

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21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	10,269	82.5
意 見 ・ 要 望	1,521	12.2
情 報 提 供	584	4.7
そ の 他	71	0.6
合 計	12,445	100.0

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	10,803	86.8
ウ ェ ブ サ イ ト	845	6.8
フ ァ ッ ク ス	192	1.5
手 紙	360	2.9
そ の 他	245	2.0
合 計	12,445	100.0

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	4,310	34.6
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,847	22.9
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,581	28.8
貸 金 等	1,472	11.8
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	235	1.9
合 計	12,445	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	48	1.1	7	0.2	87	2.0
個別取引・契約の結果	327	7.6	1,222	28.4	171	4.0	1,720	39.9
金融円滑化ホットライン	1	0.0	140	3.2	1	0.0	142	3.3
不適正な行為	33	0.8	224	5.2	16	0.4	273	6.3
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	160	3.7	0	0.0	160	3.7
金融機関の態勢・各種事務手続	211	4.9	103	2.4	152	3.5	466	10.8
一般的な照会・質問	479	11.1	220	5.1	334	7.7	1,033	24.0
行政に対する要望等	7	0.2	75	1.7	76	1.8	158	3.7
その他	19	0.4	251	5.8	303	7.0	573	13.3
口座の不正利用	3	0.1	0	0.0	5	0.1	8	0.2
合 計	1,108	25.7	2,143	49.7	1,059	24.6	4,310	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	150	5.3	73	2.6	73	2.6	296	10.4
個別取引・契約の結果	264	9.3	776	27.3	121	4.3	1,161	40.8
不適正な行為	85	3.0	70	2.5	25	0.9	180	6.3
金融機関の態勢・各種事務手続	148	5.2	225	7.9	78	2.7	451	15.8
一般的な照会・質問	112	3.9	113	4.0	187	6.6	412	14.5
行政に対する要望等	23	0.8	36	1.3	62	2.2	121	4.3
その他	62	2.2	77	2.7	87	3.1	226	7.9
合 計	844	29.6	1,370	48.1	633	22.2	2,847	100.0

投資商品等

(単位: 件、%)

区 分	証券会社 (第一種業)		市場関係		個別法人・団体		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	75	2.1	0	0.0	0	0.0	23	0.6	98	2.7
個別取引・契約の結果	233	6.5	3	0.1	75	2.1	163	4.6	474	13.2
不適正な行為	44	1.2	13	0.4	97	2.7	200	5.6	354	9.9
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	185	5.2	0	0.0	2	0.1	110	3.1	297	8.3
一般的な照会・質問	167	4.7	18	0.5	177	4.9	1,165	32.5	1,527	42.6
行政に対する要望等	35	1.0	362	10.1	21	0.6	291	8.1	709	19.8
その他	13	0.4	9	0.3	11	0.3	89	2.5	122	3.4
合 計	752	21.0	405	11.3	383	10.7	2,041	57.0	3,581	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	4	0.3
個別取引・契約の結果	379	25.7
契約・貸出拒否	9	0.6
貸出債権回収	17	1.2
不適正な行為	105	7.1
口座の不正利用	5	0.3
業者の態勢・各種事務手続	102	6.9
一般的な照会・質問	710	48.2
行政に対する要望等	59	4.0
その他	113	7.7
合 計	1,472	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	76	32.3
行政に対する要望等	41	17.4
その他	118	50.2
合 計	235	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	(単位:件) 前年 同期
質 問 ・ 相 談	10,269	11,923	1,654	9,128
意 見 ・ 要 望	1,521	2,345	824	1,748
情 報 提 供	584	734	150	754
そ の 他	71	91	20	46
合 計	12,445	15,093	2,648	11,676

2. 受付方法別件数

区 分	今期(1~3月)	前期(10~12月)	増 減	(単位:件) 前年 同期
電 話	10,803	13,084	2,281	9,692
ウ ェ ブ サ イ ト	845	1,105	260	1,079
フ ァ ッ ク ス	192	236	44	188
手 紙	360	396	36	441
そ の 他	245	272	27	276
合 計	12,445	15,093	2,648	11,676

3. 分野別受付件数

区 分	今期(1~3月)	前期(10~12月)	増 減	(単位:件) 前年 同期
預 金 ・ 融 資 等	4,310	4,612	302	2,881
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,847	3,077	230	3,424
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,581	5,219	1,638	3,550
貸 金 等	1,472	1,909	437	1,556
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	235	276	41	265
合 計	12,445	15,093	2,648	11,676

区 分	今期(1~3月)	前期(10~12月)	増 減	前年 同期
1日当たりの平均受付件数	211	229	18	199