

## 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20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 | 11,923 | 79.0  |
| 意 見 ・ 要 望 | 2,345  | 15.5  |
| 情 報 提 供   | 734    | 4.9   |
| そ の 他     | 91     | 0.6   |
| 合 計       | 15,093 | 100.0 |

### 2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

| 区 分         | 件 数    | 比 率   |
|-------------|--------|-------|
| 電 話         | 13,084 | 86.7  |
| ウ ェ ブ サ イ ト | 1,105  | 7.3   |
| フ ァ ッ ク ス   | 236    | 1.6   |
| 手 紙         | 396    | 2.6   |
| そ の 他       | 272    | 1.8   |
| 合 計         | 15,093 | 100.0 |

### 3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

| 区 分                     | 件 数    | 比 率   |
|-------------------------|--------|-------|
| 預 金 ・ 融 資 等             | 4,612  | 30.6  |
| 保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等     | 3,077  | 20.4  |
| 投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等 | 5,219  | 34.6  |
| 貸 金 等                   | 1,909  | 12.6  |
| 金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他     | 276    | 1.8   |
| 合 計                     | 15,093 | 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 | 32    | 0.7  | 42    | 0.9  | 25    | 0.5  | 99    | 2.1   |
| 個別取引・契約の結果      | 335   | 7.3  | 949   | 20.6 | 166   | 3.6  | 1,450 | 31.4  |
| 金融円滑化ホットライン     | 6     | 0.1  | 202   | 4.4  | 5     | 0.1  | 213   | 4.6   |
| 不適正な行為          | 33    | 0.7  | 287   | 6.2  | 28    | 0.6  | 348   | 7.5   |
| 貸し渋り・貸し剥がし      | 2     | 0.0  | 203   | 4.4  | 0     | 0.0  | 205   | 4.4   |
| 金融機関の態勢・各種事務手続  | 237   | 5.1  | 119   | 2.6  | 207   | 4.5  | 563   | 12.2  |
| 一般的な照会・質問       | 698   | 15.1 | 242   | 5.2  | 375   | 8.1  | 1,315 | 28.5  |
| 行政に対する要望等       | 12    | 0.3  | 67    | 1.5  | 96    | 2.1  | 175   | 3.8   |
| その他             | 18    | 0.4  | 228   | 4.9  | 416   | 9.0  | 662   | 14.4  |
| 口座の不正利用         | 2     | 0.0  | 1     | 0.0  | 5     | 0.1  | 8     | 0.2   |
| 合 計             | 1,365 | 29.6 | 1,934 | 41.9 | 1,313 | 28.5 | 4,612 | 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 | 212   | 6.9  | 58    | 1.9  | 75  | 2.4  | 345   | 11.2  |
| 個別取引・契約の結果      | 266   | 8.6  | 858   | 27.9 | 103 | 3.3  | 1,227 | 39.9  |
| 不適正な行為          | 107   | 3.5  | 71    | 2.3  | 27  | 0.9  | 205   | 6.7   |
| 金融機関の態勢・各種事務手続  | 210   | 6.8  | 296   | 9.6  | 70  | 2.3  | 576   | 18.7  |
| 一般的な照会・質問       | 144   | 4.7  | 73    | 2.4  | 158 | 5.1  | 375   | 12.2  |
| 行政に対する要望等       | 17    | 0.6  | 39    | 1.3  | 49  | 1.6  | 105   | 3.4   |
| その他             | 50    | 1.6  | 111   | 3.6  | 83  | 2.7  | 244   | 7.9   |
| 合 計             | 1,006 | 32.7 | 1,506 | 48.9 | 565 | 18.4 | 3,077 | 100.0 |

### 投資商品等

(単位:件、%)

| 区 分             | 証券会社<br>(第一種業) |      | 市場関係 |      | 登録詐称・<br>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 | 96             | 1.8  | 0    | 0.0  | 0              | 0.0 | 49    | 0.9  | 145   | 2.8   |
| 個別取引・契約の結果      | 283            | 5.4  | 7    | 0.1  | 17             | 0.3 | 235   | 4.5  | 542   | 10.4  |
| 不適正な行為          | 81             | 1.6  | 14   | 0.3  | 235            | 4.5 | 142   | 2.7  | 472   | 9.0   |
| 口座の不正利用         | 0              | 0.0  | 0    | 0.0  | 0              | 0.0 | 0     | 0.0  | 0     | 0.0   |
| 業者の態勢・各種事務手続    | 449            | 8.6  | 0    | 0.0  | 1              | 0.0 | 152   | 2.9  | 602   | 11.5  |
| 一般的な照会・質問       | 221            | 4.2  | 23   | 0.4  | 133            | 2.5 | 1,403 | 26.9 | 1,780 | 34.1  |
| 行政に対する要望等       | 58             | 1.1  | 611  | 11.7 | 21             | 0.4 | 727   | 13.9 | 1,417 | 27.2  |
| その他             | 17             | 0.3  | 74   | 1.4  | 2              | 0.0 | 168   | 3.2  | 261   | 5.0   |
| 合 計             | 1,205          | 23.1 | 729  | 14.0 | 409            | 7.8 | 2,876 | 55.1 | 5,219 | 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 | 5     | 0.3   |
| 個別取引・契約の結果      | 692   | 36.2  |
| 契約・貸出拒否         | 13    | 0.7   |
| 貸出債権回収          | 192   | 10.1  |
| 不適正な行為          | 217   | 11.4  |
| 口座の不正利用         | 10    | 0.5   |
| 業者の態勢・各種事務手続    | 126   | 6.6   |
| 一般的な照会・質問       | 691   | 36.2  |
| 行政に対する要望等       | 54    | 2.8   |
| その他             | 124   | 6.5   |
| 合 計             | 1,909 | 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 | 86  | 31.2  |
| 行政に対する要望等 | 65  | 23.6  |
| その他       | 125 | 45.3  |
| 合 計       | 276 | 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)<br>前年 同期 |
|-----------|------------|----------|-------|-----------------|
| 質 問 ・ 相 談 | 11,923     | 9,614    | 2,309 | 8,924           |
| 意 見 ・ 要 望 | 2,345      | 2,104    | 241   | 1,732           |
| 情 報 提 供   | 734        | 847      | 113   | 865             |
| そ の 他     | 91         | 96       | 5     | 87              |
| 合 計       | 15,093     | 12,661   | 2,432 | 11,608          |

### 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)<br>前年 同期 |
|-------------|------------|----------|-------|-----------------|
| 電 話         | 13,084     | 10,473   | 2,611 | 9,546           |
| ウ ェ ブ サ イ ト | 1,105      | 1,048    | 57    | 950             |
| フ ァ ッ ク ス   | 236        | 303      | 67    | 225             |
| 手 紙         | 396        | 505      | 109   | 499             |
| そ の 他       | 272        | 332      | 60    | 388             |
| 合 計         | 15,093     | 12,661   | 2,432 | 11,608          |

### 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)<br>前年 同期 |
|-------------------------|------------|----------|-------|-----------------|
| 預 金 ・ 融 資 等             | 4,612      | 3,398    | 1,214 | 2,713           |
| 保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等     | 3,077      | 3,698    | 621   | 3,833           |
| 投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等 | 5,219      | 3,848    | 1,371 | 3,158           |
| 貸 金 等                   | 1,909      | 1,419    | 490   | 1,677           |
| 金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他     | 276        | 298      | 22    | 227             |
| 合 計                     | 15,093     | 12,661   | 2,432 | 11,608          |

| 区 分          | 今期(10~12月) | 前期(7~9月) | 増 減 | 前年 同期 |
|--------------|------------|----------|-----|-------|
| 1日当たりの平均受付件数 | 229        | 201      | 28  | 187   |