

(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2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	7,537	8,069	▲532	▲6.6%	5,878
意見・要望	1,517	2,233	▲716	▲32.1%	2,019
情報提供	328	403	▲75	▲18.6%	424
その他	411	220	191	86.8%	162
合計	9,793	10,925	▲1,132	▲10.4%	8,483

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	8,150	8,770	▲620	▲7.1%	6,790
ウェブサイト	1,150	1,394	▲244	▲17.5%	997
ファックス	91	83	8	9.6%	85
手紙	271	313	▲42	▲13.4%	268
その他	131	365	▲234	▲64.1%	343
合計	9,793	10,925	▲1,132	▲10.4%	8,483

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	3,166	4,098	▲932	▲22.7%	2,636
カードローンホットライン	3	2	1	50.0%	3
保険商品・保険制度等	1,802	1,825	▲23	▲1.3%	2,109
投資商品・証券市場制度等	2,495	2,292	203	8.9%	1,951
貸金等	594	711	▲117	▲16.5%	536
資金移動・前払式支払手段等	205	576	▲371	▲64.4%	156
暗号資産(仮想通貨)等	668	480	188	39.2%	402
金融行政一般・その他	863	943	▲80	▲8.5%	693
合計	9,793	10,925	▲1,132	▲10.4%	8,483

(参考)上記3.のうち、「新型コロナウイルスに関する金融庁相談ダイヤル」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、%) 総件数に占める割合
預金・融資等	487	898	▲411	▲45.8%	15.4%
保険商品・保険制度等	0	2	▲2	▲100.0%	0.0%
投資商品・証券市場制度等	0	3	▲3	▲100.0%	0.0%
貸金等	43	31	12	38.7%	7.2%
資金移動・前払式支払手段等	0	0	0	-	0.0%
暗号資産(仮想通貨)等	0	0	0	-	0.0%
金融行政一般・その他	26	76	▲50	▲65.8%	3.0%
合計	556	1,010	▲454	▲45.0%	5.7%

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	160	179	▲19	▲10.6%	139
事前相談(予防的なガイド)受付件数	199	219	▲20	▲9.1%	139
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件数	49	21	28	133.3%	6

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	4	0.1	1	0.0	8	0.3
個別取引・契約の結果	420	13.3	739	23.3	149	4.7	1,308	41.3
金融円滑化ホットライン	0	0.0	2	0.1	0	0.0	2	0.1
不適正な行為	3	0.1	23	0.7	4	0.1	30	0.9
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	10	0.3	0	0.0	10	0.3
金融機関の態勢・各種事務手続	271	8.6	68	2.1	128	4.0	467	14.8
一般的な照会・質問	290	9.2	466	14.7	166	5.2	922	29.1
行政に対する要望等	31	1.0	44	1.4	58	1.8	133	4.2
その他	22	0.7	14	0.4	262	8.3	298	9.4
合計	1,040	32.8	1,358	42.9	768	24.3	3,166	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	805	25.4	639	20.2	502	15.9	1,946	61.5
協同組織金融機関	152	4.8	258	8.1	101	3.2	511	16.1
その他	83	2.6	461	14.6	165	5.2	709	22.4
合計	1,040	32.8	1,358	42.9	768	24.3	3,166	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	38	2.1	12	0.7	53	2.9	103	5.7
個別取引・契約の結果	133	7.4	294	16.3	101	5.6	528	29.3
不適正な行為	28	1.6	2	0.1	20	1.1	50	2.8
金融機関の態勢・各種事務手続	114	6.3	97	5.4	78	4.3	289	16.0
一般的な照会・質問	135	7.5	215	11.9	217	12.0	567	31.5
行政に対する要望等	20	1.1	13	0.7	27	1.5	60	3.3
その他	54	3.0	50	2.8	101	5.6	205	11.4
合計	522	29.0	683	37.9	597	33.1	1,802	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	3	0.1	0	0.0	0	0.0	2	0.1	5	0.2
個別取引・契約の結果	249	10.0	393	15.8	57	2.3	183	7.3	882	35.4
不適正な行為	1	0.0	3	0.1	2	0.1	8	0.3	14	0.6
業者の態勢・各種事務手続	150	6.0	2	0.1	0	0.0	109	4.4	261	10.5
一般的な照会・質問	51	2.0	260	10.4	41	1.6	559	22.4	911	36.5
行政に対する要望等	49	2.0	28	1.1	4	0.2	179	7.2	260	10.4
その他	6	0.2	2	0.1	0	0.0	154	6.2	162	6.5
合計	509	20.4	688	27.6	104	4.2	1,194	47.9	2,495	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	477	19.1
未 公 開 株	26	1.0
国 債	26	1.0
債 券 等	85	3.4
F X	326	13.1
投 資 信 託	148	5.9
デ リ バ テ ィ ブ	38	1.5
フ ァ ン ド	52	2.1
そ の 他	1,317	52.8
合 計	2,495	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	0.2
個別取引・契約の結果	134	22.6
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	1	0.2
不適正な行為	6	1.0
業者の態勢・各種事務手続	26	4.4
一般的な照会・質問	236	39.7
行政に対する要望等	49	8.2
そ の 他	142	23.9
合 計	594	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	15	7.3	15	7.3	0	0.0	30	14.6
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	12	5.9	7	3.4	0	0.0	19	9.3
一般的な照会・質問	16	7.8	32	15.6	59	28.8	107	52.2
行政に対する要望等	16	7.8	8	3.9	15	7.3	39	19.0
そ の 他	6	2.9	4	2.0	0	0.0	10	4.9
合 計	65	31.7	66	32.2	74	36.1	205	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	441	66.0
不適正な行為	4	0.6
業者の態勢・各種事務手続	18	2.7
一般的な照会・質問	166	24.9
行政に対する要望等	29	4.3
そ の 他	10	1.5
合 計	668	1,027.7

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	213	24.7
行政に対する要望等	508	58.9
そ の 他	142	16.5
合 計	863	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	407
保 険 商 品 等	337
投 資 商 品 等	162
貸 金 等	40
資金移動・前払式支払手段等	20
暗号資産(仮想通貨)等	40
合 計	1,006