

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10月1日～同年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	8,454	83.3%
意 見 ・ 要 望	960	9.5%
情 報 提 供	543	5.4%
そ の 他	186	1.8%
合 計	10,143	100.0%

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	8,906	87.8%
ウ ェ ブ サ イ ト	573	5.6%
フ ァ ッ ク ス	228	2.2%
手 紙	331	3.3%
そ の 他	105	1.0%
合 計	10,143	100.0%

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	2,765	27.3%
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,354	23.2%
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,808	37.5%
貸 金 等	901	8.9%
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	315	3.1%
合 計	10,143	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	0.3	21	0.8	8	0.3	36	1.3
個別取引・契約の結果	323	11.7	834	30.2	172	6.2	1,329	48.1
金融円滑化ホットライン	0	0.0	7	0.3	0	0.0	7	0.3
不適正な行為	29	1.0	71	2.6	25	0.9	125	4.5
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	25	0.9	0	0.0	25	0.9
金融機関の態勢・各種事務手続	142	5.1	76	2.7	147	5.3	365	13.2
一般的な照会・質問	188	6.8	170	6.1	217	7.8	575	20.8
行政に対する要望等	8	0.3	41	1.5	55	2.0	104	3.8
その他	46	1.7	49	1.8	136	4.9	231	8.4
口座の不正利用	18	0.7	0	0.0	3	0.1	21	0.8
合計	743	26.9	1,262	45.6	760	27.5	2,765	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	119	5.1	75	3.2	25	1.1	219	9.3
個別取引・契約の結果	226	9.6	799	33.9	107	4.5	1,132	48.1
不適正な行為	81	3.4	33	1.4	52	2.2	166	7.1
金融機関の態勢・各種事務手続	86	3.7	145	6.2	127	5.4	358	15.2
一般的な照会・質問	37	1.6	70	3.0	135	5.7	242	10.3
行政に対する要望等	7	0.3	15	0.6	64	2.7	86	3.7
その他	19	0.8	22	0.9	110	4.7	151	6.4
合計	575	24.4	1,159	49.2	620	26.3	2,354	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	19	0.5	6	0.0	2	0.0	4	0.1	31	0.8
個別取引・契約の結果	281	7.4	683	17.9	61	1.6	177	4.6	1,202	31.6
不適正な行為	23	0.6	60	0.2	51	1.3	39	1.0	173	4.5
口座の不正利用	0	0.0	2	0.1	0	0.0	1	0.0	3	0.1
業者の態勢・各種事務手続	104	2.7	4	0.1	0	0.0	27	0.7	135	3.5
一般的な照会・質問	148	3.9	309	8.1	280	7.4	855	22.5	1,592	41.8
行政に対する要望等	37	1.0	72	1.9	68	1.8	204	5.4	381	10.0
その他	34	0.9	107	2.8	5	0.1	148	3.9	294	7.7
合計	646	17.0	1,241	32.6	467	12.3	1,454	38.2	3,808	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	0.4
個別取引・契約の結果	156	17.3
契約・貸出拒否	1	0.1
貸出債権回収	4	0.4
不適正な行為	46	5.1
口座の不正利用	0	0.0
業者の態勢・各種事務手続	63	7.0
一般的な照会・質問	419	46.5
行政に対する要望等	56	6.2
その他	157	17.4
合計	901	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	55	17.5
行政に対する要望等	34	10.8
その他	226	71.7
合計	315	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	8,454	8,443	11	9,896
意 見 ・ 要 望	960	1,012	▲ 52	1,094
情 報 提 供	543	433	110	526
そ の 他	186	233	▲ 47	167
合 計	10,143	10,121	22	11,683

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	8,906	8,923	▲ 17	10,383
ウ ェ ブ サ イ ト	573	692	▲ 119	699
フ ァ ッ ク ス	228	143	85	228
手 紙	331	307	24	333
そ の 他	105	56	49	40
合 計	10,143	10,121	22	11,683

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	2,765	2,999	▲ 234	3,601
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,354	2,270	84	2,421
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,808	3,539	269	3,871
貸 金 等	901	958	▲ 57	1,499
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	315	355	▲ 40	291
合 計	10,143	10,121	22	11,683

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	174	161	13	198