

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	6,795	83.7%
意 見 ・ 要 望	861	10.6%
情 報 提 供	409	5.0%
そ の 他	50	0.6%
合 計	8,115	100.0%

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	6,893	84.9%
ウ ェ ブ サ イ ト	648	8.0%
フ ァ ッ ク ス	181	2.2%
手 紙	308	3.8%
そ の 他	85	1.0%
合 計	8,115	100.0%

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	2,379	29.3%
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,173	26.8%
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,269	28.0%
貸 金 等	858	10.6%
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	436	5.4%
合 計	8,115	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	13	0.5	26	1.1	22	0.9	61	2.6
個別取引・契約の結果	248	10.4	386	16.2	54	2.3	688	28.9
金融円滑化ホットライン	0	0.0	3	0.1	0	0.0	3	0.1
不適正な行為	7	0.3	32	1.3	4	0.2	43	1.8
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	12	0.5	0	0.0	12	0.5
金融機関の態勢・各種事務手続	438	18.4	198	8.3	208	8.7	844	35.5
一般的な照会・質問	158	6.6	94	4.0	115	4.8	367	15.4
行政に対する要望等	54	2.3	83	3.5	109	4.6	246	10.3
その他	15	0.6	9	0.4	106	4.5	130	5.5
口座の不正利用	5	0.2	0	0.0	0	0.0	5	0.2
合 計	933	39.2	828	34.8	618	26.0	2,379	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	55	2.5	13	0.6	22	1.0	90	4.1
個別取引・契約の結果	246	11.3	536	24.7	199	9.2	981	45.1
不適正な行為	41	1.9	30	1.4	36	1.7	107	4.9
金融機関の態勢・各種事務手続	124	5.7	209	9.6	70	3.2	403	18.5
一般的な照会・質問	43	2.0	48	2.2	224	10.3	315	14.5
行政に対する要望等	14	0.6	11	0.5	70	3.2	95	4.4
その他	36	1.7	42	1.9	104	4.8	182	8.4
合 計	559	25.7	889	40.9	725	33.4	2,173	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	40	1.8	0	0.0	0	0.0	12	0.5	52	2.3
個別取引・契約の結果	357	15.7	175	7.7	49	2.2	169	7.4	750	33.1
不適正な行為	7	0.3	5	0.2	1	0.0	6	0.3	19	0.8
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	199	8.8	2	0.1	0	0.0	48	2.1	249	11.0
一般的な照会・質問	70	3.1	210	9.3	21	0.9	527	23.2	828	36.5
行政に対する要望等	37	1.6	30	1.3	4	0.2	213	9.4	284	12.5
その他	8	0.4	8	0.4	1	0.0	70	3.1	87	3.8
合 計	718	31.6	430	19.0	76	3.3	1,045	46.1	2,269	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	5	0.6
個別取引・契約の結果	134	15.6
契約・貸出拒否	1	0.1
貸出債権回収	0	0.0
不適正な行為	11	1.3
口座の不正利用	6	0.7
業者の態勢・各種事務手続	47	5.5
一般的な照会・質問	313	36.5
行政に対する要望等	114	13.3
その他	234	27.3
合 計	858	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	61	14.0
行政に対する要望等	37	8.5
その他	338	77.5
合 計	436	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	6,795	7,653	▲ 858	▲11.2%	7,621
意 見 ・ 要 望	861	980	▲ 119	▲12.1%	917
情 報 提 供	409	569	▲ 160	▲28.1%	505
そ の 他	50	66	▲ 16	▲24.2%	79
合 計	8,115	9,268	▲ 1,153	▲12.4%	9,122

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	6,893	7,766	▲ 873	▲11.2%	7,481
ウ ェ ブ サ イ ト	648	790	▲ 142	▲18.0%	682
フ ァ ッ ク ス	181	241	▲ 60	▲24.9%	390
手 紙	308	279	29	10.4%	392
そ の 他	85	192	▲ 107	▲55.7%	177
合 計	8,115	9,268	▲ 1,153	▲12.4%	9,122

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	2,379	2,948	▲ 569	▲19.3%	2,817
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,173	2,231	▲ 58	▲2.6%	2,408
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,269	2,829	▲ 560	▲19.8%	2,656
貸 金 等	858	801	57	7.1%	889
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	436	459	▲ 23	▲5.0%	352
合 計	8,115	9,268	▲ 1,153	▲12.4%	9,122

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	133	157	▲ 24	▲15.3%	150