

平成30年2月16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29年10月1日～同年12月31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9,055件と、前期（平成29年7月1日から同年9月30日までの間をいう。以下同じ。）8,173件に比べて、増加しています。

分野別に見ると、次のとおり。

- ・ 預金・融資等に関する相談等 2,514件（前期比+ 230件）（3.（1））
- ・ 保険商品等に関する相談等 1,873件（前期比▲ 112件）（3.（2））
- ・ 投資商品等に関する相談等 2,466件（前期比+ 328件）（3.（3））
- ・ 貸金等に関する相談等 576件（前期比▲ 49件）（3.（4））
- ・ 仮想通貨等に関する相談等 1,141件（前期比+ 456件）（3.（5））

- 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9,055件のうち150件となっています。

- カードローンホットラインの受付件数は、15件（前期比▲5件）となっています。

- 熊本地震関係の相談等の受付件数は、10件（前期比▲5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、0件（前期比▲8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の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）」窓口を開設しています。

- (4) 「金融行政一般についての政策提言（大臣目安箱）」の受付については、平成27年9月に公表した「平成27事務年度 金融行政方針」に基づき、外部の皆様からの率直な意見や批判等を取り込んでいくために、平成28年1月29日に「金融行政モニター受付窓口」及び「金融行政ご意見受付窓口」が設置されたため、これらに統合しました。
- (5) 平成28年熊本地震発生に際し、被災者等からの各種金融機関の窓口のお問合せや金融機関等とのお取引に関するご相談等への対応のため、平成28年4月20日に「平成28年熊本地震金融庁相談ダイヤル」を開設しました。
- (6) カードローンに関する情報を幅広く把握するため、利用者等の方々からの声を電話によりお聞きする受付窓口として、平成29年9月1日に「カードローンホットライン」を開設しました。
- (7) 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29年10月1日から同年12月31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、9,055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148件となっており、前期の実績（132件）に比べて、増加しています。

事前相談の受付件数は、上記9,055件のうち150件となっています。

また、金融行政ご意見受付窓口の受付件数は、上記9,055件のうち290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6,946件（77%）、意見・要望として寄せられたものが1,636件（18%）、情報提供として寄せられたものが401件（4%）、その他が72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7,069件（78%）、ウェブサイトによる相談等が1,103件（12%）、手紙による相談等が277件（3%）、ファックスによる相談等が130件（1%）、その他が476件（5%）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2,514件（28%）、投資商品等に関するものが2,466件（27%）、保険商品等に関するものが1,873件（21%）、仮想通貨等に関

するものが1,141件（13%）、貸金等に関するものが576件（6%）、金融行政一般・その他が485件（5%）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、前期に比べて、増加（2,284件→2,514件）しています。事前相談の受付件数は、上記2,514件のうち20件となっています。

要因別では、金融機関の態勢・各種事務手続に関するものが662件（26%）、個別取引・契約の結果に関するものが655件（26%）、行政に対する要望等に関するものが494件（20%）等となっています。

業態別では、銀行に関するものが1,277件（51%）、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440件（18%）、その他が797件（32%）となっています。

業務別では、預金業務に関するものが797件（32%）、融資業務に関するものが751件（30%）、その他が966件（38%）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286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（1,985件→1,873件）しています。事前相談の受付件数は、上記1,873件のうち10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751件（40%）（うち保険金の支払に関するもの540件）、金融機関の態勢・各種事務手続に関するものが405件（22%）（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248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838件（45%）、生命保険会社に関するものが518件（28%）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454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、前期に比べて、増加（2,138件→2,466件）しています。事前相談の受付件数は、上記2,466件のうち82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1,040件（42%）、個別取引・契約の結果に関するものが562件（23%）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527件（21%）、個別法人・団体に関するものが393件（16%）、登録詐称・無登録業者に関するものが51件（2%）、その他が1,495件（61%）となっています。

商品別では、FXに関するものが509件（21%）、上場株式に関するものが384件（16%）、投資信託に関するものが199件（8%）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127件ありました。

また、詐欺的な投資勧誘に関するものが137件あり、そのうち85件が何らかの被害があったものとなっています。

年齢がわかるもの（96件）のうち、60代が19件（20%）、70代が17件（18%）、80代以上が9件（9%）と高齢者についての相談が約半数を占めています（「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、やや減少(625件→576件)しています。事前相談の受付件数は、上記576件のうち7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264件(46%)、行政に対する要望等に関するものが81件(14%)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43件ありました。
- (5) 仮想通貨等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、大幅に増加(685件→1,141件)しています。事前相談の受付件数は、上記1,141件のうち24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749件(66%)、行政に対する要望等に関するものが196件(17%)等となっています。
- (6) 金融行政一般・その他に対する意見・要望等の受付件数485件のうち、一般的な照会・質問に関するものが47件(10%)、行政に対する要望等に関するものが41件(9%)等となっています。事前相談の受付件数は、上記485件のうち7件となっています。
- (7) カードローンホットラインに寄せられた受付件数15件のうち、個別取引・契約の結果に関するものが6件(40%)、行政に対する要望等に関するものが4件(27%)等となっています。
- (8) 預金口座の不正利用に関する情報提供は55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)。
- (9) 貸し渋り・貸し剥がしに関する情報提供は、9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)。
- (10) 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11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)。
- (11) (9)の貸し渋り・貸し剥がしに関する情報及び(10)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・監督部門の金融モニタリングにおいて活用しています。

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ヒアリングや検証等、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) 預金取扱金融機関における口座凍結等に関するもの
- (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、名義借り等）に関するもの
- (8) システム障害に関するもの
- (9) 無登録営業に関するもの
- (10) 金融商品取引業者の不適正な行為（高齢者に対する不適正な勧誘、ホームページを閉鎖し電話に出ない等）に関するもの
- (11) 金融商品取引業者とのインターネット経由での取引に関するもの
- (12) 仮想通貨交換業者における不適切な顧客対応に関するもの

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37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。

- ・ 金融機関等に対するヒアリングや検証等に際して、98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（「[利用者の方へ](#)」、「[仮想通貨の利用者の皆様へ](#)」）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

(別紙1)

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29年10月1日～同年12月31日)

1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
質 問 ・ 相 談	6,946	76.7%
意 見 ・ 要 望	1,636	18.1%
情 報 提 供	401	4.4%
そ の 他	72	0.8%
合 計	9,055	100.0%

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	7,069	78.1%
ウ ェ ブ サ イ ト	1,103	12.2%
フ ァ ッ ク ス	130	1.4%
手 紙	277	3.1%
そ の 他	476	5.3%
合 計	9,055	100.0%

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	2,514	27.8%
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	1,873	20.7%
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,466	27.2%
貸 金 等	576	6.4%
仮 想 通 貨 等	1,141	12.6%
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	485	5.4%
合 計	9,055	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	10	0.4	18	0.7	14	0.6	42	1.7
個別取引・契約の結果	240	9.5	364	14.5	51	2.0	655	26.1
金融円滑化ホットライン	0	0.0	11	0.4	0	0.0	11	0.4
不適正な行為	6	0.2	29	1.2	4	0.2	39	1.6
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	9	0.4	0	0.0	9	0.4
金融機関の態勢・各種事務手続	318	12.6	153	6.1	191	7.6	662	26.3
一般的な照会・質問	157	6.2	73	2.9	169	6.7	399	15.9
行政に対する要望等	23	0.9	56	2.2	415	16.5	494	19.6
その他	43	1.7	58	2.3	122	4.9	223	8.9
合計	797	31.7	751	29.9	966	38.4	2,514	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	48	2.6	27	1.4	23	1.2	98	5.2
個別取引・契約の結果	190	10.1	482	25.7	79	4.2	751	40.1
不適正な行為	34	1.8	3	0.2	12	0.6	49	2.6
金融機関の態勢・各種事務手続	138	7.4	209	11.2	58	3.1	405	21.6
一般的な照会・質問	34	1.8	51	2.7	140	7.5	225	12.0
行政に対する要望等	11	0.6	18	1.0	34	1.8	63	3.4
その他	63	3.4	48	2.6	171	9.1	282	15.1
合計	518	27.7	838	44.7	517	27.6	1,873	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	47	1.9	0	0.0	0	0.0	30	1.2	77	3.1
個別取引・契約の結果	191	7.7	147	6.0	30	1.2	194	7.9	562	22.8
不適正な行為	17	0.7	4	0.2	3	0.1	9	0.4	33	1.3
業者の態勢・各種事務手続	105	4.3	1	0.0	0	0.0	47	1.9	153	6.2
一般的な照会・質問	97	3.9	203	8.2	18	0.7	722	29.3	1,040	42.2
行政に対する要望等	60	2.4	21	0.9	0	0.0	445	18.0	526	21.3
その他	10	0.4	17	0.7	0	0.0	48	1.9	75	3.0
合計	527	21.4	393	15.9	51	2.1	1,495	60.6	2,466	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	1	0.2
個別取引・契約の結果	74	12.8
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	4	0.7
不適正な行為	7	1.2
業者の態勢・各種事務手続	31	5.4
一般的な照会・質問	264	45.8
行政に対する要望等	81	14.1
その他	118	20.5
合計	576	100.0

○仮想通貨等

(単位:件、%)

区 分	件数	比率
個別取引・契約における顧客説明	16	1.4
個別取引・契約の結果	92	8.1
不適正な行為	2	0.2
業者の態勢・各種事務手続	66	5.8
一般的な照会・質問	749	65.6
行政に対する要望等	196	17.2
その他	20	1.8
合計	1,141	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	47	9.7
行政に対する要望等	41	8.5
その他	397	81.9
合計	485	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(10月~12月)	前期(7月~9月)	増 減	増 減 率	前 年 同 期
質 問 ・ 相 談	6,946	6,691	255	3.8%	7,653
意 見 ・ 要 望	1,636	1,092	544	49.8%	980
情 報 提 供	401	316	85	26.9%	569
そ の 他	72	74	▲ 2	▲2.7%	66
合 計	9,055	8,173	882	10.8%	9,268

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	今期(10月~12月)	前期(7月~9月)	増 減	増 減 率	前 年 同 期
電 話	7,069	6,741	328	4.9%	7,766
ウ ェ ブ サ イ ト	1,103	765	338	44.2%	790
フ ァ ッ ク ス	130	126	4	3.2%	241
手 紙	277	244	33	13.5%	279
そ の 他	476	297	179	60.3%	192
合 計	9,055	8,173	882	10.8%	9,268

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	今期(10月~12月)	前期(7月~9月)	増 減	増 減 率	前 年 同 期
預 金 ・ 融 資 等	2,514	2,284	230	10.1%	2,948
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	1,873	1,985	▲ 112	▲5.6%	2,231
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,466	2,138	328	15.3%	2,829
貸 金 等	576	625	▲ 49	▲7.8%	801
仮 想 通 貨 等	1,141	685	456	66.6%	
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	485	456	29	6.4%	459
合 計	9,055	8,173	882	10.8%	9,268

区 分	今期(10月~12月)	前期(7月~9月)	増 減	増 減 率	前 年 同 期
1日当たりの平均受付件数	148	132	16	12.1%	157

(別表)

詐欺的な投資勧誘に関する情報の受付状況

(平成29年10月1日～同年12月31日までの受付分)

【受付件数】

平成29年10月1日～同年12月31日
までの受付件数

137

【被害の有無（情報提供者の主張に基づく分類）】

区分	平成29年10月1日～同年12月31日 までの受付件数
被害有り	85
被害無（情報提供を含む）	52

【年齢別性別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

平成29年10月1日～同年12月31日 までの受付件数					
年齢	女性	男性	性別不明	合計	うち 被害有り
20代	3	7	1	11	7
30代	9	7		16	11
40代	6	12		18	11
50代	2	4		6	5
60代	8	11		19	12
70代	8	9		17	10
80代以上	3	6		9	4
年齢不明	16	25		41	25
合計	55	81	1	137	85

(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29年10月1日から同年12月31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29年10月1日から同年12月31日までに受け付けた情報は9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	19年	20年	21年	22年	23年	24年	25年	26年	27年	28年	29年
第1四半期	27	31	160	50	27	16	7	8	7	9	12
第2四半期	36	44	120	28	22	7	10	8	2	9	14
第3四半期	40	103	73	41	17	12	9	3	1	11	4
第4四半期	32	205	88	32	25	8	9	3	6	10	9

(※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) 検査・監督部門の金融モニタリングにおいて、寄せられた情報を参考に、金融機関に対する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の要請や、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検証を行っています。

(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。

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を基に、事実確認等のヒアリングを実施しています。また、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、これらの結果、必要があると認められる場合には、銀行法第 24 条等に基づき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。

平成 29 年 7 月 1 日から同年 9 月 30 日の間においては、「相談室」で受け付けた情報に関連して、7 金融機関に対して、ヒアリングや検証を行いました。

(別表)

貸し渋り・貸し剥がしに関する情報の受付状況

(平成29年10月1日～同年12月31日までの受付分)

【受付件数】

平成29年10月1日から同年12月31日
までの受付件数

9

【業態別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

区分	平成29年10月1日から同年12月31日 までの受付件数
主 要 行	2
地 方 銀 行 ・ 第 二 地 方 銀 行	3
信 用 金 庫 ・ 信 用 組 合	3
そ の 他	1

【類型別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

区分	平成29年10月1日から同年12月31日 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	2
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	6

(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。

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29年10月1日から同年12月31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29年10月1日から同年12月31日までに本ホットラインに寄せられた情報は11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	28年	29年
第1四半期		142	29	10	5	7	4	10	12	3
第2四半期	79	80	12	7	5	7	6	4	11	14
第3四半期	139	33	15	7	4	7	5	6	21	8
第4四半期	213	30	8	7	7	8	5	7	13	11

※「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については、検査・監督部門の金融モニタリングにおいて、以下の方法により活用しています。

- (1) 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を基に、事実確認等のヒアリングを実施しています。また、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、これらの結果、必要があると認められる場合には、銀行法第24条等に基づき、報告を徴求することとしています。

- (2) 具体的な活用の状況は、以下のとおりです。

平成29年7月1日から同年9月30日の間においては、本ホットラインに寄せられた情報に関連して、1金融機関に対して、ヒアリングや検証を行いました。

(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29年10月1日～同年12月31日までの受付分)

【受付件数】

平成29年10月1日～同年12月31日
までの受付件数

11

【業態別内訳(情報提供者の主張に基づく分類)】

区分	平成29年10月1日～同年12月31日 までの受付件数
主 要 行	2
地 方 銀 行 ・ 第 二 地 方 銀 行	3
信 用 金 庫 ・ 信 用 組 合	5
そ の 他	1

【類型別内訳(情報提供者の主張に基づく分類)】

区分	平成29年10月1日～同年12月31日 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	2
条件変更の拒否として情報提供されたもの	5
更改拒絶として情報提供されたもの	1
追加担保要求として情報提供されたもの	0
審査期間の長期化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
返済要求として情報提供されたもの	1
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	2

(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	19年	20年	21年	22年	23年	24年	25年	26年	27年	28年	29年
第1四半期	27	31	160	50	27	16	7	8	7	9	12
第2四半期	36	44	120	28	22	7	10	8	2	9	14
第3四半期	40	103	73	41	17	12	9	3	1	11	4
第4四半期	32	205	88	32	25	8	9	3	6	10	9

○金融円滑化ホットラインに寄せられた情報

区 分	19年	20年	21年	22年	23年	24年	25年	26年	27年	28年	29年
第1四半期			142	29	10	5	7	4	10	12	3
第2四半期		79	80	12	7	5	7	6	4	11	14
第3四半期		139	33	15	7	4	7	5	6	21	8
第4四半期		213	30	8	7	7	8	5	7	13	11

(※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。