

平成 17 年 10 月 27 日  
金融庁総務企画局政策課  
金融サービス利用者相談室

金融サービス利用者相談室における  
相談等の受付状況等について

## 「金融サービス利用者相談室」における相談等の受付状況等

(期間：平成 17 年 7 月 19 日～9 月 30 日)

### 1. はじめに

- (1) 金融庁では、金融サービス利用者の利便性の向上を図るとともに、寄せられた情報を金融行政に有効活用するため、金融サービス等に関する利用者からの電話・ホームページ・ファックス等を通じた質問・相談・意見等（以下、「相談等」という。）に一元的に対応する「金融サービス利用者相談室（以下、「相談室」という。）」を本年 7 月 19 日に開設し、相談業務を開始しました。
- (2) 利用者からの相談等については、専門の相談員が電話で対応しています。相談員からは、問題点を整理するためのアドバイスを行ったり、業界団体が設置している紛争処理機関等を紹介しています。なお、寄せられた相談等の内容や処理状況等については、金融庁内の関係部局に回付し、検査・監督等における活用を促しています。
- (3) 相談室に寄せられた利用者からの相談件数や主な相談事例のポイント等については、四半期毎に公表することとしています。開設日の 7 月 19 日から 9 月 30 日までの間における相談等の受付状況及び特徴等は、以下のとおりです。

### 2. 受付状況

7 月 19 日から 9 月 30 日までの間に 6,573 件の相談等が寄せられており、一日あたり平均 126 件となっています（詳細については、別紙 1 をご参照ください。）。

この内訳は以下のとおりです。

### (1) 相談等の類型

質問・相談として寄せられたものが5,017件(76%)、意見・要望が892件(14%)、情報提供が512件(8%)、その他が152件(2%)となっています。

### (2) 相談等の方法

電話による相談等が5,402件(82%)、ホームページが568件(9%)、ファックスが192件(3%)、手紙が345件(5%)、その他が66件(1%)となっています。

### (3) 相談等の分野

預金・融資等に関するものが1,774件(27%)、保険商品等が2,487件(38%)、投資商品等が1,534件(23%)、貸金等が660件(10%)、その他が118件(2%)となっています。

## 3. 分野別の特徴

- (1) 預金・融資等に係る相談等の受付件数1,774件のうち、預金業務(預入れ時の説明態勢、ペイオフや偽造・盗難キャッシュカードなどについての質問等)にすることが448件(25%)、融資業務(融資の実行・返済等)にすることが590件(33%)、その他為替にすることが736件(42%)となっています。

業態別では、銀行に関するものが1,169件(66%)、信用金庫、信用組合等の協同組織金融機関に関するものが243件(14%)、その他が362件(20%)となっています。

- (2) 保険商品等に係る相談等の受付件数2,487件のうち、個別契約における顧客説明や個別契約の結果に関する相談等が1,239件(50%)あり、このうち保険金等の支払にすることが975件(39%) (うち告知義務にすることが106件(4%))となっています。その他、保険金等請求時における保険会社の対応にすることが、募集時等における保険会社側の説明態勢にすることが等となっています。

業態別では、生命保険会社に関するものが1,189件(48%)、損害保険会社に関するものが1,022件(41%)、共済に関するものが129件(5%)、その他が147件(6%)となっています。

- (3) 投資商品等に係る相談等の受付件数1,534件のうち、外国為替証拠金取引に関する相談等(証拠金や精算金についての相談、業者の登録の有無・信用性についての照会等)が497件と全体の約3分の1を占めています。その他、ネット証券会社におけるシステムトラブルにすることが、未公開株式の取引にすることが等となっています。

業態別では、外国為替証拠金取引業者に関するもの 497 件 (32%) のほか、証券会社に関するものが 439 件 (29%)、証券仲介業者に関するものが 132 件 (9%)、その他が 466 件 (30%) となっています。

- (4) 貸金等に係る相談等の受付件数 660 件のうち、貸金業登録の有無に関する照会が 254 件 (38%) となっています。その他、不適正な行為等に関する事、個別取引に関する事等となっています。
- (5) 金融行政一般に対する意見・要望等の受付件数 118 件のうち、行政に対する要望が 59 件 (50%) となっているほか、一般的な質問が 31 件 (26%) となっています。
- (6) 貸し渋り・貸し剥がしに関する情報は、57 件寄せられており、当該金融機関に対する監督におけるヒアリングの実施や検査における検証等に活用しています（「貸し渋り・貸し剥がしに関する情報の受付・活用状況について」は、別紙 2 をご参照ください。）。なお、これまで設けていた「貸し渋り・貸し剥がしホットライン」の情報受付窓口は相談室に統合しました。
- (7) 悪質な業者が利用する金融機関口座に係る情報は、20 件寄せられています。当該口座については、必要に応じて、監督局において金融機関及び警察当局への情報提供が行われています（10 月 25 日公表の「預金口座の不正利用に係る情報提供件数等について」をご参照ください。）。
- (8) 相談等の中には、上記(6)、(7)のほか、例えば、外国為替証拠金取引業者の不適正な行為（投資経験のない者への勧誘、断定的判断の提供、無断売買、精算金等の返還遅延等）に関する情報提供、保険会社の営業員等の不適正な行為（不告知の教唆、保険料の立替、無断作成契約、名義借り等）に関する情報提供等、検査・監督上参考となる情報も寄せられています。これらの情報については、利用者全体の保護や利便性向上の観点から、必要に応じて、当該金融機関に対してヒアリングを実施するなど、金融行政を行う上での貴重な情報として活用しています。

#### 4. 相談事例等とアドバイス等

利用者から寄せられた相談等の中で、よくある相談等やこれに対する相談室からのアドバイスは、以下のとおりとなっています。

## (1) 預金・融資等

### ○悪質な業者が利用する金融機関口座に係る情報の提供

#### 【利用者からの情報提供内容】

- ・ 金融業者〇〇に〇万円融資を申し込んだところ、融資実行前に融資申込額の40%を手数料として振り込むよう言われ、指定の銀行口座に振り込んだが、未だに融資が実行されない。
- ・ インターネット上で、金融業者〇〇のサイトをワンクリックしたところ利用料を振り込むよう画面に表示された。

#### 【アドバイス等】

- ・ 業者が融資実行前に、保証料、手数料などの名目で金銭の振込みを要求する場合、詐欺の可能性が極めて高いので、振り込まない。金銭を騙し取られた場合、速やかに最寄りの警察に連絡するとともに、消費生活センター、弁護士等に相談する。
- ・ 身に覚えのない請求には安易に応じない。

\* 金融庁では、不正口座に関する情報提供も受け付けています。金融サービス利用者相談室に情報をお寄せください。

## (2) 保険商品等

### ①保険内容の顧客説明に関する相談等

#### 【利用者からの主な相談事例】

(保障内容等)

- ・ 保険金を請求したところ、約款の免責事由に該当するため支払われなかったと言われた。契約時には、そのような説明は受けていない。
- ・ 2社の医療保険に加入しており、手術をしたところ、A社からは保険金が支払われたのに、B社からは支払われなかった。手術によっては保険金が出ない場合があるとはB社から聞いていなかった。

(保険金額等)

- ・ 20年前に契約した保険が満期となったが、契約時に説明があった満期時の受取金額が満額支払われない。

#### 【アドバイス等】

- ・ 商品の説明をよく聞き、内容を理解する。不明な点があれば必ず確認する。また、口頭の説明を聞くだけにとどまらず、約款やパンフレット等の商品説明資料で確認する。

- ・ 同じような保険商品であっても保険会社によって保障内容は異なることがあることに注意する。
  - ・ 保険金額等の受取額について、保険契約期間中に変動することがあるもの（満期金、配当金など）は何かを確認する。また、その場合、どのように変動するのも併せて確認する。
  - ・ 保障内容について、メリットの説明だけ聞いて済ませるのではなく、どこまでが保障され、どのような場合には保障されないのかについても確認する。
  - ・ 個別の契約に係るトラブルについては、保険会社から十分に説明を受け、保険会社とよく話しあう。それでも解決が図られない場合は、生命保険協会生命保険相談所又は日本損害保険協会そんがいほけん相談室(\*)に相談する。
- (\*) 業界団体の連絡先等については、金融庁ホームページの「リンク集」を参照。

## ②告知義務に関する相談等

### 【利用者からの主な相談事例】

(事実の不告知)

- ・ 入院歴があることを募集人に伝えたところ、告知しなくてよいと言われたのでそのまま契約したが、保険金請求時になって告知義務違反として保険金が支払われなかった。
- ・ 通院歴があったが告知を行わなかったため、保険会社から告知義務違反であると言われた。

(保険契約の引受条件)

- ・ 既往症を告知して保険契約したが、保険金請求時になって支払えないと言われた。

### 【アドバイス等】

- ・ 保険加入時における告知書には正確に回答する。事実と相違した告知をすると告知義務違反となり、保険金が支払われないことがある。
- ・ 病歴等を告知した上で保険契約しようとする場合、特別な契約条件（免責事由の追加、保険料の割増等）がつく場合がある。病歴等を告知した上で保険会社が保険契約の引受を承諾した場合、どのような契約条件がついているのかを確認する。
- ・ 個別の契約に係るトラブルについては、保険会社から十分に説明を受け、保険会社とよく話しあう。それでも解決が図られない場合は、生命保険協会生命保険相談所又は日本損害保険協会そんがいほけん相談室(\*)に相談する。

(\*) 業界団体の連絡先等については、金融庁ホームページの「リンク集」を参照。

### ③ 保険金の支払いに関する相談等

#### 【利用者からの主な相談事例】

##### (支払認定)

- ・ 怪我で障害状態となったが、高度障害保険金が支払われない。
- ・ 120日間入院保険金が出るはずの保険契約で120日間入院したのに、60日分しか支払われなかった。
- ・ 自動車修理にかかった費用を全額払ってもらえない。
- ・ 自動車事故で自分に落ち度はないはずなのに、過失割合分として保険金額が減額された。

#### 【アドバイス等】

- ・ 個別の契約に係るトラブルについては、保険会社から十分に説明を受け、保険会社とよく話しあう。それでも解決が図られない場合は、生命保険協会生命保険相談所又は日本損害保険協会そんがいほけん相談室(\*)に相談する。金融庁では、個別の保険事故について、約款に定められた保障内容に該当するか否かや、支払われるべき保険金がいくらになるかの判断はできません。

(\*) 業界団体の連絡先等については、金融庁ホームページの「リンク集」を参照。

### (3) 投資商品等

#### ①外国為替証拠金取引に関する相談等

#### 【利用者からの相談内容等】

##### (投資経験のない者への勧誘・説明不足)

- ・ 投資経験のない高齢の女性に業者から外国為替証拠金取引について勧誘があったが、外国為替証拠金取引の具体的なリスク内容についての説明は全くなかった。

##### (断定的判断の提供)

- ・ 業者の営業員が自宅に来訪し、必ず儲かるからとの説明があったので取引を始めたところ、損失が発生し追加証拠金を求められている。

##### (無断売買)

- ・ 業者より郵送された取引報告書を確認したところ、自分が売買注文していない取引が何度も繰り返されている。

##### (解約拒否)

- ・ 業者に取引の解約を申し出ているのに、「これから儲かりますから」等の説明をし、解約手続をしてくれない。

(清算金等の返還遅延)

- ・ 解約返戻金が約束した日に口座に振り込まれず、業者に催促したところ、会社の資金繰りが付かず返金は困難だと言われている。

(業者連絡不能)

- ・ 取引の解約を申し込むため業者に電話したところ、業者の連絡先電話番号が不通になっている。

#### 【アドバイス等】

- ・ 平成17年7月1日の金融先物取引法の改正により、外国為替証拠金取引を取扱う金融先物取引業者に登録が義務付けられるとともに、業者は顧客の求めがない電話・郵便・訪問等により取引の勧誘をしてはならないという規制（いわゆる不招請勧誘の禁止）等が新たに導入された。
- ・ 業者が登録されているかどうかについては、金融庁のホームページで確認できる（なお、これまで業務を行っていた者は、猶予措置として今年の12月末までに登録申請すればよいこととされている。）。
- ・ 業者の財務状況や業務内容についての情報を収集し、自分の取引相手として信頼できる業者なのか確認する。
- ・ 取引を行う場合は、取引の内容やリスクなどについてよく説明を聞くとともに、自分で理解できるまで十分に確認する。
- ・ 外国為替証拠金取引に関する個別の取引に関するトラブルについては、会社とよく話し合った上で、解決が図られない場合は、金融先物取引業協会(\*)に相談する（ただし、協会加盟会社とのトラブルに限る。）。

(\*) 業界団体の連絡先等については、金融庁ホームページの「リンク集」を参照。

## ②未公開株式の取引に関する相談等

#### 【利用者からの相談内容】

(不適正な行為)

- ・ 「株式が上場間近」、「公開後の値上がりが確実な未公開株式がある」との勧誘を受けた。
- ・ 業者より未公開株式を購入したところ預り証が交付されたが、発行会社に預り証の内容について照会したところ「上場予定はない。」と言われた。
- ・ 業者から未公開株式を購入し、発行会社に株式の名義変更について照会したところ、「第三者への譲渡制限があり当社の株式について名義変更はできない。」と言われた。

#### 【アドバイス等】

- ・ 業として株式を販売する者は証券業の登録が義務付けられているので、購入する前に登録業者かどうか確認する（金融庁のホームページで確認が可能。）。

- ・ 日本証券業協会(\*)に所属する会員証券会社等では、グリーンシート銘柄以外の未公開株式については、原則として勧誘を行っていない。
  - ・ 未公開株式の購入前に株式の発行会社へ十分に確認する（ただし、発行会社がペーパーカンパニーである場合や、発行会社が株式の購入を勧誘した業者と共謀し、詐欺的な行為を行っている場合もあることに注意する必要がある。）。
- (\*) 業界団体の連絡先等については、金融庁ホームページの「リンク集」を参照。

#### (4) 貸金等

##### ○違法な金融業者等からの借入れに関する相談等

###### 【利用者からの相談内容等】

(手数料・保証料等の詐取)

- ・ 自宅に貸金業者〇〇から「自己破産者でも利用できる」と記載されたダイレクトメールが届いたので、融資の申し込みをしたところ、自己破産免責者に対して融資を行う場合、金融庁に申請が必要となるため手数料として〇万円振込むように言われた。

(出資法の規定を超える金利による融資)

- ・ 貸金業者〇〇に融資を申し込んだところ、10日後に利息を1割つけて返済しろと言われている。

(強引な取立て)

- ・ 午前8時前に何度も脅迫的な取立ての電話があり、精神的に参っている。

###### 【アドバイス等】

- ・ 利用しようとする業者が財務局長又は都道府県知事の登録を受けているか否かの確認を行う。
- ・ 個々の貸金業者の信用性については、金融庁から示すことはできないが、貸金業者と取引する場合、登録業者を選び、無登録業者とは取引しない（無登録営業は、そもそも法律違反であり、このような者と取引することはトラブルにつながる。）。
- ・ インターネットや雑誌等に掲載されている業者のホームページ等において、財務局や都道府県の登録番号が記載されていても、実際には登録を受けていない登録詐称の可能性もあるので注意する必要がある（実際の登録の有無は金融庁のホームページで確認が可能。）。
- ・ 保証料、紹介料、手数料など様々な名目で、融資実行よりも先に金銭の振込を要求してくる場合、詐欺である可能性が極めて高いので、融資の前に金銭の振込みはしない。
- ・ 金銭を騙し取られた場合は、速やかに最寄りの警察に連絡するとともに、消費生活センター、弁護士等に相談する。

- ・ 金融庁では、個別の取引について、返済の督促を行うことや、債務の整理を行う業者を指定すること、融資を実行するために申請を求めることなどは行っていない。
  - ・ トラブル等については、各都道府県の貸金業協会(登録業者のみ)、消費生活センター等に相談する。
  - ・ 債務整理については、消費生活センター、弁護士等に相談する。
  - ・ 貸金業者の登録状況の確認、違法な金融業者等に対する留意点等は、金融庁、都道府県及び貸金業協会(\*)等のホームページを参照。
- (\*) 業界団体のホームページについては、金融庁ホームページの「リンク集」を参照。

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17年7月19日～9月30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	5,017	76.3
意 見 ・ 要 望	892	13.6
情 報 提 供	512	7.8
そ の 他	152	2.3
合 計	6,573	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	5,402	82.2
ホ ー ム ペ ー ジ	568	8.6
フ ァ ッ ク ス	192	2.9
手 紙	345	5.3
そ の 他	66	1.0
合 計	6,573	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	1,774	27.0
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,487	37.8
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	1,534	23.3
貸 金 等	660	10.1
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	118	1.8
合 計	6,573	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	1.9	40	2.3	26	1.5	99	5.6
個別取引・契約の結果	144	8.1	252	14.2	72	4.1	468	26.4
不適正な行為	19	1.1	82	4.6	49	2.8	150	8.4
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	57	3.2	0	0.0	57	3.2
口座の不正利用	0	0.0	0	0.0	5	0.3	5	0.3
態勢・手続	115	6.5	91	5.1	152	8.6	358	20.2
一般的な照会・質問	114	6.4	64	3.6	245	13.8	423	23.8
行政に対する要望等	11	0.6	23	1.3	67	3.8	101	5.7
そ の 他	12	0.7	38	2.1	125	7.0	175	9.9
合 計	448	25.3	590	33.2	736	41.5	1,774	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	357	14.4	67	2.7	2	0.1	426	17.1
個別取引・契約の結果	349	14.0	458	18.4	6	0.2	813	32.7
不適正な行為	91	3.7	50	2.0	1	0.0	142	5.7
態勢・手続	215	8.6	285	11.5	11	0.4	511	20.6
一般的な照会・質問	97	3.9	95	3.8	89	3.6	281	11.3
行政に対する要望等	42	1.7	44	1.8	46	1.8	132	5.3
そ の 他	38	1.5	23	0.9	121	4.9	182	7.3
合 計	1,189	47.8	1,022	41.1	276	11.1	2,487	100.0

### ○投資商品等

(単位:件、%)

区 分	証 券 会 社		証 券 仲 介 業 者		外 国 為 替 証 拠 金 取 引 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	57	3.7	5	0.3	12	0.8	3	0.2	77	5.0
個別取引・契約の結果	49	3.2	18	1.2	71	4.6	30	2.0	168	11.0
不適正な行為	47	3.1	13	0.8	225	14.7	39	2.5	324	21.1
態勢・手続	160	10.4	4	0.3	24	1.6	27	1.8	215	14.0
一般的な照会・質問	95	6.2	83	5.4	155	10.1	193	12.6	526	34.3
行政に対する要望等	23	1.5	8	0.5	4	0.3	85	5.5	120	7.8
そ の 他	8	0.5	1	0.1	6	0.4	89	5.8	104	6.8
合 計	439	28.6	132	8.6	497	32.4	466	30.4	1,534	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	5	0.8
個別取引・契約の結果	70	10.6
不適正な行為	74	11.2
口座の不正利用	15	2.3
態勢・手続	73	11.1
一般的な照会・質問	382	57.9
行政に対する要望等	32	4.8
そ の 他	24	3.6
合 計	660	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	31	26.3
行政に対する要望等	59	50.0
そ の 他	28	23.7
合 計	118	100.0

## 貸し渋り・貸し剥がしに関する情報の受付・活用状況について

金融庁<sup>(注1)</sup>では、受け付けた貸し渋り・貸し剥がしに関する情報について、その受付・活用状況を四半期毎に公表することとしています。今回は、「金融サービス利用者相談室（以下、「相談室」という。）」を開設した7月19日から9月30日まで<sup>(注2)</sup>の受付状況及び受け付けた情報の活用状況を公表するものです。

(注1) 金融庁では、利用者の皆さまの利便向上のため、14年10月以降金融庁及び財務局等に設けていた「貸し渋り・貸し剥がしホットライン（以下、「ホットライン」という。）」の受付窓口を、本年7月19日から相談室に統合するとともに、これまでのファックス・メールに加えて、電話での受付も開始いたしました。なお、継続的に「ホットライン」に情報を提供していただいている利用者に不便をかけないため、各財務局等の「ホットライン」の窓口は、17年末まで維持することとしています。この各財務局等の「ホットライン」で受け付けた情報も今回の公表に含まれます。

(注2) 金融庁では、これまで「ホットライン」情報の受付・活用状況について四半期毎に計10回公表してきました。前回の公表分は本年6月30日までの件数に加え、7月1日から7月18日までの受付件数(7件)も合わせて公表しています。

### 1. 受付状況

本年7月19日から9月30日までに受け付けた情報は59件<sup>(注3)</sup>となります。受付状況の詳細は別表のとおりです。

(注3) 内訳：「相談室」受付57件、「財務局」受付2件

### 2. 活用状況

(1) 金融機関全般に関する活用としては、「ホットライン」に寄せられた情報を参考に、一昨年7月、「与信取引に関する顧客への説明態勢及び相談苦情処理機能に関する事務ガイドライン」（本ガイドラインは、その後「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」の中に織り込み済み）を制定しました。

また、本年7月に策定した「平成17検査事務年度検査基本方針及び検査基本計画」に基づき、平成17事務年度（平成17年7月～平成18年6月）の検査においては、平成16事務年度に引き続き、上記事務ガイドライン等を踏まえ、貸出先に対する説明責任の履行状況等の重点的検証を行っています。

更に、寄せられた情報を参考に、金融機関に対して、中小企業金融の円滑化や顧客への十分な説明態勢の確立、相談・苦情処理機能の強化等を要請しています。

（参考）こうした取組みに加え、昨年2月に改訂した「金融検査マニュアル別冊〔中小企業融資編〕」においては、金融機関と貸出先との間の密度の高いコミュニケーションを通じた経営実態の把握状況等を検査において勘案することとしています。

（2）個別金融機関に関する活用は、以下の方法により行っています。

- ① 受け付けた情報については、監督において、四半期毎にとりまとめ、金融機関の対応方針、態勢面等のヒアリングを実施しています。これらの情報のうち、情報提供者等が金融機関側への企業名等の提示に同意している情報については、臨機に、事実確認等のヒアリングを実施しています。

なお、これらのヒアリングの結果、監督上確認が必要と認められる場合には、銀行法第24条等に基づく報告を徴求することとしています。

- ② 検査においては、検査を実施する金融機関に関し、検査時まで受け付けた全ての情報や当該金融機関から徴求した報告の内容を参考とし、貸出先に対する説明責任の履行状況や苦情処理態勢等の検証を行っています。

なお、検査の結果、問題があると認められる金融機関に対しては、銀行法第24条等に基づき、その改善措置に関する報告を徴求することとしています。

(3) 具体的な活用の状況は、以下のとおりです。

① 本年4月1日から7月18日までに「ホットライン」で受け付けた情報については、監督において、これを基に24金融機関に対してヒアリングを行いました。

また、そのうち監督上確認が必要と認められた1金融機関に対して、報告を徴求しました。

② 本年4月1日から7月18日までに着手した検査においては、13金融機関の検査に際し、検査時まで寄せられた情報等を参考とし、貸出先に対する説明責任の履行状況や苦情処理態勢等の検証を行いました。

また、検査の結果、貸出先に対する説明責任の履行状況や苦情処理態勢等に問題のあった1金融機関に対し、上記期間において、その改善措置に関する報告を徴求しました。

(4) また、相談室において受け付けた貸し渋り・貸し剥がしに関する情報につきましては、より有効に活用し、政府全体として対応を図るため、中小企業庁と連携して関係省庁間の連絡会議を随時開催しています。

(別表)

## 貸し渋り・貸し剥がしに関する情報の受付状況

(平成17年7月19日から9月30日までの受付分)

( 参 考 )

### 【受付件数】

7月19日から9月30日 日までの受付件数	7月1日から9月30日 までの受付件数	「貸し渋り・貸し剥がし ホットライン」の受付件数
59	66	1,786

### 【業態別内訳(情報提供者の主張に基づく分類)】

区 分	7月19日から9月30日 日までの受付件数	7月1日から9月30日 までの件数	「貸し渋り・貸し剥がし ホットライン」の受付件数
主 要 行	27	27	568
地 方 銀 行 ・ 第 二 地 方 銀 行	20	22	496
信 用 金 庫 ・ 信 用 組 合	8	11	241
政 府 系 金 融 機 関	2	3	194
そ の 他	5	5	372

### 【類型別内訳(情報提供者の主張に基づく分類)】

区 分	7月19日から9月30日 日までの受付件数	7月1日から9月30日 までの件数	「貸し渋り・貸し剥がし ホットライン」の受付件数
新規融資拒否として情報提供されたもの	18	19	500
更改拒絶として情報提供されたもの	6	6	118
返済要求として情報提供されたもの	25	26	380
担保売却として情報提供されたもの	5	5	167
債権売却として情報提供されたもの	0	0	72
金利引上げとして情報提供されたもの	1	2	106
追加担保要求として情報提供されたもの	1	1	107
金融商品等の購入要請として情報提供されたもの	1	1	20
強引な経営関与として情報提供されたもの	0	1	15
そ の 他	11	13	786

(注1) 1件の情報で複数の機関に関するものなどがあるため、「受付件数」と「業態別内訳」・「類型別内訳」の合計とは一致しない。

(注2) 『「貸し渋り・貸し剥がしホットライン」の受付件数』は「ホットライン」を開設した14年10月25日から本年7月18日までの受付件数。