

(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7年4月～6月)と前期との比較)

1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

区分	今期(4月～6月)	前期(1月～3月)	増減	増減率	前年同期
質問・相談	10,430	8,997	1,433	15.9%	8,682
意見・要望	4,237	2,818	1,419	50.4%	2,782
情報提供	368	377	▲9	▲2.4%	287
その他	176	164	12	7.3%	127
合計	15,211	12,356	2,855	23.1%	11,878

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区分	今期(4月～6月)	前期(1月～3月)	増減	増減率	前年同期
電話	9,805	8,519	1,286	15.1%	8,486
ウェブサイト	4,733	3,293	1,440	43.7%	3,070
ファックス	28	43	▲15	▲34.9%	15
手紙	331	325	6	1.8%	264
その他	314	176	138	78.4%	43
合計	15,211	12,356	2,855	23.1%	11,878

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区分	今期(4月～6月)	前期(1月～3月)	増減	増減率	前年同期
預金・融資等	4,236	4,030	206	5.1%	3,706
保険商品・保険制度等	2,032	1,872	160	8.5%	1,827
投資商品・証券市場制度等	5,325	3,050	2,275	74.6%	3,025
貸金等	724	633	91	14.4%	559
資金移動・前払式支払手段等	169	119	50	42.0%	70
暗号資産(仮想通貨)等	1,450	1,398	52	3.7%	1,244
金融行政一般・その他	1,275	1,254	21	1.7%	1,447
合計	15,211	12,356	2,855	23.1%	11,878

4. その他

(単位:件、%)

区分	今期(4月～6月)	前期(1月～3月)	増減	増減率	前年同期
1日当たりの平均受付件数	245	217	28	12.9%	192
事前相談(予防的なガイド)受付件数	58	47	11	23.4%	29
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	31	33	▲2	▲6.1%	18
業務日数	62	57	5	8.8%	62

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	23	0.5	17	0.4	17	0.4	57	1.3
個別取引・契約の結果	469	11.1	307	7.2	218	5.1	994	23.5
不適正な行為	4	0.1	30	0.7	4	0.1	38	0.9
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	13	0.3	0	0.0	13	0.3
金融機関の態勢・各種事務手続	451	10.6	120	2.8	250	5.9	821	19.4
一般的な照会・質問	245	5.8	68	1.6	170	4.0	483	11.4
行政に対する要望等	29	0.7	19	0.4	1,485	35.1	1,533	36.2
その他	66	1.6	35	0.8	209	4.9	310	7.3
合計	1,287	30.4	596	14.1	2,353	55.5	4,236	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	903	21.3	323	7.6	1,964	46.4	3,190	75.3
協同組織金融機関	207	4.9	158	3.7	150	3.5	515	12.2
その他	177	4.2	115	2.7	239	5.6	531	12.5
合計	1,287	30.4	596	14.1	2,353	55.5	4,236	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	48	2.4	16	0.8	55	2.7	119	5.9
個別取引・契約の結果	181	8.9	558	27.5	160	7.9	899	44.2
不適正な行為	18	0.9	9	0.4	11	0.5	38	1.9
金融機関の態勢・各種事務手続	115	5.7	171	8.4	116	5.7	402	19.8
一般的な照会・質問	24	1.2	31	1.5	130	6.4	185	9.1
行政に対する要望等	14	0.7	27	1.3	73	3.6	114	5.6
その他	45	2.2	49	2.4	181	8.9	275	13.5
合計	445	21.9	861	42.4	726	35.7	2,032	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	10	0.2	1	0.0	0	0.0	8	0.2	19	0.4
個別取引・契約の結果	292	5.5	1,080	20.3	319	6.0	242	4.5	1,933	36.3
不適正な行為	316	5.9	13	0.2	13	0.2	21	0.4	363	6.8
業者の態勢・各種事務手続	451	8.5	4	0.1	1	0.0	74	1.4	530	10.0
一般的な照会・質問	124	2.3	280	5.3	59	1.1	502	9.4	965	18.1
行政に対する要望等	178	3.3	146	2.7	12	0.2	1,060	19.9	1,396	26.2
その他	20	0.4	27	0.5	0	0.0	72	1.4	119	2.2
合計	1,391	26.1	1,551	29.1	404	7.6	1,979	37.2	5,325	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	1,378	25.9
未 公 開 株	49	0.9
国 債	38	0.7
債 券 等	64	1.2
F X	554	10.4
投 資 信 託	187	3.5
デ リ バ テ ィ ブ	80	1.5
フ ァ ン ド	130	2.4
そ の 他	2,845	53.4
合 計	5,325	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	132	18.2
契約・貸出拒否	1	0.1
貸出債権回収	7	1.0
不適正な行為	9	1.2
業者の態勢・各種事務手続	54	7.5
一般的な照会・質問	244	33.7
行政に対する要望等	54	7.5
そ の 他	229	31.6
合 計	724	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	26	15.4	69	40.8	0	0.0	95	56.2
不適正な行為	2	1.2	2	1.2	0	0.0	4	2.4
業者の態勢・各種事務手続	15	8.9	13	7.7	0	0.0	28	16.6
一般的な照会・質問	9	5.3	15	8.9	0	0.0	24	14.2
行政に対する要望等	4	2.4	3	1.8	0	0.0	7	4.1
そ の 他	2	1.2	9	5.3	0	0.0	11	6.5
合 計	58	34.3	111	65.7	0	0.0	169	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	1,067	73.6
不適正な行為	16	1.1
業者の態勢・各種事務手続	48	3.3
一般的な照会・質問	217	15.0
行政に対する要望等	83	5.7
そ の 他	18	1.2
合 計	1,450	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	892	70.0
行政に対する要望等	233	18.3
そ の 他	150	11.8
合 計	1,275	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	135
保 険 商 品 等	567
投 資 商 品 等	513
貸 金 等	26
資金移動・前払式支払手段等	59
暗号資産(仮想通貨)等	189
合 計	1,489