

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27年7月1日～同年9月30日)

1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
質 問 ・ 相 談	7,076	79.6%
意 見 ・ 要 望	1,053	11.8%
情 報 提 供	685	7.7%
そ の 他	76	0.9%
合 計	8,890	100.0%

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	7,197	81.0%
ウ ェ ブ サ イ ト	747	8.4%
フ ァ ッ ク ス	307	3.5%
手 紙	456	5.1%
そ の 他	183	2.1%
合 計	8,890	100.0%

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	2,711	30.5%
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,638	29.7%
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,466	27.7%
貸 金 等	753	8.5%
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	322	3.6%
合 計	8,890	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	24	0.9	25	0.9	17	0.6	66	2.4
個別取引・契約の結果	283	10.4	520	19.2	102	3.8	905	33.4
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	29	1.1	37	1.4	29	1.1	95	3.5
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	1	0.0	0	0.0	1	0.0
金融機関の態勢・各種事務手続	408	15.0	232	8.6	252	9.3	892	32.9
一般的な照会・質問	128	4.7	65	2.4	162	6.0	355	13.1
行政に対する要望等	37	1.4	36	1.3	82	3.0	155	5.7
その他	56	2.1	10	0.4	177	6.5	243	9.0
口座の不正利用	27	1.0	0	0.0	11	0.4	38	1.4
合 計	965	35.6	925	34.1	821	30.3	2,711	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	81	3.1	29	1.1	38	1.4	148	5.6
個別取引・契約の結果	185	7.0	874	33.1	95	3.6	1,154	43.7
不適正な行為	36	1.4	30	1.1	13	0.5	79	3.0
金融機関の態勢・各種事務手続	207	7.8	263	10.0	96	3.6	566	21.5
一般的な照会・質問	29	1.1	49	1.9	143	5.4	221	8.4
行政に対する要望等	15	0.6	32	1.2	82	3.1	129	4.9
その他	62	2.4	74	2.8	205	7.8	341	12.9
合 計	615	23.3	1,351	51.2	672	25.5	2,638	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	52	2.1	0	0.0	0	0.0	14	0.6	66	2.7
個別取引・契約の結果	378	15.3	234	9.5	34	1.4	188	7.6	834	33.8
不適正な行為	46	1.9	1	0.0	1	0.0	16	0.6	64	2.6
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	142	5.8	0	0.0	0	0.0	67	2.7	209	8.5
一般的な照会・質問	68	2.8	215	8.7	5	0.2	526	21.3	814	33.0
行政に対する要望等	19	0.8	64	2.6	2	0.1	219	8.9	304	12.3
その他	18	0.7	27	1.1	0	0.0	130	5.3	175	7.1
合 計	723	29.3	541	21.9	42	1.7	1,160	47.0	2,466	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	7	0.9
個別取引・契約の結果	108	14.3
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	6	0.8
不適正な行為	36	4.8
口座の不正利用	0	0.0
業者の態勢・各種事務手続	41	5.4
一般的な照会・質問	299	39.7
行政に対する要望等	127	16.9
その他	135	17.9
合 計	753	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	19.3
行政に対する要望等	37	11.5
その他	223	69.3
合 計	322	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(7月~9月)	前期(4月~6月)	増 減	増 減 率	前年同期
質 問 ・ 相 談	7,076	7,359	▲ 283	▲3.8%	8,046
意 見 ・ 要 望	1,053	1,225	▲ 172	▲14.0%	1,715
情 報 提 供	685	558	127	22.8%	543
そ の 他	76	59	17	28.8%	92
合 計	8,890	9,201	▲ 311	▲3.4%	10,396

### 2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	今期(7月~9月)	前期(4月~6月)	増 減	増 減 率	前年同期
電 話	7,197	7,466	▲ 269	▲3.6%	8,300
ウ ェ ブ サ イ ト	747	646	101	15.6%	798
フ ァ ッ ク ス	307	320	▲ 13	▲4.1%	325
手 紙	456	409	47	11.5%	424
そ の 他	183	360	▲ 177	▲49.2%	549
合 計	8,890	9,201	▲ 311	▲3.4%	10,396

### 3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	今期(7月~9月)	前期(4月~6月)	増 減	増 減 率	前年同期
預 金 ・ 融 資 等	2,711	2,691	20	▲0.7%	3,022
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,638	2,955	▲ 317	▲10.7%	3,209
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,466	2,387	79	3.3%	2,656
貸 金 等	753	844	▲ 91	▲10.8%	982
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	322	324	▲ 2	▲0.6%	527
合 計	8,890	9,201	▲ 311	▲3.4%	10,396

区 分	今期(7月~9月)	前期(4月~6月)	増 減	増 減 率	前年同期
1日当たりの平均受付件数	143	151	▲ 8	▲5.3%	165