

(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表
(平成30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 | 8,406 | 73.0% |
| 意 見 ・ 要 望 | 2,159 | 18.7% |
| 情 報 提 供 | 482 | 4.2% |
| そ の 他 | 469 | 4.1% |
| 合 計 | 11,516 | 100.0% |

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

| 区 分 | 件 数 | 比 率 |
|-------------|--------|--------|
| 電 話 | 8,951 | 77.7% |
| ウ ェ ブ サ イ ト | 1,607 | 14.0% |
| フ ァ ッ ク ス | 136 | 1.2% |
| 手 紙 | 262 | 2.3% |
| そ の 他 | 560 | 4.9% |
| 合 計 | 11,516 | 100.0% |

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

| 区 分 | 件 数 | 比 率 |
|-------------------------|--------|--------|
| 預 金 ・ 融 資 等 | 2,435 | 21.1% |
| 保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等 | 1,758 | 15.3% |
| 投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等 | 2,211 | 19.2% |
| 貸 金 等 | 647 | 5.6% |
| 仮 想 通 貨 等 | 3,559 | 30.9% |
| 金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他 | 906 | 7.9% |
| 合 計 | 11,516 | 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 | 10 | 0.4 | 15 | 0.6 | 6 | 0.2 | 31 | 1.3 |
| 個別取引・契約の結果 | 250 | 10.3 | 414 | 17.0 | 60 | 2.5 | 724 | 29.7 |
| 金融円滑化ホットライン | 0 | 0.0 | 15 | 0.6 | 0 | 0.0 | 15 | 0.6 |
| 不適正な行為 | 4 | 0.2 | 26 | 1.1 | 0 | 0.0 | 30 | 1.2 |
| 貸し渋り・貸し剥がし | 0 | 0.0 | 10 | 0.4 | 0 | 0.0 | 10 | 0.4 |
| 金融機関の態勢・各種事務手続 | 253 | 10.4 | 152 | 6.2 | 179 | 7.4 | 584 | 24.0 |
| 一般的な照会・質問 | 172 | 7.1 | 68 | 2.8 | 131 | 5.4 | 371 | 15.2 |
| 行政に対する要望等 | 29 | 1.2 | 31 | 1.3 | 337 | 13.8 | 397 | 16.3 |
| その他 | 79 | 3.2 | 77 | 3.2 | 142 | 5.8 | 298 | 12.2 |
| 合計 | 797 | 32.7 | 783 | 32.2 | 855 | 35.1 | 2,435 | 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 | 40 | 2.3 | 25 | 1.4 | 17 | 1.0 | 82 | 4.7 |
| 個別取引・契約の結果 | 166 | 9.4 | 458 | 26.1 | 75 | 4.3 | 699 | 39.8 |
| 不適正な行為 | 33 | 1.9 | 8 | 0.5 | 18 | 1.0 | 59 | 3.4 |
| 金融機関の態勢・各種事務手続 | 150 | 8.5 | 166 | 9.4 | 54 | 3.1 | 370 | 21.0 |
| 一般的な照会・質問 | 37 | 2.1 | 44 | 2.5 | 150 | 8.5 | 231 | 13.1 |
| 行政に対する要望等 | 7 | 0.4 | 10 | 0.6 | 26 | 1.5 | 43 | 2.4 |
| その他 | 41 | 2.3 | 69 | 3.9 | 164 | 9.3 | 274 | 15.6 |
| 合計 | 474 | 27.0 | 780 | 44.4 | 504 | 28.7 | 1,758 | 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 | 45 | 2.0 | 1 | 0.0 | 0 | 0.0 | 24 | 1.1 | 70 | 3.2 |
| 個別取引・契約の結果 | 203 | 9.2 | 213 | 9.6 | 44 | 2.0 | 187 | 8.5 | 647 | 29.3 |
| 不適正な行為 | 7 | 0.3 | 3 | 0.1 | 1 | 0.0 | 15 | 0.7 | 26 | 1.2 |
| 業者の態勢・各種事務手続 | 104 | 4.7 | 2 | 0.1 | 0 | 0.0 | 32 | 1.4 | 138 | 6.2 |
| 一般的な照会・質問 | 114 | 5.2 | 162 | 7.3 | 22 | 1.0 | 559 | 25.3 | 857 | 38.8 |
| 行政に対する要望等 | 52 | 2.4 | 39 | 1.8 | 2 | 0.1 | 321 | 14.5 | 414 | 18.7 |
| その他 | 12 | 0.5 | 2 | 0.1 | 0 | 0.0 | 45 | 2.0 | 59 | 2.7 |
| 合計 | 537 | 24.3 | 422 | 19.1 | 69 | 3.1 | 1,183 | 53.5 | 2,211 | 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 | 3 | 0.5 |
| 個別取引・契約の結果 | 109 | 16.8 |
| 契約・貸出拒否 | 0 | 0.0 |
| 貸出債権回収 | 4 | 0.6 |
| 不適正な行為 | 14 | 2.2 |
| 業者の態勢・各種事務手続 | 29 | 4.5 |
| 一般的な照会・質問 | 307 | 47.4 |
| 行政に対する要望等 | 57 | 8.8 |
| その他 | 128 | 19.8 |
| 合計 | 647 | 100.0 |

○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 | 9 | 0.3 |
| 個別取引・契約の結果 | 811 | 22.8 |
| 不適正な行為 | 65 | 1.8 |
| 業者の態勢・各種事務手続 | 289 | 8.1 |
| 一般的な照会・質問 | 1,281 | 36.0 |
| 行政に対する要望等 | 1,043 | 29.3 |
| その他 | 61 | 1.7 |
| 合計 | 3,559 | 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 | 37 | 4.1 |
| 行政に対する要望等 | 33 | 3.6 |
| その他 | 836 | 92.3 |
| 合計 | 906 | 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 | 8,406 | 6,946 | 1,460 | 21.0% | 6,795 |
| 意 見 ・ 要 望 | 2,159 | 1,636 | 523 | 32.0% | 861 |
| 情 報 提 供 | 482 | 401 | 81 | 20.2% | 409 |
| そ の 他 | 469 | 72 | 397 | 551.4% | 50 |
| 合 計 | 11,516 | 9,055 | 2,461 | 27.2% | 8,115 |

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 | 8,951 | 7,069 | 1,882 | 26.6% | 6,893 |
| ウ ェ ブ サ イ ト | 1,607 | 1,103 | 504 | 45.7% | 648 |
| フ ァ ッ ク ス | 136 | 130 | 6 | 4.6% | 181 |
| 手 紙 | 262 | 277 | ▲ 15 | ▲5.4% | 308 |
| そ の 他 | 560 | 476 | 84 | 17.6% | 85 |
| 合 計 | 11,516 | 9,055 | 2,461 | 27.2% | 8,115 |

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 | 2,435 | 2,514 | ▲ 79 | ▲3.1% | 2,379 |
| 保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等 | 1,758 | 1,873 | ▲ 115 | ▲6.1% | 2,173 |
| 投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等 | 2,211 | 2,466 | ▲ 255 | ▲10.3% | 2,269 |
| 貸 金 等 | 647 | 576 | 71 | 12.3% | 858 |
| 仮 想 通 貨 等 | 3,559 | 1,141 | 2,418 | 211.9% | 436 |
| 金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他 | 906 | 485 | 421 | 86.8% | 436 |
| 合 計 | 11,516 | 9,055 | 2,461 | 27.2% | 8,115 |

| 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 | 195 | 148 | 47 | 31.8% | 133 |