

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24年1月1日～同年3月31日)

1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
質 問 ・ 相 談	8,975	82.7%
意 見 ・ 要 望	1,117	10.3%
情 報 提 供	570	5.3%
そ の 他	188	1.7%
合 計	10,850	100.0%

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	9,589	88.4%
ウ ェ ブ サ イ ト	463	4.3%
フ ァ ッ ク ス	222	2.0%
手 紙	385	3.5%
そ の 他	191	1.8%
合 計	10,850	100.0%

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	3,155	29.1%
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,350	21.7%
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	4,076	37.6%
貸 金 等	910	8.4%
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	359	3.3%
合 計	10,850	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	4	0.1	18	0.6	9	0.3	31	1.0
個別取引・契約の結果	376	11.9	924	29.3	164	5.2	1,464	46.4
金融円滑化ホットライン	0	0.0	5	0.2	0	0.0	5	0.2
不適正な行為	16	0.5	53	1.7	21	0.7	90	2.9
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	16	0.5	0	0.0	16	0.5
金融機関の態勢・各種事務手続	177	5.6	119	3.8	179	5.7	475	15.1
一般的な照会・質問	200	6.3	220	7.0	216	6.8	636	20.2
行政に対する要望等	121	3.8	31	1.0	51	1.6	203	6.4
その他	47	1.5	60	1.9	149	4.7	256	8.1
口座の不正利用	24	0.8	0	0.0	2	0.1	26	0.8
合計	941	29.8	1,425	45.2	789	25.0	3,155	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	112	4.8	27	1.1	25	1.1	164	7.0
個別取引・契約の結果	186	7.9	776	33.0	113	4.8	1,075	45.7
不適正な行為	56	2.4	41	1.7	37	1.6	134	5.7
金融機関の態勢・各種事務手続	108	4.6	176	7.5	141	6.0	425	18.1
一般的な照会・質問	36	1.5	56	2.4	160	6.8	252	10.7
行政に対する要望等	14	0.6	25	1.1	86	3.7	125	5.3
その他	14	0.6	26	1.1	135	5.7	175	7.4
合計	526	22.4	1,127	48.0	697	29.7	2,350	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	27	0.7	7	0.0	0	0.0	9	0.2	43	1.1
個別取引・契約の結果	248	6.1	575	14.1	26	0.6	185	4.5	1,034	25.4
不適正な行為	18	0.4	62	0.1	36	0.9	38	0.9	154	3.8
口座の不正利用	0	0.0	2	0.0	0	0.0	0	0.0	2	0.0
業者の態勢・各種事務手続	101	2.5	3	0.1	0	0.0	28	0.7	132	3.2
一般的な照会・質問	195	4.8	709	17.4	141	3.5	926	22.7	1,971	48.4
行政に対する要望等	44	1.1	89	2.2	16	0.4	347	8.5	496	12.2
その他	29	0.7	57	1.4	2	0.0	158	3.9	246	6.0
合計	662	16.2	1,502	36.8	221	5.4	1,691	41.5	4,076	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	4	0.4
個別取引・契約の結果	153	16.8
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	3	0.3
不適正な行為	45	4.9
口座の不正利用	3	0.3
業者の態勢・各種事務手続	64	7.0
一般的な照会・質問	417	45.8
行政に対する要望等	84	9.2
その他	143	15.7
合計	910	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	59	16.4
行政に対する要望等	32	8.9
その他	268	74.7
合計	359	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(1~3月)	前期(10~12月)	増 減	前年 同期
質 問 ・ 相 談	8,975	8,454	521	10,627
意 見 ・ 要 望	1,117	960	157	1,355
情 報 提 供	570	543	27	518
そ の 他	188	186	2	158
合 計	10,850	10,143	707	12,658

2. 受付方法別件数

(単位:件)

区 分	今期(1~3月)	前期(10~12月)	増 減	前年 同期
電 話	9,589	8,906	683	11,277
ウ ェ ブ サ イ ト	463	573	▲ 110	825
フ ァ ッ ク ス	222	228	▲ 6	188
手 紙	385	331	54	321
そ の 他	191	105	86	47
合 計	10,850	10,143	707	12,658

3. 分野別受付件数

(単位:件)

区 分	今期(1~3月)	前期(10~12月)	増 減	前年 同期
預 金 ・ 融 資 等	3,155	2,765	390	4,078
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,350	2,354	▲ 4	2,502
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	4,076	3,808	268	4,072
貸 金 等	910	901	9	1,672
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	359	315	44	334
合 計	10,850	10,143	707	12,658

区 分	今期(1~3月)	前期(10~12月)	増 減	前年 同期
1日当たりの平均受付件数	178	174	4	211