

(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10月～12月)と前期との比較)

1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

区 分	今期(10月～12月)	前期(7月～9月)	増 減	増 減 率	前年 同期
質 問 ・ 相 談	6,874	6,935	▲ 61	▲0.9%	6,946
意 見 ・ 要 望	1,977	1,798	179	10.0%	1,636
情 報 提 供	423	465	▲ 42	▲9.0%	401
そ の 他	157	166	▲ 9	▲5.4%	72
合 計	9,431	9,364	67	0.7%	9,055

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	今期(10月～12月)	前期(7月～9月)	増 減	増 減 率	前年 同期
電 話	7,327	7,329	▲ 2	▲0.0%	7,069
ウ ェ ブ サ イ ト	1,402	1,228	174	14.2%	1,103
フ ァ ッ ク ス	133	139	▲ 6	▲4.3%	130
手 紙	294	260	34	13.1%	277
そ の 他	275	408	▲ 133	▲32.6%	476
合 計	9,431	9,364	67	0.7%	9,055

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	今期(10月～12月)	前期(7月～9月)	増 減	増 減 率	前年 同期
預 金 ・ 融 資 等	2,874	2,884	▲ 10	▲0.3%	2,514
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	1,913	1,861	52	2.8%	1,873
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,264	2,016	248	12.3%	2,466
貸 金 等	683	581	102	17.6%	576
仮 想 通 貨 等	788	1,231	▲ 443	▲36.0%	1,141
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	909	791	118	14.9%	485
合 計	9,431	9,364	67	0.7%	9,055

区 分	今期(10月～12月)	前期(7月～9月)	増 減	増 減 率	前年 同期
1日当たりの平均受付件数	152	151	1	0.7%	148

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	11	0.4	23	0.8
個別取引・契約の結果	332	11.6	589	20.5	107	3.7	1,028	35.8
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	11	0.4	31	1.1	3	0.1	45	1.6
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	9	0.3	0	0.0	9	0.3
金融機関の態勢・各種事務手続	342	11.9	151	5.3	241	8.4	734	25.5
一般的な照会・質問	264	9.2	70	2.4	163	5.7	497	17.3
行政に対する要望等	31	1.1	77	2.7	201	7.0	309	10.8
その他	27	0.9	44	1.5	167	5.8	238	8.3
合計	1,012	35.2	969	33.7	893	31.1	2,874	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	66	3.5	22	1.2	46	2.4	134	7.0
個別取引・契約の結果	176	9.2	520	27.2	119	6.2	815	42.6
不適正な行為	55	2.9	18	0.9	32	1.7	105	5.5
金融機関の態勢・各種事務手続	132	6.9	129	6.7	54	2.8	315	16.5
一般的な照会・質問	38	2.0	56	2.9	148	7.7	242	12.7
行政に対する要望等	15	0.8	7	0.4	28	1.5	50	2.6
その他	36	1.9	45	2.4	171	8.9	252	13.2
合計	518	27.1	797	41.7	598	31.3	1,913	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	15	0.7	0	0.0	0	0.0	12	0.5	27	1.2
個別取引・契約の結果	244	10.8	176	7.8	50	2.2	186	8.2	656	29.0
不適正な行為	4	0.2	0	0.0	1	0.0	4	0.2	9	0.4
業者の態勢・各種事務手続	138	6.1	2	0.1	0	0.0	60	2.7	200	8.8
一般的な照会・質問	71	3.1	190	8.4	48	2.1	564	24.9	873	38.6
行政に対する要望等	111	4.9	27	1.2	2	0.1	307	13.6	447	19.7
その他	12	0.5	6	0.3	0	0.0	34	1.5	52	2.3
合計	595	26.3	401	17.7	101	4.5	1,167	51.5	2,264	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	0	0.0
個別取引・契約の結果	128	18.7
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	9	1.3
不適正な行為	10	1.5
業者の態勢・各種事務手続	37	5.4
一般的な照会・質問	281	41.1
行政に対する要望等	78	11.4
その他	149	21.8
合計	683	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	228	28.9
不適正な行為	52	6.6
業者の態勢・各種事務手続	132	16.8
一般的な照会・質問	235	29.8
行政に対する要望等	100	12.7
その他	40	5.1
合計	788	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	61	6.7
行政に対する要望等	38	4.2
その他	810	89.1
合計	909	100.0