（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10月～12月）と前期との比較）

1．類型別受付件数

（単位：件、％）

区分	今期（10月～12月）	前期（7月～9月）	増　減	増　減　率	前年同期
質　問　・　相　談	10,158	10,802	▲ 644	▲6.0%	8,692
意　見　・　要　望	4,053	4,603	▲ 550	▲11.9%	3,206
情　報　提　供	368	311	57	18.3%	389
そ　の　他	197	312	▲ 115	▲36.9%	145
合　計	14,776	16,028	▲ 1,252	▲7.8%	12,432

2．受付方法別件数

（単位：件、％）

区分	今期（10月～12月）	前期（7月～9月）	増　減	増　減　率	前年同期
電　話	9,302	9,709	▲ 407	▲4.2%	8,535
ウェブサイト	4,707	5,624	▲ 917	▲16.3%	3,569
ファックス	86	61	25	41.0%	18
手　紙	362	388	▲ 26	▲6.7%	254
そ　の　他	319	246	73	29.7%	56
合　計	14,776	16,028	▲ 1,252	▲7.8%	12,432

3．分野別受付件数

（単位：件、％）

区分	今期（10月～12月）	前期（7月～9月）	増　減	増　減　率	前年同期
預金・融資等	4,046	4,357	▲ 311	▲7.1%	3,810
保険商品・保険制度等	2,047	2,171	▲ 124	▲5.7%	2,048
投資商品・証券市場制度等	5,101	5,792	▲ 691	▲11.9%	3,271
貸金等	642	632	10	1.6%	648
資金移動・前払式支払手段等	117	119	▲ 2	▲1.7%	94
暗号資産（仮想通貨）等	1,516	1,487	29	2.0%	1,304
金融行政一般・その他	1,307	1,470	▲ 163	▲11.1%	1,257
合　計	14,776	16,028	▲ 1,252	▲7.8%	12,432

4．その他

（単位：件、％）

区分	今期（10月～12月）	前期（7月～9月）	増　減	増　減　率	前年同期
1日当たりの平均受付件数	246	259	▲ 13	▲5.0%	201
事前相談（予防的なガイド）受付件数	19	65	▲ 46	▲70.8%	60
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	15	38	▲ 23	▲60.5%	48
業務日数	60	62	▲ 2	▲3.2%	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	2	0.0	9	0.2	3	0.1	14	0.3
個別取引・契約の結果	452	11.2	278	6.9	225	5.6	955	23.6
不適正な行為	7	0.2	30	0.7	2	0.0	39	1.0
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	12	0.3	0	0.0	12	0.3
金融機関の態勢・各種事務手続	248	6.1	69	1.7	144	3.6	461	11.4
一般的な照会・質問	249	6.2	66	1.6	121	3.0	436	10.8
行政に対する要望等	16	0.4	19	0.5	1,529	37.8	1,564	38.7
その他	161	4.0	68	1.7	348	8.6	577	14.3
合計	1,135	28.1	539	13.3	2,372	58.6	4,046	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	806	19.9	307	7.6	2,012	49.7	3,125	77.2
協同組織金融機関	181	4.5	134	3.3	117	2.9	432	10.7
その他	148	3.7	98	2.4	243	6.0	489	12.1
合計	1,135	28.1	539	13.3	2,372	58.6	4,046	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	32	1.6	9	0.4	25	1.2	66	3.2
個別取引・契約の結果	225	11.0	569	27.8	154	7.5	948	46.3
不適正な行為	23	1.1	11	0.5	15	0.7	49	2.4
金融機関の態勢・各種事務手続	100	4.9	137	6.7	90	4.4	327	16.0
一般的な照会・質問	30	1.5	55	2.7	142	6.9	227	11.1
行政に対する要望等	16	0.8	16	0.8	40	2.0	72	3.5
その他	39	1.9	103	5.0	216	10.6	358	17.5
合計	465	22.7	900	44.0	682	33.3	2,047	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	0.5	0	0.0	0	0.0	11	0.2	36	0.7
個別取引・契約の結果	255	5.0	1,908	37.4	287	5.6	244	4.8	2,694	52.8
不適正な行為	64	1.3	8	0.2	0	0.0	26	0.5	98	1.9
業者の態勢・各種事務手続	369	7.2	5	0.1	0	0.0	79	1.5	453	8.9
一般的な照会・質問	74	1.5	118	2.3	15	0.3	480	9.4	687	13.5
行政に対する要望等	57	1.1	69	1.4	11	0.2	786	15.4	923	18.1
その他	15	0.3	27	0.5	1	0.0	167	3.3	210	4.1
合計	859	16.8	2,135	41.9	314	6.2	1,793	35.1	5,101	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	1,702	33.4
未　公　開　株	41	0.8
国　　債	29	0.6
債　券　等	65	1.3
F　　X	305	6.0
投　資　信　託	135	2.6
デ　リ　バ　テ　ィ　ブ	71	1.4
フ　ァ　ン　ド	91	1.8
そ　の　他	2,662	52.2
合　　計	5,101	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	199	31.0
契　約　・　貸　出　拒　否	0	0.0
貸　出　債　権　回　収	5	0.8
不　適　正　な　行　為	16	2.5
業者の態勢・各種事務手続	29	4.5
一　般　的　な　照　会　・　質　問	167	26.0
行　政　に　対　す　る　要　望　等	59	9.2
そ　の　他	172	26.8
合　　計	642	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	24	20.5	27	23.1	0	0.0	51	43.6
不　適　正　な　行　為	4	3.4	0	0.0	0	0.0	4	3.4
業者の態勢・各種事務手続	5	4.3	4	3.4	0	0.0	9	7.7
一　般　的　な　照　会　・　質　問	12	10.3	20	17.1	0	0.0	32	27.4
行　政　に　対　す　る　要　望　等	6	5.1	2	1.7	0	0.0	8	6.8
そ　の　他	5	4.3	8	6.8	0	0.0	13	11.1
合　　計	56	47.9	61	52.1	0	0.0	117	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	1,164	76.8
不　適　正　な　行　為	9	0.6
業者の態勢・各種事務手続	55	3.6
一　般　的　な　照　会　・　質　問	116	7.7
行　政　に　対　す　る　要　望　等	147	9.7
そ　の　他	25	1.6
合　　計	1,516	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	759	58.1
行　政　に　対　す　る　要　望　等	376	28.8
そ　の　他	172	13.2
合　　計	1,307	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	548
投　資　商　品　等	664
貸　金　等	37
資金移動・前払式支払手段等	27
暗号資産(仮想通貨)等	248
合　　計	1,634