

## 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21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	8,964	80.3
意 見 ・ 要 望	1,477	13.2
情 報 提 供	628	5.6
そ の 他	98	0.9
合 計	11,167	100.0

### 2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	9,697	86.8
ウ ェ ブ サ イ ト	754	6.8
フ ァ ッ ク ス	181	1.6
手 紙	346	3.1
そ の 他	189	1.7
合 計	11,167	100.0

### 3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	3,541	31.7
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,729	24.4
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,366	30.1
貸 金 等	1,294	11.6
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	237	2.1
合 計	11,167	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	13	0.4	22	0.6	6	0.2	41	1.2
個別取引・契約の結果	275	7.8	883	24.9	158	4.5	1,316	37.2
金融円滑化ホットライン	0	0.0	32	0.9	1	0.0	33	0.9
不適正な行為	23	0.6	125	3.5	26	0.7	174	4.9
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	73	2.1	0	0.0	73	2.1
金融機関の態勢・各種事務手続	190	5.4	107	3.0	142	4.0	439	12.4
一般的な照会・質問	503	14.2	162	4.6	304	8.6	969	27.4
行政に対する要望等	12	0.3	96	2.7	63	1.8	171	4.8
その他	100	2.8	103	2.9	228	6.4	431	12.2
口座の不正利用	21	0.6	0	0.0	4	0.1	25	0.7
合 計	1,116	31.5	1,498	42.3	927	26.2	3,541	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	161	5.9	69	2.5	37	1.4	267	9.8
個別取引・契約の結果	300	11.0	825	30.2	140	5.1	1,265	46.4
不適正な行為	81	3.0	49	1.8	20	0.7	150	5.5
金融機関の態勢・各種事務手続	175	6.4	239	8.8	63	2.3	477	17.5
一般的な照会・質問	79	2.9	63	2.3	118	4.3	260	9.5
行政に対する要望等	19	0.7	24	0.9	75	2.7	118	4.3
その他	41	1.5	68	2.5	83	3.0	192	7.0
合 計	856	31.4	1,337	49.0	536	19.6	2,729	100.0

### ○投資商品等

(単位:件、%)

区 分	証券会社 (第一種業)		個別法人・団体		登録詐称・ 無登録業者		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	17	0.5	0	0.0	0	0.0	9	0.3	26	0.8
個別取引・契約の結果	220	6.5	107	3.2	29	0.9	113	3.4	469	13.9
不適正な行為	33	1.0	118	20.2	122	3.6	81	2.4	354	10.5
口座の不正利用	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	0.1	4	0.1
業者の態勢・各種事務手続	175	5.2	3	0.1	0	0.0	69	2.0	247	7.3
一般的な照会・質問	121	3.6	298	8.9	237	7.0	914	27.2	1,570	46.6
行政に対する要望等	18	0.5	34	1.0	21	0.6	442	13.1	515	15.3
その他	14	0.4	23	0.7	2	0.1	146	4.3	185	5.5
合 計	598	17.8	583	17.3	411	12.2	1,774	52.7	3,366	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	8	0.6
個別取引・契約の結果	280	21.6
契約・貸出拒否	5	0.4
貸出債権回収	13	1.0
不適正な行為	71	5.5
口座の不正利用	4	0.3
業者の態勢・各種事務手続	92	7.1
一般的な照会・質問	627	48.5
行政に対する要望等	86	6.6
その他	130	10.0
合 計	1,294	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	68	28.7
行政に対する要望等	52	21.9
その他	117	49.4
合 計	237	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	8,964	9,954	▲ 990	9,614
意 見 ・ 要 望	1,477	1,643	▲ 166	2,104
情 報 提 供	628	714	▲ 86	847
そ の 他	98	96	2	96
合 計	11,167	12,407	▲ 1,240	12,661

### 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	9,697	10,684	▲ 987	10,473
ウ ェ ブ サ イ ト	754	837	▲ 83	1,048
フ ァ ッ ク ス	181	258	▲ 77	303
手 紙	346	399	▲ 53	505
そ の 他	189	229	▲ 40	332
合 計	11,167	12,407	▲ 1,240	12,661

### 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	3,541	3,966	▲ 425	3,398
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,729	2,962	▲ 233	3,698
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,366	3,815	▲ 449	3,848
貸 金 等	1,294	1,448	▲ 154	1,419
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	237	216	21	298
合 計	11,167	12,407	▲ 1,240	12,661

区 分	今期(7~9月)	前期(4~6月)	増 減	前年 同期
1日当たりの平均受付件数	180	203	▲ 23	201