

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10月1日～同年12月31日)

1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
質 問 ・ 相 談	7,596	82.4%
意 見 ・ 要 望	890	9.7%
情 報 提 供	602	6.5%
そ の 他	127	1.4%
合 計	9,215	100.0%

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	8,046	87.3%
ウ ェ ブ サ イ ト	385	4.2%
フ ァ ッ ク ス	228	2.5%
手 紙	392	4.3%
そ の 他	164	1.8%
合 計	9,215	100.0%

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	2,617	28.4%
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,508	27.2%
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,914	31.6%
貸 金 等	738	8.0%
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	438	4.8%
合 計	9,215	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	8	0.3	15	0.6	13	0.5	36	1.4
個別取引・契約の結果	293	11.2	832	31.8	142	5.4	1,267	48.4
金融円滑化ホットライン	0	0.0	7	0.3	0	0.0	7	0.3
不適正な行為	19	0.7	44	1.7	16	0.6	79	3.0
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	8	0.3	0	0.0	8	0.3
金融機関の態勢・各種事務手続	198	7.6	92	3.5	150	5.7	440	16.8
一般的な照会・質問	191	7.3	173	6.6	190	7.3	554	21.2
行政に対する要望等	16	0.6	59	2.3	72	2.8	147	5.6
その他	19	0.7	16	0.6	59	2.3	94	3.6
口座の不正利用	5	0.2	0	0.0	0	0.0	5	0.2
合計	744	28.4	1,231	47.0	642	24.5	2,617	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	90	3.6	26	1.0	36	1.4	152	6.1
個別取引・契約の結果	216	8.6	921	36.7	90	3.6	1,227	48.9
不適正な行為	72	2.9	36	1.4	11	0.4	119	4.7
金融機関の態勢・各種事務手続	136	5.4	187	7.5	47	1.9	370	14.8
一般的な照会・質問	41	1.6	60	2.4	171	6.8	272	10.8
行政に対する要望等	11	0.4	12	0.5	89	3.5	112	4.5
その他	56	2.2	81	3.2	119	4.7	256	10.2
合計	622	24.8	1,323	52.8	563	22.4	2,508	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	28	1.0	0	0.0	0	0.0	12	0.4	40	1.4
個別取引・契約の結果	190	6.5	326	11.2	6	0.2	196	6.7	718	24.6
不適正な行為	24	0.8	16	1.0	3	0.1	10	0.3	53	1.8
口座の不正利用	0	0.0	12	0.4	2	0.1	1	0.0	15	0.5
業者の態勢・各種事務手続	64	2.2	0	0.0	0	0.0	19	0.7	83	2.8
一般的な照会・質問	107	3.7	715	24.5	54	1.9	705	24.2	1,581	54.3
行政に対する要望等	31	1.1	63	2.2	6	0.2	143	4.9	243	8.3
その他	18	0.6	32	1.1	0	0.0	146	5.0	196	6.7
合計	462	15.9	1,152	39.5	69	2.4	1,231	42.2	2,914	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	1	0.1
個別取引・契約の結果	145	19.6
契約・貸出拒否	3	0.4
貸出債権回収	6	0.8
不適正な行為	23	3.1
口座の不正利用	1	0.1
業者の態勢・各種事務手続	84	11.4
一般的な照会・質問	299	40.5
行政に対する要望等	70	9.5
その他	116	15.7
合計	738	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	13.0
行政に対する要望等	84	19.2
その他	297	67.8
合計	438	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(10~12月)	前期(7~9月)	増 減	前年 同期
質 問 ・ 相 談	7,596	8,027	▲ 431	8,454
意 見 ・ 要 望	890	1,018	▲ 128	960
情 報 提 供	602	596	6	543
そ の 他	127	153	▲ 26	186
合 計	9,215	9,794	▲ 579	10,143

2. 受付方法別件数

(単位:件)

区 分	今期(10~12月)	前期(7~9月)	増 減	前年 同期
電 話	8,046	8,591	▲ 545	8,906
ウ ェ ブ サ イ ト	385	403	▲ 18	573
フ ァ ッ ク ス	228	249	▲ 21	228
手 紙	392	375	17	331
そ の 他	164	176	▲ 12	105
合 計	9,215	9,794	▲ 579	10,143

3. 分野別受付件数

(単位:件)

区 分	今期(10~12月)	前期(7~9月)	増 減	前年 同期
預 金 ・ 融 資 等	2,617	2,654	▲ 37	2,765
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,508	2,537	▲ 29	2,354
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,914	3,405	▲ 491	3,808
貸 金 等	738	807	▲ 69	901
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	438	391	47	315
合 計	9,215	9,794	▲ 579	10,143

区 分	今期(10~12月)	前期(7~9月)	増 減	前年 同期
1日当たりの平均受付件数	149	155	▲ 6	174