

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27年4月1日～同年6月30日)

1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
質 問 ・ 相 談	7,359	80.0%
意 見 ・ 要 望	1,225	13.3%
情 報 提 供	558	6.1%
そ の 他	59	0.6%
合 計	9,201	100.0%

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	7,466	81.1%
ウ ェ ブ サ イ ト	646	7.0%
フ ァ ッ ク ス	320	3.5%
手 紙	409	4.4%
そ の 他	360	3.9%
合 計	9,201	100.0%

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	2,691	29.2%
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,955	32.1%
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,387	25.9%
貸 金 等	844	9.2%
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	324	3.5%
合 計	9,201	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	21	0.8	27	1.0	17	0.6	65	2.4
個別取引・契約の結果	307	11.4	600	22.3	116	4.3	1,023	38.0
金融円滑化ホットライン	0	0.0	4	0.1	0	0.0	4	0.1
不適正な行為	32	1.2	47	1.7	11	0.4	90	3.3
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	2	0.1	0	0.0	2	0.1
金融機関の態勢・各種事務手続	337	12.5	184	6.8	202	7.5	723	26.9
一般的な照会・質問	138	5.1	101	3.8	176	6.5	415	15.4
行政に対する要望等	31	1.2	40	1.5	93	3.5	164	6.1
その他	47	1.7	13	0.5	151	5.6	211	7.8
口座の不正利用	26	1.0	0	0.0	6	0.2	32	1.2
合計	913	33.9	1,012	37.6	766	28.5	2,691	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	80	2.7	47	1.6	30	1.0	157	5.3
個別取引・契約の結果	259	8.8	1,033	35.0	151	5.1	1,443	48.8
不適正な行為	87	2.9	26	0.9	19	0.6	132	4.5
金融機関の態勢・各種事務手続	200	6.8	236	8.0	93	3.1	529	17.9
一般的な照会・質問	28	0.9	59	2.0	179	6.1	266	9.0
行政に対する要望等	12	0.4	26	0.9	95	3.2	133	4.5
その他	40	1.4	59	2.0	196	6.6	295	10.0
合計	706	23.9	1,486	50.3	763	25.8	2,955	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	40	1.7	0	0.0	0	0.0	7	0.3	47	2.0
個別取引・契約の結果	277	11.6	228	9.6	36	1.5	203	8.5	744	31.2
不適正な行為	28	1.2	5	0.2	1	0.0	27	1.1	61	2.6
口座の不正利用	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
業者の態勢・各種事務手続	102	4.3	2	0.1	0	0.0	45	1.9	149	6.2
一般的な照会・質問	65	2.7	300	12.6	17	0.7	597	25.0	979	41.0
行政に対する要望等	24	1.0	15	0.6	2	0.1	142	5.9	183	7.7
その他	19	0.8	5	0.2	0	0.0	200	8.4	224	9.4
合計	555	23.3	555	23.3	56	2.3	1,221	51.2	2,387	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	6	0.7
個別取引・契約の結果	120	14.2
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	2	0.2
不適正な行為	14	1.7
口座の不正利用	0	0.0
業者の態勢・各種事務手続	71	8.4
一般的な照会・質問	346	41.0
行政に対する要望等	175	20.7
その他	112	13.3
合計	844	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	61	18.8
行政に対する要望等	26	8.0
その他	237	73.1
合計	324	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(4月~6月)	前期(1月~3月)	増 減	増 減 率	前年同期
質 問 ・ 相 談	7,359	7,744	▲ 385	▲5.0%	7,986
意 見 ・ 要 望	1,225	1,157	68	5.9%	1,480
情 報 提 供	558	620	▲ 62	▲10.0%	535
そ の 他	59	85	▲ 26	▲30.6%	120
合 計	9,201	9,606	▲ 405	▲4.2%	10,121

### 2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	今期(4月~6月)	前期(1月~3月)	増 減	増 減 率	前年同期
電 話	7,466	7,910	▲ 444	▲5.6%	8,322
ウ ェ ブ サ イ ト	646	654	▲ 8	▲1.2%	569
フ ァ ッ ク ス	320	370	▲ 50	▲13.5%	345
手 紙	409	365	44	12.1%	396
そ の 他	360	307	53	17.2%	489
合 計	9,201	9,606	▲ 405	▲4.2%	10,121

### 3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	今期(4月~6月)	前期(1月~3月)	増 減	増 減 率	前年同期
預 金 ・ 融 資 等	2,691	2,817	▲ 126	▲4.5%	3,109
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,955	3,136	▲ 181	▲5.8%	2,977
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,387	2,401	▲ 14	▲0.6%	2,744
貸 金 等	844	981	▲ 137	▲14.0%	838
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	324	271	53	19.6%	453
合 計	9,201	9,606	▲ 405	▲4.2%	10,121

区 分	今期(4月~6月)	前期(1月~3月)	増 減	増 減 率	前年同期
1日当たりの平均受付件数	151	160	▲ 9	▲5.6%	163