令和４年９月９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４年４月１日～同年６月 30 日）

【今期（令和４年４月１日～同年６月 30 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 11,197 件となっており、前期（令和４年１月１日～同年３月 31 日）の 11,046 件に比べて、ほぼ同水準（＋151 件）で推移しています。

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	4,343 件	（前期比	▲9 件）
・ 保険商品等に関するもの	1,699 件	（前期比	▲54 件）
・ 投資商品等に関するもの	2,407 件	（前期比	＋3 件）
・ 貸金等に関するもの	532 件	（前期比	▲28 件）
・ 資金移動・前払式支払手段等に関するもの	140 件	（前期比	▲29 件）
・ 暗号資産（仮想通貨）等に関するもの	936 件	（前期比	＋181 件）
・ 金融行政一般・その他	1,140 件	（前期比	＋87 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、136 件となっており、前期（令和４年１月１日～同年３月 31 日）の 205 件に比べて、大幅に減少（▲69 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。

・ 預金・融資等に関するもの	117 件	（前期比	▲48 件）
・ 保険商品等に関するもの	1 件	（前期比	▲1 件）
・ 投資商品等に関するもの	0 件	（前期比	±0 件）
・ 貸金等に関するもの	9 件	（前期比	▲8 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）	9 件	（前期比	▲12 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 11,197 件（１日当たり：平均 183 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 7,273 件（64%）、意見・要望として寄せられたものが 3,345 件（29%）、情報提供として寄せられたものが 324 件（２%）等となっています。

（２）相談等の方法

電話による相談等が 7,683 件（68%）、ウェブサイトによる相談等が 3,035 件（27%）、手紙による相談等が 314 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 4,343 件(38%)、保険商品等に関するものが 1,699 件（15%)、投資商品等に関するものが 2,407 件（21%)、貸金等に関するものが 532 件（４%)、資金移動・前払式支払手段等に関するものが 140 件（１%)、暗号資産（仮想通貨）等に関するものが 936 件（８%)、金融行政一般・その他が 1,140 件（10%）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、ほぼ同水準（4,352 件→4,343 件）で推移しています。

相談件数 4,343 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 117 件（２%)、「カードローンホットライン」の受付件数が５件となっています。

要因別では、行政に対する要望等に関するものが 1,672 件（38%)、金融機関の態勢・各種事務手続に関するものが 856 件（19%）等となっています。

業態別では、銀行に関するものが 3,522 件（81%)、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 403 件（９%）等となっています。

業務別では、融資業務に関するものが 1,901 件（43%)、預金業務に関するものが 1,217 件（28%）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 254 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、やや減少（1,753 件→1,699 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 708 件（41%)、金融機関の態勢・各種事務手続に関するものが 297 件（17%）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 534 件（31%)、生命保険会社に関するものが 457 件（26%）等となっています。

なお、保険協会等の業界団体を紹介した相談等は 428 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（2,404 件→2,407 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 988 件（41%)、一般的な照

会・質問に関するものが 846 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 808 件（33%）、証券会社（第一種業）に関するものが 558 件（23%）、登録詐称・無登録業者に関するものが 109 件（４%）等となっています。

商品別では、ＦＸに関するものが 487 件（20%）、上場株式に関するものが 336 件（14%）、投資信託に関するものが 150 件（６%）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 160 件ありました。

（４）貸金等

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（560 件→532 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 128 件（24%）、行政に対する要望等に関するものが 105 件（19%）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 33 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（169 件→140 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 54 件（38%）、業者の態勢・手続きに関するものが 22 件（15%）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 68 件（48%）、資金移動業者に関するものが 26 件（18%）等となっています。

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、増加（755 件→936 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 635 件（67%）、一般的な照会・質問に関するものが 205 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 25 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、やや増加（1,053 件→1,140 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 708 件（62%）、一般的な照会・質問に関するものが 226 件（19%）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 170 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 1,615 件あり、そのうち 1,261 件が何らかの被害があったものとなっています。年齢別性別内訳は、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６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 が分かりずらい、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
- 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
- 入出金手数料に関するもの

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 90 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4年4月～6月）と前期との比較）

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	7,273	7,071	202	2.9%	7,281
意　見　・　要　望	3,345	3,456	▲ 111	▲3.2%	1,745
情　報　提　供	324	289	35	12.1%	336
そ　の　他	255	230	25	10.9%	255
合　計	11,197	11,046	151	1.4%	9,617

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	7,683	7,667	16	0.2%	7,933
ウ ェ ブ サ イ ト	3,035	2,864	171	6.0%	1,202
フ ァ ッ ク ス	78	86	▲ 8	▲9.3%	79
手　紙	314	301	13	4.3%	314
そ　の　他	87	128	▲ 41	▲32.0%	89
合　計	11,197	11,046	151	1.4%	9,617

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	4,343	4,352	▲ 9	▲0.2%	3,109
カードローンホットライン	5	0	5	皆増	1
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	1,699	1,753	▲ 54	▲3.1%	1,570
投資商品・証券市場制度等	2,407	2,404	3	0.1%	2,410
貸　金　等	532	560	▲ 28	▲5.0%	563
資金移動・前払式支払手段等	140	169	▲ 29	▲17.2%	119
暗 号 資 産 （ 仮 想 通 貨 ） 等	936	755	181	24.0%	911
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	1,140	1,053	87	8.3%	935
合　計	11,197	11,046	151	1.4%	9,617

（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

（単位：件、%）

区分	今期（4月～6月）	前期（1月～3月）	増　減	増 減 率	総件数に占める割合
預　金　・　融　資　等	117	165	▲ 48	▲29.1%	2.7%
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	1	2	▲ 1	▲50.0%	0.1%
投資商品・証券市場制度等	0	0	0	－	0.0%
貸　金　等	9	17	▲ 8	▲47.1%	1.7%
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	9	21	▲ 12	▲57.1%	0.8%
合　計	136	205	▲ 69	▲33.7%	1.2%

4．その他

（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
1日当たりの平均受付件数	183	187	▲ 4	▲2.1%	157
事前相談（予防的なガイド）受付件数	170	174	▲ 4	▲2.3%	186
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口座数	90	23	67	291.3%	20

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	12	0.3	16	0.4	3	0.1	31	0.7
個別取引・契約の結果	221	5.1	288	6.6	97	2.2	606	14.0
金融円滑化ホットライン	0	0.0	2	0.0	0	0.0	2	0.0
不適正な行為	15	0.3	146	3.4	38	0.9	199	4.6
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	6	0.1	0	0.0	6	0.1
金融機関の態勢・各種事務手続	551	12.7	96	2.2	209	4.8	856	19.7
一般的な照会・質問	329	7.6	195	4.5	228	5.2	752	17.3
行政に対する要望等	34	0.8	1,146	26.4	492	11.3	1,672	38.5
その他	55	1.3	14	0.3	158	3.6	227	5.2
合計	1,217	28.0	1,901	43.8	1,225	28.2	4,343	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	970	22.3	1,581	36.4	971	22.4	3,522	81.1
協同組織金融機関	159	3.7	157	3.6	87	2.0	403	9.3
その他	88	2.0	163	3.8	167	3.8	418	9.6
合計	1,217	28.0	1,901	43.8	1,225	28.2	4,343	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	60	3.5	16	0.9	50	2.9	126	7.4
個別取引・契約の結果	175	10.3	367	21.6	166	9.8	708	41.7
不適正な行為	7	0.4	0	0.0	15	0.9	22	1.3
金融機関の態勢・各種事務手続	125	7.4	65	3.8	107	6.3	297	17.5
一般的な照会・質問	33	1.9	33	1.9	160	9.4	226	13.3
行政に対する要望等	22	1.3	9	0.5	42	2.5	73	4.3
その他	35	2.1	44	2.6	168	9.9	247	14.5
合計	457	26.9	534	31.4	708	41.7	1,699	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	9	0.4	0	0.0	0	0.0	3	0.1	12	0.5
個別取引・契約の結果	280	11.6	484	20.1	82	3.4	142	5.9	988	41.0
不適正な行為	4	0.2	1	0.0	0	0.0	6	0.2	11	0.5
業者の態勢・各種事務手続	156	6.5	8	0.3	3	0.1	46	1.9	213	8.8
一般的な照会・質問	67	2.8	251	10.4	20	0.8	508	21.1	846	35.1
行政に対する要望等	26	1.1	62	2.6	3	0.1	122	5.1	213	8.8
その他	16	0.7	2	0.1	1	0.0	105	4.4	124	5.2
合計	558	23.2	808	33.6	109	4.5	932	38.7	2,407	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	336	14.0
未公開株	25	1.0
国債	16	0.7
債券等	81	3.4
ＦＸ	487	20.2
投資信託	150	6.2
デリバティブ	99	4.1
ファンド	28	1.2
その他	1,185	49.2
合計	2,407	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	63	11.8
契約・貸出拒否	3	0.6
貸出債権回収	8	1.5
不適正な行為	18	3.4
業者の態勢・各種事務手続	34	6.4
一般的な照会・質問	128	24.1
行政に対する要望等	105	19.7
その他	183	34.4
合計	532	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	3	2.1	3	2.1	0	0.0	6	4.3
個別取引・契約の結果	3	2.1	2	1.4	0	0.0	5	3.6
不適正な行為	0	0.0	15	10.7	0	0.0	15	10.7
業者の態勢・各種事務手続	7	5.0	15	10.7	0	0.0	22	15.7
一般的な照会・質問	7	5.0	8	5.7	39	27.9	54	38.6
行政に対する要望等	0	0.0	2	1.4	7	5.0	9	6.4
その他	6	4.3	23	16.4	0	0.0	29	20.7
合計	26	18.6	68	48.6	46	32.9	140	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	2	0.2
個別取引・契約の結果	635	67.8
不適正な行為	1	0.1
業者の態勢・各種事務手続	25	2.7
一般的な照会・質問	205	21.9
行政に対する要望等	52	5.6
その他	16	1.7
合計	936	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	226	19.8
行政に対する要望等	708	62.1
その他	206	18.1
合計	1,140	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	254
保険商品等	428
投資商品等	160
貸金等	33
資金移動・前払式支払手段等	20
暗号資産（仮想通貨）等	25
合計	920

（別表）

詐欺的な投資勧誘に関する情報の受付状況

（令和４年４月１日から同年６月30日までの受付分）

【受付件数】

令和４年４月１日～同年６月30日の受付件数
1,615

【被害の有無（情報提供者の主張に基づく分類）】

区分	令和４年４月１日～同年６月30日の受付件数
被害有り	1261
被害無（情報提供を含む）	354

【年齢別性別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

令和４年４月１日～同年６月30日の受付件数					
年齢	女性	男性	性別不明	合計	うち被害有り
20代以下	42	61	0	103	82
30代	38	75	0	113	99
40代	65	102	1	168	144
50代	48	95	0	143	122
60代	16	81	0	97	83
70代以上	24	46	0	70	61
年齢不明	303	501	117	921	670
合計	536	961	118	1615	1261

【受付件数の推移】

	令和元年度	令和2年度				令和3年度				令和4年度
	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	4月～6月
件数	55	64	212	783	832	1,077	1,833	1,808	1,426	1,615
うち被害有り	39	44	161	655	682	908	1,594	1,503	1,152	1,261

（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。

（別紙２）

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４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

令和４年４月１日から同年６月 30 日までに受け付けた情報は 6 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24年	25年	26年	27年	28年	29年	30年	令和元年	２年	３年	４年
１～３月	16	7	8	7	9	12	10	7	18	21	14
４～６月	7	10	8	2	9	14	6	11	22	19	6
７～９月	12	9	3	1	11	4	6	28	26	14	
10～12月	8	9	3	6	10	9	9	8	10	17	

（※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４年１月１日から同年３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、13 金融機関に対して、ヒアリングや検証を行いました。

（別紙３）

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４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

令和４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24年	25年	26年	27年	28年	29年	30年	令和元年	２年	３年	４年
１～３月	5	7	4	10	12	3	15	7	5	1	1
４～６月	5	7	6	4	11	14	12	7	4	1	2
７～９月	4	7	5	6	21	8	4	7	0	1	
10～12月	7	8	5	7	13	11	7	6	2	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４年１月１日から同年３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連して、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４年 11 月 30 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４年７月１日～同年９月 30 日）

【今期（令和４年７月１日～同年９月 30 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 10,921 件となっており、前期（令和４年４月１日～同年６月 30 日）の 11,197 件に比べて、ほぼ同水準（▲276 件）で推移しています。

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	3,840 件（前期比	▲503 件）
・ 保険商品等に関するもの	2,010 件（前期比	＋311 件）
・ 投資商品等に関するもの	2,357 件（前期比	▲50 件）
・ 貸金等に関するもの	471 件（前期比	▲61 件）
・ 資金移動・前払式支払手段等に関するもの	143 件（前期比	＋3 件）
・ 暗号資産（仮想通貨）等に関するもの	847 件（前期比	▲89 件）
・ 金融行政一般・その他	1,253 件（前期比	＋113 件）

○　９月１日より運用を開始した AI チャットボットについて、９月末までに、1,237 件のアクセスがありました。

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 10,921 件（１日当たり：平均 176 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。）。

その他、９月１日より運用を開始した AI チャットボットに 1,237 件（１日当たり：41 件）のアクセスがありました。

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 7,330 件（67%）、意見・要望として寄せられたものが 3,120 件（28%）、情報提供として寄せられたものが 291 件（２%）等となっています。

（２）相談等の方法

電話による相談等が 7,589 件（69%）、ウェブサイトによる相談等が 2,899 件（26%）、手紙による相談等が 268 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 3,840 件（35%）、保険商品等に関するものが 2,010 件（18%）、投資商品等に関するものが 2,357 件（21%）、貸金等に関するものが 471 件（４%）、資金移動・前払式支払手段等に関するものが 143 件（１%）、暗号資産（仮想通貨）等に関するものが 847 件（７%）、金融行政一般・その他が 1,253 件（11%）となっています。

（４）AI チャットボット

利用時間別では、相談室受付時間中（10 時～17 時）における利用者は 879 件（63.9%）、相談室受付時間外の利用者は 496 件（36.1%）となっています。

※利用時間別では延べ人数としています。

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（4,343 件→3,840 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 1,548 件（40%）、金融機関の態勢・各種事務手続に関するものが 791 件（20%）等となっています。

業態別では、銀行に関するものが 3,071 件（80%）、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 381 件（９%）等となっています。

業務別では、預金業務に関するものが 1,187 件（30%）、融資業務に関するものが 1,158 件（30%）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 206 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、増加（1,699 件→2,010 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 834 件（41%）、金融機関の態勢・各種事務手続に関するものが 374 件（18%）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 673 件（33%）、生命保険会社に関するものが 573 件（28%）等となっています。

なお、保険協会等の業界団体を紹介した相談等は 557 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（2,407 件→2,357 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 1,016 件（43%）、一般的な照会・質問に関するものが 876 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 831 件（35%）、証券会社（第一種業）に関するものが 467 件（19%）、登録詐称・無登録業者に関するものが 120 件（５%）等となっています。

商品別では、ＦＸに関するものが 482 件（20%）、上場株式に関するものが 241 件（10%）、デリバティブに関するものが 120 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 146 件ありました。

（４）貸金等

貸金等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、減少（532 件→471 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 155 件（32%）、個別取引・契約の結果に関するものが 108 件（22%）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 22 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、ほぼ同水準（140 件→143 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 57 件（39%）、個別取引・契約の結果に関するものが 39 件（27%）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 71 件（49%）、資金移動業者に関するものが 29 件（20%）等となっています。

なお、資金決済業協会等の業界団体を紹介した相談等は 28 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、やや減少（936 件→847 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 596 件（70%）、一般的な照会・質問に関するものが 184 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 12 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、やや増加（1,140 件→1,253 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 754 件（60%）、一般的な照会・質問に関するものが 350 件（27%）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 156 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 1,645 件あり、そのうち 1,307 件が何らかの被害があったものとなっています。年齢別性別内訳は、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６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 が分かりずらい、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
- 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
- 入出金手数料に関するもの

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 195 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4年7月～9月）と前期との比較）

1．類型別受付件数

（単位：件、%）

区分	今期（7月～9月）	前期（4月～6月）	増　減	増 減 率	前 年 同 期
質　問　・　相　談	7,330	7,273	57	0.8%	7,534
意　見　・　要　望	3,120	3,345	▲ 225	▲6.7%	2,060
情　報　提　供	291	324	▲ 33	▲10.2%	351
そ　の　他	180	255	▲ 75	▲29.4%	209
合　計	10,921	11,197	▲ 276	▲2.5%	10,154

2．受付方法別件数

（単位：件、%）

区分	今期（7月～9月）	前期（4月～6月）	増　減	増 減 率	前 年 同 期
電　話	7,589	7,683	▲ 94	▲1.2%	8,084
ウ ェ ブ サ イ ト	2,899	3,035	▲ 136	▲4.5%	1,575
フ ァ ッ ク ス	90	78	12	15.4%	73
手　紙	268	314	▲ 46	▲14.6%	320
そ　の　他	75	87	▲ 12	▲13.8%	102
合　計	10,921	11,197	▲ 276	▲2.5%	10,154

3．分野別受付件数

（単位：件、%）

区分	今期（7月～9月）	前期（4月～6月）	増　減	増 減 率	前 年 同 期
預　金　・　融　資　等	3,840	4,343	▲ 503	▲11.6%	3,298
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,010	1,699	311	18.3%	1,632
投資商品・証券市場制度等	2,357	2,407	▲ 50	▲2.1%	2,586
貸　金　等	471	532	▲ 61	▲11.5%	522
資金移動・前払式支払手段等	143	140	3	2.1%	119
暗 号 資 産 （ 仮 想 通 貨 ） 等	847	936	▲ 89	▲9.5%	1,066
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	1,253	1,140	113	9.9%	931
合　計	10,921	11,197	▲ 276	▲2.5%	10,154

4．その他

（単位：件、%）

区分	今期（7月～9月）	前期（4月～6月）	増　減	増 減 率	前 年 同 期
1日当たりの平均受付件数	176	183	▲ 7	▲3.8%	166
事前相談（予防的なガイド）受付件数	156	170	▲ 14	▲8.2%	215
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口座数	195	90	105	116.7%	10

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	8	0.2	8	0.2	4	0.1	20	0.5
個別取引・契約の結果	234	6.1	199	5.2	90	2.3	523	13.6
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	17	0.4	70	1.8	11	0.3	98	2.6
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	6	0.2	0	0.0	6	0.2
金融機関の態勢・各種事務手続	516	13.4	77	2.0	198	5.2	791	20.6
一般的な照会・質問	273	7.1	169	4.4	178	4.6	620	16.1
行政に対する要望等	57	1.5	628	16.4	863	22.5	1,548	40.3
その他	82	2.1	7	0.2	151	3.9	240	6.3
合計	1,187	30.9	1,158	30.2	1,495	38.9	3,840	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	916	23.9	888	23.1	1,267	33.0	3,071	80.0
協同組織金融機関	178	4.6	133	3.5	70	1.8	381	9.9
その他	93	2.4	137	3.6	158	4.1	388	10.1
合計	1,187	30.9	1,158	30.2	1,495	38.9	3,840	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	48	2.4	9	0.4	34	1.7	91	4.5
個別取引・契約の結果	238	11.8	414	20.6	182	9.1	834	41.5
不適正な行為	26	1.3	4	0.2	21	1.0	51	2.5
金融機関の態勢・各種事務手続	136	6.8	140	7.0	98	4.9	374	18.6
一般的な照会・質問	49	2.4	42	2.1	153	7.6	244	12.1
行政に対する要望等	37	1.8	17	0.8	89	4.4	143	7.1
その他	39	1.9	47	2.3	187	9.3	273	13.6
合計	573	28.5	673	33.5	764	38.0	2,010	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	7	0.3	0	0.0	0	0.0	3	0.1	10	0.4
個別取引・契約の結果	236	10.0	534	22.7	86	3.6	160	6.8	1,016	43.1
不適正な行為	5	0.2	4	0.2	1	0.0	10	0.4	20	0.8
業者の態勢・各種事務手続	138	5.9	4	0.2	1	0.0	50	2.1	193	8.2
一般的な照会・質問	60	2.5	254	10.8	29	1.2	533	22.6	876	37.2
行政に対する要望等	13	0.6	27	1.1	2	0.1	113	4.8	155	6.6
その他	8	0.3	8	0.3	1	0.0	70	3.0	87	3.7
合計	467	19.8	831	35.3	120	5.1	939	39.8	2,357	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	241	10.2
未公開株	27	1.1
国債	9	0.4
債券等	100	4.2
ＦＸ	482	20.4
投資信託	106	4.5
デリバティブ	120	5.1
ファンド	24	1.0
その他	1,248	52.9
合計	2,357	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	108	22.9
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	4	0.8
不適正な行為	7	1.5
業者の態勢・各種事務手続	23	4.9
一般的な照会・質問	155	32.9
行政に対する要望等	32	6.8
その他	145	30.8
合計	471	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	13	9.1	26	18.2	0	0.0	39	27.3
不適正な行為	0	0.0	3	2.1	0	0.0	3	2.1
業者の態勢・各種事務手続	5	3.5	4	2.8	0	0.0	9	6.3
一般的な照会・質問	5	3.5	20	14.0	32	22.4	57	39.9
行政に対する要望等	2	1.4	9	6.3	11	7.7	22	15.4
その他	4	2.8	9	6.3	0	0.0	13	9.1
合計	29	20.3	71	49.7	43	30.1	143	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	2	0.2
個別取引・契約の結果	596	70.4
不適正な行為	3	0.4
業者の態勢・各種事務手続	12	1.4
一般的な照会・質問	184	21.7
行政に対する要望等	33	3.9
その他	17	2.0
合計	847	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	350	27.9
行政に対する要望等	754	60.2
その他	149	11.9
合計	1,253	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	206
保険商品等	557
投資商品等	146
貸金等	22
資金移動・前払式支払手段等	28
暗号資産（仮想通貨）等	12
合計	971

（別表）

詐欺的な投資勧誘に関する情報の受付状況

（令和４年７月１日から同年９月30日までの受付分）

【受付件数】

令和４年７月１日～同年９月30日の受付件数
1,645

【被害の有無（情報提供者の主張に基づく分類）】

区分	令和４年７月１日～同年９月30日の受付件数
被害有り	1,307
被害無（情報提供を含む）	338

【年齢別性別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

令和４年７月１日～同年９月30日の受付件数					
年齢	女性	男性	性別不明	合計	うち被害有り
20代以下	33	86	0	119	94
30代	40	85	0	125	110
40代	41	69	0	110	96
50代	53	83	0	136	122
60代	29	64	0	93	85
70代以上	27	53	0	80	72
年齢不明	353	526	103	982	728
合計	576	966	103	1,645	1,307

【受付件数の推移】

	令和2年度				令和3年度				令和4年度	
	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	4月～6月	7月～9月
件数	64	212	783	832	1,077	1,833	1,808	1,426	1,615	1,645
うち被害有り	44	161	655	682	908	1,594	1,503	1,152	1,261	1,307

（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。

（別紙２）

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４年７月１日から同年９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

令和４年７月１日から同年９月 30 日までに受け付けた情報は６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24年	25年	26年	27年	28年	29年	30年	令和元年	２年	３年	４年
１～３月	16	7	8	7	9	12	10	7	18	21	14
４～６月	7	10	8	2	9	14	6	11	22	19	6
７～９月	12	9	3	1	11	4	6	28	26	14	6
10～12月	8	9	3	6	10	9	9	8	10	17	

（※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４年４月１日から同年６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。

（別紙３）

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４年７月１日から同年９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

令和４年７月１日から同年９月30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24年	25年	26年	27年	28年	29年	30年	令和元年	２年	３年	４年
１～３月	5	7	4	10	12	3	15	7	5	1	1
４～６月	5	7	6	4	11	14	12	7	4	1	2
７～９月	4	7	5	6	21	8	4	7	0	1	1
10～12月	7	8	5	7	13	11	7	6	2	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４年４月１日から同年６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、２金融機関に対して、ヒアリングや検証を行いました。