

(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2年7月～9月)と前期との比較)

## 1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

区分	今期(7月～9月)	前期(4月～6月)	増減	増減率	前年同期
質問・相談	8,069	12,647	▲4,578	▲36.2%	6,545
意見・要望	2,233	4,105	▲1,872	▲45.6%	2,642
情報提供	403	448	▲45	▲10.0%	485
その他	220	161	59	36.6%	170
合計	10,925	17,361	▲6,436	▲37.1%	9,842

## 2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区分	今期(7月～9月)	前期(4月～6月)	増減	増減率	前年同期
電話	8,770	15,262	▲6,492	▲42.5%	7,537
ウェブサイト	1,394	1,374	20	1.5%	1,319
ファックス	83	97	▲14	▲14.4%	90
手紙	313	292	21	7.2%	424
その他	365	336	29	8.6%	472
合計	10,925	17,361	▲6,436	▲37.1%	9,842

## 3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区分	今期(7月～9月)	前期(4月～6月)	増減	増減率	前年同期
預金・融資等	4,098	9,265	▲5,167	▲55.8%	2,899
カードローンホットライン	2	4	▲2	▲50.0%	3
保険商品・保険制度等	1,825	1,618	207	12.8%	2,654
投資商品・証券市場制度等	2,292	2,165	127	5.9%	2,234
貸金等	1,287	965	322	33.4%	696
暗号資産(仮想通貨)等	480	440	40	9.1%	522
金融行政一般・その他	943	2,908	▲1,965	▲67.6%	837
合計	10,925	17,361	▲6,436	▲37.1%	9,842

(参考)上記3.のうち、「新型コロナウイルスに関する金融庁相談ダイヤル」受付件数

(単位:件、%)

区分	今期(7月～9月)	前期(4月～6月)	増減	増減率	総件数に占める割合
預金・融資等	898	5,607	▲4,709	▲84.0%	21.9%
保険商品・保険制度等	2	12	▲10	▲83.3%	0.1%
投資商品・証券市場制度等	3	7	▲4	▲57.1%	0.1%
貸金等	31	133	▲102	▲76.7%	2.4%
暗号資産(仮想通貨)等	0	0	0	-	0.0%
金融行政一般・その他	76	1,961	▲1,885	▲96.1%	8.1%
合計	1,010	7,720	▲6,710	▲86.9%	9.2%

## 4. その他

(単位:件、%)

区分	今期(7月～9月)	前期(4月～6月)	増減	増減率	前年同期
1日当たりの平均受付件数	179	284	▲105	▲37.0%	158
事前相談(予防的なガイド)受付件数	219	270	▲51	▲18.9%	125
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件数	21	26	▲5	▲19.2%	15

## 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	5	0.1	3	0.1	14	0.3
個別取引・契約の結果	396	9.7	1,065	26.0	167	4.1	1,628	39.7
金融円滑化ホットライン	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
不適正な行為	2	0.0	46	1.1	5	0.1	53	1.3
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	26	0.6	0	0.0	26	0.6
金融機関の態勢・各種事務手続	319	7.8	126	3.1	135	3.3	580	14.2
一般的な照会・質問	333	8.1	631	15.4	157	3.8	1,121	27.4
行政に対する要望等	231	5.6	143	3.5	80	2.0	454	11.1
その他	51	1.2	28	0.7	169	4.1	248	6.1
合計	1,338	32.7	2,044	49.9	716	17.5	4,098	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	969	23.6	793	19.4	430	10.5	2,192	53.5
協同組織金融機関	148	3.6	364	8.9	95	2.3	607	14.8
その他	221	5.4	887	21.6	191	4.7	1,299	31.7
合計	1,338	32.7	2,044	49.9	716	17.5	4,098	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	59	3.2	10	0.5	33	1.8	102	5.6
個別取引・契約の結果	158	8.7	372	20.4	132	7.2	662	36.3
不適正な行為	25	1.4	13	0.7	18	1.0	56	3.1
金融機関の態勢・各種事務手続	123	6.7	147	8.1	84	4.6	354	19.4
一般的な照会・質問	47	2.6	78	4.3	150	8.2	275	15.1
行政に対する要望等	19	1.0	32	1.8	40	2.2	91	5.0
その他	60	3.3	66	3.6	159	8.7	285	15.6
合計	491	26.9	718	39.3	616	33.8	1,825	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	15	0.7	2	0.1	0	0.0	2	0.1	19	0.8
個別取引・契約の結果	245	10.7	254	11.1	40	1.7	138	6.0	677	29.5
不適正な行為	2	0.1	9	0.4	2	0.1	7	0.3	20	0.9
業者の態勢・各種事務手続	149	6.5	0	0.0	0	0.0	49	2.1	198	8.6
一般的な照会・質問	83	3.6	255	11.1	25	1.1	542	23.6	905	39.5
行政に対する要望等	56	2.4	55	2.4	7	0.3	276	12.0	394	17.2
その他	12	0.5	8	0.3	0	0.0	59	2.6	79	3.4
合計	562	24.5	583	25.4	74	3.2	1,073	46.8	2,292	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	465	20.3
未 公 開 株	35	1.5
国 債	11	0.5
債 券 等	104	4.5
F X	367	16.0
投 資 信 託	164	7.2
デ リ バ テ ィ ブ	22	1.0
フ ァ ン ド	39	1.7
そ の 他	1,085	47.3
合 計	2,292	100.0

5. 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	1	0.2
個別取引・契約の結果	228	47.5
不適正な行為	1	0.2
業者の態勢・各種事務手続	17	3.5
一般的な照会・質問	158	32.9
行政に対する要望等	68	14.2
そ の 他	7	1.5
合 計	480	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	332
保 険 商 品 等	295
投 資 商 品 等	172
貸 金 等	40
暗号資産(仮想通貨)等	21
合 計	860

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	218	16.9
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	1	0.1
不適正な行為	15	1.2
業者の態勢・各種事務手続	53	4.1
一般的な照会・質問	364	28.3
行政に対する要望等	489	38.0
そ の 他	148	11.5
合 計	1,287	100.0

6. 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	176	18.7
行政に対する要望等	602	63.8
そ の 他	165	17.5
合 計	943	100.0