

(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、%)<br>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、%)<br>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、%)<br>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、%)<br>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<br>(第一種業) |      | 個別法人・団体 |      | 登録詐称・<br>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 |