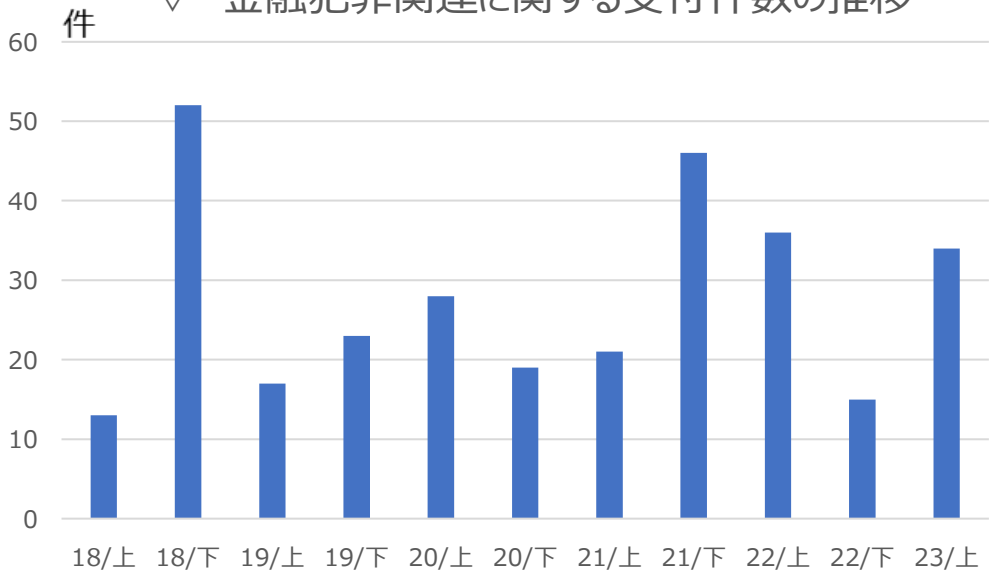


2．2023年度上期の特徴（続き）

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、前年同期並み34件となり、依然として高めの水準となったこと。

― これは、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ことや、詐欺の被害者からの補償に関する相談もみられたことなどが背景。

▽ 金融犯罪関連に関する受付件数の推移



▽ 主な受付内容

時期	内容
4月	特殊詐欺（キャッシュカードすり替え）に関するもの
6月	特殊詐欺（キャッシュカード手交型）に関するもの
7月	特殊詐欺被害の補償に関するもの
8月	特殊詐欺（ネットショッピング）に関するもの

（参考１）銀行とりひき相談所受付件数 (2023年度上期)

（単位：件）

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	57	▲ 25	▲ 47	12	3	0
（内信用不安）	8	▲ 15	▲ 6	0	0	0
貸出業務	19	▲ 6	▲ 19	1	▲ 2	▲ 3
貸出全般	0	▲ 4	0	0	0	0
消費者ローン	4	▲ 1	▲ 3	0	▲ 1	▲ 2
事業資金	4	▲ 4	▲ 5	0	▲ 1	▲ 1
住宅ローン	10	3	▲ 7	0	▲ 1	▲ 1
アパートローン	1	1	0	1	1	1
その他	0	▲ 1	▲ 4	0	0	0
内国為替業務	3	▲ 3	▲ 2	0	▲ 1	▲ 1
手形交換	1	▲ 2	▲ 3	1	1	1
外国為替業務	3	▲ 9	▲ 5	0	▲ 1	0
チャネル業務	3	1	▲ 5	1	▲ 2	▲ 2
証券業務	7	2	4	2	2	2
保険業務	1	0	▲ 1	1	1	1
デリバティブ業務	0	0	0	0	0	0
その他の銀行業務	1	▲ 7	▲ 14	3	1	1
会員銀行	14	▲ 25	▲ 39	2	2	2
銀行協会	21	4	10	0	0	0
その他	44	▲ 9	▲ 35	5	2	4
（内金融犯罪関連）	30	17	▲ 5	4	2	3
小　　計	174	▲ 79	▲ 156	28	6	5
合　　計（①＋②）				202	▲ 73	▲ 151

（参考２）2023年度上期の主な受付内容（１）

【相談・照会】

預金業務		
	4月	死亡した個人事業主が事業で利用していた預金口座の相続手続きに関するもの
	４月	決済用預金に関するもの
	５月	入院中の母親の預金口座からの入院費用支払いに関するもの
	５月	口座管理手数料の徴求に関するもの
	６月	成年後見制度が適用された預金者の口座の取扱いに関するもの
	６月	個人口座開設に際して氏名がシステム上で登録可能な仮名以外の表示への対応に関するもの
	７月	海外に在住している子供の預金口座の解約手続きに関するもの
	７月	死亡した母親の取引金融機関に関するもの
	８月	口座開設は会社所在地近隣の営業店である必要があるのかというもの
	9月	施設に入所している夫の預金口座の解約手続きに関するもの
貸出業務		
	4月	意識不明で入院している元夫の住宅ローンの返済に関するもの
	5月	住宅ローンの借り換えに関するもの
	6月	事業資金の借入れの審査結果に関するもの
	7月	自宅売却による住宅ローンの一括返済に係わる手続きに関するもの
	8月	カードローンの相続手続きに関するもの
内国為替業務		
	6月	ATMでの振込み操作に関するもの
	7月	誤振込みの組戻しに関するもの
チャネル業務		
	4月	コンビニATMで出金した場合の手数料に関するもの

（参考２）2023年度上期の主な受付内容（２）

証券業務		
	4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の購入に関するもの
会員銀行		
	5月	銀行への電話連絡時のガイダンス内容に関するもの
銀行協会		
	9月	法定相続人からの被相続人の個人信用情報開示請求に関するもの
その他		
	4月	特殊詐欺（キャッシュカードすり替え）に関するもの
	6月	特殊詐欺（キャッシュカード手交型）に関するもの
	7月	特殊詐欺被害の補償に関するもの
	8月	特殊詐欺（ネットショッピング）に関するもの

【苦情】

4月	相続手続きを目的に来店予約した際の配慮を欠く対応に関するもの
5月	ネットで購入した投資信託の損失補填に関するもの
6月	預金口座作成時の名義登録システムを改善できないかというもの
7月	賃貸マンション向けローンを他行に借り換える際の取引銀行における手続きに関するもの
8月	特殊詐欺の被害に対する取引銀行による補償対応の相違に関するもの
9月	相続手続き説明時の配慮に欠ける対応に関するもの
9月	カードローンの不正利用を受けて補償を求めた際の銀行の対応に関するもの

以　上

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。