

(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4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	7,834	7,330	504	6.9%	7,566
意見・要望	2,877	3,120	▲243	▲7.8%	2,700
情報提供	283	291	▲8	▲2.7%	320
その他	191	180	11	6.1%	289
合計	11,185	10,921	264	2.4%	10,875

## 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	7,568	7,589	▲21	▲0.3%	8,093
ウェブサイト	3,192	2,899	293	10.1%	2,228
ファックス	82	90	▲8	▲8.9%	82
手紙	279	268	11	4.1%	348
その他	64	75	▲11	▲14.7%	124
合計	11,185	10,921	264	2.4%	10,875

## 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	3,982	3,840	142	3.7%	3,742
保険商品・保険制度等	2,074	2,010	64	3.2%	1,725
投資商品・証券市場制度等	2,245	2,357	▲112	▲4.8%	2,640
貸金等	523	471	52	11.0%	490
資金移動・前払式支払手段等	97	143	▲46	▲32.2%	196
暗号資産(仮想通貨)等	858	847	11	1.3%	1,025
金融行政一般・その他	1,406	1,253	153	12.2%	1,057
合計	11,185	10,921	264	2.4%	10,875

## 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	186	176	10	5.9%	178
事前相談(予防的なガイド)受付件数	121	156	▲35	▲22.4%	176
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	144	195	▲51	▲26.2%	16

## 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	6	0.2	5	0.1	22	0.6
個別取引・契約の結果	216	5.4	236	5.9	94	2.4	546	13.7
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	18	0.5	45	1.1	29	0.7	92	2.3
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	8	0.2	0	0.0	8	0.2
金融機関の態勢・各種事務手続	585	14.7	63	1.6	176	4.4	824	20.7
一般的な照会・質問	295	7.4	121	3.0	165	4.1	581	14.6
行政に対する要望等	35	0.9	130	3.3	1,422	35.7	1,587	39.9
その他	73	1.8	36	0.9	221	5.5	330	8.3
合計	1,233	31.0	637	16.0	2,112	53.0	3,982	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	963	24.2	404	10.1	1,869	46.9	3,236	81.3
協同組織金融機関	170	4.3	118	3.0	72	1.8	360	9.0
その他	100	2.5	115	2.9	171	4.3	386	9.7
合計	1,233	31.0	637	16.0	2,112	53.0	3,982	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	35	1.7	9	0.4	31	1.5	75	3.6
個別取引・契約の結果	651	31.4	376	18.1	160	7.7	1,187	57.2
不適正な行為	14	0.7	1	0.0	8	0.4	23	1.1
金融機関の態勢・各種事務手続	108	5.2	98	4.7	73	3.5	279	13.5
一般的な照会・質問	31	1.5	21	1.0	150	7.2	202	9.7
行政に対する要望等	14	0.7	20	1.0	43	2.1	77	3.7
その他	38	1.8	39	1.9	154	7.4	231	11.1
合計	891	43.0	564	27.2	619	29.8	2,074	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	18	0.8	0	0.0		0.0	7	0.3	25	1.1
個別取引・契約の結果	252	11.2	436	19.4	62	2.8	138	6.1	888	39.6
不適正な行為	4	0.2	4	0.2	0	0.0	8	0.4	16	0.7
業者の態勢・各種事務手続	109	4.9	0	0.0	0	0.0	47	2.1	156	6.9
一般的な照会・質問	63	2.8	204	9.1	19	0.8	561	25.0	847	37.7
行政に対する要望等	30	1.3	33	1.5	5	0.2	126	5.6	194	8.6
その他	21	0.9	9	0.4	3	0.1	86	3.8	119	5.3
合計	497	22.1	686	30.6	89	4.0	973	43.3	2,245	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	243	10.8
未 公 開 株	33	1.5
国 債	11	0.5
債 券 等	126	5.6
F X	366	16.3
投 資 信 託	139	6.2
デ リ バ テ ィ ブ	105	4.7
フ ァ ン ド	28	1.2
そ の 他	1,194	53.2
合 計	2,245	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	112	21.4
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	0	0.0
不適正な行為	13	2.5
業者の態勢・各種事務手続	18	3.4
一般的な照会・質問	213	40.7
行政に対する要望等	45	8.6
そ の 他	118	22.6
合 計	523	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	9	9.3	28	28.9	0	0.0	37	38.1
不適正な行為	1	1.0	0	0.0	0	0.0	1	1.0
業者の態勢・各種事務手続	3	3.1	8	8.2	0	0.0	11	11.3
一般的な照会・質問	9	9.3	19	19.6	0	0.0	28	28.9
行政に対する要望等	4	4.1	7	7.2	0	0.0	11	11.3
そ の 他	1	1.0	8	8.2	0	0.0	9	9.3
合 計	27	27.8	70	72.2	0	0.0	97	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	604	70.4
不適正な行為	4	0.5
業者の態勢・各種事務手続	21	2.4
一般的な照会・質問	143	16.7
行政に対する要望等	69	8.0
そ の 他	17	2.0
合 計	858	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	863	61.4
行政に対する要望等	366	26.0
そ の 他	177	12.6
合 計	1,406	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	216
保 険 商 品 等	474
投 資 商 品 等	372
貸 金 等	30
資金移動・前払式支払手段等	19
暗号資産(仮想通貨)等	23
合 計	1,134