

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28年1月1日～同年3月31日)

1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
質 問 ・ 相 談	7,621	83.5%
意 見 ・ 要 望	917	10.1%
情 報 提 供	505	5.5%
そ の 他	79	0.9%
合 計	9,122	100.0%

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	7,481	82.0%
ウ ェ ブ サ イ ト	682	7.5%
フ ァ ッ ク ス	390	4.3%
手 紙	392	4.3%
そ の 他	177	1.9%
合 計	9,122	100.0%

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	2,817	30.9%
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,408	26.4%
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,656	29.1%
貸 金 等	889	9.7%
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	352	3.9%
合 計	9,122	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	26	0.9	20	0.7	5	0.2	51	1.8
個別取引・契約の結果	283	10.0	468	16.6	96	3.4	847	30.1
金融円滑化ホットライン	1	0.0	11	0.4	0	0.0	12	0.4
不適正な行為	36	1.3	45	1.6	14	0.5	95	3.4
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	483	17.1	282	10.0	212	7.5	977	34.7
一般的な照会・質問	204	7.2	86	3.1	179	6.4	469	16.6
行政に対する要望等	32	1.1	49	1.7	76	2.7	157	5.6
その他	39	1.4	16	0.6	166	5.9	221	7.8
口座の不正利用	14	0.5	0	0.0	1	0.0	15	0.5
合計	1,103	39.2	966	34.3	748	26.6	2,817	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	68	2.8	21	0.9	27	1.1	116	4.8
個別取引・契約の結果	250	10.4	684	28.4	112	4.7	1,046	43.4
不適正な行為	67	2.8	28	1.2	26	1.1	121	5.0
金融機関の態勢・各種事務手続	199	8.3	241	10.0	66	2.7	506	21.0
一般的な照会・質問	41	1.7	68	2.8	162	6.7	271	11.3
行政に対する要望等	14	0.6	21	0.9	57	2.4	92	3.8
その他	46	1.9	45	1.9	165	6.9	256	10.6
合計	685	28.4	1,108	46.0	615	25.5	2,408	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	64	2.4	0	0.0	0	0.0	21	0.8	85	3.2
個別取引・契約の結果	587	22.1	257	9.7	42	1.6	240	9.0	1,126	42.4
不適正な行為	25	0.9	5	0.2	17	0.6	11	0.4	58	2.2
口座の不正利用	0	0.0	1	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.0
業者の態勢・各種事務手続	131	4.9	1	0.0	0	0.0	68	2.6	200	7.5
一般的な照会・質問	59	2.2	208	7.8	14	0.5	452	17.0	733	27.6
行政に対する要望等	49	1.8	47	1.8	0	0.0	219	8.2	315	11.9
その他	10	0.4	25	0.9	1	0.0	103	3.9	139	5.2
合計	925	34.8	543	20.4	74	2.8	1,114	41.9	2,656	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	0.9
個別取引・契約の結果	92	10.3
契約・貸出拒否	1	0.1
貸出債権回収	1	0.1
不適正な行為	24	2.7
口座の不正利用	1	0.1
業者の態勢・各種事務手続	55	6.2
一般的な照会・質問	309	34.8
行政に対する要望等	234	26.3
その他	167	18.8
合計	889	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	75	21.3
行政に対する要望等	26	7.4
その他	251	71.3
合計	352	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(1月～3月)	前期(10月～12月)	増 減	増 減 率	前年同期
質 問 ・ 相 談	7,621	7,162	459	6.4%	7,744
意 見 ・ 要 望	917	859	58	6.8%	1,157
情 報 提 供	505	543	▲ 38	▲7.0%	620
そ の 他	79	66	13	19.7%	85
合 計	9,122	8,630	492	5.7%	9,606

### 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	7,481	7,083	398	5.6%	7,910
ウ ェ ブ サ イ ト	682	735	▲ 53	▲7.2%	654
フ ァ ッ ク ス	390	316	74	23.4%	370
手 紙	392	317	75	23.7%	365
そ の 他	177	179	▲ 2	▲1.1%	307
合 計	9,122	8,630	492	5.7%	9,606

### 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	2,817	2,649	168	6.3%	2,817
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,408	2,464	▲ 56	▲2.3%	3,136
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,656	2,460	196	8.0%	2,401
貸 金 等	889	812	77	9.5%	981
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	352	245	107	43.7%	271
合 計	9,122	8,630	492	5.7%	9,606

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	150	146	4	2.7%	160