

(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4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	7,330	7,273	57	0.8%	7,534
意見・要望	3,120	3,345	▲225	▲6.7%	2,060
情報提供	291	324	▲33	▲10.2%	351
その他	180	255	▲75	▲29.4%	209
合計	10,921	11,197	▲276	▲2.5%	10,154

## 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	7,589	7,683	▲94	▲1.2%	8,084
ウェブサイト	2,899	3,035	▲136	▲4.5%	1,575
ファックス	90	78	12	15.4%	73
手紙	268	314	▲46	▲14.6%	320
その他	75	87	▲12	▲13.8%	102
合計	10,921	11,197	▲276	▲2.5%	10,154

## 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	3,840	4,343	▲503	▲11.6%	3,298
保険商品・保険制度等	2,010	1,699	311	18.3%	1,632
投資商品・証券市場制度等	2,357	2,407	▲50	▲2.1%	2,586
貸金等	471	532	▲61	▲11.5%	522
資金移動・前払式支払手段等	143	140	3	2.1%	119
暗号資産(仮想通貨)等	847	936	▲89	▲9.5%	1,066
金融行政一般・その他	1,253	1,140	113	9.9%	931
合計	10,921	11,197	▲276	▲2.5%	10,154

## 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	176	183	▲7	▲3.8%	166
事前相談(予防的なガイド)受付件数	156	170	▲14	▲8.2%	215
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	195	90	105	116.7%	10

## 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	8	0.2	4	0.1	20	0.5
個別取引・契約の結果	234	6.1	199	5.2	90	2.3	523	13.6
金融円滑化ホットライン	0	0.0	1	0.0	0	0.0	1	0.0
不適正な行為	17	0.4	70	1.8	11	0.3	98	2.6
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	6	0.2	0	0.0	6	0.2
金融機関の態勢・各種事務手続	516	13.4	77	2.0	198	5.2	791	20.6
一般的な照会・質問	273	7.1	169	4.4	178	4.6	620	16.1
行政に対する要望等	57	1.5	628	16.4	863	22.5	1,548	40.3
その他	82	2.1	7	0.2	151	3.9	240	6.3
合計	1,187	30.9	1,158	30.2	1,495	38.9	3,840	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	916	23.9	888	23.1	1,267	33.0	3,071	80.0
協同組織金融機関	178	4.6	133	3.5	70	1.8	381	9.9
その他	93	2.4	137	3.6	158	4.1	388	10.1
合計	1,187	30.9	1,158	30.2	1,495	38.9	3,840	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	48	2.4	9	0.4	34	1.7	91	4.5
個別取引・契約の結果	238	11.8	414	20.6	182	9.1	834	41.5
不適正な行為	26	1.3	4	0.2	21	1.0	51	2.5
金融機関の態勢・各種事務手続	136	6.8	140	7.0	98	4.9	374	18.6
一般的な照会・質問	49	2.4	42	2.1	153	7.6	244	12.1
行政に対する要望等	37	1.8	17	0.8	89	4.4	143	7.1
その他	39	1.9	47	2.3	187	9.3	273	13.6
合計	573	28.5	673	33.5	764	38.0	2,010	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	7	0.3	0	0.0	0	0.0	3	0.1	10	0.4
個別取引・契約の結果	236	10.0	534	22.7	86	3.6	160	6.8	1,016	43.1
不適正な行為	5	0.2	4	0.2	1	0.0	10	0.4	20	0.8
業者の態勢・各種事務手続	138	5.9	4	0.2	1	0.0	50	2.1	193	8.2
一般的な照会・質問	60	2.5	254	10.8	29	1.2	533	22.6	876	37.2
行政に対する要望等	13	0.6	27	1.1	2	0.1	113	4.8	155	6.6
その他	8	0.3	8	0.3	1	0.0	70	3.0	87	3.7
合計	467	19.8	831	35.3	120	5.1	939	39.8	2,357	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	241	10.2
未 公 開 株	27	1.1
国 債	9	0.4
債 券 等	100	4.2
F X	482	20.4
投 資 信 託	106	4.5
デ リ バ テ ィ ブ	120	5.1
フ ァ ン ド	24	1.0
そ の 他	1,248	52.9
合 計	2,357	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	0.2
個別取引・契約の結果	108	22.9
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	4	0.8
不適正な行為	7	1.5
業者の態勢・各種事務手続	23	4.9
一般的な照会・質問	155	32.9
行政に対する要望等	32	6.8
そ の 他	145	30.8
合 計	471	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	13	9.1	26	18.2	0	0.0	39	27.3
不適正な行為	0	0.0	3	2.1	0	0.0	3	2.1
業者の態勢・各種事務手続	5	3.5	4	2.8	0	0.0	9	6.3
一般的な照会・質問	5	3.5	20	14.0	32	22.4	57	39.9
行政に対する要望等	2	1.4	9	6.3	11	7.7	22	15.4
そ の 他	4	2.8	9	6.3	0	0.0	13	9.1
合 計	29	20.3	71	49.7	43	30.1	143	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	2	0.2
個別取引・契約の結果	596	70.4
不適正な行為	3	0.4
業者の態勢・各種事務手続	12	1.4
一般的な照会・質問	184	21.7
行政に対する要望等	33	3.9
そ の 他	17	2.0
合 計	847	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	350	27.9
行政に対する要望等	754	60.2
そ の 他	149	11.9
合 計	1,253	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	206
保 険 商 品 等	557
投 資 商 品 等	146
貸 金 等	22
資金移動・前払式支払手段等	28
暗号資産(仮想通貨)等	12
合 計	971