

(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  
(今期(平成30年4月～6月)と前期との比較)

## 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	7,005	8,406	▲ 1,401	▲16.7%	6,652
意 見 ・ 要 望	1,837	2,159	▲ 322	▲14.9%	1,046
情 報 提 供	456	482	▲ 26	▲5.4%	506
そ の 他	132	469	▲ 337	▲71.9%	85
合 計	9,430	11,516	▲ 2,086	▲18.1%	8,289

## 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	7,265	8,951	▲ 1,686	▲18.8%	6,773
ウ ェ ブ サ イ ト	1,303	1,607	▲ 304	▲18.9%	883
フ ァ ッ ク ス	149	136	13	9.6%	198
手 紙	245	262	▲ 17	▲6.5%	270
そ の 他	468	560	▲ 92	▲16.4%	165
合 計	9,430	11,516	▲ 2,086	▲18.1%	8,289

## 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	2,594	2,435	159	6.5%	2,366
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	1,834	1,758	76	4.3%	1,975
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,231	2,211	20	0.9%	2,218
貸 金 等	632	647	▲ 15	▲2.3%	740
仮 想 通 貨 等	1,602	3,559	▲ 1,957	▲55.0%	543
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	537	906	▲ 369	▲40.7%	467
合 計	9,430	11,516	▲ 2,086	▲18.1%	8,309

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	152	195	▲ 43	▲22.0%	134

## 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	3	0.1	9	0.3	8	0.3	20	0.8
個別取引・契約の結果	261	10.1	384	14.8	80	3.1	725	27.9
金融円滑化ホットライン	0	0.0	12	0.5	0	0.0	12	0.5
不適正な行為	2	0.1	18	0.7	3	0.1	23	0.9
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	6	0.2	0	0.0	6	0.2
金融機関の態勢・各種事務手続	287	11.1	137	5.3	177	6.8	601	23.2
一般的な照会・質問	199	7.7	47	1.8	168	6.5	414	16.0
行政に対する要望等	21	0.8	53	2.0	411	15.8	485	18.7
その他	81	3.1	63	2.4	182	7.0	326	12.6
合計	854	32.9	711	27.4	1,029	39.7	2,594	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	51	2.8	34	1.9	17	0.9	102	5.6
個別取引・契約の結果	180	9.8	502	27.4	75	4.1	757	41.3
不適正な行為	22	1.2	8	0.4	10	0.5	40	2.2
金融機関の態勢・各種事務手続	124	6.8	175	9.5	64	3.5	363	19.8
一般的な照会・質問	21	1.1	48	2.6	133	7.3	202	11.0
行政に対する要望等	15	0.8	16	0.9	31	1.7	62	3.4
その他	44	2.4	62	3.4	202	11.0	308	16.8
合計	457	24.9	845	46.1	532	29.0	1,834	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	1.4	0	0.0	0	0.0	9	0.4	41	1.8
個別取引・契約の結果	174	7.8	295	13.2	36	1.6	135	6.1	640	28.7
不適正な行為	6	0.3	1	0.0	0	0.0	3	0.1	10	0.4
業者の態勢・各種事務手続	107	4.8	0	0.0	0	0.0	42	1.9	149	6.7
一般的な照会・質問	85	3.8	209	9.4	30	1.3	514	23.0	838	37.6
行政に対する要望等	64	2.9	47	2.1	2	0.1	389	17.4	502	22.5
その他	8	0.4	6	0.3	0	0.0	37	1.7	51	2.3
合計	476	21.3	558	25.0	68	3.0	1,129	50.6	2,231	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	0	0.0
個別取引・契約の結果	114	18.0
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	5	0.8
不適正な行為	7	1.1
業者の態勢・各種事務手続	38	6.0
一般的な照会・質問	259	41.0
行政に対する要望等	83	13.1
その他	131	20.7
合計	632	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	0	0.0
個別取引・契約の結果	449	28.0
不適正な行為	21	1.3
業者の態勢・各種事務手続	131	8.2
一般的な照会・質問	607	37.9
行政に対する要望等	351	21.9
その他	43	2.7
合計	1,602	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	42	7.8
行政に対する要望等	32	6.0
その他	463	86.2
合計	537	100.0