

(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6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	8,682	9,447	▲765	▲8.1%	8,054
意見・要望	2,782	3,385	▲603	▲17.8%	2,975
情報提供	287	250	37	14.8%	367
その他	127	136	▲9	▲6.6%	178
合計	11,878	13,218	▲1,340	▲10.1%	11,574

## 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	8,486	9,357	▲871	▲9.3%	7,892
ウェブサイト	3,070	3,513	▲443	▲12.6%	3,331
ファックス	15	48	▲33	▲68.8%	48
手紙	264	258	6	2.3%	248
その他	43	42	1	2.4%	55
合計	11,878	13,218	▲1,340	▲10.1%	11,574

## 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	3,706	3,858	▲152	▲3.9%	4,326
保険商品・保険制度等	1,827	1,866	▲39	▲2.1%	1,595
投資商品・証券市場制度等	3,025	3,924	▲899	▲22.9%	2,927
貸金等	559	602	▲43	▲7.1%	573
資金移動・前払式支払手段等	70	78	▲8	▲10.3%	92
暗号資産(仮想通貨)等	1,244	1,521	▲277	▲18.2%	901
金融行政一般・その他	1,447	1,369	78	5.7%	1,160
合計	11,878	13,218	▲1,340	▲10.1%	11,574

## 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	192	228	▲36	▲15.8%	187
事前相談(予防的なガイド)受付件数	29	68	▲39	▲57.4%	116
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	18	28	▲10	▲35.7%	27

## 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	0.2	4	0.1	4	0.1	14	0.4
個別取引・契約の結果	304	8.2	216	5.8	126	3.4	646	17.4
不適正な行為	14	0.4	42	1.1	23	0.6	79	2.1
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	11	0.3	0	0.0	11	0.3
金融機関の態勢・各種事務手続	412	11.1	91	2.5	215	5.8	718	19.4
一般的な照会・質問	271	7.3	67	1.8	146	3.9	484	13.1
行政に対する要望等	26	0.7	12	0.3	1,351	36.5	1,389	37.5
その他	134	3.6	41	1.1	201	5.4	376	10.1
合計	1,167	31.5	473	12.8	2,066	55.7	3,706	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	780	21.0	229	6.2	1,773	47.8	2,782	75.1
協同組織金融機関	176	4.7	104	2.8	80	2.2	360	9.7
その他	211	5.7	140	3.8	213	5.7	564	15.2
合計	1,167	31.5	473	12.8	2,066	55.7	3,706	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	37	2.0	6	0.3	21	1.1	64	3.5
個別取引・契約の結果	168	9.2	588	32.2	199	10.9	955	52.3
不適正な行為	25	1.4	13	0.7	13	0.7	51	2.8
金融機関の態勢・各種事務手続	66	3.6	75	4.1	76	4.2	217	11.9
一般的な照会・質問	24	1.3	43	2.4	131	7.2	198	10.8
行政に対する要望等	9	0.5	18	1.0	59	3.2	86	4.7
その他	44	2.4	72	3.9	140	7.7	256	14.0
合計	373	20.4	815	44.6	639	35.0	1,827	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	0.8	2	0.1	0	0.0	11	0.4	38	1.3
個別取引・契約の結果	148	4.9	715	23.6	97	3.2	132	4.4	1,092	36.1
不適正な行為	14	0.5	28	0.9	5	0.2	26	0.9	73	2.4
業者の態勢・各種事務手続	233	7.7	12	0.4	1	0.0	83	2.7	329	10.9
一般的な照会・質問	87	2.9	288	9.5	41	1.4	618	20.4	1,034	34.2
行政に対する要望等	23	0.8	48	1.6	6	0.2	241	8.0	318	10.5
その他	10	0.3	20	0.7	2	0.1	109	3.6	141	4.7
合計	540	17.9	1,113	36.8	152	5.0	1,220	40.3	3,025	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	358	11.8
未 公 開 株	21	0.7
国 債	18	0.6
債 券 等	64	2.1
F X	520	17.2
投 資 信 託	127	4.2
デ リ バ テ ィ ブ	57	1.9
フ ァ ン ド	56	1.9
そ の 他	1,804	59.6
合 計	3,025	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	124	22.2
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	2	0.4
不適正な行為	5	0.9
業者の態勢・各種事務手続	24	4.3
一般的な照会・質問	194	34.7
行政に対する要望等	41	7.3
そ の 他	169	30.2
合 計	559	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	1	1.4	0	0.0	1	1.4
個別取引・契約の結果	14	20.0	20	28.6	0	0.0	34	48.6
不適正な行為	1	1.4	0	0.0	0	0.0	1	1.4
業者の態勢・各種事務手続	2	2.9	0	0.0	0	0.0	2	2.9
一般的な照会・質問	6	8.6	12	17.1	0	0.0	18	25.7
行政に対する要望等	1	1.4	6	8.6	0	0.0	7	10.0
そ の 他	1	1.4	6	8.6	0	0.0	7	10.0
合 計	25	35.7	45	64.3	0	0.0	70	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	8	0.6
個別取引・契約の結果	924	74.3
不適正な行為	22	1.8
業者の態勢・各種事務手続	47	3.8
一般的な照会・質問	188	15.1
行政に対する要望等	32	2.6
そ の 他	23	1.8
合 計	1,244	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	1,063	73.5
行政に対する要望等	273	18.9
そ の 他	111	7.7
合 計	1,447	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	114
保 険 商 品 等	544
投 資 商 品 等	121
貸 金 等	38
資金移動・前払式支払手段等	11
暗号資産(仮想通貨)等	56
合 計	884