

(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5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	7,994	7,834	160	2.0%	7,071
意見・要望	6,754	2,877	3,877	134.8%	3,456
情報提供	282	283	▲1	▲0.4%	289
その他	174	191	▲17	▲8.9%	230
合計	15,204	11,185	4,019	35.9%	11,046

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	7,648	7,568	80	1.1%	7,667
ウェブサイト	7,154	3,192	3,962	124.1%	2,864
ファックス	64	82	▲18	▲22.0%	86
手紙	271	279	▲8	▲2.9%	301
その他	67	64	3	4.7%	128
合計	15,204	11,185	4,019	35.9%	11,046

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	8,160	3,982	4,178	104.9%	4,352
保険商品・保険制度等	1,670	2,074	▲404	▲19.5%	1,753
投資商品・証券市場制度等	2,706	2,245	461	20.5%	2,404
貸金等	541	523	18	3.4%	560
資金移動・前払式支払手段等	79	97	▲18	▲18.6%	169
暗号資産(仮想通貨)等	819	858	▲39	▲4.5%	755
金融行政一般・その他	1,229	1,406	▲177	▲12.6%	1,053
合計	15,204	11,185	4,019	35.9%	11,046

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	253	186	67	35.9%	187
事前相談(予防的なガイド)受付件数	101	121	▲20	▲16.5%	174
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	113	144	▲31	▲21.5%	23

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	0.0	8	0.1	5	0.1	16	0.2
個別取引・契約の結果	252	3.1	274	3.4	87	1.1	613	7.5
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	12	0.1	62	0.8	6	0.1	80	1.0
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	4	0.0	0	0.0	4	0.0
金融機関の態勢・各種事務手続	573	7.0	61	0.7	165	2.0	799	9.8
一般的な照会・質問	298	3.7	137	1.7	158	1.9	593	7.3
行政に対する要望等	38	0.5	28	0.3	5,683	69.6	5,749	70.5
その他	56	0.7	29	0.4	225	2.8	310	3.8
合計	1,232	15.1	599	7.3	6,329	77.6	8,160	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	945	11.6	328	4.0	6,083	74.5	7,356	90.1
協同組織金融機関	177	2.2	157	1.9	62	0.8	396	4.9
その他	110	1.3	114	1.4	184	2.3	408	5.0
合計	1,232	15.1	599	7.3	6,329	77.6	8,160	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	41	2.5	13	0.8	29	1.7	83	5.0
個別取引・契約の結果	184	11.0	466	27.9	154	9.2	804	48.1
不適正な行為	21	1.3	2	0.1	7	0.4	30	1.8
金融機関の態勢・各種事務手続	92	5.5	87	5.2	72	4.3	251	15.0
一般的な照会・質問	38	2.3	39	2.3	124	7.4	201	12.0
行政に対する要望等	21	1.3	17	1.0	21	1.3	59	3.5
その他	69	4.1	64	3.8	109	6.5	242	14.5
合計	466	27.9	688	41.2	516	30.9	1,670	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	7	0.3	1	0.0		0.0	7	0.3	15	0.6
個別取引・契約の結果	214	7.9	515	19.0	120	4.4	158	5.8	1,007	37.2
不適正な行為	4	0.1	33	1.2	4	0.1	7	0.3	48	1.8
業者の態勢・各種事務手続	150	5.5	2	0.1	1	0.0	53	2.0	206	7.6
一般的な照会・質問	90	3.3	200	7.4	41	1.5	761	28.1	1,092	40.4
行政に対する要望等	23	0.8	29	1.1	0	0.0	133	4.9	185	6.8
その他	26	1.0	15	0.6	4	0.1	108	4.0	153	5.7
合計	514	19.0	795	29.4	170	6.3	1,227	45.3	2,706	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	231	8.5
未 公 開 株	24	0.9
国 債	15	0.6
債 券 等	154	5.7
F X	427	15.8
投 資 信 託	124	4.6
デ リ バ テ ィ ブ	89	3.3
フ ァ ン ド	37	1.4
そ の 他	1,605	59.3
合 計	2,706	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	2	0.4
個別取引・契約の結果	120	22.2
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	0	0.0
不適正な行為	6	1.1
業者の態勢・各種事務手続	13	2.4
一般的な照会・質問	241	44.5
行政に対する要望等	34	6.3
そ の 他	125	23.1
合 計	541	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	10	12.7	16	20.3	0	0.0	26	32.9
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	5	6.3	8	10.1	0	0.0	13	16.5
一般的な照会・質問	12	15.2	19	24.1	0	0.0	31	39.2
行政に対する要望等	1	1.3	4	5.1	0	0.0	5	6.3
そ の 他	1	1.3	3	3.8	0	0.0	4	5.1
合 計	29	36.7	50	63.3	0	0.0	79	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	1	0.1
個別取引・契約の結果	553	67.5
不適正な行為	38	4.6
業者の態勢・各種事務手続	25	3.1
一般的な照会・質問	140	17.1
行政に対する要望等	40	4.9
そ の 他	22	2.7
合 計	819	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	741	60.3
行政に対する要望等	326	26.5
そ の 他	162	13.2
合 計	1,229	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	185
保 険 商 品 等	456
投 資 商 品 等	436
貸 金 等	24
資金移動・前払式支払手段等	17
暗号資産(仮想通貨)等	17
合 計	1,135