

令和 7 年 3 月 7 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 10 月 1 日～同年 12 月 31 日)

【今期（令和 6 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 12,432 件となり、前期（令和 6 年 7 月 1 日～同年 9 月 30 日）の 11,591 件に比べて、やや増加（841 件）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	3,810 件	（前期比	+157 件）
・ 保険商品等に関するもの	2,048 件	（前期比	+195 件）
・ 投資商品等に関するもの	3,271 件	（前期比	+240 件）
・ 貸金等に関するもの	648 件	（前期比	+83 件）
・ 資金移動・前払式支払手段等に関するもの	94 件	（前期比	▲10 件）
・ 暗号資産（仮想通貨）等に関するもの	1,304 件	（前期比	+245 件）
・ 金融行政一般・その他	1,257 件	（前期比	▲69 件）
合計	12,432 件	（前期比	+841 件）

- AI チャットボットについては、2,170 人（10 月:717 人、11 月:707 人、12 月:746 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、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12,432件（1日当たり：平均201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2,170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8,692件（70%）、意見・要望として寄せられたものが3,206件（26%）、情報提供として寄せられたものが389件（3%）等となっています。

(2) 相談等の方法

電話による相談等が8,535件（69%）、ウェブサイトによる相談等が3,569件（29%）、手紙による相談等が254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3,810件（31%）、保険商品等に関するものが2,048件（16%）、投資商品等に関するものが3,271件（26%）、貸金等に関するものが648件（5%）、資金移動・前払式支払手段等に関するものが94件（1%）、暗号資産（仮想通貨）等に関するものが1,304件（10%）、金融行政一般・その他が1,257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1,146人(53%)、相談室受付時間外の利用者は1,001人(47%)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(3,653件→3,810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1,256件(33%)、個別取引・契約の結果に関するものが914件(24%)等となっています。

業態別では、銀行に関するものが2,746件(72%)、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456件(12%)等となっています。

業務別では、預金業務に関するものが1,185件(31%)、融資業務に関するものが566件(15%)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126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、増加(1,853件→2,048件)しています。

要因別では、個別契約の結果に関するものが945件(46%)、態勢・手続に関するものが355件(17%)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871件(43%)、生命保険会社に関するものが420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743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(3,031件→3,271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1,098件(34%)、一般的な照会・質問に関するものが946件(29%)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1,069件(33%)、証券会社(第一種業)に関するものが539件(16%)、登録詐称・無登録業者に関するものが174件(5%)等となっています。

商品別では、上場株式に関するものが493件(15%)、FXに関するものが379件(12%)、投資信託に関するものが137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 167 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、増加（565 件→648 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 198 件（31%）、個別取引・契約の結果に関するものが 181 件（28%）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 45 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、やや減少（104 件→94 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 35 件（37%）、一般的な照会・質問に関するものが 22 件（23%）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が 52 件（55%）、資金移動業者に関するものが 42 件（45%）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 18 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（1,059 件→1,304 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 857 件（66%）、一般的な照会・質問に関するものが 234 件（18%）等となっています。

なお、暗号資産等取引業協会等の業界団体を紹介した相談等は 88 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（1,326 件→1,257 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 818 件（65%）、行政に対する要望等に関するものが 303 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 60 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1,641件あり、そのうち1,406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問合せ窓口（HPが分かりにくい、電話が繋がらない等）に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関の海外送金に関するもの
- ・ 経営者保証に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関の住宅ローンの融資手続に伴う司法書士の選定に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関の振込の仕向けに関するもの
- ・ 預金取扱金融機関における入出金手数料に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関の貸出金利の計算方法に関するもの
- ・ 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
- ・ 第三者による不正な借入に関するもの
- ・ 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
- ・ 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48 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、金融庁のウェブサイト（「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。

(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10月～12月)と前期との比較)

1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

区分	今期(10月～12月)	前期(7月～9月)	増 減	増 減 率	前 年 同 期
質 問 ・ 相 談	8,692	8,508	184	2.2%	9,591
意 見 ・ 要 望	3,206	2,618	588	22.5%	3,325
情 報 提 供	389	305	84	27.5%	293
そ の 他	145	160	▲ 15	▲9.4%	137
合 計	12,432	11,591	841	7.3%	13,346

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区分	今期(10月～12月)	前期(7月～9月)	増 減	増 減 率	前 年 同 期
電 話	8,535	8,320	215	2.6%	9,601
ウ ェ ブ サ イ ト	3,569	2,963	606	20.5%	3,424
フ ァ ッ ク ス	18	14	4	28.6%	58
手 紙	254	246	8	3.3%	233
そ の 他	56	48	8	16.7%	30
合 計	12,432	11,591	841	7.3%	13,346

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区分	今期(10月～12月)	前期(7月～9月)	増 減	増 減 率	前 年 同 期
預 金 ・ 融 資 等	3,810	3,653	157	4.3%	4,226
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,048	1,853	195	10.5%	2,040
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,271	3,031	240	7.9%	3,633
貸 金 等	648	565	83	14.7%	582
資金移動・前払式支払手段等	94	104	▲ 10	▲9.6%	112
暗号資産(仮想通貨)等	1,304	1,059	245	23.1%	1,407
金融行政一般・その他	1,257	1,326	▲ 69	▲5.2%	1,346
合 計	12,432	11,591	841	7.3%	13,346

4. その他

(単位:件、%)

区分	今期(10月～12月)	前期(7月～9月)	増 減	増 減 率	前 年 同 期
1日当たりの平均受付件数	201	187	14	7.5%	219
事前相談(予防的なガイド)受付件数	60	45	15	33.3%	109
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	48	17	31	182.4%	29
業務日数	62	62	0	0.0%	62

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	12	0.3	10	0.3	1	0.0	23	0.6
個別取引・契約の結果	412	10.8	314	8.2	188	4.9	914	24.0
不適正な行為	6	0.2	21	0.6	7	0.2	34	0.9
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	393	10.3	96	2.5	199	5.2	688	18.1
一般的な照会・質問	244	6.4	83	2.2	148	3.9	475	12.5
行政に対する要望等	16	0.4	11	0.3	1,229	32.3	1,256	33.0
その他	102	2.7	31	0.8	287	7.5	420	11.0
合 計	1,185	31.1	566	14.9	2,059	54.0	3,810	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	764	20.1	270	7.1	1,712	44.9	2,746	72.1
協同組織金融機関	189	5.0	149	3.9	118	3.1	456	12.0
その他	232	6.1	147	3.9	229	6.0	608	16.0
合 計	1,185	31.1	566	14.9	2,059	54.0	3,810	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	39	1.9	12	0.6	24	1.2	75	3.7
個別取引・契約の結果	178	8.7	583	28.5	184	9.0	945	46.1
不適正な行為	17	0.8	11	0.5	47	2.3	75	3.7
金融機関の態勢・各種事務手続	109	5.3	134	6.5	112	5.5	355	17.3
一般的な照会・質問	36	1.8	43	2.1	159	7.8	238	11.6
行政に対する要望等	11	0.5	17	0.8	75	3.7	103	5.0
その他	30	1.5	71	3.5	156	7.6	257	12.5
合 計	420	20.5	871	42.5	757	37.0	2,048	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	20	0.6	4	0.1	1	0.0	10	0.3	35	1.1
個別取引・契約の結果	156	4.8	680	20.8	120	3.7	142	4.3	1,098	33.6
不適正な行為	17	0.5	21	0.6	4	0.1	23	0.7	65	2.0
業者の態勢・各種事務手続	193	5.9	9	0.3	0	0.0	78	2.4	280	8.6
一般的な照会・質問	83	2.5	274	8.4	36	1.1	553	16.9	946	28.9
行政に対する要望等	50	1.5	71	2.2	10	0.3	599	18.3	730	22.3
その他	20	0.6	10	0.3	3	0.1	84	2.6	117	3.6
合 計	539	16.5	1,069	32.7	174	5.3	1,489	45.5	3,271	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	493	15.1
未 公 開 株	34	1.0
国 債	18	0.6
債 券 等	43	1.3
F X	379	11.6
投 資 信 託	137	4.2
デ リ バ イ ブ	51	1.6
フ ァ ン ド	60	1.8
そ の 他	2,056	62.9
合 計	3,271	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	7	1.1
個 別 取 引 ・ 契 約 の 結 果	181	27.9
契 約 ・ 貸 出 拒 否	0	0.0
貸 出 債 権 回 収	0	0.0
不 適 正 な 行 為	24	3.7
業者の態勢・各種事務手続	32	4.9
一 般 的 な 照 会 ・ 質 問	198	30.6
行 政 に 対 す る 要 望 等	48	7.4
そ の 他	158	24.4
合 計	648	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	1.1	0	0.0	0	0.0	1	1.1
個 別 取 引 ・ 契 約 の 結 果	15	16.0	20	21.3	0	0.0	35	37.2
不 適 正 な 行 為	1	1.1	0	0.0	0	0.0	1	1.1
業者の態勢・各種事務手続	6	6.4	3	3.2	0	0.0	9	9.6
一 般 的 な 照 会 ・ 質 問	11	11.7	11	11.7	0	0.0	22	23.4
行 政 に 対 す る 要 望 等	7	7.4	10	10.6	0	0.0	17	18.1
そ の 他	1	1.1	8	8.5	0	0.0	9	9.6
合 計	42	44.7	52	55.3	0	0.0	94	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	7	0.5
個 別 取 引 ・ 契 約 の 結 果	857	65.7
不 適 正 な 行 為	13	1.0
業者の態勢・各種事務手続	65	5.0
一 般 的 な 照 会 ・ 質 問	234	17.9
行 政 に 対 す る 要 望 等	89	6.8
そ の 他	39	3.0
合 計	1,304	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	818	65.1
行 政 に 対 す る 要 望 等	303	24.1
そ の 他	136	10.8
合 計	1,257	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	126
保 険 商 品 等	743
投 資 商 品 等	167
貸 金 等	45
資金移動・前払式支払手段等	18
暗号資産(仮想通貨)等	88
合 計	1,187

(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10月1日から同年12月31日までの受付分)

【受付件数】

令和6年10月1日～同年12月31日
の受付件数

1,641

【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10月1日～同年12月31日 の受付件数
被害有り	1,406
被害無（情報提供を含む）	235

【年齢別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

令和6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	131	103
30代	135	121
40代	182	165
50代	270	250
60代	214	187
70代以上	190	160
年齢不明	519	420
合計	1,641	1,406

【受付件数の推移】

	令和4年度			令和5年度				令和6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	1,645	1,322	1,522	1,864	1,918	2,377	2,355	1,748	1,629	1,641
うち被害有り	1,307	1,048	1,191	1,379	1,598	2,013	2,052	1,494	1,393	1,406

(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。

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 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 6 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	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	11
7～9 月	9	3	1	11	4	6	28	26	14	6	5	5
10～12 月	9	3	6	10	9	9	8	10	17	8	4	4

2. 活用状況

(1) 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 6 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、6 金融機関に対して、ヒアリングや検証を行いました。

令和 7 年 6 月 11 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 7 年 1 月 1 日～同年 3 月 31 日)

【今期（令和 7 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 12,356 件となっており、前期（令和 6 年 10 月 1 日～同年 12 月 31 日）の 12,432 件に比べて、ほぼ同水準（▲76 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	4,030 件	（前期比	+220 件）
・ 保険商品等に関するもの	1,872 件	（前期比	▲176 件）
・ 投資商品等に関するもの	3,050 件	（前期比	▲221 件）
・ 貸金等に関するもの	633 件	（前期比	▲15 件）
・ 資金移動・前払式支払手段等に関するもの	119 件	（前期比	+25 件）
・ 暗号資産（仮想通貨）等に関するもの	1,398 件	（前期比	+94 件）
・ 金融行政一般・その他	1,254 件	（前期比	▲3 件）
合計	12,356 件	（前期比	▲76 件）

- AI チャットボットについては、2,200 人（1 月:763 人、2 月:691 人、3 月:746 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、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 12,356 件（1 日当たり：平均 217 件）となっています（詳細については、PDF 別紙 1 をご参照ください。）。

その他、AI チャットボットに 2,200 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 8,997 件（73%）、意見・要望として寄せられたものが 2,818 件（23%）、情報提供として寄せられたものが 377 件（3%）等となっています。

(2) 相談等の方法

電話による相談等が 8,519 件（69%）、ウェブサイトによる相談等が 3,293 件（27%）、手紙による相談等が 325 件（3%）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 4,030 件（33%）、保険商品等に関するものが 1,872 件（15%）、投資商品等に関するものが 3,050 件（25%）、貸金等に関するものが 633 件（5%）、資金移動・前払式支払手段等に関するものが 119 件（1%）、暗号資産（仮想通貨）等に関するものが 1,398 件（11%）、金融行政一般・その他が 1,254 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1,115人(49%)、相談室受付時間外の利用者は1,183人(51%)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(3,810件→4,030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1,492件(37%)、個別取引・契約の結果に関するものが910件(23%)等となっています。

業態別では、銀行に関するものが3,014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413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1,215件(30%)、融資業務に関するものが529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82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(2,048件→1,872件)しています。

要因別では、個別契約の結果に関するものが872件(47%)、態勢・手続に関するものが348件(19%)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763件(41%)、生命保険会社に関するものが408件(22%)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673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、やや減少(3,271件→3,050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1,283件(42%)、一般的な照会・質問に関するものが976件(32%)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1,145件(38%)、証券会社(第一種業)に関するものが576件(19%)、登録詐称・無登録業者に関するものが152件(5%)等となっています。

商品別では、上場株式に関するものが652件(21%)、FXに関するものが349件(11%)、投資信託に関するものが103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 241 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、ほぼ同水準（648 件→633 件）で推移しています。

要因別では、一般的な照会・質問に関するものが 222 件（35%）、個別取引・契約の結果に関するものが 124 件（20%）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 35 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、大幅に増加（94 件→119 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 45 件（38%）、一般的な照会・質問に関するものが 39 件（33%）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が 74 件（62%）、資金移動業者に関するものが 45 件（38%）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 24 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（1,304 件→1,398 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 860 件（62%）、一般的な照会・質問に関するものが 301 件（22%）等となっています。

なお、暗号資産等取引業協会等の業界団体を紹介した相談等は 134 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（1,257 件→1,254 件）で推移しています。

要因別では、一般的な照会・質問に関するものが 870 件（69%）、行政に対する要望等に関するものが 233 件（19%）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 47 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1,841件あり、そのうち1,451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PDF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9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、PDF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問合せ窓口（HPが分かりにくい、電話が繋がらない等）に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関の海外送金に関するもの
- ・ 経営者保証に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関の住宅ローンの融資手続に伴う司法書士の選定に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関の振込の仕向けに関するもの
- ・ 預金取扱金融機関における入出金手数料に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関における貸金庫の管理態勢に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関の貸出金利の計算方法に関するもの
- ・ 第三者による不正な借入に関するもの

- ・ 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
- ・ 貸金業者によるメール誤送信に関するもの
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 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33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、金融庁のウェブサイト（「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。

(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7年1月～3月)と前期との比較)

1. 類型別受付件数

(単位: 件、%)

区分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増 減	増 減 率	前 年 同 期
質 問 ・ 相 談	8,997	8,692	305	3.5%	9,447
意 見 ・ 要 望	2,818	3,206	▲ 388	▲12.1%	3,385
情 報 提 供	377	389	▲ 12	▲3.1%	250
そ の 他	164	145	19	13.1%	136
合 計	12,356	12,432	▲ 76	▲0.6%	13,218

2. 受付方法別件数

(単位: 件、%)

区分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増 減	増 減 率	前 年 同 期
電 話	8,519	8,535	▲ 16	▲0.2%	9,357
ウ ェ ブ サ イ ト	3,293	3,569	▲ 276	▲7.7%	3,513
フ ァ ッ ク ス	43	18	25	138.9%	48
手 紙	325	254	71	28.0%	258
そ の 他	176	56	120	214.3%	42
合 計	12,356	12,432	▲ 76	▲0.6%	13,218

3. 分野別受付件数

(単位: 件、%)

区分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増 減	増 減 率	前 年 同 期
預 金 ・ 融 資 等	4,030	3,810	220	5.8%	3,858
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	1,872	2,048	▲ 176	▲8.6%	1,866
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,050	3,271	▲ 221	▲6.8%	3,924
貸 金 等	633	648	▲ 15	▲2.3%	602
資金移動・前払式支払手段等	119	94	25	26.6%	78
暗号資産(仮想通貨)等	1,398	1,304	94	7.2%	1,521
金融行政一般・その他	1,254	1,257	▲ 3	▲0.2%	1,369
合 計	12,356	12,432	▲ 76	▲0.6%	13,218

4. その他

(単位: 件、%)

区分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増 減	増 減 率	前 年 同 期
1日当たりの平均受付件数	217	201	16	8.0%	228
事前相談(予防的なガイド)受付件数	47	60	▲ 13	▲21.7%	68
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	33	48	▲ 15	▲31.3%	28
業務日数	57	62	▲ 5	▲8.1%	58

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	21	0.5	6	0.1	35	0.9
個別取引・契約の結果	430	10.7	260	6.5	220	5.5	910	22.6
不適正な行為	0	0.0	28	0.7	3	0.1	31	0.8
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	9	0.2	0	0.0	9	0.2
金融機関の態勢・各種事務手続	418	10.4	122	3.0	259	6.4	799	19.8
一般的な照会・質問	259	6.4	46	1.1	157	3.9	462	11.5
行政に対する要望等	26	0.6	19	0.5	1,447	35.9	1,492	37.0
その他	74	1.8	33	0.8	194	4.8	301	7.5
合 計	1,215	30.1	529	13.1	2,286	56.7	4,030	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	828	20.5	289	7.2	1,897	47.1	3,014	74.8
協同組織金融機関	179	4.4	128	3.2	106	2.6	413	10.2
その他	208	5.2	112	2.8	283	7.0	603	15.0
合 計	1,215	30.1	529	13.1	2,286	56.7	4,030	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	45	2.4	9	0.5	33	1.8	87	4.6
個別取引・契約の結果	174	9.3	503	26.9	195	10.4	872	46.6
不適正な行為	15	0.8	3	0.2	14	0.7	32	1.7
金融機関の態勢・各種事務手続	104	5.6	138	7.4	106	5.7	348	18.6
一般的な照会・質問	30	1.6	46	2.5	128	6.8	204	10.9
行政に対する要望等	9	0.5	19	1.0	80	4.3	108	5.8
その他	31	1.7	45	2.4	145	7.7	221	11.8
合 計	408	21.8	763	40.8	701	37.4	1,872	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	0.5	3	0.1	0	0.0	16	0.5	34	1.1
個別取引・契約の結果	211	6.9	762	25.0	102	3.3	208	6.8	1,283	42.1
不適正な行為	17	0.6	8	0.3	2	0.1	13	0.4	40	1.3
業者の態勢・各種事務手続	171	5.6	5	0.2	0	0.0	63	2.1	239	7.8
一般的な照会・質問	100	3.3	276	9.0	45	1.5	555	18.2	976	32.0
行政に対する要望等	41	1.3	84	2.8	3	0.1	262	8.6	390	12.8
その他	21	0.7	7	0.2	0	0.0	60	2.0	88	2.9
合 計	576	18.9	1,145	37.5	152	5.0	1,177	38.6	3,050	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	652	21.4
未 公 開 株	43	1.4
国 債	37	1.2
債 券 等	80	2.6
F X	349	11.4
投 資 信 託	103	3.4
デ リ バ テ ィ ブ	44	1.4
フ ァ ン ド	57	1.9
そ の 他	1,685	55.2
合 計	3,050	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	124	19.6
契 約 ・ 貸 出 拒 否	0	0.0
貸 出 債 権 回 収	5	0.8
不 適 正 な 行 為	18	2.8
業者の態勢・各種事務手続	48	7.6
一 般 的 な 照 会 ・ 質 問	222	35.1
行 政 に 対 す る 要 望 等	37	5.8
そ の 他	183	28.9
合 計	633	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	19	16.0	26	21.8	0	0.0	45	37.8
不 適 正 な 行 為	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
業者の態勢・各種事務手続	6	5.0	13	10.9	0	0.0	19	16.0
一 般 的 な 照 会 ・ 質 問	12	10.1	27	22.7	0	0.0	39	32.8
行 政 に 対 す る 要 望 等	1	0.8	5	4.2	0	0.0	6	5.0
そ の 他	7	5.9	3	2.5	0	0.0	10	8.4
合 計	45	37.8	74	62.2	0	0.0	119	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	860	61.5
不 適 正 な 行 為	21	1.5
業者の態勢・各種事務手続	81	5.8
一 般 的 な 照 会 ・ 質 問	301	21.5
行 政 に 対 す る 要 望 等	113	8.1
そ の 他	20	1.4
合 計	1,398	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	870	69.4
行 政 に 対 す る 要 望 等	233	18.6
そ の 他	151	12.0
合 計	1,254	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	82
保 険 商 品 等	673
投 資 商 品 等	241
貸 金 等	35
資金移動・前払式支払手段等	24
暗号資産(仮想通貨)等	134
合 計	1,189

(別表)

詐欺的な投資勧誘に関する情報の受付状況

(令和7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7年1月1日～同年3月31日
の受付件数

1,841

【被害の有無（情報提供者の主張に基づく分類）】

区分	令和7年1月1日～同年3月31日 の受付件数
被害有り	1,451
被害無（情報提供を含む）	390

【年齢別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

令和7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	120	84
30代	168	144
40代	250	198
50代	311	250
60代	268	216
70代以上	292	239
年齢不明	432	320
合計	1,841	1,451

【受付件数の推移】

	令和4年度		令和5年度				令和6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	1,322	1,522	1,864	1,918	2,377	2,355	1,748	1,629	1,641	1,841
うち被害有り	1,048	1,191	1,379	1,598	2,013	2,052	1,494	1,393	1,406	1,451

（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。

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 7 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 7 年 1 月 1 日から同年 3 月 31 日までに受け付けた情報は 9 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 26 年	27 年	28 年	29 年	30 年	令和 元年	2 年	3 年	4 年	5 年	6 年	7 年
1～3 月	8	7	9	12	10	7	18	21	14	4	3	9
4～6 月	8	2	9	14	6	11	22	19	6	3	11	
7～9 月	3	1	11	4	6	28	26	14	6	5	5	
10～12 月	3	6	10	9	9	8	10	17	8	4	4	

2. 活用状況

(1) 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 6 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、4 金融機関に対して、ヒアリングや検証を行いました。