

(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2年1月～3月)と前期との比較)

1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

区 分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増 減	増 減 率	前年同期
質 問 ・ 相 談	7,255	5,878	1,377	23.4%	6,461
意 見 ・ 要 望	1,805	2,019	▲ 214	▲10.6%	1,669
情 報 提 供	405	424	▲ 19	▲4.5%	369
そ の 他	179	162	17	10.5%	134
合 計	9,644	8,483	1,161	13.7%	8,633

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増 減	増 減 率	前年同期
電 話	7,963	6,790	1,173	17.3%	6,837
ウ ェ ブ サ イ ト	1,033	997	36	3.6%	1,074
フ ァ ッ ク ス	83	85	▲ 2	▲2.4%	98
手 紙	260	268	▲ 8	▲3.0%	283
そ の 他	305	343	▲ 38	▲11.1%	341
合 計	9,644	8,483	1,161	13.7%	8,633

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増 減	増 減 率	前年同期
預 金 ・ 融 資 等	3,846	2,636	1,210	45.9%	2,914
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	1,991	2,109	▲ 118	▲5.6%	1,833
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,025	1,951	74	3.8%	1,999
貸 金 等	652	692	▲ 40	▲5.8%	701
暗号資産(仮想通貨)等	376	402	▲ 26	▲6.5%	574
金融行政一般・その他	754	693	61	8.8%	612
合 計	9,644	8,483	1,161	13.7%	8,633

区 分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増 減	増 減 率	前年同期
1日当たりの平均受付件数	166	139	27	19.4%	149

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	0	0.0	4	0.1	3	0.1	7	0.2
個別取引・契約の結果	395	10.3	721	18.7	211	5.5	1,327	34.5
金融円滑化ホットライン	0	0.0	5	0.1	0	0.0	5	0.1
不適正な行為	1	0.0	32	0.8	0	0.0	33	0.9
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	18	0.5	0	0.0	18	0.5
金融機関の態勢・各種事務手続	232	6.0	112	2.9	147	3.8	491	12.8
一般的な照会・質問	229	6.0	842	21.9	151	3.9	1,222	31.8
行政に対する要望等	99	2.6	302	7.9	93	2.4	494	12.8
その他	27	0.7	33	0.9	212	5.5	272	7.1
合計	983	25.6	2,046	53.2	817	21.2	3,846	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	59	3.0	17	0.9	58	2.9	134	6.7
個別取引・契約の結果	167	8.4	401	20.1	129	6.5	697	35.0
不適正な行為	33	1.7	12	0.6	26	1.3	71	3.6
金融機関の態勢・各種事務手続	125	6.3	165	8.3	99	5.0	389	19.5
一般的な照会・質問	30	1.5	52	2.6	129	6.5	211	10.6
行政に対する要望等	55	2.8	45	2.3	84	4.2	184	9.2
その他	35	1.8	68	3.4	202	10.1	305	15.3
合計	504	25.3	760	38.2	727	36.5	1,991	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	14	0.7	0	0.0	0	0.0	11	0.5	25	1.2
個別取引・契約の結果	271	13.4	132	6.5	37	1.8	155	7.7	595	29.4
不適正な行為	4	0.2	2	0.1	0	0.0	4	0.2	10	0.5
業者の態勢・各種事務手続	171	8.4	3	0.1	1	0.0	59	2.9	234	11.6
一般的な照会・質問	65	3.2	137	6.8	23	1.1	469	23.2	694	34.3
行政に対する要望等	65	3.2	35	1.7	9	0.4	294	14.5	403	19.9
その他	10	0.5	6	0.3	0	0.0	48	2.4	64	3.2
合計	600	29.6	315	15.6	70	3.5	1,040	51.4	2,025	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	0.2
個別取引・契約の結果	126	19.3
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	0	0.0
不適正な行為	5	0.8
業者の態勢・各種事務手続	60	9.2
一般的な照会・質問	249	38.2
行政に対する要望等	90	13.8
その他	121	18.6
合計	652	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	176	46.8
不適正な行為	2	0.5
業者の態勢・各種事務手続	13	3.5
一般的な照会・質問	100	26.6
行政に対する要望等	69	18.4
その他	16	4.3
合計	376	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	165	21.9
行政に対する要望等	475	63.0
その他	114	15.1
合計	754	100.0