

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7月1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	9,336	69.3
意 見 ・ 要 望	3,245	24.1
情 報 提 供	742	5.5
そ の 他	152	1.1
合 計	13,475	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	9,687	71.9
ホ ー ム ペ ー ジ	1,010	7.5
フ ァ ッ ク ス	200	1.5
手 紙	743	5.5
そ の 他	1,835	13.6
合 計	13,475	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	3,540	26.3
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	4,562	33.9
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,484	18.4
貸 金 等	2,339	17.4
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	550	4.1
合 計	13,475	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	54	1.5	80	2.3	50	1.4	184	5.2
個別取引・契約の結果	194	5.5	442	12.5	97	2.7	733	20.7
不適正な行為	43	1.2	94	2.7	110	3.1	247	7.0
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	28	0.8	0	0.0	28	0.8
口座の不正利用	0	0.0	0	0.0	18	0.5	18	0.5
金融機関の態勢・各種事務手続	270	7.6	104	2.9	206	5.8	580	16.4
一般的な照会・質問	176	5.0	119	3.4	340	9.6	635	17.9
行政に対する要望等	42	1.2	41	1.2	378	10.7	461	13.0
その他	21	0.6	38	1.1	641	18.1	700	19.8
合計	800	22.6	918	25.9	1,822	51.5	3,540	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	219	4.8	80	1.8	6	0.1	305	6.7
個別取引・契約の結果	573	12.6	1,649	36.1	98	2.1	2,320	50.9
不適正な行為	119	2.6	119	2.6	25	0.5	263	5.8
金融機関の態勢・各種事務手続	264	5.8	484	10.6	67	1.5	815	17.9
一般的な照会・質問	53	1.2	88	1.9	208	4.6	349	7.7
行政に対する要望等	37	0.8	71	1.6	129	2.8	237	5.2
その他	71	1.6	79	1.7	123	2.7	273	6.0
合計	1,336	29.3	2,570	56.3	656	14.4	4,562	100.0

○投資商品等

(単位:件、%)

区 分	証券会社		企業内容等 開示関係		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
個別取引・契約における顧客説明	31	1.2	0	0.0	0	0.0	3	0.1	34	1.4
個別取引・契約の結果	124	5.0	0	0.0	161	6.5	93	3.7	378	15.2
不適正な行為	94	3.8	0	0.0	78	3.1	78	3.1	250	10.1
金融機関の態勢・各種事務手続	170	6.8	0	0.0	4	0.2	39	1.6	213	8.6
一般的な照会・質問	153	6.2	31	1.2	250	10.1	535	21.5	969	39.0
行政に対する要望等	105	4.2	148	6.0	20	0.8	229	9.2	502	20.2
その他	6	0.2	2	0.1	4	0.2	126	5.1	138	5.6
合計	683	27.5	181	7.3	517	20.8	1,103	44.4	2,484	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	16	0.7
個別取引・契約の結果	285	12.2
不適正な行為	222	9.5
口座の不正利用	36	1.5
金融機関の態勢・各種事務手続	257	11.0
一般的な照会・質問	543	23.2
行政に対する要望等	900	38.5
その他	116	5.0
合計	2,339	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	81	14.7
行政に対する要望等	333	60.5
その他	136	24.7
合計	550	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. 質問・相談等の類型別受付処理件数

(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	9,336	9,625	▲ 289	5,017
意 見 ・ 要 望	3,245	3,276	▲ 31	892
情 報 提 供	742	887	▲ 145	512
そ の 他	152	150	2	152
合 計	13,475	13,938	▲ 463	6,573

2. 質問・相談等の方法別受付処理件数

(単位:件)

区 分	今期(7~9月)	前期(4~6月)	増 減	前年 同期
電 話	9,687	10,086	▲ 399	5,402
ホ ー ム ペ ー ジ	1,010	1,014	▲ 4	568
フ ァ ッ ク ス	200	235	▲ 35	192
手 紙	743	585	158	345
そ の 他	1,835	2,018	▲ 183	66
合 計	13,475	13,938	▲ 463	6,573

3. 質問・相談等の分野別受付処理件数

(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	3,540	3,527	13	1,774
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	4,562	3,882	680	2,487
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,484	3,053	▲ 569	1,534
貸 金 等	2,339	1,915	424	660
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	550	1,561	▲ 1,011	118
合 計	13,475	13,938	▲ 463	6,573

区 分	今期(7~9月)	前期(4~6月)	増 減	前年 同期
一日当たりの平均受付件数	214	225	▲ 11	126