

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	7,196	79.1%
意 見 ・ 要 望	1,276	14.0%
情 報 提 供	532	5.8%
そ の 他	91	1.0%
合 計	9,095	100.0%

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	7,431	81.7%
ウ ェ ブ サ イ ト	645	7.1%
フ ァ ッ ク ス	310	3.4%
手 紙	381	4.2%
そ の 他	328	3.6%
合 計	9,095	100.0%

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	2,626	28.9%
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,856	31.4%
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,408	26.5%
貸 金 等	853	9.4%
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	352	3.9%
合 計	9,095	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	27	1.0	78	3.0	33	1.3	138	5.3
個別取引・契約の結果	282	10.7	623	23.7	102	3.9	1,007	38.3
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	24	0.9	64	2.4	21	0.8	109	4.2
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	3	0.1	0	0.0	3	0.1
金融機関の態勢・各種事務手続	268	10.2	132	5.0	131	5.0	531	20.2
一般的な照会・質問	159	6.1	134	5.1	168	6.4	461	17.6
行政に対する要望等	30	1.1	40	1.5	99	3.8	169	6.4
その他	20	0.8	14	0.5	177	6.7	211	8.0
口座の不正利用	5	0.2	0	0.0	5	0.2	10	0.4
合計	810	30.8	1,085	41.3	731	27.8	2,626	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	80	2.8	54	1.9	17	0.6	151	5.3
個別取引・契約の結果	180	6.3	960	33.6	135	4.7	1,275	44.6
不適正な行為	82	2.9	64	2.2	36	1.3	182	6.4
金融機関の態勢・各種事務手続	167	5.8	203	7.1	93	3.3	463	16.2
一般的な照会・質問	41	1.4	87	3.0	155	5.4	283	9.9
行政に対する要望等	15	0.5	12	0.4	124	4.3	151	5.3
その他	44	1.5	90	3.2	217	7.6	351	12.3
合計	609	21.3	1,470	51.5	777	27.2	2,856	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	45	1.9	0	0.0	0	0.0	5	0.2	50	2.1
個別取引・契約の結果	258	10.7	232	9.6	31	1.3	191	7.9	712	29.6
不適正な行為	16	0.7	3	0.1	0	0.0	21	0.9	40	1.7
口座の不正利用	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	0.1	2	0.1
業者の態勢・各種事務手続	138	5.7	1	0.0	0	0.0	42	1.7	181	7.5
一般的な照会・質問	79	3.3	429	17.8	13	0.5	492	20.4	1,013	42.1
行政に対する要望等	20	0.8	14	0.6	0	0.0	161	6.7	195	8.1
その他	20	0.8	16	0.7	0	0.0	181	7.5	217	9.0
合計	576	23.9	695	28.9	44	1.8	1,093	45.4	2,408	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	5	0.6
個別取引・契約の結果	114	13.4
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	2	0.2
不適正な行為	24	2.8
口座の不正利用	2	0.2
業者の態勢・各種事務手続	26	3.0
一般的な照会・質問	327	38.3
行政に対する要望等	226	26.5
その他	131	15.4
合計	853	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	55	15.6
行政に対する要望等	23	6.5
その他	274	77.8
合計	352	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(10~12月)	前期(7~9月)	増 減	増 減 率	前年 同 期
質 問 ・ 相 談	7,196	8,046	▲ 850	▲10.6%	8,109
意 見 ・ 要 望	1,276	1,715	▲ 439	▲25.6%	1,215
情 報 提 供	532	543	▲ 11	▲2.0%	674
そ の 他	91	92	▲ 1	▲1.1%	227
合 計	9,095	10,396	▲ 1,301	▲12.5%	10,225

### 2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	今期(10~12月)	前期(7~9月)	増 減	増 減 率	前年 同 期
電 話	7,431	8,300	▲ 869	▲10.5%	8,783
ウ ェ ブ サ イ ト	645	798	▲ 153	▲19.2%	366
フ ァ ッ ク ス	310	325	▲ 15	▲4.6%	223
手 紙	381	424	▲ 43	▲10.1%	448
そ の 他	328	549	▲ 221	▲40.3%	405
合 計	9,095	10,396	▲ 1,301	▲12.5%	10,225

### 3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	今期(10~12月)	前期(7~9月)	増 減	増 減 率	前年 同 期
預 金 ・ 融 資 等	2,626	3,022	▲ 396	▲13.1%	3,469
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,856	3,209	▲ 353	▲11.0%	2,718
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,408	2,656	▲ 248	▲9.3%	2,849
貸 金 等	853	982	▲ 129	▲13.1%	781
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	352	527	▲ 175	▲33.2%	408
合 計	9,095	10,396	▲ 1,301	▲12.5%	10,225

区 分	今期(10~12月)	前期(7~9月)	増 減	増 減 率	前年 同 期
1日当たりの平均受付件数	154	165	▲ 11	▲6.7%	168