

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	11,824	80.0
意 見 ・ 要 望	2,018	13.7
情 報 提 供	710	4.8
そ の 他	222	1.5
合 計	14,774	100.0

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	12,526	84.8
ウ ェ ブ サ イ ト	1,155	7.8
フ ァ ッ ク ス	331	2.2
手 紙	518	3.5
そ の 他	244	1.7
合 計	14,774	100.0

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	6,162	41.7
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	3,090	20.9
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,463	23.4
貸 金 等	1,568	10.6
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	491	3.3
合 計	14,774	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	9	0.1	38	0.6	14	0.2	61	1.0
個別取引・契約の結果	278	4.5	1,760	28.6	183	3.0	2,221	36.0
金融円滑化ホットライン	0	0.0	30	0.5	0	0.0	30	0.5
不適正な行為	32	0.5	134	2.2	29	0.5	195	3.2
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	88	1.4	0	0.0	88	1.4
金融機関の態勢・各種事務手続	173	2.8	169	2.7	189	3.1	531	8.6
一般的な照会・質問	623	10.1	1,058	17.2	444	7.2	2,125	34.5
行政に対する要望等	18	0.3	335	5.4	129	2.1	482	7.8
その他	49	0.8	152	2.5	346	5.6	547	8.9
口座の不正利用	19	0.3	0	0.0	4	0.1	23	0.4
合 計	1,182	19.2	3,646	59.2	1,334	21.6	6,162	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	180	5.8	61	2.0	45	1.5	286	9.3
個別取引・契約の結果	265	8.6	1,086	35.1	149	4.8	1,500	48.5
不適正な行為	74	2.4	68	2.2	23	0.7	165	5.3
金融機関の態勢・各種事務手続	194	6.3	240	7.8	80	2.6	514	16.6
一般的な照会・質問	77	2.5	70	2.3	128	4.1	275	8.9
行政に対する要望等	17	0.6	20	0.6	60	1.9	97	3.1
その他	57	1.8	94	3.0	102	3.3	253	8.2
合 計	864	28.0	1,639	53.0	587	19.0	3,090	100.0

○投資商品等

(単位:件、%)

区 分	証券会社 (第一種業)		個別法人・団体		登録詐称・ 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	15	0.4	1	0.0	2	0.0	13	0.4	31	0.9
個別取引・契約の結果	226	6.5	157	4.5	50	1.4	127	3.7	560	16.2
不適正な行為	56	1.6	97	15.6	101	2.9	74	2.1	328	9.5
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	161	4.6	0	0.0	0	0.0	70	2.0	231	6.7
一般的な照会・質問	142	4.1	306	8.8	215	6.2	848	24.5	1,511	43.6
行政に対する要望等	44	1.3	28	0.8	29	0.8	487	14.1	588	17.0
その他	24	0.7	33	1.0	4	0.1	153	4.4	214	6.2
合 計	668	19.3	622	18.0	401	11.6	1,772	51.2	3,463	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	309	19.7
契約・貸出拒否	3	0.2
貸出債権回収	18	1.1
不適正な行為	70	4.5
口座の不正利用	1	0.1
業者の態勢・各種事務手続	69	4.4
一般的な照会・質問	815	52.0
行政に対する要望等	132	8.4
その他	168	10.7
合 計	1,568	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	96	19.6
行政に対する要望等	158	32.2
その他	237	48.3
合 計	491	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

(単位:件)

区 分	今期(10~12月)	前期(7~9月)	増 減	前年 同期
質 問 ・ 相 談	11,824	8,964	2,860	11,923
意 見 ・ 要 望	2,018	1,477	541	2,345
情 報 提 供	710	628	82	734
そ の 他	222	98	124	91
合 計	14,774	11,167	3,607	15,093

2. 受付方法別件数

(単位:件)

区 分	今期(10~12月)	前期(7~9月)	増 減	前年 同期
電 話	12,526	9,697	2,829	13,084
ウ ェ ブ サ イ ト	1,155	754	401	1,105
フ ァ ッ ク ス	331	181	150	236
手 紙	518	346	172	396
そ の 他	244	189	55	272
合 計	14,774	11,167	3,607	15,093

3. 分野別受付件数

(単位:件)

区 分	今期(10~12月)	前期(7~9月)	増 減	前年 同期
預 金 ・ 融 資 等	6,162	3,541	2,621	4,612
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	3,090	2,729	361	3,077
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,463	3,366	97	5,219
貸 金 等	1,568	1,294	274	1,909
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	491	237	254	276
合 計	14,774	11,167	3,607	15,093

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	250	180	70	229