

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4月1日～6月30日)

1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

| 区 分 | 件 数 | 比 率 |
|-----------|--------|--------|
| 質 問 ・ 相 談 | 8,709 | 82.1% |
| 意 見 ・ 要 望 | 1,141 | 10.8% |
| 情 報 提 供 | 486 | 4.6% |
| そ の 他 | 276 | 2.6% |
| 合 計 | 10,612 | 100.0% |

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

| 区 分 | 件 数 | 比 率 |
|-------------|--------|--------|
| 電 話 | 9,227 | 86.9% |
| ウ ェ ブ サ イ ト | 831 | 7.8% |
| フ ァ ッ ク ス | 184 | 1.7% |
| 手 紙 | 315 | 3.0% |
| そ の 他 | 55 | 0.5% |
| 合 計 | 10,612 | 100.0% |

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

| 区 分 | 件 数 | 比 率 |
|-------------------------|--------|--------|
| 預 金 ・ 融 資 等 | 3,269 | 30.8% |
| 保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等 | 2,353 | 22.2% |
| 投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等 | 3,468 | 32.7% |
| 貸 金 等 | 1,051 | 9.9% |
| 金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他 | 471 | 4.4% |
| 合 計 | 10,612 | 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 | 4 | 0.1 | 5 | 0.2 | 6 | 0.2 | 15 | 0.5 |
| 個別取引・契約の結果 | 354 | 10.8 | 1,050 | 32.1 | 172 | 5.3 | 1,576 | 48.2 |
| 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 | 30 | 0.9 | 65 | 2.0 | 31 | 0.9 | 126 | 3.9 |
| 貸し渋り・貸し剥がし | 0 | 0.0 | 21 | 0.6 | 1 | 0.0 | 22 | 0.7 |
| 金融機関の態勢・各種事務手続 | 204 | 6.2 | 90 | 2.8 | 236 | 7.2 | 530 | 16.2 |
| 一般的な照会・質問 | 163 | 5.0 | 239 | 7.3 | 232 | 7.1 | 634 | 19.4 |
| 行政に対する要望等 | 10 | 0.3 | 60 | 1.8 | 58 | 1.8 | 128 | 3.9 |
| その他 | 51 | 1.6 | 57 | 1.7 | 152 | 4.6 | 260 | 8.0 |
| 口座の不正利用 | 35 | 1.1 | 0 | 0.0 | 7 | 0.2 | 42 | 1.3 |
| 合計 | 816 | 25.0 | 1,566 | 47.9 | 887 | 27.1 | 3,269 | 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 | 83 | 3.5 | 56 | 2.4 | 41 | 1.7 | 180 | 7.6 |
| 個別取引・契約の結果 | 200 | 8.5 | 759 | 32.3 | 134 | 5.7 | 1,093 | 46.5 |
| 不適正な行為 | 71 | 3.0 | 44 | 1.9 | 27 | 1.1 | 142 | 6.0 |
| 金融機関の態勢・各種事務手続 | 145 | 6.2 | 169 | 7.2 | 65 | 2.8 | 379 | 16.1 |
| 一般的な照会・質問 | 34 | 1.4 | 61 | 2.6 | 160 | 6.8 | 255 | 10.8 |
| 行政に対する要望等 | 10 | 0.4 | 8 | 0.3 | 87 | 3.7 | 105 | 4.5 |
| その他 | 47 | 2.0 | 57 | 2.4 | 95 | 4.0 | 199 | 8.5 |
| 合計 | 590 | 25.1 | 1,154 | 49.0 | 609 | 25.9 | 2,353 | 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 | 6 | 0.0 | 0 | 0.0 | 8 | 0.2 | 29 | 0.8 |
| 個別取引・契約の結果 | 222 | 6.4 | 544 | 15.7 | 21 | 0.6 | 162 | 4.7 | 949 | 27.4 |
| 不適正な行為 | 13 | 0.4 | 75 | 0.2 | 31 | 0.9 | 27 | 0.8 | 146 | 4.2 |
| 口座の不正利用 | 0 | 0.0 | 2 | 0.1 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 2 | 0.1 |
| 業者の態勢・各種事務手続 | 129 | 3.7 | 1 | 0.0 | 1 | 0.0 | 28 | 0.8 | 159 | 4.6 |
| 一般的な照会・質問 | 111 | 3.2 | 441 | 12.7 | 259 | 7.5 | 807 | 23.3 | 1,618 | 46.7 |
| 行政に対する要望等 | 44 | 1.3 | 28 | 0.8 | 31 | 0.9 | 248 | 7.2 | 351 | 10.1 |
| その他 | 24 | 0.7 | 45 | 1.3 | 0 | 0.0 | 147 | 4.2 | 216 | 6.2 |
| 合計 | 558 | 16.1 | 1,140 | 32.9 | 343 | 9.9 | 1,427 | 41.1 | 3,468 | 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 | 0.3 |
| 個別取引・契約の結果 | 211 | 20.1 |
| 契約・貸出拒否 | 2 | 0.2 |
| 貸出債権回収 | 1 | 0.1 |
| 不適正な行為 | 54 | 5.1 |
| 口座の不正利用 | 4 | 0.4 |
| 業者の態勢・各種事務手続 | 83 | 7.9 |
| 一般的な照会・質問 | 496 | 47.2 |
| 行政に対する要望等 | 82 | 7.8 |
| その他 | 122 | 11.6 |
| 合計 | 1,051 | 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 | 70 | 14.9 |
| 行政に対する要望等 | 48 | 10.2 |
| その他 | 353 | 74.9 |
| 合計 | 471 | 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(4~6月) | 前期(1~3月) | 増 減 | 前年 同期 |
|-----------|----------|----------|---------|--------|
| 質 問 ・ 相 談 | 8,709 | 10,627 | ▲ 1,918 | 12,836 |
| 意 見 ・ 要 望 | 1,141 | 1,355 | ▲ 214 | 1,447 |
| 情 報 提 供 | 486 | 518 | ▲ 32 | 574 |
| そ の 他 | 276 | 158 | 118 | 358 |
| 合 計 | 10,612 | 12,658 | ▲ 2,046 | 15,215 |

2. 受付方法別件数

(単位:件)

| 区 分 | 今期(4~6月) | 前期(1~3月) | 増 減 | 前年 同期 |
|-------------|----------|----------|---------|--------|
| 電 話 | 9,227 | 11,277 | ▲ 2,050 | 13,451 |
| ウ ェ ブ サ イ ト | 831 | 825 | 6 | 1,077 |
| フ ァ ッ ク ス | 184 | 188 | ▲ 4 | 237 |
| 手 紙 | 315 | 321 | ▲ 6 | 381 |
| そ の 他 | 55 | 47 | 8 | 69 |
| 合 計 | 10,612 | 12,658 | ▲ 2,046 | 15,215 |

3. 分野別受付件数

(単位:件)

| 区 分 | 今期(4~6月) | 前期(1~3月) | 増 減 | 前年 同期 |
|-------------------------|----------|----------|---------|--------|
| 預 金 ・ 融 資 等 | 3,269 | 4,078 | ▲ 809 | 5,101 |
| 保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等 | 2,353 | 2,502 | ▲ 149 | 2,904 |
| 投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等 | 3,468 | 4,072 | ▲ 604 | 3,868 |
| 貸 金 等 | 1,051 | 1,672 | ▲ 621 | 2,822 |
| 金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他 | 471 | 334 | 137 | 520 |
| 合 計 | 10,612 | 12,658 | ▲ 2,046 | 15,215 |

| 区 分 | 今期(4~6月) | 前期(1~3月) | 増 減 | 前年 同期 |
|--------------|----------|----------|------|-------|
| 1日当たりの平均受付件数 | 174 | 211 | ▲ 37 | 249 |