

## 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18年1月1日～3月31日)

### 1. 質問・相談等の類型別受付処理件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
質 問 ・ 相 談	7,182	74.3
意 見 ・ 要 望	1,737	18.0
情 報 提 供	662	6.8
そ の 他	87	0.9
合 計	9,668	100.0

### 2. 質問・相談等の方法別受付処理件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	7,645	79.1
ホ ー ム ペ ー ジ	952	9.8
フ ァ ッ ク ス	130	1.3
手 紙	418	4.3
そ の 他	523	5.4
合 計	9,668	100.0

### 3. 質問・相談等の分野別受付処理件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	2,444	25.3
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,593	26.8
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,649	37.7
貸 金 等	837	8.7
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	145	1.5
合 計	9,668	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	16	0.7	30	1.2	36	1.5	82	3.4
個別取引・契約の結果	174	7.1	350	14.3	67	2.7	591	24.2
不適正な行為	17	0.7	72	2.9	77	3.2	166	6.8
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	36	1.5	0	0.0	36	1.5
口座の不正利用	0	0.0	0	0.0	11	0.5	11	0.5
金融機関の態勢・各種事務手続	246	10.1	81	3.3	191	7.8	518	21.2
一般的な照会・質問	152	6.2	105	4.3	320	13.1	577	23.6
行政に対する要望等	22	0.9	18	0.7	182	7.5	222	9.1
そ の 他	25	1.0	27	1.1	236	9.7	288	11.8
合 計	652	26.7	683	27.9	1,109	45.4	2,444	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	175	6.7	63	2.4	2	0.1	240	9.3
個別取引・契約の結果	267	10.3	715	27.6	35	1.3	1,017	39.2
不適正な行為	96	3.7	80	3.1	11	0.4	187	7.2
金融機関の態勢・各種事務手続	180	6.9	327	12.6	49	1.9	556	21.4
一般的な照会・質問	38	1.5	44	1.7	219	8.4	301	11.6
行政に対する要望等	17	0.7	39	1.5	71	2.7	127	4.9
そ の 他	27	1.0	14	0.5	124	4.8	165	6.4
合 計	800	30.9	1,282	49.4	511	19.7	2,593	100.0

### ○投資商品等

(単位:件、%)

区 分	証 券 会 社		外国為替証拠金取引業者		証 券 取 引 所		未公開株関係		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	件 数	比 率
個別取引・契約における顧客説明	20	0.5	5	0.1	0	0.0	3	0.1	3	0.1	31	0.8
個別取引・契約の結果	70	1.9	35	1.0	0	0.0	252	6.9	57	1.6	414	11.3
不適正な行為	63	1.7	101	2.8	3	0.1	225	6.2	66	1.8	458	12.6
金融機関の態勢・各種事務手続	265	7.3	10	0.3	187	5.1	29	0.8	15	0.4	506	13.9
一般的な照会・質問	275	7.5	129	3.5	21	0.6	460	12.6	401	11.0	1,286	35.2
行政に対する要望等	79	2.2	9	0.2	63	1.7	12	0.3	271	7.4	434	11.9
そ の 他	10	0.3	1	0.0	7	0.2	4	0.1	498	13.6	520	14.3
合 計	782	21.4	290	7.9	281	7.7	985	27.0	1,311	35.9	3,649	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	116	13.9
不適正な行為	102	12.2
口座の不正利用	15	1.8
金融機関の態勢・各種事務手続	75	9.0
一般的な照会・質問	364	43.5
行政に対する要望等	80	9.6
そ の 他	100	11.9
合 計	837	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	23	15.9
行政に対する要望等	82	56.6
そ の 他	40	27.6
合 計	145	100.0