

(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	7,534	7,281	253	3.5%	8,069
意見・要望	2,060	1,745	315	18.1%	2,233
情報提供	351	336	15	4.5%	403
その他	209	255	▲46	▲18.0%	220
合計	10,154	9,617	537	5.6%	10,925

#### 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	8,084	7,933	151	1.9%	8,770
ウェブサイト	1,575	1,202	373	31.0%	1,394
ファックス	73	79	▲6	▲7.6%	83
手紙	320	314	6	1.9%	313
その他	102	89	13	14.6%	365
合計	10,154	9,617	537	5.6%	10,925

#### 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	3,298	3,109	189	6.1%	4,098
カードローンホットライン	1	1	0	0.0%	2
保険商品・保険制度等	1,632	1,570	62	3.9%	1,825
投資商品・証券市場制度等	2,586	2,410	176	7.3%	2,292
貸金等	522	563	▲41	▲7.3%	713
資金移動・前払式支払手段等	119	119	0	0.0%	574
暗号資産(仮想通貨)等	1,066	911	155	17.0%	480
金融行政一般・その他	931	935	▲4	▲0.4%	943
合計	10,154	9,617	537	5.6%	10,925

(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(7月～9月)	前期(4月～6月)	増減	増減率	(単位:件、%) 総件数に占める割合
預金・融資等	278	348	▲70	▲20.1%	8.4%
保険商品・保険制度等	2	1	1	皆増	0.1%
投資商品・証券市場制度等	0	0	0	-	0.0%
貸金等	29	30	▲1	▲3.3%	5.6%
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	29	20	9	45.0%	3.1%
合計	338	399	▲61	▲15.3%	3.3%

#### 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	166	157	9	5.7%	179
事前相談(予防的なガイド)受付件数	215	186	29	15.6%	219
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	10	20	▲10	▲50.0%	21

## 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	11	0.3	20	0.6	4	0.1	35	1.1
個別取引・契約の結果	272	8.2	390	11.8	85	2.6	747	22.7
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	14	0.4	392	11.9	13	0.4	419	12.7
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	14	0.4	0	0.0	14	0.4
金融機関の態勢・各種事務手続	418	12.7	116	3.5	219	6.6	753	22.8
一般的な照会・質問	252	7.6	329	10.0	156	4.7	737	22.3
行政に対する要望等	27	0.8	144	4.4	82	2.5	253	7.7
その他	24	0.7	21	0.6	309	9.4	354	10.7
合計	1,018	30.9	1,412	42.8	868	26.3	3,298	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	23.8	962	29.2	592	18.0	2,339	70.9
協同組織金融機関	144	4.4	181	5.5	113	3.4	438	13.3
その他	89	2.7	269	8.2	163	4.9	521	15.8
合計	1,018	30.9	1,412	42.8	868	26.3	3,298	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	44	2.7	17	1.0	36	2.2	97	5.9
個別取引・契約の結果	121	7.4	414	25.4	90	5.5	625	38.3
不適正な行為	37	2.3	8	0.5	34	2.1	79	4.8
金融機関の態勢・各種事務手続	143	8.8	119	7.3	80	4.9	342	21.0
一般的な照会・質問	38	2.3	38	2.3	146	8.9	222	13.6
行政に対する要望等	8	0.5	7	0.4	31	1.9	46	2.8
その他	37	2.3	45	2.8	139	8.5	221	13.5
合計	428	26.2	648	39.7	556	34.1	1,632	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	1	0.0	1	0.0	0	0.0	3	0.1	5	0.2
個別取引・契約の結果	243	9.4	808	31.2	60	2.3	165	6.4	1,276	49.3
不適正な行為	0	0.0	1	0.0	1	0.0	4	0.2	6	0.2
業者の態勢・各種事務手続	104	4.0	4	0.2	0	0.0	42	1.6	150	5.8
一般的な照会・質問	37	1.4	230	8.9	19	0.7	490	18.9	776	30.0
行政に対する要望等	33	1.3	32	1.2	0	0.0	173	6.7	238	9.2
その他	10	0.4	14	0.5	1	0.0	110	4.3	135	5.2
合計	428	16.6	1,090	42.2	81	3.1	987	38.2	2,586	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	283	10.9
未 公 開 株	32	1.2
国 債	4	0.2
債 券 等	63	2.4
F X	599	23.2
投 資 信 託	128	4.9
デ リ バ テ ィ ブ	136	5.3
フ ァ ン ド	46	1.8
そ の 他	1,295	50.1
合 計	2,586	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	4	0.8
個別取引・契約の結果	56	10.7
契約・貸出拒否	1	0.2
貸出債権回収	8	1.5
不適正な行為	13	2.5
業者の態勢・各種事務手続	22	4.2
一般的な照会・質問	151	28.9
行政に対する要望等	131	25.1
そ の 他	145	27.8
合 計	522	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	3	2.5	1	0.8	0	0.0	4	3.4
個別取引・契約の結果	8	6.7	9	7.6	0	0.0	17	14.3
不適正な行為	1	0.8	7	5.9	0	0.0	8	6.7
業者の態勢・各種事務手続	4	3.4	14	11.8	0	0.0	18	15.1
一般的な照会・質問	7	5.9	10	8.4	24	20.2	41	34.5
行政に対する要望等	3	2.5	6	5.0	9	7.6	18	15.1
そ の 他	1	0.8	12	10.1	0	0.0	13	10.9
合 計	27	22.7	59	49.6	33	27.7	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	1	0.1
個別取引・契約の結果	777	72.9
不適正な行為	4	0.4
業者の態勢・各種事務手続	25	2.3
一般的な照会・質問	176	16.5
行政に対する要望等	61	5.7
そ の 他	22	2.1
合 計	1,066	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	176	18.9
行政に対する要望等	601	64.6
そ の 他	154	16.5
合 計	931	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	284
保 険 商 品 等	344
投 資 商 品 等	147
貸 金 等	22
資金移動・前払式支払手段等	21
暗号資産(仮想通貨)等	27
合 計	845