

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22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	11,163	82.8
意 見 ・ 要 望	1,553	11.5
情 報 提 供	541	4.0
そ の 他	223	1.7
合 計	13,480	100.0

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	11,770	87.3
ウ ェ ブ サ イ ト	1,066	7.9
フ ァ ッ ク ス	212	1.6
手 紙	386	2.9
そ の 他	46	0.3
合 計	13,480	100.0

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	4,599	34.1
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,712	20.1
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,781	28.0
貸 金 等	1,966	14.6
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	422	3.1
合 計	13,480	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	17	0.4	17	0.4	4	0.1	38	0.8
個別取引・契約の結果	428	9.3	1,538	33.4	213	4.6	2,179	47.4
金融円滑化ホットライン	0	0.0	15	0.3		0.0	15	0.3
不適正な行為	39	0.8	97	2.1	16	0.3	152	3.3
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	41	0.9	0	0.0	41	0.9
金融機関の態勢・各種事務手続	193	4.2	127	2.8	164	3.6	484	10.5
一般的な照会・質問	687	14.9	314	6.8	286	6.2	1,287	28.0
行政に対する要望等	24	0.5	41	0.9	65	1.4	130	2.8
その他	53	1.2	86	1.9	190	4.1	329	7.2
口座の不正利用	18	0.4	0	0.0	5	0.1	23	0.5
合計	1,441	31.3	2,220	48.3	938	20.4	4,599	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	143	5.3	51	1.9	38	1.4	232	8.6
個別取引・契約の結果	282	10.4	938	34.6	105	3.9	1,325	48.9
不適正な行為	76	2.8	51	1.9	22	0.8	149	5.5
金融機関の態勢・各種事務手続	116	4.3	219	8.1	47	1.7	382	14.1
一般的な照会・質問	58	2.1	77	2.8	119	4.4	254	9.4
行政に対する要望等	11	0.4	22	0.8	69	2.5	102	3.8
その他	55	2.0	101	3.7	112	4.1	268	9.9
合計	741	27.3	1,459	53.8	512	18.9	2,712	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	21	0.6	3	0.0	1	0.0	5	0.1	30	0.8
個別取引・契約の結果	240	6.3	288	7.6	71	1.9	204	5.4	803	21.2
不適正な行為	21	0.6	123	13.9	92	2.4	69	1.8	305	8.1
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	137	3.6	2	0.1	1	0.0	64	1.7	204	5.4
一般的な照会・質問	135	3.6	386	10.2	292	7.7	854	22.6	1,667	44.1
行政に対する要望等	24	0.6	56	1.5	38	1.0	475	12.6	593	15.7
その他	6	0.2	25	0.7	3	0.1	145	3.8	179	4.7
合計	584	15.4	883	23.4	498	13.2	1,816	48.0	3,781	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	6	0.3
個別取引・契約の結果	368	18.7
契約・貸出拒否	17	0.9
貸出債権回収	11	0.6
不適正な行為	69	3.5
口座の不正利用	2	0.1
業者の態勢・各種事務手続	115	5.8
一般的な照会・質問	1,080	54.9
行政に対する要望等	146	7.4
その他	182	9.3
合計	1,966	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	13.7
行政に対する要望等	107	25.4
その他	257	60.9
合計	422	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

(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	11,163	12,836	▲ 1,673	8,964
意 見 ・ 要 望	1,553	1,447	106	1,477
情 報 提 供	541	574	▲ 33	628
そ の 他	223	358	▲ 135	98
合 計	13,480	15,215	▲ 1,735	11,167

2. 受付方法別件数

(単位:件)

区 分	今期(7~9月)	前期(4~6月)	増 減	前年 同期
電 話	11,770	13,451	▲ 1,681	9,697
ウ ェ ブ サ イ ト	1,066	1,077	▲ 11	754
フ ァ ッ ク ス	212	237	▲ 25	181
手 紙	386	381	5	346
そ の 他	46	69	▲ 23	189
合 計	13,480	15,215	▲ 1,735	11,167

3. 分野別受付件数

(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	4,599	5,101	▲ 502	3,541
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,712	2,904	▲ 192	2,729
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,781	3,868	▲ 87	3,366
貸 金 等	1,966	2,822	▲ 856	1,294
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	422	520	▲ 98	237
合 計	13,480	15,215	▲ 1,735	11,167

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	214	249	▲ 35	180