

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18年4月1日～6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	9,625	69.1
意 見 ・ 要 望	3,276	23.5
情 報 提 供	887	6.4
そ の 他	150	1.1
合 計	13,938	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	10,086	72.4
ホ ー ム ペ ー ジ	1,014	7.3
フ ァ ッ ク ス	235	1.7
手 紙	585	4.2
そ の 他	2,018	14.5
合 計	13,938	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	3,527	25.3
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	3,882	27.9
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,053	21.9
貸 金 等	1,915	13.7
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	1,561	11.2
合 計	13,938	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	40	1.1	41	1.2	62	1.8	143	4.1
個別取引・契約の結果	175	5.0	487	13.8	160	4.5	822	23.3
不適正な行為	36	1.0	123	3.5	174	4.9	333	9.4
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	36	1.0	0	0.0	36	1.0
口座の不正利用	0	0.0	0	0.0	30	0.9	30	0.9
金融機関の態勢・各種事務手続	270	7.7	110	3.1	259	7.3	639	18.1
一般的な照会・質問	187	5.3	141	4.0	455	12.9	783	22.2
行政に対する要望等	22	0.6	59	1.7	254	7.2	335	9.5
そ の 他	34	1.0	62	1.8	376	10.7	472	13.4
合 計	764	21.7	1,023	29.0	1,740	49.3	3,527	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	215	5.5	92	2.4	3	0.1	310	8.0
個別取引・契約の結果	358	9.2	1,149	29.6	33	0.9	1,540	39.7
不適正な行為	105	2.7	91	2.3	9	0.2	205	5.3
金融機関の態勢・各種事務手続	251	6.5	626	16.1	61	1.6	938	24.2
一般的な照会・質問	43	1.1	60	1.5	274	7.1	377	9.7
行政に対する要望等	31	0.8	162	4.2	85	2.2	278	7.2
そ の 他	27	0.7	30	0.8	177	4.6	234	6.0
合 計	1,030	26.5	2,210	56.9	642	16.5	3,882	100.0

○投資商品等

(単位:件、%)

区 分	証 券 会 社		外国為替証拠金取引業者		有価証券報告関係		未公開株関係		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	件 数	比 率
個別取引・契約における顧客説明	41	1.3	4	0.1	0	0.0	5	0.2	6	0.2	56	1.8
個別取引・契約の結果	70	2.3	41	1.3	0	0.0	279	9.1	40	1.3	430	14.1
不適正な行為	88	2.9	45	1.5	2	0.1	197	6.5	83	2.7	415	13.6
金融機関の態勢・各種事務手続	211	6.9	14	0.5	0	0.0	29	0.9	40	1.3	294	9.6
一般的な照会・質問	177	5.8	94	3.1	58	1.9	378	12.4	496	16.2	1,203	39.4
行政に対する要望等	54	1.8	11	0.4	205	6.7	15	0.5	270	8.8	555	18.2
そ の 他	7	0.2	2	0.1	0	0.0	0	0.0	91	3.0	100	3.3
合 計	648	21.2	211	6.9	265	8.7	903	29.6	1,026	33.6	3,053	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	18	0.9
個別取引・契約の結果	300	15.7
不適正な行為	248	13.0
口座の不正利用	39	2.0
金融機関の態勢・各種事務手続	250	13.1
一般的な照会・質問	632	33.0
行政に対する要望等	305	15.9
そ の 他	162	8.5
合 計	1,915	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	71	4.5
行政に対する要望等	1,258	80.6
そ の 他	232	14.9
合 計	1,561	100.0