

(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6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	増減率	(単位:件、%) 前年同期
質問・相談	8,508	8,682	▲174	▲2.0%	9,219
意見・要望	2,618	2,782	▲164	▲5.9%	3,544
情報提供	305	287	18	6.3%	324
その他	160	127	33	26.0%	184
合計	11,591	11,878	▲287	▲2.4%	13,271

## 2. 受付方法別件数

区分	今期(7月～9月)	前期(4月～6月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
電話	8,320	8,486	▲166	▲2.0%	9,356
ウェブサイト	2,963	3,070	▲107	▲3.5%	3,535
ファックス	14	15	▲1	▲6.7%	46
手紙	246	264	▲18	▲6.8%	279
その他	48	43	5	11.6%	55
合計	11,591	11,878	▲287	▲2.4%	13,271

## 3. 分野別受付件数

区分	今期(7月～9月)	前期(4月～6月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
預金・融資等	3,653	3,706	▲53	▲1.4%	4,056
保険商品・保険制度等	1,853	1,827	26	1.4%	2,798
投資商品・証券市場制度等	3,031	3,025	6	0.2%	3,092
貸金等	565	559	6	1.1%	553
資金移動・前払式支払手段等	104	70	34	48.6%	96
暗号資産(仮想通貨)等	1,059	1,244	▲185	▲14.9%	1,248
金融行政一般・その他	1,326	1,447	▲121	▲8.4%	1,428
合計	11,591	11,878	▲287	▲2.4%	13,271

## 4. その他

区分	今期(7月～9月)	前期(4月～6月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
1日当たりの平均受付件数	187	192	▲5	▲2.6%	214
事前相談(予防的なガイド)受付件数	45	29	16	55.2%	98
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	17	18	▲1	▲5.6%	49

## 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	8	0.2	13	0.4	9	0.2	30	0.8
個別取引・契約の結果	373	10.2	299	8.2	144	3.9	816	22.3
不適正な行為	1	0.0	34	0.9	5	0.1	40	1.1
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	405	11.1	107	2.9	225	6.2	737	20.2
一般的な照会・質問	204	5.6	61	1.7	106	2.9	371	10.2
行政に対する要望等	21	0.6	19	0.5	1,249	34.2	1,289	35.3
その他	125	3.4	29	0.8	216	5.9	370	10.1
合計	1,137	31.1	562	15.4	1,954	53.5	3,653	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	741	20.3	263	7.2	1,699	46.5	2,703	74.0
協同組織金融機関	201	5.5	164	4.5	66	1.8	431	11.8
その他	195	5.3	135	3.7	189	5.2	519	14.2
合計	1,137	31.1	562	15.4	1,954	53.5	3,653	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	42	2.3	19	1.0	40	2.2	101	5.5
個別取引・契約の結果	183	9.9	512	27.6	175	9.4	870	47.0
不適正な行為	31	1.7	7	0.4	14	0.8	52	2.8
金融機関の態勢・各種事務手続	92	5.0	107	5.8	94	5.1	293	15.8
一般的な照会・質問	42	2.3	45	2.4	129	7.0	216	11.7
行政に対する要望等	14	0.8	38	2.1	72	3.9	124	6.7
その他	23	1.2	61	3.3	113	6.1	197	10.6
合計	427	23.0	789	42.6	637	34.4	1,853	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	19	0.6	1	0.0	1	0.0	10	0.3	31	1.0
個別取引・契約の結果	190	6.3	745	24.6	187	6.2	153	5.0	1,275	42.1
不適正な行為	11	0.4	21	0.7	9	0.3	25	0.8	66	2.2
業者の態勢・各種事務手続	170	5.6	9	0.3	1	0.0	188	6.2	368	12.1
一般的な照会・質問	77	2.5	264	8.7	38	1.3	464	15.3	843	27.8
行政に対する要望等	28	0.9	51	1.7	4	0.1	255	8.4	338	11.2
その他	1	0.0	11	0.4	0	0.0	98	3.2	110	3.6
合計	496	16.4	1,102	36.4	240	7.9	1,193	39.4	3,031	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	448	14.8
未 公 開 株	30	1.0
国 債	20	0.7
債 券 等	63	2.1
F X	561	18.5
投 資 信 託	111	3.7
デ リ バ テ ィ ブ	90	3.0
フ ァ ン ド	62	2.0
そ の 他	1,646	54.3
合 計	3,031	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	4	0.7
個別取引・契約の結果	148	26.2
契約・貸出拒否	1	0.2
貸出債権回収	1	0.2
不適正な行為	11	1.9
業者の態勢・各種事務手続	31	5.5
一般的な照会・質問	198	35.0
行政に対する要望等	38	6.7
そ の 他	135	23.9
合 計	565	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	16.3	26	25.0	0	0.0	43	41.3
不適正な行為	2	1.9	0	0.0	0	0.0	2	1.9
業者の態勢・各種事務手続	3	2.9	3	2.9	0	0.0	6	5.8
一般的な照会・質問	10	9.6	17	16.3	0	0.0	27	26.0
行政に対する要望等	3	2.9	8	7.7	0	0.0	11	10.6
そ の 他	3	2.9	12	11.5	0	0.0	15	14.4
合 計	38	36.5	66	63.5	0	0.0	104	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	0.3
個別取引・契約の結果	742	70.1
不適正な行為	23	2.2
業者の態勢・各種事務手続	18	1.7
一般的な照会・質問	211	19.9
行政に対する要望等	44	4.2
そ の 他	18	1.7
合 計	1,059	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	909	68.6
行政に対する要望等	263	19.8
そ の 他	154	11.6
合 計	1,326	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	134
保 険 商 品 等	667
投 資 商 品 等	167
貸 金 等	32
資金移動・前払式支払手段等	14
暗号資産(仮想通貨)等	34
合 計	1,048