

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22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	12,836	84.4
意 見 ・ 要 望	1,447	9.5
情 報 提 供	574	3.8
そ の 他	358	2.4
合 計	15,215	100.0

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	13,451	88.4
ウ ェ ブ サ イ ト	1,077	7.1
フ ァ ッ ク ス	237	1.6
手 紙	381	2.5
そ の 他	69	0.5
合 計	15,215	100.0

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	5,101	33.5
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,904	19.1
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,868	25.4
貸 金 等	2,822	18.5
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	520	3.4
合 計	15,215	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	7	0.1	16	0.3	4	0.1	27	0.5
個別取引・契約の結果	367	7.2	1,965	38.5	159	3.1	2,491	48.8
金融円滑化ホットライン	0	0.0	11	0.2	1	0.0	12	0.2
不適正な行為	17	0.3	95	1.9	21	0.4	133	2.6
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	28	0.5	0	0.0	28	0.5
金融機関の態勢・各種事務手続	183	3.6	137	2.7	147	2.9	467	9.2
一般的な照会・質問	553	10.8	560	11.0	268	5.3	1,381	27.1
行政に対する要望等	33	0.6	58	1.1	69	1.4	160	3.1
その他	65	1.3	155	3.0	222	4.4	442	8.7
口座の不正利用	21	0.4	0	0.0	5	0.1	26	0.5
合計	1,225	24.0	2,986	58.5	890	17.4	5,101	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	5.2	71	2.4	47	1.6	268	9.2
個別取引・契約の結果	261	9.0	1,022	35.2	103	3.5	1,386	47.7
不適正な行為	79	2.7	33	1.1	16	0.6	128	4.4
金融機関の態勢・各種事務手続	156	5.4	223	7.7	62	2.1	441	15.2
一般的な照会・質問	64	2.2	80	2.8	165	5.7	309	10.6
行政に対する要望等	29	1.0	8	0.3	79	2.7	116	4.0
その他	56	1.9	94	3.2	106	3.7	256	8.8
合計	795	27.4	1,531	52.7	578	19.9	2,904	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	8	0.2	0	0.0	0	0.0	7	0.2	15	0.4
個別取引・契約の結果	222	5.7	242	6.3	81	2.1	180	4.7	725	18.7
不適正な行為	42	1.1	144	15.8	139	3.6	67	1.7	392	10.1
口座の不正利用	0	0.0	1	0.0	1	0.0	2	0.1	4	0.1
業者の態勢・各種事務手続	140	3.6	1	0.0	0	0.0	53	1.4	194	5.0
一般的な照会・質問	105	2.7	430	11.1	371	9.6	913	23.6	1,819	47.0
行政に対する要望等	33	0.9	57	1.5	34	0.9	370	9.6	494	12.8
その他	31	0.8	38	1.0	6	0.2	154	4.0	229	5.9
合計	581	15.0	912	23.6	631	16.3	1,744	45.1	3,868	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	0	0.0
個別取引・契約の結果	538	19.1
契約・貸出拒否	7	0.2
貸出債権回収	14	0.5
不適正な行為	57	2.0
口座の不正利用	4	0.1
業者の態勢・各種事務手続	113	4.0
一般的な照会・質問	1,681	59.6
行政に対する要望等	246	8.7
その他	187	6.6
合計	2,822	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	67	12.9
行政に対する要望等	55	10.6
その他	398	76.5
合計	520	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(4~6月)	前期(1~3月)	増 減	前年 同期
質 問 ・ 相 談	12,836	12,151	685	9,954
意 見 ・ 要 望	1,447	1,378	69	1,643
情 報 提 供	574	663	▲ 89	714
そ の 他	358	335	23	96
合 計	15,215	14,528	687	12,407

2. 受付方法別件数

(単位:件)

区 分	今期(4~6月)	前期(1~3月)	増 減	前年 同期
電 話	13,451	12,706	745	10,684
ウ ェ ブ サ イ ト	1,077	919	158	837
フ ァ ッ ク ス	237	278	▲ 41	258
手 紙	381	452	▲ 71	399
そ の 他	69	172	▲ 103	229
合 計	15,215	14,528	687	12,407

3. 分野別受付件数

(単位:件)

区 分	今期(4~6月)	前期(1~3月)	増 減	前年 同期
預 金 ・ 融 資 等	5,101	6,012	▲ 911	3,966
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,904	2,949	▲ 45	2,962
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,868	3,431	437	3,815
貸 金 等	2,822	1,684	1,138	1,448
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	520	451	69	216
合 計	15,215	14,528	687	12,407

区 分	今期(4~6月)	前期(1~3月)	増 減	前年 同期
1日当たりの平均受付件数	249	242	7	203