

## 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	8,924	76.9
意 見 ・ 要 望	1,732	14.9
情 報 提 供	865	7.5
そ の 他	87	0.7
合 計	11,608	100.0

### 2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	9,546	82.2
ホ ー ム ペ ー ジ	950	8.2
フ ァ ッ ク ス	225	1.9
手 紙	499	4.3
そ の 他	388	3.3
合 計	11,608	100.0

### 3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	2,713	23.4
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	3,833	33.0
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,158	27.2
貸 金 等	1,677	14.4
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	227	2.0
合 計	11,608	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	29	1.1	43	1.6	10	0.4	82	3.0
個別取引・契約の結果	235	8.7	458	16.9	128	4.7	821	30.3
不適正な行為	36	1.3	109	4.0	107	3.9	252	9.3
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	32	1.2	0	0.0	32	1.2
口座の不正利用	7	0.3	4	0.1	59	2.2	70	2.6
金融機関の態勢・各種事務手続	305	11.2	120	4.4	278	10.2	703	25.9
一般的な照会・質問	158	5.8	86	3.2	269	9.9	513	18.9
行政に対する要望等	12	0.4	15	0.6	118	4.3	145	5.3
その他	14	0.5	5	0.2	178	6.6	197	7.3
合 計	789	29.1	836	30.8	1,088	40.1	2,713	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	292	7.6	76	2.0	39	1.0	407	10.6
個別取引・契約の結果	500	13.0	1,021	26.6	93	2.4	1,614	42.1
不適正な行為	176	4.6	107	2.8	24	0.6	307	8.0
金融機関の態勢・各種事務手続	248	6.5	356	9.3	67	1.7	671	17.5
一般的な照会・質問	77	2.0	96	2.5	235	6.1	408	10.6
行政に対する要望等	16	0.4	12	0.3	58	1.5	86	2.2
その他	61	1.6	111	2.9	168	4.4	340	8.9
合 計	1,370	35.7	1,779	46.4	684	17.8	3,833	100.0

##### ○投資商品等

(単位:件、%)

区 分	証券会社 (第一種業)		ファンド(投資運用業・第二種業)		外国為替証拠金取引業者 (第一種業)		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	73	2.3	0	0.0	3	0.1	49	1.6	125	4.0
個別取引・契約の結果	175	5.5	28	0.9	28	0.9	114	3.6	345	10.9
不適正な行為	51	1.6	38	1.2	63	2.0	244	7.7	396	12.5
口座の不正利用	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8	0.3	8	0.3
金融機関の態勢・各種事務手続	156	4.9	2	0.1	25	0.8	45	1.4	228	7.2
一般的な照会・質問	175	5.5	195	6.2	74	2.3	837	26.5	1,281	40.6
行政に対する要望等	44	1.4	17	0.5	22	0.7	362	11.5	445	14.1
その他	33	1.0	11	0.3	10	0.3	284	9.0	338	10.7
合 計	707	22.4	291	9.2	225	7.1	1,935	61.3	3,158	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	9	0.5
個別取引・契約の結果	336	20.0
契約・貸出拒否	10	0.6
貸出債権回収	8	0.5
不適正な行為	368	21.9
口座の不正利用	25	1.5
業者の態勢・各種事務手続	109	6.5
一般的な照会・質問	637	38.0
行政に対する要望等	105	6.3
その他	113	6.7
合 計	1,677	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	25.1
行政に対する要望等	50	22.0
その他	120	52.9
合 計	227	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	(単位:件) 前年 同 期
質 問 ・ 相 談	8,924	8,239	685	10,045
意 見 ・ 要 望	1,732	1,430	302	2,090
情 報 提 供	865	699	166	636
そ の 他	87	91	▲ 4	86
合 計	11,608	10,459	1,149	12,857

### 2. 受付方法別件数

区 分	今期(10~12月)	前期(7~9月)	増 減	(単位:件) 前年 同 期
電 話	9,546	8,599	947	10,367
ホ ー ム ペ ー ジ	950	872	78	900
フ ァ ッ ク ス	225	149	76	201
手 紙	499	468	31	600
そ の 他	388	371	17	789
合 計	11,608	10,459	1,149	12,857

### 3. 分野別受付件数

区 分	今期(10~12月)	前期(7~9月)	増 減	(単位:件) 前年 同 期
預 金 ・ 融 資 等	2,713	2,659	54	2,898
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	3,833	3,543	290	4,791
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,158	2,543	615	2,658
貸 金 等	1,677	1,515	162	2,161
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	227	199	28	349
合 計	11,608	10,459	1,149	12,857

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	187	169	18	211