

(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31年1月～3月)と前期との比較)

## 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	6,461	6,874	▲ 413	▲6.0%	8,406
意 見 ・ 要 望	1,669	1,977	▲ 308	▲15.6%	2,159
情 報 提 供	369	423	▲ 54	▲12.8%	482
そ の 他	134	157	▲ 23	▲14.6%	469
合 計	8,633	9,431	▲ 798	▲8.5%	11,516

## 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	6,837	7,327	▲ 490	▲6.7%	8,951
ウ ェ ブ サ イ ト	1,074	1,402	▲ 328	▲23.4%	1,607
フ ァ ッ ク ス	98	133	▲ 35	▲26.3%	136
手 紙	283	294	▲ 11	▲3.7%	262
そ の 他	341	275	66	24.0%	560
合 計	8,633	9,431	▲ 798	▲8.5%	11,516

## 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	2,914	2,874	40	1.4%	2,435
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	1,833	1,913	▲ 80	▲4.2%	1,758
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	1,999	2,264	▲ 265	▲11.7%	2,211
貸 金 等	701	683	18	2.6%	647
暗号資産(仮想通貨)等	574	788	▲ 214	▲27.2%	3,559
金融行政一般・その他	612	909	▲ 297	▲32.7%	906
合 計	8,633	9,431	▲ 798	▲8.5%	11,516

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	149	152	▲ 3	▲2.0%	195

## 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	6	0.2	51	1.8	9	0.3	66	2.3
個別取引・契約の結果	305	10.5	600	20.6	89	3.1	994	34.1
金融円滑化ホットライン	0	0.0	7	0.2	0	0.0	7	0.2
不適正な行為	7	0.2	21	0.7	5	0.2	33	1.1
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	7	0.2	0	0.0	7	0.2
金融機関の態勢・各種事務手続	354	12.1	151	5.2	228	7.8	733	25.2
一般的な照会・質問	188	6.5	61	2.1	156	5.4	405	13.9
行政に対する要望等	61	2.1	151	5.2	288	9.9	500	17.2
その他	21	0.7	32	1.1	130	4.5	183	6.3
合計	942	32.3	1,067	36.6	905	31.1	2,914	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	53	2.9	13	0.7	41	2.2	107	5.8
個別取引・契約の結果	183	10.0	491	26.8	111	6.1	785	42.8
不適正な行為	33	1.8	15	0.8	17	0.9	65	3.5
金融機関の態勢・各種事務手続	122	6.7	147	8.0	68	3.7	337	18.4
一般的な照会・質問	41	2.2	51	2.8	126	6.9	218	11.9
行政に対する要望等	25	1.4	27	1.5	58	3.2	110	6.0
その他	32	1.7	57	3.1	122	6.7	211	11.5
合計	489	26.7	801	43.7	543	29.6	1,833	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	3	0.2	1	0.1	0	0.0	2	0.1	6	0.3
個別取引・契約の結果	198	9.9	226	11.3	46	2.3	175	8.8	645	32.3
不適正な行為	0	0.0	2	0.1	0	0.0	4	0.2	6	0.3
業者の態勢・各種事務手続	120	6.0	1	0.1	0	0.0	59	3.0	180	9.0
一般的な照会・質問	52	2.6	139	7.0	45	2.3	525	26.3	761	38.1
行政に対する要望等	65	3.3	28	1.4	3	0.2	236	11.8	332	16.6
その他	10	0.5	5	0.3	0	0.0	54	2.7	69	3.5
合計	448	22.4	402	20.1	94	4.7	1,055	52.8	1,999	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	1	0.1
個別取引・契約の結果	142	20.3
契約・貸出拒否	1	0.1
貸出債権回収	6	0.9
不適正な行為	10	1.4
業者の態勢・各種事務手続	44	6.3
一般的な照会・質問	298	42.5
行政に対する要望等	97	13.8
その他	109	15.5
合計	701	100.0

### ○暗号資産(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	256	44.6
不適正な行為	2	0.3
業者の態勢・各種事務手続	32	5.6
一般的な照会・質問	205	35.7
行政に対する要望等	63	11.0
その他	16	2.8
合計	574	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	44	7.2
行政に対する要望等	22	3.6
その他	546	89.2
合計	612	100.0