

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7月1日～同年9月30日)

1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
質 問 ・ 相 談	8,027	81.9%
意 見 ・ 要 望	1,018	10.4%
情 報 提 供	596	6.1%
そ の 他	153	1.6%
合 計	9,794	100.0%

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	8,591	87.7%
ウ ェ ブ サ イ ト	403	4.1%
フ ァ ッ ク ス	249	2.6%
手 紙	375	3.8%
そ の 他	176	1.8%
合 計	9,794	100.0%

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	2,654	27.1%
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,537	25.9%
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,405	34.8%
貸 金 等	807	8.2%
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	391	4.0%
合 計	9,794	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	0.3	12	0.5	4	0.2	23	0.9
個別取引・契約の結果	276	10.4	850	32.0	157	5.9	1,283	48.3
金融円滑化ホットライン	0	0.0	4	0.2	0	0.0	4	0.2
不適正な行為	16	0.6	46	1.7	13	0.5	75	2.8
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	12	0.5	0	0.0	12	0.5
金融機関の態勢・各種事務手続	213	8.0	114	4.3	184	6.9	511	19.3
一般的な照会・質問	132	5.0	161	6.1	189	7.1	482	18.2
行政に対する要望等	28	1.1	33	1.2	78	2.9	139	5.2
その他	21	0.8	12	0.5	108	4.1	141	5.3
口座の不正利用	4	0.2	0	0.0	0	0.0	4	0.2
合計	693	26.1	1,228	46.3	733	27.6	2,654	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	101	4.0	29	1.1	27	1.1	157	6.2
個別取引・契約の結果	227	8.9	884	34.8	114	4.5	1,225	48.3
不適正な行為	81	3.2	36	1.4	11	0.4	128	5.0
金融機関の態勢・各種事務手続	161	6.3	222	8.8	60	2.4	443	17.5
一般的な照会・質問	57	2.2	66	2.6	123	4.8	246	9.7
行政に対する要望等	21	0.8	23	0.9	76	3.0	120	4.7
その他	38	1.5	53	2.1	127	5.0	218	8.6
合計	686	27.0	1,313	51.8	538	21.2	2,537	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	1	0.0	0	0.0	11	0.3	34	1.0
個別取引・契約の結果	355	10.4	359	10.5	4	0.1	158	4.6	876	25.7
不適正な行為	16	0.5	16	0.7	0	0.0	10	0.3	42	1.2
口座の不正利用	0	0.0	10	0.3	0	0.0	0	0.0	10	0.3
業者の態勢・各種事務手続	69	2.0	2	0.1	0	0.0	17	0.5	88	2.6
一般的な照会・質問	116	3.4	763	22.4	46	1.4	700	20.6	1,625	47.7
行政に対する要望等	71	2.1	154	4.5	4	0.1	301	8.8	530	15.6
その他	29	0.9	53	1.6	0	0.0	128	3.8	210	6.2
合計	678	19.9	1,348	39.6	54	1.6	1,325	38.9	3,405	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	104	12.9
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	6	0.7
不適正な行為	48	5.9
口座の不正利用	4	0.5
業者の態勢・各種事務手続	80	9.9
一般的な照会・質問	334	41.4
行政に対する要望等	78	9.7
その他	158	19.6
合計	807	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	63	16.1
行政に対する要望等	63	16.1
その他	265	67.8
合計	391	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(7~9月)	前期(4~6月)	増 減	前年 同期
質 問 ・ 相 談	8,027	8,926	▲ 899	8,443
意 見 ・ 要 望	1,018	887	131	1,012
情 報 提 供	596	546	50	433
そ の 他	153	239	▲ 86	233
合 計	9,794	10,598	▲ 804	10,121

2. 受付方法別件数

(単位:件)

区 分	今期(7~9月)	前期(4~6月)	増 減	前年 同期
電 話	8,591	9,358	▲ 767	8,923
ウ ェ ブ サ イ ト	403	398	5	692
フ ァ ッ ク ス	249	299	▲ 50	143
手 紙	375	468	▲ 93	307
そ の 他	176	75	101	56
合 計	9,794	10,598	▲ 804	10,121

3. 分野別受付件数

(単位:件)

区 分	今期(7~9月)	前期(4~6月)	増 減	前年 同期
預 金 ・ 融 資 等	2,654	2,870	▲ 216	2,999
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,537	2,427	110	2,270
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,405	3,958	▲ 553	3,539
貸 金 等	807	887	▲ 80	958
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	391	456	▲ 65	355
合 計	9,794	10,598	▲ 804	10,121

区 分	今期(7~9月)	前期(4~6月)	増 減	前年 同期
1日当たりの平均受付件数	155	171	▲ 16	161