

(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

(単位:件、%)

区分	今期(7月～9月)	前期(4月～6月)	増 減	増 減 率	前 年 同 期
質 問 ・ 相 談	10,802	10,430	372	3.6%	8,508
意 見 ・ 要 望	4,603	4,237	366	8.6%	2,618
情 報 提 供	311	368	▲ 57	▲15.5%	305
そ の 他	312	176	136	77.3%	160
合 計	16,028	15,211	817	5.4%	11,591

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区分	今期(7月～9月)	前期(4月～6月)	増 減	増 減 率	前 年 同 期
電 話	9,709	9,805	▲ 96	▲1.0%	8,320
ウ ェ ブ サ イ ト	5,624	4,733	891	18.8%	2,963
フ ァ ッ ク ス	61	28	33	117.9%	14
手 紙	388	331	57	17.2%	246
そ の 他	246	314	▲ 68	▲21.7%	48
合 計	16,028	15,211	817	5.4%	11,591

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区分	今期(7月～9月)	前期(4月～6月)	増 減	増 減 率	前 年 同 期
預 金 ・ 融 資 等	4,357	4,236	121	2.9%	3,653
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,171	2,032	139	6.8%	1,853
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	5,792	5,325	467	8.8%	3,031
貸 金 等	632	724	▲ 92	▲12.7%	565
資金移動・前払式支払手段等	119	169	▲ 50	▲29.6%	104
暗 号 資 産 (仮 想 通 貨) 等	1,487	1,450	37	2.6%	1,059
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	1,470	1,275	195	15.3%	1,326
合 計	16,028	15,211	817	5.4%	11,591

4. その他

(単位:件、%)

区分	今期(7月～9月)	前期(4月～6月)	増 減	増 減 率	前 年 同 期
1日当たりの平均受付件数	259	245	14	5.7%	187
事前相談(予防的なガイド)受付件数	65	58	7	12.1%	45
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	0.0%	17
業務日数	62	62	0	0.0%	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	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	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	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	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	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	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	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