

(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	5,878	6,545	▲ 667	▲10.2%	6,874
意 見 ・ 要 望	2,019	2,642	▲ 623	▲23.6%	1,977
情 報 提 供	424	485	▲ 61	▲12.6%	423
そ の 他	162	170	▲ 8	▲4.7%	157
合 計	8,483	9,842	▲ 1,359	▲13.8%	9,431

## 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	6,790	7,537	▲ 747	▲9.9%	7,327
ウ ェ ブ サ イ ト	997	1,319	▲ 322	▲24.4%	1,402
フ ァ ッ ク ス	85	90	▲ 5	▲5.6%	133
手 紙	268	424	▲ 156	▲36.8%	294
そ の 他	343	472	▲ 129	▲27.3%	275
合 計	8,483	9,842	▲ 1,359	▲13.8%	9,431

## 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	2,636	2,899	▲ 263	▲9.1%	2,874
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,109	2,654	▲ 545	▲20.5%	1,913
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	1,951	2,234	▲ 283	▲12.7%	2,264
貸 金 等	692	696	▲ 4	▲0.6%	683
暗号資産(仮想通貨)等	402	522	▲ 120	▲23.0%	788
金融行政一般・その他	693	837	▲ 144	▲17.2%	909
合 計	8,483	9,842	▲ 1,359	▲13.8%	9,431

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	139	158	▲ 19	▲12.0%	152

## 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	1	0.0	3	0.1	2	0.1	6	0.2
個別取引・契約の結果	404	15.3	385	14.6	168	6.4	957	36.3
金融円滑化ホットライン	0	0.0	6	0.2	0	0.0	6	0.2
不適正な行為	1	0.0	15	0.6	1	0.0	17	0.6
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	8	0.3	0	0.0	8	0.3
金融機関の態勢・各種事務手続	284	10.8	72	2.7	189	7.2	545	20.7
一般的な照会・質問	184	7.0	66	2.5	145	5.5	395	15.0
行政に対する要望等	122	4.6	146	5.5	237	9.0	505	19.2
その他	30	1.1	28	1.1	153	5.8	211	8.0
合計	1,026	38.9	715	27.1	895	34.0	2,636	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	76	3.6	10	0.5	51	2.4	137	6.5
個別取引・契約の結果	196	9.3	394	18.7	121	5.7	711	33.7
不適正な行為	26	1.2	14	0.7	25	1.2	65	3.1
金融機関の態勢・各種事務手続	153	7.3	212	10.1	115	5.5	480	22.8
一般的な照会・質問	39	1.8	33	1.6	106	5.0	178	8.4
行政に対する要望等	69	3.3	40	1.9	73	3.5	182	8.6
その他	60	2.8	84	4.0	212	10.1	356	16.9
合計	619	29.4	787	37.3	703	33.3	2,109	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	13	0.7	0	0.0	0	0.0	4	0.2	17	0.9
個別取引・契約の結果	214	11.0	138	7.1	41	2.1	185	9.5	578	29.6
不適正な行為	5	0.3	2	0.1	1	0.1	3	0.2	11	0.6
業者の態勢・各種事務手続	132	6.8	1	0.1	0	0.0	45	2.3	178	9.1
一般的な照会・質問	59	3.0	178	9.1	30	1.5	456	23.4	723	37.1
行政に対する要望等	88	4.5	30	1.5	3	0.2	264	13.5	385	19.7
その他	10	0.5	2	0.1	1	0.1	46	2.4	59	3.0
合計	521	26.7	351	18.0	76	3.9	1,003	51.4	1,951	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	3	0.4
個別取引・契約の結果	144	20.8
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	1	0.1
不適正な行為	15	2.2
業者の態勢・各種事務手続	41	5.9
一般的な照会・質問	283	40.9
行政に対する要望等	79	11.4
その他	127	18.4
合計	692	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	185	46.0
不適正な行為	0	0.0
業者の態勢・各種事務手続	11	2.7
一般的な照会・質問	145	36.1
行政に対する要望等	53	13.2
その他	8	2.0
合計	402	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	137	19.8
行政に対する要望等	457	65.9
その他	99	14.3
合計	693	100.0