

(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30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	6,935	7,005	▲ 70	▲1.0%	6,691
意 見 ・ 要 望	1,798	1,837	▲ 39	▲2.1%	1,092
情 報 提 供	465	456	9	2.0%	316
そ の 他	166	132	34	25.8%	74
合 計	9,364	9,430	▲ 66	▲0.7%	8,173

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	7,329	7,265	64	0.9%	6,741
ウ ェ ブ サ イ ト	1,228	1,303	▲ 75	▲5.8%	765
フ ァ ッ ク ス	139	149	▲ 10	▲6.7%	126
手 紙	260	245	15	6.1%	244
そ の 他	408	468	▲ 60	▲12.8%	297
合 計	9,364	9,430	▲ 66	▲0.7%	8,173

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	2,884	2,594	290	11.2%	2,284
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	1,861	1,834	27	1.5%	1,985
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,016	2,231	▲ 215	▲9.6%	2,138
貸 金 等	581	632	▲ 51	▲8.1%	625
仮 想 通 貨 等	1,231	1,602	▲ 371	▲23.2%	685
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	791	537	254	47.3%	456
合 計	9,364	9,430	▲ 66	▲0.7%	8,173

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	151	152	▲ 1	▲0.6%	132

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	12	0.4	10	0.3	10	0.3	32	1.1
個別取引・契約の結果	285	9.9	521	18.1	90	3.1	896	31.1
金融円滑化ホットライン	0	0.0	4	0.1	0	0.0	4	0.1
不適正な行為	7	0.2	47	1.6	10	0.3	64	2.2
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	6	0.2	0	0.0	6	0.2
金融機関の態勢・各種事務手続	306	10.6	157	5.4	218	7.6	681	23.6
一般的な照会・質問	195	6.8	70	2.4	126	4.4	391	13.6
行政に対する要望等	19	0.7	93	3.2	357	12.4	469	16.3
その他	56	1.9	45	1.6	250	8.7	351	12.2
合計	880	30.5	943	32.7	1,061	36.8	2,884	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	65	3.5	41	2.2	41	2.2	147	7.9
個別取引・契約の結果	180	9.7	541	29.1	83	4.5	804	43.2
不適正な行為	26	1.4	10	0.5	23	1.2	59	3.2
金融機関の態勢・各種事務手続	134	7.2	134	7.2	73	3.9	341	18.3
一般的な照会・質問	42	2.3	48	2.6	118	6.3	208	11.2
行政に対する要望等	10	0.5	18	1.0	20	1.1	48	2.6
その他	60	3.2	57	3.1	137	7.4	254	13.6
合計	517	27.8	849	45.6	495	26.6	1,861	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	32	1.6	0	0.0	0	0.0	4	0.2	36	1.8
個別取引・契約の結果	206	10.2	227	11.3	47	2.3	163	8.1	643	31.9
不適正な行為	8	0.4	2	0.1	1	0.0	6	0.3	17	0.8
業者の態勢・各種事務手続	95	4.7	0	0.0	0	0.0	33	1.6	128	6.3
一般的な照会・質問	75	3.7	189	9.4	28	1.4	510	25.3	802	39.8
行政に対する要望等	72	3.6	23	1.1	2	0.1	255	12.6	352	17.5
その他	10	0.5	6	0.3	0	0.0	22	1.1	38	1.9
合計	498	24.7	447	22.2	78	3.9	993	49.3	2,016	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	109	18.8
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	8	1.4
不適正な行為	6	1.0
業者の態勢・各種事務手続	38	6.5
一般的な照会・質問	224	38.6
行政に対する要望等	85	14.6
その他	117	20.1
合計	581	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	1	0.1
個別取引・契約の結果	398	32.3
不適正な行為	27	2.2
業者の態勢・各種事務手続	155	12.6
一般的な照会・質問	418	34.0
行政に対する要望等	184	14.9
その他	48	3.9
合計	1,231	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	80	10.1
行政に対する要望等	70	8.8
その他	641	81.0
合計	791	100.0