

(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
(平成29年7月1日～同年9月30日)

1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

| 区 分 | 件 数 | 比 率 |
|-----------|-------|--------|
| 質 問 ・ 相 談 | 6,691 | 81.9% |
| 意 見 ・ 要 望 | 1,092 | 13.4% |
| 情 報 提 供 | 316 | 3.9% |
| そ の 他 | 74 | 0.9% |
| 合 計 | 8,173 | 100.0% |

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

| 区 分 | 件 数 | 比 率 |
|-------------|-------|--------|
| 電 話 | 6,741 | 82.5% |
| ウ ェ ブ サ イ ト | 765 | 9.4% |
| フ ァ ッ ク ス | 126 | 1.5% |
| 手 紙 | 244 | 3.0% |
| そ の 他 | 297 | 3.6% |
| 合 計 | 8,173 | 100.0% |

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

| 区 分 | 件 数 | 比 率 |
|-------------------------|-------|--------|
| 預 金 ・ 融 資 等 | 2,284 | 27.9% |
| 保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等 | 1,985 | 24.3% |
| 投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等 | 2,138 | 26.2% |
| 貸 金 等 | 625 | 7.6% |
| 仮 想 通 貨 等 | 685 | 8.4% |
| 金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他 | 456 | 5.6% |
| 合 計 | 8,173 | 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 | 5 | 0.2 | 12 | 0.5 | 9 | 0.4 | 26 | 1.1 |
| 個別取引・契約の結果 | 253 | 11.1 | 372 | 16.3 | 56 | 2.5 | 681 | 29.8 |
| 金融円滑化ホットライン | 1 | 0.0 | 7 | 0.3 | 0 | 0.0 | 8 | 0.4 |
| 不適正な行為 | 11 | 0.5 | 21 | 0.9 | 4 | 0.2 | 36 | 1.6 |
| 貸し渋り・貸し剥がし | 0 | 0.0 | 4 | 0.2 | 0 | 0.0 | 4 | 0.2 |
| 金融機関の態勢・各種事務手続 | 288 | 12.6 | 185 | 8.1 | 172 | 7.5 | 645 | 28.2 |
| 一般的な照会・質問 | 155 | 6.8 | 82 | 3.6 | 143 | 6.3 | 380 | 16.6 |
| 行政に対する要望等 | 187 | 8.2 | 100 | 4.4 | 64 | 2.8 | 351 | 15.4 |
| その他 | 38 | 1.7 | 14 | 0.6 | 113 | 4.9 | 165 | 7.2 |
| 合計 | 937 | 41.0 | 786 | 34.4 | 561 | 24.6 | 2,284 | 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 | 62 | 3.1 | 16 | 0.8 | 26 | 1.3 | 104 | 5.2 |
| 個別取引・契約の結果 | 180 | 9.1 | 543 | 27.4 | 90 | 4.5 | 813 | 41.0 |
| 不適正な行為 | 54 | 2.7 | 22 | 1.1 | 24 | 1.2 | 100 | 5.0 |
| 金融機関の態勢・各種事務手続 | 110 | 5.5 | 180 | 9.1 | 38 | 1.9 | 328 | 16.5 |
| 一般的な照会・質問 | 30 | 1.5 | 37 | 1.9 | 152 | 7.7 | 219 | 11.0 |
| 行政に対する要望等 | 12 | 0.6 | 12 | 0.6 | 55 | 2.8 | 79 | 4.0 |
| その他 | 62 | 3.1 | 92 | 4.6 | 188 | 9.5 | 342 | 17.2 |
| 合計 | 510 | 25.7 | 902 | 45.4 | 573 | 28.9 | 1,985 | 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 | 37 | 1.7 | 1 | 0.0 | 0 | 0.0 | 20 | 0.9 | 58 | 2.7 |
| 個別取引・契約の結果 | 212 | 9.9 | 173 | 8.1 | 26 | 1.2 | 119 | 5.6 | 530 | 24.8 |
| 不適正な行為 | 11 | 0.5 | 4 | 0.2 | 0 | 0.0 | 9 | 0.4 | 24 | 1.1 |
| 業者の態勢・各種事務手続 | 151 | 7.1 | 1 | 0.0 | 0 | 0.0 | 54 | 2.5 | 206 | 9.6 |
| 一般的な照会・質問 | 108 | 5.1 | 189 | 8.8 | 25 | 1.2 | 636 | 29.7 | 958 | 44.8 |
| 行政に対する要望等 | 43 | 2.0 | 29 | 1.4 | 1 | 0.0 | 232 | 10.9 | 305 | 14.3 |
| その他 | 7 | 0.3 | 8 | 0.4 | 0 | 0.0 | 42 | 2.0 | 57 | 2.7 |
| 合計 | 569 | 26.6 | 405 | 18.9 | 52 | 2.4 | 1,112 | 52.0 | 2,138 | 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 | 75 | 12.0 |
| 契約・貸出拒否 | 0 | 0.0 |
| 貸出債権回収 | 1 | 0.2 |
| 不適正な行為 | 16 | 2.6 |
| 業者の態勢・各種事務手続 | 41 | 6.6 |
| 一般的な照会・質問 | 284 | 45.4 |
| 行政に対する要望等 | 84 | 13.4 |
| その他 | 124 | 19.8 |
| 合計 | 625 | 100.0 |

○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 | 4 | 0.6 |
| 個別取引・契約の結果 | 33 | 4.8 |
| 不適正な行為 | 0 | 0.0 |
| 業者の態勢・各種事務手続 | 14 | 2.0 |
| 一般的な照会・質問 | 476 | 69.5 |
| 行政に対する要望等 | 139 | 20.3 |
| その他 | 19 | 2.8 |
| 合計 | 685 | 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 | 49 | 10.7 |
| 行政に対する要望等 | 45 | 9.9 |
| その他 | 362 | 79.4 |
| 合計 | 456 | 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(7月~9月) | 前期(4月~6月) | 増 減 | 増 減 率 | 前年同期 |
|-----------|-----------|-----------|-------|--------|-------|
| 質 問 ・ 相 談 | 6,691 | 6,652 | 39 | 0.6% | 6,952 |
| 意 見 ・ 要 望 | 1,092 | 1,046 | 46 | 4.4% | 926 |
| 情 報 提 供 | 316 | 506 | ▲ 190 | ▲37.5% | 536 |
| そ の 他 | 74 | 85 | ▲ 11 | ▲12.9% | 77 |
| 合 計 | 8,173 | 8,289 | ▲ 116 | ▲1.4% | 8,491 |

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 | 6,741 | 6,773 | ▲ 32 | ▲0.5% | 6,992 |
| ウ ェ ブ サ イ ト | 765 | 883 | ▲ 118 | ▲13.4% | 729 |
| フ ァ ッ ク ス | 126 | 198 | ▲ 72 | ▲36.4% | 287 |
| 手 紙 | 244 | 270 | ▲ 26 | ▲9.6% | 337 |
| そ の 他 | 297 | 165 | 132 | 80.0% | 146 |
| 合 計 | 8,173 | 8,289 | ▲ 116 | ▲1.4% | 8,491 |

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 | 2,284 | 2,366 | ▲ 82 | ▲3.5% | 2,812 |
| 保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等 | 1,985 | 1,975 | 10 | 0.5% | 2,329 |
| 投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等 | 2,138 | 2,218 | ▲ 80 | ▲3.6% | 2,170 |
| 貸 金 等 | 625 | 720 | ▲ 95 | ▲13.2% | 779 |
| 仮 想 通 貨 等 | 685 | 543 | 142 | 26.2% | |
| 金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他 | 456 | 467 | ▲ 11 | ▲2.4% | 401 |
| 合 計 | 8,173 | 8,289 | ▲ 116 | ▲1.4% | 8,491 |

| 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 | 132 | 134 | ▲ 2 | ▲1.5% | 137 |