

(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3年4月～6月)と前期との比較)

## 1. 類型別受付件数

区分	今期(4月～6月)	前期(1月～3月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
質問・相談	7,281	7,906	▲625	▲7.9%	12,647
意見・要望	1,745	1,828	▲83	▲4.5%	4,105
情報提供	336	325	11	3.4%	448
その他	255	223	32	14.3%	161
合計	9,617	10,282	▲665	▲6.5%	17,361

## 2. 受付方法別件数

区分	今期(4月～6月)	前期(1月～3月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
電話	7,933	8,557	▲624	▲7.3%	15,262
ウェブサイト	1,202	1,389	▲187	▲13.5%	1,374
ファックス	79	71	8	11.3%	97
手紙	314	217	97	44.7%	292
その他	89	48	41	85.4%	336
合計	9,617	10,282	▲665	▲6.5%	17,361

## 3. 分野別受付件数

区分	今期(4月～6月)	前期(1月～3月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
預金・融資等	3,109	3,309	▲200	▲6.0%	9,265
カードローンホットライン	1	2	▲1	▲50.0%	4
保険商品・保険制度等	1,570	1,756	▲186	▲10.6%	1,618
投資商品・証券市場制度等	2,410	2,502	▲92	▲3.7%	2,165
貸金等	563	642	▲79	▲12.3%	794
資金移動・前払式支払手段等	119	159	▲40	▲25.2%	171
暗号資産(仮想通貨)等	911	917	▲6	▲0.7%	440
金融行政一般・その他	935	997	▲62	▲6.2%	2,908
合計	9,617	10,282	▲665	▲6.5%	17,361

(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

区分	今期(4月～6月)	前期(1月～3月)	増減	増減率	(単位:件、%) 総件数に占める割合
預金・融資等	348	584	▲236	▲40.4%	11.2%
保険商品・保険制度等	1	0	1	皆増	0.1%
投資商品・証券市場制度等	0	2	▲2	皆減	0.0%
貸金等	30	37	▲7	▲18.9%	5.3%
資金移動・前払式支払手段等	0	0	0	-	0.0%
暗号資産(仮想通貨)等	0	0	0	-	0.0%
金融行政一般・その他	20	41	▲21	▲51.2%	2.1%
合計	399	664	▲265	▲39.9%	4.1%

## 4. その他

区分	今期(4月～6月)	前期(1月～3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	157	168	▲11	▲6.5%	284
事前相談(予防的なガイド)受付件数	186	192	▲6	▲3.1%	270
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	20	68	▲48	▲70.6%	26

## 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	0.4	15	0.5	8	0.3	35	1.1
個別取引・契約の結果	278	8.9	418	13.4	105	3.4	801	25.8
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	9	0.3	122	3.9	9	0.3	140	4.5
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	19	0.6	0	0.0	19	0.6
金融機関の態勢・各種事務手続	336	10.8	94	3.0	166	5.3	596	19.2
一般的な照会・質問	313	10.1	405	13.0	245	7.9	963	31.0
行政に対する要望等	51	1.6	132	4.2	93	3.0	276	8.9
その他	23	0.7	16	0.5	259	8.3	298	9.6
合計	1,022	32.9	1,202	38.7	885	28.5	3,109	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	785	25.2	691	22.2	551	17.7	2,027	65.2
協同組織金融機関	131	4.2	198	6.4	117	3.8	446	14.3
その他	106	3.4	313	10.1	217	7.0	636	20.5
合計	1,022	32.9	1,202	38.7	885	28.5	3,109	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	42	2.7	5	0.3	20	1.3	67	4.3
個別取引・契約の結果	157	10.0	381	24.3	91	5.8	629	40.1
不適正な行為	14	0.9	8	0.5	12	0.8	34	2.2
金融機関の態勢・各種事務手続	115	7.3	129	8.2	82	5.2	326	20.8
一般的な照会・質問	38	2.4	40	2.5	134	8.5	212	13.5
行政に対する要望等	13	0.8	19	1.2	28	1.8	60	3.8
その他	42	2.7	54	3.4	146	9.3	242	15.4
合計	421	26.8	636	40.5	513	32.7	1,570	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	3	0.1	1	0.0	0	0.0	6	0.2	10	0.4
個別取引・契約の結果	212	8.8	552	22.9	85	3.5	192	8.0	1,041	43.2
不適正な行為	3	0.1	8	0.3	0	0.0	3	0.1	14	0.6
業者の態勢・各種事務手続	112	4.6	3	0.1	2	0.1	25	1.0	142	5.9
一般的な照会・質問	53	2.2	218	9.0	23	1.0	515	21.4	809	33.6
行政に対する要望等	36	1.5	42	1.7	4	0.2	193	8.0	275	11.4
その他	7	0.3	6	0.2	0	0.0	106	4.4	119	4.9
合計	426	17.7	830	34.4	114	4.7	1,040	43.2	2,410	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	268	11.1
未 公 開 株	23	1.0
国 債	7	0.3
債 券 等	55	2.3
F X	508	21.1
投 資 信 託	120	5.0
デ リ バ テ ィ ブ	103	4.3
フ ァ ン ド	32	1.3
そ の 他	1,294	53.7
合 計	2,410	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	5	0.9
個別取引・契約の結果	64	11.4
契約・貸出拒否	2	0.4
貸出債権回収	2	0.4
不適正な行為	14	2.5
業者の態勢・各種事務手続	25	4.4
一般的な照会・質問	154	27.4
行政に対する要望等	161	28.6
そ の 他	140	24.9
合 計	563	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	10	8.4	0	0.0	10	8.4
個別取引・契約の結果	1	0.8	3	2.5	0	0.0	4	3.4
不適正な行為	1	0.8	17	14.3	0	0.0	18	15.1
業者の態勢・各種事務手続	5	4.2	11	9.2	0	0.0	16	13.4
一般的な照会・質問	5	4.2	12	10.1	6	5.0	23	19.3
行政に対する要望等	4	3.4	23	19.3	12	10.1	39	32.8
そ の 他	5	4.2	4	3.4	0	0.0	9	7.6
合 計	21	17.6	80	67.2	18	15.1	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	0	0.0
個別取引・契約の結果	607	66.6
不適正な行為	6	0.7
業者の態勢・各種事務手続	31	3.4
一般的な照会・質問	185	20.3
行政に対する要望等	61	6.7
そ の 他	21	2.3
合 計	911	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	172	18.4
行政に対する要望等	578	61.8
そ の 他	185	19.8
合 計	935	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	289
保 険 商 品 等	234
投 資 商 品 等	155
貸 金 等	46
資金移動・前払式支払手段等	23
暗号資産(仮想通貨)等	32
合 計	779