

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10月1日～同年12月31日)

1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
質 問 ・ 相 談	7,162	83.0%
意 見 ・ 要 望	859	10.0%
情 報 提 供	543	6.3%
そ の 他	66	0.8%
合 計	8,630	100.0%

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	7,083	82.1%
ウ ェ ブ サ イ ト	735	8.5%
フ ァ ッ ク ス	316	3.7%
手 紙	317	3.7%
そ の 他	179	2.1%
合 計	8,630	100.0%

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	2,649	30.7%
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,464	28.6%
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,460	28.5%
貸 金 等	812	9.4%
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	245	2.8%
合 計	8,630	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	9	0.3	27	1.0	14	0.5	50	1.9
個別取引・契約の結果	286	10.8	418	15.8	71	2.7	775	29.3
金融円滑化ホットライン	0	0.0	7	0.3	0	0.0	7	0.3
不適正な行為	33	1.2	36	1.4	21	0.8	90	3.4
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	6	0.2	0	0.0	6	0.2
金融機関の態勢・各種事務手続	584	22.0	206	7.8	216	8.2	1,006	38.0
一般的な照会・質問	144	5.4	55	2.1	158	6.0	357	13.5
行政に対する要望等	22	0.8	29	1.1	73	2.8	124	4.7
その他	54	2.0	7	0.3	186	7.0	247	9.3
口座の不正利用	20	0.8	0	0.0	1	0.0	21	0.8
合 計	1,132	42.7	778	29.4	739	27.9	2,649	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	76	3.1	41	1.7	41	1.7	158	6.4
個別取引・契約の結果	227	9.2	755	30.6	93	3.8	1,075	43.6
不適正な行為	52	2.1	28	1.1	24	1.0	104	4.2
金融機関の態勢・各種事務手続	191	7.8	218	8.8	74	3.0	483	19.6
一般的な照会・質問	40	1.6	48	1.9	161	6.5	249	10.1
行政に対する要望等	22	0.9	20	0.8	87	3.5	129	5.2
その他	48	1.9	58	2.4	160	6.5	266	10.8
合 計	656	26.6	1,168	47.4	640	26.0	2,464	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	56	2.3	0	0.0	0	0.0	11	0.4	67	2.7
個別取引・契約の結果	483	19.6	222	9.0	18	0.7	213	8.7	936	38.0
不適正な行為	23	0.9	6	0.2	2	0.1	10	0.4	41	1.7
口座の不正利用	1	0.0	4	0.2	0	0.0	0	0.0	5	0.2
業者の態勢・各種事務手続	93	3.8	1	0.0	0	0.0	29	1.2	123	5.0
一般的な照会・質問	61	2.5	225	9.1	5	0.2	516	21.0	807	32.8
行政に対する要望等	45	1.8	57	2.3	2	0.1	234	9.5	338	13.7
その他	19	0.8	25	1.0	1	0.0	103	4.2	148	6.0
合 計	780	31.7	536	21.8	28	1.1	1,116	45.4	2,460	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	0.7
個別取引・契約の結果	100	12.3
契約・貸出拒否	1	0.1
貸出債権回収	5	0.6
不適正な行為	30	3.7
口座の不正利用	0	0.0
業者の態勢・各種事務手続	57	7.0
一般的な照会・質問	286	35.2
行政に対する要望等	209	25.7
その他	124	15.3
合 計	812	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	55	22.4
行政に対する要望等	17	6.9
その他	173	70.6
合 計	245	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(10月~12月)	前期(7月~9月)	増 減	増 減 率	前年同期
質 問 ・ 相 談	7,162	7,076	86	1.2%	7,196
意 見 ・ 要 望	859	1,053	▲ 194	▲18.4%	1,276
情 報 提 供	543	685	▲ 142	▲20.7%	532
そ の 他	66	76	▲ 10	13.2%	91
合 計	8,630	8,890	▲ 260	▲2.9%	9,095

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	今期(10月~12月)	前期(7月~9月)	増 減	増 減 率	前年同期
電 話	7,083	7,197	▲ 114	▲1.6%	7,431
ウ ェ ブ サ イ ト	735	747	▲ 12	▲1.6%	645
フ ァ ッ ク ス	316	307	9	3.0%	310
手 紙	317	456	▲ 139	▲30.5%	381
そ の 他	179	183	▲ 4	▲2.2%	328
合 計	8,630	8,890	▲ 260	▲2.9%	9,095

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	今期(10月~12月)	前期(7月~9月)	増 減	増 減 率	前年同期
預 金 ・ 融 資 等	2,649	2,711	▲ 62	▲2.3%	2,626
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,464	2,638	▲ 174	▲6.6%	2,856
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,460	2,466	▲ 6	0.2%	2,408
貸 金 等	812	753	59	7.8%	853
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	245	322	▲ 77	▲23.9%	352
合 計	8,630	8,890	▲ 260	▲2.9%	9,095

区 分	今期(10月~12月)	前期(7月~9月)	増 減	増 減 率	前年同期
1日当たりの平均受付件数	146	143	3	2.1%	154