

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25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	7,290	78.8%
意 見 ・ 要 望	1,357	14.7%
情 報 提 供	523	5.7%
そ の 他	79	0.8%
合 計	9,249	100.0%

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	7,783	84.1%
ウ ェ ブ サ イ ト	372	4.0%
フ ァ ッ ク ス	209	2.3%
手 紙	324	3.5%
そ の 他	561	6.1%
合 計	9,249	100.0%

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	2,750	29.7%
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,380	25.7%
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,708	29.3%
貸 金 等	738	8.0%
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	673	7.3%
合 計	9,249	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	10	0.4	32	1.2	11	0.4	53	1.9
個別取引・契約の結果	268	9.7	837	30.4	99	3.6	1,204	43.8
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	8	0.3	31	1.1	10	0.4	49	1.8
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	7	0.3	0	0.0	7	0.3
金融機関の態勢・各種事務手続	248	9.0	133	4.8	203	7.4	584	21.2
一般的な照会・質問	154	5.6	250	9.1	191	6.9	595	21.6
行政に対する要望等	15	0.5	56	2.0	65	2.4	136	4.9
その他	37	1.3	16	0.6	76	2.8	129	4.7
口座の不正利用	14	0.5	0	0.0	0	0.0	14	0.5
合計	740	26.9	1,355	49.3	655	23.8	2,750	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	84	3.5	28	1.2	31	1.3	143	6.0
個別取引・契約の結果	188	7.9	798	33.5	75	3.2	1,061	44.6
不適正な行為	65	2.7	35	1.5	9	0.4	109	4.6
金融機関の態勢・各種事務手続	133	5.6	187	7.9	54	2.3	374	15.7
一般的な照会・質問	55	2.3	84	3.5	150	6.3	289	12.1
行政に対する要望等	6	0.3	21	0.9	156	6.6	183	7.7
その他	37	1.6	48	2.0	136	5.7	221	9.3
合計	568	23.9	1,201	50.5	611	25.7	2,380	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	1.0	1	0.0	0	0.0	9	0.3	37	1.4
個別取引・契約の結果	189	7.0	276	10.2	10	0.4	130	4.8	605	22.3
不適正な行為	29	1.1	16	1.7	2	0.1	16	0.6	63	2.3
口座の不正利用	0	0.0	16	0.6	1	0.0	3	0.1	20	0.7
業者の態勢・各種事務手続	98	3.6	1	0.0	0	0.0	35	1.3	134	4.9
一般的な照会・質問	87	3.2	604	22.3	15	0.6	707	26.1	1,413	52.2
行政に対する要望等	50	1.8	36	1.3	0	0.0	190	7.0	276	10.2
その他	14	0.5	22	0.8	0	0.0	144	5.3	180	6.6
合計	494	18.2	956	35.3	27	1.0	1,231	45.5	2,708	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	0.5
個別取引・契約の結果	94	12.7
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	3	0.4
不適正な行為	25	3.4
口座の不正利用	2	0.3
業者の態勢・各種事務手続	62	8.4
一般的な照会・質問	350	47.4
行政に対する要望等	66	8.9
その他	137	18.6
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	41	6.1
行政に対する要望等	55	8.2
その他	577	85.7
合計	673	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	7,290	7,596	▲ 306	8,975
意 見 ・ 要 望	1,357	890	467	1,117
情 報 提 供	523	602	▲ 79	570
そ の 他	79	127	▲ 48	188
合 計	9,249	9,215	34	10,850

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	7,783	8,046	▲ 263	9,589
ウ ェ ブ サ イ ト	372	385	▲ 13	463
フ ァ ッ ク ス	209	228	▲ 19	222
手 紙	324	392	▲ 68	385
そ の 他	561	164	397	191
合 計	9,249	9,215	34	10,850

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	2,750	2,617	133	3,155
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,380	2,508	▲ 128	2,350
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,708	2,914	▲ 206	4,076
貸 金 等	738	738	0	910
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	673	438	235	359
合 計	9,249	9,215	34	10,850

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	159	149	10	178