

## 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4月1日～6月30日)

### 1. 類型別受付件数

(単位: 件、%)

区 分	件 数	比 率
質 問 ・ 相 談	9,548	78.7
意 見 ・ 要 望	1,817	15.0
情 報 提 供	686	5.7
そ の 他	79	0.7
合 計	12,130	100.0

### 2. 受付方法別件数

(単位: 件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	9,863	81.3
ホ ー ム ペ ー ジ	951	7.8
フ ァ ッ ク ス	169	1.4
手 紙	627	5.2
そ の 他	520	4.3
合 計	12,130	100.0

### 3. 分野別受付件数

(単位: 件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	2,796	23.1
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	4,641	38.3
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,568	21.2
貸 金 等	1,906	15.7
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	219	1.8
合 計	12,130	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	30	1.1	59	2.1	22	0.8	111	4.0
個別取引・契約の結果	216	7.7	456	16.3	105	3.8	777	27.8
不適正な行為	27	1.0	114	4.1	74	2.6	215	7.7
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	32	1.1	0	0.0	32	1.1
口座の不正利用	0	0.0	0	0.0	42	1.5	42	1.5
金融機関の態勢・各種事務手続	263	9.4	142	5.1	397	14.2	802	28.7
一般的な照会・質問	160	5.7	91	3.3	281	10.1	532	19.0
行政に対する要望等	12	0.4	32	1.1	141	5.0	185	6.6
その他	25	0.9	14	0.5	135	4.8	174	6.2
合 計	733	26.2	908	32.5	1,155	41.3	2,796	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	293	6.3	132	2.8	23	0.5	448	9.7
個別取引・契約の結果	668	14.4	1,316	28.4	139	3.0	2,123	45.7
不適正な行為	118	2.5	86	1.9	22	0.5	226	4.9
金融機関の態勢・各種事務手続	318	6.9	512	11.0	108	2.3	938	20.2
一般的な照会・質問	73	1.6	88	1.9	163	3.5	324	7.0
行政に対する要望等	51	1.1	72	1.6	164	3.5	287	6.2
その他	32	0.7	41	0.9	222	4.8	295	6.4
合 計	1,553	33.5	2,247	48.4	841	18.1	4,641	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	46	1.8	0	0.0	0	0.0	34	1.3	80	3.1
個別取引・契約の結果	129	5.0	0	0.0	130	5.1	123	4.8	382	14.9
不適正な行為	61	2.4	1	0.0	66	2.6	113	4.4	241	9.4
金融機関の態勢・各種事務手続	171	6.7	0	0.0	0	0.0	60	2.3	231	9.0
一般的な照会・質問	161	6.3	28	1.1	92	3.6	706	27.5	987	38.4
行政に対する要望等	47	1.8	273	10.6	3	0.1	196	7.6	519	20.2
その他	8	0.3	0	0.0	0	0.0	120	4.7	128	5.0
合 計	623	24.3	302	11.8	291	11.3	1,352	52.6	2,568	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	6	0.3
個別取引・契約の結果	480	25.2
契約・貸出拒否	34	1.8
貸出債権回収	65	3.4
不適正な行為	332	17.4
口座の不正利用	20	1.0
業者の態勢・各種事務手続	208	10.9
一般的な照会・質問	669	35.1
行政に対する要望等	118	6.2
その他	93	4.9
合 計	1,906	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	88	40.2
行政に対する要望等	49	22.4
その他	82	37.4
合 計	219	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(4~6月)	前期(1~3月)	増 減	(単位:件) 前年 同期
質 問 ・ 相 談	9,548	9,482	66	9,625
意 見 ・ 要 望	1,817	1,650	167	3,276
情 報 提 供	686	600	86	887
そ の 他	79	52	27	150
合 計	12,130	11,784	346	13,938

### 2. 受付方法別件数

区 分	今期(4~6月)	前期(1~3月)	増 減	(単位:件) 前年 同期
電 話	9,863	9,752	111	10,086
ホ ー ム ペ ー ジ	951	832	119	1,014
フ ァ ッ ク ス	169	126	43	235
手 紙	627	563	64	585
そ の 他	520	511	9	2,018
合 計	12,130	11,784	346	13,938

### 3. 分野別受付件数

区 分	今期(4~6月)	前期(1~3月)	増 減	(単位:件) 前年 同期
預 金 ・ 融 資 等	2,796	2,959	▲ 163	3,527
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	4,641	4,114	527	3,882
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,568	2,632	▲ 64	3,053
貸 金 等	1,906	1,859	47	1,915
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	219	220	▲ 1	1,561
合 計	12,130	11,784	346	13,938

区 分	今期(4~6月)	前期(1~3月)	増 減	前年 同期
一日当たりの平均受付件数	196	200	▲ 4	225