「利用者相談室満足度調査」取りまとめ結果

Ⅰ．調査の概要

１．目的

金融サービスの利用者から、金融サービス利用者相談室に関する意見を広く募り、今後の相談室の業務運営の参考とする

２．実施期間

平成18年12月25日～19年4月30日（127日間）

３．内容

相談業務に関し、相談室の運営や相談員の対応について満足度を調査するほか、相談室に関する意見･要望等を把握する

４．回答者数

総数２８６人

５．回答者の属性

別紙参照

６．実施方法

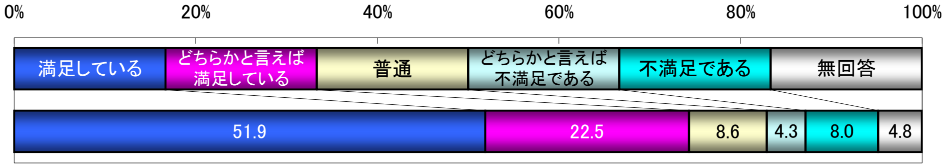
金融庁ホームページ上にて実施

Ⅱ．調査結果の内容

1．相談室の利用経験のある方からの回答(187人)

（1） 総合的な満足度

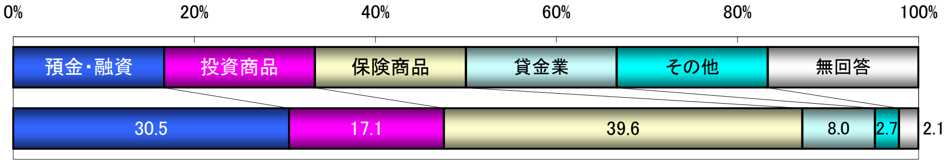
総合的な満足度については、「満足している」と「どちらかと言えば満足している」を合わせると74.4%となっている。



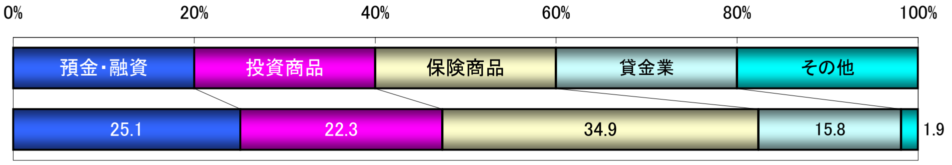
（2） 相談室について

① 相談の内容

相談室に相談を寄せたことがあると回答された方の相談内容としては、保険商品に関するものが39.6%と最も高く、次いで預金・融資30.5%、投資商品17.1%、貸金業8.0%の順となっている。



（参　考）実際に相談室に寄せられた相談等の件数の割合（19年1月～3月）

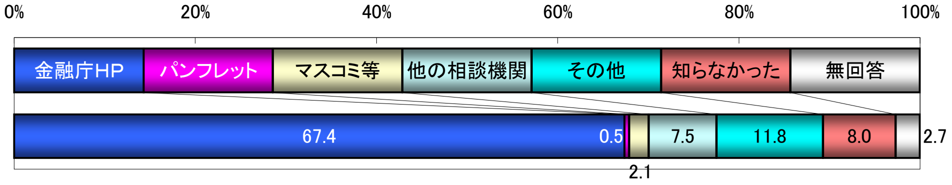


相談件数：11,784件

（預金・融資2,959件、投資商品等2,632件、保険商品等4,114件、貸金等1,859件、その他220件）

② 相談室を知った方法

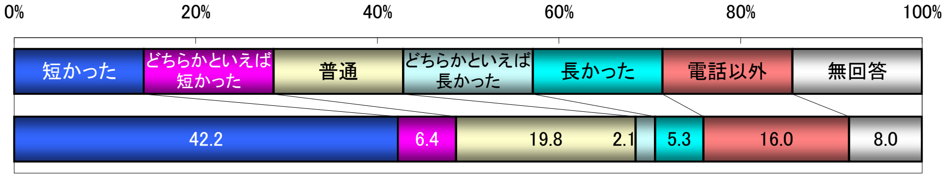
相談室を知った方法については、「相談室を知らなかった」を除くと、「金融庁HP」が一番高く、次いで「その他」、「他の相談機関からの紹介」と続く。



③ 電話について

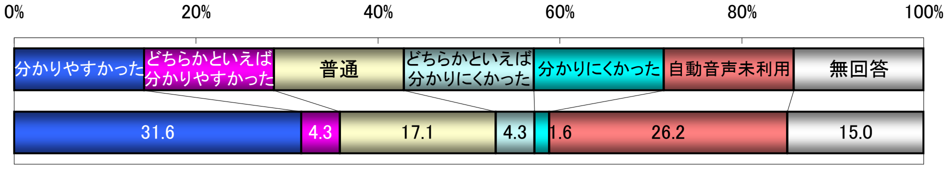
イ．電話が繋がるまでの時間

電話が繋がるまでの時間については、「短かった」と「どちらかと言えば短かった」を合わせると48.6%となっている。



ロ. 自動音声による案内

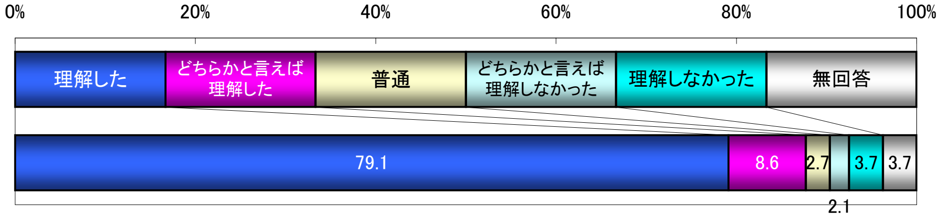
自動音声による案内については、「分かりやすかった」と「どちらかと言えば分かりやすかった」を加えると35.9%となっている。



（3） 相談員の対応について

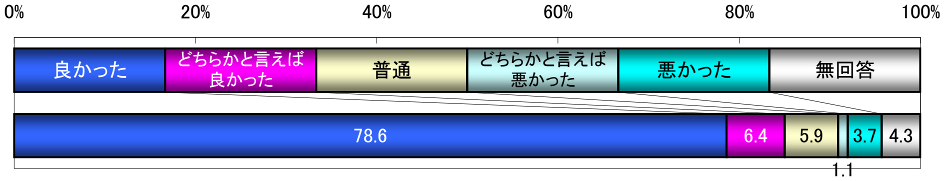
① 相談内容の理解度

相談員の相談内容に対する理解度については、「理解した」と「どちらかと言えば理解した」を合わせると87.7%を占めている。



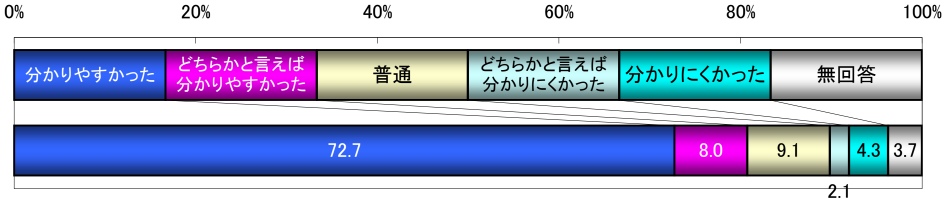
② 相談員の言葉遣い

相談員の言葉遣いについては、「良かった」と「どちらかと言えば良かった」の両方で85%となっている。



③ 相談員の説明

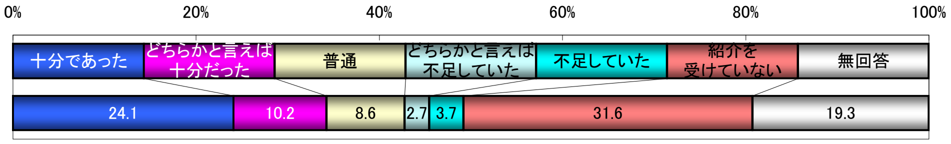
相談員の説明の分かりやすさについては、「分かりやすかった」と「どちらかと言えば分かりやすかった」を合わせると80.7%を占める。



④ 他の相談機関の紹介

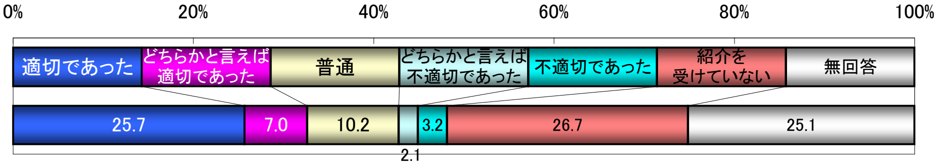
イ. 紹介先に関する説明

相談機関の紹介の説明については、「十分であった」と「どちらかと言えば十分であった」を合わせると34.3%となっている。



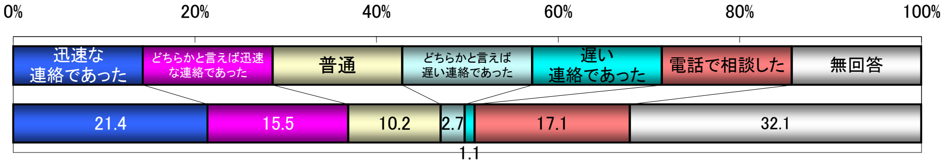
ロ. 紹介先の案内

紹介を受けた先については、「適切であった」と「どちらかと言えば適切であった」を合わせると32.7%となっている。



（4） 当局から連絡を行うまでに要した期間について

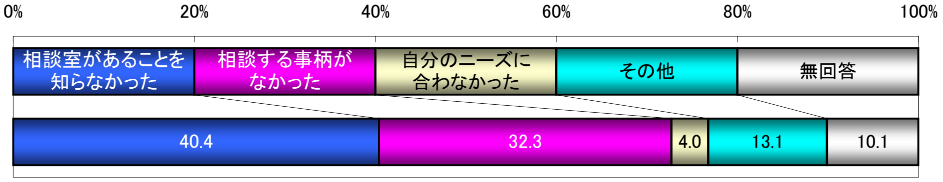
電話以外の方法(郵送、ファックス等)で寄せられた相談に対して連絡を行うまでに要した期間については、「迅速な連絡であった」と「どちらかと言えば迅速な連絡であった」を合わせると36.9%となっている。



2. 相談室を利用しなかった理由(99人)

相談室を利用しなかった理由については、「相談室があることを知らなかった」と「相談する事柄がなかった」を合わせると72.7%であり、この2つが主な理由となっている。

「その他」としては、「問題を解決してくれないため」、「質問事項や考えがまとまらなかった」等となっている。

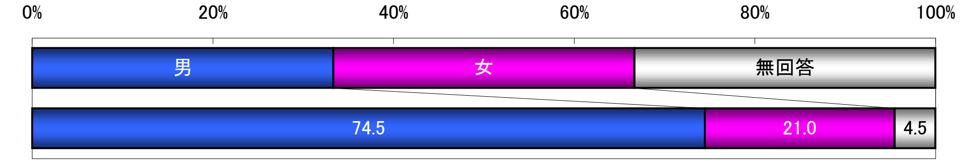


≪回答者の属性等≫

1. 回答総数　：　286人

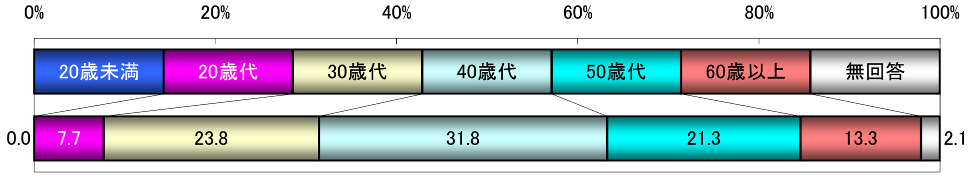
2. 性別

回答者の男女比は、男性74.5%、女性21%、無回答4.5%となっている。



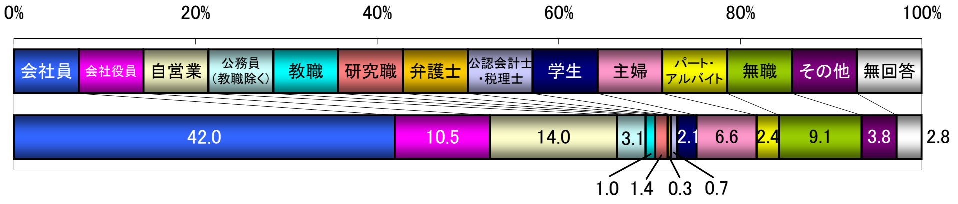
3. 年代

回答者の年代構成比は、40歳代が最も高く31.8%、次いで30歳代が23.8%、50歳代が21.3%の順となっている。



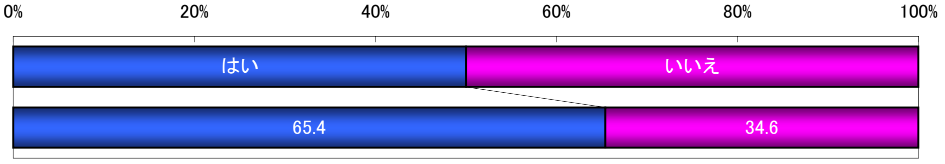
4. 職業

回答者の職業の構成比は、会社員が最も高く42%、次いで自営業が14%、会社役員が10.5%と続く。



5. 相談室の利用経験について

回答者のうち、相談室に相談を寄せたことのある方が65.4%、ない方が34.6%となっている。



Ⅲ. 相談室に関する主なご意見等

１. 相談室を利用した経験がある方からのご意見等

とても対応がよく親身に話を聞いていただきました。電話をかける前は期待していなかったのですが、こんなに素晴らしい対応をして貰えるとは思ってもみなかったです。お年寄りの声に耳を傾けてくれてありがとうございました。
金融庁に電話するのは初めてで、とても緊張しましたが、非常に丁寧でわかりやすく教えてくださいました。「金融庁」といえば、固いイメージがありましたが、お役所の印象がなく、話し易かったです。
案件が、回答しにくいものだったので答えにくかったと思いますが、とても丁寧に答えて頂きました。また、携帯に何度もかけていただき助かりました。
迅速な対応でした。日本の役所はやっぱりスゴイ。
消費者にとって銀行等金融機関への不満、不安は多いが、こうした悩みを迅速に受け入れる金融庁のシステム構築を高く評価できる。
対処方法を含め大変的確な助言をいただき感謝しています。
ほんとに相談のプロ、と言う印象。わたしのつたない説明でも読み取ってくれた。
相談して本当に良かったと思います。始めはこんな１個人を相手にしてくれるとは思ってませんでした。元はと言えば私にも落ち度があるのに、それと業者の違反は別！と言う姿勢が感じられ、本当に本当に頼もしかったです。
相談をした後、自分が購入した銀行に電話しました。そこで、きちんと不安なところを質問することが出来ました。不安な点もきちんと解決されて、嬉しかったです。
相談室は、国の機関であるので信用することができることと、自分の判断の誤りを見直すことが出来、分からないままに相手（金融機関等）に、いざなわれることがない点が良い。
今まで、金融庁は監督官庁であり、一般の私たちとの関わりを重視しているとは思っていなかったが、分かり易いHPを拝見し相談室で論理的に丁寧にお話をしていただけたので、一般消費者の方を向いてサービスを提供されていることを認識しました。
残念ですが、保険会社との個別のトラブルは金融庁では介入しないというご回答をいただきました。保険会社とトラブルになっているからこそ、監督官庁である金融庁に相談し、解決の提案を期待しているのです。
もっと踏み込んで解決してほしい。あとは金融庁以外に頼る所がなくてみんな電話をしてきてると思う。名前のごとく相談室というのであれば、たとえ個人的なことであっても聞いて対処すべきではないでしょうか。
いわゆるお役所的な対応でした。具体的な相談内容は忘れましたが、話を聞くという態勢ではなく、面倒くさい、嫌がっている、聞いてやっている、というような雰囲気が電話の向こうから伝わってきました。 言葉使いも敬語など的確に話せない。民間のお客様相談室の対応や言葉使いを勉強すべきである。
相談事件のアフターフォローについては連絡（相手側に通知をしたとか、報告をしたとかといった情報）はほしい、たとえ結果がわからなくても。そうでないとアクションがあったのか、聞き置くだけだったのかがこちらとしては確認できない。守秘義務については調査の内容は当然と思いますが、ある程度の経過は教えてほしい。
頂いた回答は非常に抽象的・一般的であり「本当に今後の指導に役立てて頂けるのかな？」と、少し疑問に感じた点はあります。もっと突っ込んだ回答、問題解決のための具体的な手段・方法を教えてほしいです。 相談案件に対して、監督省庁としての「是非」の回答をしていただけると、一般消費者としてはありがたい。 金融庁に弁護士等を配置して、司法に持ち込んだ場合の具体的な手続きを教えて欲しいです。
相談室の存在はもっとアピールしたらよいのではないでしょうか。金融機関や市役所などでポスターや、パンフレットを見た記憶がありません。「金融庁」というと、一般の窓口利用者からは遠いイメージがあります。今回、初めて相談室の方とお話できたことで、職場で生徒達に社会科のときに話す話題が一つ増えました。

２. 相談室を利用した経験が無い方からのご意見等

相談室へ入った苦情がどのように処理されるのか不透明だと思われます。情報提供していると思えばいいのかもしれませんが、本当に困ったときに役立つ窓口になっているのかどうかは疑問です。
今日たまたまHPを見て知りました。もっと存在を広めて欲しい。