

金融サービス利用者相談室における  
相談等の受付状況等について

平成18年6月

金 融 庁

## 金融サービス利用者相談室における相談等の受付状況等

### — 四半期公表の概要 —

(平成17年7月19日～平成18年3月31日)

#### 1. 相談室の運営方針

- (1) 17年7月19日に相談室を開設し、金融行政・金融サービス等に関する利用者からの、電話・ホームページ・ファックス等を通じた金融庁への質問・相談・意見等（以下、「相談等」という。）に一元的に対応している。
- (2) 利用者からの相談等には、消費者相談のノウハウや金融の専門的知識を有する金融サービス相談員を配置し対応している。
- (3) 相談室に寄せられた相談件数等の受付状況や主な相談事例のポイント等については、当庁ホームページで四半期毎に公表している。

#### 2. 相談等の受付状況等

- (1) 17年7月19日から18年3月31日の間の総受付件数は25,633件で、一日あたりの平均受付件数は、149件となっている（詳細は別紙参照）。
- (2) 分野別では、預金・融資等が6,501件(25%)、保険商品等が8,278件(32%)、投資商品等が8,157件(32%)、貸金等が2,310件(9%)、その他が387件(2%)となっている。
- (3) 各分野の特徴としては、
  - ① 預金・融資等のうち、預金業務については、本人確認手続など預け入れ時の態勢についての相談等、融資業務については、融資の実行・返済に関する相談等が寄せられている。
  - ② 保険商品等については、保険金の支払いに関する事、保険金請求時等における保険会社の対応に関する事等の相談等が寄せられている。
  - ③ 投資商品等については、未公開株の取引・外国為替証拠金取引に関する事、証券会社に関する事、電子開示システム(EDINET)の利用方法等に関する事等の相談等が寄せられている。
  - ④ 貸金等については、業者の登録の有無及び信用性に関する事、不適正な行為に関する事、個別取引・契約の結果に関する事等の相談等が寄せられている。

(4) 利用者からの相談事例等と相談室からのアドバイス等について、以下の8つの事例をホームページに掲載している。

- ① 預金・融資等
  - ・預金口座の不正利用に関する情報の提供
- ② 保険商品等
  - ・保険内容の顧客説明に関する相談等
  - ・告知義務に関する相談等
  - ・保険金の支払いに関する相談等
- ③ 投資商品等
  - ・外国為替証拠金取引に関する相談等
  - ・未公開株式の取引に関する相談等
  - ・証券会社との取引に関する相談等
- ④ 貸金等
  - ・違法な金融業者等からの借入れに関する相談等

### 3. 相談事例の行政における活用

- (1) 寄せられた相談等については、利用者全体の保護や利便性向上の観点から、検査における法令等遵守態勢やリスク管理態勢等の検証や、監督におけるヒアリング、報告徴求、行政処分等、金融行政を行う上での貴重な情報として活用している。
- (2) 例えば、外国為替証拠金取引業者に関する相談等については、必要に応じて検査やヒアリングを行い、問題が認められれば行政処分を行う等の厳正な対応を行っている。
- (3) なお、預金口座の不正利用に関する情報については、必要に応じて、監督において金融機関及び警察当局への情報提供を行っている。

### 4. 利用者からの相談等への対応

- (1) 相談室は、寄せられた相談等に対して、利用者の話を十分に伺った上で、一般論として、知識の提供や論点の整理を行っている。
- (2) 寄せられた相談等が利用者と金融機関との間の個別のトラブルである場合は、斡旋・仲介あるいは調停機能を持った業界団体等の紹介を行っている。

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17年7月19日～平成18年3月31日)

対象期間17年7月19日～17年9月30日・・・平成17年10月27日公表

対象期間17年10月1日～17年12月31日・・・平成18年1月31日公表

対象期間18年1月1日～18年3月31日・・・平成18年4月27日公表

1. 質問・相談等の類型別受付処理件数

(単位:件)

区 分	7月～9月	10月～12月	1月～3月	合 計
質 問 ・ 相 談	5,017	7,262	7,182	19,461
意 見 ・ 要 望	892	1,432	1,737	4,061
情 報 提 供	512	628	662	1,802
そ の 他	152	70	87	309
合 計	6,573	9,392	9,668	25,633

2. 質問・相談等の方法別受付処理件数

(単位:件)

区 分	7月～9月	10月～12月	1月～3月	合 計
電 話	5,402	7,624	7,645	20,671
ホ ー ム ペ ー ジ	568	959	952	2,479
フ ァ ッ ク ス	192	128	130	450
手 紙	345	480	418	1,243
そ の 他	66	201	523	790
合 計	6,573	9,392	9,668	25,633

3. 質問・相談等の分野別受付処理件数

(単位:件)

区 分	7月～9月	10月～12月	1月～3月	合 計
預 金 ・ 融 資 等	1,774	2,283	2,444	6,501
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,487	3,198	2,593	8,278
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	1,534	2,974	3,649	8,157
貸 金 等	660	813	837	2,310
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	118	124	145	387
合 計	6,573	9,392	9,668	25,633

#### 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
7月～9月	448	25.3	590	33.2	736	41.5	1,774	100.0
10月～12月	597	26.1	647	28.3	1,039	45.5	2,283	100.0
1月～3月	652	26.7	683	27.9	1,109	45.4	2,444	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
7月～9月	1,189	47.8	1,022	41.1	276	11.1	2,487	100.0
10月～12月	1,256	39.3	1,434	44.8	508	15.9	3,198	100.0
1月～3月	800	30.9	1,282	49.4	511	19.7	2,593	100.0

##### ○投資商品等

(単位:件、%)

区分	証券会社		外国為替証拠金取引業者		未公開株関係		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
7月～9月	439	28.6	497	32.4	132	8.6	466	30.4	1,534	100.0
10月～12月	676	22.7	950	31.9	447	15.0	901	30.3	2,974	100.0
1月～3月	782	21.4	290	7.9	985	27.0	1,592	43.6	3,649	100.0

##### ○貸金等

(単位:件)

区分	件数
7月～9月	660
10月～12月	813
1月～3月	837

##### ○金融行政一般・その他

(単位:件)

区分	件数
7月～9月	118
10月～12月	124
1月～3月	145

ホーム > 当庁に設置されている各種窓口のご案内 >

## 金融サービス利用者相談室 皆様の「声」をお寄せください！

「金融サービス利用者相談室」のウェブ窓口にアクセスいただきありがとうございます。このページでは、相談室の役割・アクセス方法を皆様にご紹介しています。

相談室が提供する4つのサービス

### ご意見・ご要望・情報提供の受付

金融行政に関するご意見・ご要望や貸し渋り・貸し剥がし、口座の不正利用等の各種情報提供を承ります。

### ご質問・ご相談への対応

専門の相談員が、皆様のご質問・ご相談にお電話にてお答えします。

ホームページ・ファックス・郵送でいただいたご質問等にも、相談室からお電話をお返します。

### 頂いたご意見の金融行政への活用

頂いたご意見は金融庁内で共有し、今後の金融行政に活用致します。

### 金融サービス利用者の皆様への情報提供

相談等の受付実績、よくあるご相談についてのQ&A等を、3ヶ月ごとに金融庁ホームページで公表します。

### ご留意事項

- 利用者の皆様と金融機関との間の個別トラブルにつきましては、お話を伺った上で、他機関の紹介や論点の整理などのアドバイスは行いますが、あっせん・仲介・調停を行うことは出来ませんので、予めご了承下さい。
- ご質問・ご相談等への回答は全て電話で致します。メールや文書での回答は行いませんので、予めご了承ください。
- これまで金融庁・各財務局等で受け付けていた「貸し渋り・貸し剥がし」に関する情報は、今後、相談室で対応致します。
- 公益通報者保護法に基づく通報をされる方は、「[公益通報窓口](#)」から通報してください。なお、相談室は外部の労働者の方からの公益通報の仕組みに関する質問等に応じています。

### 相談室へアクセスされる前に

金融庁では、利用者の皆様に役立つ情報・ご注意いただきたい情報を掲載しておりますので、ご参照ください。

- [お金を預けている方へ](#)
- [保険を契約している方へ](#)
- [投資を行っている方へ](#)
- [お金を借りる方、借りている方へ](#)

- お金と暮らし
- その他の情報

#### お電話での受付

- 受付時間: 平日10:00～16:00
- 電話番号: 03-5251-6811
- 受付の流れ:
  - まずは、上記番号にダイヤル
    - ① 預金・融資等に関するご相談(貸金業を含む)
    - ② 投資商品・証券市場制度・取引所等に関するご相談
    - ③ 保険商品・保険制度等に関するご相談
    - ④ その他
  - 相談内容に応じて専門の相談員が対応致します。
- 金融関係団体の連絡先を知りたい方は、こちらをクリックしてください。

#### ホームページでの受付

ホームページからご意見・ご相談・ご質問をお寄せになる方は、こちらをクリック  
☑して下さい。

- ご意見・ご相談・情報提供等を24時間受け付けます。
- ご質問・ご相談を頂いた場合には、相談室より平日10:00～16:00の間に、お電話をお返し致します。

(注1) ご回答をお求めの場合には電話番号の記載をお忘れなく。

(注2) 「相談室」の業務の状況によって、お返事が遅くなることもありますが、ご理解願います。お急ぎの方はお電話にてご連絡願います。

(注3)

- 貸し渋り・貸し剥がしに係る情報提供をされる方は、こちらをクリックし、留意事項をご覧ください。
- 預金口座の不正利用に関する情報提供をされる方は、こちらをクリックし、留意事項をご覧ください。
- 公益通報者保護法に基づく外部の労働者の方からの公益通報は、こちらをクリックしてください。

#### ファックスでの受付

- ファックス番号: 03-3506-6699
- ご意見・ご相談・情報提供等を24時間受け付けます。
- ご質問・ご相談を頂いた場合には、相談室より平日10:00～16:00の間に、お電話をお返し致します。
- その他、相談室では郵便でもご意見・ご質問等を受け付けております。

〒100-8967 東京都千代田区霞が関3-1-1 中央合同庁舎第4号館  
金融庁 金融サービス利用者相談室 宛

(注1) ご回答をお求めの場合には電話番号の記載をお忘れなく。

(注2)「相談室」の業務の状況によって、お返事が遅くなることもありますが、ご理解願います。お急ぎの方はお電話にてご連絡願います。

(注3)

- 貸し渋り・貸し剥がしに係る情報提供をされる方は、[こちらをクリックし](#)、留意事項をご覧ください。
- 預金口座の不正利用に関する情報提供をされる方は、[こちらをクリックし](#)、留意事項をご覧ください。
- 公益通報者保護法に基づく外部の労働者の方からの公益通報は、[こちらをクリックしてください](#)。

#### これまでの公表内容

- [第三回公表\(平成18年1月1日から3月31日までの受付状況等\)・・・平成18年4月27日公表](#)
- [第二回公表\(平成17年10月1日から12月31日までの受付状況等\)・・・平成18年1月31日公表](#)
- [第一回公表\(平成17年7月19日から9月30日までの受付状況等\)・・・平成17年10月27日公表](#)

#### 利用者相談室からの相談事例等と相談室からのアドバイス等

これまでに公表した「利用者からの相談事例等と相談室からのアドバイス等」は、以下のとおりとなっています。

#### 項目

##### (1)預金・融資等

- 預金口座の不正利用に関する情報の提供

##### (2)保険商品等

- ① [保険内容の顧客説明に関する相談等](#)
- ② [告知義務に関する相談等](#)
- ③ [保険金の支払いに関する相談等](#)

##### (3)投資商品等

- ① [外国為替証拠金取引に関する相談等](#)
- ② [未公開株式の取引に関する相談等](#)
- ③ [証券会社との取引に関する相談等](#)

##### (4)貸金等

- 違法な金融業者等からの借入れに関する相談等

---

金融庁/Financial Services Agency, The Japanese Government

Copyright(C) 2006 金融庁 All Rights Reserved.