

## 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 18 年 4 月 1 日～9 月 30 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」）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) 18 年 4 月 1 日から 9 月 30 日までの間の総受付件数は 27,413 件で、一日当たりの平均受付件数は、219 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 7,067 件(26%)、保険商品等が 8,444 件(31%)、投資商品等が 5,537 件(20%)、貸金等が 4,254 件(16%)、その他が 2,111 件(8%)となっている。
  - ① 預金・融資等に関する受付件数は、銀行に対する行政処分等の公表を背景として、17 年度に比べ大幅に増加（一日当たりの平均受付件数 17 年度：38 件→18 年度：57 件）している。
  - ② 保険商品等に関する受付件数は、生損保会社に対する行政処分の実施や損害保険会社の保険金の支払い漏れや不払問題を背景として、大幅に増加（直近 3 期の受付件数：2,593 件→3,882 件→4,562 件）してきている。
  - ③ 投資商品等に関する受付件数は、未公開株関係及び外国為替証拠金取引に関する相談等の減少に伴い、全体として減少（直近 3 期の受付件

数：3,649件→3,053件→2,484件)してきている。

- ④ 貸金等に関する受付件数は、貸金業者に対する行政処分や貸金業法の改正に係る議論等を背景として、大幅に増加（一日当たりの平均受付件数 17年度：13件→18年度：34件）している。

(3) 各分野の相談内容としては、

- ① 預金・融資等のうち、預金業務では、本人確認手続など預け入れ時の態勢についての相談等、融資業務では、融資の実行・返済についての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もの、保険金請求時等における保険会社の対応に関するもの等の相談等が寄せられている。
- ③ 投資商品等については、未公開株の取引に関するもの、証券会社に関するもの、企業内容等開示関係に関するもの等の相談等が寄せられている。
- ④ 貸金等については、行政に対する要望等に関するもの、業者の登録の有無等一般的な照会・質問に関するもの、個別取引・契約の結果に関するもの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

寄せられた相談等については、金融行政に有効に活用することとしており、

- ① 預金取扱金融機関によるリスク商品等の販売時における顧客への説明態勢に関するもの、
- ② 預金取扱金融機関が借り手に対する優越的な地位を利用して行った金融商品の販売に関するもの、

- ③ いわゆる貸し渋り・貸し剥がしに関するもの、
  - ④ 保険募集人等の不適正な行為（不告知の教唆、保険料の立替、無断作成契約、名義借り等）に関するもの、
  - ⑤ 貸金業者による法令違反のおそれのある行為（取立行為規制違反、取引履歴の不開示等）に関するもの、
- 等について、当該金融機関に対する検査における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。

#### 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。

(別紙)

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18年4月1日～平成18年9月30日)

対象期間18年4月1日～18年6月30日…平成18年7月31日公表

対象期間18年7月1日～18年9月30日…平成18年10月31日公表

1. 質問・相談等の類型別受付処理件数

(単位:件)

区 分	4月～6月	7月～9月	合 計
質 問 ・ 相 談	9,625	9,336	18,961
意 見 ・ 要 望	3,276	3,245	6,521
情 報 提 供	887	742	1,629
そ の 他	150	152	302
合 計	13,938	13,475	27,413

2. 質問・相談等の方法別受付処理件数

(単位:件)

区 分	4月～6月	7月～9月	合 計
電 話	10,086	9,687	19,773
ホ ー ム ペ ー ジ	1,014	1,010	2,024
フ ァ ッ ク ス	235	200	435
手 紙	585	743	1,328
そ の 他	2,018	1,835	3,853
合 計	13,938	13,475	27,413

3. 質問・相談等の分野別受付処理件数

(単位:件)

区 分	4月～6月	7月～9月	合 計
預 金 ・ 融 資 等	3,527	3,540	7,067
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	3,882	4,562	8,444
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,053	2,484	5,537
貸 金 等	1,915	2,339	4,254
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	1,561	550	2,111
合 計	13,938	13,475	27,413

#### 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
4月～6月	764	21.7	1,023	29.0	1,740	49.3	3,527	100.0
7月～9月	800	22.6	918	25.9	1,822	51.5	3,540	100.0
合計	1,564	22.1	1,941	27.5	3,562	50.4	7,067	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
4月～6月	1,030	26.5	2,210	56.9	642	16.5	3,882	100.0
7月～9月	1,336	29.3	2,570	56.3	656	14.4	4,562	100.0
合計	2,366	28.0	4,780	56.6	1,298	15.4	8,444	100.0

##### ○投資商品等

(単位:件、%)

区分	証券会社		有価証券報告関係		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
4月～6月	648	21.2	265	8.7	903	29.6	1,237	40.5	3,053	100.0
7月～9月	683	27.5	181	7.3	517	20.8	1,103	44.4	2,484	100.0
合計	1,331	24.0	446	8.1	1,420	25.6	2,340	42.3	5,537	100.0

##### ○貸金等

(単位:件)

区分	件数
4月～6月	1,915
7月～9月	2,339
合計	4,254

##### ○金融行政一般・その他

(単位:件)

区分	件数
4月～6月	1,561
7月～9月	550
合計	2,111

(参考)

## 相談等の受付件数の推移

### 1. 質問・相談等の類型別受付処理件数

(単位:件)

区 分	17/7～9	17/10～12	18/1～3	18/4～6	18/7～9
質 問 ・ 相 談	5,017	7,262	7,182	9,625	9,336
意 見 ・ 要 望	892	1,432	1,737	3,276	3,245
情 報 提 供	512	628	662	887	742
そ の 他	152	70	87	150	152
合 計	6,573	9,392	9,668	13,938	13,475

### 2. 質問・相談等の方法別受付処理件数

区 分	17/7～9	17/10～12	18/1～3	18/4～6	18/7～9
電 話	5,402	7,624	7,645	10,086	9,687
ホ ー ム ペ ー ジ	568	959	952	1,014	1,010
フ ァ ッ ク ス	192	128	130	235	200
手 紙	345	480	418	585	743
そ の 他	66	201	523	2,018	1,835
合 計	6,573	9,392	9,668	13,938	13,475

### 3. 質問・相談等の分野別受付処理件数

区 分	17/7～9	17/10～12	18/1～3	18/4～6	18/7～9
預 金 ・ 融 資 等	1,774	2,283	2,444	3,527	3,540
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,487	3,198	2,593	3,882	4,562
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	1,534	2,974	3,649	3,053	2,484
貸 金 等	660	813	837	1,915	2,339
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	118	124	145	1,561	550
合 計	6,573	9,392	9,668	13,938	13,475

区 分	17/7～9	17/10～12	18/1～3	18/4～6	18/7～9
一日当たりの平均受付件数	126	159	158	225	214

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
    - 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 貸金業に関するご相談
    - ⑤ 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

- 第五回公表(平成18年7月1日から9月30日までの受付状況等)・・・平成18年10月31日公表
- 第四回公表(平成18年4月1日から6月30日までの受付状況等)・・・平成18年7月31日公表
- 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