

令和 5 年 2 月 28 日
金融庁

「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
(期間：令和 4 年 10 月 1 日～同年 12 月 31 日)

【今期（令和 4 年 10 月 1 日～同年 12 月 31 日）の分野別受付件数等】

- 今期の金融サービス利用者相談室に寄せられた相談等の受付件数は 11,185 件となっており、前期（令和 4 年 7 月 1 日～同年 9 月 30 日）の 10,921 件に比べて、ほぼ同水準（+264 件）で推移しています。

分野別に見る相談等の受付件数は次のとおり（下記 3 参照）。

・ 預金・融資等に関するもの	3,982 件（前期比	+142 件）
・ 保険商品等に関するもの	2,074 件（前期比	+64 件）
・ 投資商品等に関するもの	2,245 件（前期比	▲ 112 件）
・ 貸金等に関するもの	523 件（前期比	+52 件）
・ 資金移動・前払式支払手段等に関するもの	97 件（前期比	▲ 46 件）
・ 暗号資産（仮想通貨）等に関するもの	858 件（前期比	+11 件）
・ 金融行政一般・その他	1,406 件（前期比	+153 件）

- 9 月 1 日より運用を開始した AI チャットボットについては、962 件（10 月：369 件、11 月：309 件、12 月：284 件）のアクセスがありました。

1. はじめに

(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（相談室）を開設しています。

(2) 利用者からの相談等については、専門の相談員（金融サービス相談員）が電話で対応しています。金融サービス相談員は、問題点を整理するためのアドバイスや、業界団体が開設している紛争解決機関等の紹介を行っています。また、寄せられた相談等の内容や処理状況等については、金融庁内の関係部局に回付し、検査・監督部門が行う金融モニタリング等の参考として活用しています。

なお、あっせん・仲介・調停を行うことはできませんので、予めご了承ください。

(3) 利用者からの相談事例と相談室からのアドバイス

寄せられた相談等のうち利用者の皆様に役立つと思われる相談事例及びそれに対する当庁からのアドバイス等を公表しています（詳細については、下記5.をご参照ください。）。

(4) 相談等の受付状況の公表

相談室に寄せられた利用者からの相談項目・件数等については、四半期毎に公表しています。今期における相談等の受付状況等は、以下のとおりです。

2. 受付状況

今期の相談等の受付件数は 11,185 件（1日当たり：平均 186 件）となっています（詳細については、[別紙 1](#)をご参照ください。）。

その他、AI チャットボットに 962 件（1日当たり：10 件）のアクセスがありました。

相談等の内訳は、以下のとおりです。

(1) 相談等の類型

質問・相談として寄せられたものが 7,834 件（70%）、意見・要望として寄せられたものが 2,877 件（26%）、情報提供として寄せられたものが 283 件（3%）等となっています。

(2) 相談等の方法

電話による相談等が 7,568 件（68%）、ウェブサイトによる相談等が 3,192 件（29%）、手紙による相談等が 279 件（2%）等となっています。

（3）相談等の分野

預金・融資等に関するものが 3,982 件（36%）、保険商品等に関するものが 2,074 件（19%）、投資商品等に関するものが 2,245 件（20%）、貸金等に関するものが 523 件（5%）、資金移動・前払式支払手段等に関するものが 97 件（1%）、暗号資産（仮想通貨）等に関するものが 858 件（8%）、金融行政一般・その他が 1,406 件（13%）となっています。

（4）AI チャットボット

利用時間別では、相談室受付時間中（10 時～17 時）における利用者は 648 件（61.2%）、相談室受付時間外の利用者は 410 件（38.8%）となっています。

※利用時間別では延べ人数としています。

3. 分野別の受付状況

（1）預金・融資等

預金・融資等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、やや増加（3,840 件→3,982 件）しています。

要因別では、行政に対する要望等に関するものが 1,587 件（40%）、態勢・手続に関するものが 824 件（21%）等となっています。

業態別では、銀行に関するものが 3,236 件（81%）、信用金庫・信用組合等の協同組織金融機関に関するものが 360 件（9%）等となっています。

業務別では、預金業務に関するものが 1,233 件（31%）、融資業務に関するものが 637 件（16%）等となっています。

なお、銀行協会等の業界団体を紹介した相談等は 216 件ありました。

（2）保険商品等

保険商品等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、やや増加（2,010 件→2,074 件）しています。

要因別では、個別契約の結果に関するものが 1,187 件（57%）、態勢・手続に関するものが 279 件（13%）等となっています。

業態別では、生命保険会社に関するものが 891 件（43%）、損害保険会社に関するものが 564 件（27%）等となっています。

なお、保険協会等の業界団体を紹介した相談等は 474 件ありました。

(3) 投資商品等

投資商品等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、やや減少（2,357 件→2,245 件）しています。

要因別では、個別取引・契約の結果に関するものが 888 件（40%）、一般的な照会・質問に関するものが 847 件（38%）等となっています。

業態別では、個別法人・団体に関するものが 686 件（31%）、証券会社（第一種業）に関するものが 497 件（22%）、登録詐称・無登録業者に関するものが 89 件（4%）等となっています。

商品別では、FXに関するものが 366 件（16%）、上場株式に関するものが 243 件（11%）、投資信託に関するものが 139 件（6%）等となっています。

なお、証券業協会等の業界団体を紹介した相談等は 372 件ありました。

(4) 貸金等

貸金等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、増加（471 件→523 件）しています。

要因別では、一般的な照会・質問に関するものが 213 件（41%）、個別取引・契約の結果に関するものが 112 件（21%）等となっています。

なお、貸金業協会等の業界団体を紹介した相談等は 30 件ありました。

(5) 資金移動・前払式支払手段等

資金移動・前払式支払手段等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、大幅に減少（143 件→97 件）しています。

要因別では、個別取引・契約の結果に関するものが 37 件（38%）、一般的な照会・質問に関するものが 28 件（29%）等となっています。

業態別では、前払式支払手段発行者に関するもの 70 件（72%）、資金移動業者に関するものが 27 件（28%）等となっています。

なお、資金決済業協会等の業界団体を紹介した相談等は 19 件ありました。

(6) 暗号資産（仮想通貨）等

暗号資産（仮想通貨）等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、ほぼ同水準（847 件→858 件）で推移しています。

要因別では、個別取引・契約の結果に関するものが 604 件（70%）、一般的な照会・質問に関するものが 143 件（17%）等となっています。

なお、暗号資産取引業協会等の業界団体を紹介した相談等は 23 件ありました。

(7) 金融行政一般・その他

金融行政一般・その他に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、増加（1,253件→1,406件）しています。

要因別では、一般的な照会・質問に関するものが863件（61%）、行政に対する要望等に関するものが366件（26%）等となっています。

（8）事前相談（予防的なガイド）

事前相談（予防的なガイド）の受付件数は121件となっています。

（9）詐欺的な投資勧誘に関する情報

詐欺的な投資勧誘に関するものが1,322件あり、そのうち1,048件が何らかの被害があったものとなっています。年齢別性別内訳は、[別紙1（別表）](#)をご参照ください。

（10）貸し渋り・貸し剥がしに関する情報

貸し渋り・貸し剥がしに関する情報提供は8件寄せられています（「貸し渋り・貸し剥がしに関する情報の受付・活用状況について」は、[別紙2](#)をご参照ください）。

（11）「金融円滑化ホットライン」に寄せられた情報

「金融円滑化ホットライン」に寄せられた金融の円滑化に関する情報提供は1件となっています（「金融円滑化ホットラインに寄せられた情報の受付・活用状況について」は、[別紙3](#)をご参照ください）。

4. 利用者から寄せられた相談等の活用状況

利用者の皆様から寄せられた相談等は、利用者全体の保護や利便性向上の観点から検査・監督部門が行う金融モニタリング等に活用しています。

今期に受け付けた情報提供のうち、以下のものなどについて、金融機関等に対するヒアリングや検証等、金融行政を行う上での貴重な情報として活用しています。

（活用事例）

- 預金取扱金融機関によるリスク性商品等の販売時における顧客への説明態勢に関するもの
- 預金取扱金融機関における不適切な顧客対応に関するもの
- 預金取扱金融機関の融資業務における担保の取扱いに関するもの
- 預金取扱金融機関における情報管理態勢に関するもの

- ・ 預金取扱金融機関の融資業務における保証の取扱いに関するもの
- ・ 預金取扱金融機関による融資の返済に関するもの
- ・ いわゆる貸し渋り・貸し剥がしや貸出条件変更に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関における口座凍結等に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関における口座開設対応に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関における口座管理に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関の不動産融資業務における審査管理態勢に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関のお問い合わせ窓口（HP が分かりづらい、問い合わせ電話に出ない等）に関するもの
- ・ 海外送金に関するもの
- ・ 保険会社の保険金等の支払いに関するもの
- ・ 保険募集人等の不適切な行為（重要事項の不十分な説明、手続に関する不適切な案内・対応、名義借り等）に関するもの
- ・ 無登録営業に関するもの
- ・ 金融商品取引業者の不適切な顧客対応に関するもの
- ・ 貸金業者における不適切な顧客対応に関するもの
- ・ 暗号資産交換業者における不適切な顧客対応に関するもの
- ・ 資金移動業者における不適切な顧客対応に関するもの
- ・ 前払式支払手段発行者における不適切な顧客対応に関するもの
- ・ 入出金手数料に関するもの
- ・ 法令に違反する可能性がある疑わしい取引に関するもの

また、利用者の皆様から寄せられた相談等のうち、預金口座の不正利用に関する情報については、金融機関及び警察当局へ 144 口座の情報提供を行っています（金融庁及び全国の財務局等より金融機関及び警察当局への情報提供については、[「預金口座の不正利用に係る情報提供件数等について」](#)をご参照ください）。

5. 利用者からの相談事例と相談室からのアドバイス

利用者の皆様に役立つと思われる相談事例及びそれに対する当庁からのアドバイス等については、以下をご参照ください。

(1) 預金・融資等に関する相談事例及びアドバイス等

「[免許の確認、預金保険制度に関する相談等](#)」

「[本人確認に関する相談等](#)」

「[盗難・偽造キャッシュカードに関する相談等](#)」

「[振り込め詐欺救済制度に関する相談等](#)」

「[特約付定期預金等に関する相談等](#)」

「[融資に関する相談等](#)」

(2) [保険商品等に関する相談事例及びアドバイス等](#)

「[保険内容の顧客説明に関する相談等](#)」

「[告知義務に関する相談等](#)」

「[保険契約に関する相談等](#)」

「[保険金の支払に関する相談等](#)」

「[少額短期保険業者に関する相談等](#)」

「[保険契約者の保護に関する相談等](#)」

(3) [投資商品等に関する相談事例及びアドバイス等](#)

「[金融商品の購入に関する相談等](#)」

「[投資信託の購入に関する相談等](#)」

「[外国為替証拠金取引に関する相談等](#)」

「[未公開株式の取引に関する相談等](#)」

「[自社発行未公開株に関する相談等](#)」

「[ファンドに関する相談等](#)」

「[金融商品取引業者（旧証券取引法上の証券会社）との取引に関する相談等](#)」

「[金融商品取引業の登録に関する相談等](#)」

「[株券の電子化に関する相談等](#)」

「[投資者保護制度に関する相談等](#)」

「[社債に関する相談等](#)」

(4) [貸金等に関する相談事例及びアドバイス等](#)

「[多重債務に関する相談等](#)」

「[違法な金融業者からの借入れに関する相談等](#)」

「[強引な取立てに関する相談等](#)」

「[取引履歴の開示に関する相談等](#)」

「[返済条件の変更に関する相談等](#)」

「[金利引下げに関する相談等](#)」

「[総量規制に関する相談等](#)」

「[都道府県登録業者に関する相談等](#)」

「[完済後の書面交付に関する相談等](#)」

(5) [暗号資産（仮想通貨）に関する相談事例及びアドバイス等](#)

* その他、金融庁ウェブサイト（「[利用者の方へ](#)」、「[暗号資産の利用者の皆様へ](#)」）
では、金融サービスを利用する皆様にご注意いただきたい情報を掲載しています。

お問い合わせ先

金融庁 Tel 03-3506-6000(代表)

総合政策局金融サービス利用者相談室

(別紙2)

総合政策局総合政策課

監督局総務課

(別紙3)

監督局総務課

(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4年10月～12月)と前期との比較)

1. 類型別受付件数

区分	今期(10月～12月)	前期(7月～9月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
質問・相談	7,834	7,330	504	6.9%	7,566
意見・要望	2,877	3,120	▲243	▲7.8%	2,700
情報提供	283	291	▲8	▲2.7%	320
その他	191	180	11	6.1%	289
合計	11,185	10,921	264	2.4%	10,875

2. 受付方法別件数

区分	今期(10月～12月)	前期(7月～9月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
電話	7,568	7,589	▲21	▲0.3%	8,093
ウェブサイト	3,192	2,899	293	10.1%	2,228
ファックス	82	90	▲8	▲8.9%	82
手紙	279	268	11	4.1%	348
その他	64	75	▲11	▲14.7%	124
合計	11,185	10,921	264	2.4%	10,875

3. 分野別受付件数

区分	今期(10月～12月)	前期(7月～9月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
預金・融資等	3,982	3,840	142	3.7%	3,742
保険商品・保険制度等	2,074	2,010	64	3.2%	1,725
投資商品・証券市場制度等	2,245	2,357	▲112	▲4.8%	2,640
貸金等	523	471	52	11.0%	490
資金移動・前払式支払手段等	97	143	▲46	▲32.2%	196
暗号資産(仮想通貨)等	858	847	11	1.3%	1,025
金融行政一般・その他	1,406	1,253	153	12.2%	1,057
合計	11,185	10,921	264	2.4%	10,875

4. その他

区分	今期(10月～12月)	前期(7月～9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	186	176	10	5.9%	178
事前相談(予防的なガイド)受付件数	121	156	▲35	▲22.4%	176
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口座数	144	195	▲51	▲26.2%	16

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	11	0.3	6	0.2	5	0.1	22	0.6
個別取引・契約の結果	216	5.4	236	5.9	94	2.4	546	13.7
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	18	0.5	45	1.1	29	0.7	92	2.3
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	8	0.2	0	0.0	8	0.2
金融機関の態勢・各種事務手続	585	14.7	63	1.6	176	4.4	824	20.7
一般的な照会・質問	295	7.4	121	3.0	165	4.1	581	14.6
行政に対する要望等	35	0.9	130	3.3	1,422	35.7	1,587	39.9
その他	73	1.8	36	0.9	221	5.5	330	8.3
合計	1,233	31.0	637	16.0	2,112	53.0	3,982	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	963	24.2	404	10.1	1,869	46.9	3,236	81.3
協同組織金融機関	170	4.3	118	3.0	72	1.8	360	9.0
その他	100	2.5	115	2.9	171	4.3	386	9.7
合計	1,233	31.0	637	16.0	2,112	53.0	3,982	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	35	1.7	9	0.4	31	1.5	75	3.6
個別取引・契約の結果	651	31.4	376	18.1	160	7.7	1,187	57.2
不適正な行為	14	0.7	1	0.0	8	0.4	23	1.1
金融機関の態勢・各種事務手続	108	5.2	98	4.7	73	3.5	279	13.5
一般的な照会・質問	31	1.5	21	1.0	150	7.2	202	9.7
行政に対する要望等	14	0.7	20	1.0	43	2.1	77	3.7
その他	38	1.8	39	1.9	154	7.4	231	11.1
合計	891	43.0	564	27.2	619	29.8	2,074	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	18	0.8	0	0.0		0.0	7	0.3	25	1.1
個別取引・契約の結果	252	11.2	436	19.4	62	2.8	138	6.1	888	39.6
不適正な行為	4	0.2	4	0.2	0	0.0	8	0.4	16	0.7
業者の態勢・各種事務手続	109	4.9	0	0.0	0	0.0	47	2.1	156	6.9
一般的な照会・質問	63	2.8	204	9.1	19	0.8	561	25.0	847	37.7
行政に対する要望等	30	1.3	33	1.5	5	0.2	126	5.6	194	8.6
その他	21	0.9	9	0.4	3	0.1	86	3.8	119	5.3
合計	497	22.1	686	30.6	89	4.0	973	43.3	2,245	100.0

3-2. 商品別受付件数(投資商品等) (単位:件、%)

4. 貸金等

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
上 場 株 式	243	10.8
未 公 開 株	33	1.5
国 債	11	0.5
債 券 等	126	5.6
F X	366	16.3
投 資 信 託	139	6.2
デ リ バ テ ィ ブ	105	4.7
フ ァ ン ド	28	1.2
そ の 他	1,194	53.2
合 計	2,245	100.0

区 分	件 数	比 率
個別取引・契約における顧客説明	4	0.8
個別取引・契約の結果	112	21.4
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	0	0.0
不適正な行為	13	2.5
業者の態勢・各種事務手続	18	3.4
一般的な照会・質問	213	40.7
行政に対する要望等	45	8.6
そ の 他	118	22.6
合 計	523	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	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
個別取引・契約の結果	9	9.3	28	28.9	0	0.0	37	38.1
不適正な行為	1	1.0	0	0.0	0	0.0	1	1.0
業者の態勢・各種事務手続	3	3.1	8	8.2	0	0.0	11	11.3
一般的な照会・質問	9	9.3	19	19.6	0	0.0	28	28.9
行政に対する要望等	4	4.1	7	7.2	0	0.0	11	11.3
そ の 他	1	1.0	8	8.2	0	0.0	9	9.3
合 計	27	27.8	70	72.2	0	0.0	97	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	0	0.0
個別取引・契約の結果	604	70.4
不適正な行為	4	0.5
業者の態勢・各種事務手続	21	2.4
一般的な照会・質問	143	16.7
行政に対する要望等	69	8.0
そ の 他	17	2.0
合 計	858	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	863	61.4
行政に対する要望等	366	26.0
そ の 他	177	12.6
合 計	1,406	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	216
保 險 商 品 等	474
投 資 商 品 等	372
貸 金 等	30
資金移動・前払式支払手段等	19
暗号資産(仮想通貨)等	23
合 計	1,134

(別表)

詐欺的な投資勧誘に関する情報の受付状況

(令和4年10月1日から同年12月31日までの受付分)

【受付件数】

令和4年10月1日～同年12月31日 の受付件数
1,322

【被害の有無（情報提供者の主張に基づく分類）】

区分	令和4年10月1日～同年12月31日 の受付件数
被害有り	1,048
被害無(情報提供を含む)	274

【年齢別性別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

令和4年10月1日～同年12月31日 の受付件数					
年齢	女性	男性	性別不明	合計	うち被害有り
20代以下	23	38	0	61	54
30代	27	44	0	71	66
40代	28	46	0	74	63
50代	44	42	0	86	77
60代	17	38	0	55	51
70代以上	23	44	0	67	55
年齢不明	330	504	74	908	682
合計	492	756	74	1,322	1,048

【受付件数の推移】

	令和2年度			令和3年度				令和4年度		
	7月～9月	10月～12月	1月～3月	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	4月～6月	7月～9月	10月～12月
件数	212	783	832	1,077	1,833	1,808	1,426	1,615	1,645	1,322
うち被害有り	161	655	682	908	1,594	1,503	1,152	1,261	1,307	1,048

(注) 上記は、分野別「投資商品等に関するもの」及び「暗号資産（仮想通貨）等に関するもの」に寄せられた相談等の中から、詐欺的な投資勧誘に関する相談等の件数を計上したものの。

令和5年5月31日
金融庁

「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
(期間：令和5年1月1日～同年3月31日)

【今期（令和5年1月1日～同年3月31日）の分野別受付件数等】

- 今期の金融サービス利用者相談室に寄せられた相談等の受付件数は15,204件となっており、前期（令和4年10月1日～同年12月31日）の11,185件に比べて、大幅に増加（+4,019件）しています。

分野別に見る相談等の受付件数は次のとおり（下記3参照）。

・ 預金・融資等に関するもの	8,160件（前期比	+4,178件）
・ 保険商品等に関するもの	1,670件（前期比	▲404件）
・ 投資商品等に関するもの	2,706件（前期比	+461件）
・ 貸金等に関するもの	541件（前期比	+18件）
・ 資金移動・前払式支払手段等に関するもの	79件（前期比	▲18件）
・ 暗号資産（仮想通貨）等に関するもの	819件（前期比	▲39件）
・ 金融行政一般・その他	1,229件（前期比	▲177件）

- AIチャットボットについては、1,012件（1月：337件、2月：357件、3月：318件）のアクセスがありました。

1. はじめに

(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（相談室）を開設しています。

(2) 利用者からの相談等については、専門の相談員（金融サービス相談員）が電話で対応しています。金融サービス相談員は、問題点を整理するためのアドバイスや、業界団体が開設している紛争解決機関等の紹介を行っています。また、寄せられた相談等の内容や処理状況等については、金融庁内の関係部局に回付し、検査・監督部門が行う金融モニタリング等の参考として活用しています。

なお、あっせん・仲介・調停を行うことはできませんので、予めご了承ください。

(3) 利用者からの相談事例と相談室からのアドバイス

寄せられた相談等のうち利用者の皆様に役立つと思われる相談事例及びそれに対する当庁からのアドバイス等を公表しています（詳細については、下記5.をご参照ください）。

(4) 相談等の受付状況の公表

相談室に寄せられた利用者からの相談項目・件数等については、四半期毎に公表しています。今期における相談等の受付状況等は、以下のとおりです。

2. 受付状況

今期の相談等の受付件数は15,204件（1日当たり：平均253件）となっています（詳細については、[別紙1](#)をご参照ください）。

その他、AIチャットボットに1,012件（1日当たり：10件）のアクセスがありました。

相談等の内訳は、以下のとおりです。

(1) 相談等の類型

質問・相談として寄せられたものが7,994件（53%）、意見・要望として寄せられたものが6,754件（44%）、情報提供として寄せられたものが282件（2%）等となっています。

(2) 相談等の方法

電話による相談等が 7,648 件（50%）、ウェブサイトによる相談等が 7,154 件（47%）、手紙による相談等が 271 件（2%）等となっています。

（3）相談等の分野

預金・融資等に関するものが 8,160 件（54%）、保険商品等に関するものが 1,670 件（11%）、投資商品等に関するものが 2,706 件（18%）、貸金等に関するものが 541 件（4%）、資金移動・前払式支払手段等に関するものが 79 件（1%）、暗号資産（仮想通貨）等に関するものが 819 件（5%）、金融行政一般・その他が 1,229 件（8%）となっています。

（4）AI チャットボット

利用時間別では、相談室受付時間中（10 時～17 時）における利用者は 690 件（63.4%）、相談室受付時間外の利用者は 398 件（36.6%）となっています。

※利用時間別では延べ人数としています。

3. 分野別の受付状況

（1）預金・融資等

預金・融資等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、大幅に増加（3,982 件→8,160 件）しています。

要因別では、行政に対する要望等に関するものが 5,749 件（70%）、態勢・手続に関するものが 799 件（10%）等となっています。

業態別では、銀行に関するものが 7,356 件（90%）、信用金庫・信用組合等の協同組織金融機関に関するものが 396 件（5%）等となっています。

業務別では、預金業務に関するものが 1,232 件（15%）、融資業務に関するものが 599 件（7%）等となっています。

なお、銀行協会等の業界団体を紹介した相談等は 185 件ありました。

（2）保険商品等

保険商品等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、減少（2,074 件→1,670 件）しています。

要因別では、個別契約の結果に関するものが 804 件（48%）、態勢・手続に関するものが 251 件（15%）等となっています。

業態別では、損害保険会社に関するものが 688 件（41%）、生命保険会社に関するものが 466 件（28%）等となっています。

なお、保険協会等の業界団体を紹介した相談等は 456 件ありました。

(3) 投資商品等

投資商品等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、増加(2,245件→2,706件)しています。

要因別では、一般的な照会・質問に関するものが1,092件(40%)、個別取引・契約の結果に関するものが1,007件(37%)等となっています。

業態別では、個別法人・団体に関するものが795件(29%)、証券会社(第一種業)に関するものが514件(19%)、登録詐称・無登録業者に関するものが170件(6%)等となっています。

商品別では、FXに関するものが427件(16%)、上場株式に関するものが231件(9%)、債券等に関するものが154件(6%)等となっています。

なお、証券業協会等の業界団体を紹介した相談等は436件ありました。

(4) 貸金等

貸金等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、やや増加(523件→541件)しています。

要因別では、一般的な照会・質問に関するものが241件(45%)、個別取引・契約の結果に関するものが120件(22%)等となっています。

なお、貸金業協会等の業界団体を紹介した相談等は24件ありました。

(5) 資金移動・前払式支払手段等

資金移動・前払式支払手段等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、減少(97件→79件)しています。

要因別では、一般的な照会・質問に関するものが31件(39%)、個別取引・契約の結果に関するものが26件(33%)等となっています。

業態別では、前払式支払手段発行者に関するもの50件(63%)、資金移動業者に関するものが29件(37%)等となっています。

なお、資金決済業協会等の業界団体を紹介した相談等は17件ありました。

(6) 暗号資産(仮想通貨)等

暗号資産(仮想通貨)等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、やや減少(858件→819件)しています。

要因別では、個別取引・契約の結果に関するものが553件(68%)、一般的な照会・質問に関するものが140件(17%)等となっています。

なお、暗号資産取引業協会等の業界団体を紹介した相談等は17件ありました。

(7) 金融行政一般・その他

金融行政一般・その他に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、減少（1,406件→1,229件）しています。

要因別では、一般的な照会・質問に関するものが741件（60%）、行政に対する要望等に関するものが326件（27%）等となっています。

(8) 事前相談（予防的なガイド）

事前相談（予防的なガイド）の受付件数は101件となっています。

(9) 詐欺的な投資勧誘に関する情報

詐欺的な投資勧誘に関するものが1,522件あり、そのうち1,191件が何らかの被害があったものとなっています。年齢別性別内訳は、[別紙1（別表）](#)をご参照ください。

(10) 貸し渋り・貸し剥がしに関する情報

貸し渋り・貸し剥がしに関する情報提供は4件寄せられています（「貸し渋り・貸し剥がしに関する情報の受付・活用状況について」は、[別紙2](#)をご参照ください）。

(11) 「金融円滑化ホットライン」に寄せられた情報

「金融円滑化ホットライン」に寄せられた金融の円滑化に関する情報提供は1件となっています（「金融円滑化ホットラインに寄せられた情報の受付・活用状況について」は、[別紙3](#)をご参照ください）。

4. 利用者から寄せられた相談等の活用状況

利用者の皆様から寄せられた相談等は、利用者全体の保護や利便性向上の観点から検査・監督部門が行う金融モニタリング等に活用しています。

今期に受け付けた情報提供のうち、以下のものなどについて、金融機関等に対するヒアリングや検証等、金融行政を行う上での貴重な情報として活用しています。

(活用事例)

- ・ 預金取扱金融機関によるリスク性商品等の販売時における顧客への説明態勢に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関における不適切な顧客対応に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関の融資業務における担保の取扱いに関するもの
- ・ 預金取扱金融機関における情報管理態勢に関するもの

- ・ 預金取扱金融機関の融資業務における保証の取扱いに関するもの
- ・ 預金取扱金融機関の融資業務における審査に関するもの
- ・ いわゆる貸し渋り・貸し剥がしや貸出条件変更に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関における口座凍結等に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関における口座開設対応に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関における口座管理に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関の不動産融資業務における審査管理態勢に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関のお問い合わせ窓口（HP が分かりづらい、問い合わせ電話に出ない等）に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関による登録金融機関業務における募集行為に関するもの
- ・ 海外送金に関するもの
- ・ 保険会社の保険金等の支払いに関するもの
- ・ 保険募集人等の不適切な行為（重要事項の不十分な説明、手続に関する不適切な案内・対応、名義借り等）に関するもの
- ・ 無登録営業に関するもの
- ・ 金融商品取引業者の不適切な顧客対応に関するもの
- ・ 貸金業者における不適切な顧客対応に関するもの
- ・ 暗号資産交換業者における不適切な顧客対応に関するもの
- ・ 資金移動業者における不適切な顧客対応に関するもの
- ・ 前払式支払手段発行者における不適切な顧客対応に関するもの
- ・ 入出金手数料に関するもの
- ・ 法令に違反する可能性がある疑わしい取引に関するもの

また、利用者の皆様から寄せられた相談等のうち、預金口座の不正利用に関する情報については、金融機関及び警察当局へ 113 口座の情報提供を行っています（金融庁及び全国の財務局等より金融機関及び警察当局への情報提供については、[「預金口座の不正利用に係る情報提供件数等について」](#)をご参照ください）。

5. 利用者からの相談事例と相談室からのアドバイス

利用者の皆様に役立つと思われる相談事例及びそれに対する当庁からのアドバイス等については、以下をご参照ください。

(1) 預金・融資等に関する相談事例及びアドバイス等

「[免許の確認、預金保険制度に関する相談等](#)」

「[本人確認に関する相談等](#)」

「[盗難・偽造キャッシュカードに関する相談等](#)」

[「振り込め詐欺救済制度に関する相談等」](#)

[「特約付定期預金等に関する相談等」](#)

[「融資に関する相談等」](#)

(2) 保険商品等に関する相談事例及びアドバイス等

[「保険内容の顧客説明に関する相談等」](#)

[「告知義務に関する相談等」](#)

[「保険契約に関する相談等」](#)

[「保険金の支払に関する相談等」](#)

[「少額短期保険業者に関する相談等」](#)

[「保険契約者の保護に関する相談等」](#)

(3) 投資商品等に関する相談事例及びアドバイス等

[「金融商品の購入に関する相談等」](#)

[「投資信託の購入に関する相談等」](#)

[「外国為替証拠金取引に関する相談等」](#)

[「未公開株式の取引に関する相談等」](#)

[「自社発行未公開株に関する相談等」](#)

[「ファンドに関する相談等」](#)

[「金融商品取引業者（旧証券取引法上の証券会社）との取引に関する相談等」](#)

[「金融商品取引業の登録に関する相談等」](#)

[「株券の電子化に関する相談等」](#)

[「投資者保護制度に関する相談等」](#)

[「社債に関する相談等」](#)

(4) 貸金等に関する相談事例及びアドバイス等

[「多重債務に関する相談等」](#)

[「違法な金融業者からの借入れに関する相談等」](#)

[「強引な取立てに関する相談等」](#)

[「取引履歴の開示に関する相談等」](#)

[「返済条件の変更に関する相談等」](#)

[「金利引下げに関する相談等」](#)

[「総量規制に関する相談等」](#)

[「都道府県登録業者に関する相談等」](#)

[「完済後の書面交付に関する相談等」](#)

(5) [暗号資産（仮想通貨）に関する相談事例及びアドバイス等](#)

* その他、金融庁ウェブサイト（[「利用者の方へ」](#)、[「暗号資産の利用者の皆様へ」](#)）
では、金融サービスを利用する皆様にご注意いただきたい情報を掲載しています。

お問い合わせ先

金融庁 Tel 03-3506-6000(代表)

総合政策局金融サービス利用者相談室

（別紙2）

総合政策局総合政策課

監督局総務課

（別紙3）

監督局総務課

(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5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	7,994	7,834	160	2.0%	7,071
意見・要望	6,754	2,877	3,877	134.8%	3,456
情報提供	282	283	▲1	▲0.4%	289
その他	174	191	▲17	▲8.9%	230
合計	15,204	11,185	4,019	35.9%	11,046

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	7,648	7,568	80	1.1%	7,667
ウェブサイト	7,154	3,192	3,962	124.1%	2,864
ファックス	64	82	▲18	▲22.0%	86
手紙	271	279	▲8	▲2.9%	301
その他	67	64	3	4.7%	128
合計	15,204	11,185	4,019	35.9%	11,046

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	8,160	3,982	4,178	104.9%	4,352
保険商品・保険制度等	1,670	2,074	▲404	▲19.5%	1,753
投資商品・証券市場制度等	2,706	2,245	461	20.5%	2,404
貸金等	541	523	18	3.4%	560
資金移動・前払式支払手段等	79	97	▲18	▲18.6%	169
暗号資産(仮想通貨)等	819	858	▲39	▲4.5%	755
金融行政一般・その他	1,229	1,406	▲177	▲12.6%	1,053
合計	15,204	11,185	4,019	35.9%	11,046

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	253	186	67	35.9%	187
事前相談(予防的なガイド)受付件数	101	121	▲20	▲16.5%	174
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口座数	113	144	▲31	▲21.5%	23

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	3	0.0	8	0.1	5	0.1	16	0.2
個別取引・契約の結果	252	3.1	274	3.4	87	1.1	613	7.5
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	12	0.1	62	0.8	6	0.1	80	1.0
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	4	0.0	0	0.0	4	0.0
金融機関の態勢・各種事務手続	573	7.0	61	0.7	165	2.0	799	9.8
一般的な照会・質問	298	3.7	137	1.7	158	1.9	593	7.3
行政に対する要望等	38	0.5	28	0.3	5,683	69.6	5,749	70.5
その他	56	0.7	29	0.4	225	2.8	310	3.8
合計	1,232	15.1	599	7.3	6,329	77.6	8,160	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	945	11.6	328	4.0	6,083	74.5	7,356	90.1
協同組織金融機関	177	2.2	157	1.9	62	0.8	396	4.9
その他	110	1.3	114	1.4	184	2.3	408	5.0
合計	1,232	15.1	599	7.3	6,329	77.6	8,160	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	41	2.5	13	0.8	29	1.7	83	5.0
個別取引・契約の結果	184	11.0	466	27.9	154	9.2	804	48.1
不適正な行為	21	1.3	2	0.1	7	0.4	30	1.8
金融機関の態勢・各種事務手続	92	5.5	87	5.2	72	4.3	251	15.0
一般的な照会・質問	38	2.3	39	2.3	124	7.4	201	12.0
行政に対する要望等	21	1.3	17	1.0	21	1.3	59	3.5
その他	69	4.1	64	3.8	109	6.5	242	14.5
合計	466	27.9	688	41.2	516	30.9	1,670	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	7	0.3	1	0.0		0.0	7	0.3	15	0.6
個別取引・契約の結果	214	7.9	515	19.0	120	4.4	158	5.8	1,007	37.2
不適正な行為	4	0.1	33	1.2	4	0.1	7	0.3	48	1.8
業者の態勢・各種事務手続	150	5.5	2	0.1	1	0.0	53	2.0	206	7.6
一般的な照会・質問	90	3.3	200	7.4	41	1.5	761	28.1	1,092	40.4
行政に対する要望等	23	0.8	29	1.1	0	0.0	133	4.9	185	6.8
その他	26	1.0	15	0.6	4	0.1	108	4.0	153	5.7
合計	514	19.0	795	29.4	170	6.3	1,227	45.3	2,706	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	231	8.5
未 公 開 株	24	0.9
国 債	15	0.6
債 券 等	154	5.7
F X	427	15.8
投 資 信 託	124	4.6
デ リ バ テ ィ ブ	89	3.3
フ ァ ン ド	37	1.4
そ の 他	1,605	59.3
合 計	2,706	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	2	0.4
個別取引・契約の結果	120	22.2
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	0	0.0
不適正な行為	6	1.1
業者の態勢・各種事務手続	13	2.4
一般的な照会・質問	241	44.5
行政に対する要望等	34	6.3
そ の 他	125	23.1
合 計	541	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	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
個別取引・契約の結果	10	12.7	16	20.3	0	0.0	26	32.9
不適正な行為	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
業者の態勢・各種事務手続	5	6.3	8	10.1	0	0.0	13	16.5
一般的な照会・質問	12	15.2	19	24.1	0	0.0	31	39.2
行政に対する要望等	1	1.3	4	5.1	0	0.0	5	6.3
そ の 他	1	1.3	3	3.8	0	0.0	4	5.1
合 計	29	36.7	50	63.3	0	0.0	79	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	553	67.5
不適正な行為	38	4.6
業者の態勢・各種事務手続	25	3.1
一般的な照会・質問	140	17.1
行政に対する要望等	40	4.9
そ の 他	22	2.7
合 計	819	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	741	60.3
行政に対する要望等	326	26.5
そ の 他	162	13.2
合 計	1,229	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	185
保 険 商 品 等	456
投 資 商 品 等	436
貸 金 等	24
資金移動・前払式支払手段等	17
暗号資産(仮想通貨)等	17
合 計	1,135

(別表)

詐欺的な投資勧誘に関する情報の受付状況

(令和5年1月1日から同年3月31日までの受付分)

【受付件数】

令和5年1月1日～同年3月31日 の受付件数
1,522

【被害の有無（情報提供者の主張に基づく分類）】

区分	令和5年1月1日～同年3月31日 の受付件数
被害有り	1,191
被害無(情報提供を含む)	331

【年齢別性別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

令和5年1月1日～同年3月31日 の受付件数					
年齢	女性	男性	性別不明	合計	うち被害有り
20代以下	25	27	1	53	44
30代	20	27	0	47	45
40代	35	37	1	73	64
50代	37	47	0	84	78
60代	18	38	0	56	49
70代以上	36	42	0	78	69
年齢不明	368	637	126	1131	842
合計	539	855	128	1,522	1,191

【受付件数の推移】

	令和2年度		令和3年度				令和4年度			
	10月～12月	1月～3月	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月
件数	783	832	1,077	1,833	1,808	1,426	1,615	1,645	1,322	1,522
うち被害有り	655	682	908	1,594	1,503	1,152	1,261	1,307	1,048	1,191

(注) 上記は、分野別「投資商品等に関するもの」及び「暗号資産（仮想通貨）等に関するもの」に寄せられた相談等の中から、詐欺的な投資勧誘に関する相談等の件数を計上したものです。

貸し渋り・貸し剥がしに関する情報の受付・活用状況について

金融庁では、金融サービス利用者相談室が各種情報の受付の一環として受け付けた貸し渋り・貸し剥がしに関する情報について、その受付・活用状況を四半期毎に公表することとしています。今般、令和5年1月1日から同年3月31日までの受付状況及び受け付けた情報の活用状況を以下のとおり、とりまとめましたので公表します。

1. 受付状況

令和5年1月1日から同年3月31日までに受け付けた情報は4件となっています。

【参考】これまでの四半期毎の受付件数の推移

区 分	平成 25年	26年	27年	28年	29年	30年	令和 元年	2年	3年	4年	5年
1～3月	7	8	7	9	12	10	7	18	21	14	4
4～6月	10	8	2	9	14	6	11	22	19	6	
7～9月	9	3	1	11	4	6	28	26	14	6	
10～12月	9	3	6	10	9	9	8	10	17	8	

(※1)「貸し渋り・貸し剥がしホットライン」開設日は、平成14年10月25日(各財務(支)局等は平成14年11月1日)。

(※2)平成17年7月19日に情報受付窓口を「金融サービス利用者相談室」に一元化。

2. 活用状況

(1) 検査・監督部門の金融モニタリングにおいて、寄せられた情報を参考に、金融機関に対する中小企業金融の円滑化や顧客への十分な説明態勢の確立、相談・苦情処理機能の強化等の要請や、中小企業の実態を踏まえた円滑かつ積極的な金融仲介機能が発揮できる態勢の検証を行っています。

(2) 個別金融機関に関する活用は、以下の方法により行っています。

受け付けた情報のうち、情報提供者等が金融機関側への申出内容等の提示に同意

している情報を基に、事実確認等のヒアリングを実施しています。また、中小企業の実態を踏まえた円滑かつ積極的な金融仲介機能が発揮できる態勢の構築状況のほか、貸出先に対する説明責任の履行状況や苦情処理態勢等の検証を行っています。

なお、これらの結果、必要があると認められる場合には、銀行法第 24 条等に基づき報告を徴求することとしています。

(3) 具体的な活用の状況は、以下のとおりです。

令和 4 年 10 月 1 日から同年 12 月 31 日の間においては、「相談室」で受け付けた情報に関連して、11 金融機関に対して、ヒアリングや検証を行いました。

金融円滑化ホットラインに寄せられた情報の受付・活用状況について

金融庁では、金融の円滑化に関し、中小企業など借手の方々の声を電話によりお聞きする情報等の受付窓口として、「金融円滑化ホットライン」を平成20年4月30日に開設しました。

今般、令和5年1月1日から同年3月31日までに本ホットラインに寄せられた情報の受付状況及び受け付けた情報の活用状況を以下のとおり、とりまとめましたので公表します。

1. 受付状況

令和5年1月1日から同年3月31日までに本ホットラインに寄せられた情報は1件となっています。

【参考】これまでの四半期毎の受付件数の推移

区 分	平成 25年	26年	27年	28年	29年	30年	令和 元年	2年	3年	4年	5年
1～3月	7	4	10	12	3	15	7	5	1	1	1
4～6月	7	6	4	11	14	12	7	4	1	2	
7～9月	7	5	6	21	8	4	7	0	1	1	
10～12月	8	5	7	13	11	7	6	2	2	1	

※「金融円滑化ホットライン」開設日は、平成20年4月30日

2. 活用状況

本ホットラインに寄せられた情報については、検査・監督部門の金融モニタリングにおいて、以下の方法により活用しています。

- (1) 受け付けた情報のうち、情報提供者等が金融機関側への申出内容等の提示に同意している情報を基に、事実確認等のヒアリングを実施しています。また、中小企業の実態を踏まえた円滑かつ積極的な金融仲介機能が発揮できる態勢の構築状況のほか、貸出先に対する説明責任の履行状況や苦情処理態勢等の検証を行っています。

なお、これらの結果、必要があると認められる場合には、銀行法第24条等に基づき、報告を徴求することとしています。

- (2) 具体的な活用の状況は、以下のとおりです。

令和4年10月1日から同年12月31日の間においては、本ホットラインに寄せられた情報に関連して、1金融機関に対して、ヒアリングや検証を行いました。