

(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(令和元年7月～9月)と前期との比較)

1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

区 分	今期(7月～9月)	前期(4月～6月)	増 減	増 減 率	前年 同期
質 問 ・ 相 談	6,545	6,424	121	1.9%	6,935
意 見 ・ 要 望	2,642	2,438	204	8.4%	1,798
情 報 提 供	485	486	▲ 1	▲0.2%	465
そ の 他	170	201	▲ 31	▲15.4%	166
合 計	9,842	9,549	293	3.1%	9,364

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	今期(7月～9月)	前期(4月～6月)	増 減	増 減 率	前年 同期
電 話	7,537	7,453	84	1.1%	7,329
ウ ェ ブ サ イ ト	1,319	1,230	89	7.2%	1,228
フ ァ ッ ク ス	90	94	▲ 4	▲4.3%	139
手 紙	424	313	111	35.5%	260
そ の 他	472	459	13	2.8%	408
合 計	9,842	9,549	293	3.1%	9,364

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	今期(7月～9月)	前期(4月～6月)	増 減	増 減 率	前年 同期
預 金 ・ 融 資 等	2,899	2,925	▲ 26	▲0.9%	2,884
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,654	1,862	792	42.5%	1,861
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,234	2,164	70	3.2%	2,016
貸 金 等	696	642	54	8.4%	581
暗 号 資 産 (仮 想 通 貨) 等	522	494	28	5.7%	1,231
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	837	1,462	▲ 625	▲42.7%	791
合 計	9,842	9,549	293	3.1%	9,364

区 分	今期(7月～9月)	前期(4月～6月)	増 減	増 減 率	前年 同期
1日当たりの平均受付件数	158	161	▲ 3	▲1.9%	151

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	3	0.1	3	0.1	9	0.3	15	0.5
個別取引・契約の結果	409	14.1	424	14.6	151	5.2	984	33.9
金融円滑化ホットライン	1	0.0	8	0.3	0	0.0	9	0.3
不適正な行為	0	0.0	30	1.0	1	0.0	31	1.1
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	21	0.7	0	0.0	21	0.7
金融機関の態勢・各種事務手続	305	10.5	93	3.2	227	7.8	625	21.6
一般的な照会・質問	183	6.3	59	2.0	161	5.6	403	13.9
行政に対する要望等	126	4.3	169	5.8	316	10.9	611	21.1
その他	34	1.2	23	0.8	173	6.0	230	7.9
合計	1,060	36.6	801	27.6	1,038	35.8	2,899	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	96	3.6	16	0.6	98	3.7	210	7.9
個別取引・契約の結果	190	7.2	442	16.7	166	6.3	798	30.1
不適正な行為	111	4.2	10	0.4	124	4.7	245	9.2
金融機関の態勢・各種事務手続	188	7.1	184	6.9	135	5.1	507	19.1
一般的な照会・質問	57	2.1	44	1.7	122	4.6	223	8.4
行政に対する要望等	134	5.0	38	1.4	133	5.0	305	11.5
その他	72	2.7	64	2.4	230	8.7	366	13.8
合計	848	32.0	798	30.1	1,008	38.0	2,654	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	16	0.7	0	0.0	0	0.0	11	0.5	27	1.2
個別取引・契約の結果	262	11.7	206	9.2	38	1.7	198	8.9	704	31.5
不適正な行為	9	0.4	1	0.0	0	0.0	4	0.2	14	0.6
業者の態勢・各種事務手続	156	7.0	2	0.1	1	0.0	48	2.1	207	9.3
一般的な照会・質問	72	3.2	189	8.5	42	1.9	469	21.0	772	34.6
行政に対する要望等	77	3.4	39	1.7	6	0.3	325	14.5	447	20.0
その他	6	0.3	12	0.5	0	0.0	45	2.0	63	2.8
合計	598	26.8	449	20.1	87	3.9	1,100	49.2	2,234	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	1	0.1
個別取引・契約の結果	143	20.5
契約・貸出拒否	3	0.4
貸出債権回収	1	0.1
不適正な行為	9	1.3
業者の態勢・各種事務手続	63	9.1
一般的な照会・質問	267	38.4
行政に対する要望等	72	10.3
その他	141	20.3
合計	696	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	41.8
不適正な行為	7	1.3
業者の態勢・各種事務手続	23	4.4
一般的な照会・質問	176	33.7
行政に対する要望等	89	17.0
その他	9	1.7
合計	522	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	264	31.5
行政に対する要望等	445	53.2
その他	128	15.3
合計	837	100.0