

## 金融サービス利用者相談室における相談等の受付状況表 (平成25年10月1日～同年12月31日)

### 1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
質 問 ・ 相 談	8,109	79.3%
意 見 ・ 要 望	1,215	11.9%
情 報 提 供	674	6.6%
そ の 他	227	2.2%
合 計	10,225	100.0%

### 2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	8,783	85.9%
ウ ェ ブ サ イ ト	366	3.6%
フ ァ ッ ク ス	223	2.2%
手 紙	448	4.4%
そ の 他	405	4.0%
合 計	10,225	100.0%

### 3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	3,469	33.9%
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,718	26.6%
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,849	27.9%
貸 金 等	781	7.6%
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	408	4.0%
合 計	10,225	100.0%

## 4. 分野別・要因別の相談等受付件数

### ○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	31	0.9	45	1.3	29	0.8	105	3.0
個別取引・契約の結果	312	9.0	643	18.5	95	2.7	1,050	30.3
金融円滑化ホットライン	0	0.0	8	0.2	0	0.0	8	0.2
不適正な行為	65	1.9	113	3.3	70	2.0	248	7.1
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	9	0.3	0	0.0	9	0.3
金融機関の態勢・各種事務手続	338	9.7	284	8.2	293	8.4	915	26.4
一般的な照会・質問	165	4.8	149	4.3	246	7.1	560	16.1
行政に対する要望等	30	0.9	147	4.2	230	6.6	407	11.7
その他	27	0.8	23	0.7	134	3.9	184	5.3
口座の不正利用	4	0.1	1	0.0	9	0.3	14	0.4
合 計	968	27.9	1,404	40.5	1,097	31.6	3,469	100.0

### ○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	78	2.9	71	2.6	27	1.0	176	6.5
個別取引・契約の結果	244	9.0	991	36.5	93	3.4	1,328	48.9
不適正な行為	86	3.2	50	1.8	19	0.7	155	5.7
金融機関の態勢・各種事務手続	162	6.0	204	7.5	55	2.0	421	15.5
一般的な照会・質問	60	2.2	102	3.8	141	5.2	303	11.1
行政に対する要望等	19	0.7	19	0.7	73	2.7	111	4.1
その他	36	1.3	41	1.5	147	5.4	224	8.2
合 計	685	25.2	1,478	54.4	555	20.4	2,718	100.0

### ○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	32	1.1	2	0.1	0	0.0	14	0.5	48	1.7
個別取引・契約の結果	286	10.0	238	8.4	47	1.6	225	7.9	796	27.9
不適正な行為	23	0.8	8	0.3	6	0.2	28	1.0	65	2.3
口座の不正利用	0	0.0	4	0.1	0	0.0	1	0.0	5	0.2
業者の態勢・各種事務手続	102	3.6	0	0.0	0	0.0	32	1.1	134	4.7
一般的な照会・質問	103	3.6	559	19.6	39	1.4	721	25.3	1,422	49.9
行政に対する要望等	23	0.8	31	1.1	0	0.0	199	7.0	253	8.9
その他	17	0.6	22	0.8	1	0.0	91	3.2	131	4.6
合 計	586	20.6	860	30.2	93	3.3	1,310	46.0	2,849	100.0

### ○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	8	1.0
個別取引・契約の結果	93	11.9
契約・貸出拒否	3	0.4
貸出債権回収	11	1.4
不適正な行為	36	4.6
口座の不正利用	1	0.1
業者の態勢・各種事務手続	75	9.6
一般的な照会・質問	359	46.0
行政に対する要望等	86	11.0
その他	124	15.9
合 計	781	100.0

### ○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	41	10.0
行政に対する要望等	43	10.5
その他	324	79.4
合 計	408	100.0

(参考)

## 金融サービス利用者相談室における相談等の受付状況表

### 1. 類型別受付件数

(単位: 件、%)

区 分	今期(10~12月)	前期(7~9月)	増 減	増 減 率	前年 同 期
質 問 ・ 相 談	8,109	7,746	363	4.7%	7,596
意 見 ・ 要 望	1,215	826	389	47.1%	890
情 報 提 供	674	551	123	22.3%	602
そ の 他	227	315	▲ 88	-27.9%	127
合 計	10,225	9,438	787	8.3%	9,215

### 2. 受付方法別件数

(単位: 件、%)

区 分	今期(10~12月)	前期(7~9月)	増 減	増 減 率	前年 同 期
電 話	8,783	8,199	584	7.1%	8,046
ウ ェ ブ サ イ ト	366	332	34	10.2%	385
フ ァ ッ ク ス	223	266	▲ 43	-16.2%	228
手 紙	448	349	99	28.4%	392
そ の 他	405	292	113	38.7%	164
合 計	10,225	9,438	787	8.3%	9,215

### 3. 分野別受付件数

(単位: 件、%)

区 分	今期(10~12月)	前期(7~9月)	増 減	増 減 率	前年 同 期
預 金 ・ 融 資 等	3,469	2,873	596	20.7%	2,617
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,718	2,570	148	5.8%	2,508
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,849	2,749	100	3.6%	2,914
貸 金 等	781	729	52	7.1%	738
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	408	517	▲ 109	-21.1%	438
合 計	10,225	9,438	787	8.3%	9,215

区 分	今期(10~12月)	前期(7~9月)	増 減	増 減 率	前年 同 期
1日当たりの平均受付件数	168	150	18	12.0%	149

(別表)

## 詐欺的な投資勧誘に関する情報の受付状況

(平成25年10月1日～同年12月31日までの受付分)

### 【受付件数】

平成25年10月1日から同年12月31日 までの受付件数
807

### 【被害の有無（情報提供者の主張に基づく分類）】

区分	平成25年10月1日から同年12月31日 までの受付件数
被害有り	310
被害無（情報提供を含む）	497

### 【年齢別性別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

平成25年10月1日から同年12月31日までの受付件数					
年齢	女性	男性	性別不明	合計	うち 被害有り
20代	2	4	0	6	4
30代	5	3	0	8	7
40代	8	22	0	30	20
50代	16	8	0	24	9
60代	36	76	0	112	29
70代	114	115	0	229	70
80代以上	42	84	0	126	45
年齢不明	119	149	4	272	126
合計	342	461	4	807	310

(注1) 年齢不明なものは、年齢の申し出が無かったもの及び文書等での申し出。

(注2) 性別不明なものは、各消費生活センターを通じ申し出のあったものなど。