

(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	(単位:件、%)	
				前年同期	増減率
質問・相談	10,802	10,430	372	8,508	3.6%
意見・要望	4,603	4,237	366	2,618	8.6%
情報提供	311	368	▲57	305	▲15.5%
その他	312	176	136	160	77.3%
合計	16,028	15,211	817	11,591	5.4%

2. 受付方法別件数

区分	今期(7月～9月)	前期(4月～6月)	増減	(単位:件、%)	
				前年同期	増減率
電話	9,709	9,805	▲96	8,320	▲1.0%
ウェブサイト	5,624	4,733	891	2,963	18.8%
ファックス	61	28	33	14	117.9%
手紙	388	331	57	246	17.2%
その他	246	314	▲68	48	▲21.7%
合計	16,028	15,211	817	11,591	5.4%

3. 分野別受付件数

区分	今期(7月～9月)	前期(4月～6月)	増減	(単位:件、%)	
				前年同期	増減率
預金・融資等	4,357	4,236	121	3,653	2.9%
保険商品・保険制度等	2,171	2,032	139	1,853	6.8%
投資商品・証券市場制度等	5,792	5,325	467	3,031	8.8%
貸金等	632	724	▲92	565	▲12.7%
資金移動・前払式支払手段等	119	169	▲50	104	▲29.6%
暗号資産(仮想通貨)等	1,487	1,450	37	1,059	2.6%
金融行政一般・その他	1,470	1,275	195	1,326	15.3%
合計	16,028	15,211	817	11,591	5.4%

4. その他

区分	今期(7月～9月)	前期(4月～6月)	増減	(単位:件、%)	
				前年同期	増減率
1日当たりの平均受付件数	259	245	14	187	5.7%
事前相談(予防的なガイド)受付件数	65	58	7	45	12.1%
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	31	0	17	0.0%
業務日数	62	62	0	62	0.0%

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	3	0.1	8	0.2	2	0.0	13	0.3
個別取引・契約の結果	466	10.7	347	8.0	257	5.9	1,070	24.6
不適正な行為	5	0.1	26	0.6	6	0.1	37	0.8
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	281	6.4	83	1.9	187	4.3	551	12.6
一般的な照会・質問	246	5.6	69	1.6	112	2.6	427	9.8
行政に対する要望等	17	0.4	20	0.5	1,814	41.6	1,851	42.5
その他	89	2.0	34	0.8	285	6.5	408	9.4
合計	1,107	25.4	587	13.5	2,663	61.1	4,357	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	770	17.7	314	7.2	2,292	52.6	3,376	77.5
協同組織金融機関	180	4.1	142	3.3	126	2.9	448	10.3
その他	157	3.6	131	3.0	245	5.6	533	12.2
合計	1,107	25.4	587	13.5	2,663	61.1	4,357	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	16	0.7	13	0.6	19	0.9	48	2.2
個別取引・契約の結果	211	9.7	674	31.0	189	8.7	1,074	49.5
不適正な行為	37	1.7	11	0.5	29	1.3	77	3.5
金融機関の態勢・各種事務手続	142	6.5	122	5.6	104	4.8	368	17.0
一般的な照会・質問	24	1.1	36	1.7	124	5.7	184	8.5
行政に対する要望等	15	0.7	16	0.7	64	2.9	95	4.4
その他	35	1.6	60	2.8	230	10.6	325	15.0
合計	480	22.1	932	42.9	759	35.0	2,171	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		登録証券・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	7	0.1	2	0.0	0	0.0	3	0.1	12	0.2
個別取引・契約の結果	262	4.5	1,951	33.7	327	5.6	306	5.3	2,846	49.1
不適正な行為	130	2.2	22	0.4	0	0.0	8	0.1	160	2.8
業者の態勢・各種事務手続	264	4.6	7	0.1	0	0.0	59	1.0	330	5.7
一般的な照会・質問	58	1.0	250	4.3	33	0.6	479	8.3	820	14.2
行政に対する要望等	113	2.0	90	1.6	8	0.1	1,232	21.3	1,443	24.9
その他	26	0.4	28	0.5	1	0.0	126	2.2	181	3.1
合計	860	14.8	2,350	40.6	369	6.4	2,213	38.2	5,792	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	1,738	30.0
未公開株	33	0.6
国債	28	0.5
債券等	60	1.0
F X	356	6.1
投資信託	133	2.3
デリバティブ	70	1.2
ファンド	111	1.9
その他の	3,263	56.3
合計	5,792	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	156	24.7
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	2	0.3
不適正な行為	8	1.3
業者の態勢・各種事務手続	26	4.1
一般的な照会・質問	211	33.4
行政に対する要望等	21	3.3
その他の	210	33.2
合計	632	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	17	14.3	24	20.2	0	0.0	41	34.5
不適正な行為	0	0.0	2	1.7	0	0.0	2	1.7
業者の態勢・各種事務手続	5	4.2	6	5.0	0	0.0	11	9.2
一般的な照会・質問	22	18.5	27	22.7	0	0.0	49	41.2
行政に対する要望等	2	1.7	4	3.4	0	0.0	6	5.0
その他の	1	0.8	9	7.6	0	0.0	10	8.4
合計	47	39.5	72	60.5	0	0.0	119	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	1,185	79.7
不適正な行為	4	0.3
業者の態勢・各種事務手続	30	2.0
一般的な照会・質問	139	9.3
行政に対する要望等	93	6.3
その他の	35	2.4
合計	1,487	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	912	62.0
行政に対する要望等	296	20.1
その他の	262	17.8
合計	1,470	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	110
保険商品等	547
投資商品等	623
貸金等	38
資金移動・前払式支払手段等	23
暗号資産(仮想通貨)等	183
合計	1,524