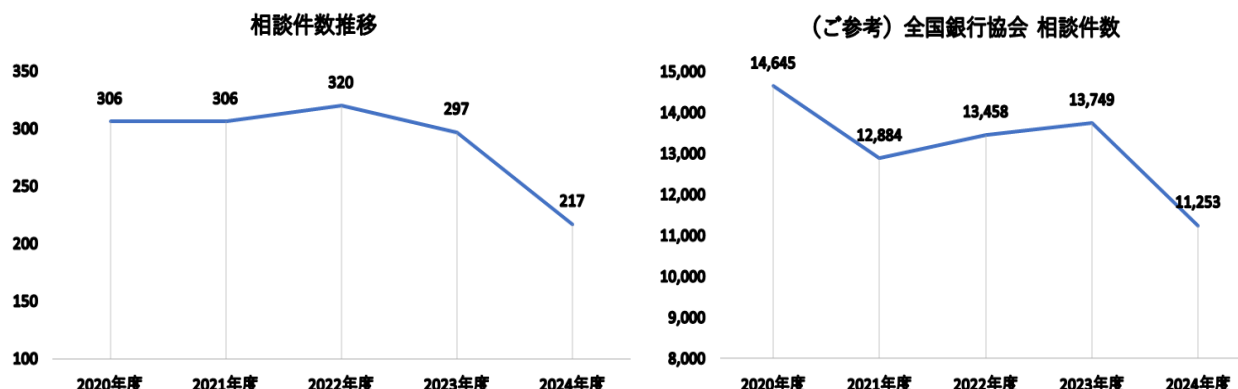


銀行とりひき相談所相談受付状況（2024年度）

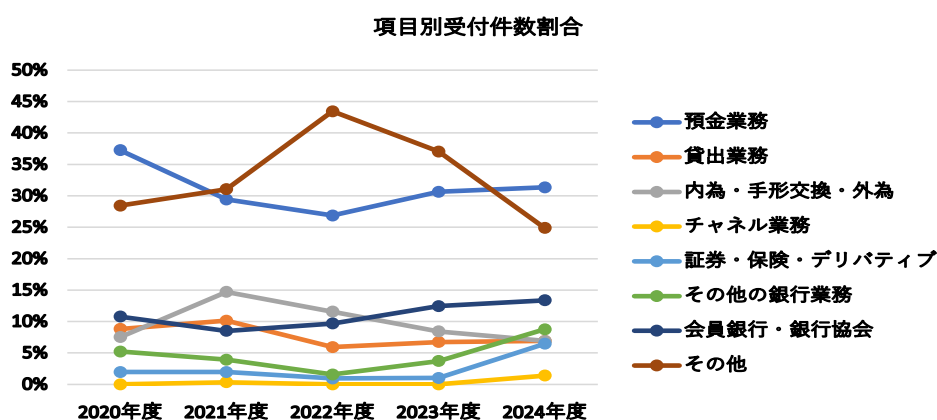
名古屋銀行協会
銀行とりひき相談所

1. 受付件数の状況



- 相談件数は減少傾向にあり、当年度は前年度対比▲80件と特に減少幅が大きかった。
- 相談件数の減少要因として店舗廃止・集約化などに伴う来店客数の減少や、各金融機関が力を入れているモバイルバンキングの普及による対面機会の減少などの構造的な要因に加え、協会の事務所移転に伴い電話番号を変更したことが考えられる。
- 一方で、事務所を名古屋市中心部に移転したことから、これまでほとんどなかった来所による面談が17件と大きく増加した。

2. 相談項目別の状況



- 特殊詐欺やクレジットカードの悪用などの金融犯罪増加に伴い「その他」の相談件数が高止まりしていたが、直近は減少傾向にある。
- 「預金業務」は預金保険制度や相続などの相談が恒常的に発生しており、直近は30%前後で推移している。当年度は「その他」と入れ替わって首位になった。
- 一方で、新NISAなど政府の個人投資促進施策の影響により、これまでほとんどなかった「証券・保険・デリバティブ」に関する相談や、貸金庫への不安感の高まりなどにより「その他の銀行業務」に関する相談が増加傾向にある。

銀行に関するさまざまなご相談や苦情は銀行とりひき相談所へご連絡ください。
銀行とりひき相談所
052-559-6150

本資料の内容について、商用目的での転載・複製を行う場合はあらかじめ名古屋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、名古屋銀行協会は、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。