

(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1月~3月)と前期との比較)

1. 類型別受付件数

区分	今期(1月~3月)	前期(10月~12月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
質問・相談	9,447	9,591	▲144	▲1.5%	7,994
意見・要望	3,385	3,325	60	1.8%	6,754
情報提供	250	293	▲43	▲14.7%	282
その他	136	137	▲1	▲0.7%	174
合計	13,218	13,346	▲128	▲1.0%	15,204

2. 受付方法別件数

区分	今期(1月~3月)	前期(10月~12月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
電話	9,357	9,601	▲244	▲2.5%	7,648
ウェブサイト	3,513	3,424	89	2.6%	7,154
ファックス	48	58	▲10	▲17.2%	64
手紙	258	233	25	10.7%	271
その他	42	30	12	40.0%	67
合計	13,218	13,346	▲128	▲1.0%	15,204

3. 分野別受付件数

区分	今期(1月~3月)	前期(10月~12月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
預金・融資等	3,858	4,226	▲368	▲8.7%	8,160
保険商品・保険制度等	1,866	2,040	▲174	▲8.5%	1,670
投資商品・証券市場制度等	3,924	3,633	291	8.0%	2,706
貸金等	602	582	20	3.4%	541
資金移動・前払式支払手段等	78	112	▲34	▲30.4%	79
暗号資産(仮想通貨)等	1,521	1,407	114	8.1%	819
金融行政一般・その他	1,369	1,346	23	1.7%	1,229
合計	13,218	13,346	▲128	▲1.0%	15,204

4. その他

区分	今期(1月~3月)	前期(10月~12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	228	219	9	4.1%	253
事前相談(予防的なガイド)受付件数	68	109	▲41	▲37.6%	101
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	28	29	▲1	▲3.4%	113

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	5	0.1	5	0.1	2	0.1	12	0.3
個別取引・契約の結果	229	5.9	184	4.8	79	2.0	492	12.8
不適正な行為	5	0.1	61	1.6	10	0.3	76	2.0
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	3	0.1	0	0.0	3	0.1
金融機関の態勢・各種事務手続	445	11.5	88	2.3	146	3.8	679	17.6
一般的な照会・質問	378	9.8	116	3.0	152	3.9	646	16.7
行政に対する要望等	26	0.7	6	0.2	1,530	39.7	1,562	40.5
その他	115	3.0	41	1.1	235	6.1	391	10.1
合計	1,203	31.2	501	13.0	2,154	55.8	3,858	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	813	21.1	204	5.3	1,870	48.5	2,887	74.8
協同組織金融機関	181	4.7	131	3.4	72	1.9	384	10.0
その他	209	5.4	166	4.3	212	5.5	587	15.2
合計	1,203	31.2	501	13.0	2,154	55.8	3,858	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	22	1.2	5	0.3	33	1.8	60	3.2
個別取引・契約の結果	223	12.0	596	31.9	188	10.1	1,007	54.0
不適正な行為	17	0.9	3	0.2	15	0.8	35	1.9
金融機関の態勢・各種事務手続	97	5.2	81	4.3	81	4.3	259	13.9
一般的な照会・質問	22	1.2	28	1.5	129	6.9	179	9.6
行政に対する要望等	16	0.9	43	2.3	32	1.7	91	4.9
その他	36	1.9	76	4.1	123	6.6	235	12.6
合計	433	23.2	832	44.6	601	32.2	1,866	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	17	0.4	1	0.0	0	0.0	16	0.4	34	0.9
個別取引・契約の結果	228	5.8	1,128	28.7	93	2.4	157	4.0	1,606	40.9
不適正な行為	9	0.2	59	1.5	4	0.1	23	0.6	95	2.4
業者の態勢・各種事務手続	292	7.4	8	0.2	0	0.0	82	2.1	382	9.7
一般的な照会・質問	142	3.6	446	11.4	45	1.1	701	17.9	1,334	34.0
行政に対する要望等	27	0.7	40	1.0	3	0.1	277	7.1	347	8.8
その他	12	0.3	10	0.3	1	0.0	103	2.6	126	3.2
合計	727	18.5	1,692	43.1	146	3.7	1,359	34.6	3,924	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	338	8.6
未 公 開 株	33	0.8
国 債	15	0.4
債 券 等	71	1.8
F X	881	22.5
投 資 信 託	132	3.4
デ リ バ テ ィ ブ	103	2.6
フ ァ ン ド	52	1.3
そ の 他	2,299	58.6
合 計	3,924	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	0	0.0
個別取引・契約の結果	105	17.4
契約・貸出拒否	1	0.2
貸出債権回収	0	0.0
不適正な行為	7	1.2
業者の態勢・各種事務手続	22	3.7
一般的な照会・質問	239	39.7
行政に対する要望等	80	13.3
そ の 他	149	24.8
合 計	602	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	1.3	0	0.0	0	0.0	1	1.3
個別取引・契約の結果	5	6.4	15	19.2	0	0.0	20	25.6
不適正な行為	1	1.3	1	1.3	0	0.0	2	2.6
業者の態勢・各種事務手続	4	5.1	2	2.6	0	0.0	6	7.7
一般的な照会・質問	8	10.3	23	29.5	0	0.0	31	39.7
行政に対する要望等	2	2.6	11	14.1	0	0.0	13	16.7
そ の 他	1	1.3	4	5.1	0	0.0	5	6.4
合 計	22	28.2	56	71.8	0	0.0	78	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	1,058	69.6
不適正な行為	25	1.6
業者の態勢・各種事務手続	58	3.8
一般的な照会・質問	274	18.0
行政に対する要望等	83	5.5
そ の 他	21	1.4
合 計	1,521	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	949	69.3
行政に対する要望等	304	22.2
そ の 他	116	8.5
合 計	1,369	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	114
保 険 商 品 等	455
投 資 商 品 等	270
貸 金 等	30
資金移動・前払式支払手段等	6
暗号資産(仮想通貨)等	51
合 計	926