

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20年4月1日～6月30日)

1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
質 問 ・ 相 談	9,188	80.3
意 見 ・ 要 望	1,489	13.0
情 報 提 供	705	6.2
そ の 他	59	0.5
合 計	11,441	100.0

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	9,713	84.9
ウ ェ ブ サ イ ト	786	6.9
フ ァ ッ ク ス	209	1.8
手 紙	442	3.9
そ の 他	291	2.5
合 計	11,441	100.0

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	2,970	26.0
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	3,124	27.3
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,518	30.7
貸 金 等	1,595	13.9
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	234	2.0
合 計	11,441	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	22	0.7	48	1.6	17	0.6	87	2.9
個別取引・契約の結果	229	7.7	537	18.1	93	3.1	859	28.9
金融円滑化ホットライン	0	0.0	75	2.5	4	0.1	79	2.7
不適正な行為	26	0.9	108	3.6	36	1.2	170	5.7
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	43	1.4	0	0.0	43	1.4
金融機関の態勢・各種事務手続	287	9.7	96	3.2	269	9.1	652	22.0
一般的な照会・質問	200	6.7	95	3.2	437	14.7	732	24.6
行政に対する要望等	16	0.5	29	1.0	136	4.6	181	6.1
その他	15	0.5	22	0.7	252	8.5	289	9.7
口座の不正利用	4	0.1	0	0.0	37	1.2	41	1.4
合計	795	26.8	935	31.5	1,240	41.8	2,970	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	178	5.7	54	1.7	56	1.8	288	9.2
個別取引・契約の結果	317	10.1	926	29.6	112	3.6	1,355	43.4
不適正な行為	86	2.8	62	2.0	17	0.5	165	5.3
金融機関の態勢・各種事務手続	167	5.3	314	10.1	72	2.3	553	17.7
一般的な照会・質問	58	1.9	83	2.7	291	9.3	432	13.8
行政に対する要望等	3	0.1	3	0.1	42	1.3	48	1.5
その他	52	1.7	95	3.0	136	4.4	283	9.1
合計	861	27.6	1,537	49.2	726	23.2	3,124	100.0

○投資商品等

(単位:件、%)

区 分	証券会社 (第一種業)		登録詐称・無登録業者		有価証券 報告関係		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	37	1.1	0	0.0	0	0.0	35	1.0	72	2.0
個別取引・契約の結果	167	4.7	54	1.5	0	0.0	162	4.6	383	10.9
不適正な行為	53	1.5	224	6.4	3	0.1	163	4.6	443	12.6
口座の不正利用	0	0.0	1	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.0
業者の態勢・各種事務手続	154	4.4	2	0.1	0	0.0	74	2.1	230	6.5
一般的な照会・質問	156	4.4	171	4.9	379	10.8	927	26.4	1,633	46.4
行政に対する要望等	47	1.3	8	0.2	0	0.0	342	9.7	397	11.3
その他	37	1.1	5	0.1	5	0.1	313	8.9	360	10.2
合計	651	18.5	464	13.2	387	11.0	2,016	57.3	3,518	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	15	0.9
個別取引・契約の結果	359	22.5
契約・貸出拒否	3	0.2
貸出債権回収	5	0.3
不適正な行為	327	20.5
口座の不正利用	35	2.2
業者の態勢・各種事務手続	156	9.8
一般的な照会・質問	516	32.4
行政に対する要望等	87	5.5
その他	135	8.5
合計	1,595	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	41	17.5
行政に対する要望等	34	14.5
その他	159	67.9
合計	234	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(4~6月)	前期(1~3月)	増 減	前年 同期
質 問 ・ 相 談	9,188	9,128	60	9,548
意 見 ・ 要 望	1,489	1,748	▲ 259	1,817
情 報 提 供	705	754	▲ 49	686
そ の 他	59	46	13	79
合 計	11,441	11,676	▲ 235	12,130

(単位:件)

2. 受付方法別件数

区 分	今期(4~6月)	前期(1~3月)	増 減	前年 同期
電 話	9,713	9,692	21	9,863
ウ ェ ブ サ イ ト	786	1,079	▲ 293	951
フ ァ ッ ク ス	209	188	21	169
手 紙	442	441	1	627
そ の 他	291	276	15	520
合 計	11,441	11,676	▲ 235	12,130

(単位:件)

3. 分野別受付件数

区 分	今期(4~6月)	前期(1~3月)	増 減	前年 同期
預 金 ・ 融 資 等	2,970	2,881	89	2,796
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	3,124	3,424	▲ 300	4,641
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,518	3,550	▲ 32	2,568
貸 金 等	1,595	1,556	39	1,906
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	234	265	▲ 31	219
合 計	11,441	11,676	▲ 235	12,130

(単位:件)

区 分	今期(4~6月)	前期(1~3月)	増 減	前年 同期
1日当たりの平均受付件数	185	199	▲ 14	196