

(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	8,054	7,994	60	0.8%	7,273
意見・要望	2,975	6,754	▲ 3,779	▲56.0%	3,345
情報提供	367	282	85	30.1%	324
その他	178	174	4	2.3%	255
合計	11,574	15,204	▲ 3,630	▲23.9%	11,197

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	7,892	7,648	244	3.2%	7,683
ウェブサイト	3,331	7,154	▲ 3,823	▲53.4%	3,035
ファックス	48	64	▲ 16	▲25.0%	78
手紙	248	271	▲ 23	▲8.5%	314
その他	55	67	▲ 12	▲17.9%	87
合計	11,574	15,204	▲ 3,630	▲23.9%	11,197

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	4,326	8,160	▲ 3,834	▲47.0%	4,343
保険商品・保険制度等	1,595	1,670	▲ 75	▲4.5%	1,699
投資商品・証券市場制度等	2,927	2,706	221	8.2%	2,407
貸金等	573	541	32	5.9%	532
資金移動・前払式支払手段等	92	79	13	16.5%	140
暗号資産(仮想通貨)等	901	819	82	10.0%	936
金融行政一般・その他	1,160	1,229	▲ 69	▲5.6%	1,140
合計	11,574	15,204	▲ 3,630	▲23.9%	11,197

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	187	245	▲ 59	▲23.9%	183
事前相談(予防的なガイド)受付件数	116	101	15	14.9%	170
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	27	113	▲ 86	▲76.1%	90

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	6	0.1	17	0.4	9	0.2	32	0.7
個別取引・契約の結果	215	5.0	201	4.6	85	2.0	501	11.6
金融円滑化ホットライン	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
不適正な行為	9	0.2	30	0.7	6	0.1	45	1.0
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	3	0.1	0	0.0	3	0.1
金融機関の態勢・各種事務手続	476	11.0	54	1.2	133	3.1	663	15.3
一般的な照会・質問	465	10.7	182	4.2	214	4.9	861	19.9
行政に対する要望等	29	0.7	22	0.5	1,889	43.7	1,940	44.8
その他	61	1.4	38	0.9	185	4.3	284	6.6
合 計	1,261	29.1	544	12.6	2,521	58.3	4,326	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	944	21.8	297	6.9	2,241	51.8	3,482	80.5
協同組織金融機関	159	3.7	125	2.9	84	1.9	368	8.5
その他	158	3.7	122	2.8	196	4.5	476	11.0
合 計	1,261	29.1	544	12.6	2,521	58.3	4,326	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	24	1.5	2	0.1	27	1.7	53	3.3
個別取引・契約の結果	168	10.5	467	29.3	134	8.4	769	48.2
不適正な行為	23	1.4	3	0.2	7	0.4	33	2.1
金融機関の態勢・各種事務手続	81	5.1	78	4.9	76	4.8	235	14.7
一般的な照会・質問	40	2.5	44	2.8	141	8.8	225	14.1
行政に対する要望等	9	0.6	7	0.4	24	1.5	40	2.5
その他	47	2.9	62	3.9	131	8.2	240	15.0
合 計	392	24.6	663	41.6	540	33.9	1,595	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	27	0.9	0	0.0	0	0.0	8	0.3	35	1.2
個別取引・契約の結果	235	8.0	548	18.7	194	6.6	210	7.2	1,187	40.6
不適正な行為	5	0.2	24	0.8	11	0.4	14	0.5	54	1.8
業者の態勢・各種事務手続	146	5.0	2	0.1	1	0.0	58	2.0	207	7.1
一般的な照会・質問	72	2.5	230	7.9	31	1.1	674	23.0	1,007	34.4
行政に対する要望等	25	0.9	23	0.8	9	0.3	217	7.4	274	9.4
その他	19	0.6	20	0.7	3	0.1	121	4.1	163	5.6
合 計	529	18.1	847	28.9	249	8.5	1,302	44.5	2,927	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	300	10.2
未 公 開 株	24	0.8
国 債	21	0.7
債 券 等	200	6.8
F X	574	19.6
投 資 信 託	198	6.8
デ リ バ テ ィ ブ	121	4.1
フ ァ ン ド	33	1.1
そ の 他	1,456	49.7
合 計	2,927	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	0.3
個別取引・契約の結果	119	20.8
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	1	0.2
不適正な行為	3	0.5
業者の態勢・各種事務手続	25	4.4
一般的な照会・質問	259	45.2
行政に対する要望等	29	5.1
そ の 他	136	23.7
合 計	573	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	8	8.7	31	33.7	0	0.0	39	42.4
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	3	3.3	4	4.3	0	0.0	7	7.6
一般的な照会・質問	5	5.4	26	28.3	0	0.0	31	33.7
行政に対する要望等	1	1.1	7	7.6	0	0.0	8	8.7
そ の 他	3	3.3	4	4.3	0	0.0	7	7.6
合 計	20	21.7	72	78.3	0	0.0	92	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	630	69.9
不適正な行為	26	2.9
業者の態勢・各種事務手続	15	1.7
一般的な照会・質問	179	19.9
行政に対する要望等	34	3.8
そ の 他	17	1.9
合 計	901	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	774	66.7
行政に対する要望等	217	18.7
そ の 他	169	14.6
合 計	1,160	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	194
保 険 商 品 等	357
投 資 商 品 等	504
貸 金 等	44
資金移動・前払式支払手段等	20
暗号資産(仮想通貨)等	23
合 計	1,142