

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26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	7,473	75.7%
意 見 ・ 要 望	1,813	18.4%
情 報 提 供	458	4.6%
そ の 他	134	1.4%
合 計	9,878	100.0%

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	7,821	79.2%
ウ ェ ブ サ イ ト	402	4.1%
フ ァ ッ ク ス	240	2.4%
手 紙	407	4.1%
そ の 他	1,008	10.2%
合 計	9,878	100.0%

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	3,416	34.6%
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,742	27.8%
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,626	26.6%
貸 金 等	738	7.5%
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	356	3.6%
合 計	9,878	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	27	0.8	55	1.6	30	0.9	112	3.3
個別取引・契約の結果	228	6.7	603	17.7	71	2.1	902	26.4
金融円滑化ホットライン	0	0.0	4	0.1	0	0.0	4	0.1
不適正な行為	38	1.1	61	1.8	13	0.4	112	3.3
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	8	0.2	0	0.0	8	0.2
金融機関の態勢・各種事務手続	272	8.0	198	5.8	234	6.9	704	20.6
一般的な照会・質問	174	5.1	129	3.8	208	6.1	511	15.0
行政に対する要望等	29	0.8	47	1.4	852	24.9	928	27.2
その他	33	1.0	16	0.5	98	2.9	147	4.3
口座の不正利用	11	0.3	0	0.0	4	0.1	15	0.4
合 計	801	23.4	1,109	32.5	1,506	44.1	3,416	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	97	3.5	53	1.9	25	0.9	175	6.4
個別取引・契約の結果	259	9.4	966	35.2	124	4.5	1,349	49.2
不適正な行為	55	2.0	28	1.0	11	0.4	94	3.4
金融機関の態勢・各種事務手続	126	4.6	207	7.5	71	2.6	404	14.7
一般的な照会・質問	50	1.8	133	4.9	172	6.3	355	12.9
行政に対する要望等	8	0.3	21	0.8	134	4.9	163	5.9
その他	35	1.3	37	1.3	130	4.7	202	7.4
合 計	630	23.0	1,445	52.7	667	24.3	2,742	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	51	1.9	0	0.0	0	0.0	8	0.3	59	2.2
個別取引・契約の結果	266	10.1	249	9.5	21	0.8	184	7.0	720	27.4
不適正な行為	18	0.7	2	0.1	0	0.0	14	0.5	34	1.3
口座の不正利用	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
業者の態勢・各種事務手続	131	5.0	0	0.0	0	0.0	34	1.3	165	6.3
一般的な照会・質問	103	3.9	549	20.9	17	0.6	628	23.9	1,297	49.4
行政に対する要望等	29	1.1	4	0.2	0	0.0	225	8.6	258	9.8
その他	23	0.9	7	0.3	0	0.0	63	2.4	93	3.5
合 計	621	23.6	811	30.9	38	1.4	1,156	44.0	2,626	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	6	0.8
個別取引・契約の結果	99	13.4
契約・貸出拒否	1	0.1
貸出債権回収	2	0.3
不適正な行為	26	3.5
口座の不正利用	4	0.5
業者の態勢・各種事務手続	49	6.6
一般的な照会・質問	365	49.5
行政に対する要望等	90	12.2
その他	103	14.0
合 計	738	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	45	12.6
行政に対する要望等	63	17.7
その他	248	69.7
合 計	356	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(1~3月)	前期(10~12月)	増 減	増 減 率	前年同期
質 問 ・ 相 談	7,473	8,109	▲ 636	-7.8%	7,290
意 見 ・ 要 望	1,813	1,215	598	49.2%	1,357
情 報 提 供	458	674	▲ 216	-32.0%	523
そ の 他	134	227	▲ 93	-41.0%	79
合 計	9,878	10,225	▲ 347	-3.4%	9,249

2. 受付方法別件数

(単位: 件、%)

区 分	今期(1~3月)	前期(10~12月)	増 減	増 減 率	前年同期
電 話	7,821	8,783	▲ 962	-11.0%	7,783
ウ ェ ブ サ イ ト	402	366	36	9.8%	372
フ ァ ッ ク ス	240	223	17	7.6%	209
手 紙	407	448	▲ 41	-9.2%	324
そ の 他	1,008	405	603	148.9%	561
合 計	9,878	10,225	▲ 347	-3.4%	9,249

3. 分野別受付件数

(単位: 件、%)

区 分	今期(1~3月)	前期(10~12月)	増 減	増 減 率	前年同期
預 金 ・ 融 資 等	3,416	3,469	▲ 53	-1.5%	2,750
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,742	2,718	24	0.9%	2,380
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,626	2,849	▲ 223	-7.8%	2,708
貸 金 等	738	781	▲ 43	-5.5%	738
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	356	408	▲ 52	-12.7%	673
合 計	9,878	10,225	▲ 347	-3.4%	9,249

区 分	今期(1~3月)	前期(10~12月)	増 減	増 減 率	前年同期
1日当たりの平均受付件数	170	168	2	1.2%	159

(別表)

詐欺的な投資勧誘に関する情報の受付状況

(平成26年1月1日～同年3月31日までの受付分)

【受付件数】

平成26年1月1日～同年3月31日 までの受付件数
833

【被害の有無（情報提供者の主張に基づく分類）】

区分	平成26年1月1日～同年3月31日 までの受付件数
被害有り	322
被害無(情報提供を含む)	511

【年齢別性別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

平成26年1月1日～同年3月31日 までの受付件数					
年齢	女性	男性	性別不明	合計	うち 被害有り
20代	4	7	0	11	4
30代	3	9	0	12	10
40代	5	13	0	18	7
50代	20	6	0	26	9
60代	58	62	0	120	49
70代	121	90	1	212	60
80代以上	52	69	0	121	35
年齢不明	125	174	14	313	148
合計	388	430	15	833	322

(注1) 年齢不明なものは、年齢の申し出が無かったもの及び文書等での申し出。

(注2) 性別不明なものは、各消費生活センターを通じ申し出のあったものなど。