

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10月1日～12月31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	7,262	77.3
意 見 ・ 要 望	1,432	15.2
情 報 提 供	628	6.7
そ の 他	70	0.7
合 計	9,392	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	7,624	81.2
ホ ー ム ペ ー ジ	959	10.2
フ ァ ッ ク ス	128	1.4
手 紙	480	5.1
そ の 他	201	2.1
合 計	9,392	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	2,283	24.3
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	3,198	34.1
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,974	31.7
貸 金 等	813	8.7
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	124	1.3
合 計	9,392	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	25	1.1	48	2.1	45	2.0	118	5.2
個別取引・契約の結果	146	6.4	302	13.2	72	3.2	520	22.8
不適正な行為	34	1.5	82	3.6	97	4.2	213	9.3
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	46	2.0	0	0.0	46	2.0
口座の不正利用	0	0.0	0	0.0	8	0.4	8	0.4
態勢・手続	239	10.5	85	3.7	186	8.1	510	22.3
一般的な照会・質問	98	4.3	79	3.5	310	13.6	487	21.3
行政に対する要望等	15	0.7	23	1.0	73	3.2	111	4.9
そ の 他	40	1.8	28	1.2	256	11.2	324	14.2
合 計	597	26.1	647	28.3	1,039	45.5	2,283	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	300	9.4	70	2.2	1	0.0	371	11.6
個別取引・契約の結果	434	13.6	832	26.0	32	1.0	1,298	40.6
不適正な行為	116	3.6	77	2.4	11	0.3	204	6.4
態勢・手続	251	7.8	328	10.3	37	1.2	616	19.3
一般的な照会・質問	63	2.0	49	1.5	196	6.1	308	9.6
行政に対する要望等	55	1.7	38	1.2	56	1.8	149	4.7
そ の 他	37	1.2	40	1.3	175	5.5	252	7.9
合 計	1,256	39.3	1,434	44.8	508	15.9	3,198	100.0

○投資商品等

(単位:件、%)

区 分	証 券 会 社		未公開株式の販 売 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	31	1.0	2	0.1	8	0.3	1	0.0	42	1.4
個別取引・契約の結果	90	3.0	162	5.4	122	4.1	65	2.2	439	14.8
不適正な行為	54	1.8	64	2.2	453	15.2	60	2.0	631	21.2
態勢・手続	315	10.6	12	0.4	23	0.8	96	3.2	446	15.0
一般的な照会・質問	142	4.8	191	6.4	311	10.5	263	8.8	907	30.5
行政に対する要望等	35	1.2	13	0.4	17	0.6	256	8.6	321	10.8
そ の 他	9	0.3	3	0.1	16	0.5	160	5.4	188	6.3
合 計	676	22.7	447	15.0	950	31.9	901	30.3	2,974	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	4	0.5
個別取引・契約の結果	83	10.2
不適正な行為	174	21.4
口座の不正利用	27	3.3
態勢・手続	61	7.5
一般的な照会・質問	400	49.2
行政に対する要望等	36	4.4
そ の 他	55	6.8
合 計	813	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	47	37.9
行政に対する要望等	54	43.5
そ の 他	23	18.5
合 計	124	100.0