

(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7月~9月)と前期との比較)

1. 類型別受付件数

区分	今期(7月~9月)	前期(4月~6月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
質問・相談	9,219	8,054	1,165	14.5%	7,330
意見・要望	3,544	2,975	569	19.1%	3,120
情報提供	324	367	▲43	▲11.7%	291
その他	184	178	6	3.4%	180
合計	13,271	11,574	1,697	14.7%	10,921

2. 受付方法別件数

区分	今期(7月~9月)	前期(4月~6月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
電話	9,356	7,892	1,464	18.6%	7,589
ウェブサイト	3,535	3,331	204	6.1%	2,899
ファックス	46	48	▲2	▲4.2%	90
手紙	279	248	31	12.5%	268
その他	55	55	0	0.0%	75
合計	13,271	11,574	1,697	14.7%	10,921

3. 分野別受付件数

区分	今期(7月~9月)	前期(4月~6月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
預金・融資等	4,056	4,326	▲270	▲6.2%	3,840
保険商品・保険制度等	2,798	1,595	1,203	75.4%	2,010
投資商品・証券市場制度等	3,092	2,927	165	5.6%	2,357
貸金等	553	573	▲20	▲3.5%	471
資金移動・前払式支払手段等	96	92	4	4.3%	143
暗号資産(仮想通貨)等	1,248	901	347	38.5%	847
金融行政一般・その他	1,428	1,160	268	23.1%	1,253
合計	13,271	11,574	1,697	14.7%	10,921

4. その他

区分	今期(7月~9月)	前期(4月~6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	214	187	27	14.7%	176
事前相談(予防的なガイド)受付件数	98	116	▲18	▲15.5%	156
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	49	27	22	81.5%	195

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	7	0.2	7	0.2	3	0.1	17	0.4
個別取引・契約の結果	229	5.6	206	5.1	114	2.8	549	13.5
不適正な行為	9	0.2	43	1.1	4	0.1	56	1.4
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	5	0.1	0	0.0	5	0.1
金融機関の態勢・各種事務手続	500	12.3	75	1.8	143	3.5	718	17.7
一般的な照会・質問	411	10.1	157	3.9	217	5.4	785	19.4
行政に対する要望等	33	0.8	24	0.6	1,557	38.4	1,614	39.8
その他	74	1.8	25	0.6	218	5.4	317	7.8
合計	1,263	31.1	537	13.2	2,256	55.6	4,056	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	950	23.4	278	6.9	1,955	48.2	3,183	78.5
協同組織金融機関	179	4.4	157	3.9	94	2.3	430	10.6
その他	134	3.3	102	2.5	207	5.1	443	10.9
合計	1,263	31.1	537	13.2	2,256	55.6	4,056	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	30	1.1	4	0.1	26	0.9	60	2.1
個別取引・契約の結果	235	8.4	751	26.8	223	8.0	1,209	43.2
不適正な行為	19	0.7	6	0.2	27	1.0	52	1.9
金融機関の態勢・各種事務手続	79	2.8	108	3.9	74	2.6	261	9.3
一般的な照会・質問	53	1.9	75	2.7	136	4.9	264	9.4
行政に対する要望等	15	0.5	145	5.2	459	16.4	619	22.1
その他	47	1.7	93	3.3	193	6.9	333	11.9
合計	478	17.1	1,182	42.2	1,138	40.7	2,798	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	22	0.7	3	0.1	0	0.0	9	0.3	34	1.1
個別取引・契約の結果	217	7.0	728	23.5	112	3.6	198	6.4	1,255	40.6
不適正な行為	5	0.2	3	0.1	6	0.2	14	0.5	28	0.9
業者の態勢・各種事務手続	179	5.8	4	0.1	0	0.0	64	2.1	247	8.0
一般的な照会・質問	65	2.1	298	9.6	37	1.2	719	23.3	1,119	36.2
行政に対する要望等	36	1.2	48	1.6	9	0.3	155	5.0	248	8.0
その他	17	0.5	18	0.6	1	0.0	125	4.0	161	5.2
合計	541	17.5	1,102	35.6	165	5.3	1,284	41.5	3,092	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	258	8.3
未 公 開 株	19	0.6
国 債	21	0.7
債 券 等	126	4.1
F X	685	22.2
投 資 信 託	110	3.6
デ リ バ テ ィ ブ	73	2.4
フ ァ ン ド	26	0.8
そ の 他	1,774	57.4
合 計	3,092	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	0	0.0
個別取引・契約の結果	110	19.9
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	16	2.9
一般的な照会・質問	248	44.8
行政に対する要望等	36	6.5
そ の 他	137	24.8
合 計	553	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	12	12.5	23	24.0	0	0.0	35	36.5
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	5.2	3	3.1	0	0.0	8	8.3
一般的な照会・質問	21	21.9	20	20.8	0	0.0	41	42.7
行政に対する要望等	2	2.1	9	9.4	0	0.0	11	11.5
そ の 他	0	0.0	1	1.0	0	0.0	1	1.0
合 計	40	41.7	56	58.3	0	0.0	96	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	903	72.4
不適正な行為	6	0.5
業者の態勢・各種事務手続	23	1.8
一般的な照会・質問	252	20.2
行政に対する要望等	53	4.2
そ の 他	11	0.9
合 計	1,248	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	939	65.8
行政に対する要望等	320	22.4
そ の 他	169	11.8
合 計	1,428	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	143
保 険 商 品 等	591
投 資 商 品 等	478
貸 金 等	21
資金移動・前払式支払手段等	25
暗号資産(仮想通貨)等	42
合 計	1,300