

(別紙1)

金融サービス利用者相談室における相談等の受付状況

I. 相談等の受付状況(今期(令和3年1月～3月)と前期との比較)

1. 類型別受付件数

区分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
質問・相談	7,906	7,537	369	4.9%	7,255
意見・要望	1,828	1,517	311	20.5%	1,805
情報提供	325	328	▲3	▲0.9%	405
その他	223	411	▲188	▲45.7%	179
合計	10,282	9,793	489	5.0%	9,644

2. 受付方法別件数

区分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
電話	8,557	8,150	407	5.0%	7,963
ウェブサイト	1,389	1,150	239	20.8%	1,033
ファックス	71	91	▲20	▲22.0%	83
手紙	217	271	▲54	▲19.9%	260
その他	48	131	▲83	▲63.4%	305
合計	10,282	9,793	489	5.0%	9,644

3. 分野別受付件数

区分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
預金・融資等	3,309	3,166	143	4.5%	3,846
カードローンホットライン	2	3	▲1	▲33.3%	1
保険商品・保険制度等	1,756	1,802	▲46	▲2.6%	1,991
投資商品・証券市場制度等	2,502	2,495	7	0.3%	2,025
貸金等	642	594	48	8.1%	529
資金移動・前払式支払手段等	159	205	▲46	▲22.4%	122
暗号資産(仮想通貨)等	917	668	249	37.3%	376
金融行政一般・その他	997	863	134	15.5%	754
合計	10,282	9,793	489	5.0%	9,644

(参考)上記3.のうち、「新型コロナウイルスに関する金融庁相談ダイヤル」受付件数

区分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増減	増減率	(単位:件、%) 総件数に占める割合
預金・融資等	584	487	97	19.9%	17.6%
保険商品・保険制度等	0	0	0	-	0.0%
投資商品・証券市場制度等	2	0	2	皆増	0.1%
貸金等	37	43	▲6	▲14.0%	5.8%
資金移動・前払式支払手段等	0	0	0	-	0.0%
暗号資産(仮想通貨)等	0	0	0	-	0.0%
金融行政一般・その他	41	26	15	57.7%	4.1%
合計	664	556	108	19.4%	6.5%

4. その他

区分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
1日当たりの平均受付件数	168	160	8	5.0%	166
事前相談(予防的なガイド)受付件数	192	199	▲7	▲3.5%	108
預金口座の不正利用に関する金融機関及び警察当局への情報提供件数	68	49	19	38.8%	14

Ⅱ. 分野別・要因別の相談等受付件数

1. 預金・融資等

1-1. 要因別受付件数(預金・融資等)

(単位:件、%)

区 分	預金		融資		その他		合計	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
個別取引・契約における顧客説明	7	0.2	12	0.4	5	0.2	24	0.7
個別取引・契約の結果	414	12.5	770	23.3	135	4.1	1,319	39.9
金融円滑化ホットライン	0	0.0	1	0.0	0	0.0	1	0.0
不適正な行為	6	0.2	43	1.3	5	0.2	54	1.6
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	21	0.6	0	0.0	21	0.6
金融機関の態勢・各種事務手続	320	9.7	88	2.7	172	5.2	580	17.5
一般的な照会・質問	281	8.5	523	15.8	153	4.6	957	28.9
行政に対する要望等	36	1.1	30	0.9	38	1.1	104	3.1
その他	35	1.1	29	0.9	207	6.3	271	8.2
合計	1,099	33.2	1,495	45.2	715	21.6	3,309	100.0

1-2. 業態別受付件数(預金・融資等)

(単位:件、%)

区 分	預金		融資		その他		合計	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
銀行	859	26.0	660	19.9	483	14.6	2,002	60.5
協同組織金融機関	167	5.0	283	8.6	76	2.3	526	15.9
その他	73	2.2	552	16.7	156	4.7	781	23.6
合計	1,099	33.2	1,495	45.2	715	21.6	3,309	100.0

2. 保険商品等

(単位:件、%)

区 分	生命保険		損害保険		その他		合計	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
個別取引・契約における顧客説明	43	2.4	18	1.0	40	2.3	101	5.8
個別取引・契約の結果	178	10.1	382	21.8	104	5.9	664	37.8
不適正な行為	19	1.1	7	0.4	6	0.3	32	1.8
金融機関の態勢・各種事務手続	146	8.3	139	7.9	82	4.7	367	20.9
一般的な照会・質問	47	2.7	64	3.6	106	6.0	217	12.4
行政に対する要望等	33	1.9	17	1.0	31	1.8	81	4.6
その他	78	4.4	78	4.4	138	7.9	294	16.7
合計	544	31.0	705	40.1	507	28.9	1,756	100.0

3. 投資商品等

3-1. 要因別受付件数(投資商品等)

(単位:件、%)

区 分	証券会社 (第一種業)		個別法人・団体		登録詐称・ 無登録業者		その他		合計	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
個別取引・契約における顧客説明	5	0.2	0	0.0	1	0.0	3	0.1	9	0.4
個別取引・契約の結果	261	10.4	363	14.5	119	4.8	204	8.2	947	37.8
不適正な行為	7	0.3	9	0.4	1	0.0	10	0.4	27	1.1
業者の態勢・各種事務手続	127	5.1	3	0.1	0	0.0	49	2.0	179	7.2
一般的な照会・質問	70	2.8	221	8.8	39	1.6	601	24.0	931	37.2
行政に対する要望等	38	1.5	41	1.6	1	0.0	187	7.5	267	10.7
その他	21	0.8	7	0.3	0	0.0	114	4.6	142	5.7
合計	529	21.1	644	25.7	161	6.4	1,168	46.7	2,502	100.0

3-2. 商品別受付件数(投資商品等) (単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
上 場 株 式	456	18.2
未 公 開 株	37	1.5
国 債	12	0.5
債 券 等	47	1.9
F X	466	18.6
投 資 信 託	120	4.8
デ リ バ テ ィ ブ	66	2.6
フ ァ ン ド	71	2.8
そ の 他	1,227	49.0
合 計	2,502	100.0

4. 貸金等 (単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
個別取引・契約における顧客説明	3	0.5
個別取引・契約の結果	118	18.4
契約・貸出拒否	3	0.5
貸出債権回収	2	0.3
不適正な行為	18	2.8
業者の態勢・各種事務手続	21	3.3
一般的な照会・質問	198	30.8
行政に対する要望等	117	18.2
そ の 他	167	26.0
合 計	642	100.0

5. 資金移動・前払式支払手段等 (単位:件、%)

区 分	資金移動		前払式支払手段		その他		合計	
	件 数	比 率	件 数	比 率	件 数	比 率	件 数	比 率
個別取引・契約における顧客説明	1	0.6	2	1.3	0	0.0	3	1.9
個別取引・契約の結果	5	3.1	10	6.3	0	0.0	15	9.4
不適正な行為	1	0.6	15	9.4	0	0.0	16	10.1
業者の態勢・各種事務手続	8	5.0	10	6.3	0	0.0	18	11.3
一般的な照会・質問	7	4.4	10	6.3	22	13.8	39	24.5
行政に対する要望等	15	9.4	7	4.4	29	18.2	51	32.1
そ の 他	10	6.3	7	4.4	0	0.0	17	10.7
合 計	47	29.6	61	38.4	51	32.1	159	100.0

6. 暗号資産(仮想通貨)等 (単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
個別取引・契約における顧客説明	1	0.1
個別取引・契約の結果	579	63.1
不適正な行為	9	1.0
業者の態勢・各種事務手続	69	7.5
一般的な照会・質問	200	21.8
行政に対する要望等	42	4.6
そ の 他	17	1.9
合 計	917	100.0

7. 金融行政一般・その他 (単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
一般的な照会・質問	252	25.3
行政に対する要望等	592	59.4
そ の 他	153	15.3
合 計	997	100.0

(参考)業界団体を紹介した相談件数 (単位:件)

区 分	件 数
預 金 ・ 融 資 等	389
保 険 商 品 等	298
投 資 商 品 等	219
貸 金 等	40
資金移動・前払式支払手段等	11
暗号資産(仮想通貨)等	70
合 計	1,027