

## 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7月1日～9月30日)

### 1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
質 問 ・ 相 談	9,614	75.9
意 見 ・ 要 望	2,104	16.6
情 報 提 供	847	6.7
そ の 他	96	0.8
合 計	12,661	100.0

### 2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	10,473	82.7
ウ ェ ブ サ イ ト	1,048	8.3
フ ァ ッ ク ス	303	2.4
手 紙	505	4.0
そ の 他	332	2.6
合 計	12,661	100.0

### 3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	3,398	26.8
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	3,698	29.2
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,848	30.4
貸 金 等	1,419	11.2
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	298	2.4
合 計	12,661	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	28	0.8	71	2.1	13	0.4	112	3.3
個別取引・契約の結果	267	7.9	650	19.1	156	4.6	1,073	31.6
金融円滑化ホットライン	3	0.1	131	3.9	5	0.1	139	4.1
不適正な行為	31	0.9	174	5.1	46	1.4	251	7.4
貸し渋り・貸し剥がし	3	0.1	97	2.9	3	0.1	103	3.0
金融機関の態勢・各種事務手続	217	6.4	81	2.4	280	8.2	578	17.0
一般的な照会・質問	407	12.0	99	2.9	415	12.2	921	27.1
行政に対する要望等	15	0.4	37	1.1	97	2.9	149	4.4
その他	18	0.5	47	1.4	249	7.3	314	9.2
口座の不正利用	0	0.0	1	0.0	36	1.1	37	1.1
合計	983	28.9	1,159	34.1	1,256	37.0	3,398	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	250	6.8	96	2.6	49	1.3	395	10.7
個別取引・契約の結果	403	10.9	963	26.0	138	3.7	1,504	40.7
不適正な行為	102	2.8	61	1.6	35	0.9	198	5.4
金融機関の態勢・各種事務手続	242	6.5	337	9.1	88	2.4	667	18.0
一般的な照会・質問	191	5.2	95	2.6	182	4.9	468	12.7
行政に対する要望等	34	0.9	52	1.4	90	2.4	176	4.8
その他	68	1.8	126	3.4	96	2.6	290	7.8
合計	1,290	34.9	1,730	46.8	678	18.3	3,698	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	54	1.4	0	0.0	0	0.0	36	0.9	90	2.3
個別取引・契約の結果	137	3.6	3	0.1	9	0.2	135	3.5	284	7.4
不適正な行為	70	1.8	15	0.4	285	7.4	166	4.3	536	13.9
口座の不正利用	0	0.0	0	0.0	1	0.0	0	0.0	1	0.0
業者の態勢・各種事務手続	174	4.5	0	0.0	3	0.1	131	3.4	308	8.0
一般的な照会・質問	156	4.1	9	0.2	135	3.5	1,056	27.4	1,356	35.2
行政に対する要望等	51	1.3	423	11.0	8	0.2	418	10.9	900	23.4
その他	35	0.9	59	1.5	1	0.0	279	7.3	374	9.7
合計	677	17.6	509	13.2	441	11.5	2,221	57.7	3,848	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	11	0.8
個別取引・契約の結果	351	24.7
契約・貸出拒否	5	0.4
貸出債権回収	33	2.3
不適正な行為	276	19.5
口座の不正利用	24	1.7
業者の態勢・各種事務手続	114	8.0
一般的な照会・質問	500	35.2
行政に対する要望等	52	3.7
その他	115	8.1
合計	1,419	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	72	24.2
行政に対する要望等	49	16.4
その他	177	59.4
合計	298	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(7~9月)	前期(4~6月)	増 減	(単位:件) 前年 同期
質 問 ・ 相 談	9,614	9,188	426	8,239
意 見 ・ 要 望	2,104	1,489	615	1,430
情 報 提 供	847	705	142	699
そ の 他	96	59	37	91
合 計	12,661	11,441	1,220	10,459

### 2. 受付方法別件数

区 分	今期(7~9月)	前期(4~6月)	増 減	(単位:件) 前年 同期
電 話	10,473	9,713	760	8,599
ウ ェ ブ サ イ ト	1,048	786	262	872
フ ァ ッ ク ス	303	209	94	149
手 紙	505	442	63	468
そ の 他	332	291	41	371
合 計	12,661	11,441	1,220	10,459

### 3. 分野別受付件数

区 分	今期(7~9月)	前期(4~6月)	増 減	(単位:件) 前年 同期
預 金 ・ 融 資 等	3,398	2,970	428	2,659
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	3,698	3,124	574	3,543
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,848	3,518	330	2,543
貸 金 等	1,419	1,595	▲ 176	1,515
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	298	234	64	199
合 計	12,661	11,441	1,220	10,459

区 分	今期(7~9月)	前期(4~6月)	増 減	前年 同期
1日当たりの平均受付件数	201	185	16	169