

(別紙1)

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29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	6,946	76.7%
意 見 ・ 要 望	1,636	18.1%
情 報 提 供	401	4.4%
そ の 他	72	0.8%
合 計	9,055	100.0%

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	7,069	78.1%
ウ ェ ブ サ イ ト	1,103	12.2%
フ ァ ッ ク ス	130	1.4%
手 紙	277	3.1%
そ の 他	476	5.3%
合 計	9,055	100.0%

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	2,514	27.8%
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	1,873	20.7%
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,466	27.2%
貸 金 等	576	6.4%
仮 想 通 貨 等	1,141	12.6%
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	485	5.4%
合 計	9,055	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	10	0.4	18	0.7	14	0.6	42	1.7
個別取引・契約の結果	240	9.5	364	14.5	51	2.0	655	26.1
金融円滑化ホットライン	0	0.0	11	0.4	0	0.0	11	0.4
不適正な行為	6	0.2	29	1.2	4	0.2	39	1.6
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	9	0.4	0	0.0	9	0.4
金融機関の態勢・各種事務手続	318	12.6	153	6.1	191	7.6	662	26.3
一般的な照会・質問	157	6.2	73	2.9	169	6.7	399	15.9
行政に対する要望等	23	0.9	56	2.2	415	16.5	494	19.6
その他	43	1.7	58	2.3	122	4.9	223	8.9
合計	797	31.7	751	29.9	966	38.4	2,514	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	48	2.6	27	1.4	23	1.2	98	5.2
個別取引・契約の結果	190	10.1	482	25.7	79	4.2	751	40.1
不適正な行為	34	1.8	3	0.2	12	0.6	49	2.6
金融機関の態勢・各種事務手続	138	7.4	209	11.2	58	3.1	405	21.6
一般的な照会・質問	34	1.8	51	2.7	140	7.5	225	12.0
行政に対する要望等	11	0.6	18	1.0	34	1.8	63	3.4
その他	63	3.4	48	2.6	171	9.1	282	15.1
合計	518	27.7	838	44.7	517	27.6	1,873	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	47	1.9	0	0.0	0	0.0	30	1.2	77	3.1
個別取引・契約の結果	191	7.7	147	6.0	30	1.2	194	7.9	562	22.8
不適正な行為	17	0.7	4	0.2	3	0.1	9	0.4	33	1.3
業者の態勢・各種事務手続	105	4.3	1	0.0	0	0.0	47	1.9	153	6.2
一般的な照会・質問	97	3.9	203	8.2	18	0.7	722	29.3	1,040	42.2
行政に対する要望等	60	2.4	21	0.9	0	0.0	445	18.0	526	21.3
その他	10	0.4	17	0.7	0	0.0	48	1.9	75	3.0
合計	527	21.4	393	15.9	51	2.1	1,495	60.6	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	1	0.2
個別取引・契約の結果	74	12.8
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	4	0.7
不適正な行為	7	1.2
業者の態勢・各種事務手続	31	5.4
一般的な照会・質問	264	45.8
行政に対する要望等	81	14.1
その他	118	20.5
合計	576	100.0

○仮想通貨等

(単位:件、%)

区 分	件数	比率
個別取引・契約における顧客説明	16	1.4
個別取引・契約の結果	92	8.1
不適正な行為	2	0.2
業者の態勢・各種事務手続	66	5.8
一般的な照会・質問	749	65.6
行政に対する要望等	196	17.2
その他	20	1.8
合計	1,141	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	47	9.7
行政に対する要望等	41	8.5
その他	397	81.9
合計	485	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	6,946	6,691	255	3.8%	7,653
意 見 ・ 要 望	1,636	1,092	544	49.8%	980
情 報 提 供	401	316	85	26.9%	569
そ の 他	72	74	▲ 2	▲2.7%	66
合 計	9,055	8,173	882	10.8%	9,268

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	7,069	6,741	328	4.9%	7,766
ウ ェ ブ サ イ ト	1,103	765	338	44.2%	790
フ ァ ッ ク ス	130	126	4	3.2%	241
手 紙	277	244	33	13.5%	279
そ の 他	476	297	179	60.3%	192
合 計	9,055	8,173	882	10.8%	9,268

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	2,514	2,284	230	10.1%	2,948
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	1,873	1,985	▲ 112	▲5.6%	2,231
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,466	2,138	328	15.3%	2,829
貸 金 等	576	625	▲ 49	▲7.8%	801
仮 想 通 貨 等	1,141	685	456	66.6%	
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	485	456	29	6.4%	459
合 計	9,055	8,173	882	10.8%	9,268

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	148	132	16	12.1%	157