

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26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	8,046	77.4%
意 見 ・ 要 望	1,715	16.5%
情 報 提 供	543	5.2%
そ の 他	92	0.9%
合 計	10,396	100.0%

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	8,300	79.8%
ウ ェ ブ サ イ ト	798	7.7%
フ ァ ッ ク ス	325	3.1%
手 紙	424	4.1%
そ の 他	549	5.3%
合 計	10,396	100.0%

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	3,022	29.1%
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	3,209	30.9%
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,656	25.5%
貸 金 等	982	9.4%
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	527	5.1%
合 計	10,396	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	57	1.9	109	3.6	39	1.3	205	6.8
個別取引・契約の結果	343	11.4	578	19.1	104	3.4	1,025	33.9
金融円滑化ホットライン	0	0.0	5	0.2	0	0.0	5	0.2
不適正な行為	48	1.6	45	1.5	10	0.3	103	3.4
貸し渋り・貸し剥がし	1	0.0	2	0.1	0	0.0	3	0.1
金融機関の態勢・各種事務手続	439	14.5	180	6.0	183	6.1	802	26.5
一般的な照会・質問	175	5.8	123	4.1	204	6.8	502	16.6
行政に対する要望等	16	0.5	39	1.3	97	3.2	152	5.0
その他	36	1.2	15	0.5	182	6.0	233	7.7
口座の不正利用	15	0.5	0	0.0	4	0.1	19	0.6
合 計	1,114	36.9	1,089	36.0	819	27.1	3,022	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	119	3.7	72	2.2	22	0.7	213	6.6
個別取引・契約の結果	269	8.4	1,100	34.3	141	4.4	1,510	47.1
不適正な行為	109	3.4	50	1.6	19	0.6	178	5.5
金融機関の態勢・各種事務手続	163	5.1	240	7.5	85	2.6	488	15.2
一般的な照会・質問	37	1.2	74	2.3	161	5.0	272	8.5
行政に対する要望等	15	0.5	25	0.8	166	5.2	206	6.4
その他	56	1.7	73	2.3	213	6.6	342	10.7
合 計	768	23.9	1,634	50.9	807	25.1	3,209	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	28	1.1	1	0.0	0	0.0	7	0.3	36	1.4
個別取引・契約の結果	230	8.7	239	9.0	56	2.1	164	6.2	689	25.9
不適正な行為	21	0.8	17	0.6	2	0.1	25	0.9	65	2.4
口座の不正利用	0	0.0	6	0.2	1	0.0	1	0.0	8	0.3
業者の態勢・各種事務手続	124	4.7	0	0.0	0	0.0	47	1.8	171	6.4
一般的な照会・質問	81	3.0	500	18.8	38	1.4	677	25.5	1,296	48.8
行政に対する要望等	26	1.0	27	1.0	4	0.2	212	8.0	269	10.1
その他	13	0.5	17	0.6	0	0.0	100	3.8	130	4.9
合 計	523	19.7	801	30.2	100	3.8	1,232	46.4	2,656	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	7	0.7
個別取引・契約の結果	108	11.0
契約・貸出拒否	3	0.3
貸出債権回収	9	0.9
不適正な行為	15	1.5
口座の不正利用	0	0.0
業者の態勢・各種事務手続	55	5.6
一般的な照会・質問	364	37.1
行政に対する要望等	312	31.8
その他	121	12.3
合 計	982	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	50	9.5
行政に対する要望等	9	1.7
その他	468	88.8
合 計	527	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	8,046	7,986	60	0.8%	7,746
意 見 ・ 要 望	1,715	1,480	235	15.9%	826
情 報 提 供	543	535	8	1.5%	551
そ の 他	92	120	▲ 28	-23.3%	315
合 計	10,396	10,121	275	2.7%	9,438

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	8,300	8,322	▲ 22	-0.3%	8,199
ウ ェ ブ サ イ ト	798	569	229	40.2%	332
フ ァ ッ ク ス	325	345	▲ 20	-5.8%	266
手 紙	424	396	28	7.1%	349
そ の 他	549	489	60	12.3%	292
合 計	10,396	10,121	275	2.7%	9,438

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	3,022	3,109	▲ 87	-2.8%	2,873
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	3,209	2,977	232	7.8%	2,570
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,656	2,744	▲ 88	-3.2%	2,749
貸 金 等	982	838	144	17.2%	729
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	527	453	74	16.3%	517
合 計	10,396	10,121	275	2.7%	9,438

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	165	163	2	1.2%	150

(別表)

詐欺的な投資勧誘に関する情報の受付状況

(平成26年7月1日～同年9月30日までの受付分)

【受付件数】

平成26年7月1日～同年9月30日 までの受付件数
880

【被害の有無（情報提供者の主張に基づく分類）】

区分	平成26年7月1日～同年9月30日 までの受付件数
被害有り	340
被害無（情報提供を含む）	540

【年齢別性別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

平成26年4月1日～同年6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	10	25	0	35	23
30代	11	24	0	35	27
40代	16	21	0	37	22
50代	29	29	0	58	35
60代	58	32	0	90	26
70代	103	80	0	183	50
80代以上	72	64	1	137	46
年齢不明	123	146	36	305	111
合計	422	421	37	880	340

(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。