

令和8年3月6日
 (令和8年6月5日 訂正)
 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10月1日～同年12月31日)

【今期（令和7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14,776件となり、前期(令和7年7月1日～同年9月30日)の16,028件に比べて、やや減少(▲1,252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	4,046件	(前期比 ▲311件)
・ 保険商品等に関するもの	2,047件	(前期比 ▲124件)
・ 投資商品等に関するもの	5,101件	(前期比 ▲691件)
・ 貸金等に関するもの	642件	(前期比 +10件)
・ 資金移動・前払式支払手段等に関するもの	117件	(前期比 ▲2件)
・ 暗号資産（仮想通貨）等に関するもの	1,516件	(前期比 +29件)
・ 金融行政一般・その他	1,307件	(前期比 ▲163件)
合計	14,776件	(前期比 ▲1,252件)

- AIチャットボットについては、2,675人（10月:926人、11月:826人、12月:923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14,776件（1日当たり：平均246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2,675人（1日当たり：29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10,158件（69%）、意見・要望として寄せられたものが4,053件（27%）、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9,302件（63%）、ウェブサイトによる相談等が4,707件（32%）、手紙による相談等が362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4,046件（27%）、保険商品等に関するものが2,047件（14%）、投資商品等に関するものが5,101件（35%）、貸金等に関するものが642件（4%）、資金移動・前払式支払手段等に関するものが117件（1%）、暗号資産（仮想通貨）等に関するものが1,516件（10%）、金融行政一般・その他が1,307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1,474人(50%)、相談室受付時間外の利用者は1,448人(50%)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(4,046件)は、前期(4,357件)に比べて、やや減少しています。

要因別では、行政に対する要望等に関するものが1,564件(39%)、個別取引・契約の結果に関するものが955件(24%)等となっています。

業態別では、銀行に関するものが3,125件(77%)、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432件(11%)等となっています。

業務別では、預金業務に関するものが1,135件(28%)、融資業務に関するものが539件(13%)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(2,047件)は、前期(2,171件)に比べて、やや減少しています。

要因別では、個別契約の結果に関するものが948件(46%)、態勢・手続に関するものが327件(16%)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900件(44%)、生命保険会社に関するものが465件(23%)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548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(5,101件)は、前期(5,792件)に比べて、減少しています。

要因別では、個別取引・契約の結果に関するものが2,694件(53%)、行政に対する要望等が923件(18%)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2,135件(42%)、証券会社(第一種業)に関するものが859件(17%)、登録詐称・無登録業者に関するものが314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1,702件(33%)、FXに関するものが305件(6%)、投資信託に関するものが135件(3%)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 664 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 (642 件) は、前期 (632 件) 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 199 件 (31%)、一般的な照会・質問に関するものが 167 件 (26%) 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 37 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 (117 件) は、前期 (119 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 51 件 (44%)、一般的な照会・質問に関するものが 32 件 (27%) 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 61 件 (52%)、資金移動業者に関するものが 56 件 (48%) 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 27 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 (1,516 件) は、前期 (1,487 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 1,164 件 (77%)、行政に対する要望等が 147 件 (10%) 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 248 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 (1,307 件) は、前期 (1,470 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 759 件 (58%)、行政に対する要望等に関するものが 376 件 (29%) 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 19 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2,907件あり、そのうち2,385件が何らかの被害があったものとなっています。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12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7月1日から同年9月30日の間において、2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
- ・ 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

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15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	前年同期
質問・相談	10,158	10,802	▲ 644	▲6.0%	8,692
意見・要望	4,053	4,603	▲ 550	▲11.9%	3,206
情報提供	368	311	57	18.3%	389
その他	197	312	▲ 115	▲36.9%	145
合計	14,776	16,028	▲ 1,252	▲7.8%	12,432

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	前年同期
電話	9,302	9,709	▲ 407	▲4.2%	8,535
ウェブサイト	4,707	5,624	▲ 917	▲16.3%	3,569
ファックス	86	61	25	41.0%	18
手紙	362	388	▲ 26	▲6.7%	254
その他	319	246	73	29.7%	56
合計	14,776	16,028	▲ 1,252	▲7.8%	12,432

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	前年同期
預金・融資等	4,046	4,357	▲ 311	▲7.1%	3,810
保険商品・保険制度等	2,047	2,171	▲ 124	▲5.7%	2,048
投資商品・証券市場制度等	5,101	5,792	▲ 691	▲11.9%	3,271
貸金等	642	632	10	1.6%	648
資金移動・前払式支払手段等	117	119	▲ 2	▲1.7%	94
暗号資産(仮想通貨)等	1,516	1,487	29	2.0%	1,304
金融行政一般・その他	1,307	1,470	▲ 163	▲11.1%	1,257
合計	14,776	16,028	▲ 1,252	▲7.8%	12,432

4. その他

区分	今期(10月～12月)	前期(7月～9月)	増減	増減率	前年同期
1日当たりの平均受付件数	246	259	▲ 13	▲5.0%	201
事前相談(予防的なガイド)受付件数	19	65	▲ 46	▲70.8%	60
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	15	38	▲ 23	▲60.5%	48
業務日数	60	62	▲ 2	▲3.2%	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	2	0.0	9	0.2	3	0.1	14	0.3
個別取引・契約の結果	452	11.2	278	6.9	225	5.6	955	23.6
不適正な行為	7	0.2	30	0.7	2	0.0	39	1.0
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	12	0.3	0	0.0	12	0.3
金融機関の態勢・各種事務手続	248	6.1	69	1.7	144	3.6	461	11.4
一般的な照会・質問	249	6.2	66	1.6	121	3.0	436	10.8
行政に対する要望等	16	0.4	19	0.5	1,529	37.8	1,564	38.7
その他	161	4.0	68	1.7	348	8.6	577	14.3
合計	1,135	28.1	539	13.3	2,372	58.6	4,046	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	806	19.9	307	7.6	2,012	49.7	3,125	77.2
協同組織金融機関	181	4.5	134	3.3	117	2.9	432	10.7
その他	148	3.7	98	2.4	243	6.0	489	12.1
合計	1,135	28.1	539	13.3	2,372	58.6	4,046	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	32	1.6	9	0.4	25	1.2	66	3.2
個別取引・契約の結果	225	11.0	569	27.8	154	7.5	948	46.3
不適正な行為	23	1.1	11	0.5	15	0.7	49	2.4
金融機関の態勢・各種事務手続	100	4.9	137	6.7	90	4.4	327	16.0
一般的な照会・質問	30	1.5	55	2.7	142	6.9	227	11.1
行政に対する要望等	16	0.8	16	0.8	40	2.0	72	3.5
その他	39	1.9	103	5.0	216	10.6	358	17.5
合計	465	22.7	900	44.0	682	33.3	2,047	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	25	0.5	0	0.0	0	0.0	11	0.2	36	0.7
個別取引・契約の結果	255	5.0	1,908	37.4	287	5.6	244	4.8	2,694	52.8
不適正な行為	64	1.3	8	0.2	0	0.0	26	0.5	98	1.9
業者の態勢・各種事務手続	369	7.2	5	0.1	0	0.0	79	1.5	453	8.9
一般的な照会・質問	74	1.5	118	2.3	15	0.3	480	9.4	687	13.5
行政に対する要望等	57	1.1	69	1.4	11	0.2	786	15.4	923	18.1
その他	15	0.3	27	0.5	1	0.0	167	3.3	210	4.1
合計	859	16.8	2,135	41.9	314	6.2	1,793	35.1	5,101	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	1,702	33.4
未 公 開 株	41	0.8
国 債	29	0.6
債 券 等	65	1.3
F X	305	6.0
投 資 信 託	135	2.6
デ リ バ テ ィ ブ	71	1.4
フ ァ ン ド	91	1.8
そ の 他	2,662	52.2
合 計	5,101	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	199	31.0
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	5	0.8
不適正な行為	16	2.5
業者の態勢・各種事務手続	29	4.5
一般的な照会・質問	167	26.0
行政に対する要望等	59	9.2
そ の 他	172	26.8
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	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
個別取引・契約の結果	24	20.5	27	23.1	0	0.0	51	43.6
不適正な行為	4	3.4	0	0.0	0	0.0	4	3.4
業者の態勢・各種事務手続	5	4.3	4	3.4	0	0.0	9	7.7
一般的な照会・質問	12	10.3	20	17.1	0	0.0	32	27.4
行政に対する要望等	6	5.1	2	1.7	0	0.0	8	6.8
そ の 他	5	4.3	8	6.8	0	0.0	13	11.1
合 計	56	47.9	61	52.1	0	0.0	117	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	1,164	76.8
不適正な行為	9	0.6
業者の態勢・各種事務手続	55	3.6
一般的な照会・質問	116	7.7
行政に対する要望等	147	9.7
そ の 他	25	1.6
合 計	1,516	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	759	58.1
行政に対する要望等	376	28.8
そ の 他	172	13.2
合 計	1,307	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	548
投 資 商 品 等	664
貸 金 等	37
資金移動・前払式支払手段等	27
暗号資産(仮想通貨)等	248
合 計	1,634

(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10月1日から同年12月31日までの受付分)

【受付件数】

令和7年10月1日～同年12月31日 の受付件数
2,907

【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10月1日～同年12月31日 の受付件数
被害有り	2,385
被害無（情報提供を含む）	522

【年齢別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

令和7年10月1日～同年12月31日 の受付件数		
年齢	件数	うち 被害有り
20代以下	130	98
30代	195	167
40代	339	287
50代	549	494
60代	467	395
70代以上	384	331
年齢不明	843	613
合計	2,907	2,385

【受付件数の推移】

	令和5年度			令和6年度				令和7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	1,918	2,377	2,355	1,748	1,629	1,641	1,841	2,493	3,015	2,907
うち被害有り	1,598	2,013	2,052	1,494	1,393	1,406	1,451	1,970	2,471	2,385

(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。

令和8年6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8年1月1日～同年3月31日)

【今期（令和8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15,765件となり、前期（令和7年10月1日～同年12月31日）の14,776件に比べて、やや増加（989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	4,226件	（前期比	+180件）
・ 保険商品等に関するもの	2,423件	（前期比	+376件）
・ 投資商品等に関するもの	5,449件	（前期比	+348件）
・ 貸金等に関するもの	688件	（前期比	+46件）
・ 資金移動・前払式支払手段等に関するもの	157件	（前期比	+40件）
・ 暗号資産（仮想通貨）等に関するもの	1,466件	（前期比	▲50件）
・ 金融行政一般・その他	1,356件	（前期比	+49件）
合計	15,765件	（前期比	+989件）

- AIチャットボットについては、2,188人（1月:762人、2月:681人、3月:745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15,765件（1日当たり：平均272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2,188人（1日当たり：24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9,788件（62%）、意見・要望として寄せられたものが5,400件（34%）、情報提供として寄せられたものが354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8,683件（55%）、ウェブサイトによる相談等が6,196件（39%）、手紙による相談等が438件（3%）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4,226件（27%）、保険商品等に関するものが2,423件（15%）、投資商品等に関するものが5,449件（35%）、貸金等に関するものが688件（4%）、資金移動・前払式支払手段等に関するものが157件（1%）、暗号資産（仮想通貨）等に関するものが1,466件（9%）、金融行政一般・その他が1,356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1,567人(52%)、相談室受付時間外の利用者は1,431人(48%)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(4,226件)は、前期(4,046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1,671件(40%)、個別取引・契約の結果に関するものが811件(19%)等となっています。

業態別では、銀行に関するものが3,358件(80%)、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412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1,245件(30%)、融資業務に関するものが541件(13%)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147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(2,423件)は、前期(2,047件)に比べて、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1,005件(42%)、一般的な照会・質問に関するものが447件(19%)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(39%)、生命保険会社に関するものが675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548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(5,449件)は、前期(5,101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2,400件(44%)、行政に対する要望等が1,704件(31%)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1,819件(33%)、証券会社(第一種業)に関するものが744件(14%)、登録詐称・無登録業者に関するものが319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1,490件(27%)、FXに関するものが276件(5%)、投資信託に関するものが156件(3%)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573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（688件）は、前期（642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233件（34%）、一般的な照会・質問に関するものが146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33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（157件）は、前期（117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76件（48%）、一般的な照会・質問に関するものが34件（22%）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92件（59%）、資金移動業者に関するものが65件（41%）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45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（1,466件）は、前期（1,516件）に比べて、やや減少しています。

要因別では、個別取引・契約の結果に関するものが1,009件（69%）、行政に対する要望等が224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195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（1,356件）は、前期（1,307件）に比べて、やや増加しています。

要因別では、一般的な照会・質問に関するものが759件（56%）、行政に対する要望等に関するものが398件（30%）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21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2,474件あり、そのうち1,947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6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10月1日から同年12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、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
- ・ 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
- ・ 預金取扱金融機関の両替機に関するもの
- ・ 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
- ・ 金融商品取引業者の問合せ窓口（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
- ・ 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
- ・ 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

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33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8年1月～3月)と前期との比較)

1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

区分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増減	増減率	前年同期
質問・相談	9,788	10,158	▲370	▲3.6%	8,997
意見・要望	5,400	4,053	1,347	33.2%	2,818
情報提供	354	368	▲14	▲3.8%	377
その他	223	197	26	13.2%	164
合計	15,765	14,776	989	6.7%	12,356

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増減	増減率	前年同期
電話	8,683	9,302	▲619	▲6.7%	8,519
ウェブサイト	6,196	4,707	1,489	31.6%	3,293
ファックス	79	86	▲7	▲8.1%	43
手紙	438	362	76	21.0%	325
その他	369	319	50	15.7%	176
合計	15,765	14,776	989	6.7%	12,356

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増減	増減率	前年同期
預金・融資等	4,226	4,046	180	4.4%	4,030
保険商品・保険制度等	2,423	2,047	376	18.4%	1,872
投資商品・証券市場制度等	5,449	5,101	348	6.8%	3,050
貸金等	688	642	46	7.2%	633
資金移動・前払式支払手段等	157	117	40	34.2%	119
暗号資産(仮想通貨)等	1,466	1,516	▲50	▲3.3%	1,398
金融行政一般・その他	1,356	1,307	49	3.7%	1,254
合計	15,765	14,776	989	6.7%	12,356

4. その他

(単位:件、%)

区分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増減	増減率	前年同期
1日当たりの平均受付件数	272	246	26	10.6%	217
事前相談(予防的なガイド)受付件数	21	19	2	10.5%	47
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	33	15	18	120.0%	33
業務日数	58	60	▲2	▲3.3%	57

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	2	0.0	5	0.1	4	0.1	11	0.3
個別取引・契約の結果	393	9.3	248	5.9	170	4.0	811	19.2
不適正な行為	3	0.1	20	0.5	3	0.1	26	0.6
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	6	0.1	0	0.0	6	0.1
金融機関の態勢・各種事務手続	254	6.0	84	2.0	116	2.7	454	10.7
一般的な照会・質問	271	6.4	62	1.5	96	2.3	429	10.2
行政に対する要望等	26	0.6	18	0.4	1,627	38.5	1,671	39.5
その他	296	7.0	104	2.5	424	10.0	824	19.5
合計	1,245	29.5	541	12.8	2,440	57.7	4,226	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	913	21.6	297	7.0	2,148	50.8	3,358	79.5
協同組織金融機関	190	4.5	126	3.0	96	2.3	412	9.7
その他	142	3.4	118	2.8	196	4.6	456	10.8
合計	1,245	29.5	541	12.8	2,440	57.7	4,226	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	34	1.4	7	0.3	21	0.9	62	2.6
個別取引・契約の結果	238	9.8	585	24.1	183	7.6	1,006	41.5
不適正な行為	59	2.4	15	0.6	37	1.5	111	4.6
金融機関の態勢・各種事務手続	118	4.9	97	4.0	56	2.3	271	11.2
一般的な照会・質問	101	4.2	113	4.7	233	9.6	447	18.4
行政に対する要望等	70	2.9	12	0.5	63	2.6	145	6.0
その他	55	2.3	103	4.3	223	9.2	381	15.7
合計	675	27.9	932	38.5	816	33.7	2,423	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	33	0.6	1	0.0	0	0.0	23	0.4	57	1.0
個別取引・契約の結果	207	3.8	1,648	30.2	298	5.5	247	4.5	2,400	44.0
不適正な行為	36	0.7	4	0.1	0	0.0	13	0.2	53	1.0
業者の態勢・各種事務手続	339	6.2	7	0.1	0	0.0	88	1.6	434	8.0
一般的な照会・質問	60	1.1	102	1.9	21	0.4	478	8.8	661	12.1
行政に対する要望等	40	0.7	42	0.8	0	0.0	1,622	29.8	1,704	31.3
その他	29	0.5	15	0.3	0	0.0	96	1.8	140	2.6
合計	744	13.7	1,819	33.4	319	5.9	2,567	47.1	5,449	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	1,490	27.3
未 公 開 株	27	0.5
国 債	45	0.8
債 券 等	80	1.5
F X	276	5.1
投 資 信 託	156	2.9
デ リ バ テ ィ ブ	76	1.4
フ ァ ン ド	60	1.1
そ の 他	3,239	59.4
合 計	5,449	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	1	0.1
個別取引・契約の結果	233	33.9
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	4	0.6
不適正な行為	21	3.1
業者の態勢・各種事務手続	36	5.2
一般的な照会・質問	146	21.2
行政に対する要望等	42	6.1
そ の 他	209	30.4
合 計	688	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	31	19.7	45	28.7	0	0.0	76	48.4
不適正な行為	5	3.2	4	2.5	0	0.0	9	5.7
業者の態勢・各種事務手続	7	4.5	6	3.8	0	0.0	13	8.3
一般的な照会・質問	11	7.0	23	14.6	0	0.0	34	21.7
行政に対する要望等	6	3.8	5	3.2	0	0.0	11	7.0
そ の 他	5	3.2	9	5.7	0	0.0	14	8.9
合 計	65	41.4	92	58.6	0	0.0	157	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	3	0.2
個別取引・契約の結果	1,009	68.8
不適正な行為	22	1.5
業者の態勢・各種事務手続	78	5.3
一般的な照会・質問	107	7.3
行政に対する要望等	224	15.3
そ の 他	23	1.6
合 計	1,466	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	759	56.0
行政に対する要望等	398	29.4
そ の 他	199	14.7
合 計	1,356	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	147
保 険 商 品 等	548
投 資 商 品 等	573
貸 金 等	33
資金移動・前払式支払手段等	45
暗号資産(仮想通貨)等	195
合 計	1,541

(別表)

詐欺的な投資勧誘に関する情報の受付状況

(令和8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8年1月1日～同年3月31日 の受付件数
2,474

【被害の有無（情報提供者の主張に基づく分類）】

区分	令和8年1月1日～同年3月31日 の受付件数
被害有り	1,947
被害無（情報提供を含む）	527

【年齢別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

令和8年1月1日～同年3月31日 の受付件数		
年齢	件数	うち 被害有り
20代以下	130	100
30代	167	123
40代	319	258
50代	484	388
60代	488	429
70代以上	411	323
年齢不明	475	326
合計	2,474	1,947

【受付件数の推移】

	令和5年度		令和6年度				令和7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	2,377	2,355	1,748	1,629	1,641	1,841	2,493	3,015	2,907	2,474
うち被害有り	2,013	2,052	1,494	1,393	1,406	1,451	1,970	2,471	2,385	1,947

(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。