

(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4月～6月)と前期との比較)

1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

区分	今期(4月～6月)	前期(1月～3月)	増減	増減率	前年同期
質問・相談	12,647	7,255	5,392	74.3%	6,424
意見・要望	4,105	1,805	2,300	127.4%	2,438
情報提供	448	405	43	10.6%	486
その他	161	179	▲18	▲10.1%	201
合計	17,361	9,644	7,717	80.0%	9,549

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区分	今期(4月～6月)	前期(1月～3月)	増減	増減率	前年同期
電話	15,262	7,963	7,299	91.7%	7,453
ウェブサイト	1,374	1,033	341	33.0%	1,230
ファックス	97	83	14	16.9%	94
手紙	292	260	32	12.3%	313
その他	336	305	31	10.2%	459
合計	17,361	9,644	7,717	80.0%	9,549

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区分	今期(4月～6月)	前期(1月～3月)	増減	増減率	前年同期
預金・融資等	9,265	3,846	5,419	140.9%	2,925
カードローンホットライン	4	1	3	300.0%	3
保険商品・保険制度等	1,618	1,991	▲373	▲18.7%	1,862
投資商品・証券市場制度等	2,165	2,025	140	6.9%	2,164
貸金等	965	652	313	48.0%	642
暗号資産(仮想通貨)等	440	376	64	17.0%	494
金融行政一般・その他	2,908	754	2,154	285.7%	1,462
合計	17,361	9,644	7,717	80.0%	9,549

(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	件数	総件数に占める割合
預金・融資等	5,607	60.5%
保険商品・保険制度等	12	0.7%
投資商品・証券市場制度等	7	0.3%
貸金等	133	13.8%
暗号資産(仮想通貨)等	0	0.0%
金融行政一般・その他	1,961	67.4%
合計	7,720	44.5%

4. その他

(単位:件、%)

区分	今期(4月～6月)	前期(1月～3月)	増減	増減率	前年同期
1日当たりの平均受付件数	284	166	118	71.1%	161
事前相談(予防的なガイド)受付件数	270	108	162	150.0%	117
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	26	14	12	85.7%	12

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	27	0.3	190	2.1	14	0.2	231	2.5
個別取引・契約の結果	291	3.1	2,352	25.4	130	1.4	2,773	29.9
金融円滑化ホットライン	0	0.0	4	0.0	0	0.0	4	0.0
不適正な行為	3	0.0	102	1.1	5	0.1	110	1.2
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	22	0.2	0	0.0	22	0.2
金融機関の態勢・各種事務手続	286	3.1	245	2.6	171	1.8	702	7.6
一般的な照会・質問	210	2.3	3,479	37.5	173	1.9	3,862	41.7
行政に対する要望等	96	1.0	879	9.5	153	1.7	1,128	12.2
その他	37	0.4	175	1.9	247	2.7	459	5.0
合計	950	10.3	7,422	80.1	893	9.6	9,265	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	602	6.5	1,985	21.4	438	4.7	3,025	32.6
協同組織金融機関	138	1.5	860	9.3	113	1.2	1,111	12.0
その他	210	2.3	4,577	49.4	342	3.7	5,129	55.4
合計	950	10.3	7,422	80.1	893	9.6	9,265	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	58	3.6	9	0.6	21	1.3	88	5.4
個別取引・契約の結果	140	8.7	316	19.5	79	4.9	535	33.1
不適正な行為	20	1.2	13	0.8	16	1.0	49	3.0
金融機関の態勢・各種事務手続	96	5.9	174	10.8	95	5.9	365	22.6
一般的な照会・質問	40	2.5	48	3.0	78	4.8	166	10.3
行政に対する要望等	27	1.7	28	1.7	54	3.3	109	6.7
その他	75	4.6	59	3.6	172	10.6	306	18.9
合計	456	28.2	647	40.0	515	31.8	1,618	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	13	0.6	0	0.0	0	0.0	6	0.3	19	0.9
個別取引・契約の結果	167	7.7	196	9.1	50	2.3	143	6.6	556	25.7
不適正な行為	1	0.0	4	0.2	6	0.3	6	0.3	17	0.8
業者の態勢・各種事務手続	131	6.1	3	0.1	1	0.0	53	2.4	188	8.7
一般的な照会・質問	61	2.8	173	8.0	42	1.9	487	22.5	763	35.2
行政に対する要望等	56	2.6	89	4.1	9	0.4	359	16.6	513	23.7
その他	20	0.9	7	0.3	2	0.1	80	3.7	109	5.0
合計	449	20.7	472	21.8	110	5.1	1,134	52.4	2,165	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	391	18.1
未 公 開 株	40	1.8
国 債	22	1.0
債 券 等	82	3.8
F X	316	14.6
投 資 信 託	163	7.5
デ リ バ テ ィ ブ	22	1.0
フ ァ ン ド	58	2.7
そ の 他	1,071	49.5
合 計	2,165	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	0.1
個別取引・契約の結果	216	22.4
契約・貸出拒否	1	0.1
貸出債権回収	3	0.3
不適正な行為	9	0.9
業者の態勢・各種事務手続	60	6.2
一般的な照会・質問	342	35.4
行政に対する要望等	171	17.7
そ の 他	166	17.2
合 計	965	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	0	0.0
個別取引・契約の結果	218	49.5
不適正な行為	2	0.5
業者の態勢・各種事務手続	17	3.9
一般的な照会・質問	124	28.2
行政に対する要望等	77	17.5
そ の 他	2	0.5
合 計	440	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	234	8.0
行政に対する要望等	2,537	87.2
そ の 他	137	4.7
合 計	2,908	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	298
保 険 商 品 等	298
投 資 商 品 等	119
貸 金 等	78
暗号資産(仮想通貨)等	15
合 計	808