

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22年1月1日～3月31日)

1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
質 問 ・ 相 談	12,151	83.6
意 見 ・ 要 望	1,378	9.5
情 報 提 供	663	4.6
そ の 他	335	2.3
合 計	14,527	100.0

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	12,706	87.5
ウ ェ ブ サ イ ト	919	6.3
フ ァ ッ ク ス	278	1.9
手 紙	452	3.1
そ の 他	172	1.2
合 計	14,527	100.0

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	6,012	41.4
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,949	20.3
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,431	23.6
貸 金 等	1,684	11.6
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	451	3.1
合 計	14,527	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	15	0.2	36	0.6	10	0.2	61	1.0
個別取引・契約の結果	297	4.9	2,643	44.0	121	2.0	3,061	50.9
金融円滑化ホットライン	0	0.0	29	0.5	0	0.0	29	0.5
不適正な行為	32	0.5	90	1.5	29	0.5	151	2.5
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	50	0.8	0	0.0	50	0.8
金融機関の態勢・各種事務手続	170	2.8	161	2.7	164	2.7	495	8.2
一般的な照会・質問	294	4.9	956	15.9	312	5.2	1,562	26.0
行政に対する要望等	30	0.5	68	1.1	52	0.9	150	2.5
その他	43	0.7	217	3.6	272	4.5	532	8.8
口座の不正利用	14	0.2	0	0.0	4	0.1	18	0.3
合計	881	14.7	4,171	69.4	960	16.0	6,012	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	178	6.0	50	1.7	41	1.4	269	9.1
個別取引・契約の結果	287	9.7	1,003	34.0	115	3.9	1,405	47.6
不適正な行為	91	3.1	37	1.3	24	0.8	152	5.2
金融機関の態勢・各種事務手続	175	5.9	215	7.3	68	2.3	458	15.5
一般的な照会・質問	53	1.8	85	2.9	182	6.2	320	10.9
行政に対する要望等	19	0.6	18	0.6	75	2.5	112	3.8
その他	54	1.8	84	2.8	95	3.2	233	7.9
合計	857	29.1	1,492	50.6	600	20.3	2,949	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	22	0.6	3	0.0	0	0.0	4	0.1	29	0.8
個別取引・契約の結果	181	5.3	123	3.6	66	1.9	140	4.1	510	14.9
不適正な行為	44	1.3	101	14.3	126	3.7	78	2.3	349	10.2
口座の不正利用	0	0.0	1	0.0	2	0.0	0	0.0	3	0.1
業者の態勢・各種事務手続	131	3.8	3	0.1	2	0.0	77	2.2	213	6.2
一般的な照会・質問	106	3.1	384	11.2	321	9.4	897	26.1	1,708	49.8
行政に対する要望等	32	0.9	47	1.4	40	1.2	285	8.3	404	11.8
その他	18	0.5	43	1.3	2	0.1	155	4.5	218	6.4
合計	534	15.6	704	20.5	557	16.2	1,636	47.7	3,431	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	5	0.3
個別取引・契約の結果	351	20.8
契約・貸出拒否	9	0.5
貸出債権回収	9	0.5
不適正な行為	48	2.9
口座の不正利用	1	0.1
業者の態勢・各種事務手続	60	3.6
一般的な照会・質問	899	53.4
行政に対する要望等	201	11.9
その他	120	7.1
合計	1,684	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	77	17.1
行政に対する要望等	56	12.4
その他	318	70.5
合計	451	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(1~3月)	前期(10~12月)	増 減	前年 同期
質 問 ・ 相 談	12,151	11,825	326	10,269
意 見 ・ 要 望	1,378	2,018	▲ 640	1,521
情 報 提 供	663	710	▲ 47	584
そ の 他	335	222	113	71
合 計	14,527	14,775	▲ 248	12,445

2. 受付方法別件数

(単位:件)

区 分	今期(1~3月)	前期(10~12月)	増 減	前年 同期
電 話	12,706	12,526	180	10,803
ウ ェ ブ サ イ ト	919	1,155	▲ 236	845
フ ァ ッ ク ス	278	331	▲ 53	192
手 紙	452	519	▲ 67	360
そ の 他	172	244	▲ 72	245
合 計	14,527	14,775	▲ 248	12,445

3. 分野別受付件数

(単位:件)

区 分	今期(1~3月)	前期(10~12月)	増 減	前年 同期
預 金 ・ 融 資 等	6,012	6,163	▲ 151	4,310
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,949	3,090	▲ 141	2,847
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,431	3,463	▲ 32	3,581
貸 金 等	1,684	1,568	116	1,472
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	451	491	▲ 40	235
合 計	14,527	14,775	▲ 248	12,445

区 分	今期(1~3月)	前期(10~12月)	増 減	前年 同期
1日当たりの平均受付件数	242	250	▲ 8	211