

## 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27年1月1日～同年3月31日)

### 1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
質 問 ・ 相 談	7,744	80.6%
意 見 ・ 要 望	1,157	12.0%
情 報 提 供	620	6.5%
そ の 他	85	0.9%
合 計	9,606	100.0%

### 2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	7,910	82.3%
ウ ェ ブ サ イ ト	654	6.8%
フ ァ ッ ク ス	370	3.9%
手 紙	365	3.8%
そ の 他	307	3.2%
合 計	9,606	100.0%

### 3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	2,817	29.3%
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	3,136	32.6%
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,401	25.0%
貸 金 等	981	10.2%
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	271	2.8%
合 計	9,606	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	44	1.6	102	3.6	42	1.5	188	6.7
個別取引・契約の結果	295	10.5	529	18.8	90	3.2	914	32.4
金融円滑化ホットライン	0	0.0	10	0.4	0	0.0	10	0.4
不適正な行為	44	1.6	48	1.7	15	0.5	107	3.8
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	7	0.2	0	0.0	7	0.2
金融機関の態勢・各種事務手続	306	10.9	203	7.2	220	7.8	729	25.9
一般的な照会・質問	165	5.9	142	5.0	213	7.6	520	18.5
行政に対する要望等	14	0.5	29	1.0	82	2.9	125	4.4
その他	33	1.2	14	0.5	187	6.6	234	8.3
口座の不正利用	14	0.5	0	0.0	7	0.2	21	0.7
合計	901	32.0	1,067	37.9	849	30.1	2,817	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	93	3.0	63	2.0	38	1.2	194	6.2
個別取引・契約の結果	241	7.7	1,088	34.7	152	4.8	1,481	47.2
不適正な行為	108	3.4	40	1.3	42	1.3	190	6.1
金融機関の態勢・各種事務手続	196	6.3	197	6.3	99	3.2	492	15.7
一般的な照会・質問	35	1.1	72	2.3	188	6.0	295	9.4
行政に対する要望等	18	0.6	25	0.8	126	4.0	169	5.4
その他	60	1.9	58	1.8	197	6.3	315	10.0
合計	751	23.9	1,543	49.2	842	26.8	3,136	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	27	1.1	0	0.0	0	0.0	10	0.4	37	1.5
個別取引・契約の結果	269	11.2	212	8.8	44	1.8	230	9.6	755	31.4
不適正な行為	45	1.9	7	0.3	0	0.0	33	1.4	85	3.5
口座の不正利用	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.0	1	0.0
業者の態勢・各種事務手続	148	6.2	1	0.0	0	0.0	42	1.7	191	8.0
一般的な照会・質問	86	3.6	335	14.0	10	0.4	584	24.3	1,015	42.3
行政に対する要望等	14	0.6	16	0.7	0	0.0	113	4.7	143	6.0
その他	18	0.7	16	0.7	0	0.0	141	5.9	175	7.3
合計	607	25.3	587	24.4	54	2.2	1,153	48.0	2,401	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	144	14.7
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	7	0.7
不適正な行為	23	2.3
口座の不正利用	1	0.1
業者の態勢・各種事務手続	42	4.3
一般的な照会・質問	358	36.5
行政に対する要望等	286	29.2
その他	121	12.3
合計	981	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	51	18.8
行政に対する要望等	14	5.2
その他	206	76.0
合計	271	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(1月~3月)	前期(10~12月)	増 減	増 減 率	前年 同期
質 問 ・ 相 談	7,744	7,196	548	7.6%	7,473
意 見 ・ 要 望	1,157	1,276	▲ 119	▲ 9.3%	1,813
情 報 提 供	620	532	88	16.5%	458
そ の 他	85	91	▲ 6	▲ 6.6%	134
合 計	9,606	9,095	511	5.6%	9,878

### 2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	今期(1月~3月)	前期(10~12月)	増 減	増 減 率	前年 同期
電 話	7,910	7,431	479	6.4%	7,821
ウ ェ ブ サ イ ト	654	645	9	1.4%	402
フ ァ ッ ク ス	370	310	60	19.4%	240
手 紙	365	381	▲ 16	▲ 4.2%	407
そ の 他	307	328	▲ 21	▲ 6.4%	1,008
合 計	9,606	9,095	511	5.6%	9,878

### 3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	今期(1月~3月)	前期(10~12月)	増 減	増 減 率	前年 同期
預 金 ・ 融 資 等	2,817	2,626	191	7.3%	3,416
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	3,136	2,856	280	9.8%	2,742
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,401	2,408	▲ 7	▲ 0.3%	2,626
貸 金 等	981	853	128	15.0%	738
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	271	352	▲ 81	▲ 23.0%	356
合 計	9,606	9,095	511	5.6%	9,878

区 分	今期(1月~3月)	前期(10~12月)	増 減	増 減 率	前年 同期
1日当たりの平均受付件数	160	154	6	3.9%	170