

## 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23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	8,709	82.1%
意 見 ・ 要 望	1,141	10.8%
情 報 提 供	486	4.6%
そ の 他	276	2.6%
合 計	10,612	100.0%

### 2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	9,227	86.9%
ウ ェ ブ サ イ ト	831	7.8%
フ ァ ッ ク ス	184	1.7%
手 紙	315	3.0%
そ の 他	55	0.5%
合 計	10,612	100.0%

### 3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	3,269	30.8%
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,353	22.2%
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,468	32.7%
貸 金 等	1,051	9.9%
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	471	4.4%
合 計	10,612	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	4	0.1	5	0.2	6	0.2	15	0.5
個別取引・契約の結果	354	10.8	1,050	32.1	172	5.3	1,576	48.2
金融円滑化ホットライン	0	0.0	7	0.2	0	0.0	7	0.2
不適正な行為	30	0.9	65	2.0	31	0.9	126	3.9
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	21	0.6	1	0.0	22	0.7
金融機関の態勢・各種事務手続	204	6.2	90	2.8	236	7.2	530	16.2
一般的な照会・質問	163	5.0	239	7.3	232	7.1	634	19.4
行政に対する要望等	10	0.3	60	1.8	58	1.8	128	3.9
その他	51	1.6	57	1.7	152	4.6	260	8.0
口座の不正利用	35	1.1	0	0.0	7	0.2	42	1.3
合計	816	25.0	1,566	47.9	887	27.1	3,269	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	83	3.5	56	2.4	41	1.7	180	7.6
個別取引・契約の結果	200	8.5	759	32.3	134	5.7	1,093	46.5
不適正な行為	71	3.0	44	1.9	27	1.1	142	6.0
金融機関の態勢・各種事務手続	145	6.2	169	7.2	65	2.8	379	16.1
一般的な照会・質問	34	1.4	61	2.6	160	6.8	255	10.8
行政に対する要望等	10	0.4	8	0.3	87	3.7	105	4.5
その他	47	2.0	57	2.4	95	4.0	199	8.5
合計	590	25.1	1,154	49.0	609	25.9	2,353	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	6	0.0	0	0.0	8	0.2	29	0.8
個別取引・契約の結果	222	6.4	544	15.7	21	0.6	162	4.7	949	27.4
不適正な行為	13	0.4	75	0.2	31	0.9	27	0.8	146	4.2
口座の不正利用	0	0.0	2	0.1	0	0.0	0	0.0	2	0.1
業者の態勢・各種事務手続	129	3.7	1	0.0	1	0.0	28	0.8	159	4.6
一般的な照会・質問	111	3.2	441	12.7	259	7.5	807	23.3	1,618	46.7
行政に対する要望等	44	1.3	28	0.8	31	0.9	248	7.2	351	10.1
その他	24	0.7	45	1.3	0	0.0	147	4.2	216	6.2
合計	558	16.1	1,140	32.9	343	9.9	1,427	41.1	3,468	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	3	0.3
個別取引・契約の結果	211	20.1
契約・貸出拒否	2	0.2
貸出債権回収	1	0.1
不適正な行為	54	5.1
口座の不正利用	4	0.4
業者の態勢・各種事務手続	83	7.9
一般的な照会・質問	496	47.2
行政に対する要望等	82	7.8
その他	122	11.6
合計	1,051	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	70	14.9
行政に対する要望等	48	10.2
その他	353	74.9
合計	471	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	8,709	10,627	▲ 1,918	12,836
意 見 ・ 要 望	1,141	1,355	▲ 214	1,447
情 報 提 供	486	518	▲ 32	574
そ の 他	276	158	118	358
合 計	10,612	12,658	▲ 2,046	15,215

### 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	9,227	11,277	▲ 2,050	13,451
ウ ェ ブ サ イ ト	831	825	6	1,077
フ ァ ッ ク ス	184	188	▲ 4	237
手 紙	315	321	▲ 6	381
そ の 他	55	47	8	69
合 計	10,612	12,658	▲ 2,046	15,215

### 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	3,269	4,078	▲ 809	5,101
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,353	2,502	▲ 149	2,904
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,468	4,072	▲ 604	3,868
貸 金 等	1,051	1,672	▲ 621	2,822
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	471	334	137	520
合 計	10,612	12,658	▲ 2,046	15,215

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	174	211	▲ 37	249