

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19年1月1日～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	9,482	80.5
意 見 ・ 要 望	1,650	14.0
情 報 提 供	600	5.1
そ の 他	52	0.4
合 計	11,784	100.0

2. 受付方法別件数

(単位: 件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	9,752	82.8
ホ ー ム ペ ー ジ	832	7.1
フ ァ ッ ク ス	126	1.1
手 紙	563	4.8
そ の 他	511	4.3
合 計	11,784	100.0

3. 分野別受付件数

(単位: 件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	2,959	25.1
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	4,114	34.9
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,632	22.3
貸 金 等	1,859	15.8
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	220	1.9
合 計	11,784	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	26	0.9	48	1.6	9	0.3	83	2.8
個別取引・契約の結果	199	6.7	411	13.9	99	3.3	709	24.0
不適正な行為	25	0.8	101	3.4	111	3.8	237	8.0
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	22	0.7	0	0.0	22	0.7
口座の不正利用	0	0.0	0	0.0	59	2.0	59	2.0
金融機関の態勢・各種事務手続	265	9.0	136	4.6	600	20.3	1,001	33.8
一般的な照会・質問	162	5.5	97	3.3	337	11.4	596	20.1
行政に対する要望等	19	0.6	35	1.2	143	4.8	197	6.7
その他	10	0.3	15	0.5	111	3.8	136	4.6
合計	706	23.9	843	28.5	1,410	47.7	2,959	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	215	5.2	90	2.2	23	0.6	328	8.0
個別取引・契約の結果	409	9.9	1,232	29.9	107	2.6	1,748	42.5
不適正な行為	155	3.8	107	2.6	41	1.0	303	7.4
金融機関の態勢・各種事務手続	240	5.8	480	11.7	96	2.3	816	19.8
一般的な照会・質問	63	1.5	94	2.3	225	5.5	382	9.3
行政に対する要望等	14	0.3	64	1.6	168	4.1	246	6.0
その他	45	1.1	67	1.6	179	4.4	291	7.1
合計	1,141	27.7	2,134	51.9	839	20.4	4,114	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	23	0.9	0	0.0	0	0.0	28	1.1	51	1.9
個別取引・契約の結果	184	7.0	0	0.0	158	6.0	138	5.2	480	18.2
不適正な行為	86	3.3	10	0.4	73	2.8	117	4.4	286	10.9
金融機関の態勢・各種事務手続	148	5.6	0	0.0	0	0.0	57	2.2	205	7.8
一般的な照会・質問	353	13.4	23	0.9	104	4.0	574	21.8	1,054	40.0
行政に対する要望等	71	2.7	139	5.3	5	0.2	224	8.5	439	16.7
その他	7	0.3	3	0.1	4	0.2	103	3.9	117	4.4
合計	872	33.1	175	6.6	344	13.1	1,241	47.2	2,632	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	7	0.4
個別取引・契約の結果	460	24.7
契約・貸出拒否	19	1.0
貸出債権回収	28	1.5
不適正な行為	295	15.9
口座の不正利用	18	1.0
業者の態勢・各種事務手続	118	6.3
一般的な照会・質問	674	36.3
行政に対する要望等	184	9.9
その他	121	6.5
合計	1,859	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	44	20.0
行政に対する要望等	56	25.5
その他	120	54.5
合計	220	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(1~3月)	前期(10~12月)	増 減	前年 同 期
質 問 ・ 相 談	9,482	10,045	▲ 563	7,182
意 見 ・ 要 望	1,650	2,090	▲ 440	1,737
情 報 提 供	600	636	▲ 36	662
そ の 他	52	86	▲ 34	87
合 計	11,784	12,857	▲ 1,073	9,668

(単位:件)

2. 受付方法別件数

区 分	今期(1~3月)	前期(10~12月)	増 減	前年 同 期
電 話	9,752	10,367	▲ 615	7,645
ホ ー ム ペ ー ジ	832	900	▲ 68	952
フ ァ ッ ク ス	126	201	▲ 75	130
手 紙	563	600	▲ 37	418
そ の 他	511	789	▲ 278	523
合 計	11,784	12,857	▲ 1,073	9,668

(単位:件)

3. 分野別受付件数

区 分	今期(1~3月)	前期(10~12月)	増 減	前年 同 期
預 金 ・ 融 資 等	2,959	2,898	61	2,444
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	4,114	4,791	▲ 677	2,593
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,632	2,658	▲ 26	3,649
貸 金 等	1,859	2,161	▲ 302	837
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	220	349	▲ 129	145
合 計	11,784	12,857	▲ 1,073	9,668

(単位:件)

区 分	今期(1~3月)	前期(10~12月)	増 減	前年 同 期
一日当たりの平均受付件数	200	211	▲ 11	158