

(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7年1月～3月)と前期との比較)

1. 類型別受付件数

(単位: 件、%)

区分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増 減	増 減 率	前 年 同 期
質 問 ・ 相 談	8,997	8,692	305	3.5%	9,447
意 見 ・ 要 望	2,818	3,206	▲ 388	▲12.1%	3,385
情 報 提 供	377	389	▲ 12	▲3.1%	250
そ の 他	164	145	19	13.1%	136
合 計	12,356	12,432	▲ 76	▲0.6%	13,218

2. 受付方法別件数

(単位: 件、%)

区分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増 減	増 減 率	前 年 同 期
電 話	8,519	8,535	▲ 16	▲0.2%	9,357
ウ ェ ブ サ イ ト	3,293	3,569	▲ 276	▲7.7%	3,513
フ ァ ッ ク ス	43	18	25	138.9%	48
手 紙	325	254	71	28.0%	258
そ の 他	176	56	120	214.3%	42
合 計	12,356	12,432	▲ 76	▲0.6%	13,218

3. 分野別受付件数

(単位: 件、%)

区分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増 減	増 減 率	前 年 同 期
預 金 ・ 融 資 等	4,030	3,810	220	5.8%	3,858
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	1,872	2,048	▲ 176	▲8.6%	1,866
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,050	3,271	▲ 221	▲6.8%	3,924
貸 金 等	633	648	▲ 15	▲2.3%	602
資金移動・前払式支払手段等	119	94	25	26.6%	78
暗号資産(仮想通貨)等	1,398	1,304	94	7.2%	1,521
金融行政一般・その他	1,254	1,257	▲ 3	▲0.2%	1,369
合 計	12,356	12,432	▲ 76	▲0.6%	13,218

4. その他

(単位: 件、%)

区分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増 減	増 減 率	前 年 同 期
1日当たりの平均受付件数	217	201	16	8.0%	228
事前相談(予防的なガイド)受付件数	47	60	▲ 13	▲21.7%	68
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	33	48	▲ 15	▲31.3%	28
業務日数	57	62	▲ 5	▲8.1%	58

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	8	0.2	21	0.5	6	0.1	35	0.9
個 別 取 引 ・ 契 約 の 結 果	430	10.7	260	6.5	220	5.5	910	22.6
不 適 正 な 行 為	0	0.0	28	0.7	3	0.1	31	0.8
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	9	0.2	0	0.0	9	0.2
金融機関の態勢・各種事務手続	418	10.4	122	3.0	259	6.4	799	19.8
一 般 的 な 照 会 ・ 質 問	259	6.4	46	1.1	157	3.9	462	11.5
行 政 に 対 す る 要 望 等	26	0.6	19	0.5	1,447	35.9	1,492	37.0
そ の 他	74	1.8	33	0.8	194	4.8	301	7.5
合 計	1,215	30.1	529	13.1	2,286	56.7	4,030	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	828	20.5	289	7.2	1,897	47.1	3,014	74.8
協 同 組 織 金 融 機 関	179	4.4	128	3.2	106	2.6	413	10.2
そ の 他	208	5.2	112	2.8	283	7.0	603	15.0
合 計	1,215	30.1	529	13.1	2,286	56.7	4,030	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	45	2.4	9	0.5	33	1.8	87	4.6
個 別 取 引 ・ 契 約 の 結 果	174	9.3	503	26.9	195	10.4	872	46.6
不 適 正 な 行 為	15	0.8	3	0.2	14	0.7	32	1.7
金融機関の態勢・各種事務手続	104	5.6	138	7.4	106	5.7	348	18.6
一 般 的 な 照 会 ・ 質 問	30	1.6	46	2.5	128	6.8	204	10.9
行 政 に 対 す る 要 望 等	9	0.5	19	1.0	80	4.3	108	5.8
そ の 他	31	1.7	45	2.4	145	7.7	221	11.8
合 計	408	21.8	763	40.8	701	37.4	1,872	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	15	0.5	3	0.1	0	0.0	16	0.5	34	1.1
個 別 取 引 ・ 契 約 の 結 果	211	6.9	762	25.0	102	3.3	208	6.8	1,283	42.1
不 適 正 な 行 為	17	0.6	8	0.3	2	0.1	13	0.4	40	1.3
業者の態勢・各種事務手続	171	5.6	5	0.2	0	0.0	63	2.1	239	7.8
一 般 的 な 照 会 ・ 質 問	100	3.3	276	9.0	45	1.5	555	18.2	976	32.0
行 政 に 対 す る 要 望 等	41	1.3	84	2.8	3	0.1	262	8.6	390	12.8
そ の 他	21	0.7	7	0.2	0	0.0	60	2.0	88	2.9
合 計	576	18.9	1,145	37.5	152	5.0	1,177	38.6	3,050	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	652	21.4
未 公 開 株	43	1.4
国 債	37	1.2
債 券 等	80	2.6
F X	349	11.4
投 資 信 託	103	3.4
デ リ バ テ ィ ブ	44	1.4
フ ァ ン ド	57	1.9
そ の 他	1,685	55.2
合 計	3,050	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	1	0.2
個 別 取 引 ・ 契 約 の 結 果	124	19.6
契 約 ・ 貸 出 拒 否	0	0.0
貸 出 債 権 回 収	5	0.8
不 適 正 な 行 為	18	2.8
業者の態勢・各種事務手続	48	7.6
一 般 的 な 照 会 ・ 質 問	222	35.1
行 政 に 対 す る 要 望 等	37	5.8
そ の 他	183	28.9
合 計	633	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	19	16.0	26	21.8	0	0.0	45	37.8
不 適 正 な 行 為	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
業者の態勢・各種事務手続	6	5.0	13	10.9	0	0.0	19	16.0
一 般 的 な 照 会 ・ 質 問	12	10.1	27	22.7	0	0.0	39	32.8
行 政 に 対 す る 要 望 等	1	0.8	5	4.2	0	0.0	6	5.0
そ の 他	7	5.9	3	2.5	0	0.0	10	8.4
合 計	45	37.8	74	62.2	0	0.0	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	2	0.1
個 別 取 引 ・ 契 約 の 結 果	860	61.5
不 適 正 な 行 為	21	1.5
業者の態勢・各種事務手続	81	5.8
一 般 的 な 照 会 ・ 質 問	301	21.5
行 政 に 対 す る 要 望 等	113	8.1
そ の 他	20	1.4
合 計	1,398	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	870	69.4
行 政 に 対 す る 要 望 等	233	18.6
そ の 他	151	12.0
合 計	1,254	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	82
保 険 商 品 等	673
投 資 商 品 等	241
貸 金 等	35
資金移動・前払式支払手段等	24
暗号資産(仮想通貨)等	134
合 計	1,189