

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23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	8,443	83.4%
意 見 ・ 要 望	1,012	10.0%
情 報 提 供	433	4.3%
そ の 他	233	2.3%
合 計	10,121	100.0%

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	8,923	88.2%
ウ ェ ブ サ イ ト	692	6.8%
フ ァ ッ ク ス	143	1.4%
手 紙	307	3.0%
そ の 他	56	0.6%
合 計	10,121	100.0%

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	2,999	29.6%
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,270	22.4%
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,539	35.0%
貸 金 等	958	9.5%
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	355	3.5%
合 計	10,121	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	12	0.4	20	0.7	7	0.2	39	1.3
個別取引・契約の結果	286	9.5	926	30.9	170	5.7	1,382	46.1
金融円滑化ホットライン	0	0.0	7	0.2	0	0.0	7	0.2
不適正な行為	15	0.5	66	2.2	20	0.7	101	3.4
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	16	0.5	1	0.0	17	0.6
金融機関の態勢・各種事務手続	156	5.2	143	4.8	137	4.6	436	14.5
一般的な照会・質問	177	5.9	212	7.1	244	8.1	633	21.1
行政に対する要望等	13	0.4	28	0.9	37	1.2	78	2.6
その他	62	2.1	85	2.8	183	6.1	330	11.0
口座の不正利用	17	0.6	0	0.0	2	0.1	19	0.6
合 計	721	24.0	1,480	49.3	798	26.6	2,999	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	117	5.2	50	2.2	0	0.0	167	7.4
個別取引・契約の結果	185	8.1	910	40.1	9	0.4	1,104	48.6
不適正な行為	68	3.0	64	2.8	1	0.0	133	5.9
金融機関の態勢・各種事務手続	158	7.0	169	7.4	28	1.2	355	15.6
一般的な照会・質問	35	1.5	48	2.1	136	6.0	219	9.6
行政に対する要望等	11	0.5	19	0.8	69	3.0	99	4.4
その他	40	1.8	59	2.6	94	4.1	193	8.5
合 計	614	27.0	1,319	58.1	337	14.8	2,270	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	16	0.5	2	0.0	0	0.0	6	0.2	24	0.7
個別取引・契約の結果	268	7.6	576	16.3	31	0.9	244	6.9	1,119	31.6
不適正な行為	14	0.4	65	0.0	59	1.7	35	1.0	173	4.9
口座の不正利用	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
業者の態勢・各種事務手続	110	3.1	1	0.0	0	0.0	42	1.2	153	4.3
一般的な照会・質問	103	2.9	355	10.0	225	6.4	786	22.2	1,469	41.5
行政に対する要望等	20	0.6	37	1.0	26	0.7	244	6.9	327	9.2
その他	25	0.7	73	2.1	7	0.2	169	4.8	274	7.7
合 計	556	15.7	1,109	31.3	348	9.8	1,526	43.1	3,539	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	3	0.3
個別取引・契約の結果	184	19.2
契約・貸出拒否	1	0.1
貸出債権回収	1	0.1
不適正な行為	41	4.3
口座の不正利用	1	0.1
業者の態勢・各種事務手続	69	7.2
一般的な照会・質問	461	48.1
行政に対する要望等	56	5.8
その他	144	15.0
合 計	958	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	57	16.1
行政に対する要望等	30	8.5
その他	268	75.5
合 計	355	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	8,443	8,709	▲ 266	11,163
意 見 ・ 要 望	1,012	1,141	▲ 129	1,553
情 報 提 供	433	486	▲ 53	541
そ の 他	233	276	▲ 43	223
合 計	10,121	10,612	▲ 491	13,480

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	8,923	9,227	▲ 304	11,770
ウ ェ ブ サ イ ト	692	831	▲ 139	1,066
フ ァ ッ ク ス	143	184	▲ 41	212
手 紙	307	315	▲ 8	386
そ の 他	56	55	1	46
合 計	10,121	10,612	▲ 491	13,480

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	2,999	3,269	▲ 270	4,599
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,270	2,353	▲ 83	2,712
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,539	3,468	71	3,781
貸 金 等	958	1,051	▲ 93	1,966
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	355	471	▲ 116	422
合 計	10,121	10,612	▲ 491	13,480

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	161	174	▲ 13	214