

(別紙1)

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
(今期(平成31年4月～令和元年6月)と前期との比較)

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	6,424	6,461	▲ 37	▲0.6%	7,005
意 見 ・ 要 望	2,438	1,669	769	46.1%	1,837
情 報 提 供	486	369	117	31.7%	456
そ の 他	201	134	67	50.0%	132
合 計	9,549	8,633	916	10.6%	9,430

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	7,453	6,837	616	9.0%	7,265
ウ ェ ブ サ イ ト	1,230	1,074	156	14.5%	1,303
フ ァ ッ ク ス	94	98	▲ 4	▲4.1%	149
手 紙	313	283	30	10.6%	245
そ の 他	459	341	118	34.6%	468
合 計	9,549	8,633	916	10.6%	9,430

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	2,925	2,914	11	0.4%	2,594
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	1,862	1,833	29	1.6%	1,834
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,164	1,999	165	8.3%	2,231
貸 金 等	642	701	▲ 59	▲8.4%	632
暗 号 資 産 (仮 想 通 貨) 等	494	574	▲ 80	▲13.9%	1,602
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	1,462	612	850	138.9%	537
合 計	9,549	8,633	916	10.6%	9,430

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	161	149	12	8.1%	152

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	5	0.2	7	0.2	13	0.4	25	0.9
個別取引・契約の結果	394	13.5	418	14.3	136	4.6	948	32.4
金融円滑化ホットライン	0	0.0	7	0.2	0	0.0	7	0.2
不適正な行為	1	0.0	22	0.8	1	0.0	24	0.8
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	11	0.4	0	0.0	11	0.4
金融機関の態勢・各種事務手続	311	10.6	99	3.4	274	9.4	684	23.4
一般的な照会・質問	173	5.9	73	2.5	163	5.6	409	14.0
行政に対する要望等	95	3.2	164	5.6	305	10.4	564	19.3
その他	41	1.4	27	0.9	203	6.9	271	9.3
合計	1,020	34.9	810	27.7	1,095	37.4	2,925	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	40	2.1	15	0.8	45	2.4	100	5.4
個別取引・契約の結果	171	9.2	443	23.8	112	6.0	726	39.0
不適正な行為	36	1.9	11	0.6	39	2.1	86	4.6
金融機関の態勢・各種事務手続	104	5.6	182	9.8	95	5.1	381	20.5
一般的な照会・質問	37	2.0	41	2.2	141	7.6	219	11.8
行政に対する要望等	34	1.8	25	1.3	49	2.6	108	5.8
その他	46	2.5	44	2.4	152	8.2	242	13.0
合計	468	25.1	761	40.9	633	34.0	1,862	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	21	1.0	0	0.0	0	0.0	11	0.5	32	1.5
個別取引・契約の結果	203	9.4	196	9.1	39	1.8	180	8.3	618	28.6
不適正な行為	13	0.6	4	0.2	2	0.1	10	0.5	29	1.3
業者の態勢・各種事務手続	103	4.8	2	0.1	0	0.0	52	2.4	157	7.3
一般的な照会・質問	93	4.3	136	6.3	38	1.8	514	23.8	781	36.1
行政に対する要望等	89	4.1	22	1.0	5	0.2	346	16.0	462	21.3
その他	13	0.6	9	0.4	0	0.0	63	2.9	85	3.9
合計	535	24.7	369	17.1	84	3.9	1,176	54.3	2,164	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	2	0.3
個別取引・契約の結果	148	23.1
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	2	0.3
不適正な行為	3	0.5
業者の態勢・各種事務手続	49	7.6
一般的な照会・質問	269	41.9
行政に対する要望等	69	10.7
その他	102	15.9
合計	642	100.0

○暗号資産(仮想通貨)等

(単位:件、%)

区 分	件数	比率
個別取引・契約における顧客説明	0	0.0
個別取引・契約の結果	218	44.1
不適正な行為	2	0.4
業者の態勢・各種事務手続	46	9.3
一般的な照会・質問	152	30.8
行政に対する要望等	59	11.9
その他	17	3.4
合計	494	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	228	15.6
行政に対する要望等	485	33.2
その他	749	51.2
合計	1,462	100.0