

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29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	6,652	80.3%
意 見 ・ 要 望	1,046	12.6%
情 報 提 供	506	6.1%
そ の 他	85	1.0%
合 計	8,289	100.0%

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	6,773	81.7%
ウ ェ ブ サ イ ト	883	10.7%
フ ァ ッ ク ス	198	2.4%
手 紙	270	3.3%
そ の 他	165	2.0%
合 計	8,289	100.0%

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	2,366	28.5%
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	1,975	23.8%
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,218	26.8%
貸 金 等	1,263	15.2%
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	467	5.6%
合 計	8,289	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	2	0.1	17	0.7	7	0.3	26	1.1
個別取引・契約の結果	302	12.8	366	15.5	74	3.1	742	31.4
金融円滑化ホットライン	0	0.0	14	0.6	0	0.0	14	0.6
不適正な行為	13	0.5	53	2.2	13	0.5	79	3.3
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	12	0.5	2	0.1	14	0.6
金融機関の態勢・各種事務手続	317	13.4	143	6.0	209	8.8	669	28.3
一般的な照会・質問	156	6.6	76	3.2	157	6.6	389	16.4
行政に対する要望等	64	2.7	121	5.1	110	4.6	295	12.5
その他	38	1.6	12	0.5	116	4.9	166	7.0
口座の不正利用	22	0.9	0	0.0	0	0.0	22	0.9
合 計	892	37.7	788	33.3	686	29.0	2,366	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	70	3.5	13	0.7	16	0.8	99	5.0
個別取引・契約の結果	168	8.5	544	27.5	85	4.3	797	40.4
不適正な行為	51	2.6	21	1.1	16	0.8	88	4.5
金融機関の態勢・各種事務手続	101	5.1	180	9.1	52	2.6	333	16.9
一般的な照会・質問	34	1.7	50	2.5	164	8.3	248	12.6
行政に対する要望等	22	1.1	29	1.5	55	2.8	106	5.4
その他	80	4.1	61	3.1	163	8.3	304	15.4
合 計	526	26.6	898	45.5	551	27.9	1,975	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	29	1.3	0	0.0	0	0.0	17	0.8	46	2.1
個別取引・契約の結果	231	10.4	177	8.0	32	1.4	137	6.2	577	26.0
不適正な行為	3	0.1	103	4.6	0	0.0	10	0.5	116	5.2
口座の不正利用	0	0.0	101	4.6	0	0.0	0	0.0	101	4.6
業者の態勢・各種事務手続	115	5.2	0	0.0	0	0.0	44	2.0	159	7.2
一般的な照会・質問	69	3.1	234	10.6	16	0.7	541	24.4	860	38.8
行政に対する要望等	37	1.7	139	6.3	1	0.0	221	10.0	398	17.9
その他	10	0.5	4	0.2	0	0.0	48	2.2	62	2.8
合 計	494	22.3	657	29.6	49	2.2	1,018	45.9	2,218	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	2	0.2
個別取引・契約の結果	130	10.3
契約・貸出拒否	1	0.1
貸出債権回収	7	0.6
不適正な行為	10	0.8
口座の不正利用	1	0.1
業者の態勢・各種事務手続	59	4.7
一般的な照会・質問	627	49.6
行政に対する要望等	182	14.4
その他	253	20.0
合 計	1,263	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	59	12.6
行政に対する要望等	32	6.9
その他	376	80.5
合 計	467	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	6,652	6,795	▲ 143	▲2.1%	7,303
意 見 ・ 要 望	1,046	861	185	21.5%	970
情 報 提 供	506	409	97	23.7%	777
そ の 他	85	50	35	70.0%	113
合 計	8,289	8,115	174	2.1%	9,163

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	6,773	6,893	▲ 120	▲1.7%	7,407
ウ ェ ブ サ イ ト	883	648	235	36.3%	702
フ ァ ッ ク ス	198	181	17	9.4%	526
手 紙	270	308	▲ 38	▲12.3%	381
そ の 他	165	85	80	94.1%	147
合 計	8,289	8,115	174	2.1%	9,163

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	2,366	2,379	▲ 13	▲0.5%	2,903
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	1,975	2,173	▲ 198	▲9.1%	2,482
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,218	2,269	▲ 51	▲2.2%	2,482
貸 金 等	1,263	858	405	47.2%	865
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	467	436	31	7.1%	431
合 計	8,289	8,115	174	2.1%	9,163

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	134	133	1	0.8%	150