

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25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	7,746	82.1%
意 見 ・ 要 望	826	8.8%
情 報 提 供	551	5.8%
そ の 他	315	3.3%
合 計	9,438	100.0%

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	8,199	86.9%
ウ ェ ブ サ イ ト	332	3.5%
フ ァ ッ ク ス	266	2.8%
手 紙	349	3.7%
そ の 他	292	3.1%
合 計	9,438	100.0%

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	2,873	30.4%
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,570	27.2%
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,749	29.1%
貸 金 等	729	7.7%
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	517	5.5%
合 計	9,438	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	34	1.2	46	1.6	27	0.9	107	3.7
個別取引・契約の結果	313	10.9	546	19.0	68	2.4	927	32.3
金融円滑化ホットライン	0	0.0	7	0.2	0	0.0	7	0.2
不適正な行為	40	1.4	48	1.7	21	0.7	109	3.8
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	9	0.3	0	0.0	9	0.3
金融機関の態勢・各種事務手続	344	12.0	225	7.8	252	8.8	821	28.6
一般的な照会・質問	178	6.2	155	5.4	259	9.0	592	20.6
行政に対する要望等	23	0.8	68	2.4	67	2.3	158	5.5
その他	25	0.9	26	0.9	108	3.8	159	5.5
口座の不正利用	13	0.5	0	0.0	14	0.5	27	0.9
合計	957	33.3	1,114	38.8	802	27.9	2,873	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	101	3.9	48	1.9	24	0.9	173	6.7
個別取引・契約の結果	225	8.8	1,009	39.3	106	4.1	1,340	52.1
不適正な行為	93	3.6	35	1.4	10	0.4	138	5.4
金融機関の態勢・各種事務手続	174	6.8	180	7.0	39	1.5	393	15.3
一般的な照会・質問	38	1.5	63	2.5	125	4.9	226	8.8
行政に対する要望等	15	0.6	18	0.7	68	2.6	101	3.9
その他	47	1.8	40	1.6	112	4.4	199	7.7
合計	693	27.0	1,393	54.2	484	18.8	2,570	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	20	0.7	0	0.0	0	0.0	4	0.1	24	0.9
個別取引・契約の結果	245	8.9	207	7.5	19	0.7	247	9.0	718	26.1
不適正な行為	28	1.0	40	1.5	7	0.3	33	1.2	108	3.9
口座の不正利用	0	0.0	19	0.7	0	0.0	4	0.1	23	0.8
業者の態勢・各種事務手続	115	4.2	1	0.0	0	0.0	41	1.5	157	5.7
一般的な照会・質問	98	3.6	563	20.5	38	1.4	677	24.6	1,376	50.1
行政に対する要望等	23	0.8	13	0.5	1	0.0	188	6.8	225	8.2
その他	25	0.9	27	1.0	0	0.0	89	3.2	141	5.1
合計	554	20.2	851	31.0	65	2.4	1,279	46.5	2,749	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	4	0.5
個別取引・契約の結果	80	11.0
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	7	1.0
不適正な行為	37	5.1
口座の不正利用	1	0.1
業者の態勢・各種事務手続	52	7.1
一般的な照会・質問	343	47.1
行政に対する要望等	77	10.6
その他	136	18.7
合計	729	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	91	17.6
行政に対する要望等	30	5.8
その他	396	76.6
合計	517	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(7~9月)	前期(4~6月)	増 減	増 減 率	前年同期
質 問 ・ 相 談	7,746	8,573	▲ 827	-9.6%	8,027
意 見 ・ 要 望	826	1,675	▲ 849	-50.7%	1,018
情 報 提 供	551	592	▲ 41	-6.9%	596
そ の 他	315	380	▲ 65	-17.1%	153
合 計	9,438	11,220	▲ 1,782	-15.9%	9,794

2. 受付方法別件数

(単位: 件、%)

区 分	今期(7~9月)	前期(4~6月)	増 減	増 減 率	前年同期
電 話	8,199	9,312	▲ 1,113	-12.0%	8,591
ウ ェ ブ サ イ ト	332	389	▲ 57	-14.7%	403
フ ァ ッ ク ス	266	259	7	2.7%	249
手 紙	349	357	▲ 8	-2.2%	375
そ の 他	292	903	▲ 611	-67.7%	176
合 計	9,438	11,220	▲ 1,782	-15.9%	9,794

3. 分野別受付件数

(単位: 件、%)

区 分	今期(7~9月)	前期(4~6月)	増 減	増 減 率	前年同期
預 金 ・ 融 資 等	2,873	3,071	▲ 198	-6.4%	2,654
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,570	2,502	68	2.7%	2,537
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,749	3,780	▲ 1,031	-27.3%	3,405
貸 金 等	729	751	▲ 22	-2.9%	807
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	517	1,116	▲ 599	-53.7%	391
合 計	9,438	11,220	▲ 1,782	-15.9%	9,794

区 分	今期(7~9月)	前期(4~6月)	増 減	増 減 率	前年同期
1日当たりの平均受付件数	150	180	▲ 30	-16.7%	155

(別表)

詐欺的な投資勧誘に関する情報の受付状況

(平成25年7月1日～同年9月30日までの受付分)

【受付件数】

平成25年7月1日から同年9月30日 までの受付件数
800

【被害の有無（情報提供者の主張に基づく分類）】

区分	平成25年7月1日から同年9月30日 までの受付件数
被害有り	230
被害無（情報提供を含む）	570

【年齢別性別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

平成25年7月1日から同年9月30日までの受付件数					
年齢	女性	男性	性別不明	合計	うち 被害有り
20代	2	0	0	2	0
30代	4	5	0	9	4
40代	7	4	1	12	6
50代	16	14	0	30	11
60代	47	59	3	109	34
70代	106	118	12	236	54
80代以上	61	73	8	142	39
年齢不明	86	139	35	260	82
合計	329	412	59	800	230

(注1) 年齢不明なものは、年齢の申し出が無かったもの及び文書等での申し出。

(注2) 性別不明なものは、各消費生活センターを通じ申し出のあったものなど。