

(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10月～12月)と前期との比較)

1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

区分	今期(10月～12月)	前期(7月～9月)	増減	増減率	前年同期
質問・相談	8,692	8,508	184	2.2%	9,591
意見・要望	3,206	2,618	588	22.5%	3,325
情報提供	389	305	84	27.5%	293
その他	145	160	▲15	▲9.4%	137
合計	12,432	11,591	841	7.3%	13,346

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区分	今期(10月～12月)	前期(7月～9月)	増減	増減率	前年同期
電話	8,535	8,320	215	2.6%	9,601
ウェブサイト	3,569	2,963	606	20.5%	3,424
ファックス	18	14	4	28.6%	58
手紙	254	246	8	3.3%	233
その他	56	48	8	16.7%	30
合計	12,432	11,591	841	7.3%	13,346

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区分	今期(10月～12月)	前期(7月～9月)	増減	増減率	前年同期
預金・融資等	3,810	3,653	157	4.3%	4,226
保険商品・保険制度等	2,048	1,853	195	10.5%	2,040
投資商品・証券市場制度等	3,271	3,031	240	7.9%	3,633
貸金等	648	565	83	14.7%	582
資金移動・前払式支払手段等	94	104	▲10	▲9.6%	112
暗号資産(仮想通貨)等	1,304	1,059	245	23.1%	1,407
金融行政一般・その他	1,257	1,326	▲69	▲5.2%	1,346
合計	12,432	11,591	841	7.3%	13,346

4. その他

(単位:件、%)

区分	今期(10月～12月)	前期(7月～9月)	増減	増減率	前年同期
1日当たりの平均受付件数	201	187	14	7.5%	219
事前相談(予防的なガイド)受付件数	60	45	15	33.3%	109
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	48	17	31	182.4%	29
業務日数	62	62	0	0.0%	62

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	0.3	10	0.3	1	0.0	23	0.6
個別取引・契約の結果	412	10.8	314	8.2	188	4.9	914	24.0
不適正な行為	6	0.2	21	0.6	7	0.2	34	0.9
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	4	0.1	0	0.0	4	0.1
金融機関の態勢・各種事務手続	393	10.3	96	2.5	199	5.2	688	18.1
一般的な照会・質問	244	6.4	83	2.2	148	3.9	475	12.5
行政に対する要望等	16	0.4	11	0.3	1,229	32.3	1,256	33.0
その他	102	2.7	31	0.8	287	7.5	420	11.0
合計	1,185	31.1	566	14.9	2,059	54.0	3,810	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	764	20.1	270	7.1	1,712	44.9	2,746	72.1
協同組織金融機関	189	5.0	149	3.9	118	3.1	456	12.0
その他	232	6.1	147	3.9	229	6.0	608	16.0
合計	1,185	31.1	566	14.9	2,059	54.0	3,810	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	39	1.9	12	0.6	24	1.2	75	3.7
個別取引・契約の結果	178	8.7	583	28.5	184	9.0	945	46.1
不適正な行為	17	0.8	11	0.5	47	2.3	75	3.7
金融機関の態勢・各種事務手続	109	5.3	134	6.5	112	5.5	355	17.3
一般的な照会・質問	36	1.8	43	2.1	159	7.8	238	11.6
行政に対する要望等	11	0.5	17	0.8	75	3.7	103	5.0
その他	30	1.5	71	3.5	156	7.6	257	12.5
合計	420	20.5	871	42.5	757	37.0	2,048	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	20	0.6	4	0.1	1	0.0	10	0.3	35	1.1
個別取引・契約の結果	156	4.8	680	20.8	120	3.7	142	4.3	1,098	33.6
不適正な行為	17	0.5	21	0.6	4	0.1	23	0.7	65	2.0
業者の態勢・各種事務手続	193	5.9	9	0.3	0	0.0	78	2.4	280	8.6
一般的な照会・質問	83	2.5	274	8.4	36	1.1	553	16.9	946	28.9
行政に対する要望等	50	1.5	71	2.2	10	0.3	599	18.3	730	22.3
その他	20	0.6	10	0.3	3	0.1	84	2.6	117	3.6
合計	539	16.5	1,069	32.7	174	5.3	1,489	45.5	3,271	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	493	15.1
未 公 開 株	34	1.0
国 債	18	0.6
債 券 等	43	1.3
F X	379	11.6
投 資 信 託	137	4.2
デ リ バ イ ヲ	51	1.6
フ ァ ン ド	60	1.8
そ の 他	2,056	62.9
合 計	3,271	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	7	1.1
個別取引・契約の結果	181	27.9
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	0	0.0
不適正な行為	24	3.7
業者の態勢・各種事務手続	32	4.9
一般的な照会・質問	198	30.6
行政に対する要望等	48	7.4
そ の 他	158	24.4
合 計	648	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	1.1	0	0.0	0	0.0	1	1.1
個別取引・契約の結果	15	16.0	20	21.3	0	0.0	35	37.2
不適正な行為	1	1.1	0	0.0	0	0.0	1	1.1
業者の態勢・各種事務手続	6	6.4	3	3.2	0	0.0	9	9.6
一般的な照会・質問	11	11.7	11	11.7	0	0.0	22	23.4
行政に対する要望等	7	7.4	10	10.6	0	0.0	17	18.1
そ の 他	1	1.1	8	8.5	0	0.0	9	9.6
合 計	42	44.7	52	55.3	0	0.0	94	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	7	0.5
個別取引・契約の結果	857	65.7
不適正な行為	13	1.0
業者の態勢・各種事務手続	65	5.0
一般的な照会・質問	234	17.9
行政に対する要望等	89	6.8
そ の 他	39	3.0
合 計	1,304	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	818	65.1
行政に対する要望等	303	24.1
そ の 他	136	10.8
合 計	1,257	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	126
保 険 商 品 等	743
投 資 商 品 等	167
貸 金 等	45
資金移動・前払式支払手段等	18
暗号資産(仮想通貨)等	88
合 計	1,187