

## 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23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	10,627	84.0%
意 見 ・ 要 望	1,355	10.7%
情 報 提 供	518	4.1%
そ の 他	158	1.2%
合 計	12,658	100.0%

### 2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	11,277	89.1%
ウ ェ ブ サ イ ト	825	6.5%
フ ァ ッ ク ス	188	1.5%
手 紙	321	2.5%
そ の 他	47	0.4%
合 計	12,658	100.0%

### 3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	4,078	32.2%
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,502	19.8%
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	4,072	32.2%
貸 金 等	1,672	13.2%
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	334	2.6%
合 計	12,658	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	7	0.2	8	0.2	8	0.2	23	0.6
個別取引・契約の結果	333	8.2	1,403	34.4	239	5.9	1,975	48.4
金融円滑化ホットライン	0	0.0	9	0.2	1	0.0	10	0.2
不適正な行為	30	0.7	73	1.8	26	0.6	129	3.2
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	27	0.7	0	0.0	27	0.7
金融機関の態勢・各種事務手続	202	5.0	162	4.0	282	6.9	646	15.8
一般的な照会・質問	239	5.9	393	9.6	286	7.0	918	22.5
行政に対する要望等	19	0.5	73	1.8	67	1.6	159	3.9
その他	36	0.9	49	1.2	143	3.5	228	5.6
口座の不正利用	21	0.5	0	0.0	6	0.1	27	0.7
合計	866	21.2	2,161	53.0	1,051	25.8	4,078	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	86	3.4	44	1.8	45	1.8	175	7.0
個別取引・契約の結果	198	7.9	812	32.5	163	6.5	1,173	46.9
不適正な行為	78	3.1	52	2.1	33	1.3	163	6.5
金融機関の態勢・各種事務手続	121	4.8	173	6.9	56	2.2	350	14.0
一般的な照会・質問	44	1.8	72	2.9	171	6.8	287	11.5
行政に対する要望等	10	0.4	17	0.7	161	6.4	188	7.5
その他	33	1.3	68	2.7	65	2.6	166	6.6
合計	570	22.8	1,238	49.5	694	27.7	2,502	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	9	0.2	2	0.0	0	0.0	7	0.2	18	0.4
個別取引・契約の結果	285	7.0	447	11.0	91	2.2	242	5.9	1,065	26.2
不適正な行為	14	0.3	102	9.9	76	1.9	49	1.2	241	5.9
口座の不正利用	0	0.0	2	0.0	1	0.0	0	0.0	3	0.1
業者の態勢・各種事務手続	173	4.2	1	0.0	0	0.0	46	1.1	220	5.4
一般的な照会・質問	146	3.6	407	10.0	344	8.4	943	23.2	1,840	45.2
行政に対する要望等	35	0.9	35	0.9	40	1.0	340	8.3	450	11.1
その他	25	0.6	36	0.9	6	0.1	171	4.2	238	5.8
合計	687	16.9	1,030	25.3	557	13.7	1,798	44.2	4,072	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	8	0.5
個別取引・契約の結果	323	19.3
契約・貸出拒否	2	0.1
貸出債権回収	4	0.2
不適正な行為	53	3.2
口座の不正利用	3	0.2
業者の態勢・各種事務手続	141	8.4
一般的な照会・質問	850	50.8
行政に対する要望等	133	8.0
その他	164	9.8
合計	1,672	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	69	20.7
行政に対する要望等	69	20.7
その他	196	58.7
合計	334	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	10,627	9,896	731	12,151
意 見 ・ 要 望	1,355	1,094	261	1,378
情 報 提 供	518	526	▲ 8	663
そ の 他	158	167	▲ 9	335
合 計	12,658	11,683	975	14,527

### 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	11,277	10,383	894	12,706
ウ ェ ブ サ イ ト	825	699	126	919
フ ァ ッ ク ス	188	228	▲ 40	278
手 紙	321	333	▲ 12	452
そ の 他	47	40	7	172
合 計	12,658	11,683	975	14,527

### 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	4,078	3,601	477	6,012
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,502	2,421	81	2,949
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	4,072	3,871	201	3,431
貸 金 等	1,672	1,499	173	1,684
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	334	291	43	451
合 計	12,658	11,683	975	14,527

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	211	198	13	242