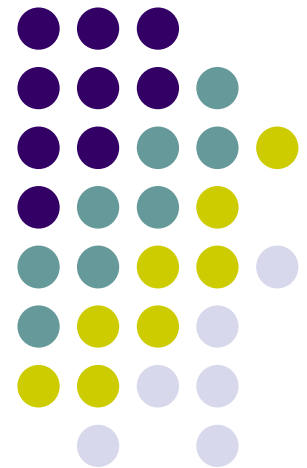


銀行とりひき相談所受付状況 (2023年10月)

2023年11月



一般社団法人 **大阪銀行協会**

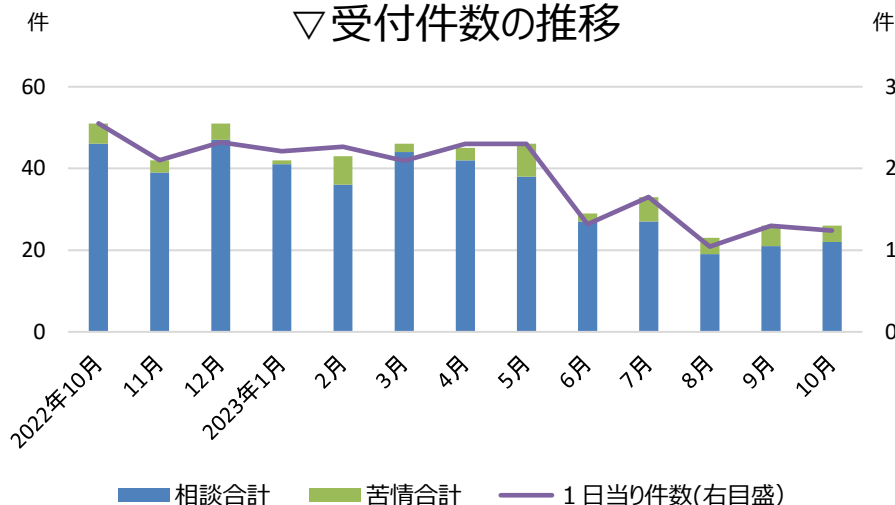
Osaka Bankers Association



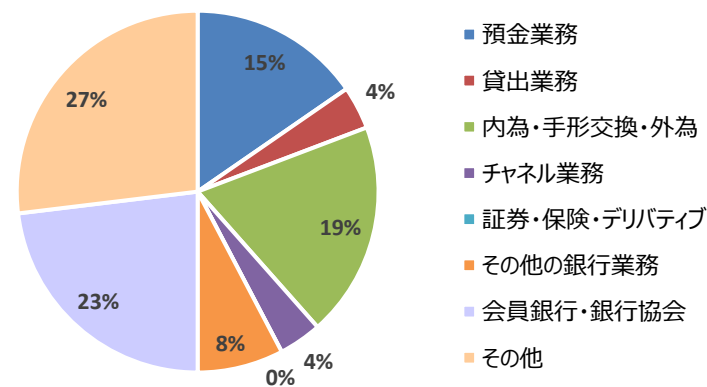
1. 受付件数の状況

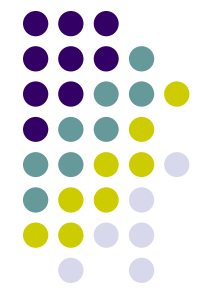
- 銀行とりひき相談所における2023年10月の受付件数は、過去2番目に低い水準となった前月と同数の26件に止まった。当協会での取引相談は、金融機関の営業店への来店客の減少や、事務所移転による電話番号変更の影響などにより、低水準の状況が続いている。
 - 1営業日当たりでは1.2件と、5か月連続で1件台に止まったほか、前年同月比では▲25件と大幅な減少となり、16か月連続で前年を下回った。
- 受付項目別には、「その他」が全体の3割弱を占め、「会員銀行・銀行協会」と「内為・手形交換・外為」がそれぞれ同2割程度となった。
- この間、カウンセリングサービスの利用はみられなかった。
 - 同サービスは、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にしたもの。

▽ 受付件数の推移



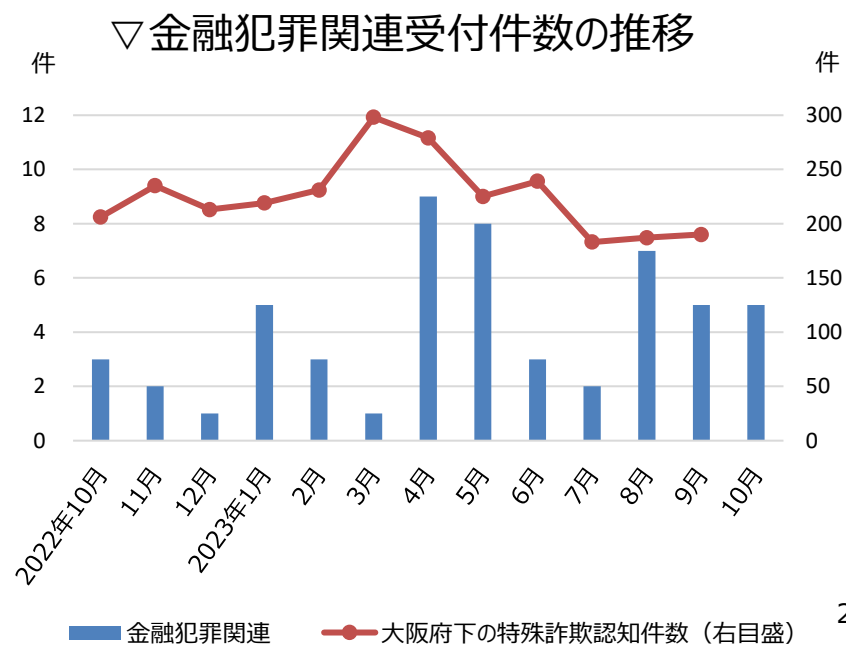
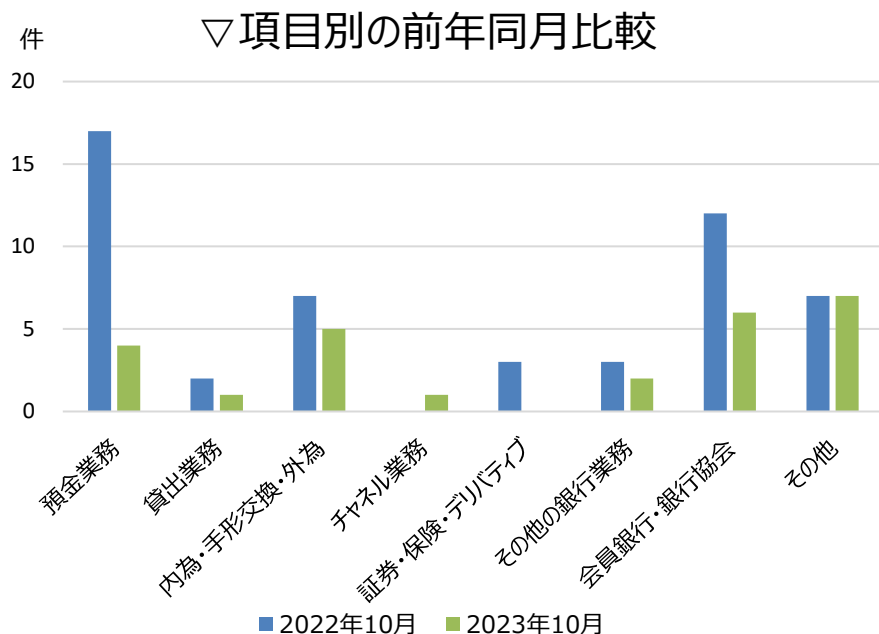
▽ 2023年10月項目別の内訳





2. 2023年10月の特徴

- 項目別に前年同月比の動向をみると、多くの項目で下回っており、特に「預金業務」で同▲13件、「会員銀行・銀行協会」で同▲6件と大きく減少。
 - 「預金業務」は、営業店への来店客数減少の影響が顕著に顕れる形で、睡眠預金関連や相続など、幅広い業務内容で減少。また、「会員銀行・銀行協会」は、デジタルデバイスの普及を背景に、金融機関の所在地や電話番号に関する照会が減少。
- 一方、「その他」は、前年同月と同件数となった。これは、大阪府下の特殊詐欺の認知件数が高い水準を続けるもとの、「その他」に内包する「金融犯罪関連」が前年同月と同水準の5件となったことが主因。
- この間、「内為・手形交換・外為」では、全銀システムの障害に関する相談が2件みられた。

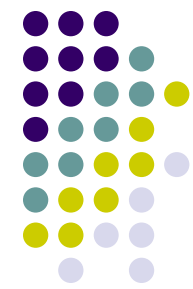




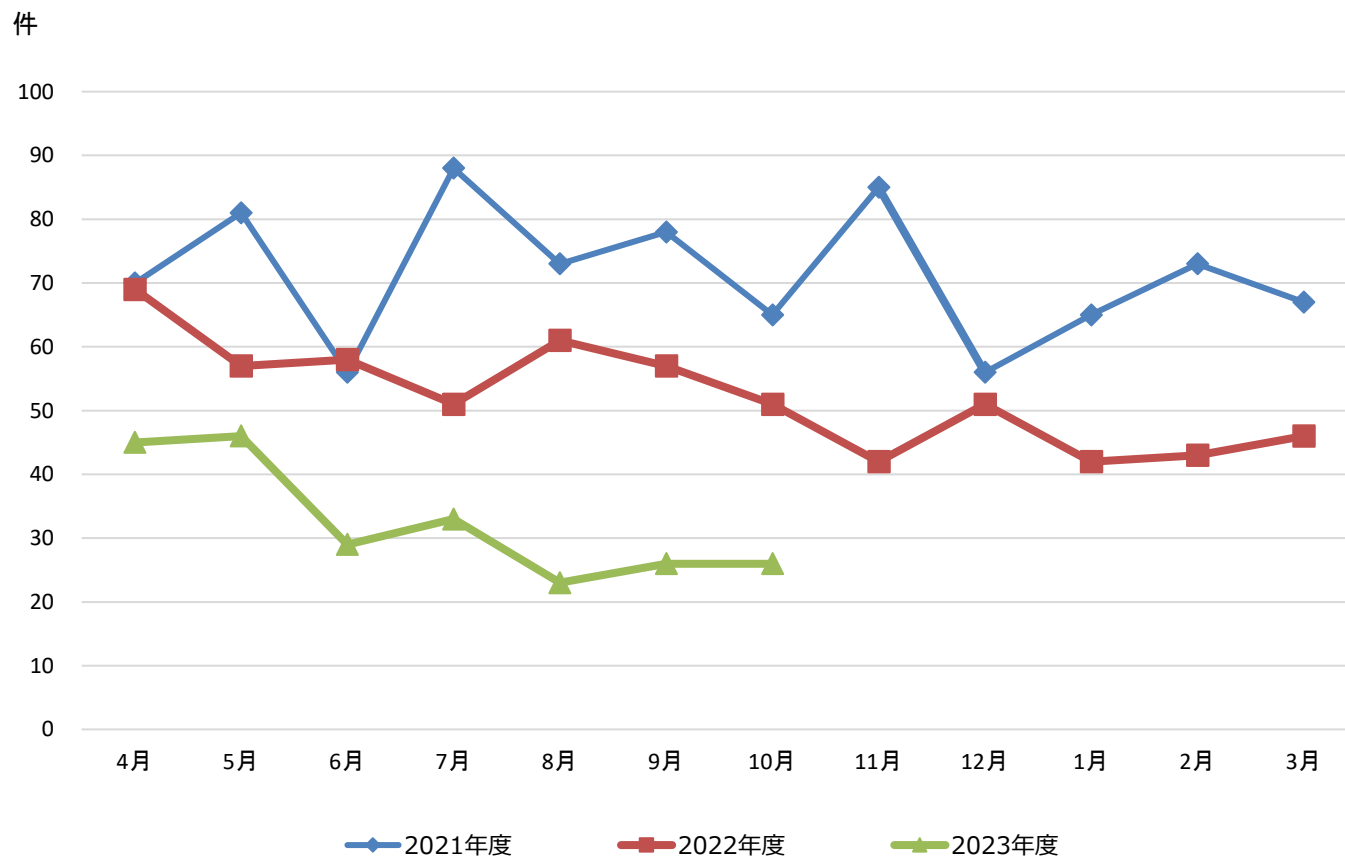
(参考1) 銀行とりひき相談所受付件数 (2023年10月)

(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	4	▲ 3	▲ 10	0	▲ 1	▲ 3
(内信用不安)	0	▲ 1	▲ 3	0	0	0
貸出業務	1	▲ 1	▲ 1	0	0	0
貸出全般	0	0	0	0	0	0
消費者ローン	0	▲ 1	0	0	0	0
事業資金	0	0	▲ 1	0	0	0
住宅ローン	1	0	0	0	0	0
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	4	3	2	1	1	1
手形交換	0	0	0	0	0	0
外国為替業務	0	▲ 1	▲ 5	0	0	0
チャンネル業務	0	▲ 1	0	1	0	1
証券業務	0	▲ 1	▲ 3	0	0	0
保険業務	0	0	0	0	▲ 1	0
デリバティブ業務	0	0	0	0	0	0
その他の銀行業務	2	1	1	0	0	▲ 2
会員銀行	1	▲ 1	▲ 6	2	1	2
銀行協会	3	2	▲ 2	0	0	0
その他	7	3	0	0	▲ 1	0
(内金融犯罪関連)	5	1	2	0	▲ 1	0
小計	22	1	▲ 24	4	▲ 1	▲ 1
合計 (①+②)				26	0	▲ 25



(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。