

令和6年2月29日
金融庁

「金融サービス利用者相談室」における相談等の受付状況等
（期間：令和5年10月1日～同年12月31日）

【今期（令和5年10月1日～同年12月31日）の分野別受付件数等】

- 今期の金融サービス利用者相談室に寄せられた相談等の受付件数は13,346件となっており、前期（令和5年7月1日～同年9月30日）の13,271件に比べて、ほぼ同水準（+75件）で推移しています。

分野別に見る相談等の受付件数は次のとおり（下記3参照）。

| | | |
|-----------------------|------------|--------|
| ・ 預金・融資等に関するもの | 4,226件（前期比 | +170件） |
| ・ 保険商品等に関するもの | 2,040件（前期比 | ▲758件） |
| ・ 投資商品等に関するもの | 3,633件（前期比 | +541件） |
| ・ 貸金等に関するもの | 582件（前期比 | +29件） |
| ・ 資金移動・前払式支払手段等に関するもの | 112件（前期比 | +16件） |
| ・ 暗号資産（仮想通貨）等に関するもの | 1,407件（前期比 | +159件） |
| ・ 金融行政一般・その他 | 1,346件（前期比 | ▲82件） |

- AIチャットボットについては、2,246人（10月：475人、11月：838人、12月：933人）のアクセスがありました。

1. はじめに

(1) 金融庁では、金融サービス利用者の利便性の向上を図るとともに、寄せられた情報を金融行政に有効活用するため、金融サービス等に関する利用者からの電話・ウェブサイト・郵送等を通じた質問・相談・意見等に一元的に対応する金融サービス利用者相談室（相談室）を開設しています。

(2) 利用者からの相談等については、専門の相談員（金融サービス相談員）が電話で対応しています。金融サービス相談員は、問題点を整理するためのアドバイスや、業界団体が開設している紛争解決機関等の紹介を行っています。また、寄せられた相談等の内容や処理状況等については、金融庁内の関係部局に回付し、検査・監督部門が行う金融モニタリング等の参考として活用しています。

なお、あっせん・仲介・調停を行うことはできませんので、予めご了承ください。

(3) 利用者からの相談事例と相談室からのアドバイス

寄せられた相談等のうち利用者の皆様に役立つと思われる相談事例及びそれに対する当庁からのアドバイス等を公表しています（詳細については、下記5.をご参照ください）。

(4) 相談等の受付状況の公表

相談室に寄せられた利用者からの相談項目・件数等については、四半期毎に公表しています。今期における相談等の受付状況等は、以下のとおりです。

2. 受付状況

今期の相談等の受付件数は 13,346 件（1日当たり：平均 219 件）となっています（詳細については、[別紙1](#)をご参照ください）。

その他、AI チャットボットに 2,246 人（1日当たり：24 人）のアクセスがありました。

相談等の内訳は、以下のとおりです。

(1) 相談等の類型

質問・相談として寄せられたものが 9,591 件（72%）、意見・要望として寄せられたものが 3,325 件（25%）、情報提供として寄せられたものが 293 件（2%）等となっています。

(2) 相談等の方法

電話による相談等が 9,601 件（72%）、ウェブサイトによる相談等が 3,424 件（26%）、手紙による相談等が 233 件（2%）等となっています。

（3）相談等の分野

預金・融資等に関するものが 4,226 件（32%）、保険商品等に関するものが 2,040 件（15%）、投資商品等に関するものが 3,633 件（27%）、貸金等に関するものが 582 件（4%）、資金移動・前払式支払手段等に関するものが 112 件（1%）、暗号資産（仮想通貨）等に関するものが 1,407 件（11%）、金融行政一般・その他が 1,346 件（10%）となっています。

（4）AI チャットボット

利用時間別では、相談室受付時間中（10 時～17 時）における利用者は 1,481 人（60%）、相談室受付時間外の利用者は 975 人（40%）となっています。

※利用時間別では延べ人数としています。

3. 分野別の受付状況

（1）預金・融資等

預金・融資等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、やや増加（4,056 件→4,226 件）しています。

要因別では、行政に対する要望等に関するものが 1,642 件（39%）、態勢・手続に関するものが 844 件（20%）等となっています。

業態別では、銀行に関するものが 3,204 件（76%）、信用金庫・信用組合等の協同組織金融機関に関するものが 374 件（9%）等となっています。

業務別では、預金業務に関するものが 1,218 件（29%）、融資業務に関するものが 551 件（13%）等となっています。

なお、銀行協会等の業界団体を紹介した相談等は 152 件ありました。

（2）保険商品等

保険商品等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、大幅に減少（2,798 件→2,040 件）しています。

要因別では、個別取引・個別契約の結果に関するものが 1,021 件（50%）、態勢・手続に関するものが 259 件（13%）等となっています。

業態別では、損害保険会社に関するものが 881 件（43%）、生命保険会社に関するものが 435 件（21%）等となっています。

なお、保険協会等の業界団体を紹介した相談等は 512 件ありました。

(3) 投資商品等

投資商品等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、増加(3,092件→3,633件)しています。

要因別では、個別取引・契約の結果に関するものが1,534件(42%)、一般的な照会・質問に関するものが1,240件(34%)等となっています。

業態別では、個別法人・団体に関するものが1,513件(42%)、証券会社(第一種業)に関するものが583件(16%)、登録詐称・無登録業者に関するものが180件(5%)等となっています。

商品別では、FXに関するものが872件(24%)、上場株式に関するものが306件(8%)、投資信託に関するものが138件(4%)等となっています。

なお、証券業協会等の業界団体を紹介した相談等は520件ありました。

(4) 貸金等

貸金等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、やや増加(553件→582件)しています。

要因別では、一般的な照会・質問に関するものが251件(43%)、個別取引・契約の結果に関するものが107件(18%)等となっています。

なお、貸金業協会等の業界団体を紹介した相談等は26件ありました。

(5) 資金移動・前払式支払手段等

資金移動・前払式支払手段等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、増加(96件→112件)しています。

要因別では、一般的な照会・質問に関するものが49件(44%)、個別取引・契約の結果に関するものが35件(31%)等となっています。

業態別では、前払式支払手段発行者に関するもの69件(62%)、資金移動業者に関するものが43件(38%)等となっています。

なお、資金決済業協会等の業界団体を紹介した相談等は32件ありました。

(6) 暗号資産(仮想通貨)等

暗号資産(仮想通貨)等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、増加(1,248件→1,407件)しています。

要因別では、個別取引・契約の結果に関するものが995件(71%)、一般的な照会・質問に関するものが273件(19%)等となっています。

なお、暗号資産取引業協会等の業界団体を紹介した相談等は58件ありました。

(7) 金融行政一般・その他

金融行政一般・その他に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、やや減少（1,428件→1,346件）しています。

要因別では、一般的な照会・質問に関するものが903件（67%）、行政に対する要望等に関するものが324件（24%）等となっています。

(8) 事前相談（予防的なガイド）

事前相談（予防的なガイド）の受付件数は109件となっています。

(9) 詐欺的な投資勧誘に関する情報

詐欺的な投資勧誘に関するものが2,377件あり、そのうち2,013件が何らかの被害があったものとなっています。年齢別内訳は、[別紙1（別表）](#)をご参照ください。

(10) 貸し渋り・貸し剥がしに関する情報

貸し渋り・貸し剥がしに関する情報提供は4件寄せられています（「貸し渋り・貸し剥がしに関する情報の受付・活用状況について」は、[別紙2](#)をご参照ください）。

4. 利用者から寄せられた相談等の活用状況

利用者の皆様から寄せられた相談等は、利用者全体の保護や利便性向上の観点から検査・監督部門が行う金融モニタリング等に活用しています。

今期に受け付けた情報提供のうち、以下のものなどについて、金融機関等に対するヒアリングや検証等、金融行政を行う上での貴重な情報として活用しています。

(活用事例)

- 預金取扱金融機関によるリスク性商品等の販売時における顧客への説明態勢に関するもの
- 預金取扱金融機関における不適切な顧客対応に関するもの
- 預金取扱金融機関の融資業務における担保の取扱いに関するもの
- 預金取扱金融機関における情報管理態勢に関するもの
- 預金取扱金融機関の融資業務における保証の取扱いに関するもの
- いわゆる貸し渋り・貸し剥がしや貸出条件変更に関するもの
- 預金取扱金融機関における口座凍結等に関するもの
- 預金取扱金融機関における口座開設対応に関するもの
- 預金取扱金融機関における口座管理に関するもの

- ・ 預金取扱金融機関の不動産融資業務における審査管理態勢に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関のお問い合わせ窓口（HP が分かりづらい、問い合わせ電話に出ない等）に関するもの
- ・ 海外送金に関するもの
- ・ 保険会社の保険金等の支払いに関するもの
- ・ 保険募集人等の不適切な行為（重要事項の不十分な説明、手続に関する不適切な案内・対応、名義借り等）に関するもの
- ・ 無登録営業に関するもの
- ・ 金融商品取引業者の不適切な顧客対応に関するもの
- ・ 貸金業者における不適切な顧客対応に関するもの
- ・ 暗号資産交換業者における不適切な顧客対応に関するもの
- ・ 資金移動業者における不適切な顧客対応に関するもの
- ・ 前払式支払手段発行者における不適切な顧客対応に関するもの
- ・ 入出金手数料に関するもの
- ・ 経営者保証ホットラインに関するもの
- ・ 口座の不正利用に関するもの

また、利用者の皆様から寄せられた相談等のうち、預金口座の不正利用に関する情報については、金融機関及び警察当局へ 29 口座の情報提供を行っています（金融庁及び全国の財務局等より金融機関及び警察当局への情報提供については、[「預金口座の不正利用に係る情報提供件数等について」](#)をご参照ください）。

5. 利用者からの相談事例と相談室からのアドバイス

利用者の皆様に役立つと思われる相談事例及びそれに対する当庁からのアドバイス等については、以下をご参照ください。

（1）預金・融資等に関する相談事例及びアドバイス等

「[免許の確認、預金保険制度に関する相談等](#)」

「[本人確認に関する相談等](#)」

「[盗難・偽造キャッシュカードに関する相談等](#)」

「[振り込め詐欺救済制度に関する相談等](#)」

「[特約付定期預金等に関する相談等](#)」

「[融資に関する相談等](#)」

（2）保険商品等に関する相談事例及びアドバイス等

「[保険内容の顧客説明に関する相談等](#)」

- 「[告知義務に関する相談等](#)」
- 「[保険契約に関する相談等](#)」
- 「[保険金の支払に関する相談等](#)」
- 「[少額短期保険業者に関する相談等](#)」
- 「[保険契約者の保護に関する相談等](#)」

(3) [投資商品等に関する相談事例及びアドバイス等](#)

- 「[金融商品の購入に関する相談等](#)」
- 「[投資信託の購入に関する相談等](#)」
- 「[外国為替証拠金取引に関する相談等](#)」
- 「[自社発行未公開株に関する相談等](#)」
- 「[ファンドに関する相談等](#)」
- 「[金融商品取引業者との取引に関する相談等](#)」
- 「[金融商品取引業の登録に関する相談等](#)」
- 「[投資者保護制度に関する相談等](#)」
- 「[社債に関する相談等](#)」
- 「[高齢者に対する投資勧誘に関する相談等](#)」

(4) [貸金等に関する相談事例及びアドバイス等](#)

- 「[多重債務に関する相談等](#)」
- 「[違法な金融業者からの借入れに関する相談等](#)」
- 「[強引な取立てに関する相談等](#)」
- 「[取引履歴の開示に関する相談等](#)」
- 「[返済条件の変更に関する相談等](#)」
- 「[金利引下げに関する相談等](#)」
- 「[総量規制に関する相談等](#)」
- 「[都道府県登録業者に関する相談等](#)」
- 「[完済後の書面交付に関する相談等](#)」

(5) [暗号資産（仮想通貨）に関する相談事例及びアドバイス等](#)

- * その他、金融庁ウェブサイト（「[利用者の方へ](#)」、「[暗号資産の利用者の皆様へ](#)」）では、金融サービスを利用する皆様にご注意いただきたい情報を掲載しています。

金融庁 Tel 03-3506-6000(代表)

総合政策局リスク分析総括課コンダクト監理官室金融サービス利用者相談室
(別紙2)

総合政策局総務課、監督局総務課

(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5年10月～12月)と前期との比較)

1. 類型別受付件数

| 区分 | 今期(10月～12月) | 前期(7月～9月) | 増減 | 増減率 | (単位:件、%) 前年同期 |
|-------|-------------|-----------|------|--------|------------------|
| 質問・相談 | 9,591 | 9,219 | 372 | 4.0% | 7,834 |
| 意見・要望 | 3,325 | 3,544 | ▲219 | ▲6.2% | 2,877 |
| 情報提供 | 293 | 324 | ▲31 | ▲9.6% | 283 |
| その他 | 137 | 184 | ▲47 | ▲25.5% | 191 |
| 合計 | 13,346 | 13,271 | 75 | 0.6% | 11,185 |

2. 受付方法別件数

| 区分 | 今期(10月～12月) | 前期(7月～9月) | 増減 | 増減率 | (単位:件、%) 前年同期 |
|--------|-------------|-----------|------|--------|------------------|
| 電話 | 9,601 | 9,356 | 245 | 2.6% | 7,568 |
| ウェブサイト | 3,424 | 3,535 | ▲111 | ▲3.1% | 3,192 |
| ファックス | 58 | 46 | 12 | 26.1% | 82 |
| 手紙 | 233 | 279 | ▲46 | ▲16.5% | 279 |
| その他 | 30 | 55 | ▲25 | ▲45.5% | 64 |
| 合計 | 13,346 | 13,271 | 75 | 0.6% | 11,185 |

3. 分野別受付件数

| 区分 | 今期(10月～12月) | 前期(7月～9月) | 増減 | 増減率 | (単位:件、%) 前年同期 |
|---------------|-------------|-----------|------|--------|------------------|
| 預金・融資等 | 4,226 | 4,056 | 170 | 4.2% | 3,982 |
| 保険商品・保険制度等 | 2,040 | 2,798 | ▲758 | ▲27.1% | 2,074 |
| 投資商品・証券市場制度等 | 3,633 | 3,092 | 541 | 17.5% | 2,245 |
| 貸金等 | 582 | 553 | 29 | 5.2% | 523 |
| 資金移動・前払式支払手段等 | 112 | 96 | 16 | 16.7% | 97 |
| 暗号資産(仮想通貨)等 | 1,407 | 1,248 | 159 | 12.7% | 858 |
| 金融行政一般・その他 | 1,346 | 1,428 | ▲82 | ▲5.7% | 1,406 |
| 合計 | 13,346 | 13,271 | 75 | 0.6% | 11,185 |

4. その他

| 区分 | 今期(10月～12月) | 前期(7月～9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 | 219 | 214 | 5 | 2.2% | 186 |
| 事前相談(予防的なガイド)受付件数 | 109 | 98 | 11 | 11.2% | 121 |
| 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 | 29 | 49 | ▲20 | ▲40.8% | 144 |

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 | 47 | 1.1 | 18 | 0.4 | 14 | 0.3 | 79 | 1.9 |
| 個別取引・契約の結果 | 217 | 5.1 | 199 | 4.7 | 98 | 2.3 | 514 | 12.2 |
| 不適正な行為 | 11 | 0.3 | 41 | 1.0 | 21 | 0.5 | 73 | 1.7 |
| 貸し渋り・貸し剥がし | 0 | 0.0 | 4 | 0.1 | 0 | 0.0 | 4 | 0.1 |
| 金融機関の態勢・各種事務手続 | 494 | 11.7 | 95 | 2.2 | 255 | 6.0 | 844 | 20.0 |
| 一般的な照会・質問 | 295 | 7.0 | 118 | 2.8 | 228 | 5.4 | 641 | 15.2 |
| 行政に対する要望等 | 28 | 0.7 | 37 | 0.9 | 1,577 | 37.3 | 1,642 | 38.9 |
| その他 | 126 | 3.0 | 43 | 1.0 | 264 | 6.2 | 433 | 10.2 |
| 合計 | 1,218 | 28.8 | 551 | 13.0 | 2,457 | 58.1 | 4,226 | 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 | 852 | 20.2 | 287 | 6.8 | 2,065 | 48.9 | 3,204 | 75.8 |
| 協同組織金融機関 | 159 | 3.8 | 134 | 3.2 | 81 | 1.9 | 374 | 8.8 |
| その他 | 207 | 4.9 | 130 | 3.1 | 311 | 7.4 | 648 | 15.3 |
| 合計 | 1,218 | 28.8 | 551 | 13.0 | 2,457 | 58.1 | 4,226 | 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 | 38 | 1.9 | 12 | 0.6 | 35 | 1.7 | 85 | 4.2 |
| 個別取引・契約の結果 | 207 | 10.1 | 601 | 29.5 | 213 | 10.4 | 1,021 | 50.0 |
| 不適正な行為 | 23 | 1.1 | 14 | 0.7 | 18 | 0.9 | 55 | 2.7 |
| 金融機関の態勢・各種事務手続 | 82 | 4.0 | 99 | 4.9 | 78 | 3.8 | 259 | 12.7 |
| 一般的な照会・質問 | 37 | 1.8 | 54 | 2.6 | 149 | 7.3 | 240 | 11.8 |
| 行政に対する要望等 | 15 | 0.7 | 36 | 1.8 | 80 | 3.9 | 131 | 6.4 |
| その他 | 33 | 1.6 | 65 | 3.2 | 151 | 7.4 | 249 | 12.2 |
| 合計 | 435 | 21.3 | 881 | 43.2 | 724 | 35.5 | 2,040 | 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 | 25 | 0.7 | 4 | 0.1 | 0 | 0.0 | 9 | 0.2 | 38 | 1.0 |
| 個別取引・契約の結果 | 208 | 5.7 | 1,048 | 28.8 | 113 | 3.1 | 165 | 4.5 | 1,534 | 42.2 |
| 不適正な行為 | 9 | 0.2 | 35 | 1.0 | 14 | 0.4 | 25 | 0.7 | 83 | 2.3 |
| 業者の態勢・各種事務手続 | 197 | 5.4 | 6 | 0.2 | 2 | 0.1 | 90 | 2.5 | 295 | 8.1 |
| 一般的な照会・質問 | 94 | 2.6 | 353 | 9.7 | 39 | 1.1 | 754 | 20.8 | 1,240 | 34.1 |
| 行政に対する要望等 | 31 | 0.9 | 50 | 1.4 | 10 | 0.3 | 197 | 5.4 | 288 | 7.9 |
| その他 | 19 | 0.5 | 17 | 0.5 | 2 | 0.1 | 117 | 3.2 | 155 | 4.3 |
| 合計 | 583 | 16.0 | 1,513 | 41.6 | 180 | 5.0 | 1,357 | 37.4 | 3,633 | 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 | 306 | 8.4 |
| 未 公 開 株 | 24 | 0.7 |
| 国 債 | 26 | 0.7 |
| 債 券 等 | 83 | 2.3 |
| F X | 872 | 24.0 |
| 投 資 信 託 | 138 | 3.8 |
| デ リ バ テ ィ ブ | 77 | 2.1 |
| フ ァ ン ド | 50 | 1.4 |
| そ の 他 | 2,057 | 56.6 |
| 合 計 | 3,633 | 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 | 107 | 18.4 |
| 契 約 ・ 貸 出 拒 否 | 0 | 0.0 |
| 貸 出 債 権 回 収 | 1 | 0.2 |
| 不 適 正 な 行 為 | 7 | 1.2 |
| 業者の態勢・各種事務手続 | 25 | 4.3 |
| 一 般 的 な 照 会 ・ 質 問 | 251 | 43.1 |
| 行 政 に 対 す る 要 望 等 | 35 | 6.0 |
| そ の 他 | 156 | 26.8 |
| 合 計 | 582 | 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 | 1 | 0.9 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 1 | 0.9 |
| 個別取引・契約の結果 | 12 | 10.7 | 23 | 20.5 | 0 | 0.0 | 35 | 31.3 |
| 不 適 正 な 行 為 | 0 | 0.0 | 1 | 0.9 | 0 | 0.0 | 1 | 0.9 |
| 業者の態勢・各種事務手続 | 2 | 1.8 | 6 | 5.4 | 0 | 0.0 | 8 | 7.1 |
| 一 般 的 な 照 会 ・ 質 問 | 22 | 19.6 | 27 | 24.1 | 0 | 0.0 | 49 | 43.8 |
| 行 政 に 対 す る 要 望 等 | 3 | 2.7 | 2 | 1.8 | 0 | 0.0 | 5 | 4.5 |
| そ の 他 | 3 | 2.7 | 10 | 8.9 | 0 | 0.0 | 13 | 11.6 |
| 合 計 | 43 | 38.4 | 69 | 61.6 | 0 | 0.0 | 112 | 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 | 0 | 0.0 |
| 個別取引・契約の結果 | 995 | 70.7 |
| 不 適 正 な 行 為 | 27 | 1.9 |
| 業者の態勢・各種事務手続 | 39 | 2.8 |
| 一 般 的 な 照 会 ・ 質 問 | 273 | 19.4 |
| 行 政 に 対 す る 要 望 等 | 55 | 3.9 |
| そ の 他 | 18 | 1.3 |
| 合 計 | 1,407 | 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 | 903 | 67.1 |
| 行 政 に 対 す る 要 望 等 | 324 | 24.1 |
| そ の 他 | 119 | 8.8 |
| 合 計 | 1,346 | 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 | 152 |
| 保 険 商 品 等 | 512 |
| 投 資 商 品 等 | 520 |
| 貸 金 等 | 26 |
| 資金移動・前払式支払手段等 | 32 |
| 暗号資産(仮想通貨)等 | 58 |
| 合 計 | 1,300 |

(別表)

詐欺的な投資勧誘に関する情報の受付状況

(令和5年10月1日から同年12月31日までの受付分)

【受付件数】

| |
|-----------------------------|
| 令和5年10月1日～同年12月31日 の受付件数 |
| 2,377 |

【被害の有無（情報提供者の主張に基づく分類）】

| 区分 | 令和5年10月1日～同年12月31日 の受付件数 |
|--------------|-----------------------------|
| 被害有り | 2,013 |
| 被害無(情報提供を含む) | 364 |

【年齢別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

| 令和5年10月1日～同年12月31日 の受付件数 | | |
|-----------------------------|-------|------------|
| 年齢 | 件数 | うち 被害有り |
| 20代以下 | 83 | 69 |
| 30代 | 123 | 106 |
| 40代 | 192 | 177 |
| 50代 | 298 | 266 |
| 60代 | 274 | 236 |
| 70代以上 | 173 | 152 |
| 年齢不明 | 1,234 | 1,007 |
| 合計 | 2,377 | 2,013 |

【受付件数の推移】

| | 令和3年度 | | | 令和4年度 | | | | 令和5年度 | | |
|--------|-------|---------|-------|-------|-------|---------|-------|-------|-------|---------|
| | 7月～9月 | 10月～12月 | 1月～3月 | 4月～6月 | 7月～9月 | 10月～12月 | 1月～3月 | 4月～6月 | 7月～9月 | 10月～12月 |
| 件数 | 1,833 | 1,808 | 1,426 | 1,615 | 1,645 | 1,322 | 1,522 | 1,864 | 1,918 | 2,377 |
| うち被害有り | 1,594 | 1,503 | 1,152 | 1,261 | 1,307 | 1,048 | 1,191 | 1,379 | 1,598 | 2,013 |

(注) 上記は、分野別「投資商品等に関するもの」及び「暗号資産（仮想通貨）等に関するもの」に寄せられた相談等の中から、詐欺的な投資勧誘に関する相談等の件数を計上したものである。

貸し渋り・貸し剥がしに関する情報の受付・活用状況について

金融庁では、金融サービス利用者相談室が各種情報の受付の一環として受け付けた貸し渋り・貸し剥がしに関する情報について、その受付・活用状況を四半期毎に公表することとしています。今般、令和5年10月1日から同年12月31日までの受付状況及び受け付けた情報の活用状況を以下のとおり、とりまとめましたので公表します。

1. 受付状況

令和5年10月1日から同年12月31日までに受け付けた情報は4件となっています。

【参考】これまでの四半期毎の受付件数の推移

| 区 分 | 平成 25 年 | 26 年 | 27 年 | 28 年 | 29 年 | 30 年 | 令和 元年 | 2 年 | 3 年 | 4 年 | 5 年 |
|--------|------------|------|------|------|------|------|----------|-----|-----|-----|-----|
| 1～3月 | 7 | 8 | 7 | 9 | 12 | 10 | 7 | 18 | 21 | 14 | 4 |
| 4～6月 | 10 | 8 | 2 | 9 | 14 | 6 | 11 | 22 | 19 | 6 | 3 |
| 7～9月 | 9 | 3 | 1 | 11 | 4 | 6 | 28 | 26 | 14 | 6 | 5 |
| 10～12月 | 9 | 3 | 6 | 10 | 9 | 9 | 8 | 10 | 17 | 8 | 4 |

(※1)「貸し渋り・貸し剥がしホットライン」開設日は、平成14年10月25日(各財務(支)局等は平成14年11月1日)。

(※2)平成17年7月19日に情報受付窓口を「金融サービス利用者相談室」に一元化。

2. 活用状況

(1) 検査・監督部門の金融モニタリングにおいて、寄せられた情報を参考に、金融機関に対する中小企業金融の円滑化や顧客への十分な説明態勢の確立、相談・苦情処理機能の強化等の要請や、中小企業の実態を踏まえた円滑かつ積極的な金融仲介機能が発揮できる態勢の検証を行っています。

(2) 個別金融機関に関する活用は、以下の方法により行っています。

受け付けた情報のうち、情報提供者等が金融機関側への申出内容等の提示に同意

している情報を基に、事実確認等のヒアリングを実施しています。また、中小企業の実態を踏まえた円滑かつ積極的な金融仲介機能が発揮できる態勢の構築状況のほか、貸出先に対する説明責任の履行状況や苦情処理態勢等の検証を行っています。

なお、これらの結果、必要があると認められる場合には、銀行法第 24 条等に基づき報告を徴求することとしています。

(3) 具体的な活用の状況は、以下のとおりです。

令和 5 年 7 月 1 日から同年 9 月 30 日の間においては、「相談室」で受け付けた情報に関連して、4 金融機関に対して、ヒアリングや検証を行いました。

令和6年5月31日
金融庁

「金融サービス利用者相談室」における相談等の受付状況等
(期間：令和6年1月1日～同年3月31日)

【今期（令和6年1月1日～同年3月31日）の分野別受付件数等】

- 今期の金融サービス利用者相談室に寄せられた相談等の受付件数は 13,218 件となっており、前期（令和5年10月1日～同年12月31日）の 13,346 件に比べて、ほぼ同水準（▲128 件）で推移しています。

分野別に見る相談等の受付件数は次のとおり（下記3参照）。

| | | |
|-----------------------|--------------|---------|
| ・ 預金・融資等に関するもの | 3,858 件（前期比 | ▲368 件） |
| ・ 保険商品等に関するもの | 1,866 件（前期比 | ▲174 件） |
| ・ 投資商品等に関するもの | 3,924 件（前期比 | +291 件） |
| ・ 貸金等に関するもの | 602 件（前期比 | +20 件） |
| ・ 資金移動・前払式支払手段等に関するもの | 78 件（前期比 | ▲34 件） |
| ・ 暗号資産（仮想通貨）等に関するもの | 1,521 件（前期比 | +114 件） |
| ・ 金融行政一般・その他 | 1,369 件（前期比 | +23 件） |
| ・ 合計 | 13,218 件（前期比 | ▲128 件） |

- 能登半島地震関係の相談等の受付件数は、34 件となっています。

- AI チャットボットについては、2,738 人（1月：853 人、2月：901 人、3月：984 人）のアクセスがありました。

1. はじめに

(1) 金融庁では、金融サービス利用者の利便性の向上を図るとともに、寄せられた情報を金融行政に有効活用するため、金融サービス等に関する利用者からの電話・ウェブサイト・郵送等を通じた質問・相談・意見等に一元的に対応する金融サービス利用者相談室（相談室）を開設しています。

(2) 利用者からの相談等については、専門の相談員（金融サービス相談員）が電話で対応しています。金融サービス相談員は、問題点を整理するためのアドバイスや、業界団体が開設している紛争解決機関等の紹介を行っています。また、寄せられた相談等の内容や処理状況等については、金融庁内の関係部局に回付し、検査・監督部門が行う金融モニタリング等の参考として活用しています。

なお、あっせん・仲介・調停を行うことはできませんので、予めご了承ください。

(3) 利用者からの相談事例と相談室からのアドバイス

寄せられた相談等のうち利用者の皆様に役立つと思われる相談事例及びそれに対する当庁からのアドバイス等を公表しています（詳細については、下記5.をご参照ください）。

(4) 令和6年能登半島地震発生に際し、被災者の皆様からの各種民間金融機関等の窓口に関するお問合せや民間金融機関等とお取引に関するご相談等を受け付けるため、令和6年1月4日に「令和6年能登半島地震金融庁相談ダイヤル」を開設いたしました。

(5) 相談等の受付状況の公表

相談室に寄せられた利用者からの相談項目・件数等については、四半期毎に公表しています。今期における相談等の受付状況等は、以下のとおりです。

2. 受付状況

今期の相談等の受付件数は13,218件（1日当たり：平均203件）となっています（詳細については、[別紙1](#)をご参照ください）。

その他、AIチャットボットに2,738人（1日当たり：30人）のアクセスがありました。

相談等の内訳は、以下のとおりです。

(1) 相談等の類型

質問・相談として寄せられたものが9,447件（71%）、意見・要望として寄せられたものが3,385件（26%）、情報提供として寄せられたものが250件（2%）等となっています。

（2）相談等の方法

電話による相談等が9,357件（71%）、ウェブサイトによる相談等が3,513件（27%）、手紙による相談等が258件（2%）等となっています。

（3）相談等の分野

預金・融資等に関するものが3,858件（29%）、保険商品等に関するものが1,866件（14%）、投資商品等に関するものが3,924件（30%）、貸金等に関するものが602件（5%）、資金移動・前払式支払手段等に関するものが78件（1%）、暗号資産（仮想通貨）等に関するものが1,521件（12%）、金融行政一般・その他が1,369件（10%）となっています。

（4）AIチャットボット

利用時間別では、相談室受付時間中（10時～17時）における利用者は1,708人（57.5%）、相談室受付時間外の利用者は1,260人（42.5%）となっています。
※利用時間別では延べ人数としています。

3. 分野別の受付状況

（1）預金・融資等

預金・融資等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、やや減少（4,226件→3,858件）しています。また、能登半島地震関係の受付件数は23件となっています。

要因別では、行政に対する要望等に関するものが1,562件（41%）、態勢・手続に関するものが679件（18%）等となっています。

業態別では、銀行に関するものが2,887件（75%）、信用金庫・信用組合等の協同組織金融機関に関するものが384件（10%）等となっています。

業務別では、預金業務に関するものが1,203件（31%）、融資業務に関するものが501件（13%）等となっています。

なお、銀行協会等の業界団体を紹介した相談等は114件ありました。

（2）保険商品等

保険商品等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、やや減少（2,040件→1,866件）しています。また、能登半島地震関係の受付件数は8件となってい

ます。

要因別では、個別契約の結果に関するものが1,007件（54%）、態勢・手続に関するものが259件（14%）等となっています。

業態別では、損害保険会社に関するものが832件（45%）、生命保険会社に関するものが433件（23%）等となっています。

なお、保険協会等の業界団体を紹介した相談等は455件ありました。

（3）投資商品等

投資商品等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、やや増加（3,633件→3,924件）しています。

要因別では、個別取引・契約の結果に関するものが1,606件（41%）、一般的な照会・質問に関するものが1,334件（34%）等となっています。

業態別では、個別法人・団体に関するものが1,692件（43%）、証券会社（第一種業）に関するものが727件（19%）、登録詐称・無登録業者に関するものが146件（4%）等となっています。

商品別では、FXに関するものが881件（22%）、上場株式に関するものが338件（9%）、投資信託に関するものが132件（3%）等となっています。

なお、証券業協会等の業界団体を紹介した相談等は270件ありました。

（4）貸金等

貸金等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、やや増加（582件→602件）しています。

要因別では、一般的な照会・質問に関するものが238件（40%）、個別取引・契約の結果に関するものが105件（18%）等となっています。

なお、貸金業協会等の業界団体を紹介した相談等は30件ありました。

（5）資金移動・前払式支払手段等

資金移動・前払式支払手段等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、大幅に減少（112件→78件）しています。

要因別では、一般的な照会・質問に関するものが31件（40%）、個別取引・契約の結果に関するものが20件（26%）等となっています。

業態別では、前払式支払手段発行者に関するもの56件（72%）、資金移動業者に関するものが22件（28%）等となっています。

なお、資金決済業協会等の業界団体を紹介した相談等は6件ありました。

（6）暗号資産（仮想通貨）等

暗号資産（仮想通貨）等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、やや増加（1,407件→1,521件）しています。

要因別では、個別取引・契約の結果に関するものが1,058件（70%）、一般的な照会・質問に関するものが274件（18%）等となっています。

なお、暗号資産取引業協会等の業界団体を紹介した相談等は51件ありました。

（7）金融行政一般・その他

金融行政一般・その他に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、ほぼ同水準（1,346件→1,369件）で推移しています。また、能登半島地震関係の受付件数は3件となっています。

要因別では、一般的な照会・質問に関するものが949件（69%）、行政に対する要望等に関するものが304件（22%）等となっています。

（8）事前相談（予防的なガイド）

事前相談（予防的なガイド）の受付件数は68件となっています。

（9）詐欺的な投資勧誘に関する情報

（3）投資商品等及び（6）暗号資産（仮想通貨）等のうち、詐欺的な投資勧誘に関するものが2,355件あり、そのうち2,052件が何らかの被害があったものとなっています。年齢別内訳は、[別紙1（別表）](#)をご参照ください。

（10）貸し渋り・貸し剥がしに関する情報

貸し渋り・貸し剥がしに関する情報提供は3件寄せられています（「貸し渋り・貸し剥がしに関する情報の受付・活用状況について」は、[別紙2](#)をご参照ください）。

4. 利用者から寄せられた相談等の活用状況

利用者の皆様から寄せられた相談等は、利用者全体の保護や利便性向上の観点から検査・監督部門が行う金融モニタリング等に活用しています。

今期に受け付けた情報提供のうち、以下のものなどについて、金融機関等に対するヒアリングや検証等、金融行政を行う上での貴重な情報として活用しています。

（活用事例）

- ・ 預金取扱金融機関によるリスク性商品等の販売時における顧客への説明態勢に関するもの

- ・ 預金取扱金融機関における不適切な顧客対応に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関の融資業務における担保の取扱いに関するもの
- ・ 預金取扱金融機関における情報管理態勢に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関の融資業務における保証の取扱いに関するもの
- ・ いわゆる貸し渋り・貸し剥がしや貸出条件変更に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関における口座凍結等に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関における口座開設対応に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関における口座管理に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関の不動産融資業務における審査管理態勢に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関のお問い合わせ窓口（HP が分かりづらい、問い合わせ電話に出ない等）に関するもの
- ・ 海外送金に関するもの
- ・ 保険会社の保険金等の支払いに関するもの
- ・ 保険募集人等の不適切な行為（重要事項の不十分な説明、手続に関する不適切な案内・対応、名義借り等）に関するもの
- ・ 無登録営業に関するもの
- ・ 金融商品取引業者の不適切な顧客対応に関するもの
- ・ 貸金業者における不適切な顧客対応に関するもの
- ・ 暗号資産交換業者における不適切な顧客対応に関するもの
- ・ 資金移動業者における不適切な顧客対応に関するもの
- ・ 前払式支払手段発行者における不適切な顧客対応に関するもの
- ・ 入出金手数料に関するもの
- ・ 口座の不正利用に関するもの

また、利用者の皆様から寄せられた相談等のうち、預金口座の不正利用に関する情報については、金融機関及び警察当局へ 28 口座の情報提供を行っています（金融庁及び全国の財務局等より金融機関及び警察当局への情報提供については、[「預金口座の不正利用に係る情報提供件数等について」](#)をご参照ください）。

5. 利用者からの相談事例と相談室からのアドバイス

利用者の皆様に役立つと思われる相談事例及びそれに対する当庁からのアドバイス等については、以下をご参照ください。

（1）預金・融資等に関する相談事例及びアドバイス等

[「免許の確認、預金保険制度に関する相談等」](#)

[「本人確認に関する相談等」](#)

- 「[盗難・偽造キャッシュカードに関する相談等](#)」
- 「[振り込め詐欺救済制度に関する相談等](#)」
- 「[特約付定期預金等に関する相談等](#)」
- 「[融資に関する相談等](#)」

(2) 保険商品等に関する相談事例及びアドバイス等

- 「[保険内容の顧客説明に関する相談等](#)」
- 「[告知義務に関する相談等](#)」
- 「[保険契約に関する相談等](#)」
- 「[保険金の支払に関する相談等](#)」
- 「[少額短期保険業者に関する相談等](#)」
- 「[保険契約者の保護に関する相談等](#)」

(3) 投資商品等に関する相談事例及びアドバイス等

- 「[金融商品の購入に関する相談等](#)」
- 「[投資信託の購入に関する相談等](#)」
- 「[外国為替証拠金取引に関する相談等](#)」
- 「[未公開株式の取引に関する相談等](#)」
- 「[自社発行未公開株に関する相談等](#)」
- 「[ファンドに関する相談等](#)」
- 「[金融商品取引業者との取引に関する相談等](#)」
- 「[金融商品取引業の登録に関する相談等](#)」
- 「[投資者保護制度に関する相談等](#)」
- 「[社債に関する相談等](#)」
- 「[高齢者に対する投資勧誘に関する相談等](#)」

(4) 貸金等に関する相談事例及びアドバイス等

- 「[多重債務に関する相談等](#)」
- 「[違法な金融業者からの借入れに関する相談等](#)」
- 「[強引な取立てに関する相談等](#)」
- 「[取引履歴の開示に関する相談等](#)」
- 「[返済条件の変更に関する相談等](#)」
- 「[金利引下げに関する相談等](#)」
- 「[総量規制に関する相談等](#)」
- 「[都道府県登録業者に関する相談等](#)」
- 「[完済後の書面交付に関する相談等](#)」

(5) 暗号資産（仮想通貨）に関する相談事例及びアドバイス等

- * その他、金融庁ウェブサイト（[「利用者の方へ」](#)、[「暗号資産の利用者の皆様へ」](#)）では、金融サービスを利用する皆様にご注意いただきたい情報を掲載しています。

お問い合わせ先

金融庁 Tel 03-3506-6000(代表)

総合政策局リスク分析総括課コンダクト監理官室金融サービス利用者相談室

（別紙2）

総合政策局総務課

監督局総務課

(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1月～3月)と前期との比較)

1. 類型別受付件数

| 区分 | 今期(1月～3月) | 前期(10月～12月) | 増減 | 増減率 | (単位:件、%) 前年同期 |
|-------|-----------|-------------|------|--------|------------------|
| 質問・相談 | 9,447 | 9,591 | ▲144 | ▲1.5% | 7,994 |
| 意見・要望 | 3,385 | 3,325 | 60 | 1.8% | 6,754 |
| 情報提供 | 250 | 293 | ▲43 | ▲14.7% | 282 |
| その他 | 136 | 137 | ▲1 | ▲0.7% | 174 |
| 合計 | 13,218 | 13,346 | ▲128 | ▲1.0% | 15,204 |

2. 受付方法別件数

| 区分 | 今期(1月～3月) | 前期(10月～12月) | 増減 | 増減率 | (単位:件、%) 前年同期 |
|--------|-----------|-------------|------|--------|------------------|
| 電話 | 9,357 | 9,601 | ▲244 | ▲2.5% | 7,648 |
| ウェブサイト | 3,513 | 3,424 | 89 | 2.6% | 7,154 |
| ファックス | 48 | 58 | ▲10 | ▲17.2% | 64 |
| 手紙 | 258 | 233 | 25 | 10.7% | 271 |
| その他 | 42 | 30 | 12 | 40.0% | 67 |
| 合計 | 13,218 | 13,346 | ▲128 | ▲1.0% | 15,204 |

3. 分野別受付件数

| 区分 | 今期(1月～3月) | 前期(10月～12月) | 増減 | 増減率 | (単位:件、%) 前年同期 |
|---------------|-----------|-------------|------|--------|------------------|
| 預金・融資等 | 3,858 | 4,226 | ▲368 | ▲8.7% | 8,160 |
| 保険商品・保険制度等 | 1,866 | 2,040 | ▲174 | ▲8.5% | 1,670 |
| 投資商品・証券市場制度等 | 3,924 | 3,633 | 291 | 8.0% | 2,706 |
| 貸金等 | 602 | 582 | 20 | 3.4% | 541 |
| 資金移動・前払式支払手段等 | 78 | 112 | ▲34 | ▲30.4% | 79 |
| 暗号資産(仮想通貨)等 | 1,521 | 1,407 | 114 | 8.1% | 819 |
| 金融行政一般・その他 | 1,369 | 1,346 | 23 | 1.7% | 1,229 |
| 合計 | 13,218 | 13,346 | ▲128 | ▲1.0% | 15,204 |

4. その他

| 区分 | 今期(1月～3月) | 前期(10月～12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 | 203 | 219 | ▲16 | ▲7.1% | 253 |
| 事前相談(予防的なガイド)受付件数 | 68 | 109 | ▲41 | ▲37.6% | 101 |
| 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 | 28 | 29 | ▲1 | ▲3.4% | 113 |

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 | 5 | 0.1 | 5 | 0.1 | 2 | 0.1 | 12 | 0.3 |
| 個別取引・契約の結果 | 229 | 5.9 | 184 | 4.8 | 79 | 2.0 | 492 | 12.8 |
| 不適正な行為 | 5 | 0.1 | 61 | 1.6 | 10 | 0.3 | 76 | 2.0 |
| 貸し渋り・貸し剥がし | 0 | 0.0 | 3 | 0.1 | 0 | 0.0 | 3 | 0.1 |
| 金融機関の態勢・各種事務手続 | 445 | 11.5 | 88 | 2.3 | 146 | 3.8 | 679 | 17.6 |
| 一般的な照会・質問 | 378 | 9.8 | 116 | 3.0 | 152 | 3.9 | 646 | 16.7 |
| 行政に対する要望等 | 26 | 0.7 | 6 | 0.2 | 1,530 | 39.7 | 1,562 | 40.5 |
| その他 | 115 | 3.0 | 41 | 1.1 | 235 | 6.1 | 391 | 10.1 |
| 合計 | 1,203 | 31.2 | 501 | 13.0 | 2,154 | 55.8 | 3,858 | 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 | 813 | 21.1 | 204 | 5.3 | 1,870 | 48.5 | 2,887 | 74.8 |
| 協同組織金融機関 | 181 | 4.7 | 131 | 3.4 | 72 | 1.9 | 384 | 10.0 |
| その他 | 209 | 5.4 | 166 | 4.3 | 212 | 5.5 | 587 | 15.2 |
| 合計 | 1,203 | 31.2 | 501 | 13.0 | 2,154 | 55.8 | 3,858 | 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 | 22 | 1.2 | 5 | 0.3 | 33 | 1.8 | 60 | 3.2 |
| 個別取引・契約の結果 | 223 | 12.0 | 596 | 31.9 | 188 | 10.1 | 1,007 | 54.0 |
| 不適正な行為 | 17 | 0.9 | 3 | 0.2 | 15 | 0.8 | 35 | 1.9 |
| 金融機関の態勢・各種事務手続 | 97 | 5.2 | 81 | 4.3 | 81 | 4.3 | 259 | 13.9 |
| 一般的な照会・質問 | 22 | 1.2 | 28 | 1.5 | 129 | 6.9 | 179 | 9.6 |
| 行政に対する要望等 | 16 | 0.9 | 43 | 2.3 | 32 | 1.7 | 91 | 4.9 |
| その他 | 36 | 1.9 | 76 | 4.1 | 123 | 6.6 | 235 | 12.6 |
| 合計 | 433 | 23.2 | 832 | 44.6 | 601 | 32.2 | 1,866 | 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 | 17 | 0.4 | 1 | 0.0 | 0 | 0.0 | 16 | 0.4 | 34 | 0.9 |
| 個別取引・契約の結果 | 228 | 5.8 | 1,128 | 28.7 | 93 | 2.4 | 157 | 4.0 | 1,606 | 40.9 |
| 不適正な行為 | 9 | 0.2 | 59 | 1.5 | 4 | 0.1 | 23 | 0.6 | 95 | 2.4 |
| 業者の態勢・各種事務手続 | 292 | 7.4 | 8 | 0.2 | 0 | 0.0 | 82 | 2.1 | 382 | 9.7 |
| 一般的な照会・質問 | 142 | 3.6 | 446 | 11.4 | 45 | 1.1 | 701 | 17.9 | 1,334 | 34.0 |
| 行政に対する要望等 | 27 | 0.7 | 40 | 1.0 | 3 | 0.1 | 277 | 7.1 | 347 | 8.8 |
| その他 | 12 | 0.3 | 10 | 0.3 | 1 | 0.0 | 103 | 2.6 | 126 | 3.2 |
| 合計 | 727 | 18.5 | 1,692 | 43.1 | 146 | 3.7 | 1,359 | 34.6 | 3,924 | 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 | 338 | 8.6 |
| 未 公 開 株 | 33 | 0.8 |
| 国 債 | 15 | 0.4 |
| 債 券 等 | 71 | 1.8 |
| F X | 881 | 22.5 |
| 投 資 信 託 | 132 | 3.4 |
| デ リ バ テ ィ ブ | 103 | 2.6 |
| フ ァ ン ド | 52 | 1.3 |
| そ の 他 | 2,299 | 58.6 |
| 合 計 | 3,924 | 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 | 0 | 0.0 |
| 個別取引・契約の結果 | 105 | 17.4 |
| 契約・貸出拒否 | 1 | 0.2 |
| 貸出債権回収 | 0 | 0.0 |
| 不適正な行為 | 7 | 1.2 |
| 業者の態勢・各種事務手続 | 22 | 3.7 |
| 一般的な照会・質問 | 239 | 39.7 |
| 行政に対する要望等 | 80 | 13.3 |
| そ の 他 | 149 | 24.8 |
| 合 計 | 602 | 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 | 1 | 1.3 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 1 | 1.3 |
| 個別取引・契約の結果 | 5 | 6.4 | 15 | 19.2 | 0 | 0.0 | 20 | 25.6 |
| 不適正な行為 | 1 | 1.3 | 1 | 1.3 | 0 | 0.0 | 2 | 2.6 |
| 業者の態勢・各種事務手続 | 4 | 5.1 | 2 | 2.6 | 0 | 0.0 | 6 | 7.7 |
| 一般的な照会・質問 | 8 | 10.3 | 23 | 29.5 | 0 | 0.0 | 31 | 39.7 |
| 行政に対する要望等 | 2 | 2.6 | 11 | 14.1 | 0 | 0.0 | 13 | 16.7 |
| そ の 他 | 1 | 1.3 | 4 | 5.1 | 0 | 0.0 | 5 | 6.4 |
| 合 計 | 22 | 28.2 | 56 | 71.8 | 0 | 0.0 | 78 | 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 | 0.1 |
| 個別取引・契約の結果 | 1,058 | 69.6 |
| 不適正な行為 | 25 | 1.6 |
| 業者の態勢・各種事務手続 | 58 | 3.8 |
| 一般的な照会・質問 | 274 | 18.0 |
| 行政に対する要望等 | 83 | 5.5 |
| そ の 他 | 21 | 1.4 |
| 合 計 | 1,521 | 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 | 949 | 69.3 |
| 行政に対する要望等 | 304 | 22.2 |
| そ の 他 | 116 | 8.5 |
| 合 計 | 1,369 | 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 | 114 |
| 保 険 商 品 等 | 455 |
| 投 資 商 品 等 | 270 |
| 貸 金 等 | 30 |
| 資金移動・前払式支払手段等 | 6 |
| 暗号資産(仮想通貨)等 | 51 |
| 合 計 | 926 |

(別表)

詐欺的な投資勧誘に関する情報の受付状況

(令和6年1月1日から同年3月31日までの受付分)

【受付件数】

| |
|---------------------------|
| 令和6年1月1日～同年3月31日 の受付件数 |
| 2,355 |

【被害の有無（情報提供者の主張に基づく分類）】

| 区分 | 令和6年1月1日～同年3月31日 の受付件数 |
|--------------|---------------------------|
| 被害有り | 2,052 |
| 被害無(情報提供を含む) | 303 |

【年齢別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

| 令和6年1月1日～同年3月31日 の受付件数 | | |
|---------------------------|-------|------------|
| 年齢 | 件数 | うち 被害有り |
| 20代以下 | 82 | 68 |
| 30代 | 125 | 113 |
| 40代 | 243 | 213 |
| 50代 | 382 | 344 |
| 60代 | 331 | 292 |
| 70代以上 | 281 | 252 |
| 年齢不明 | 911 | 770 |
| 合計 | 2,355 | 2,052 |

【受付件数の推移】

| | 令和3年度 | | 令和4年度 | | | | 令和5年度 | | | |
|--------|---------|-------|-------|-------|---------|-------|-------|-------|---------|-------|
| | 10月～12月 | 1月～3月 | 4月～6月 | 7月～9月 | 10月～12月 | 1月～3月 | 4月～6月 | 7月～9月 | 10月～12月 | 1月～3月 |
| 件数 | 1,808 | 1,426 | 1,615 | 1,645 | 1,322 | 1,522 | 1,864 | 1,918 | 2,377 | 2,355 |
| うち被害有り | 1,503 | 1,152 | 1,261 | 1,307 | 1,048 | 1,191 | 1,379 | 1,598 | 2,013 | 2,052 |

(注) 上記は、分野別「投資商品等に関するもの」及び「暗号資産（仮想通貨）等に関するもの」に寄せられた相談等の中から、詐欺的な投資勧誘に関する相談等の件数を計上したものの。

貸し渋り・貸し剥がしに関する情報の受付・活用状況について

金融庁では、金融サービス利用者相談室が各種情報の受付の一環として受け付けた貸し渋り・貸し剥がしに関する情報について、その受付・活用状況を四半期毎に公表することとしています。今般、令和6年1月1日から同年3月31日までの受付状況及び受け付けた情報の活用状況を以下のとおり、とりまとめましたので公表します。

1. 受付状況

令和6年1月1日から同年3月31日までに受け付けた情報は3件となっています。

【参考】これまでの四半期毎の受付件数の推移

| 区 分 | 平成 25年 | 26年 | 27年 | 28年 | 29年 | 30年 | 令和 元年 | 2年 | 3年 | 4年 | 5年 | 6年 |
|--------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|----------|----|----|----|----|----|
| 1～3月 | 7 | 8 | 7 | 9 | 12 | 10 | 7 | 18 | 21 | 14 | 4 | 3 |
| 4～6月 | 10 | 8 | 2 | 9 | 14 | 6 | 11 | 22 | 19 | 6 | 3 | |
| 7～9月 | 9 | 3 | 1 | 11 | 4 | 6 | 28 | 26 | 14 | 6 | 5 | |
| 10～12月 | 9 | 3 | 6 | 10 | 9 | 9 | 8 | 10 | 17 | 8 | 4 | |

(※1)「貸し渋り・貸し剥がしホットライン」開設日は、平成14年10月25日(各財務(支)局等は平成14年11月1日)。

(※2)平成17年7月19日に情報受付窓口を「金融サービス利用者相談室」に一元化。

2. 活用状況

(1) 検査・監督部門の金融モニタリングにおいて、寄せられた情報を参考に、金融機関に対する中小企業金融の円滑化や顧客への十分な説明態勢の確立、相談・苦情処理機能の強化等の要請や、中小企業の実態を踏まえた円滑かつ積極的な金融仲介機能が発揮できる態勢の検証を行っています。

(2) 個別金融機関に関する活用は、以下の方法により行っています。

受け付けた情報のうち、情報提供者等が金融機関側への申出内容等の提示に同意

している情報を基に、事実確認等のヒアリングを実施しています。また、中小企業の実態を踏まえた円滑かつ積極的な金融仲介機能が発揮できる態勢の構築状況のほか、貸出先に対する説明責任の履行状況や苦情処理態勢等の検証を行っています。

なお、これらの結果、必要があると認められる場合には、銀行法第 24 条等に基づき報告を徴求することとしています。

(3) 具体的な活用の状況は、以下のとおりです。

令和 5 年 10 月 1 日から同年 12 月 31 日の間においては、「相談室」で受け付けた情報に関連して、2 金融機関に対して、ヒアリングや検証を行いました。