

(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10月～12月)と前期との比較)

1. 類型別受付件数

区分	今期(10月～12月)	前期(7月～9月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
質問・相談	9,591	9,219	372	4.0%	7,834
意見・要望	3,325	3,544	▲219	▲6.2%	2,877
情報提供	293	324	▲31	▲9.6%	283
その他	137	184	▲47	▲25.5%	191
合計	13,346	13,271	75	0.6%	11,185

2. 受付方法別件数

区分	今期(10月～12月)	前期(7月～9月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
電話	9,601	9,356	245	2.6%	7,568
ウェブサイト	3,424	3,535	▲111	▲3.1%	3,192
ファックス	58	46	12	26.1%	82
手紙	233	279	▲46	▲16.5%	279
その他	30	55	▲25	▲45.5%	64
合計	13,346	13,271	75	0.6%	11,185

3. 分野別受付件数

区分	今期(10月～12月)	前期(7月～9月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
預金・融資等	4,226	4,056	170	4.2%	3,982
保険商品・保険制度等	2,040	2,798	▲758	▲27.1%	2,074
投資商品・証券市場制度等	3,633	3,092	541	17.5%	2,245
貸金等	582	553	29	5.2%	523
資金移動・前払式支払手段等	112	96	16	16.7%	97
暗号資産(仮想通貨)等	1,407	1,248	159	12.7%	858
金融行政一般・その他	1,346	1,428	▲82	▲5.7%	1,406
合計	13,346	13,271	75	0.6%	11,185

4. その他

区分	今期(10月～12月)	前期(7月～9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	219	214	5	2.2%	186
事前相談(予防的なガイド)受付件数	109	98	11	11.2%	121
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	29	49	▲20	▲40.8%	144

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	47	1.1	18	0.4	14	0.3	79	1.9
個別取引・契約の結果	217	5.1	199	4.7	98	2.3	514	12.2
不適正な行為	11	0.3	41	1.0	21	0.5	73	1.7
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	4	0.1	0	0.0	4	0.1
金融機関の態勢・各種事務手続	494	11.7	95	2.2	255	6.0	844	20.0
一般的な照会・質問	295	7.0	118	2.8	228	5.4	641	15.2
行政に対する要望等	28	0.7	37	0.9	1,577	37.3	1,642	38.9
その他	126	3.0	43	1.0	264	6.2	433	10.2
合計	1,218	28.8	551	13.0	2,457	58.1	4,226	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	852	20.2	287	6.8	2,065	48.9	3,204	75.8
協同組織金融機関	159	3.8	134	3.2	81	1.9	374	8.8
その他	207	4.9	130	3.1	311	7.4	648	15.3
合計	1,218	28.8	551	13.0	2,457	58.1	4,226	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	38	1.9	12	0.6	35	1.7	85	4.2
個別取引・契約の結果	207	10.1	601	29.5	213	10.4	1,021	50.0
不適正な行為	23	1.1	14	0.7	18	0.9	55	2.7
金融機関の態勢・各種事務手続	82	4.0	99	4.9	78	3.8	259	12.7
一般的な照会・質問	37	1.8	54	2.6	149	7.3	240	11.8
行政に対する要望等	15	0.7	36	1.8	80	3.9	131	6.4
その他	33	1.6	65	3.2	151	7.4	249	12.2
合計	435	21.3	881	43.2	724	35.5	2,040	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	25	0.7	4	0.1	0	0.0	9	0.2	38	1.0
個別取引・契約の結果	208	5.7	1,048	28.8	113	3.1	165	4.5	1,534	42.2
不適正な行為	9	0.2	35	1.0	14	0.4	25	0.7	83	2.3
業者の態勢・各種事務手続	197	5.4	6	0.2	2	0.1	90	2.5	295	8.1
一般的な照会・質問	94	2.6	353	9.7	39	1.1	754	20.8	1,240	34.1
行政に対する要望等	31	0.9	50	1.4	10	0.3	197	5.4	288	7.9
その他	19	0.5	17	0.5	2	0.1	117	3.2	155	4.3
合計	583	16.0	1,513	41.6	180	5.0	1,357	37.4	3,633	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	306	8.4
未 公 開 株	24	0.7
国 債	26	0.7
債 券 等	83	2.3
F X	872	24.0
投 資 信 託	138	3.8
デ リ バ テ ィ ブ	77	2.1
フ ァ ン ド	50	1.4
そ の 他	2,057	56.6
合 計	3,633	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	107	18.4
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	1	0.2
不適正な行為	7	1.2
業者の態勢・各種事務手続	25	4.3
一般的な照会・質問	251	43.1
行政に対する要望等	35	6.0
そ の 他	156	26.8
合 計	582	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	1	0.9	0	0.0	0	0.0	1	0.9
個別取引・契約の結果	12	10.7	23	20.5	0	0.0	35	31.3
不適正な行為	0	0.0	1	0.9	0	0.0	1	0.9
業者の態勢・各種事務手続	2	1.8	6	5.4	0	0.0	8	7.1
一般的な照会・質問	22	19.6	27	24.1	0	0.0	49	43.8
行政に対する要望等	3	2.7	2	1.8	0	0.0	5	4.5
そ の 他	3	2.7	10	8.9	0	0.0	13	11.6
合 計	43	38.4	69	61.6	0	0.0	112	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	995	70.7
不適正な行為	27	1.9
業者の態勢・各種事務手続	39	2.8
一般的な照会・質問	273	19.4
行政に対する要望等	55	3.9
そ の 他	18	1.3
合 計	1,407	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	903	67.1
行政に対する要望等	324	24.1
そ の 他	119	8.8
合 計	1,346	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	152
保 険 商 品 等	512
投 資 商 品 等	520
貸 金 等	26
資金移動・前払式支払手段等	32
暗号資産(仮想通貨)等	58
合 計	1,300