

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18年10月1日～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	10,045	78.1
意 見 ・ 要 望	2,090	16.3
情 報 提 供	636	4.9
そ の 他	86	0.7
合 計	12,857	100.0

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	10,367	80.6
ホ ー ム ペ ー ジ	900	7.0
フ ァ ッ ク ス	201	1.6
手 紙	600	4.7
そ の 他	789	6.1
合 計	12,857	100.0

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	2,898	22.5
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	4,791	37.3
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,658	20.7
貸 金 等	2,161	16.8
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	349	2.7
合 計	12,857	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	74	2.6	81	2.8	20	0.7	175	6.0
個別取引・契約の結果	124	4.3	429	14.8	95	3.3	648	22.4
不適正な行為	47	1.6	127	4.4	113	3.9	287	9.9
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	30	1.0	0	0.0	30	1.0
口座の不正利用	0	0.0	0	0.0	25	0.9	25	0.9
金融機関の態勢・各種事務手続	285	9.8	133	4.6	413	14.3	831	28.7
一般的な照会・質問	115	4.0	63	2.2	346	11.9	524	18.1
行政に対する要望等	16	0.6	36	1.2	206	7.1	258	8.9
その他	5	0.2	22	0.8	148	5.1	175	6.0
合計	666	23.0	891	30.7	1,341	46.3	2,898	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	250	5.2	135	2.8	35	0.7	420	8.8
個別取引・契約の結果	513	10.7	1,644	34.3	151	3.2	2,308	48.2
不適正な行為	123	2.6	117	2.4	29	0.6	269	5.6
金融機関の態勢・各種事務手続	244	5.1	439	9.2	95	2.0	778	16.2
一般的な照会・質問	54	1.1	100	2.1	214	4.5	368	7.7
行政に対する要望等	23	0.5	73	1.5	206	4.3	302	6.3
その他	46	1.0	87	1.8	213	4.4	346	7.2
合計	1,253	26.2	2,595	54.2	943	19.7	4,791	100.0

○投資商品等

(単位:件、%)

区 分	証券会社		企業内容等 開示関係		未公開株関係		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	34	1.3	0	0.0	1	0.0	45	1.7	80	3.0
個別取引・契約の結果	148	5.6	0	0.0	173	6.5	114	4.3	435	16.4
不適正な行為	100	3.8	4	0.2	86	3.2	138	5.2	328	12.3
金融機関の態勢・各種事務手続	156	5.9	0	0.0	1	0.0	70	2.6	227	8.5
一般的な照会・質問	202	7.6	27	1.0	167	6.3	564	21.2	960	36.1
行政に対する要望等	37	1.4	143	5.4	13	0.5	316	11.9	509	19.1
その他	5	0.2	0	0.0	1	0.0	113	4.3	119	4.5
合計	682	25.7	174	6.5	442	16.6	1,360	51.2	2,658	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	23	1.1
個別取引・契約の結果	386	17.9
不適正な行為	425	19.7
口座の不正利用	32	1.5
金融機関の態勢・各種事務手続	167	7.7
一般的な照会・質問	721	33.4
行政に対する要望等	335	15.5
その他	104	4.8
合計	2,161	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	84	24.1
行政に対する要望等	76	21.8
その他	189	54.2
合計	349	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

区 分	今期(10~12月)	前期(7~9月)	増 減	前年 同期
質 問 ・ 相 談	10,045	9,336	709	7,262
意 見 ・ 要 望	2,090	3,245	▲ 1,155	1,432
情 報 提 供	636	742	▲ 106	628
そ の 他	86	152	▲ 66	70
合 計	12,857	13,475	▲ 618	9,392

(単位:件)

2. 受付方法別件数

区 分	今期(10~12月)	前期(7~9月)	増 減	前年 同期
電 話	10,367	9,687	680	7,624
ホ ー ム ペ ー ジ	900	1,010	▲ 110	959
フ ァ ッ ク ス	201	200	1	128
手 紙	600	743	▲ 143	480
そ の 他	789	1,835	▲ 1,046	201
合 計	12,857	13,475	▲ 618	9,392

(単位:件)

3. 分野別受付件数

区 分	今期(10~12月)	前期(7~9月)	増 減	前年 同期
預 金 ・ 融 資 等	2,898	3,540	▲ 642	2,283
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	4,791	4,562	229	3,198
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,658	2,484	174	2,974
貸 金 等	2,161	2,339	▲ 178	813
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	349	550	▲ 201	124
合 計	12,857	13,475	▲ 618	9,392

(単位:件)

区 分	今期(10~12月)	前期(7~9月)	増 減	前年 同期
一日当たりの平均受付件数	211	214	▲ 3	159