

(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	8,990	9,788	▲ 798	▲8.2%	10,430
意 見 ・ 要 望	5,824	5,400	424	7.9%	4,237
情 報 提 供	346	354	▲ 8	▲2.3%	368
そ の 他	258	223	35	15.7%	176
合 計	15,418	15,765	▲ 347	▲2.2%	15,211

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	8,255	8,683	▲ 428	▲4.9%	9,805
ウ ェ ブ サ イ ト	6,413	6,196	217	3.5%	4,733
フ ァ ッ ク ス	32	79	▲ 47	▲59.5%	28
手 紙	413	438	▲ 25	▲5.7%	331
そ の 他	305	369	▲ 64	▲17.3%	314
合 計	15,418	15,765	▲ 347	▲2.2%	15,211

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	4,089	4,226	▲ 137	▲3.2%	4,236
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,327	2,423	▲ 96	▲4.0%	2,032
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	5,603	5,449	154	2.8%	5,325
貸 金 等	669	688	▲ 19	▲2.8%	724
資金移動・前払式支払手段等	182	157	25	15.9%	169
暗号資産(仮想通貨)等	1,374	1,466	▲ 92	▲6.3%	1,450
金融行政一般・その他	1,174	1,356	▲ 182	▲13.4%	1,275
合 計	15,418	15,765	▲ 347	▲2.2%	15,211

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	253	272	▲ 19	▲7.0%	245
事前相談(予防的なガイド)受付件数	14	21	▲ 7	▲33.3%	58
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	85	33	52	157.6%	31
業務日数	61	58	3	5.2%	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	6	0.1	10	0.2	9	0.2	25	0.6
個 別 取 引 ・ 契 約 の 結 果	530	13.0	317	7.8	256	6.3	1,103	27.0
不 適 正 な 行 為	1	0.0	14	0.3	3	0.1	18	0.4
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	5	0.1	0	0.0	5	0.1
金融機関の態勢・各種事務手続	300	7.3	102	2.5	138	3.4	540	13.2
一 般 的 な 照 会 ・ 質 問	221	5.4	88	2.2	134	3.3	443	10.8
行 政 に 対 す る 要 望 等	23	0.6	55	1.3	1,323	32.4	1,401	34.3
そ の 他	92	2.2	37	0.9	430	10.5	559	13.7
合 計	1,173	28.7	623	15.2	2,293	56.1	4,089	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	849	20.8	312	7.6	1,837	44.9	2,998	73.3
協 同 組 織 金 融 機 関	206	5.0	152	3.7	229	5.6	587	14.4
そ の 他	118	2.9	159	3.9	227	5.6	504	12.3
合 計	1,173	28.7	623	15.2	2,293	56.1	4,089	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	50	2.1	9	0.4	32	1.4	91	3.9
個 別 取 引 ・ 契 約 の 結 果	219	9.4	577	24.8	168	7.2	964	41.4
不 適 正 な 行 為	56	2.4	4	0.2	36	1.5	96	4.1
金融機関の態勢・各種事務手続	169	7.3	122	5.2	90	3.9	381	16.4
一 般 的 な 照 会 ・ 質 問	77	3.3	80	3.4	148	6.4	305	13.1
行 政 に 対 す る 要 望 等	7	0.3	10	0.4	58	2.5	75	3.2
そ の 他	48	2.1	138	5.9	229	9.8	415	17.8
合 計	626	26.9	940	40.4	761	32.7	2,327	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	2	0.0	0	0.0	25	0.4	60	1.1
個 別 取 引 ・ 契 約 の 結 果	200	3.6	1,057	18.9	259	4.6	246	4.4	1,762	31.4
不 適 正 な 行 為	28	0.5	4	0.1	0	0.0	13	0.2	45	0.8
業者の態勢・各種事務手続	354	6.3	1	0.0	0	0.0	114	2.0	469	8.4
一 般 的 な 照 会 ・ 質 問	61	1.1	78	1.4	15	0.3	389	6.9	543	9.7
行 政 に 対 す る 要 望 等	31	0.6	57	1.0	5	0.1	2,455	43.8	2,548	45.5
そ の 他	17	0.3	14	0.2	0	0.0	145	2.6	176	3.1
合 計	724	12.9	1,213	21.6	279	5.0	3,387	60.4	5,603	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	1,132	20.2
未 公 開 株	31	0.6
国 債	41	0.7
債 券 等	78	1.4
F X	245	4.4
投 資 信 託	159	2.8
デ リ バ テ ィ ブ	48	0.9
フ ァ ン ド	48	0.9
そ の 他	3,821	68.2
合 計	5,603	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	145	21.7
契 約 ・ 貸 出 拒 否	0	0.0
貸 出 債 権 回 収	1	0.1
不 適 正 な 行 為	24	3.6
業 者 の 態 勢 ・ 各 種 事 務 手 続	24	3.6
一 般 的 な 照 会 ・ 質 問	152	22.7
行 政 に 対 す る 要 望 等	61	9.1
そ の 他	261	39.0
合 計	669	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	36	19.8	41	22.5	0	0.0	77	42.3
不 適 正 な 行 為	6	3.3	7	3.8	0	0.0	13	7.1
業 者 の 態 勢 ・ 各 種 事 務 手 続	19	10.4	7	3.8	0	0.0	26	14.3
一 般 的 な 照 会 ・ 質 問	16	8.8	11	6.0	0	0.0	27	14.8
行 政 に 対 す る 要 望 等	12	6.6	10	5.5	0	0.0	22	12.1
そ の 他	7	3.8	10	5.5	0	0.0	17	9.3
合 計	96	52.7	86	47.3	0	0.0	182	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	991	72.1
不 適 正 な 行 為	15	1.1
業 者 の 態 勢 ・ 各 種 事 務 手 続	96	7.0
一 般 的 な 照 会 ・ 質 問	96	7.0
行 政 に 対 す る 要 望 等	158	11.5
そ の 他	15	1.1
合 計	1,374	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	671	57.2
行 政 に 対 す る 要 望 等	299	25.5
そ の 他	204	17.4
合 計	1,174	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	154
保 険 商 品 等	480
投 資 商 品 等	458
貸 金 等	34
資金移動・前払式支払手段等	46
暗号資産(仮想通貨)等	228
合 計	1,400