

(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3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	7,566	7,534	32	0.4%	7,537
意見・要望	2,700	2,060	640	31.1%	1,517
情報提供	320	351	▲31	▲8.8%	328
その他	289	209	80	38.3%	411
合計	10,875	10,154	721	7.1%	9,793

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	8,093	8,084	9	0.1%	8,150
ウェブサイト	2,228	1,575	653	41.5%	1,150
ファックス	82	73	9	12.3%	91
手紙	348	320	28	8.8%	271
その他	124	102	22	21.6%	131
合計	10,875	10,154	721	7.1%	9,793

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	3,742	3,298	444	13.5%	3,166
カードローンホットライン	1	1	0	0.0%	3
保険商品・保険制度等	1,725	1,632	93	5.7%	1,802
投資商品・証券市場制度等	2,640	2,586	54	2.1%	2,495
貸金等	490	522	▲32	▲6.1%	594
資金移動・前払式支払手段等	196	119	77	64.7%	205
暗号資産(仮想通貨)等	1,025	1,066	▲41	▲3.8%	668
金融行政一般・その他	1,057	931	126	13.5%	863
合計	10,875	10,154	721	7.1%	9,793

(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	178	278	▲100	▲36.0%	4.8%
保険商品・保険制度等	0	2	▲2	皆減	0.0%
投資商品・証券市場制度等	0	0	0	-	0.0%
貸金等	13	29	▲16	▲55.2%	2.7%
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	21	29	▲8	▲27.6%	2.0%
合計	212	338	▲126	▲37.3%	1.9%

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	178	166	12	7.2%	160
事前相談(予防的なガイド)受付件数	176	215	▲39	▲18.1%	199
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	16	10	6	60.0%	49

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	1	0.0	9	0.2	7	0.2	17	0.5
個別取引・契約の結果	335	9.0	394	10.5	77	2.1	806	21.5
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	10	0.3	520	13.9	17	0.5	547	14.6
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	17	0.5	0	0.0	17	0.5
金融機関の態勢・各種事務手続	427	11.4	88	2.4	266	7.1	781	20.9
一般的な照会・質問	282	7.5	217	5.8	159	4.2	658	17.6
行政に対する要望等	18	0.5	359	9.6	128	3.4	505	13.5
その他	37	1.0	38	1.0	353	9.4	428	11.4
合計	1,110	29.7	1,625	43.4	1,007	26.9	3,742	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	859	23.0	1,296	34.6	716	19.1	2,871	76.7
協同組織金融機関	167	4.5	163	4.4	128	3.4	458	12.2
その他	84	2.2	166	4.4	163	4.4	413	11.0
合計	1,110	29.7	1,625	43.4	1,007	26.9	3,742	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	53	3.1	16	0.9	30	1.7	99	5.7
個別取引・契約の結果	164	9.5	430	24.9	114	6.6	708	41.0
不適正な行為	15	0.9	9	0.5	28	1.6	52	3.0
金融機関の態勢・各種事務手続	145	8.4	119	6.9	100	5.8	364	21.1
一般的な照会・質問	37	2.1	57	3.3	150	8.7	244	14.1
行政に対する要望等	10	0.6	7	0.4	29	1.7	46	2.7
その他	30	1.7	35	2.0	147	8.5	212	12.3
合計	454	26.3	673	39.0	598	34.7	1,725	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	6	0.2	2	0.1	0	0.0	2	0.1	10	0.4
個別取引・契約の結果	185	7.0	726	27.5	78	3.0	182	6.9	1,171	44.4
不適正な行為	8	0.3	0	0.0	0	0.0	4	0.2	12	0.5
業者の態勢・各種事務手続	130	4.9	4	0.2	2	0.1	66	2.5	202	7.7
一般的な照会・質問	42	1.6	239	9.1	14	0.5	556	21.1	851	32.2
行政に対する要望等	22	0.8	41	1.6	6	0.2	135	5.1	204	7.7
その他	11	0.4	16	0.6	1	0.0	162	6.1	190	7.2
合計	404	15.3	1,028	38.9	101	3.8	1,107	41.9	2,640	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	311	11.8
未 公 開 株	31	1.2
国 債	9	0.3
債 券 等	77	2.9
F X	517	19.6
投 資 信 託	92	3.5
デ リ バ テ ィ ブ	123	4.7
フ ァ ン ド	48	1.8
そ の 他	1,432	54.2
合 計	2,640	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	4	0.8
個別取引・契約の結果	66	13.5
契約・貸出拒否	4	0.8
貸出債権回収	12	2.4
不適正な行為	17	3.5
業者の態勢・各種事務手続	24	4.9
一般的な照会・質問	119	24.3
行政に対する要望等	104	21.2
そ の 他	156	31.8
合 計	490	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	2	1.0	4	2.0	0	0.0	6	3.1
個別取引・契約の結果	8	4.1	29	14.8	0	0.0	37	18.9
不適正な行為	2	1.0	11	5.6	0	0.0	13	6.6
業者の態勢・各種事務手続	12	6.1	10	5.1	0	0.0	22	11.2
一般的な照会・質問	11	5.6	13	6.6	31	15.8	55	28.1
行政に対する要望等	3	1.5	6	3.1	12	6.1	21	10.7
そ の 他	10	5.1	32	16.3	0	0.0	42	21.4
合 計	48	24.5	105	53.6	43	21.9	196	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	5	0.5
個別取引・契約の結果	701	68.4
不適正な行為	1	0.1
業者の態勢・各種事務手続	37	3.6
一般的な照会・質問	202	19.7
行政に対する要望等	56	5.5
そ の 他	23	2.2
合 計	1,025	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	183	17.3
行政に対する要望等	666	63.0
そ の 他	208	19.7
合 計	1,057	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	329
保 険 商 品 等	414
投 資 商 品 等	196
貸 金 等	20
資金移動・前払式支払手段等	30
暗号資産(仮想通貨)等	32
合 計	1,021