

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19年7月1日～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	8,239	78.8
意 見 ・ 要 望	1,430	13.7
情 報 提 供	699	6.7
そ の 他	91	0.9
合 計	10,459	100.0

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	8,599	82.2
ホ ー ム ペ ー ジ	872	8.3
フ ァ ッ ク ス	149	1.4
手 紙	468	4.5
そ の 他	371	3.5
合 計	10,459	100.0

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	2,659	25.4
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	3,543	33.9
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,543	24.3
貸 金 等	1,515	14.5
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	199	1.9
合 計	10,459	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	34	1.3	44	1.7	17	0.6	95	3.6
個別取引・契約の結果	234	8.8	432	16.2	112	4.2	778	29.3
不適正な行為	32	1.2	119	4.5	125	4.7	276	10.4
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	40	1.5	0	0.0	40	1.5
口座の不正利用	9	0.3	2	0.1	92	3.5	103	3.9
金融機関の態勢・各種事務手続	231	8.7	129	4.9	290	10.9	650	24.4
一般的な照会・質問	152	5.7	71	2.7	263	9.9	486	18.3
行政に対する要望等	9	0.3	16	0.6	143	5.4	168	6.3
その他	10	0.4	9	0.3	187	7.0	206	7.7
合計	702	26.4	820	30.8	1,137	42.8	2,659	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	209	5.9	79	2.2	11	0.3	299	8.4
個別取引・契約の結果	414	11.7	1,095	30.9	84	2.4	1,593	45.0
不適正な行為	145	4.1	79	2.2	16	0.5	240	6.8
金融機関の態勢・各種事務手続	257	7.3	395	11.1	61	1.7	713	20.1
一般的な照会・質問	56	1.6	65	1.8	116	3.3	237	6.7
行政に対する要望等	27	0.8	46	1.3	66	1.9	139	3.9
その他	46	1.3	102	2.9	174	4.9	322	9.1
合計	1,154	32.6	1,861	52.5	528	14.9	3,543	100.0

○投資商品等

(単位:件、%)

区 分	証券会社		未公開株関係		ファンド		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	37	1.5	0	0.0	0	0.0	48	1.9	85	3.3
個別取引・契約の結果	226	8.9	93	3.7	36	1.4	167	6.6	522	20.5
不適正な行為	33	1.3	76	3.0	17	0.7	86	3.4	212	8.3
金融機関の態勢・各種事務手続	130	5.1	0	0.0	2	0.1	71	2.8	203	8.0
一般的な照会・質問	113	4.4	72	2.8	152	6.0	498	19.6	835	32.8
行政に対する要望等	26	1.0	5	0.2	22	0.9	312	12.3	365	14.4
その他	40	1.6	7	0.3	18	0.7	256	10.1	321	12.6
合計	605	23.8	253	9.9	247	9.7	1,438	56.5	2,543	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	7	0.5
個別取引・契約の結果	335	22.1
契約・貸出拒否	16	1.1
貸出債権回収	11	0.7
不適正な行為	288	19.0
口座の不正利用	13	0.9
業者の態勢・各種事務手続	93	6.1
一般的な照会・質問	529	34.9
行政に対する要望等	136	9.0
その他	127	8.4
合計	1,515	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	58	29.1
行政に対する要望等	41	20.6
その他	100	50.3
合計	199	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

区 分	今期(7~9月)	前期(4~6月)	増 減	(単位:件) 前年 同期
質 問 ・ 相 談	8,239	9,548	▲ 1,309	9,336
意 見 ・ 要 望	1,430	1,817	▲ 387	3,245
情 報 提 供	699	686	13	742
そ の 他	91	79	12	152
合 計	10,459	12,130	▲ 1,671	13,475

2. 受付方法別件数

区 分	今期(7~9月)	前期(4~6月)	増 減	(単位:件) 前年 同期
電 話	8,599	9,863	▲ 1,264	9,687
ホ ー ム ペ ー ジ	872	951	▲ 79	1,010
フ ァ ッ ク ス	149	169	▲ 20	200
手 紙	468	627	▲ 159	743
そ の 他	371	520	▲ 149	1,835
合 計	10,459	12,130	▲ 1,671	13,475

3. 分野別受付件数

区 分	今期(7~9月)	前期(4~6月)	増 減	(単位:件) 前年 同期
預 金 ・ 融 資 等	2,659	2,796	▲ 137	3,540
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	3,543	4,641	▲ 1,098	4,562
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,543	2,568	▲ 25	2,484
貸 金 等	1,515	1,906	▲ 391	2,339
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	199	219	▲ 20	550
合 計	10,459	12,130	▲ 1,671	13,475

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	169	196	▲ 27	214