

(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4月～6月)と前期との比較)

1. 類型別受付件数

区分	今期(4月～6月)	前期(1月～3月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
質問・相談	7,273	7,071	202	2.9%	7,281
意見・要望	3,345	3,456	▲111	▲3.2%	1,745
情報提供	324	289	35	12.1%	336
その他	255	230	25	10.9%	255
合計	11,197	11,046	151	1.4%	9,617

2. 受付方法別件数

区分	今期(4月～6月)	前期(1月～3月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
電話	7,683	7,667	16	0.2%	7,933
ウェブサイト	3,035	2,864	171	6.0%	1,202
ファックス	78	86	▲8	▲9.3%	79
手紙	314	301	13	4.3%	314
その他	87	128	▲41	▲32.0%	89
合計	11,197	11,046	151	1.4%	9,617

3. 分野別受付件数

区分	今期(4月～6月)	前期(1月～3月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
預金・融資等	4,343	4,352	▲9	▲0.2%	3,109
カードローンホットライン	5	0	5	皆増	1
保険商品・保険制度等	1,699	1,753	▲54	▲3.1%	1,570
投資商品・証券市場制度等	2,407	2,404	3	0.1%	2,410
貸金等	532	560	▲28	▲5.0%	563
資金移動・前払式支払手段等	140	169	▲29	▲17.2%	119
暗号資産(仮想通貨)等	936	755	181	24.0%	911
金融行政一般・その他	1,140	1,053	87	8.3%	935
合計	11,197	11,046	151	1.4%	9,617

(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(4月～6月)	前期(1月～3月)	増減	増減率	(単位:件、%) 総件数に占める割合
預金・融資等	117	165	▲48	▲29.1%	2.7%
保険商品・保険制度等	1	2	▲1	▲50.0%	0.1%
投資商品・証券市場制度等	0	0	0	-	0.0%
貸金等	9	17	▲8	▲47.1%	1.7%
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	9	21	▲12	▲57.1%	0.8%
合計	136	205	▲69	▲33.7%	1.2%

4. その他

区分	今期(4月～6月)	前期(1月～3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	183	187	▲4	▲2.1%	157
事前相談(予防的なガイド)受付件数	170	174	▲4	▲2.3%	186
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	90	23	67	291.3%	20

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	12	0.3	16	0.4	3	0.1	31	0.7
個別取引・契約の結果	221	5.1	288	6.6	97	2.2	606	14.0
金融円滑化ホットライン	0	0.0	2	0.0	0	0.0	2	0.0
不適正な行為	15	0.3	146	3.4	38	0.9	199	4.6
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	551	12.7	96	2.2	209	4.8	856	19.7
一般的な照会・質問	329	7.6	195	4.5	228	5.2	752	17.3
行政に対する要望等	34	0.8	1,146	26.4	492	11.3	1,672	38.5
その他	55	1.3	14	0.3	158	3.6	227	5.2
合計	1,217	28.0	1,901	43.8	1,225	28.2	4,343	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	970	22.3	1,581	36.4	971	22.4	3,522	81.1
協同組織金融機関	159	3.7	157	3.6	87	2.0	403	9.3
その他	88	2.0	163	3.8	167	3.8	418	9.6
合計	1,217	28.0	1,901	43.8	1,225	28.2	4,343	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	60	3.5	16	0.9	50	2.9	126	7.4
個別取引・契約の結果	175	10.3	367	21.6	166	9.8	708	41.7
不適正な行為	7	0.4	0	0.0	15	0.9	22	1.3
金融機関の態勢・各種事務手続	125	7.4	65	3.8	107	6.3	297	17.5
一般的な照会・質問	33	1.9	33	1.9	160	9.4	226	13.3
行政に対する要望等	22	1.3	9	0.5	42	2.5	73	4.3
その他	35	2.1	44	2.6	168	9.9	247	14.5
合計	457	26.9	534	31.4	708	41.7	1,699	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	9	0.4	0	0.0	0	0.0	3	0.1	12	0.5
個別取引・契約の結果	280	11.6	484	20.1	82	3.4	142	5.9	988	41.0
不適正な行為	4	0.2	1	0.0	0	0.0	6	0.2	11	0.5
業者の態勢・各種事務手続	156	6.5	8	0.3	3	0.1	46	1.9	213	8.8
一般的な照会・質問	67	2.8	251	10.4	20	0.8	508	21.1	846	35.1
行政に対する要望等	26	1.1	62	2.6	3	0.1	122	5.1	213	8.8
その他	16	0.7	2	0.1	1	0.0	105	4.4	124	5.2
合計	558	23.2	808	33.6	109	4.5	932	38.7	2,407	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	336	14.0
未 公 開 株	25	1.0
国 債	16	0.7
債 券 等	81	3.4
F X	487	20.2
投 資 信 託	150	6.2
デ リ バ テ ィ ブ	99	4.1
フ ァ ン ド	28	1.2
そ の 他	1,185	49.2
合 計	2,407	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	63	11.8
契約・貸出拒否	3	0.6
貸出債権回収	8	1.5
不適正な行為	18	3.4
業者の態勢・各種事務手続	34	6.4
一般的な照会・質問	128	24.1
行政に対する要望等	105	19.7
そ の 他	183	34.4
合 計	532	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	3	2.1	3	2.1	0	0.0	6	4.3
個別取引・契約の結果	3	2.1	2	1.4	0	0.0	5	3.6
不適正な行為	0	0.0	15	10.7	0	0.0	15	10.7
業者の態勢・各種事務手続	7	5.0	15	10.7	0	0.0	22	15.7
一般的な照会・質問	7	5.0	8	5.7	39	27.9	54	38.6
行政に対する要望等	0	0.0	2	1.4	7	5.0	9	6.4
そ の 他	6	4.3	23	16.4	0	0.0	29	20.7
合 計	26	18.6	68	48.6	46	32.9	140	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	2	0.2
個別取引・契約の結果	635	67.8
不適正な行為	1	0.1
業者の態勢・各種事務手続	25	2.7
一般的な照会・質問	205	21.9
行政に対する要望等	52	5.6
そ の 他	16	1.7
合 計	936	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	226	19.8
行政に対する要望等	708	62.1
そ の 他	206	18.1
合 計	1,140	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	254
保 険 商 品 等	428
投 資 商 品 等	160
貸 金 等	33
資金移動・前払式支払手段等	20
暗号資産(仮想通貨)等	25
合 計	920