

金融サービス利用者相談室*1 の相談等の受付状況
(2024年4月1日～2025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】

2024年4月1日～6月30日・・・2024年9月27日公表(第76回)
2024年7月1日～9月30日・・・2024年11月26日公表(第77回)
2024年10月1日～12月31日・・・2025年3月7日公表(第78回)
2025年1月1日～3月31日・・・2025年6月11日公表(第79回)

1. 類型別受付件数

(単位:件)

区 分	4月 ～ 6月	7月 ～ 9月	10月 ～ 12月	1月 ～ 3月	2024年度合計
質 問 ・ 相 談	8,682	8,508	8,692	8,997	34,879
意 見 ・ 要 望	2,782	2,618	3,206	2,818	11,424
情 報 提 供	287	305	389	377	1,358
そ の 他	127	160	145	164	596
合 計	11,878	11,591	12,432	12,356	48,257

2. 受付方法別件数

(単位:件)

区 分	4月 ～ 6月	7月 ～ 9月	10月 ～ 12月	1月 ～ 3月	2024年度合計
電 話	8,486	8,320	8,535	8,519	33,860
ウ ェ ブ サ イ ト	3,070	2,963	3,569	3,293	12,895
フ ァ ッ ク ス	15	14	18	43	90
手 紙	264	246	254	325	1,089
そ の 他	43	48	56	176	323
合 計	11,878	11,591	12,432	12,356	48,257

3. 分野別受付件数

(単位:件)

区 分	4月 ～ 6月	7月 ～ 9月	10月 ～ 12月	1月 ～ 3月	2024年度合計
預 金 ・ 融 資 等	3,706	3,653	3,810	4,030	15,199
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	1,827	1,853	2,048	1,872	7,600
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,025	3,031	3,271	3,050	12,377
貸 金 等	559	565	648	633	2,405
資金移動・前払式支払手段等	70	104	94	119	387
暗号資産(仮想通貨)等	1,244	1,059	1,304	1,398	5,005
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	1,447	1,326	1,257	1,254	5,284
合 計	11,878	11,591	12,432	12,356	48,257

4. 1日当たりの平均受付件数

(単位:件)

区 分	4月 ～ 6月	7月 ～ 9月	10月 ～ 12月	1月 ～ 3月	2024年度合計
1日当たり平均受付件数	192	187	201	217	199

5. 事前相談(予防的なガイド)の受付件数

(単位:件)

区 分	4月 ～ 6月	7月 ～ 9月	10月 ～ 12月	1月 ～ 3月	2024年度合計
合 計	29	45	60	47	181

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	4月 ～ 6月	7月 ～ 9月	10月 ～ 12月	1月 ～ 3月	2024年度合計
詐欺的な投資勧誘	1,748	1,629	1,641	1,841	6,859
うち被害有	1,494	1,393	1,406	1,451	5,744

7. AIチャットボットのアクセス人数

(単位:人)

区 分	4月 ～ 6月	7月 ～ 9月	10月 ～ 12月	1月 ～ 3月	2024年度合計
AIチャットボットアクセス人数	2,502	2,111	2,170	2,200	8,983

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	1,167	31.5	473	12.8	2,066	55.7	3,706	100.0
7月～9月	1,137	31.1	562	15.4	1,954	53.5	3,653	100.0
10月～12月	1,185	31.1	566	14.9	2,059	54.0	3,810	100.0
1月～3月	1,215	30.1	529	13.1	2,286	56.7	4,030	100.0
2024年度合計	4,704	30.9	2,130	14.0	8,365	55.0	15,199	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	373	20.4	815	44.6	639	35.0	1,827	100.0
7月～9月	427	23.0	789	42.6	637	34.4	1,853	100.0
10月～12月	420	20.5	871	42.5	757	37.0	2,048	100.0
1月～3月	408	21.8	763	40.8	701	37.4	1,872	100.0
2024年度合計	1,628	21.4	3,238	42.6	2,734	36.0	7,600	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	540	17.9	1,113	36.8	152	5.0	1,220	40.3	3,025	100.0
7月～9月	496	16.4	1,102	36.4	240	7.9	1,193	39.4	3,031	100.0
10月～12月	539	16.5	1,069	32.7	174	5.3	1,489	45.5	3,271	100.0
1月～3月	576	18.9	1,145	37.5	152	5.0	1,177	38.6	3,050	100.0
2024年度合計	2,151	17.4	4,429	35.8	718	5.8	5,079	41.0	12,377	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	25	35.7	45	64.3	0	0.0	70	100.0
7月～9月	38	36.5	66	63.5	0	0.0	104	100.0
10月～12月	42	44.7	52	55.3	0	0.0	94	100.0
1月～3月	45	37.8	74	62.2	0	0.0	119	100.0
2024年度合計	150	38.8	237	61.2	0	0.0	387	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。

「金融サービス利用者相談室 皆様の「声」をお寄せください！」<https://www.fsa.go.jp/receipt/soudansitu/index.html>