

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24年4月1日～同年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	8,926	84.2%
意 見 ・ 要 望	887	8.4%
情 報 提 供	546	5.2%
そ の 他	239	2.3%
合 計	10,598	100.0%

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	9,358	88.3%
ウ ェ ブ サ イ ト	398	3.8%
フ ァ ッ ク ス	299	2.8%
手 紙	468	4.4%
そ の 他	75	0.7%
合 計	10,598	100.0%

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	2,870	27.1%
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,427	22.9%
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,958	37.3%
貸 金 等	887	8.4%
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	456	4.3%
合 計	10,598	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	2	0.1	11	0.4	8	0.3	21	0.7
個別取引・契約の結果	315	11.0	885	30.8	161	5.6	1,361	47.4
金融円滑化ホットライン	0	0.0	5	0.2	0	0.0	5	0.2
不適正な行為	22	0.8	39	1.4	25	0.9	86	3.0
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	7	0.2	0	0.0	7	0.2
金融機関の態勢・各種事務手続	248	8.6	96	3.3	165	5.7	509	17.7
一般的な照会・質問	173	6.0	199	6.9	224	7.8	596	20.8
行政に対する要望等	24	0.8	36	1.3	67	2.3	127	4.4
その他	28	1.0	12	0.4	130	4.5	170	5.9
口座の不正利用	16	0.6	0	0.0	4	0.1	20	0.7
合計	812	28.3	1,278	44.5	780	27.2	2,870	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	106	4.4	16	0.7	30	1.2	152	6.3
個別取引・契約の結果	209	8.6	792	32.6	89	3.7	1,090	44.9
不適正な行為	63	2.6	37	1.5	16	0.7	116	4.8
金融機関の態勢・各種事務手続	169	7.0	246	10.1	58	2.4	473	19.5
一般的な照会・質問	58	2.4	67	2.8	182	7.5	307	12.6
行政に対する要望等	20	0.8	35	1.4	72	3.0	127	5.2
その他	23	0.9	48	2.0	91	3.7	162	6.7
合計	648	26.7	1,241	51.1	538	22.2	2,427	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	26	0.7	3	0.0	0	0.0	17	0.4	46	1.2
個別取引・契約の結果	306	7.7	756	19.1	1	0.0	170	4.3	1,233	31.2
不適正な行為	20	0.5	26	1.1	0	0.0	10	0.3	56	1.4
口座の不正利用	0	0.0	20	0.5	0	0.0	1	0.0	21	0.5
業者の態勢・各種事務手続	96	2.4	1	0.0	0	0.0	24	0.6	121	3.1
一般的な照会・質問	109	2.8	869	22.0	19	0.5	770	19.5	1,767	44.6
行政に対する要望等	45	1.1	134	3.4	3	0.1	327	8.3	509	12.9
その他	18	0.5	53	1.3	0	0.0	155	3.9	226	5.7
合計	620	15.7	1,842	46.5	23	0.6	1,473	37.2	3,958	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	0.6
個別取引・契約の結果	168	18.9
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	5	0.6
不適正な行為	42	4.7
口座の不正利用	1	0.1
業者の態勢・各種事務手続	50	5.6
一般的な照会・質問	396	44.6
行政に対する要望等	77	8.7
その他	149	16.8
合計	887	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	16.9
行政に対する要望等	33	7.2
その他	346	75.9
合計	456	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	8,926	8,975	▲ 49	8,709
意 見 ・ 要 望	887	1,117	▲ 230	1,141
情 報 提 供	546	570	▲ 24	486
そ の 他	239	188	51	276
合 計	10,598	10,850	▲ 252	10,612

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	9,358	9,589	▲ 231	9,227
ウ ェ ブ サ イ ト	398	463	▲ 65	831
フ ァ ッ ク ス	299	222	77	184
手 紙	468	385	83	315
そ の 他	75	191	▲ 116	55
合 計	10,598	10,850	▲ 252	10,612

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	2,870	3,155	▲ 285	3,269
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,427	2,350	77	2,353
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,958	4,076	▲ 118	3,468
貸 金 等	887	910	▲ 23	1,051
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	456	359	97	471
合 計	10,598	10,850	▲ 252	10,612

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	171	178	▲ 7	174