

## 第11節 金融サービス利用者相談室\*1の相談等の受付状況 (2023年4月1日～2024年3月31日)

【「金融サービス利用者相談室」における相談等の受付状況等】

2023年4月1日～6月30日・・・2023年8月31日公表(第72回)

2023年7月1日～9月30日・・・2023年11月30日公表(第73回)

2023年10月1日～12月31日・・・2024年2月29日公表(第74回)

2024年1月1日～3月31日・・・2024年5月31日公表(第75回)

### 1. 類型別受付件数

(単位:件)

区 分	2023/4～6	2023/7～9	2023/10～12	2024/1～3	2023年度合計
質 問 ・ 相 談	8,054	9,219	9,591	9,447	36,311
意 見 ・ 要 望	2,975	3,544	3,325	3,385	13,229
情 報 提 供	367	324	293	250	1,234
そ の 他	178	184	137	136	635
合 計	11,574	13,271	13,346	13,218	51,409

### 2. 受付方法別件数

(単位:件)

区 分	2023/4～6	2023/7～9	2023/10～12	2024/1～3	2023年度合計
電 話	7,892	9,356	9,601	9,357	36,206
ウ ェ ブ サ イ ト	3,331	3,535	3,424	3,513	13,803
フ ァ ッ ク ス	48	46	58	48	200
手 紙	248	279	233	258	1,018
そ の 他	55	55	30	42	182
合 計	11,574	13,271	13,346	13,218	51,409

### 3. 分野別受付件数

(単位:件)

区 分	2023/4～6	2023/7～9	2023/10～12	2024/1～3	2023年度合計
預 金 ・ 融 資 等	4,326	4,056	4,226	3,858	16,466
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	1,595	2,798	2,040	1,866	8,299
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,927	3,092	3,633	3,924	13,576
貸 金 等	573	553	582	602	2,310
資 金 移 動 ・ 前 払 式 支 払 手 段 等	92	96	112	78	378
暗 号 資 産 ( 仮 想 通 貨 ) 等	901	1,248	1,407	1,521	5,077
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	1,160	1,428	1,346	1,369	5,303
合 計	11,574	13,271	13,346	13,218	51,409

#### 4. 1日当たりの平均受付件数

(単位:件)

区 分	2023/4~6	2023/7~9	2023/10~12	2024/1~3	2023年度合計
1日当たり平均受付件数	187	214	219	228	212

#### 5. 事前相談(予防的なガイド)の受付件数

(単位:件)

区 分	2023/4~6	2023/7~9	2023/10~12	2024/1~3	2023年度合計
預 金 ・ 融 資 等	1	1	1	3	6
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	8	12	10	8	38
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	70	54	57	38	219
貸 金 等	2	1	0	3	6
資 金 移 動 ・ 前 払 式 支 払 手 段 等	2	1	0	1	4
暗 号 資 産 ( 仮 想 通 貨 ) 等	32	27	39	10	108
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	1	2	2	5	10
合 計	116	98	109	68	391

#### 6. 詐欺的な投資勧誘に関する情報の受付件数

(単位:件)

区 分	2023/4~6	2023/7~9	2023/10~12	2024/1~3	2023年度合計
詐 欺 的 な 投 資 勧 誘	1,864	1,918	2,377	2,355	8,514
う ち 被 害 有	1,379	1,598	2,013	2,052	7,042

#### 7. AIチャットボットのアクセス人数

(単位:人)

区 分	2023/4~6	2023/7~9	2023/10~12	2024/1~3	2023年度合計
AIチャットボットアクセス人数	1,112	1,460	2,246	2,738	7,556

## 8. 分野別の相談等受付状況

### ○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
4月～6月	1,261	29.1	544	12.6	2,521	58.3	4,326	100.0
7月～9月	1,263	31.1	537	13.2	2,256	55.6	4,056	100.0
10月～12月	1,218	28.8	551	13.0	2,457	58.1	4,226	100.0
1月～3月	1,203	31.2	501	13.0	2,154	55.8	3,858	100.0
2023年度合計	4,945	30.0	2,133	13.0	9,388	57.0	16,466	100.0

### ○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
4月～6月	392	24.6	663	41.6	540	33.9	1,595	100.0
7月～9月	478	17.1	1,182	42.2	1,138	40.7	2,798	100.0
10月～12月	435	21.3	881	43.2	724	35.5	2,040	100.0
1月～3月	433	23.2	832	44.6	601	32.2	1,866	100.0
2023年度合計	1,738	20.9	3,558	42.9	3,003	36.2	8,299	100.0

### ○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
4月～6月	529	18.1	847	28.9	249	8.5	1,302	44.5	2,927	100.0
7月～9月	541	17.5	1,102	35.6	165	5.3	1,284	41.5	3,092	100.0
10月～12月	583	16.0	1,513	41.6	180	5.0	1,357	37.4	3,633	100.0
1月～3月	727	18.5	1,692	43.1	146	3.7	1,359	34.6	3,924	100.0
2023年度合計	2,380	17.5	5,154	38.0	740	5.5	5,302	39.1	13,576	100.0

### ○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
4月～6月	20	21.7	72	78.3	0	0.0	92	100.0
7月～9月	40	41.7	56	58.3	0	0.0	96	100.0
10月～12月	43	38.4	69	61.6	0	0.0	112	100.0
1月～3月	22	28.2	56	71.8	0	0.0	78	100.0
2023年度合計	125	33.1	253	66.9	0	0.0	378	100.0

\*1 金融庁では、金融サービス利用者の利便性の向上を図るとともに、寄せられた情報を金融行政に有効活用するため、金融サービス等に関する利用者からの電話・ウェブサイト・郵送等を通じた質問・相談・意見等に一元的に対応する「金融サービス利用者相談室」を開設している。

<https://www.fsa.go.jp/receipt/soudansitu/index.html>