

(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	7,071	7,566	▲495	▲6.5%	7,906
意見・要望	3,456	2,700	756	28.0%	1,828
情報提供	289	320	▲31	▲9.7%	325
その他	230	289	▲59	▲20.4%	223
合計	11,046	10,875	171	1.6%	10,282

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	7,667	8,093	▲426	▲5.3%	8,557
ウェブサイト	2,864	2,228	636	28.5%	1,389
ファックス	86	82	4	4.9%	71
手紙	301	348	▲47	▲13.5%	217
その他	128	124	4	3.2%	48
合計	11,046	10,875	171	1.6%	10,282

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	4,352	3,742	610	16.3%	3,309
カードローンホットライン	0	1	▲1	皆減	2
保険商品・保険制度等	1,753	1,725	28	1.6%	1,756
投資商品・証券市場制度等	2,404	2,640	▲236	▲8.9%	2,502
貸金等	560	490	70	14.3%	642
資金移動・前払式支払手段等	169	196	▲27	▲13.8%	159
暗号資産(仮想通貨)等	755	1,025	▲270	▲26.3%	917
金融行政一般・その他	1,053	1,057	▲4	▲0.4%	997
合計	11,046	10,875	171	1.6%	10,282

(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(1月～3月)	前期(10月～12月)	増減	増減率	(単位:件、%) 総件数に占める割合
預金・融資等	165	178	▲13	▲7.3%	3.8%
保険商品・保険制度等	2	0	2	皆増	0.1%
投資商品・証券市場制度等	0	0	0	-	0.0%
貸金等	17	13	4	30.8%	3.0%
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	21	0	0.0%	2.0%
合計	205	212	▲7	▲3.3%	1.9%

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	187	178	9	5.1%	168
事前相談(予防的なガイド)受付件数	174	176	▲2	▲1.1%	192
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	23	16	7	43.8%	68

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	9	0.2	7	0.2	8	0.2	24	0.6
個別取引・契約の結果	310	7.1	270	6.2	100	2.3	680	15.6
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	17	0.4	288	6.6	19	0.4	324	7.4
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	14	0.3	0	0.0	14	0.3
金融機関の態勢・各種事務手続	519	11.9	92	2.1	293	6.7	904	20.8
一般的な照会・質問	303	7.0	223	5.1	197	4.5	723	16.6
行政に対する要望等	33	0.8	1,029	23.6	267	6.1	1,329	30.5
その他	51	1.2	48	1.1	269	6.2	368	8.5
合計	1,242	28.5	1,957	45.0	1,153	26.5	4,352	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	1,036	23.8	1,672	38.4	859	19.7	3,567	82.0
協同組織金融機関	128	2.9	127	2.9	125	2.9	380	8.7
その他	78	1.8	158	3.6	169	3.9	405	9.3
合計	1,242	28.5	1,957	45.0	1,153	26.5	4,352	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	80	4.6	12	0.7	37	2.1	129	7.4
個別取引・契約の結果	181	10.3	375	21.4	102	5.8	658	37.5
不適正な行為	27	1.5	11	0.6	26	1.5	64	3.7
金融機関の態勢・各種事務手続	156	8.9	103	5.9	131	7.5	390	22.2
一般的な照会・質問	47	2.7	44	2.5	189	10.8	280	16.0
行政に対する要望等	4	0.2	12	0.7	16	0.9	32	1.8
その他	31	1.8	38	2.2	131	7.5	200	11.4
合計	526	30.0	595	33.9	632	36.1	1,753	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	4	0.2	0	0.0	0	0.0	4	0.2	8	0.3
個別取引・契約の結果	204	8.5	506	21.0	92	3.8	154	6.4	956	39.8
不適正な行為	8	0.3	4	0.2	1	0.0	3	0.1	16	0.7
業者の態勢・各種事務手続	128	5.3	3	0.1	0	0.0	57	2.4	188	7.8
一般的な照会・質問	97	4.0	200	8.3	18	0.7	593	24.7	908	37.8
行政に対する要望等	46	1.9	35	1.5	4	0.2	145	6.0	230	9.6
その他	8	0.3	4	0.2	0	0.0	86	3.6	98	4.1
合計	495	20.6	752	31.3	115	4.8	1,042	43.3	2,404	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	313	13.0
未 公 開 株	25	1.0
国 債	11	0.5
債 券 等	73	3.0
F X	490	20.4
投 資 信 託	148	6.2
デ リ バ テ ィ ブ	90	3.7
フ ァ ン ド	38	1.6
そ の 他	1,216	50.6
合 計	2,404	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	0.7
個別取引・契約の結果	66	11.8
契約・貸出拒否	2	0.4
貸出債権回収	5	0.9
不適正な行為	26	4.6
業者の態勢・各種事務手続	20	3.6
一般的な照会・質問	124	22.1
行政に対する要望等	116	20.7
そ の 他	204	36.4
合 計	560	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	7	4.1	0	0.0	7	4.1
個別取引・契約の結果	3	1.8	8	4.7	0	0.0	11	6.5
不適正な行為	3	1.8	13	7.7	0	0.0	16	9.5
業者の態勢・各種事務手続	9	5.3	8	4.7	0	0.0	17	10.1
一般的な照会・質問	3	1.8	12	7.1	54	32.0	69	40.8
行政に対する要望等	0	0.0	2	1.2	9	5.3	11	6.5
そ の 他	6	3.6	32	18.9	0	0.0	38	22.5
合 計	24	14.2	82	48.5	63	37.3	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	0	0.0
個別取引・契約の結果	487	64.5
不適正な行為	2	0.3
業者の態勢・各種事務手続	31	4.1
一般的な照会・質問	179	23.7
行政に対する要望等	47	6.2
そ の 他	9	1.2
合 計	755	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	203	19.3
行政に対する要望等	672	63.8
そ の 他	178	16.9
合 計	1,053	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	237
保 険 商 品 等	382
投 資 商 品 等	172
貸 金 等	26
資金移動・前払式支払手段等	19
暗号資産(仮想通貨)等	34
合 計	870