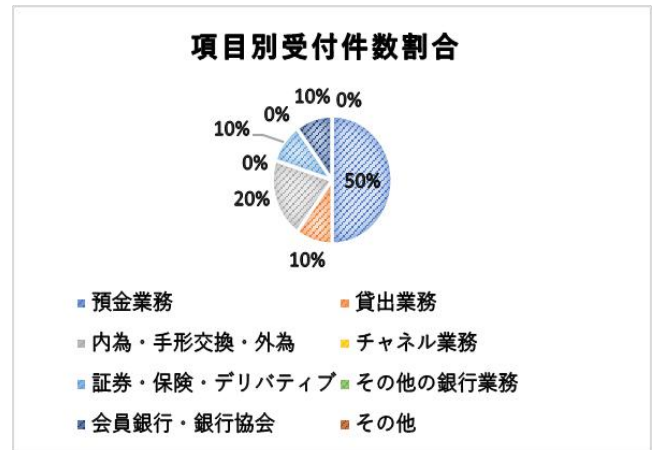
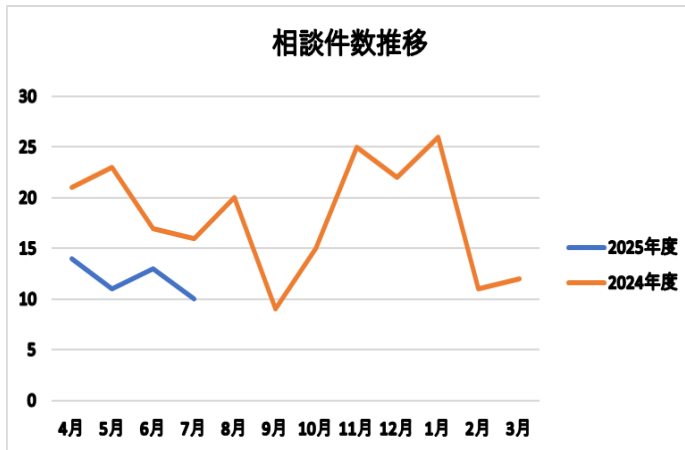


銀行とりひき相談所相談受付状況（2025 年 7 月）

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、引き続き 10 件と低調。（前月比▲3 件、前年同月比▲7 件）

□項目別受付件数の割合では、「預金業務」が 5 件で最も多かった。（詳細は別紙「銀行とりひき相談件数集計表」をご覧ください）

2. 相談の主な内容

□預金業務

- ・入院している母の口座から入院費用を出金したいが、どのような方法があるのか。
- ・視覚障がい者の新規口座開設について、現状その手続きがどうなっているのか。
- ・口座新規開設を謝絶されたが、銀行ごとにその基準は異なるのか。

□貸出業務

- ・貸出金利を引き上げられたが、その際の銀行の対応が適正か教えてほしい。

□内国為替業務

- ・身に覚えのないところから振込があった。取引銀行経由振込元の銀行に問い合わせてもらったが、振込人から返事がないためペンディングの状態が続いている。どうしたらよいか。

□保険

- ・高齢の母が以前保険商品を契約した際に、今後は契約前に家族に知らせてほしいと当該銀行に要請してあったにもかかわらず、事前の連絡なく新たな保険商品を契約させられた。キャンセルしたいがどうすればよいか。

3. トピックス

□全国銀行協会が「カスタマーハラスメントへの対応に係る基本方針」を公表しました。

昨今社会問題化している「カスタマーハラスメント」については、健康で安全な職場環境を確保し、質の高いサービスを提供するために、規則や条例などを制定する企業・地方公共団体が増えておりますが、全国銀行協会においても今月上旬基本方針を公表しました。名古屋銀行協会も本方針にしたがってお客さまに対応してまいります。

全国銀行協会ホームページ⇒<https://www.zenginkyo.or.jp/news/2025/n071701/>

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。