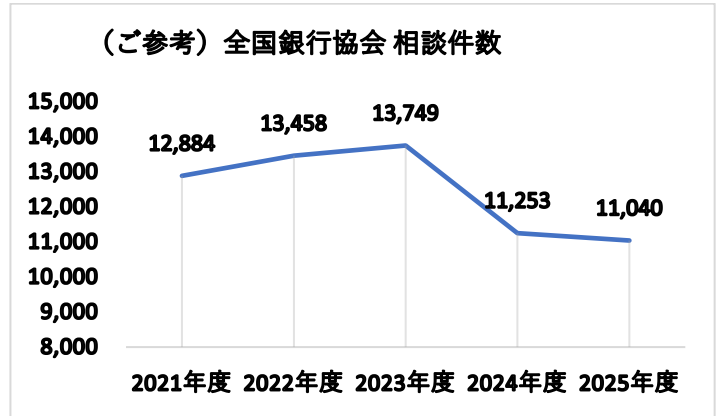
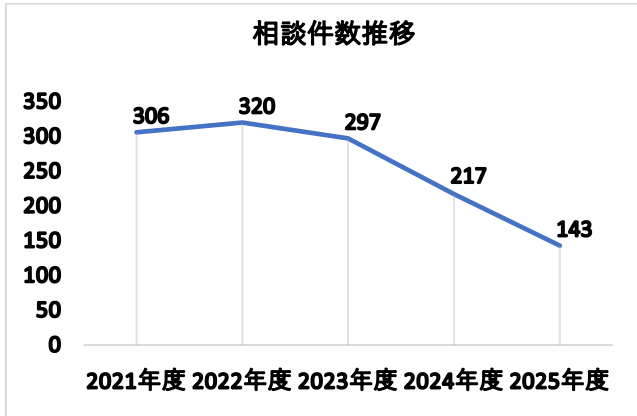


# 銀行とりひき相談所相談受付状況（2025年度）

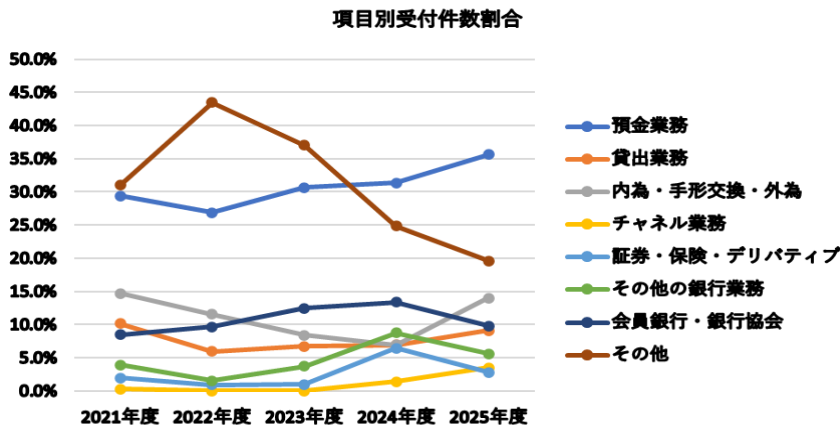
名古屋銀行協会  
銀行とりひき相談所

## 1. 受付件数の状況



- 2025年度の相談件数は143件で、前年度対比▲74件と減少傾向が続いている。
- 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ものに加え、特殊詐欺被害にかかわる相談については、警察関係団体による啓発活動により、まずは警察への相談が浸透してきており、当方まで問い合わせをしなくなったことなどが影響していると考えられる。
- 一方で、来所による面談受付は2件で前年比▲15件となり大きく減少した。

## 2. 相談項目別の受付件数割合状況



- 「預金業務」は第三者支払いや古い通帳、相続などに関する相談が恒常的に発生していることから、ここ3年ゆるやかに上昇傾向にあり、前年度に引き続き首位を維持、直近は35%前後で推移している。
- 「その他」はここ3年減少傾向にあり、直近は20%前後まで下がってきている。特殊詐欺やクレジットカードの悪用など金融犯罪に関する相談件数が減少したことが主な要因である。
- また、2026年に入り為替相場が急激に円安に振れたこともあり、手元の外貨紙幣を両替できる窓口を尋ねるなど外為関連の相談が増え、「内為・手形交換・外為」が増加した。

銀行に関するさまざまご相談や苦情は  
銀行とりひき相談所へご連絡ください。  
052-559-6150 または右のQRコードへ



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う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。