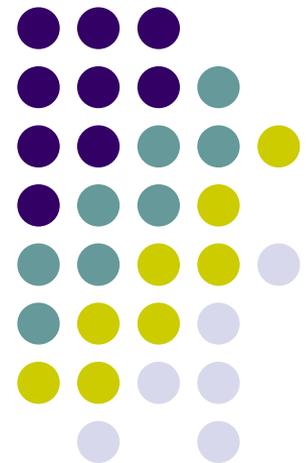


# 銀行とりひき相談所受付状況 (2023年11月)

2023年12月



一般社団法人 大阪銀行協会

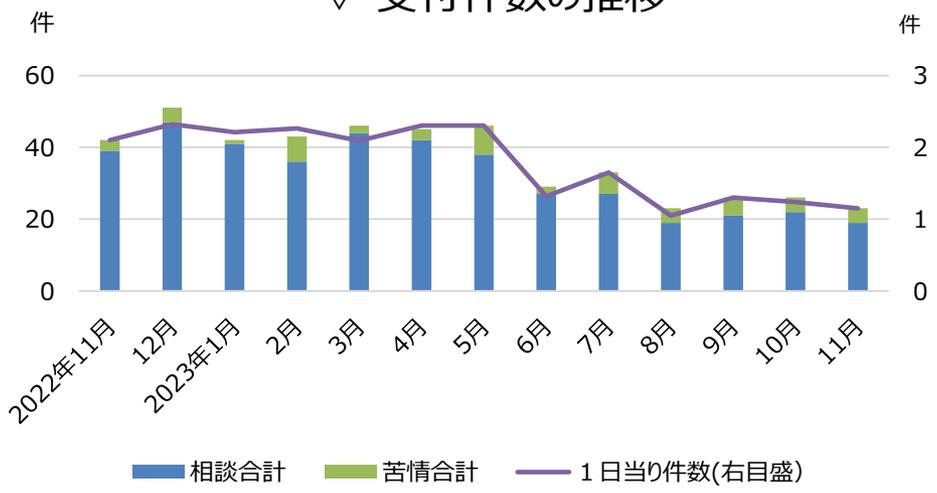
*Osaka Bankers Association*



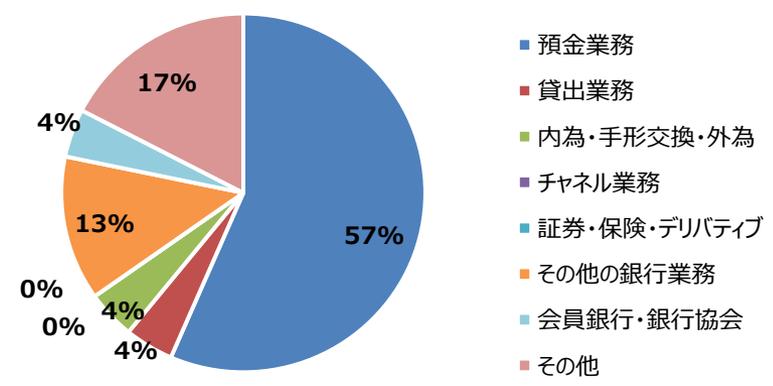
# 1. 受付件数の状況

- 銀行とりひき相談所における2023年11月の受付件数は、過去最低となった8月と同数の23件となり、引き続き低い水準となっている。これは、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るものとみられる。
  - 1営業日当たりでは1.2件と、6か月連続で1件台に止まったほか、前年同月比では▲19件と大幅な減少となり、17か月連続で前年を下回った。
- 受付項目別には、「預金業務」が全体の6割弱を占め、次いで「その他」が2割弱、「その他の銀行業務」が1割強となった。
- この間、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カウンセリングサービスの利用はみられなかった。

▽ 受付件数の推移



▽ 2023年11月の項目別の内訳

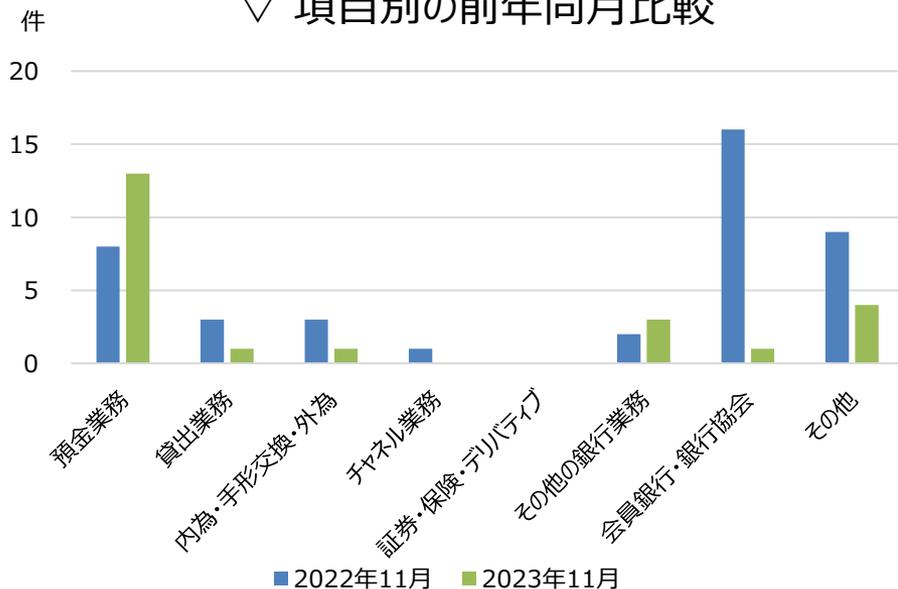




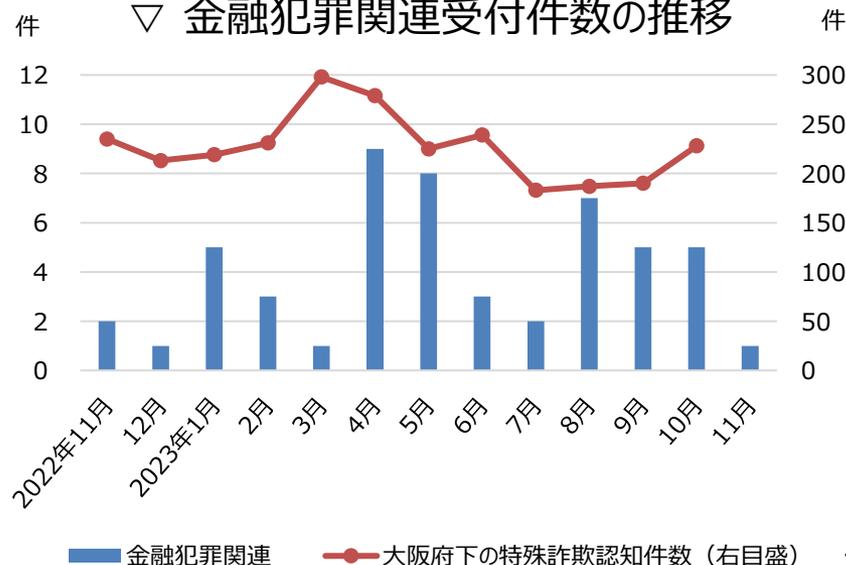
## 2. 2023年11月の特徴

- 項目別に前年同月比の動向をみると、前月は大幅な減少となった「預金業務」が同5件の増加となったが、「会員銀行・銀行協会」は前月に続いて同▲15件と大きく減少。
  - 「預金業務」は、口座解約・払戻しに関する照会が増加。特に、本人の意思確認が困難な場合の家族による出金方法に関する案件が目立った。
  - 一方、「会員銀行・銀行協会」は、スマホ等の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大きく減少。
- なお、「金融犯罪関連」（「その他」に内包）は、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中、11月は僅か1件に止まった。これは、銀行協会の職員を名乗る詐欺が減少していることなどによるものとみられる。

▽ 項目別の前年同月比較



▽ 金融犯罪関連受付件数の推移





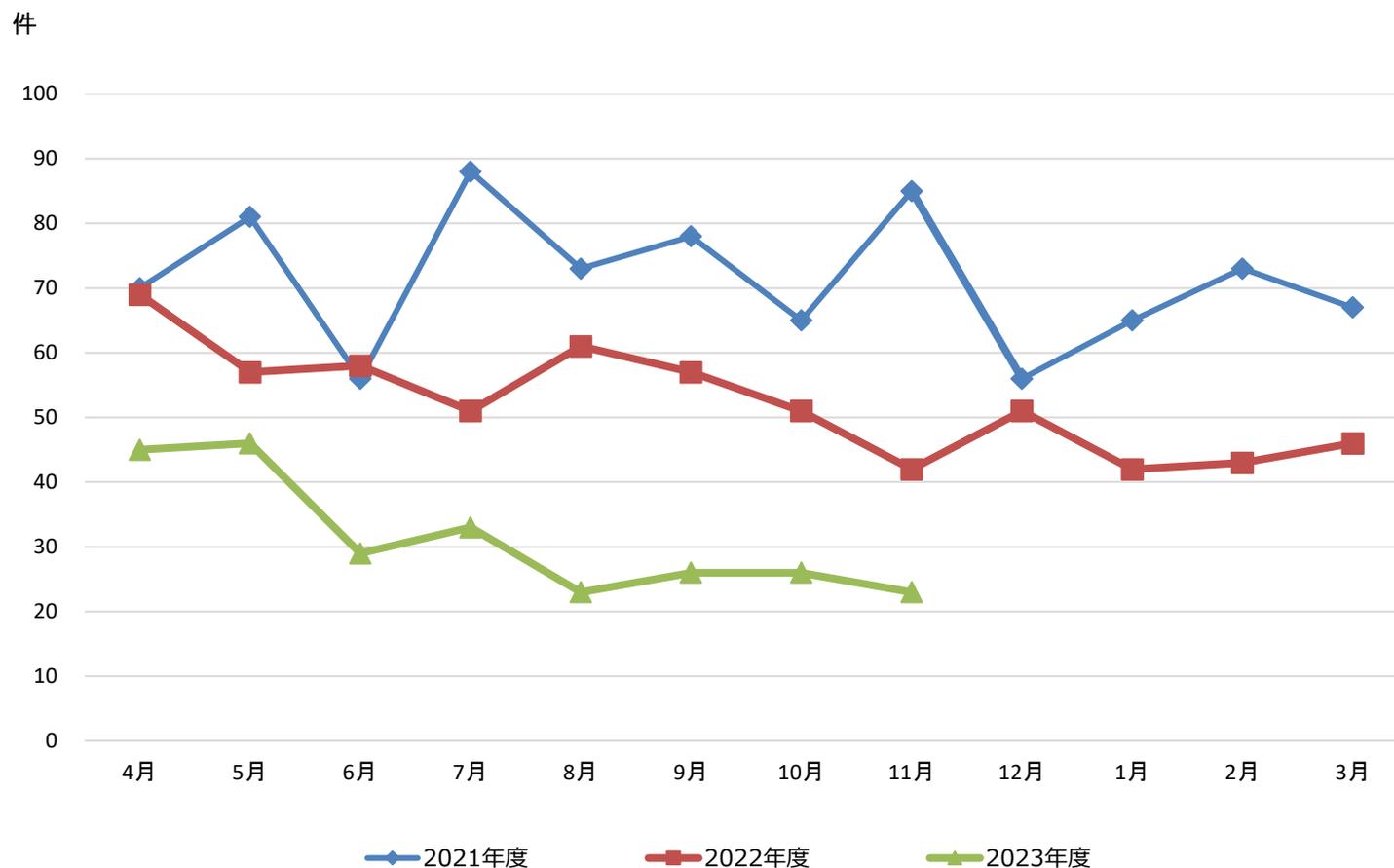
# (参考1) 銀行とりひき相談所受付件数 (2023年11月)

(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	12	8	5	1	1	0
(内信用不安)	2	2	0	0	0	0
貸出業務	1	0	▲ 2	0	0	0
貸出全般	0	0	▲ 1	0	0	0
消費者ローン	0	0	▲ 1	0	0	0
事業資金	1	1	1	0	0	0
住宅ローン	0	▲ 1	▲ 1	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	0	▲ 4	0	1	0	1
手形交換	0	0	▲ 1	0	0	0
外国為替業務	0	0	▲ 1	0	0	▲ 1
チャンネル業務	0	0	0	0	▲ 1	▲ 1
証券業務	0	0	0	0	0	0
保険業務	0	0	0	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	▲ 1	2	2	2
会員銀行	0	▲ 1	▲ 11	0	▲ 2	0
銀行協会	1	▲ 2	▲ 4	0	0	0
その他	4	▲ 3	▲ 5	0	0	0
(内金融犯罪関連)	1	▲ 4	▲ 1	0	0	0
小計	19	▲ 3	▲ 20	4	0	1
合計 (①+②)				23	▲ 3	▲ 19



## (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。