

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28年4月1日～同年6月30日)

1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
質 問 ・ 相 談	7,303	79.7%
意 見 ・ 要 望	970	10.6%
情 報 提 供	777	8.5%
そ の 他	113	1.2%
合 計	9,163	100.0%

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	7,407	80.8%
ウ ェ ブ サ イ ト	702	7.7%
フ ァ ッ ク ス	526	5.7%
手 紙	381	4.2%
そ の 他	147	1.6%
合 計	9,163	100.0%

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	2,903	31.7%
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,482	27.1%
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,482	27.1%
貸 金 等	865	9.4%
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	431	4.7%
合 計	9,163	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	18	0.6	42	1.4	12	0.4	72	2.5
個別取引・契約の結果	267	9.2	469	16.2	78	2.7	814	28.0
金融円滑化ホットライン	0	0.0	11	0.4	0	0.0	11	0.4
不適正な行為	27	0.9	28	1.0	5	0.2	60	2.1
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	409	14.1	238	8.2	240	8.3	887	30.6
一般的な照会・質問	99	3.4	352	12.1	133	4.6	584	20.1
行政に対する要望等	20	0.7	68	2.3	89	3.1	177	6.1
その他	46	1.6	17	0.6	246	8.5	309	10.6
口座の不正利用	27	0.9	0	0.0	3	0.1	30	1.0
合 計	886	30.5	1,214	41.8	803	27.7	2,903	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	71	2.9	23	0.9	43	1.7	137	5.5
個別取引・契約の結果	205	8.3	699	28.2	140	5.6	1,044	42.1
不適正な行為	53	2.1	30	1.2	24	1.0	107	4.3
金融機関の態勢・各種事務手続	176	7.1	244	9.8	95	3.8	515	20.7
一般的な照会・質問	36	1.5	71	2.9	186	7.5	293	11.8
行政に対する要望等	9	0.4	20	0.8	85	3.4	114	4.6
その他	38	1.5	63	2.5	171	6.9	272	11.0
合 計	588	23.7	1,150	46.3	744	30.0	2,482	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	47	1.9	1	0.0	0	0.0	15	0.6	63	2.5
個別取引・契約の結果	600	24.2	250	10.1	60	2.4	144	5.8	1,054	42.5
不適正な行為	23	0.9	6	0.2	6	0.2	7	0.3	42	1.7
口座の不正利用	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
業者の態勢・各種事務手続	143	5.8	0	0.0	0	0.0	46	1.9	189	7.6
一般的な照会・質問	51	2.1	197	7.9	18	0.7	544	21.9	810	32.6
行政に対する要望等	27	1.1	18	0.7	1	0.0	157	6.3	203	8.2
その他	10	0.4	19	0.8	0	0.0	92	3.7	121	4.9
合 計	901	36.3	491	19.8	85	3.4	1,005	40.5	2,482	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	119	13.8
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	2	0.2
不適正な行為	10	1.2
口座の不正利用	0	0.0
業者の態勢・各種事務手続	46	5.3
一般的な照会・質問	310	35.8
行政に対する要望等	209	24.2
その他	167	19.3
合 計	865	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	74	17.2
行政に対する要望等	30	7.0
その他	327	75.9
合 計	431	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(4月~6月)	前期(1月~3月)	増 減	増 減 率	前年同期
質 問 ・ 相 談	7,303	7,621	▲ 318	▲4.2%	7,359
意 見 ・ 要 望	970	917	53	5.8%	1,225
情 報 提 供	777	505	272	53.9%	558
そ の 他	113	79	34	43.0%	59
合 計	9,163	9,122	41	0.4%	9,201

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	今期(4月~6月)	前期(1月~3月)	増 減	増 減 率	前年同期
電 話	7,407	7,481	▲ 74	▲1.0%	7,466
ウ ェ ブ サ イ ト	702	682	20	2.9%	646
フ ァ ッ ク ス	526	390	136	34.9%	320
手 紙	381	392	▲ 11	▲2.8	409
そ の 他	147	177	▲ 30	▲16.9	360
合 計	9,163	9,122	41	0.4%	9,201

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	今期(4月~6月)	前期(1月~3月)	増 減	増 減 率	前年同期
預 金 ・ 融 資 等	2,903	2,817	86	3.1%	2,691
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,482	2,408	74	3.1%	2,955
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,482	2,656	▲ 174	▲6.6%	2,387
貸 金 等	865	889	▲ 24	▲2.7%	844
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	431	352	79	22.4%	324
合 計	9,163	9,122	41	0.4%	9,201

区 分	今期(4月~6月)	前期(1月~3月)	増 減	増 減 率	前年同期
1日当たりの平均受付件数	150	150	0	0.0%	151