

平成 27 年 7 月 31 日  
金融庁

**「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 27 年 4 月 1 日～同年 6 月 30 日）**

【今期の分野別受付件数等】

- 金融サービス利用者相談室に寄せられた相談等の受付件数は 9,201 件と、前期（平成 27 年 1 月 1 日から同年 3 月 31 日までの間：以下同じ）9,606 件と比べて、やや減少しています（含む事前相談）（2.）。

分野別に見ると、次のとおり。

- ・ 預金・融資等に関する相談等 2,691 件（前期比▲ 126 件）（3.（1））
- ・ 保険商品等に関する相談等 2,955 件（前期比▲ 181 件）（3.（2））
- ・ 投資商品等に関する相談等 2,387 件（前期比▲ 14 件）（3.（3））
- ・ 貸金等に関する相談等 844 件（前期比▲ 137 件）（3.（4））

- 上記のうち相談室に寄せられた事前相談（予防的なガイド）の受付件数は、上記 9,201 件のうち 370 件となっています。

- 東日本大震災関係の相談等の受付件数は、17 件（前期比▲ 4 件）となっています。

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・ウェブサイト・ファックス等を通じた質問・相談・意見等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。）を開設しています。
- （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。金融サービス相談員からは、問題点を整理するためのアドバイスを行ったり、業界団体が開設している紛争解決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・監督等の参考として活用しています。
- （3）従来、「金融機関との間の個別トラブルに関する相談等や金融行政に関する意見・要望等」への対応を主として行ってきましたが、金融サービス利用に伴うトラブルの発生 of 未然防止などに向けた事前相談の提供の充実を図るため、平成 26 年 5 月 23 日から、「事前相談（予防的なガイド）」窓口を開設いたしました。
- （4）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等のポイント等については、四半期毎に公表しています。平成 27 年 4 月 1 日から同年 6 月 30 日までの間（以下、「今期」という。）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

今期は、9,201 件の相談等（詳細については、[別紙 1](#) をご参照ください。）が寄せられています。1 日当たりの受付件数は平均 151 件となっており、前期の実績（160 件）と比べて、やや減少しています。

事前相談の受付件数は、上記 9,201 件のうち 370 件となっています。

相談等の内訳は、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 7,359 件（80%）、意見・要望として寄せられたものが 1,225 件（13%）、情報提供として寄せられたものが 558 件（6%）、その他が 59 件（1%）となっています。

### （2）相談等の方法

電話による相談等が 7,466 件（81%）、ウェブサイトによる相談等が 646 件（7%）、ファックスによる相談等が 320 件（4%）、手紙による相談等が 409 件（4%）、その他が 360 件（4%）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 2,691 件（29%）、保険商品等に関するものが 2,955 件（32%）、投資商品等に関するものが 2,387 件（26%）、貸金等に関するものが 844 件（9%）、金融行政一般・その他が 324 件（4%）となっています。

## 3. 分野別の特徴

- （1）預金・融資等に関する相談等の受付件数は、前期と比べて、やや減少（2,817 件→2,691 件）しています。事前相談の受付件数は、上記 2,691 件のうち 26 件となっています。

要因別では、個別取引・契約の結果に関するものが 1,023 件（38%）、金融機関の態勢・各種事務手続に関するものが 723 件（27%）、一般的な照会・質問に関するものが 415 件（15%）等となっています。

業態別では、銀行に関するものが 1,522 件（57%）、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 506 件（19%）、その他が 663 件（25%）となっています。

業務別では、融資業務に関するものが 1,012 件（38%）、預金業務に関するものが 913 件（34%）、その他が 766 件（29%）となっています。

なお、銀行協会等の業界団体を紹介した相談等は 356 件ありました。

- （2）保険商品等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、やや減少（3,136 件→2,955 件）しています。事前相談の受付件数は、上記 2,955 件のうち 3 件となっています。

要因別では、個別取引・契約の結果に関するものが 1,443 件（49%）（うち保険

金の支払に関するもの 1,179 件)、金融機関の態勢・各種事務手続に関するものが 529 件 (18%) (うち保険金請求時等における保険会社の対応に関するもの 299 件) 等となっています。

業態別では、損害保険会社に関するものが 1,486 件 (50%)、生命保険会社に関するものが 706 件 (24%) となっています。

なお、保険協会等の業界団体を紹介した相談等は 534 件ありました。

- (3) 投資商品等に関する相談等の受付件数は、前期の実績とほぼ同水準 (2,401 件→2,387 件) となっています。事前相談の受付件数は、上記 2,387 件のうち 303 件となっています。

要因別では、一般的な照会・質問に関するものが 979 件 (41%)、個別取引・契約の結果に関するものが 744 件 (31%) 等となっています。

業態別では、証券会社 (第一種業) に関するものが 555 件 (23%)、個別法人・団体に関するものが 555 件 (23%)、登録詐欺・無登録業者に関するものが 56 件 (2%)、その他が 1,221 件 (51%) となっています。

商品別では、上場株式に関するものが 445 件 (19%)、FX に関するものが 190 件 (8%)、債券等に関するものが 165 件 (7%)、ファンドに関するものが 165 件 (7%)、投資信託に関するものが 157 件 (7%) 等となっています。

なお、証券業協会等の業界団体を紹介した相談等は 104 件ありました。

また、詐欺的な投資勧誘に関するものが 614 件あり、そのうち 273 件が何らかの被害があったものとなっております。

年齢がわかるもの (364 件) のうち、70 代が 99 件 (27%)、60 代が 81 件 (22%)、80 代以上が 63 件 (17%) と高齢者についての相談が大部分を占めております (「詐欺的な投資勧誘に関する情報の受付状況」は、[別紙 1 \(別表\)](#) をご参照ください)。

- (4) 貸金等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、減少 (981 件→844 件) しています。事前相談の受付件数は、上記 844 件のうち 38 件となっています。

844 件のうち、一般的な照会・質問に関するものが 346 件 (41%)、行政に対する要望等に関するものが 175 件 (21%) 等となっています。

なお、貸金業協会等の業界団体を紹介した相談等は 82 件ありました。

- (5) 金融行政一般・その他に対する意見・要望等の受付件数 324 件のうち、一般的な照会・質問に関するものが 61 件 (19%)、行政に対する要望等に関するものが 26 件 (8%) 等となっています。事前相談の受付は、ありませんでした。

- (6) 預金口座の不正利用に関する情報提供は 80 件寄せられています (金融庁及び全国の財務局等より金融機関及び警察当局への情報提供については、[「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)。

- (7) 貸し渋り・貸し剥がしに関する情報提供は、2 件寄せられています。(「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。)

- (8) 金融円滑化ホットラインに寄せられた金融の円滑化に関する情報提供は 4 件となっています。(「金融円滑化ホットラインに寄せられた情報の受付・活用状況に

ついて」は、[別紙3](#)をご参照ください。)

- (9) (7) の貸し渋り・貸し剥がしに関する情報及び(8)の金融円滑化ホットラインに寄せられた情報の受付件数の推移(再掲)については、[別紙4](#)をご参照ください。

#### 4. 利用者から寄せられた相談等の活用状況

利用者の皆様から寄せられた相談等は、利用者全体の保護や利便性向上の観点から検査・監督上の参考として活用しています。

今期に受け付けた情報提供のうち、以下のものなどについて、金融機関等に対する検査における検証や監督におけるヒアリング等、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。

- (1) 預金取扱金融機関によるリスク性商品等の販売時における顧客への説明態勢に関するもの
- (2) 預金取扱金融機関における不適切な顧客対応に関するもの
- (3) 預金取扱金融機関の融資業務における担保の取扱いに関するもの
- (4) いわゆる貸し渋り・貸し剥がしや貸出条件変更に関するもの
- (5) 預金取扱金融機関の個人情報の取扱いに関するもの
- (6) 保険会社の保険金等の支払いに関するもの
- (7) 保険募集人等の不適正な行為(重要事項の不十分な説明、手続に関する不適切な案内・対応、不告知の教唆、無断契約、名義借り、保険料の立替等)に関するもの
- (8) 貸金業者による法令違反のおそれのある行為に関するもの
- (9) 貸金業者による顧客への不適切な説明に関するもの
- (10) システム障害に関するもの
- (11) 無登録営業に関するもの
- (12) 金融商品取引業者の不適正な行為(ホームページを閉鎖し電話に出ない等、無断売買、口座開設拒否、高齢者に対する不適正な勧誘)に関するもの
- (13) 金融商品取引業者によるリスク性商品等の販売時における顧客への説明態勢に関するもの
- (14) いわゆる集団投資スキームを利用した法令違反のおそれのある行為に関するもの

また、預金口座の不正利用に関する情報については、金融機関及び警察当局へ50口座の情報提供を行っています。

前期における情報の活用状況は以下のとおりです。

- ・ 監督において行った金融機関等に対するヒアリング等に際して、181の金融機関等については相談室に寄せられた情報を参考としています。
- ・ 金融庁が着手した金融機関等の検査等に際して、55の金融機関等については相談室に寄せられた情報を参考としています。

#### 5. 利用者からの相談事例等と相談室からのアドバイス等

寄せられた相談等のうち利用者の皆様に注意喚起する必要がある事例等について、「利用者からの相談事例等と相談室からのアドバイス等」として公表していますのでご参照ください。

預金・融資等に関する相談事例及びアドバイス等

- 「[免許の確認、預金保険制度に関する相談等](#)」
- 「[本人確認に関する相談等](#)」
- 「[盗難・偽造キャッシュカードに関する相談等](#)」
- 「[振り込め詐欺救済制度に関する相談等](#)」
- 「[特約付定期預金等に関する相談等](#)」
- 「[融資に関する相談等](#)」

保険商品等に関する相談事例及びアドバイス等

- 「[保険内容の顧客説明に関する相談等](#)」
- 「[告知義務に関する相談等](#)」
- 「[保険契約に関する相談等](#)」
- 「[保険金の支払に関する相談等](#)」
- 「[少額短期保険業者に関する相談等](#)」
- 「[保険契約者の保護に関する相談等](#)」

投資商品等に関する相談事例及びアドバイス等

- 「[金融商品の購入に関する相談等](#)」
- 「[投資信託の購入に関する相談等](#)」
- 「[外国為替証拠金取引に関する相談等](#)」
- 「[未公開株式の取引に関する相談等](#)」
- 「[自社発行未公開株に関する相談等](#)」
- 「[ファンドに関する相談等](#)」
- 「[金融商品取引業者（旧証券取引法上の証券会社）との取引に関する相談等](#)」
- 「[金融商品取引業の登録に関する相談等](#)」
- 「[株券の電子化に関する相談等](#)」
- 「[投資者保護制度に関する相談等](#)」
- 「[社債に関する相談等](#)」

貸金等に関する相談事例及びアドバイス等

- 「[違法な金融業者からの借入れに関する相談等](#)」
  - 「[強引な取立てに関する相談等](#)」
  - 「[取引履歴の開示に関する相談等](#)」
  - 「[返済条件の変更に関する相談等](#)」
  - 「[金利引下げに関する相談等](#)」
  - 「[総量規制に関する相談等](#)」
  - 「[都道府県登録業者に関する相談等](#)」
  - 「[完済後の書面交付に関する相談等](#)」
-

\* その他、金融庁のウェブサイト（「[一般のみなさんへ](#)」）では、金融サービスを利用する皆様にご注意いただきたい情報を掲載しています。

お問い合わせ先

金融庁 Tel 03-3506-6000(代表)

総務企画局政策課金融サービス利用者相談室

(別紙2)

総務企画局政策課

検査局総務課

監督局総務課

(別紙3)

検査局総務課

監督局総務課

(別紙4)

総務企画局政策課

監督局総務課

---

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27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 | 7,359 | 80.0%  |
| 意 見 ・ 要 望 | 1,225 | 13.3%  |
| 情 報 提 供   | 558   | 6.1%   |
| そ の 他     | 59    | 0.6%   |
| 合 計       | 9,201 | 100.0% |

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

| 区 分         | 件 数   | 比 率    |
|-------------|-------|--------|
| 電 話         | 7,466 | 81.1%  |
| ウ ェ ブ サ イ ト | 646   | 7.0%   |
| フ ァ ッ ク ス   | 320   | 3.5%   |
| 手 紙         | 409   | 4.4%   |
| そ の 他       | 360   | 3.9%   |
| 合 計         | 9,201 | 100.0% |

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

| 区 分                     | 件 数   | 比 率    |
|-------------------------|-------|--------|
| 預 金 ・ 融 資 等             | 2,691 | 29.2%  |
| 保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等     | 2,955 | 32.1%  |
| 投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等 | 2,387 | 25.9%  |
| 貸 金 等                   | 844   | 9.2%   |
| 金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他     | 324   | 3.5%   |
| 合 計                     | 9,201 | 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 | 21  | 0.8  | 27    | 1.0  | 17  | 0.6  | 65    | 2.4   |
| 個別取引・契約の結果      | 307 | 11.4 | 600   | 22.3 | 116 | 4.3  | 1,023 | 38.0  |
| 金融円滑化ホットライン     | 0   | 0.0  | 4     | 0.1  | 0   | 0.0  | 4     | 0.1   |
| 不適正な行為          | 32  | 1.2  | 47    | 1.7  | 11  | 0.4  | 90    | 3.3   |
| 貸し渋り・貸し剥がし      | 0   | 0.0  | 2     | 0.1  | 0   | 0.0  | 2     | 0.1   |
| 金融機関の態勢・各種事務手続  | 337 | 12.5 | 184   | 6.8  | 202 | 7.5  | 723   | 26.9  |
| 一般的な照会・質問       | 138 | 5.1  | 101   | 3.8  | 176 | 6.5  | 415   | 15.4  |
| 行政に対する要望等       | 31  | 1.2  | 40    | 1.5  | 93  | 3.5  | 164   | 6.1   |
| その他             | 47  | 1.7  | 13    | 0.5  | 151 | 5.6  | 211   | 7.8   |
| 口座の不正利用         | 26  | 1.0  | 0     | 0.0  | 6   | 0.2  | 32    | 1.2   |
| 合 計             | 913 | 33.9 | 1,012 | 37.6 | 766 | 28.5 | 2,691 | 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 | 80   | 2.7  | 47    | 1.6  | 30  | 1.0  | 157   | 5.3   |
| 個別取引・契約の結果      | 259  | 8.8  | 1,033 | 35.0 | 151 | 5.1  | 1,443 | 48.8  |
| 不適正な行為          | 87   | 2.9  | 26    | 0.9  | 19  | 0.6  | 132   | 4.5   |
| 金融機関の態勢・各種事務手続  | 200  | 6.8  | 236   | 8.0  | 93  | 3.1  | 529   | 17.9  |
| 一般的な照会・質問       | 28   | 0.9  | 59    | 2.0  | 179 | 6.1  | 266   | 9.0   |
| 行政に対する要望等       | 12   | 0.4  | 26    | 0.9  | 95  | 3.2  | 133   | 4.5   |
| その他             | 40   | 1.4  | 59    | 2.0  | 196 | 6.6  | 295   | 10.0  |
| 合 計             | 706  | 23.9 | 1,486 | 50.3 | 763 | 25.8 | 2,955 | 100.0 |

##### ○投資商品等

(単位:件、%)

| 区 分             | 証券会社<br>(第一種業) |      | 個別法人・団体 |      | 登録詐称・<br>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 | 40             | 1.7  | 0       | 0.0  | 0              | 0.0 | 7     | 0.3  | 47    | 2.0   |
| 個別取引・契約の結果      | 277            | 11.6 | 228     | 9.6  | 36             | 1.5 | 203   | 8.5  | 744   | 31.2  |
| 不適正な行為          | 28             | 1.2  | 5       | 0.2  | 1              | 0.0 | 27    | 1.1  | 61    | 2.6   |
| 口座の不正利用         | 0              | 0.0  | 0       | 0.0  | 0              | 0.0 | 0     | 0.0  | 0     | 0.0   |
| 業者の態勢・各種事務手続    | 102            | 4.3  | 2       | 0.1  | 0              | 0.0 | 45    | 1.9  | 149   | 6.2   |
| 一般的な照会・質問       | 65             | 2.7  | 300     | 12.6 | 17             | 0.7 | 597   | 25.0 | 979   | 41.0  |
| 行政に対する要望等       | 24             | 1.0  | 15      | 0.6  | 2              | 0.1 | 142   | 5.9  | 183   | 7.7   |
| その他             | 19             | 0.8  | 5       | 0.2  | 0              | 0.0 | 200   | 8.4  | 224   | 9.4   |
| 合 計             | 555            | 23.3 | 555     | 23.3 | 56             | 2.3 | 1,221 | 51.2 | 2,387 | 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 | 6   | 0.7   |
| 個別取引・契約の結果      | 120 | 14.2  |
| 契約・貸出拒否         | 0   | 0.0   |
| 貸出債権回収          | 2   | 0.2   |
| 不適正な行為          | 14  | 1.7   |
| 口座の不正利用         | 0   | 0.0   |
| 業者の態勢・各種事務手続    | 71  | 8.4   |
| 一般的な照会・質問       | 346 | 41.0  |
| 行政に対する要望等       | 175 | 20.7  |
| その他             | 112 | 13.3  |
| 合 計             | 844 | 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 | 61  | 18.8  |
| 行政に対する要望等 | 26  | 8.0   |
| その他       | 237 | 73.1  |
| 合 計       | 324 | 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月～6月) | 前期(1月～3月) | 増 減   | 増 減 率  | 前 年 同 期 |
|-----------|-----------|-----------|-------|--------|---------|
| 質 問 ・ 相 談 | 7,359     | 7,744     | ▲ 385 | ▲5.0%  | 7,986   |
| 意 見 ・ 要 望 | 1,225     | 1,157     | 68    | 5.9%   | 1,480   |
| 情 報 提 供   | 558       | 620       | ▲ 62  | ▲10.0% | 535     |
| そ の 他     | 59        | 85        | ▲ 26  | ▲30.6% | 120     |
| 合 計       | 9,201     | 9,606     | ▲ 405 | ▲4.2%  | 10,121  |

### 2. 受付方法別件数

(単位: 件、%)

| 区 分         | 今期(4月～6月) | 前期(1月～3月) | 増 減   | 増 減 率  | 前 年 同 期 |
|-------------|-----------|-----------|-------|--------|---------|
| 電 話         | 7,466     | 7,910     | ▲ 444 | ▲5.6%  | 8,322   |
| ウ ェ ブ サ イ ト | 646       | 654       | ▲ 8   | ▲1.2%  | 569     |
| フ ァ ッ ク ス   | 320       | 370       | ▲ 50  | ▲13.5% | 345     |
| 手 紙         | 409       | 365       | 44    | 12.1%  | 396     |
| そ の 他       | 360       | 307       | 53    | 17.2%  | 489     |
| 合 計         | 9,201     | 9,606     | ▲ 405 | ▲4.2%  | 10,121  |

### 3. 分野別受付件数

(単位: 件、%)

| 区 分                     | 今期(4月～6月) | 前期(1月～3月) | 増 減   | 増 減 率  | 前 年 同 期 |
|-------------------------|-----------|-----------|-------|--------|---------|
| 預 金 ・ 融 資 等             | 2,691     | 2,817     | ▲ 126 | ▲4.5%  | 3,109   |
| 保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等     | 2,955     | 3,136     | ▲ 181 | ▲5.8%  | 2,977   |
| 投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等 | 2,387     | 2,401     | ▲ 14  | ▲0.6%  | 2,744   |
| 貸 金 等                   | 844       | 981       | ▲ 137 | ▲14.0% | 838     |
| 金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他     | 324       | 271       | 53    | 19.6%  | 453     |
| 合 計                     | 9,201     | 9,606     | ▲ 405 | ▲4.2%  | 10,121  |

| 区 分          | 今期(4月～6月) | 前期(1月～3月) | 増 減 | 増 減 率 | 前 年 同 期 |
|--------------|-----------|-----------|-----|-------|---------|
| 1日当たりの平均受付件数 | 151       | 160       | ▲ 9 | ▲5.6% | 163     |

(別表)

**詐欺的な投資勧誘に関する情報の受付状況**

(平成27年4月1日～同年6月30日までの受付分)

【受付件数】

平成27年4月1日～同年6月30日  
までの受付件数

614

【被害の有無（情報提供者の主張に基づく分類）】

| 区分           | 平成27年4月1日～同年6月30日<br>までの受付件数 |
|--------------|------------------------------|
| 被害有り         | 273                          |
| 被害無(情報提供を含む) | 341                          |

【年齢別性別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

| 平成27年4月1日～同年6月30日<br>までの受付件数 |     |     |      |     |            |
|------------------------------|-----|-----|------|-----|------------|
| 年齢                           | 女性  | 男性  | 性別不明 | 合計  | うち<br>被害有り |
| 20代                          | 9   | 13  |      | 22  | 12         |
| 30代                          | 16  | 17  |      | 33  | 25         |
| 40代                          | 12  | 14  |      | 26  | 16         |
| 50代                          | 28  | 12  |      | 40  | 16         |
| 60代                          | 44  | 37  |      | 81  | 24         |
| 70代                          | 58  | 41  |      | 99  | 31         |
| 80代以上                        | 38  | 25  |      | 63  | 31         |
| 年齢不明                         | 110 | 118 | 22   | 250 | 118        |
| 合計                           | 315 | 277 | 22   | 614 | 273        |

(注1) 年齢不明なものは、年齢の申し出が無かったもの及び文書等での申し出。

(注2) 性別不明なものは、各消費生活センターを通じ申し出のあったものなど。

## 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

金融庁では、金融サービス利用者相談室が各種情報の受付の一環として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。今般、平成 27 年 4 月 1 日から同年 6 月 30 日までの受付状況及び受け付けた情報の活用状況を以下のとおり、とりまとめましたので公表します。

## 1. 受付状況

平成 27 年 4 月 1 日から同年 6 月 30 日までに受け付けた情報は 2 件となっています。

受付状況の詳細は別表のとおりです。

【参考】これまでの四半期毎の受付件数の推移

| 区 分     | 17 年 | 18 年 | 19 年 | 20 年 | 21 年 | 22 年 | 23 年 | 24 年 | 25 年 | 26 年 | 27 年 |
|---------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 第 1 四半期 | 47   | 36   | 27   | 31   | 160  | 50   | 27   | 16   | 7    | 8    | 7    |
| 第 2 四半期 | 58   | 36   | 36   | 44   | 120  | 28   | 22   | 7    | 10   | 8    | 2    |
| 第 3 四半期 | 66   | 29   | 40   | 103  | 73   | 41   | 17   | 12   | 9    | 3    |      |
| 第 4 四半期 | 48   | 30   | 32   | 205  | 88   | 32   | 25   | 8    | 9    | 3    |      |

(※ 1) 「貸し渋り・貸し剥がしホットライン」開設日は、平成 14 年 10 月 25 日(各財務(支)局等は平成 14 年 11 月 1 日)。

(※ 2) 平成 17 年 7 月 19 日に情報受付窓口を「金融サービス利用者相談室」に一元化。

## 2. 活用状況

(1) 監督部門においては、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。

また、検査部門においては、中小企業の実態を踏まえた円滑かつ積極的な金融仲介機能が発揮できる態勢が構築されているか等について重点的に検証を行っており、その際には寄せられた情報を参考にしています。

(参考) こうした取組みに加え、「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、監督部門において、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 検査部門においては、検査を実施する金融機関に関し、検査時までに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、中小企業の実態を踏まえた円滑かつ積極的な金融仲介機能が発揮できる態勢の構築状況のほか、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 平成 27 年 1 月 1 日から同年 3 月 31 日までに「相談室」で受け付けた情報については、監督部門において、これを基に 7 金融機関に対してヒアリングを行いました。
- ② 平成 27 年 1 月 1 日から同年 3 月 31 日までに着手した検査においては、4 金融機関の検査に際し、検査時までに寄せられた情報等を参考とし、中小企業の実態を踏まえた円滑かつ積極的な金融仲介機能が発揮できる態勢の構築状況等の検証を行いました。

(別表)

## 貸し渋り・貸し剥がしに関する情報の受付状況

(平成27年4月1日～同年6月30日までの受付分)

【受付件数】

平成27年4月1日から同年6月30日  
までの受付件数

2

【業態別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

| 区分                    | 平成27年4月1日から同年6月30日<br>までの受付件数 |
|-----------------------|-------------------------------|
| 主 要 行                 | 2                             |
| 地 方 銀 行 ・ 第 二 地 方 銀 行 | 0                             |
| 信 用 金 庫 ・ 信 用 組 合     | 0                             |
| そ の 他                 | 0                             |

【類型別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

| 区分                     | 平成27年4月1日から同年6月30日<br>までの受付件数 |
|------------------------|-------------------------------|
| 新規融資拒否として情報提供されたもの     | 0                             |
| 更改拒絶として情報提供されたもの       | 0                             |
| 返済要求として情報提供されたもの       | 1                             |
| 担保売却として情報提供されたもの       | 0                             |
| 債権売却として情報提供されたもの       | 0                             |
| 金利引上げとして情報提供されたもの      | 0                             |
| 追加担保要求として情報提供されたもの     | 0                             |
| 金融商品等の購入要請として情報提供されたもの | 0                             |
| 強引な経営関与として情報提供されたもの    | 0                             |
| 政策に関する一般的な要望           | 0                             |
| そ の 他                  | 1                             |

(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) 上記件数には、大臣目安箱に寄せられた貸し渋り・貸し剥がし情報0件を含む。

## 金融円滑化ホットラインに寄せられた情報の受付・活用状況について

金融庁では、金融の円滑化に関し、中小企業など借り手の方々の声を電話によりお聞きする情報等の受付窓口として、「金融円滑化ホットライン」を平成 20 年 4 月 30 日に開設しました。

今般、平成 27 年 4 月 1 日から同年 6 月 30 日までに本ホットラインに寄せられた情報の受付状況及び受け付けた情報の活用状況を以下のとおり、とりまとめましたので公表します。

## 1. 受付状況

平成 27 年 4 月 1 日から同年 6 月 30 日までに本ホットラインに寄せられた情報は 4 件となっています。受付状況の詳細は別表のとおりです。

【参考】これまでの四半期毎の受付件数の推移

| 区 分     | 20 年 | 21 年 | 22 年 | 23 年 | 24 年 | 25 年 | 26 年 | 27 年 |
|---------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 第 1 四半期 |      | 142  | 29   | 10   | 5    | 7    | 4    | 10   |
| 第 2 四半期 | 79   | 80   | 12   | 7    | 5    | 7    | 6    | 4    |
| 第 3 四半期 | 139  | 33   | 15   | 7    | 4    | 7    | 5    |      |
| 第 4 四半期 | 213  | 30   | 8    | 7    | 7    | 8    | 5    |      |

※「金融円滑化ホットライン」開設日は、平成 20 年 4 月 30 日

## 2. 活用状況

本ホットラインに寄せられた情報の活用については、以下の方法により行っています。

- (1) 監督部門においては、受け付けた情報のうち、情報提供者等が金融機関側への申出内容等の提示に同意している情報について、事実確認等のヒアリングを実施することとしています。

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) 検査部門においては、検査を実施する金融機関に関し、本ホットラインに寄せられた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、中小企業の実態を踏まえた円滑かつ積極的な金融仲介機能が発揮できる態勢の構築状況のほか、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うこととしています。

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 平成 27 年 1 月 1 日から同年 3 月 31 日までに本ホットラインに寄せられた情報については、監督部門において、これを基に 7 金融機関に対してヒアリングを行いました。
- ② 平成 27 年 1 月 1 日から同年 3 月 31 日までに着手した検査においては、5 金融機関の検査に際し、検査時までに寄せられた情報等を参考とし、中小企業の実態を踏まえた円滑かつ積極的な金融仲介機能が発揮できる態勢の構築等の検証を行いました。

(別表)

## 金融円滑化ホットラインに寄せられた情報の受付状況

(平成27年4月1日～同年6月30日までの受付分)

### 【受付件数】

平成27年4月1日～同年6月30日  
ま での 受 付 件 数

4

### 【業態別内訳(情報提供者の主張に基づく分類)】

| 区分                    | 平成27年4月1日～同年6月30日<br>ま での 受 付 件 数 |
|-----------------------|-----------------------------------|
| 主 要 行                 | 0                                 |
| 地 方 銀 行 ・ 第 二 地 方 銀 行 | 3                                 |
| 信 用 金 庫 ・ 信 用 組 合     | 1                                 |
| そ の 他                 | 0                                 |

### 【類型別内訳(情報提供者の主張に基づく分類)】

| 区分                     | 平成27年4月1日～同年6月30日<br>ま での 受 付 件 数 |
|------------------------|-----------------------------------|
| 新規融資拒否として情報提供されたもの     | 1                                 |
| 条件変更の拒否として情報提供されたもの    | 1                                 |
| 更改拒絶として情報提供されたもの       | 0                                 |
| 追加担保要求として情報提供されたもの     | 1                                 |
| 審査期間の長期化として情報提供されたもの   | 1                                 |
| 金利引上げとして情報提供されたもの      | 0                                 |
| 返済要求として情報提供されたもの       | 0                                 |
| 債権売却として情報提供されたもの       | 0                                 |
| 担保売却として情報提供されたもの       | 0                                 |
| 金融商品等の購入要請として情報提供されたもの | 0                                 |
| そ の 他                  | 0                                 |

(注) 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。

「貸し渋り・貸し剥がしに関する情報」及び「金融円滑化ホット  
ラインに寄せられた情報」の受付件数の推移（再掲）について

これまでの四半期毎の受付件数の推移

○貸し渋り・貸し剥がしに関する情報

| 区 分     | 17 年 | 18 年 | 19 年 | 20 年 | 21 年 | 22 年 | 23 年 | 24 年 | 25 年 | 26 年 | 27 年 |
|---------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 第 1 四半期 | 47   | 36   | 27   | 31   | 160  | 50   | 27   | 16   | 7    | 8    | 7    |
| 第 2 四半期 | 58   | 36   | 36   | 44   | 120  | 28   | 22   | 7    | 10   | 8    | 2    |
| 第 3 四半期 | 66   | 29   | 40   | 103  | 73   | 41   | 17   | 12   | 9    | 3    |      |
| 第 4 四半期 | 48   | 30   | 32   | 205  | 88   | 32   | 25   | 8    | 9    | 3    |      |

○金融円滑化ホットラインに寄せられた情報

| 区 分     | 17 年 | 18 年 | 19 年 | 20 年 | 21 年 | 22 年 | 23 年 | 24 年 | 25 年 | 26 年 | 27 年 |
|---------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 第 1 四半期 |      |      |      |      | 142  | 29   | 10   | 5    | 7    | 4    | 10   |
| 第 2 四半期 |      |      |      | 79   | 80   | 12   | 7    | 5    | 7    | 6    | 4    |
| 第 3 四半期 |      |      |      | 139  | 33   | 15   | 7    | 4    | 7    | 5    |      |
| 第 4 四半期 |      |      |      | 213  | 30   | 8    | 7    | 7    | 8    | 5    |      |

(※1) 「貸し渋り・貸し剥がし」に関する情報については、当初、平成 14 年 10 月 25 日（各財務（支）局等は平成 14 年 11 月 1 日）に開設した「貸し渋り・貸し剥がしホットライン」として受け付け、その後、平成 17 年 7 月 19 日に情報受付窓口を「金融サービス利用者相談室」に一元化している。

(※2) 「金融円滑化ホットライン」は、金融の円滑化に関し、中小企業など借り手の方々の声を聞く情報等の受付窓口として、平成 20 年 4 月 30 日に開設。