

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	7,653	82.6%
意 見 ・ 要 望	980	10.6%
情 報 提 供	569	6.1%
そ の 他	66	0.7%
合 計	9,268	100.0%

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	7,766	83.8%
ウ ェ ブ サ イ ト	790	8.5%
フ ァ ッ ク ス	241	2.6%
手 紙	279	3.0%
そ の 他	192	2.1%
合 計	9,268	100.0%

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	2,948	31.8%
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,231	24.1%
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,829	30.5%
貸 金 等	801	8.6%
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	459	5.0%
合 計	9,268	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	20	0.7	16	0.5	16	0.5	52	1.8
個別取引・契約の結果	334	11.3	434	14.7	74	2.5	842	28.6
金融円滑化ホットライン	1	0.0	12	0.4	0	0.0	13	0.4
不適正な行為	28	0.9	33	1.1	13	0.4	74	2.5
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	10	0.3	0	0.0	10	0.3
金融機関の態勢・各種事務手続	539	18.3	203	6.9	357	12.1	1,099	37.3
一般的な照会・質問	227	7.7	86	2.9	131	4.4	444	15.1
行政に対する要望等	103	3.5	57	1.9	126	4.3	286	9.7
その他	28	0.9	8	0.3	115	3.9	151	5.1
口座の不正利用	16	0.5	0	0.0	4	0.1	20	0.7
合 計	1,279	43.4	837	28.4	832	28.2	2,948	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	49	2.2	18	0.8	47	2.1	114	5.1
個別取引・契約の結果	227	10.2	551	24.7	214	9.6	992	44.5
不適正な行為	46	2.1	29	1.3	43	1.9	118	5.3
金融機関の態勢・各種事務手続	156	7.0	192	8.6	84	3.8	432	19.4
一般的な照会・質問	37	1.7	46	2.1	177	7.9	260	11.7
行政に対する要望等	5	0.2	7	0.3	112	5.0	124	5.6
その他	40	1.8	47	2.1	104	4.7	191	8.6
合 計	560	25.1	890	39.9	781	35.0	2,231	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	61	2.2	0	0.0	0	0.0	8	0.3	69	2.4
個別取引・契約の結果	633	22.4	222	7.8	51	1.8	341	12.1	1,247	44.1
不適正な行為	17	0.6	2	0.1	1	0.0	10	0.4	30	1.1
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	201	7.1	0	0.0	0	0.0	63	2.2	264	9.3
一般的な照会・質問	78	2.8	208	7.4	19	0.7	433	15.3	738	26.1
行政に対する要望等	151	5.3	32	1.1	3	0.1	213	7.5	399	14.1
その他	15	0.5	6	0.2	0	0.0	61	2.2	82	2.9
合 計	1,156	40.9	470	16.6	74	2.6	1,129	39.9	2,829	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	0.9
個別取引・契約の結果	148	18.5
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	4	0.5
不適正な行為	17	2.1
口座の不正利用	6	0.7
業者の態勢・各種事務手続	45	5.6
一般的な照会・質問	295	36.8
行政に対する要望等	148	18.5
その他	141	17.6
合 計	801	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	66	14.4
行政に対する要望等	25	5.4
その他	368	80.2
合 計	459	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月~12月)	前期(7月~9月)	増 減	増 減 率	前年同期
質 問 ・ 相 談	7,653	6,952	701	10.1%	7,162
意 見 ・ 要 望	980	926	54	5.8%	859
情 報 提 供	569	536	33	6.2%	543
そ の 他	66	77	▲ 11	▲14.3%	66
合 計	9,268	8,491	777	9.2%	8,630

### 2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	今期(10月~12月)	前期(7月~9月)	増 減	増 減 率	前年同期
電 話	7,766	6,992	774	11.1%	7,083
ウ ェ ブ サ イ ト	790	729	61	8.4%	735
フ ァ ッ ク ス	241	287	▲ 46	▲16.0%	316
手 紙	279	337	▲ 58	▲17.2%	317
そ の 他	192	146	46	31.5%	179
合 計	9,268	8,491	777	9.2%	8,630

### 3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	今期(10月~12月)	前期(7月~9月)	増 減	増 減 率	前年同期
預 金 ・ 融 資 等	2,948	2,812	136	4.8%	2,649
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,231	2,329	▲ 98	▲4.2%	2,464
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,829	2,170	659	30.4%	2,460
貸 金 等	801	779	22	2.8%	812
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	459	401	58	14.5%	245
合 計	9,268	8,491	777	9.2%	8,630

区 分	今期(10月~12月)	前期(7月~9月)	増 減	増 減 率	前年同期
1日当たりの平均受付件数	157	137	20	14.6%	146