

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20年1月1日～3月31日)

1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
質 問 ・ 相 談	9,128	78.2
意 見 ・ 要 望	1,748	15.0
情 報 提 供	754	6.5
そ の 他	46	0.4
合 計	11,676	100.0

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	9,692	83.0
ホ ー ム ペ ー ジ	1,079	9.2
フ ァ ッ ク ス	188	1.6
手 紙	441	3.8
そ の 他	276	2.4
合 計	11,676	100.0

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	2,881	24.7
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	3,424	29.3
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,550	30.4
貸 金 等	1,556	13.3
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	265	2.3
合 計	11,676	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	33	1.1	68	2.4	26	0.9	127	4.4
個別取引・契約の結果	209	7.3	389	13.5	79	2.7	677	23.5
不適正な行為	40	1.4	93	3.2	44	1.5	177	6.1
貸し渋り・貸し剥がし	1	0.0	29	1.0	1	0.0	31	1.1
金融機関の態勢・各種事務手続	298	10.3	96	3.3	277	9.6	671	23.3
一般的な照会・質問	336	11.7	99	3.4	327	11.4	762	26.4
行政に対する要望等	15	0.5	27	0.9	160	5.6	202	7.0
その他	22	0.8	21	0.7	222	7.7	265	9.2
口座の不正利用	4	0.1	0	0.0	55	1.9	59	2.0
合 計	953	33.1	793	27.5	1,135	39.4	2,881	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	202	5.9	67	2.0	50	1.5	319	9.3
個別取引・契約の結果	342	10.0	1,015	29.6	85	2.5	1,442	42.1
不適正な行為	101	2.9	59	1.7	23	0.7	183	5.3
金融機関の態勢・各種事務手続	210	6.1	335	9.8	86	2.5	631	18.4
一般的な照会・質問	65	1.9	82	2.4	365	10.7	512	15.0
行政に対する要望等	2	0.1	8	0.2	27	0.8	37	1.1
その他	53	1.5	94	2.7	153	4.5	300	8.8
合 計	975	28.5	1,660	48.5	789	23.0	3,424	100.0

○投資商品等

(単位:件、%)

区 分	証券会社 (第一種業)		市場関係		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	38	1.1	0	0.0	0	0.0	45	1.3	83	2.3
個別取引・契約の結果	166	4.7	0	0.0	36	1.0	148	4.2	350	9.9
不適正な行為	32	0.9	11	0.3	241	6.8	125	3.5	409	11.5
口座の不正利用	0	0.0	0	0.0	3	0.1	1	0.0	4	0.1
業者の態勢・各種事務手続	123	3.5	0	0.0	0	0.0	91	2.6	214	6.0
一般的な照会・質問	146	4.1	17	0.5	142	4.0	1,295	36.5	1,600	45.1
行政に対する要望等	35	1.0	318	9.0	7	0.2	169	4.8	529	14.9
その他	20	0.6	83	2.3	3	0.1	259	7.3	365	10.3
合 計	560	15.8	429	12.1	429	12.1	2,132	60.1	3,550	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	9	0.6
個別取引・契約の結果	301	19.3
契約・貸出拒否	17	1.1
貸出債権回収	0	0.0
不適正な行為	260	16.7
口座の不正利用	25	1.6
業者の態勢・各種事務手続	128	8.2
一般的な照会・質問	626	40.2
行政に対する要望等	94	6.0
その他	138	8.9
合 計	1,556	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	60	22.6
行政に対する要望等	34	12.8
その他	171	64.5
合 計	265	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

区 分	今期(1~3月)	前期(10~12月)	増 減	(単位:件) 前年 同期
質 問 ・ 相 談	9,128	8,924	204	9,482
意 見 ・ 要 望	1,748	1,732	16	1,650
情 報 提 供	754	865	▲ 111	600
そ の 他	46	87	▲ 41	52
合 計	11,676	11,608	68	11,784

2. 受付方法別件数

区 分	今期(1~3月)	前期(10~12月)	増 減	(単位:件) 前年 同期
電 話	9,692	9,546	146	9,752
ホ ー ム ペ ー ジ	1,079	950	129	832
フ ァ ッ ク ス	188	225	▲ 37	126
手 紙	441	499	▲ 58	563
そ の 他	276	388	▲ 112	511
合 計	11,676	11,608	68	11,784

3. 分野別受付件数

区 分	今期(1~3月)	前期(10~12月)	増 減	(単位:件) 前年 同期
預 金 ・ 融 資 等	2,881	2,713	168	2,959
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	3,424	3,833	▲ 409	4,114
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,550	3,158	392	2,632
貸 金 等	1,556	1,677	▲ 121	1,859
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	265	227	38	220
合 計	11,676	11,608	68	11,784

区 分	今期(1~3月)	前期(10~12月)	増 減	前年 同期
一日当たりの平均受付件数	199	187	12	200