

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17年7月19日～9月30日)

1. 質問・相談等の類型別受付処理件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
質 問 ・ 相 談	5,017	76.3
意 見 ・ 要 望	892	13.6
情 報 提 供	512	7.8
そ の 他	152	2.3
合 計	6,573	100.0

2. 質問・相談等の方法別受付処理件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	5,402	82.2
ホ ー ム ペ ー ジ	568	8.6
フ ァ ッ ク ス	192	2.9
手 紙	345	5.3
そ の 他	66	1.0
合 計	6,573	100.0

3. 質問・相談等の分野別受付処理件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	1,774	27.0
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,487	37.8
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	1,534	23.3
貸 金 等	660	10.1
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	118	1.8
合 計	6,573	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	33	1.9	40	2.3	26	1.5	99	5.6
個別取引・契約の結果	144	8.1	252	14.2	72	4.1	468	26.4
不適正な行為	19	1.1	82	4.6	49	2.8	150	8.4
貸し流し・貸し剥がし	0	0.0	57	3.2	0	0.0	57	3.2
口座の不正利用	0	0.0	0	0.0	5	0.3	5	0.3
態勢・手続	115	6.5	91	5.1	152	8.6	358	20.2
一般的な照会・質問	114	6.4	64	3.6	245	13.8	423	23.8
行政に対する要望等	11	0.6	23	1.3	67	3.8	101	5.7
そ の 他	12	0.7	38	2.1	125	7.0	175	9.9
合 計	448	25.3	590	33.2	736	41.5	1,774	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	357	14.4	67	2.7	2	0.1	426	17.1
個別取引・契約の結果	349	14.0	458	18.4	6	0.2	813	32.7
不適正な行為	91	3.7	50	2.0	1	0.0	142	5.7
態勢・手続	215	8.6	285	11.5	11	0.4	511	20.6
一般的な照会・質問	97	3.9	95	3.8	89	3.6	281	11.3
行政に対する要望等	42	1.7	44	1.8	46	1.8	132	5.3
そ の 他	38	1.5	23	0.9	121	4.9	182	7.3
合 計	1,189	47.8	1,022	41.1	276	11.1	2,487	100.0

○投資商品等

(単位:件、%)

区 分	証 券 会 社		証 券 仲 介 業 者		外 国 為 替 証 拠 金 取 引 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	57	3.7	5	0.3	12	0.8	3	0.2	77	5.0
個別取引・契約の結果	49	3.2	18	1.2	71	4.6	30	2.0	168	11.0
不適正な行為	47	3.1	13	0.8	225	14.7	39	2.5	324	21.1
態勢・手続	160	10.4	4	0.3	24	1.6	27	1.8	215	14.0
一般的な照会・質問	95	6.2	83	5.4	155	10.1	193	12.6	526	34.3
行政に対する要望等	23	1.5	8	0.5	4	0.3	85	5.5	120	7.8
そ の 他	8	0.5	1	0.1	6	0.4	89	5.8	104	6.8
合 計	439	28.6	132	8.6	497	32.4	466	30.4	1,534	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	0.8
個別取引・契約の結果	70	10.6
不適正な行為	74	11.2
口座の不正利用	15	2.3
態勢・手続	73	11.1
一般的な照会・質問	382	57.9
行政に対する要望等	32	4.8
そ の 他	24	3.6
合 計	660	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	31	26.3
行政に対する要望等	59	50.0
そ の 他	28	23.7
合 計	118	100.0