

令和3年5月18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：令和3年1月1日～同年3月31日)

【今期（令和3年1月1日～同年3月31日）の分野別受付件数等】

- 今期の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10,282件となっており、前期（令和2年10月1日～同年12月31日）の9,793件に比べて、やや増加（+489件）しています。

分野別に見る相談等の受付件数は次のとおり（下記3参照）。

・ 預金・融資等に関するもの	3,309件（前期比	+143件）
・ 保険商品等に関するもの	1,756件（前期比	▲46件）
・ 投資商品等に関するもの	2,502件（前期比	+7件）
・ 貸金等に関するもの	642件（前期比	+48件）
・ 資金移動・前払式支払手段等に関するもの	159件（前期比	▲46件）
・ 暗号資産（仮想通貨）等に関するもの	917件（前期比	+249件）
・ 金融行政一般・その他	997件（前期比	+134件）

- 上記受付件数のうち、「新型コロナウイルスに関する金融庁相談ダイヤル」を通じた受付件数は、664件となっており、前期（令和2年10月1日～同年12月31日）の556件に比べて、増加（+108件）しています。

分野別に見る受付件数は次のとおり。

・ 預金・融資等に関するもの	584件（前期比	+97件）
・ 保険商品等に関するもの	0件（前期比	±0件）
・ 投資商品等に関するもの	2件（前期比	+2件）
・ 貸金等に関するもの	37件（前期比	▲6件）
・ 資金移動・前払式支払手段等に関するもの	0件（前期比	±0件）
・ 暗号資産（仮想通貨）等に関するもの	0件（前期比	±0件）
・ 金融行政一般・その他（他省庁の施策に関するもの等）	41件（前期比	+15件）

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（相談室）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（金融サービス相談員）が電話で対応しています。金融サービス相談員は、問題点を整理するためのアドバイスや、業界団体が開設している紛争解決機関等の紹介を行っています。また、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・監督部門が行う金融モニタリング等の参考として活用しています。

なお、あっせん・仲介・調停を行うことはできませんので、予めご了承ください。

(3) 利用者からの相談事例と相談室からのアドバイス

寄せられた相談等のうち利用者の皆様に役立つと思われる相談事例及びそれに対する当庁からのアドバイス等を公表しています（詳細については、下記5.をご参照ください。）。

(4) 相談等の受付状況の公表

相談室に寄せられた利用者からの相談項目・件数等については、四半期毎に公表しています。今期における相談等の受付状況等は、以下のとおりです。

2. 受付状況

今期の相談等の受付件数は 10,282 件（1 日当たり：平均 168 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。）。

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 7,906 件（76%）、意見・要望として寄せられたものが 1,828 件（17%）、情報提供として寄せられたものが 325 件（3%）等となっています。

(2) 相談等の方法

電話による相談等が 8,557 件（83%）、ウェブサイトによる相談等が 1,389 件（13%）、手紙による相談等が 217 件（2%）等となっています。

(3) 相談等の分野

預金・融資等に関するものが 3,309 件 (32%)、保険商品等に関するものが 1,756 件 (17%)、投資商品等に関するものが 2,502 件 (24%)、貸金等に関するものが 642 件 (6%)、資金移動・前払式支払手段等に関するものが 159 件 (1%)、暗号資産(仮想通貨)等に関するものが 917 件 (8%)、金融行政一般・その他が 997 件 (9%) となっています。

3. 分野別の受付状況

(1) 預金・融資等

預金・融資等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、やや増加 (3,166 件 → 3,309 件) しています。

相談件数 3,309 件のうち、「新型コロナウイルスに関する金融庁相談ダイヤル」を通じて寄せられた相談等の受付件数が 584 件 (17%)、「カードローンホットライン」の受付件数が 2 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 1,319 件 (39%)、一般的な照会・質問に関するものが 957 件 (28%) 等となっています。

業態別では、銀行に関するものが 2,002 件 (60%)、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 526 件 (15%) 等となっています。

業務別では、融資業務に関するものが 1,495 件 (45%)、預金業務に関するものが 1,099 件 (33%) 等となっています。

なお、銀行協会等の業界団体を紹介した相談等は 389 件ありました。

(2) 保険商品等

保険商品等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、ほぼ同水準 (1,802 件 → 1,756 件) で推移しています。

要因別では、個別取引・契約の結果に関するものが 664 件 (37%)、金融機関の態勢・各種事務手続に関するものが 367 件 (20%) 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 705 件 (40%)、生命保険会社に関するものが 544 件 (31%) 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 298 件ありました。

(3) 投資商品等

投資商品等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、ほぼ同水準 (2,495 件 → 2,502 件) で推移しています。

要因別では、個別取引・契約の結果に関するものが 947 件 (37%)、一般的な照

会・質問に関するものが931件（37%）等となっています。

業態別では、個別法人・団体に関するものが644件（25%）、証券会社（第一種業）に関するものが529件（21%）、登録詐称・無登録業者に関するものが161件（6%）等となっています。

商品別では、FXに関するものが466件（18%）、上場株式に関するものが456件（18%）、投資信託に関するものが120件（4%）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219件ありました。

（4）資金等

資金等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、やや増加（594件→642件）しています。

要因別では、一般的な照会・質問に関するものが198件（30%）、個別取引・契約の結果に関するものが118件（18%）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40件ありました。

（5）資金移動・前払式支払手段等

資金移動・前払式支払手段等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、減少（205件→159件）しています。

要因別では、行政に対する要望等に関するものが51件（32%）、一般的な照会・質問に関するものが39件（24%）、等となっています。

業態別では、前払式支払手段発行者に関するものが61件（38%）、資金移動業者に関するものが47件（29%）となっています。

なお、資金決済業協会等の業界団体を紹介した相談等は11件ありました。

（6）暗号資産（仮想通貨）等

暗号資産（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（668件→917件）しています。

要因別では、個別取引・契約の結果に関するものが579件（63%）、一般的な照会・質問に関するものが200件（21%）等となっています。

なお、暗号資産取引業協会等の業界団体を紹介した相談等は70件ありました。

（7）金融行政一般・その他

金融行政一般・その他に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、増加（863件→997件）しています。

要因別では、行政に対する要望等に関するものが592件（59%）、一般的な照会・質問に関するものが252件（25%）、等となっています。

(8) 事前相談（予防的なガイド）

事前相談（予防的なガイド）の受付件数は192件となっています。

(9) 詐欺的な投資勧誘に関する情報

詐欺的な投資勧誘に関するものが832件あり、そのうち682件が何らかの被害があったものとなっています。年齢性別内訳は、別紙1（別表）をご参照ください。

(10) 貸し渋り・貸し剥がしに関する情報

貸し渋り・貸し剥がしに関する情報提供は21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）。

(11) 「金融円滑化ホットライン」に寄せられた情報

「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1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）。

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・監督部門が行う金融モニタリング等に活用しています。

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。

(活用事例)

- 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
- 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
- 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
- 預金取扱金融機関における情報管理態勢に関するもの
- 預金取扱金融機関の融資業務における保証の取扱いに関するもの
- 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
- 預金取扱金融機関における口座凍結等に関するもの
- 預金取扱金融機関における口座開設対応に関するもの

- ・預金取扱金融機関における口座管理に関するもの
- ・預金取扱金融機関の不動産融資業務における審査管理態勢に関するもの
- ・預金取扱金融機関のお問い合わせ窓口（HPが分かりづらい、問い合わせ電話に出ない等）に関するもの
- ・海外送金に関するもの
- ・保険会社の保険金等の支払いに関するもの
- ・保険募集人等の不適切な行為（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
- ・無登録営業に関するもの
- ・金融商品取引業者における不適切な顧客対応に関するもの
- ・貸金業者における不適切な顧客対応に関するもの
- ・貸金業者における不適切な貸出
- ・貸金業者に対する返済猶予相談に関するもの
- ・暗号資産交換業者における不適切な顧客対応に関するもの
- ・資金移動業者における不適切な顧客対応に関するもの
- ・前払式支払手段発行者における不適切な顧客対応に関するもの

また、利用者の皆様から寄せられた相談等のうち、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 68 口座の情報提供を行っています（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）。

5. 利用者からの相談事例と相談室からのアドバイス

利用者の皆様に役立つと思われる相談事例及びそれに対する当庁からのアドバイス等については、以下をご参照ください。

（1）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・偽造キヤッショ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」

（2）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」

(3) 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」

(4) 貸金等に関する相談事例及びアドバイス等

「多重債務に関する相談等」
「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」

(5) 暗号資産（仮想通貨）に関する相談事例及びアドバイス等

* その他、金融庁ウェブサイト（「利用者の方へ」、「暗号資産の利用者の皆様へ」）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)

総合政策局総合政策課金融サービス利用者相談室

(別紙2)

総合政策局総合政策課

監督局総務課

(別紙3)

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

I. 相談等の受付状況(今期(令和3年1月～3月)と前期との比較)

1. 類型別受付件数

区分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増減	増減率	(単位:件、%)	
					前年同期	
質問・相談	7,906	7,537	369	4.9%	7,255	
意見・要望	1,828	1,517	311	20.5%	1,805	
情報提供	325	328	▲3	▲0.9%	405	
その他	223	411	▲188	▲45.7%	179	
合計	10,282	9,793	489	5.0%	9,644	

2. 受付方法別件数

区分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増減	増減率	(単位:件、%)	
					前年同期	
電話	8,557	8,150	407	5.0%	7,963	
ウェブサイト	1,389	1,150	239	20.8%	1,033	
ファックス	71	91	▲20	▲22.0%	83	
手紙	217	271	▲54	▲19.9%	260	
その他	48	131	▲83	▲63.4%	305	
合計	10,282	9,793	489	5.0%	9,644	

3. 分野別受付件数

区分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増減	増減率	(単位:件、%)	
					前年同期	
預金・融資等	3,309	3,166	143	4.5%	3,846	
カードローンホットライン	2	3	▲1	▲33.3%	1	
保険商品・保険制度等	1,756	1,802	▲46	▲2.6%	1,991	
投資商品・証券市場制度等	2,502	2,495	7	0.3%	2,025	
貸金等	642	594	48	8.1%	529	
資金移動・前払式支払手段等	159	205	▲46	▲22.4%	122	
暗号資産(仮想通貨)等	917	668	249	37.3%	376	
金融行政一般・その他	997	863	134	15.5%	754	
合計	10,282	9,793	489	5.0%	9,644	

(参考)上記3. のうち、「新型コロナウイルスに関する金融庁相談ダイヤル」受付件数

区分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増減	増減率	(単位:件、%)	
					総件数に占める割合	
預金・融資等	584	487	97	19.9%	17.6%	
保険商品・保険制度等	0	0	0	－	0.0%	
投資商品・証券市場制度等	2	0	2	皆増	0.1%	
貸金等	37	43	▲6	▲14.0%	5.8%	
資金移動・前払式支払手段等	0	0	0	－	0.0%	
暗号資産(仮想通貨)等	0	0	0	－	0.0%	
金融行政一般・その他	41	26	15	57.7%	4.1%	
合計	664	556	108	19.4%	6.5%	

4. その他

区分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増減	増減率	(単位:件、%)	
					前年同期	
1日当たりの平均受付件数	168	160	8	5.0%	166	
事前相談(予防的なガイド)受付件数	192	199	▲7	▲3.5%	108	
預金口座の不正利用に関する金融機関及び警察当局への情報提供件数	68	49	19	38.8%	14	

II. 分野別・要因別の相談等受付件数

1. 預金・融資等

1-1. 要因別受付件数(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	7	0.2	12	0.4	5	0.2	24	0.7
個別取引・契約の結果	414	12.5	770	23.3	135	4.1	1,319	39.9
金融円滑化ホットライン	0	0.0	1	0.0	0	0.0	1	0.0
不適正な行為	6	0.2	43	1.3	5	0.2	54	1.6
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	21	0.6	0	0.0	21	0.6
金融機関の態勢・各種事務手続	320	9.7	88	2.7	172	5.2	580	17.5
一般的な照会・質問	281	8.5	523	15.8	153	4.6	957	28.9
行政に対する要望等	36	1.1	30	0.9	38	1.1	104	3.1
その他	35	1.1	29	0.9	207	6.3	271	8.2
合計	1,099	33.2	1,495	45.2	715	21.6	3,309	100.0

1-2. 業態別受付件数(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
銀行	859	26.0	660	19.9	483	14.6	2,002	60.5
協同組織金融機関	167	5.0	283	8.6	76	2.3	526	15.9
その他	73	2.2	552	16.7	156	4.7	781	23.6
合計	1,099	33.2	1,495	45.2	715	21.6	3,309	100.0

2. 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	43	2.4	18	1.0	40	2.3	101	5.8
個別取引・契約の結果	178	10.1	382	21.8	104	5.9	664	37.8
不適正な行為	19	1.1	7	0.4	6	0.3	32	1.8
金融機関の態勢・各種事務手続	146	8.3	139	7.9	82	4.7	367	20.9
一般的な照会・質問	47	2.7	64	3.6	106	6.0	217	12.4
行政に対する要望等	33	1.9	17	1.0	31	1.8	81	4.6
その他	78	4.4	78	4.4	138	7.9	294	16.7
合計	544	31.0	705	40.1	507	28.9	1,756	100.0

3. 投資商品等

3-1. 要因別受付件数(投資商品等)

(単位:件、%)

区分	証券会社 (第一種業)		個別法人・団体		登録証称・ 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	5	0.2	0	0.0	1	0.0	3	0.1	9	0.4
個別取引・契約の結果	261	10.4	363	14.5	119	4.8	204	8.2	947	37.8
不適正な行為	7	0.3	9	0.4	1	0.0	10	0.4	27	1.1
業者の態勢・各種事務手続	127	5.1	3	0.1	0	0.0	49	2.0	179	7.2
一般的な照会・質問	70	2.8	221	8.8	39	1.6	601	24.0	931	37.2
行政に対する要望等	38	1.5	41	1.6	1	0.0	187	7.5	267	10.7
その他	21	0.8	7	0.3	0	0.0	114	4.6	142	5.7
合計	529	21.1	644	25.7	161	6.4	1,168	46.7	2,502	100.0

3-2. 商品別受付件数(投資商品等) (単位:件、%)

区分	件数	比率
上場株式	456	18.2
未公開株	37	1.5
国債	12	0.5
債券等	47	1.9
F X	466	18.6
投資信託	120	4.8
デリバティブ	66	2.6
ファンド	71	2.8
その他の	1,227	49.0
合計	2,502	100.0

4. 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	3	0.5
個別取引・契約の結果	118	18.4
契約・貸出拒否	3	0.5
貸出債権回収	2	0.3
不適正な行為	18	2.8
業者の態勢・各種事務手続	21	3.3
一般的な照会・質問	198	30.8
行政に対する要望等	117	18.2
その他の	167	26.0
合計	642	100.0

5. 資金移動・前払式支払手段等

(単位:件、%)

区分	資金移動		前払式支払手段		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	1	0.6	2	1.3	0	0.0	3	1.9
個別取引・契約の結果	5	3.1	10	6.3	0	0.0	15	9.4
不適正な行為	1	0.6	15	9.4	0	0.0	16	10.1
業者の態勢・各種事務手続	8	5.0	10	6.3	0	0.0	18	11.3
一般的な照会・質問	7	4.4	10	6.3	22	13.8	39	24.5
行政に対する要望等	15	9.4	7	4.4	29	18.2	51	32.1
その他の	10	6.3	7	4.4	0	0.0	17	10.7
合計	47	29.6	61	38.4	51	32.1	159	100.0

6. 暗号資産(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	1	0.1
個別取引・契約の結果	579	63.1
不適正な行為	9	1.0
業者の態勢・各種事務手続	69	7.5
一般的な照会・質問	200	21.8
行政に対する要望等	42	4.6
その他の	17	1.9
合計	917	100.0

7. 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	252	25.3
行政に対する要望等	592	59.4
その他の	153	15.3
合計	997	100.0

(参考)業界団体を紹介した相談件数 (単位:件)

区分	件数
預金・融資等	389
保険商品等	298
投資商品等	219
貸金等	40
資金移動・前払式支払手段等	11
暗号資産(仮想通貨)等	70
合計	1,027

(別表)

詐欺的な投資勧誘に関する情報の受付状況

(令和3年1月1日から同年3月31日までの受付分)

【受付件数】

令和3年1月1日～同年3月31日の受付件数
832

【被害の有無（情報提供者の主張に基づく分類）】

区分	令和3年1月1日～同年3月31日の受付件数
被害有り	682
被害無（情報提供を含む）	150

【年齢別性別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

年齢	令和3年1月1日～同年3月31日の受付件数					うち被害有り
	女性	男性	性別不明	合計		
20代以下	22	40	0	62		53
30代	25	46	0	71		62
40代	17	43	1	61		57
50代	7	16	0	23		18
60代	9	10	0	19		18
70代以上	9	19	0	28		28
年齢不明	190	362	16	568		446
合計	279	536	17	832		682

【受付件数の推移】

	平成30年度		令和元年度					令和2年度		
	10月～12月	1月～3月	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月
件数	227	216	89	87	73	55	64	212	783	832
うち被害有り	164	149	59	59	40	39	44	161	655	682

（注）上記は、分野別「投資商品等に関するもの」及び「暗号資産（仮想通貨）等に関するもの」に寄せられた相談等の中から、詐欺的な投資勧誘に関する相談等の件数を計上したもの。

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、令和3年1月1日から同年3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

令和3年1月1日から同年3月31日までに受け付けた情報は21件となっています。

【参考】これまでの四半期毎の受付件数の推移

区分	平成23年	24年	25年	26年	27年	28年	29年	30年	令和元年	2年	3年
第1四半期	27	16	7	8	7	9	12	10	7	18	21
第2四半期	22	7	10	8	2	9	14	6	11	22	
第3四半期	17	12	9	3	1	11	4	6	28	26	
第4四半期	25	8	9	3	6	10	9	9	8	10	

(※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。

(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。

令和2年10月1日から同年12月31日の間においては、「相談室」で受け付けた情報に関連して、19金融機関に対して、ヒアリングや検証を行いました。

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、令和3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

令和3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は1件となっています。

【参考】これまでの四半期毎の受付件数の推移

区分	平成23年	24年	25年	26年	27年	28年	29年	30年	令和元年	2年	3年
第1四半期	10	5	7	4	10	12	3	15	7	5	1
第2四半期	7	5	7	6	4	11	14	12	7	4	
第3四半期	7	4	7	5	6	21	8	4	7	0	
第4四半期	7	7	8	5	7	13	11	7	6	2	

※「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。

令和2年10月1日から同年12月31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する、2金融機関に対して、ヒアリングや検証を行いました。

令和3年2月17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：令和2年10月1日～同年12月31日)

【今期（令和2年10月1日～同年12月31日）の分野別受付件数等】

- 今期の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9,793件となっており、前期（令和2年7月1日～同年9月30日）の10,925件に比べて、減少（▲1,132件）しています。

分野別に見る相談等の受付件数は次のとおり（下記3参照）。

・ 預金・融資等に関するもの	3,166件（前期比	▲932件）
・ 保険商品等に関するもの	1,802件（前期比	▲23件）
・ 投資商品等に関するもの	2,495件（前期比	+203件）
・ 貸金等に関するもの	594件（前期比	▲117件）
・ 資金移動・前払式支払手段等に関するもの ^(※)	205件（前期比	▲371件）
・ 暗号資産（仮想通貨）等に関するもの	668件（前期比	+188件）
・ 金融行政一般・その他	863件（前期比	▲80件）

- 上記受付件数のうち、「新型コロナウイルスに関する金融庁相談ダイヤル」を通じた受付件数は、556件となっており、前期（令和2年7月1日～同年9月30日）の1,010件に比べて、大幅に減少（▲454件）しています。

分野別に見る受付件数は次のとおり。

・ 預金・融資等に関するもの	487件（前期比	▲411件）
・ 保険商品等に関するもの	0件（前期比	▲2件）
・ 投資商品等に関するもの	0件（前期比	▲3件）
・ 貸金等に関するもの	43件（前期比	+12件）
・ 資金移動・前払式支払手段等に関するもの ^(※)	0件（前期比	±0件）
・ 暗号資産（仮想通貨）等に関するもの	0件（前期比	±0件）
・ 金融行政一般・その他（他省庁の施策に関するもの等）	26件（前期比	▲50件）

（※）「資金移動・前払式支払手段等に関するもの」の受付件数については、前期（令和2年7月1日～同年9月30日）までは「貸金等に関するもの」に含めて計上。

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（相談室）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（金融サービス相談員）が電話で対応しています。金融サービス相談員は、問題点を整理するためのアドバイスや、業界団体が開設している紛争解決機関等の紹介を行っています。また、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・監督部門が行う金融モニタリング等の参考として活用しています。

なお、あっせん・仲介・調停を行うことはできませんので、予めご了承ください。

(3) 利用者からの相談事例と相談室からのアドバイス

寄せられた相談等のうち利用者の皆様に役立つと思われる相談事例及びそれに対する当庁からのアドバイス等を公表しています（詳細については、下記5.をご参照ください。）。

(4) 相談等の受付状況の公表

相談室に寄せられた利用者からの相談項目・件数等については、四半期毎に公表しています。今期における相談等の受付状況等は、以下のとおりです。

2. 受付状況

今期の相談等の受付件数は9,793件（1日当たり：平均160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。）。

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7,537件（77%）、意見・要望として寄せられたものが1,517件（15%）、情報提供として寄せられたものが328件（3%）等となっています。

(2) 相談等の方法

電話による相談等が8,150件（83%）、ウェブサイトによる相談等が1,150件（11%）、手紙による相談等が271件（2%）等となっています。

(3) 相談等の分野

預金・融資等に関するものが 3,166 件 (32%)、保険商品等に関するものが 1,802 件 (18%)、投資商品等に関するものが 2,495 件 (25%)、貸金等に関するものが 594 件 (6%)、資金移動・前払式支払手段等に関するものが 205 件 (2%)、暗号資産(仮想通貨)等に関するものが 668 件 (6%)、金融行政一般・その他が 863 件 (8%) となっています。

3. 分野別の受付状況

(1) 預金・融資等

預金・融資等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、減少 (4,098 件 → 3,166 件) しています。

相談件数 3,166 件のうち、「新型コロナウイルスに関する金融庁相談ダイヤル」を通じて寄せられた相談等の受付件数が 487 件 (15%)、「カードローンホットライン」の受付件数が 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 1,308 件 (41%) 一般的な照会・質問に関するものが 922 件 (29%) 等となっています。

業態別では、銀行に関するものが 1,946 件 (61%)、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 511 件 (16%) 等となっています。

業務別では、融資業務に関するものが 1,358 件 (42%)、預金業務に関するものが 1,040 件 (32%) 等となっています。

なお、銀行協会等の業界団体を紹介した相談等は 407 件ありました。

(2) 保険商品等

保険商品等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、ほぼ同水準 (1,825 件 → 1,802 件) で推移しています。

要因別では、一般的な照会・質問に関するものが 567 件 (31%) 個別取引・契約の結果に関するものが 528 件 (29%) 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 683 件 (37%)、生命保険会社に関するものが 522 件 (29%) 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 337 件ありました。

(3) 投資商品等

投資商品等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、やや増加 (2,292 件 → 2,495 件) しています。

要因別では、一般的な照会・質問に関するものが 911 件 (36%)、個別取引・契

約の結果に関するものが 882 件（35%）等となっています。

業態別では、個別法人・団体に関するものが 688 件（27%）、証券会社（第一種業）に関するものが 509 件（20%）、登録詐称・無登録業者に関するものが 104 件（4%）等となっています。

商品別では、上場株式に関するものが 477 件（19%）、FXに関するものが 326 件（13%）、投資信託に関するものが 148 件（5%）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 162 件ありました。

（4） 賃金等

賃金等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、減少（711 件→594 件）しています。

要因別では、一般的な照会・質問に関するものが 236 件（39%）、個別取引・契約の結果に関するものが 134 件（22%）等となっています。

なお、賃金業協会等の業界団体を紹介した相談等は 40 件ありました。

（5） 資金移動・前払式支払手段等

資金移動・前払式支払手段等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、大幅に減少（576 件→205 件）しています。

要因別では、一般的な照会・質問に関するものが 107 件（52%）、行政に対する要望等に関するものが 39 件（19%）等となっています。

業態別では、資金移動業者に関するものが 65 件（31%）、前払式支払手段発行者に関するものが 66 件（32%）となっています。

なお、資金決済業協会等の業界団体を紹介した相談等は 20 件ありました。

（6） 暗号資産（仮想通貨）等

暗号資産（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（480 件→668 件）しています。

要因別では、個別取引・契約の結果に関するものが 441 件（66%）、一般的な照会・質問に関するものが 166 件（24%）等となっています。

なお、暗号資産取引業協会等の業界団体を紹介した相談等は 40 件ありました。

（7） 金融行政一般・その他

金融行政一般・その他に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、やや減少（943 件→863 件）しています。

要因別では、行政に対する要望等に関するものが 508 件（58%）、一般的な照会・質問に関するものが 213 件（24%）、等となっています。

(8) 事前相談（予防的なガイド）

事前相談（予防的なガイド）の受付件数は199件となっています。

(9) 詐欺的な投資勧誘に関する情報

詐欺的な投資勧誘に関するものが783件あり、そのうち655件が何らかの被害があったものとなっています。年齢性別内訳は、別紙1（別表）をご参照ください。

(10) 貸し渋り・貸し剥がしに関する情報

貸し渋り・貸し剥がしに関する情報提供は10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）。

(11) 「金融円滑化ホットライン」に寄せられた情報

「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2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）。

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・監督部門が行う金融モニタリング等に活用しています。

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。

(活用事例)

- 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
- 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
- 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
- 預金取扱金融機関における情報管理態勢に関するもの
- 預金取扱金融機関の融資業務における保証の取扱いに関するもの
- 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
- 預金取扱金融機関における口座凍結等に関するもの
- 預金取扱金融機関における口座開設対応に関するもの

- ・預金取扱金融機関における口座管理に関するもの
- ・預金取扱金融機関の不動産融資業務における審査管理態勢に関するもの
- ・預金取扱金融機関のお問い合わせ窓口（HPが分かりづらい、問い合わせ電話に出ない等）に関するもの
- ・海外送金に関するもの
- ・保険会社の保険金等の支払いに関するもの
- ・保険募集人等の不適切な行為（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
- ・無登録営業に関するもの
- ・金融商品取引業者における不適切な顧客対応に関するもの
- ・貸金業者における不適切な顧客対応に関するもの
- ・貸金業者における不適切な貸出
- ・暗号資産交換業者における不適切な顧客対応に関するもの
- ・資金移動業者における不適切な顧客対応に関するもの
- ・前払式支払手段発行者における不適切な顧客対応に関するもの

また、利用者の皆様から寄せられた相談等のうち、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 49 口座の情報提供を行っています（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）。

5. 利用者からの相談事例と相談室からのアドバイス

利用者の皆様に役立つと思われる相談事例及びそれに対する当庁からのアドバイス等については、以下をご参照ください。

（1）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」

（2）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」

(3) 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」

(4) 貸金等に関する相談事例及びアドバイス等

「多重債務に関する相談等」
「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」

(5) 暗号資産（仮想通貨）に関する相談事例及びアドバイス等

* その他、金融庁ウェブサイト（「利用者の方へ」、「暗号資産の利用者の皆様へ」）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)

総合政策局総合政策課金融サービス利用者相談室

(別紙2)

総合政策局総合政策課

監督局総務課

(別紙3)

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

I. 相談等の受付状況(今期(令和2年10月～12月)と前期との比較)

1. 類型別受付件数

区分	今期(10月～12月)	前期(7月～9月)	増減	増減率	(単位:件、%)
					前年同期
質問・相談	7,537	8,069	▲532	▲6.6%	5,878
意見・要望	1,517	2,233	▲716	▲32.1%	2,019
情報提供	328	403	▲75	▲18.6%	424
その他	411	220	191	86.8%	162
合計	9,793	10,925	▲1,132	▲10.4%	8,483

2. 受付方法別件数

区分	今期(10月～12月)	前期(7月～9月)	増減	増減率	(単位:件、%)
					前年同期
電話	8,150	8,770	▲620	▲7.1%	6,790
ウェブサイト	1,150	1,394	▲244	▲17.5%	997
ファックス	91	83	8	9.6%	85
手紙	271	313	▲42	▲13.4%	268
その他	131	365	▲234	▲64.1%	343
合計	9,793	10,925	▲1,132	▲10.4%	8,483

3. 分野別受付件数

区分	今期(10月～12月)	前期(7月～9月)	増減	増減率	(単位:件、%)
					前年同期
預金・融資等	3,166	4,098	▲932	▲22.7%	2,636
カードローンホットライン	3	2	1	50.0%	3
保険商品・保険制度等	1,802	1,825	▲23	▲1.3%	2,109
投資商品・証券市場制度等	2,495	2,292	203	8.9%	1,951
貸金等	594	711	▲117	▲16.5%	536
資金移動・前払式支払手段等	205	576	▲371	▲64.4%	156
暗号資産(仮想通貨)等	668	480	188	39.2%	402
金融行政一般・その他	863	943	▲80	▲8.5%	693
合計	9,793	10,925	▲1,132	▲10.4%	8,483

(参考)上記3. のうち、「新型コロナウイルスに関する金融庁相談ダイヤル」受付件数

区分	今期(10月～12月)	前期(7月～9月)	増減	増減率	(単位:件、%)
					総件数に占める割合
預金・融資等	487	898	▲411	▲45.8%	15.4%
保険商品・保険制度等	0	2	▲2	▲100.0%	0.0%
投資商品・証券市場制度等	0	3	▲3	▲100.0%	0.0%
貸金等	43	31	12	38.7%	7.2%
資金移動・前払式支払手段等	0	0	0	-	0.0%
暗号資産(仮想通貨)等	0	0	0	-	0.0%
金融行政一般・その他	26	76	▲50	▲65.8%	3.0%
合計	556	1,010	▲454	▲45.0%	5.7%

4. その他

区分	今期(10月～12月)	前期(7月～9月)	増減	増減率	(単位:件、%)
					前年同期
1日当たりの平均受付件数	160	179	▲19	▲10.6%	139
事前相談(予防的なガイド)受付件数	199	219	▲20	▲9.1%	139
預金口座の不正利用に関する金融機関及び警察当局への情報提供件数	49	21	28	133.3%	6

II. 分野別・要因別の相談等受付件数

1. 預金・融資等

1-1. 要因別受付件数(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	3	0.1	4	0.1	1	0.0	8	0.3
個別取引・契約の結果	420	13.3	739	23.3	149	4.7	1,308	41.3
金融円滑化ホットライン	0	0.0	2	0.1	0	0.0	2	0.1
不適正な行為	3	0.1	23	0.7	4	0.1	30	0.9
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	271	8.6	68	2.1	128	4.0	467	14.8
一般的な照会・質問	290	9.2	466	14.7	166	5.2	922	29.1
行政に対する要望等	31	1.0	44	1.4	58	1.8	133	4.2
その他	22	0.7	14	0.4	262	8.3	298	9.4
合計	1,040	32.8	1,358	42.9	768	24.3	3,166	100.0

1-2. 業態別受付件数(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
銀行	805	25.4	639	20.2	502	15.9	1,946	61.5
協同組織金融機関	152	4.8	258	8.1	101	3.2	511	16.1
その他	83	2.6	461	14.6	165	5.2	709	22.4
合計	1,040	32.8	1,358	42.9	768	24.3	3,166	100.0

2. 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	38	2.1	12	0.7	53	2.9	103	5.7
個別取引・契約の結果	133	7.4	294	16.3	101	5.6	528	29.3
不適正な行為	28	1.6	2	0.1	20	1.1	50	2.8
金融機関の態勢・各種事務手続	114	6.3	97	5.4	78	4.3	289	16.0
一般的な照会・質問	135	7.5	215	11.9	217	12.0	567	31.5
行政に対する要望等	20	1.1	13	0.7	27	1.5	60	3.3
その他	54	3.0	50	2.8	101	5.6	205	11.4
合計	522	29.0	683	37.9	597	33.1	1,802	100.0

3. 投資商品等

3-1. 要因別受付件数(投資商品等)

(単位:件、%)

区分	証券会社 (第一種業)		個別法人・団体		登録証称・ 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	3	0.1	0	0.0	0	0.0	2	0.1	5	0.2
個別取引・契約の結果	249	10.0	393	15.8	57	2.3	183	7.3	882	35.4
不適正な行為	1	0.0	3	0.1	2	0.1	8	0.3	14	0.6
業者の態勢・各種事務手続	150	6.0	2	0.1	0	0.0	109	4.4	261	10.5
一般的な照会・質問	51	2.0	260	10.4	41	1.6	559	22.4	911	36.5
行政に対する要望等	49	2.0	28	1.1	4	0.2	179	7.2	260	10.4
その他	6	0.2	2	0.1	0	0.0	154	6.2	162	6.5
合計	509	20.4	688	27.6	104	4.2	1,194	47.9	2,495	100.0

3-2. 商品別受付件数(投資商品等) (単位:件、%)

区分	件数	比率
上場株式	477	19.1
未公開株	26	1.0
国債	26	1.0
債券等	85	3.4
F X	326	13.1
投資信託	148	5.9
デリバティブ	38	1.5
ファンド	52	2.1
その他の	1,317	52.8
合計	2,495	100.0

4. 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	134	22.6
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	1	0.2
不適正な行為	6	1.0
業者の態勢・各種事務手続	26	4.4
一般的な照会・質問	236	39.7
行政に対する要望等	49	8.2
その他の	142	23.9
合計	594	100.0

5. 資金移動・前払式支払手段等

(単位:件、%)

区分	資金移動		前払式支払手段		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	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
個別取引・契約の結果	15	7.3	15	7.3	0	0.0	30	14.6
不適正な行為	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
業者の態勢・各種事務手続	12	5.9	7	3.4	0	0.0	19	9.3
一般的な照会・質問	16	7.8	32	15.6	59	28.8	107	52.2
行政に対する要望等	16	7.8	8	3.9	15	7.3	39	19.0
その他の	6	2.9	4	2.0	0	0.0	10	4.9
合計	65	31.7	66	32.2	74	36.1	205	100.0

6. 暗号資産(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	0	0.0
個別取引・契約の結果	441	66.0
不適正な行為	4	0.6
業者の態勢・各種事務手続	18	2.7
一般的な照会・質問	166	24.9
行政に対する要望等	29	4.3
その他の	10	1.5
合計	668	1,027.7

7. 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	213	24.7
行政に対する要望等	508	58.9
その他の	142	16.5
合計	863	100.0

(参考)業界団体を紹介した相談件数 (単位:件)

区分	件数
預金・融資等	407
保険商品等	337
投資商品等	162
貸金等	40
資金移動・前払式支払手段等	20
暗号資産(仮想通貨)等	40
合計	1,006

(別表)

詐欺的な投資勧誘に関する情報の受付状況

(令和2年10月1日から同年12月31日までの受付分)

【受付件数】

令和2年10月1日～同年12月31日
の受付件数

783

【被害の有無（情報提供者の主張に基づく分類）】

区分	令和2年10月1日～同年12月31日 の受付件数
被害有り	655
被害無（情報提供を含む）	128

【年齢別性別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

年齢	女性	男性	性別不明	合計	うち
					被害有り
20代以下	39	45	0	84	54
30代	27	33	0	60	53
40代	20	29	0	49	42
50代	15	14	0	29	28
60代	3	16	0	19	13
70代以上	11	9	0	20	16
年齢不明	182	320	20	522	449
合計	297	466	20	783	655

(注) 上記は、分野別「投資商品等に関するもの」及び「暗号資産（仮想通貨）等に関するもの」に寄せられた相談等の中から、詐欺的な投資勧誘に関する相談等の件数を計上したもの。

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、令和2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

令和2年10月1日から同年12月31日までに受け付けた情報は10件となっています。

【参考】これまでの四半期毎の受付件数の推移

区分	平成22年	23年	24年	25年	26年	27年	28年	29年	30年	令和元年	2年
第1四半期	50	27	16	7	8	7	9	12	10	7	18
第2四半期	28	22	7	10	8	2	9	14	6	11	22
第3四半期	41	17	12	9	3	1	11	4	6	28	26
第4四半期	32	25	8	9	3	6	10	9	9	8	10

(※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。

(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。

令和2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する、26金融機関に対して、ヒアリングや検証を行いました。

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、令和2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

令和2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2件となっています。

【参考】これまでの四半期毎の受付件数の推移

区分	平成22年	23年	24年	25年	26年	27年	28年	29年	30年	令和元年	2年
第1四半期	29	10	5	7	4	10	12	3	15	7	5
第2四半期	12	7	5	7	6	4	11	14	12	7	4
第3四半期	15	7	4	7	5	6	21	8	4	7	0
第4四半期	8	7	7	8	5	7	13	11	7	6	2

※「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。

- 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。