

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25年4月1日～同年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	8,573	76.4%
意 見 ・ 要 望	1,675	14.9%
情 報 提 供	592	5.3%
そ の 他	380	3.4%
合 計	11,220	100.0%

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	9,312	83.0%
ウ ェ ブ サ イ ト	389	3.5%
フ ァ ッ ク ス	259	2.3%
手 紙	357	3.2%
そ の 他	903	8.0%
合 計	11,220	100.0%

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	3,071	27.4%
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,502	22.3%
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,780	33.7%
貸 金 等	751	6.7%
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	1,116	9.9%
合 計	11,220	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	61	2.0	7	0.2	101	3.3
個別取引・契約の結果	244	7.9	726	23.6	91	3.0	1,061	34.5
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	24	0.8	39	1.3	5	0.2	68	2.2
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	10	0.3	0	0.0	10	0.3
金融機関の態勢・各種事務手続	339	11.0	169	5.5	345	11.2	853	27.8
一般的な照会・質問	190	6.2	242	7.9	235	7.7	667	21.7
行政に対する要望等	21	0.7	67	2.2	76	2.5	164	5.3
その他	28	0.9	25	0.8	104	3.4	157	5.1
口座の不正利用	3	0.1	0	0.0	4	0.1	7	0.2
合計	879	28.6	1,329	43.3	863	28.1	3,071	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	87	3.5	48	1.9	34	1.4	169	6.8
個別取引・契約の結果	239	9.6	893	35.7	116	4.6	1,248	49.9
不適正な行為	64	2.6	24	1.0	6	0.2	94	3.8
金融機関の態勢・各種事務手続	127	5.1	174	7.0	53	2.1	354	14.1
一般的な照会・質問	60	2.4	68	2.7	166	6.6	294	11.8
行政に対する要望等	18	0.7	19	0.8	99	4.0	136	5.4
その他	25	1.0	38	1.5	144	5.8	207	8.3
合計	620	24.8	1,264	50.5	618	24.7	2,502	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	26	0.7	1	0.0	0	0.0	7	0.2	34	0.9
個別取引・契約の結果	268	7.1	205	5.4	37	1.0	176	4.7	686	18.1
不適正な行為	16	0.4	15	0.4	5	0.1	52	1.4	88	2.3
口座の不正利用	0	0.0	6	0.2	0	0.0	2	0.1	8	0.2
業者の態勢・各種事務手続	301	8.0	0	0.0	0	0.0	33	0.9	334	8.8
一般的な照会・質問	123	3.3	668	17.7	45	1.2	760	20.1	1,596	42.2
行政に対する要望等	36	1.0	42	1.1	2	0.1	718	19.0	798	21.1
その他	22	0.6	45	1.2	1	0.0	176	4.7	244	6.5
合計	792	21.0	976	25.8	90	2.4	1,922	50.8	3,780	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	1.5
個別取引・契約の結果	97	12.9
契約・貸出拒否	3	0.4
貸出債権回収	3	0.4
不適正な行為	29	3.9
口座の不正利用	2	0.3
業者の態勢・各種事務手続	55	7.3
一般的な照会・質問	350	46.6
行政に対する要望等	75	10.0
その他	134	17.8
合計	751	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	79	7.1
行政に対する要望等	40	3.6
その他	997	89.3
合計	1,116	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	増 減 率	前年 同 期
質 問 ・ 相 談	8,573	7,290	1,283	17.6%	8,926
意 見 ・ 要 望	1,675	1,357	318	23.4%	887
情 報 提 供	592	523	69	13.2%	546
そ の 他	380	79	301	381.0%	239
合 計	11,220	9,249	1,971	21.3%	10,598

### 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	増 減 率	前年 同 期
電 話	9,312	7,783	1,529	19.6%	9,358
ウ ェ ブ サ イ ト	389	372	17	4.6%	398
フ ァ ッ ク ス	259	209	50	23.9%	299
手 紙	357	324	33	10.2%	468
そ の 他	903	561	342	61.0%	75
合 計	11,220	9,249	1,971	21.3%	10,598

### 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	増 減 率	前年 同 期
預 金 ・ 融 資 等	3,071	2,750	321	11.7%	2,870
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,502	2,380	122	5.1%	2,427
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,780	2,708	1,072	39.6%	3,958
貸 金 等	751	738	13	1.8%	887
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	1,116	673	443	65.8%	456
合 計	11,220	9,249	1,971	21.3%	10,598

区 分	今期(4~6月)	前期(1~3月)	増 減	増 減 率	前年 同 期
1日当たりの平均受付件数	180	159	21	13.2%	171