

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28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	6,952	81.9%
意 見 ・ 要 望	926	10.9%
情 報 提 供	536	6.3%
そ の 他	77	0.9%
合 計	8,491	100.0%

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	6,992	82.3%
ウ ェ ブ サ イ ト	729	8.6%
フ ァ ッ ク ス	287	3.4%
手 紙	337	4.0%
そ の 他	146	1.7%
合 計	8,491	100.0%

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	2,812	33.1%
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,329	27.4%
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,170	25.6%
貸 金 等	779	9.2%
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	401	4.7%
合 計	8,491	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	28	1.0	17	0.6	54	1.9
個別取引・契約の結果	221	7.9	461	16.4	83	3.0	765	27.2
金融円滑化ホットライン	0	0.0	20	0.7	1	0.0	21	0.7
不適正な行為	15	0.5	43	1.5	14	0.5	72	2.6
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	10	0.4	0	0.0	10	0.4
金融機関の態勢・各種事務手続	463	16.5	248	8.8	346	12.3	1,057	37.6
一般的な照会・質問	129	4.6	90	3.2	221	7.9	440	15.6
行政に対する要望等	31	1.1	52	1.8	107	3.8	190	6.8
その他	26	0.9	16	0.6	192	6.8	234	8.3
口座の不正利用	21	0.7	0	0.0	0	0.0	21	0.7
合 計	894	31.8	938	33.4	980	34.9	2,812	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	69	3.0	22	0.9	30	1.3	121	5.2
個別取引・契約の結果	229	9.8	645	27.7	140	6.0	1,014	43.5
不適正な行為	85	3.6	28	1.2	48	2.1	161	6.9
金融機関の態勢・各種事務手続	135	5.8	231	9.9	89	3.8	455	19.5
一般的な照会・質問	33	1.4	42	1.8	159	6.8	234	10.0
行政に対する要望等	17	0.7	8	0.3	87	3.7	112	4.8
その他	44	1.9	54	2.3	134	5.8	232	10.0
合 計	612	26.3	1,030	44.2	687	29.5	2,329	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	54	2.5	0	0.0	0	0.0	23	1.1	77	3.5
個別取引・契約の結果	362	16.7	198	9.1	58	2.7	197	9.1	815	37.6
不適正な行為	10	0.5	0	0.0	1	0.0	9	0.4	20	0.9
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	100	4.6	0	0.0	0	0.0	32	1.5	132	6.1
一般的な照会・質問	73	3.4	258	11.9	13	0.6	523	24.1	867	40.0
行政に対する要望等	17	0.8	28	1.3	1	0.0	116	5.3	162	7.5
その他	13	0.6	13	0.6	0	0.0	71	3.3	97	4.5
合 計	629	29.0	497	22.9	73	3.4	971	44.7	2,170	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	1	0.1
個別取引・契約の結果	108	13.9
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	1	0.1
不適正な行為	8	1.0
口座の不正利用	1	0.1
業者の態勢・各種事務手続	64	8.2
一般的な照会・質問	330	42.4
行政に対する要望等	143	18.4
その他	125	16.0
合 計	779	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	56	14.0
行政に対する要望等	23	5.7
その他	322	80.3
合 計	401	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	6,952	7,303	▲ 351	▲4.8%	7,076
意 見 ・ 要 望	926	970	▲ 44	▲4.5%	1,053
情 報 提 供	536	777	▲ 241	▲31.0%	685
そ の 他	77	113	▲ 36	▲31.9%	76
合 計	8,491	9,163	▲ 672	▲7.3%	8,890

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	6,992	7,407	▲ 415	▲5.6%	7,197
ウ ェ ブ サ イ ト	729	702	27	3.8%	747
フ ァ ッ ク ス	287	526	▲ 239	▲45.4%	307
手 紙	337	381	▲ 44	▲11.5%	456
そ の 他	146	147	▲ 1	▲0.7%	183
合 計	8,491	9,163	▲ 672	▲7.3%	8,890

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	2,812	2,903	▲ 91	▲3.1%	2,711
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,329	2,482	▲ 153	▲6.2%	2,638
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,170	2,482	▲ 312	▲12.6%	2,466
貸 金 等	779	865	▲ 86	▲9.9%	753
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	401	431	▲ 30	▲7.0%	322
合 計	8,491	9,163	▲ 672	▲7.3%	8,890

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	137	150	▲ 13	▲8.7%	143