

(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8年1月～3月)と前期との比較)

#### 1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

区分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増減	増減率	前年同期
質問・相談	9,788	10,158	▲370	▲3.6%	8,997
意見・要望	5,400	4,053	1,347	33.2%	2,818
情報提供	354	368	▲14	▲3.8%	377
その他	223	197	26	13.2%	164
合計	15,765	14,776	989	6.7%	12,356

#### 2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増減	増減率	前年同期
電話	8,683	9,302	▲619	▲6.7%	8,519
ウェブサイト	6,196	4,707	1,489	31.6%	3,293
ファックス	79	86	▲7	▲8.1%	43
手紙	438	362	76	21.0%	325
その他	369	319	50	15.7%	176
合計	15,765	14,776	989	6.7%	12,356

#### 3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増減	増減率	前年同期
預金・融資等	4,226	4,046	180	4.4%	4,030
保険商品・保険制度等	2,423	2,047	376	18.4%	1,872
投資商品・証券市場制度等	5,449	5,101	348	6.8%	3,050
貸金等	688	642	46	7.2%	633
資金移動・前払式支払手段等	157	117	40	34.2%	119
暗号資産(仮想通貨)等	1,466	1,516	▲50	▲3.3%	1,398
金融行政一般・その他	1,356	1,307	49	3.7%	1,254
合計	15,765	14,776	989	6.7%	12,356

#### 4. その他

(単位:件、%)

区分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増減	増減率	前年同期
1日当たりの平均受付件数	272	246	26	10.6%	217
事前相談(予防的なガイド)受付件数	21	19	2	10.5%	47
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	33	15	18	120.0%	33
業務日数	58	60	▲2	▲3.3%	57

## 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	5	0.1	4	0.1	11	0.3
個別取引・契約の結果	393	9.3	248	5.9	170	4.0	811	19.2
不適正な行為	3	0.1	20	0.5	3	0.1	26	0.6
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	6	0.1	0	0.0	6	0.1
金融機関の態勢・各種事務手続	254	6.0	84	2.0	116	2.7	454	10.7
一般的な照会・質問	271	6.4	62	1.5	96	2.3	429	10.2
行政に対する要望等	26	0.6	18	0.4	1,627	38.5	1,671	39.5
その他	296	7.0	104	2.5	424	10.0	824	19.5
合計	1,245	29.5	541	12.8	2,440	57.7	4,226	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	913	21.6	297	7.0	2,148	50.8	3,358	79.5
協同組織金融機関	190	4.5	126	3.0	96	2.3	412	9.7
その他	142	3.4	118	2.8	196	4.6	456	10.8
合計	1,245	29.5	541	12.8	2,440	57.7	4,226	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	34	1.4	7	0.3	21	0.9	62	2.6
個別取引・契約の結果	238	9.8	585	24.1	183	7.6	1,006	41.5
不適正な行為	59	2.4	15	0.6	37	1.5	111	4.6
金融機関の態勢・各種事務手続	118	4.9	97	4.0	56	2.3	271	11.2
一般的な照会・質問	101	4.2	113	4.7	233	9.6	447	18.4
行政に対する要望等	70	2.9	12	0.5	63	2.6	145	6.0
その他	55	2.3	103	4.3	223	9.2	381	15.7
合計	675	27.9	932	38.5	816	33.7	2,423	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	33	0.6	1	0.0	0	0.0	23	0.4	57	1.0
個別取引・契約の結果	207	3.8	1,648	30.2	298	5.5	247	4.5	2,400	44.0
不適正な行為	36	0.7	4	0.1	0	0.0	13	0.2	53	1.0
業者の態勢・各種事務手続	339	6.2	7	0.1	0	0.0	88	1.6	434	8.0
一般的な照会・質問	60	1.1	102	1.9	21	0.4	478	8.8	661	12.1
行政に対する要望等	40	0.7	42	0.8	0	0.0	1,622	29.8	1,704	31.3
その他	29	0.5	15	0.3	0	0.0	96	1.8	140	2.6
合計	744	13.7	1,819	33.4	319	5.9	2,567	47.1	5,449	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	1,490	27.3
未 公 開 株	27	0.5
国 債	45	0.8
債 券 等	80	1.5
F X	276	5.1
投 資 信 託	156	2.9
デ リ バ テ ィ ブ	76	1.4
フ ァ ン ド	60	1.1
そ の 他	3,239	59.4
合 計	5,449	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	1	0.1
個別取引・契約の結果	233	33.9
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	4	0.6
不適正な行為	21	3.1
業者の態勢・各種事務手続	36	5.2
一般的な照会・質問	146	21.2
行政に対する要望等	42	6.1
そ の 他	209	30.4
合 計	688	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	31	19.7	45	28.7	0	0.0	76	48.4
不適正な行為	5	3.2	4	2.5	0	0.0	9	5.7
業者の態勢・各種事務手続	7	4.5	6	3.8	0	0.0	13	8.3
一般的な照会・質問	11	7.0	23	14.6	0	0.0	34	21.7
行政に対する要望等	6	3.8	5	3.2	0	0.0	11	7.0
そ の 他	5	3.2	9	5.7	0	0.0	14	8.9
合 計	65	41.4	92	58.6	0	0.0	157	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	3	0.2
個別取引・契約の結果	1,009	68.8
不適正な行為	22	1.5
業者の態勢・各種事務手続	78	5.3
一般的な照会・質問	107	7.3
行政に対する要望等	224	15.3
そ の 他	23	1.6
合 計	1,466	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	56.0
行政に対する要望等	398	29.4
そ の 他	199	14.7
合 計	1,356	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	147
保 険 商 品 等	548
投 資 商 品 等	573
貸 金 等	33
資金移動・前払式支払手段等	45
暗号資産(仮想通貨)等	195
合 計	1,541