

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10月1日～12月31日)

1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
質 問 ・ 相 談	9,896	84.7%
意 見 ・ 要 望	1,094	9.4%
情 報 提 供	526	4.5%
そ の 他	167	1.4%
合 計	11,683	100.0%

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	10,383	88.9%
ウ ェ ブ サ イ ト	699	6.0%
フ ァ ッ ク ス	228	2.0%
手 紙	333	2.9%
そ の 他	40	0.3%
合 計	11,683	100.0%

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	3,601	30.8%
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,421	20.7%
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,871	33.1%
貸 金 等	1,499	12.8%
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	291	2.5%
合 計	11,683	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	8	0.2	7	0.2	17	0.5	32	0.9
個別取引・契約の結果	335	9.3	1,385	38.5	212	5.9	1,932	53.7
金融円滑化ホットライン	0	0.0	7	0.2	1	0.0	8	0.2
不適正な行為	18	0.5	51	1.4	19	0.5	88	2.4
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	31	0.9	1	0.0	32	0.9
金融機関の態勢・各種事務手続	152	4.2	120	3.3	128	3.6	400	11.1
一般的な照会・質問	218	6.1	316	8.8	258	7.2	792	22.0
行政に対する要望等	13	0.4	44	1.2	45	1.2	102	2.8
その他	56	1.6	55	1.5	144	4.0	255	7.1
口座の不正利用	16	0.4	0	0.0	6	0.2	22	0.6
合計	800	22.2	1,978	54.9	823	22.9	3,601	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	126	5.2	56	2.3	44	1.8	226	9.3
個別取引・契約の結果	193	8.0	815	33.7	99	4.1	1,107	45.7
不適正な行為	75	3.1	57	2.4	26	1.1	158	6.5
金融機関の態勢・各種事務手続	134	5.5	221	9.1	61	2.5	416	17.2
一般的な照会・質問	48	2.0	50	2.1	141	5.8	239	9.9
行政に対する要望等	8	0.3	16	0.7	66	2.7	90	3.7
その他	40	1.7	65	2.7	80	3.3	185	7.6
合計	624	25.8	1,280	52.9	517	21.4	2,421	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	0.4	1	0.0	1	0.0	5	0.1	22	0.6
個別取引・契約の結果	294	7.6	333	8.6	93	2.4	211	5.5	931	24.1
不適正な行為	15	0.4	101	10.8	87	2.2	46	1.2	249	6.4
口座の不正利用	0	0.0	0	0.0	2	0.0	0	0.0	2	0.1
業者の態勢・各種事務手続	122	3.2	4	0.1	3	0.0	35	0.9	164	4.2
一般的な照会・質問	93	2.4	439	11.3	334	8.6	1,044	27.0	1,910	49.3
行政に対する要望等	31	0.8	38	1.0	33	0.9	294	7.6	396	10.2
その他	17	0.4	17	0.4	5	0.1	160	4.1	199	5.1
合計	587	15.2	933	24.1	556	14.4	1,795	46.4	3,871	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	283	18.9
契約・貸出拒否	4	0.3
貸出債権回収	4	0.3
不適正な行為	49	3.3
口座の不正利用	5	0.3
業者の態勢・各種事務手続	101	6.7
一般的な照会・質問	759	50.6
行政に対する要望等	108	7.2
その他	194	12.9
合計	1,499	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	56	19.2
行政に対する要望等	56	19.2
その他	179	61.6
合計	291	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(10~12月)	前期(7~9月)	増 減	前年 同期
質 問 ・ 相 談	9,896	11,163	▲ 1,267	11,824
意 見 ・ 要 望	1,094	1,553	▲ 459	2,018
情 報 提 供	526	541	▲ 15	710
そ の 他	167	223	▲ 56	222
合 計	11,683	13,480	▲ 1,797	14,774

2. 受付方法別件数

(単位:件)

区 分	今期(10~12月)	前期(7~9月)	増 減	前年 同期
電 話	10,383	11,770	▲ 1,387	12,526
ウ ェ ブ サ イ ト	699	1,066	▲ 367	1,155
フ ァ ッ ク ス	228	212	▲ 16	331
手 紙	333	386	▲ 53	518
そ の 他	40	46	▲ 6	244
合 計	11,683	13,480	▲ 1,797	14,774

3. 分野別受付件数

(単位:件)

区 分	今期(10~12月)	前期(7~9月)	増 減	前年 同期
預 金 ・ 融 資 等	3,601	4,599	▲ 998	6,162
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,421	2,712	▲ 291	3,090
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,871	3,781	▲ 90	3,463
貸 金 等	1,499	1,966	▲ 467	1,568
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	291	422	▲ 131	491
合 計	11,683	13,480	▲ 1,797	14,774

区 分	今期(10~12月)	前期(7~9月)	増 減	前年 同期
1日当たりの平均受付件数	198	214	▲ 16	250