

令和 7 年 9 月 5 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 7 年 4 月 1 日～同年 6 月 30 日)

【今期（令和 7 年 4 月 1 日～同年 6 月 30 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 15,211 件となっており、前期（令和 7 年 1 月 1 日～同年 3 月 31 日）の 12,356 件に比べて、増加（2,855 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	4,236 件	（前期比 +206 件）
・ 保険商品等に関するもの	2,032 件	（前期比 +160 件）
・ 投資商品等に関するもの	5,325 件	（前期比 +2,275 件）
・ 貸金等に関するもの	724 件	（前期比 +91 件）
・ 資金移動・前払式支払手段等に関するもの	169 件	（前期比 +50 件）
・ 暗号資産（仮想通貨）等に関するもの	1,450 件	（前期比 +52 件）
・ 金融行政一般・その他	1,275 件	（前期比 +21 件）
合計	15,211 件	（前期比 +2,855 件）

- AI チャットボットについては、2,817 人（4 月:835 人、5 月:963 人、6 月:1,019 人）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、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15,211件（1日当たり：平均245件）となっています（詳細については、PDF別紙1をご参照ください。）。

その他、AIチャットボットに2,817人（1日当たり：30人）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10,430件（69%）、意見・要望として寄せられたものが4,237件（28%）、情報提供として寄せられたものが368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9,805件（64%）、ウェブサイトによる相談等が4,733件（31%）、手紙による相談等が331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4,236件（28%）、保険商品等に関するものが2,032件（13%）、投資商品等に関するものが5,325件（35%）、貸金等に関するものが724件（5%）、資金移動・前払式支払手段等に関するものが169件（1%）、暗号資産（仮想通貨）等に関するものが1,450件（10%）、金融行政一般・その他が1,275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1,487人(49%)、相談室受付時間外の利用者は1,524人(51%)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(4,236件)は、前期(4,030件)に比べて、やや増加しています。

要因別では、行政に対する要望等に関するものが1,533件(36%)、個別取引・契約の結果に関するものが994件(24%)等となっています。

業態別では、銀行に関するものが3,190件(75%)、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515件(12%)等となっています。

業務別では、預金業務に関するものが1,287件(30%)、融資業務に関するものが596件(14%)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135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(2,032件)は、前期(1,872件)に比べて、やや増加しています。

要因別では、個別契約の結果に関するものが899件(44%)、態勢・手続に関するものが402件(20%)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861件(42%)、生命保険会社に関するものが445件(22%)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567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(5,325件)は、前期(3,050件)に比べて、大幅に増加しています。

要因別では、個別取引・契約の結果に関するものが1,933件(36%)、行政に対する要望等が1,396件(26%)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1,551件(29%)、証券会社(第一種業)に関するものが1,391件(26%)、登録詐称・無登録業者に関するものが404件(8%)等となっています。

商品別では、上場株式に関するものが1,378件(26%)、FXに関するものが554件(10%)、投資信託に関するものが187件(4%)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513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（724件）は、前期（633件）に比べて、増加しています。

要因別では、一般的な照会・質問に関するものが244件（34%）、個別取引・契約の結果に関するものが132件（18%）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26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（169件）は、前期（119件）に比べて、大幅に増加しています。

要因別では、個別取引・契約の結果に関するものが95件（56%）、業者の態勢・各種事務手続が28件（17%）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が111件（66%）、資金移動業者に関するものが58件（34%）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59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（1,450件）は、前期（1,398件）に比べて、やや増加しています。

要因別では、個別取引・契約の結果に関するものが1,067件（74%）、一般的な照会・質問に関するものが217件（15%）等となっています。

なお、暗号資産等取引業協会等の業界団体を紹介した相談等は189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（1,275件）は、前期（1,254件）に比べて、ほぼ同水準となっています。

要因別では、一般的な照会・質問に関するものが892件（70%）、行政に対する要望等に関するものが233件（18%）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58件となっています。

(9) 詐欺的な投資勧誘に関する情報

(3) 投資商品等及び(6) 暗号資産（仮想通貨）等のうち、詐欺的な投資勧誘に関するものが2,493件あり、そのうち1,970件が何らかの被害があったものとなっています。

す。年齢別内訳は PDF 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 13 件寄せられています。また、受け付けた情報を参考に、令和 7 年 1 月 1 日から同年 3 月 31 日の間において、5 金融機関に対して、ヒアリングや検証を行いました。（「貸し渋り・貸し剥がしに関する情報の活用について」は、PDF 別紙 2 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
- ・ 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問合せ窓口（ウェブサイトが分かりにくい、電話が繋がらない等）に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関の海外送金に関するもの
- ・ 経営者保証に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関の住宅ローンの融資手続に伴う司法書士の選定に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関の振込の仕向けに関するもの
- ・ 預金取扱金融機関における入出金手数料に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関における貸金庫の管理態勢に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関の貸出金利の計算方法に関するもの
- ・ 振り込め詐欺救済制度の詐欺被害回復分配金に関するもの

- ・ 預金取扱金融機関における適正表示に関するもの
- ・ 第三者による不正な借入に関するもの
- ・ 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
- ・ 貸金業者における開示請求手数料に関するもの
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 口座の不正利用に関するもの

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31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」

「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」

「投資者保護制度に関する相談等」

「社債に関する相談等」

「高齢者に対する投資勧誘に関する相談等」

(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、金融庁のウェブサイト（「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。

(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7年4月～6月)と前期との比較)

1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

区分	今期(4月～6月)	前期(1月～3月)	増減	増減率	前年同期
質問・相談	10,430	8,997	1,433	15.9%	8,682
意見・要望	4,237	2,818	1,419	50.4%	2,782
情報提供	368	377	▲9	▲2.4%	287
その他	176	164	12	7.3%	127
合計	15,211	12,356	2,855	23.1%	11,878

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区分	今期(4月～6月)	前期(1月～3月)	増減	増減率	前年同期
電話	9,805	8,519	1,286	15.1%	8,486
ウェブサイト	4,733	3,293	1,440	43.7%	3,070
ファックス	28	43	▲15	▲34.9%	15
手紙	331	325	6	1.8%	264
その他	314	176	138	78.4%	43
合計	15,211	12,356	2,855	23.1%	11,878

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区分	今期(4月～6月)	前期(1月～3月)	増減	増減率	前年同期
預金・融資等	4,236	4,030	206	5.1%	3,706
保険商品・保険制度等	2,032	1,872	160	8.5%	1,827
投資商品・証券市場制度等	5,325	3,050	2,275	74.6%	3,025
貸金等	724	633	91	14.4%	559
資金移動・前払式支払手段等	169	119	50	42.0%	70
暗号資産(仮想通貨)等	1,450	1,398	52	3.7%	1,244
金融行政一般・その他	1,275	1,254	21	1.7%	1,447
合計	15,211	12,356	2,855	23.1%	11,878

4. その他

(単位:件、%)

区分	今期(4月～6月)	前期(1月～3月)	増減	増減率	前年同期
1日当たりの平均受付件数	245	217	28	12.9%	192
事前相談(予防的なガイド)受付件数	58	47	11	23.4%	29
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	31	33	▲2	▲6.1%	18
業務日数	62	57	5	8.8%	62

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	23	0.5	17	0.4	17	0.4	57	1.3
個別取引・契約の結果	469	11.1	307	7.2	218	5.1	994	23.5
不適正な行為	4	0.1	30	0.7	4	0.1	38	0.9
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	13	0.3	0	0.0	13	0.3
金融機関の態勢・各種事務手続	451	10.6	120	2.8	250	5.9	821	19.4
一般的な照会・質問	245	5.8	68	1.6	170	4.0	483	11.4
行政に対する要望等	29	0.7	19	0.4	1,485	35.1	1,533	36.2
その他	66	1.6	35	0.8	209	4.9	310	7.3
合計	1,287	30.4	596	14.1	2,353	55.5	4,236	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	903	21.3	323	7.6	1,964	46.4	3,190	75.3
協同組織金融機関	207	4.9	158	3.7	150	3.5	515	12.2
その他	177	4.2	115	2.7	239	5.6	531	12.5
合計	1,287	30.4	596	14.1	2,353	55.5	4,236	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	48	2.4	16	0.8	55	2.7	119	5.9
個別取引・契約の結果	181	8.9	558	27.5	160	7.9	899	44.2
不適正な行為	18	0.9	9	0.4	11	0.5	38	1.9
金融機関の態勢・各種事務手続	115	5.7	171	8.4	116	5.7	402	19.8
一般的な照会・質問	24	1.2	31	1.5	130	6.4	185	9.1
行政に対する要望等	14	0.7	27	1.3	73	3.6	114	5.6
その他	45	2.2	49	2.4	181	8.9	275	13.5
合計	445	21.9	861	42.4	726	35.7	2,032	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	10	0.2	1	0.0	0	0.0	8	0.2	19	0.4
個別取引・契約の結果	292	5.5	1,080	20.3	319	6.0	242	4.5	1,933	36.3
不適正な行為	316	5.9	13	0.2	13	0.2	21	0.4	363	6.8
業者の態勢・各種事務手続	451	8.5	4	0.1	1	0.0	74	1.4	530	10.0
一般的な照会・質問	124	2.3	280	5.3	59	1.1	502	9.4	965	18.1
行政に対する要望等	178	3.3	146	2.7	12	0.2	1,060	19.9	1,396	26.2
その他	20	0.4	27	0.5	0	0.0	72	1.4	119	2.2
合計	1,391	26.1	1,551	29.1	404	7.6	1,979	37.2	5,325	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	1,378	25.9
未 公 開 株	49	0.9
国 債	38	0.7
債 券 等	64	1.2
F X	554	10.4
投 資 信 託	187	3.5
デ リ バ テ ィ ブ	80	1.5
フ ァ ン ド	130	2.4
そ の 他	2,845	53.4
合 計	5,325	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	0.3
個別取引・契約の結果	132	18.2
契約・貸出拒否	1	0.1
貸出債権回収	7	1.0
不適正な行為	9	1.2
業者の態勢・各種事務手続	54	7.5
一般的な照会・質問	244	33.7
行政に対する要望等	54	7.5
そ の 他	229	31.6
合 計	724	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	26	15.4	69	40.8	0	0.0	95	56.2
不適正な行為	2	1.2	2	1.2	0	0.0	4	2.4
業者の態勢・各種事務手続	15	8.9	13	7.7	0	0.0	28	16.6
一般的な照会・質問	9	5.3	15	8.9	0	0.0	24	14.2
行政に対する要望等	4	2.4	3	1.8	0	0.0	7	4.1
そ の 他	2	1.2	9	5.3	0	0.0	11	6.5
合 計	58	34.3	111	65.7	0	0.0	169	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	1,067	73.6
不適正な行為	16	1.1
業者の態勢・各種事務手続	48	3.3
一般的な照会・質問	217	15.0
行政に対する要望等	83	5.7
そ の 他	18	1.2
合 計	1,450	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	892	70.0
行政に対する要望等	233	18.3
そ の 他	150	11.8
合 計	1,275	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	135
保 険 商 品 等	567
投 資 商 品 等	513
貸 金 等	26
資金移動・前払式支払手段等	59
暗号資産(仮想通貨)等	189
合 計	1,489

(別表)

詐欺的な投資勧誘に関する情報の受付状況

(令和7年4月1日から同年6月30日までの受付分)

【受付件数】

令和7年4月1日～同年6月30日 の受付件数
2,493

【被害の有無（情報提供者の主張に基づく分類）】

区分	令和7年4月1日～同年6月30日 の受付件数
被害有り	1,970
被害無（情報提供を含む）	523

【年齢別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

令和7年4月1日～同年6月30日 の受付件数		
年齢	件数	うち 被害有り
20代以下	133	100
30代	243	188
40代	384	318
50代	445	375
60代	393	319
70代以上	351	281
年齢不明	544	389
合計	2,493	1,970

【受付件数の推移】

	令和4年度	令和5年度				令和6年度				令和7年度
	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	4月～6月
件数	1,522	1,864	1,918	2,377	2,355	1,748	1,629	1,641	1,841	2,493
うち被害有り	1,191	1,379	1,598	2,013	2,052	1,494	1,393	1,406	1,451	1,970

(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ある。

貸し渋り・貸し剥がしに関する情報の受付・活用について

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、以下のとおり活用しています。

1. 金融モニタリングにおける活用

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

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。

令和7年12月5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7年7月1日～同年9月30日)

【今期（令和7年7月1日～同年9月30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16,028件となっており、前期（令和7年4月1日～同年6月30日）の15,211件に比べて、やや増加（817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	4,357件	（前期比	+121件）
・ 保険商品等に関するもの	2,171件	（前期比	+139件）
・ 投資商品等に関するもの	5,792件	（前期比	+467件）
・ 貸金等に関するもの	632件	（前期比	▲92件）
・ 資金移動・前払式支払手段等に関するもの	119件	（前期比	▲50件）
・ 暗号資産（仮想通貨）等に関するもの	1,487件	（前期比	+37件）
・ 金融行政一般・その他	1,470件	（前期比	+195件）
合計	16,028件	（前期比	+817件）

- AIチャットボットについては、3,031人（7月:1,055人、8月:993人、9月:983人）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、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16,028件（1日当たり：平均259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3,031人（1日当たり：33人）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10,802件（67%）、意見・要望として寄せられたものが4,603件（29%）、情報提供として寄せられたものが311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9,709件（61%）、ウェブサイトによる相談等が5,624件（35%）、手紙による相談等が388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4,357件（27%）、保険商品等に関するものが2,171件（14%）、投資商品等に関するものが5,792件（36%）、貸金等に関するものが632件（4%）、資金移動・前払式支払手段等に関するものが119件（1%）、暗号資産（仮想通貨）等に関するものが1,487件（9%）、金融行政一般・その他が1,470件（9%）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1,591人(49%)、相談室受付時間外の利用者は1,642人(51%)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(4,357件)は、前期(4,236件)に比べて、ほぼ同水準となっています。

要因別では、行政に対する要望等に関するものが1,851件(43%)、個別取引・契約の結果に関するものが1,070件(25%)等となっています。

業態別では、銀行に関するものが3,376件(78%)、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448件(10%)等となっています。

業務別では、預金業務に関するものが1,107件(25%)、融資業務に関するものが587件(14%)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110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(2,171件)は、前期(2,032件)に比べて、やや増加しています。

要因別では、個別契約の結果に関するものが1,074件(50%)、態勢・手続に関するものが368件(17%)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932件(43%)、生命保険会社に関するものが480件(22%)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547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(5,792件)は、前期(5,325件)に比べて、やや増加しています。

要因別では、個別取引・契約の結果に関するものが2,846件(49%)、行政に対する要望等が1,443件(25%)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2,350件(41%)、証券会社(第一種業)に関するものが860件(15%)、登録詐称・無登録業者に関するものが369件(6%)等となっています。

商品別では、上場株式に関するものが1,738件(30%)、FXに関するものが356件(6%)、投資信託に関するものが133件(2%)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623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(632件)は、前期(724件)に比べて、減少しています。

要因別では、一般的な照会・質問に関するものが211件(33%)、個別取引・契約の結果に関するものが156件(25%)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38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(119件)は、前期(169件)に比べて、大幅に減少しています。

要因別では、一般的な照会・質問に関するものが49件(41%)、個別取引・契約の結果に関するものが41件(35%)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が72件(60%)、資金移動業者に関するものが47件(40%)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23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(1,487件)は、前期(1,450件)に比べて、ほぼ同水準となっています。

要因別では、個別取引・契約の結果に関するものが1,185件(80%)、一般的な照会・質問に関するものが139件(9.3%)等となっています。

なお、暗号資産等取引業協会等の業界団体を紹介した相談等は183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(1,470件)は、前期(1,275件)に比べて、増加しています。

要因別では、一般的な照会・質問に関するものが912件(62%)、行政に対する要望等に関するものが296件(20%)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65件となっています。

(9) 詐欺的な投資勧誘に関する情報

(3) 投資商品等及び(6) 暗号資産(仮想通貨)等のうち、詐欺的な投資勧誘に関するものが3,015件あり、そのうち2,471件が何らかの被害があったものとなっています。

す。年齢別内訳は別紙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13件寄せられています。また、受け付けた情報を参考に、令和7年4月1日から同年6月30日の間において、7金融機関に対して、ヒアリングや検証を行いました。（「貸し渋り・貸し剥がしに関する情報の活用について」は、別紙2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
- ・ 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問合せ窓口（ウェブサイトが分かりにくい、電話が繋がらない等）に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関の海外送金に関するもの
- ・ 経営者保証に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関の住宅ローンの融資手続に伴う司法書士の選定に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関の振込の仕向けに関するもの
- ・ 預金取扱金融機関における入出金手数料に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関における貸金庫の管理態勢に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関の貸出金利の計算方法に関するもの
- ・ 振り込め詐欺救済制度の詐欺被害回復分配金に関するもの

- ・ 預金取扱金融機関における適正表示に関するもの
- ・ 第三者による不正な借入に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関における口座解約に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関におけるアプリの利用容易性に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関の取引先対応に関するもの
- ・ システム障害に関するもの
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 口座の不正利用に関するもの
- ・ 特定の金融商品取引業者を装った詐欺的な投資勧誘に関するもの

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38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」
- 「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」
- 「投資者保護制度に関する相談等」
- 「社債に関する相談等」
- 「高齢者に対する投資勧誘に関する相談等」

(3-2) 投資詐欺等に関する相談事例等とアドバイス等

(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、金融庁のウェブサイト（「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。

(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7年7月～9月)と前期との比較)

1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

区分	今期(7月～9月)	前期(4月～6月)	増減	増減率	前年同期
質問・相談	10,802	10,430	372	3.6%	8,508
意見・要望	4,603	4,237	366	8.6%	2,618
情報提供	311	368	▲57	▲15.5%	305
その他	312	176	136	77.3%	160
合計	16,028	15,211	817	5.4%	11,591

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区分	今期(7月～9月)	前期(4月～6月)	増減	増減率	前年同期
電話	9,709	9,805	▲96	▲1.0%	8,320
ウェブサイト	5,624	4,733	891	18.8%	2,963
ファックス	61	28	33	117.9%	14
手紙	388	331	57	17.2%	246
その他	246	314	▲68	▲21.7%	48
合計	16,028	15,211	817	5.4%	11,591

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区分	今期(7月～9月)	前期(4月～6月)	増減	増減率	前年同期
預金・融資等	4,357	4,236	121	2.9%	3,653
保険商品・保険制度等	2,171	2,032	139	6.8%	1,853
投資商品・証券市場制度等	5,792	5,325	467	8.8%	3,031
貸金等	632	724	▲92	▲12.7%	565
資金移動・前払式支払手段等	119	169	▲50	▲29.6%	104
暗号資産(仮想通貨)等	1,487	1,450	37	2.6%	1,059
金融行政一般・その他	1,470	1,275	195	15.3%	1,326
合計	16,028	15,211	817	5.4%	11,591

4. その他

(単位:件、%)

区分	今期(7月～9月)	前期(4月～6月)	増減	増減率	前年同期
1日当たりの平均受付件数	259	245	14	5.7%	187
事前相談(予防的なガイド)受付件数	65	58	7	12.1%	45
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	31	31	0	0.0%	17
業務日数	62	62	0	0.0%	62

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	0.1	8	0.2	2	0.0	13	0.3
個別取引・契約の結果	466	10.7	347	8.0	257	5.9	1,070	24.6
不適正な行為	5	0.1	26	0.6	6	0.1	37	0.8
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	13	0.3	0	0.0	13	0.3
金融機関の態勢・各種事務手続	281	6.4	83	1.9	187	4.3	551	12.6
一般的な照会・質問	246	5.6	69	1.6	112	2.6	427	9.8
行政に対する要望等	17	0.4	20	0.5	1,814	41.6	1,851	42.5
その他	89	2.0	34	0.8	285	6.5	408	9.4
合計	1,107	25.4	587	13.5	2,663	61.1	4,357	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	770	17.7	314	7.2	2,292	52.6	3,376	77.5
協同組織金融機関	180	4.1	142	3.3	126	2.9	448	10.3
その他	157	3.6	131	3.0	245	5.6	533	12.2
合計	1,107	25.4	587	13.5	2,663	61.1	4,357	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	16	0.7	13	0.6	19	0.9	48	2.2
個別取引・契約の結果	211	9.7	674	31.0	189	8.7	1,074	49.5
不適正な行為	37	1.7	11	0.5	29	1.3	77	3.5
金融機関の態勢・各種事務手続	142	6.5	122	5.6	104	4.8	368	17.0
一般的な照会・質問	24	1.1	36	1.7	124	5.7	184	8.5
行政に対する要望等	15	0.7	16	0.7	64	2.9	95	4.4
その他	35	1.6	60	2.8	230	10.6	325	15.0
合計	480	22.1	932	42.9	759	35.0	2,171	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	0.1	2	0.0	0	0.0	3	0.1	12	0.2
個別取引・契約の結果	262	4.5	1,951	33.7	327	5.6	306	5.3	2,846	49.1
不適正な行為	130	2.2	22	0.4	0	0.0	8	0.1	160	2.8
業者の態勢・各種事務手続	264	4.6	7	0.1	0	0.0	59	1.0	330	5.7
一般的な照会・質問	58	1.0	250	4.3	33	0.6	479	8.3	820	14.2
行政に対する要望等	113	2.0	90	1.6	8	0.1	1,232	21.3	1,443	24.9
その他	26	0.4	28	0.5	1	0.0	126	2.2	181	3.1
合計	860	14.8	2,350	40.6	369	6.4	2,213	38.2	5,792	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	1,738	30.0
未 公 開 株	33	0.6
国 債	28	0.5
債 券 等	60	1.0
F X	356	6.1
投 資 信 託	133	2.3
デ リ バ テ ィ ブ	70	1.2
フ ァ ン ド	111	1.9
そ の 他	3,263	56.3
合 計	5,792	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	0	0.0
個別取引・契約の結果	156	24.7
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	2	0.3
不適正な行為	8	1.3
業者の態勢・各種事務手続	26	4.1
一般的な照会・質問	211	33.4
行政に対する要望等	21	3.3
そ の 他	210	33.2
合 計	632	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	17	14.3	24	20.2	0	0.0	41	34.5
不適正な行為	0	0.0	2	1.7	0	0.0	2	1.7
業者の態勢・各種事務手続	5	4.2	6	5.0	0	0.0	11	9.2
一般的な照会・質問	22	18.5	27	22.7	0	0.0	49	41.2
行政に対する要望等	2	1.7	4	3.4	0	0.0	6	5.0
そ の 他	1	0.8	9	7.6	0	0.0	10	8.4
合 計	47	39.5	72	60.5	0	0.0	119	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	1,185	79.7
不適正な行為	4	0.3
業者の態勢・各種事務手続	30	2.0
一般的な照会・質問	139	9.3
行政に対する要望等	93	6.3
そ の 他	35	2.4
合 計	1,487	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	912	62.0
行政に対する要望等	296	20.1
そ の 他	262	17.8
合 計	1,470	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	110
保 険 商 品 等	547
投 資 商 品 等	623
貸 金 等	38
資金移動・前払式支払手段等	23
暗号資産(仮想通貨)等	183
合 計	1,524

(別表)

詐欺的な投資勧誘に関する情報の受付状況

(令和7年7月1日から同年9月30日までの受付分)

【受付件数】

令和7年7月1日～同年9月30日 の受付件数
3,015

【被害の有無（情報提供者の主張に基づく分類）】

区分	令和7年7月1日～同年9月30日 の受付件数
被害有り	2,471
被害無（情報提供を含む）	544

【年齢別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

令和7年7月1日～同年9月30日 の受付件数		
年齢	件数	うち 被害有り
20代以下	137	102
30代	247	206
40代	383	331
50代	604	512
60代	554	488
70代以上	466	394
年齢不明	624	438
合計	3,015	2,471

【受付件数の推移】

	令和5年度				令和6年度				令和7年度	
	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	4月～6月	7月～9月
件数	1,864	1,918	2,377	2,355	1,748	1,629	1,641	1,841	2,493	3,015
うち被害有り	1,379	1,598	2,013	2,052	1,494	1,393	1,406	1,451	1,970	2,471

(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。

貸し渋り・貸し剥がしに関する情報の受付・活用について

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、以下のとおり活用しています。

1. 金融モニタリングにおける活用

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

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。