

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	7,986	78.9%
意 見 ・ 要 望	1,480	14.6%
情 報 提 供	535	5.3%
そ の 他	120	1.2%
合 計	10,121	100.0%

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	8,322	82.2%
ウ ェ ブ サ イ ト	569	5.6%
フ ァ ッ ク ス	345	3.4%
手 紙	396	3.9%
そ の 他	489	4.8%
合 計	10,121	100.0%

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	3,109	30.7%
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,977	29.4%
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,744	27.1%
貸 金 等	838	8.3%
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	453	4.5%
合 計	10,121	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	59	1.9	75	2.4	31	1.0	165	5.3
個別取引・契約の結果	260	8.4	627	20.2	94	3.0	981	31.6
金融円滑化ホットライン	0	0.0	6	0.2	0	0.0	6	0.2
不適正な行為	28	0.9	43	1.4	22	0.7	93	3.0
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	8	0.3	0	0.0	8	0.3
金融機関の態勢・各種事務手続	376	12.1	188	6.0	261	8.4	825	26.5
一般的な照会・質問	177	5.7	158	5.1	248	8.0	583	18.8
行政に対する要望等	28	0.9	46	1.5	143	4.6	217	7.0
その他	24	0.8	22	0.7	199	6.4	245	7.9
口座の不正利用	11	0.4	0	0.0	7	0.2	18	0.6
合計	952	30.6	1,159	37.3	998	32.1	3,109	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	110	3.7	58	1.9	23	0.8	191	6.4
個別取引・契約の結果	214	7.2	1,078	36.2	124	4.2	1,416	47.6
不適正な行為	74	2.5	63	2.1	13	0.4	150	5.0
金融機関の態勢・各種事務手続	131	4.4	223	7.5	82	2.8	436	14.6
一般的な照会・質問	63	2.1	103	3.5	154	5.2	320	10.7
行政に対する要望等	18	0.6	12	0.4	187	6.3	217	7.3
その他	41	1.4	51	1.7	155	5.2	247	8.3
合計	651	21.9	1,588	53.3	738	24.8	2,977	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	1.1	0	0.0	0	0.0	4	0.1	33	1.2
個別取引・契約の結果	262	9.5	272	9.9	33	1.2	219	8.0	786	28.6
不適正な行為	20	0.7	5	0.2	0	0.0	20	0.7	45	1.6
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	130	4.7	0	0.0	0	0.0	33	1.2	163	5.9
一般的な照会・質問	94	3.4	623	22.7	18	0.7	664	24.2	1,399	51.0
行政に対する要望等	18	0.7	5	0.2	2	0.1	209	7.6	234	8.5
その他	11	0.4	13	0.5	0	0.0	60	2.2	84	3.1
合計	564	20.6	918	33.5	53	1.9	1,209	44.1	2,744	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	4	0.5
個別取引・契約の結果	111	13.2
契約・貸出拒否	1	0.1
貸出債権回収	11	1.3
不適正な行為	24	2.9
口座の不正利用	2	0.2
業者の態勢・各種事務手続	68	8.1
一般的な照会・質問	413	49.3
行政に対する要望等	104	12.4
その他	114	13.6
合計	838	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	62	13.7
行政に対する要望等	26	5.7
その他	365	80.6
合計	453	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(4~6月)	前期(1~3月)	増 減	増 減 率	前年 同 期
質 問 ・ 相 談	7,986	7,473	513	6.9%	8,573
意 見 ・ 要 望	1,480	1,813	▲ 333	-18.4%	1,675
情 報 提 供	535	458	77	16.8%	592
そ の 他	120	134	▲ 14	-10.4%	380
合 計	10,121	9,878	243	2.5%	11,220

### 2. 受付方法別件数

(単位: 件、%)

区 分	今期(4~6月)	前期(1~3月)	増 減	増 減 率	前年 同 期
電 話	8,322	7,821	501	6.4%	9,312
ウ ェ ブ サ イ ト	569	402	167	41.5%	389
フ ァ ッ ク ス	345	240	105	43.8%	259
手 紙	396	407	▲ 11	-2.7%	357
そ の 他	489	1,008	▲ 519	-51.5%	903
合 計	10,121	9,878	243	2.5%	11,220

### 3. 分野別受付件数

(単位: 件、%)

区 分	今期(4~6月)	前期(1~3月)	増 減	増 減 率	前年 同 期
預 金 ・ 融 資 等	3,109	3,416	▲ 307	-9.0%	3,071
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,977	2,742	235	8.6%	2,502
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,744	2,626	118	4.5%	3,780
貸 金 等	838	738	100	13.6%	751
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	453	356	97	27.2%	1,116
合 計	10,121	9,878	243	2.5%	11,220

区 分	今期(4~6月)	前期(1~3月)	増 減	増 減 率	前年 同 期
1日当たりの平均受付件数	163	170	▲ 7	-4.1%	180

(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4月1日～同年6月30日までの受付分)

### 【受付件数】

平成26年4月1日～同年6月30日 までの受付件数
955

### 【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4月1日～同年6月30日 までの受付件数
被害有り	373
被害無（情報提供を含む）	582

### 【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4月1日～同年6月30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	6	14	1	21	16
30代	27	20	0	47	33
40代	13	18	0	31	15
50代	21	10	0	31	16
60代	79	61	0	140	41
70代	147	106	0	253	79
80代以上	49	73	0	122	33
年齢不明	120	181	9	310	140
合計	462	483	10	955	373

(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。