

令和 2 年 12 月 8 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 7 月 1 日～同年 9 月 30 日）

【今期（令和 2 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 10,925 件となっており、前期（令和 2 年 4 月 1 日～同年 6 月 30 日）の 17,361 件に比べて、大幅に減少（▲6,436 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	4,098 件（前期比	▲5,167 件）
・ 保険商品等に関するもの	1,825 件（前期比	+207 件）
・ 投資商品等に関するもの	2,292 件（前期比	+127 件）
・ 貸金等に関するもの	1,287 件（前期比	+322 件）
・ 暗号資産（仮想通貨）等に関するもの	480 件（前期比	+40 件）
・ 金融行政一般・その他	943 件（前期比	▲1,965 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、1,010 件となっており、前期（令和 2 年 4 月 1 日～同年 6 月 30 日）の 7,720 件に比べて、大幅に減少（▲6,710 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	898 件（前期比	▲4,709 件）
・ 保険商品等に関するもの	2 件（前期比	▲10 件）
・ 投資商品等に関するもの	3 件（前期比	▲4 件）
・ 貸金等に関するもの	31 件（前期比	▲102 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）	76 件（前期比	▲1,885 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10,925件（1日当たり：平均179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8,069件（73%）、意見・要望として寄せられたものが2,233件（20%）、情報提供として寄せられたものが403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8,770件（80%）、ウェブサイトによる相談等が1,394件（12%）、手紙による相談等が313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4,098件（37%）、投資商品等に関するものが2,292件（21%）、保険商品等に関するものが1,825件（16%）、貸金等に関するものが1,287件（11%）、暗号資産（仮想通貨）等に関するものが480件（4%）、金融行

政一般・その他が 943 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、大幅に減少（9,265 件→4,098 件）しています。

相談件数 4,098 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 898 件（21%）、「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 1,628 件（39%）一般的な照会・質問に関するものが 1,121 件（27%）等となっています。

業態別では、銀行に関するものが 2,192 件（53%）、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 607 件（14%）等となっています。

業務別では、融資業務に関するものが 2,044 件（49%）、預金業務に関するものが 1,338 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 332 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（1,618 件→1,825 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 662 件（36%）、金融機関の態勢・各種事務手続に関するものが 354 件（19%）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 718 件（39%）、生命保険会社に関するものが 491 件（26%）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 295 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（2,165 件→2,292 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 905 件（39%）、個別取引・契約の結果に関するものが 677 件（29%）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 583 件（25%）、証券会社（第一種業）に関するものが 562 件（24%）、登録詐称・無登録業者に関するものが 74 件（3%）等となっています。

商品別では、上場株式に関するものが 465 件（20%）、FXに関するものが 367 件（16%）、投資信託に関するものが 164 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 172 件ありました。

(4) 貸金等

貸金等（資金移動業者・前払式支払手段発行者を含む）に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、大幅に増加（965 件→1,287 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 489 件（38%）、一般的な照会・質問に関するものが 364 件（28%）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) 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、やや増加（440 件→480 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 228 件（47%）、一般的な照会・質問に関するものが 158 件（32%）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 21 件ありました。

(6) 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、大幅に減少（2,908 件→943 件）しています。

相談件数 943 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（他省庁の施策に関するもの等）の受付件数は、76 件（8%）となっています。

(7) 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 219 件となっています。

(8) 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 212 件あり、そのうち 161 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。

(9) 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 26 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0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
- 金融商品取引業者の不適切な行為（高齢者に対する不適切な勧誘、ホームページを閉鎖し電話に出ない等）に関するもの
- 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
- ・ 金融機関内の労務問題に関するもの

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 21 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7月～9月)と前期との比較)

1. 類型別受付件数

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	8,069	12,647	▲4,578	▲36.2%	6,545
意見・要望	2,233	4,105	▲1,872	▲45.6%	2,642
情報提供	403	448	▲45	▲10.0%	485
その他	220	161	59	36.6%	170
合計	10,925	17,361	▲6,436	▲37.1%	9,842

(単位:件、%)

2. 受付方法別件数

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	8,770	15,262	▲6,492	▲42.5%	7,537
ウェブサイト	1,394	1,374	20	1.5%	1,319
ファックス	83	97	▲14	▲14.4%	90
手紙	313	292	21	7.2%	424
その他	365	336	29	8.6%	472
合計	10,925	17,361	▲6,436	▲37.1%	9,842

(単位:件、%)

3. 分野別受付件数

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	4,098	9,265	▲5,167	▲55.8%	2,899
カードローンホットライン	2	4	▲2	▲50.0%	3
保険商品・保険制度等	1,825	1,618	207	12.8%	2,654
投資商品・証券市場制度等	2,292	2,165	127	5.9%	2,234
貸金等	1,287	965	322	33.4%	696
暗号資産(仮想通貨)等	480	440	40	9.1%	522
金融行政一般・その他	943	2,908	▲1,965	▲67.6%	837
合計	10,925	17,361	▲6,436	▲37.1%	9,842

(単位:件、%)

(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(7月～9月)	前期(4月～6月)	増減	増減率	総件数に占める割合
預金・融資等	898	5,607	▲4,709	▲84.0%	21.9%
保険商品・保険制度等	2	12	▲10	▲83.3%	0.1%
投資商品・証券市場制度等	3	7	▲4	▲57.1%	0.1%
貸金等	31	133	▲102	▲76.7%	2.4%
暗号資産(仮想通貨)等	0	0	0	-	0.0%
金融行政一般・その他	76	1,961	▲1,885	▲96.1%	8.1%
合計	1,010	7,720	▲6,710	▲86.9%	9.2%

(単位:件、%)

4. その他

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	179	284	▲105	▲37.0%	158
事前相談(予防的なガイド)受付件数	219	270	▲51	▲18.9%	125
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	21	26	▲5	▲19.2%	15

(単位:件、%)

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	6	0.1	5	0.1	3	0.1	14	0.3
個別取引・契約の結果	396	9.7	1,065	26.0	167	4.1	1,628	39.7
金融円滑化ホットライン	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
不適正な行為	2	0.0	46	1.1	5	0.1	53	1.3
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	26	0.6	0	0.0	26	0.6
金融機関の態勢・各種事務手続	319	7.8	126	3.1	135	3.3	580	14.2
一般的な照会・質問	333	8.1	631	15.4	157	3.8	1,121	27.4
行政に対する要望等	231	5.6	143	3.5	80	2.0	454	11.1
その他	51	1.2	28	0.7	169	4.1	248	6.1
合計	1,338	32.7	2,044	49.9	716	17.5	4,098	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	969	23.6	793	19.4	430	10.5	2,192	53.5
協同組織金融機関	148	3.6	364	8.9	95	2.3	607	14.8
その他	221	5.4	887	21.6	191	4.7	1,299	31.7
合計	1,338	32.7	2,044	49.9	716	17.5	4,098	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	59	3.2	10	0.5	33	1.8	102	5.6
個別取引・契約の結果	158	8.7	372	20.4	132	7.2	662	36.3
不適正な行為	25	1.4	13	0.7	18	1.0	56	3.1
金融機関の態勢・各種事務手続	123	6.7	147	8.1	84	4.6	354	19.4
一般的な照会・質問	47	2.6	78	4.3	150	8.2	275	15.1
行政に対する要望等	19	1.0	32	1.8	40	2.2	91	5.0
その他	60	3.3	66	3.6	159	8.7	285	15.6
合計	491	26.9	718	39.3	616	33.8	1,825	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	15	0.7	2	0.1	0	0.0	2	0.1	19	0.8
個別取引・契約の結果	245	10.7	254	11.1	40	1.7	138	6.0	677	29.5
不適正な行為	2	0.1	9	0.4	2	0.1	7	0.3	20	0.9
業者の態勢・各種事務手続	149	6.5	0	0.0	0	0.0	49	2.1	198	8.6
一般的な照会・質問	83	3.6	255	11.1	25	1.1	542	23.6	905	39.5
行政に対する要望等	56	2.4	55	2.4	7	0.3	276	12.0	394	17.2
その他	12	0.5	8	0.3	0	0.0	59	2.6	79	3.4
合計	562	24.5	583	25.4	74	3.2	1,073	46.8	2,292	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	465	20.3
未 公 開 株	35	1.5
国 債	11	0.5
債 券 等	104	4.5
F X	367	16.0
投 資 信 託	164	7.2
デ リ バ テ ィ ブ	22	1.0
フ ァ ン ド	39	1.7
そ の 他	1,085	47.3
合 計	2,292	100.0

5. 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	0.2
個別取引・契約の結果	228	47.5
不適正な行為	1	0.2
業者の態勢・各種事務手続	17	3.5
一般的な照会・質問	158	32.9
行政に対する要望等	68	14.2
そ の 他	7	1.5
合 計	480	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	332
保 険 商 品 等	295
投 資 商 品 等	172
貸 金 等	40
暗号資産(仮想通貨)等	21
合 計	860

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	0	0.0
個別取引・契約の結果	218	16.9
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	1	0.1
不適正な行為	15	1.2
業者の態勢・各種事務手続	53	4.1
一般的な照会・質問	364	28.3
行政に対する要望等	489	38.0
そ の 他	148	11.5
合 計	1,287	100.0

6. 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	176	18.7
行政に対する要望等	602	63.8
そ の 他	165	17.5
合 計	943	100.0

(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7月1日から同年9月30日までの受付分)

【受付件数】

令和2年7月1日～同年9月30日 の受付件数
212

【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7月1日～同年9月30日 の受付件数
被害有り	161
被害無(情報提供を含む)	51

【年齢別性別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

令和2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	9	19		28	25
30代	2	10		12	10
40代	5	6		11	11
50代	6	5		11	11
60代	0	1		1	1
70代以上	3	13		16	15
年齢不明	37	96		133	88
合計	62	150		212	161

(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2年7月1日から同年9月30日までに受け付けた情報は26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	

(※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 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、17 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2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0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	

※「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。

「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4月1日～同年6月30日）

【今期（令和2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17,361件となっており、前期（令和2年1月1日～同年3月31日）の9,644件に比べて、大幅に増加（+7,717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	9,265件	（前期比	+5,419件）
・ 保険商品等に関するもの	1,618件	（前期比	▲373件）
・ 投資商品等に関するもの	2,165件	（前期比	+140件）
・ 貸金等に関するもの	965件	（前期比	+313件）
・ 暗号資産（仮想通貨）等に関するもの	440件	（前期比	+64件）
・ 金融行政一般・その他	2,908件	（前期比	+2,154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、7,720件となっています。

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	5,607件
・ 保険商品等に関するもの	12件
・ 投資商品等に関するもの	7件
・ 貸金等に関するもの	133件
・ 暗号資産（仮想通貨）等に関するもの	0件
・ 金融行政一般・その他（他省庁の施策に関するもの等）	1,961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 17,361 件（1日当たり：平均 284 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 12,647 件（72%）、意見・要望として寄せられたものが 4,105 件（23%）、情報提供として寄せられたものが 448 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 15,262 件（87%）、ウェブサイトによる相談等が 1,374 件（7%）、手紙による相談等が 292 件（1%）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 9,265 件（53%）、投資商品等に関するものが 2,165 件（12%）、保険商品等に関するものが 1,618 件（9%）、貸金等に関するものが 965 件（5%）、暗号資産（仮想通貨）等に関するものが 440 件（2%）、金融行政一般・その他が 2,908 件（16%）となっています。

3. 分野別の特徴

(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、大幅に増加（3,846件→9,265件）しています。

相談件数9,265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は、5,607件（60%）となっています。

また、カードローンホットラインの受付件数は4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3,862件（41%）、個別取引・契約の結果に関するものが2,773件（29%）等となっています。

業態別では、銀行に関するものが3,025件（32%）、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1,111件（12%）等となっています。

業務別では、融資業務に関するものが7,422件（80%）、預金業務に関するものが950件（10%）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298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、減少（1,991件→1,618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535件（33%）、金融機関の態勢・各種事務手続に関するものが365件（22%）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647件（40%）、生命保険会社に関するものが456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、やや増加（2,025件→2,165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763件（35%）、個別取引・契約の結果に関するものが556件（25%）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472件（21%）、証券会社（第一種業）に関するものが449件（20%）、登録詐称・無登録業者に関するものが110件（5%）等となっています。

商品別では、上場株式に関するものが391件（18%）、FXに関するものが316件（14%）、投資信託に関するものが163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119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、大幅に増加（652件→965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342件（35%）、個別取引・契約の結果に関するものが216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78件ありました。

(5) 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（376件→440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218件（49%）、一般的な照会・質問に関するものが124件（28%）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15件ありました。

(6) 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、大幅に増加（754件→2,908件）しています。

相談件数2,908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（他省庁の施策に関するもの等）の受付件数は、1,961件（67%）となっています。

(7) 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270件となっています。

(8) 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64件あり、そのうち44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。

(9) 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22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）。

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。

（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
- 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
- 無登録営業に関するもの
- 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
- 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
- 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
- 資金移動業者における不適切な顧客対応に関するもの
- 金融機関内の労務問題に関するもの
- 社内感染症対策に関するもの

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 26 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（[「暗号資産（仮想通貨）の利用者の皆様へ」](#)、「[利用者の方へ](#)」）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	12,647	7,255	5,392	74.3%	6,424
意見・要望	4,105	1,805	2,300	127.4%	2,438
情報提供	448	405	43	10.6%	486
その他	161	179	▲18	▲10.1%	201
合計	17,361	9,644	7,717	80.0%	9,549

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	15,262	7,963	7,299	91.7%	7,453
ウェブサイト	1,374	1,033	341	33.0%	1,230
ファックス	97	83	14	16.9%	94
手紙	292	260	32	12.3%	313
その他	336	305	31	10.2%	459
合計	17,361	9,644	7,717	80.0%	9,549

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	9,265	3,846	5,419	140.9%	2,925
カードローンホットライン	4	1	3	300.0%	3
保険商品・保険制度等	1,618	1,991	▲373	▲18.7%	1,862
投資商品・証券市場制度等	2,165	2,025	140	6.9%	2,164
貸金等	965	652	313	48.0%	642
暗号資産(仮想通貨)等	440	376	64	17.0%	494
金融行政一般・その他	2,908	754	2,154	285.7%	1,462
合計	17,361	9,644	7,717	80.0%	9,549

(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	件数	総件数に占める割合
預金・融資等	5,607	60.5%
保険商品・保険制度等	12	0.7%
投資商品・証券市場制度等	7	0.3%
貸金等	133	13.8%
暗号資産(仮想通貨)等	0	0.0%
金融行政一般・その他	1,961	67.4%
合計	7,720	44.5%

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	284	166	118	71.1%	161
事前相談(予防的なガイド)受付件数	270	108	162	150.0%	117
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	26	14	12	85.7%	12

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	27	0.3	190	2.1	14	0.2	231	2.5
個別取引・契約の結果	291	3.1	2,352	25.4	130	1.4	2,773	29.9
金融円滑化ホットライン	0	0.0	4	0.0	0	0.0	4	0.0
不適正な行為	3	0.0	102	1.1	5	0.1	110	1.2
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	22	0.2	0	0.0	22	0.2
金融機関の態勢・各種事務手続	286	3.1	245	2.6	171	1.8	702	7.6
一般的な照会・質問	210	2.3	3,479	37.5	173	1.9	3,862	41.7
行政に対する要望等	96	1.0	879	9.5	153	1.7	1,128	12.2
その他	37	0.4	175	1.9	247	2.7	459	5.0
合計	950	10.3	7,422	80.1	893	9.6	9,265	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	602	6.5	1,985	21.4	438	4.7	3,025	32.6
協同組織金融機関	138	1.5	860	9.3	113	1.2	1,111	12.0
その他	210	2.3	4,577	49.4	342	3.7	5,129	55.4
合計	950	10.3	7,422	80.1	893	9.6	9,265	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	58	3.6	9	0.6	21	1.3	88	5.4
個別取引・契約の結果	140	8.7	316	19.5	79	4.9	535	33.1
不適正な行為	20	1.2	13	0.8	16	1.0	49	3.0
金融機関の態勢・各種事務手続	96	5.9	174	10.8	95	5.9	365	22.6
一般的な照会・質問	40	2.5	48	3.0	78	4.8	166	10.3
行政に対する要望等	27	1.7	28	1.7	54	3.3	109	6.7
その他	75	4.6	59	3.6	172	10.6	306	18.9
合計	456	28.2	647	40.0	515	31.8	1,618	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	13	0.6	0	0.0	0	0.0	6	0.3	19	0.9
個別取引・契約の結果	167	7.7	196	9.1	50	2.3	143	6.6	556	25.7
不適正な行為	1	0.0	4	0.2	6	0.3	6	0.3	17	0.8
業者の態勢・各種事務手続	131	6.1	3	0.1	1	0.0	53	2.4	188	8.7
一般的な照会・質問	61	2.8	173	8.0	42	1.9	487	22.5	763	35.2
行政に対する要望等	56	2.6	89	4.1	9	0.4	359	16.6	513	23.7
その他	20	0.9	7	0.3	2	0.1	80	3.7	109	5.0
合計	449	20.7	472	21.8	110	5.1	1,134	52.4	2,165	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	391	18.1
未 公 開 株	40	1.8
国 債	22	1.0
債 券 等	82	3.8
F X	316	14.6
投 資 信 託	163	7.5
デ リ バ テ ィ ブ	22	1.0
フ ァ ン ド	58	2.7
そ の 他	1,071	49.5
合 計	2,165	100.0

5. 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	218	49.5
不適正な行為	2	0.5
業者の態勢・各種事務手続	17	3.9
一般的な照会・質問	124	28.2
行政に対する要望等	77	17.5
そ の 他	2	0.5
合 計	440	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	298
保 険 商 品 等	298
投 資 商 品 等	119
貸 金 等	78
暗号資産(仮想通貨)等	15
合 計	808

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	0.1
個別取引・契約の結果	216	22.4
契約・貸出拒否	1	0.1
貸出債権回収	3	0.3
不適正な行為	9	0.9
業者の態勢・各種事務手続	60	6.2
一般的な照会・質問	342	35.4
行政に対する要望等	171	17.7
そ の 他	166	17.2
合 計	965	100.0

6. 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	234	8.0
行政に対する要望等	2,537	87.2
そ の 他	137	4.7
合 計	2,908	100.0

(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4月1日から同年6月30日までの受付分)

【受付件数】

令和2年4月1日～同年6月30日 の受付件数
64

【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4月1日～同年6月30日 の受付件数
被害有り	44
被害無(情報提供を含む)	20

【年齢別性別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

令和2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	1	4		5	5
30代	1	0		1	1
40代	0	0		0	0
50代	0	1		1	1
60代	2	3		5	4
70代以上	4	1		5	1
年齢不明	14	33		47	32
合計	22	42		64	44

(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2年4月1日から同年6月30日までに受け付けた情報は22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	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	
第4四半期	32	25	8	9	3	6	10	9	9	8	

(※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 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、15 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2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	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	
第4四半期	8	7	7	8	5	7	13	11	7	6	

※「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、1金融機関に対して、ヒアリングや検証を行いました。

「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1月1日～同年3月31日）

【今期（令和2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9,644件となっており、前期（令和元年10月1日～同年12月31日）の8,483件に比べて、増加（+1,161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	3,846件（前期比	+1,210件）
・ 保険商品等に関するもの	1,991件（前期比	▲118件）
・ 投資商品等に関するもの	2,025件（前期比	+74件）
・ 貸金等に関するもの	652件（前期比	▲40件）
・ 暗号資産（仮想通貨）等に関するもの	376件（前期比	▲26件）
・ 金融行政一般・その他	754件（前期比	+61件）

- 「新型コロナウイルスに関する金融庁相談ダイヤル」の受付件数は、1,212件となっています。
- 「令和元年台風第15号及び第19号金融庁相談ダイヤル」の受付件数は、9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（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

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9,644件（1日当たり：平均166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7,255件（75%）、意見・要望として寄せられたものが1,805件（18%）、情報提供として寄せられたものが405件（4%）等となっています。

(2) 相談等の方法

電話による相談等が7,963件（82%）、ウェブサイトによる相談等が1,033件（10%）、手紙による相談等が260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3,846件（39%）、投資商品等に関するものが2,025件（21%）、保険商品等に関するものが1,991件（20%）、貸金等に関するものが652件（6%）、暗号資産（仮想通貨）等に関するものが376件（3%）、金融行政一般・その他が754件（7%）となっています。

3. 分野別の特徴

(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、大幅に増加（2,636件→3,846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1,327件（34%）、一般的な

照会・質問に関するものが1,222件（31%）等となっています。

業態別では、銀行等に関するものが1,813件（47%）、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515件（13%）等となっています。

業務別では、融資業務に関するものが2,046件（53%）、預金業務に関するものが983件（25%）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351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（2,109件→1,991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697件（35%）、金融機関の態勢・各種事務手続に関するものが389件（19%）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760件（38%）、生命保険会社に関するものが504件（25%）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442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（1,951件→2,025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694件（34%）、個別取引・契約の結果に関するものが595件（29%）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600件（29%）、個別法人・団体に関するものが315件（15%）、登録詐称・無登録業者に関するものが70件（3%）等となっています。

商品別では、上場株式に関するものが431件（21%）、FXに関するものが210件（10%）、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171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（692件→652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249件（38%）、個別取引・契約の結果に関するものが126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40件ありました。

（5）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（402件→376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176件（46%）、一般的な照会・質問に関するものが100件（26%）等となっています。

なお、仮想通貨交換業協会等の業界団体を紹介した相談等は7件ありました。

(6) 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（693件→754件）しています。

(7) 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55件あり、そのうち39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。

(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108件となっています。

(9) カードローンホットライン

カードローンホットラインの受付件数は1件となっています。

(10) 預金口座の不正利用に関する情報

預金口座の不正利用に関する情報提供は14件寄せられています。

(11) 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18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）。

(12) 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5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）。

上記（11）・（12）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

(1) 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。

(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
- ・ 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
- ・ システム障害に関するもの
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 資金移動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14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」](#)

[ついで](#)」をご参照ください。

(2) 前期における情報の活用状況

前期における金融機関等に対するヒアリングや検証等の際して、122 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（[「暗号資産（仮想通貨）の利用者の皆様へ」](#)、[「利用者の方へ」](#)）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4)

総合政策局総合政策課

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
(今期(令和2年1月～3月)と前期との比較)

1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

区 分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増 減	増 減 率	前年同期
質 問 ・ 相 談	7,255	5,878	1,377	23.4%	6,461
意 見 ・ 要 望	1,805	2,019	▲ 214	▲10.6%	1,669
情 報 提 供	405	424	▲ 19	▲4.5%	369
そ の 他	179	162	17	10.5%	134
合 計	9,644	8,483	1,161	13.7%	8,633

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増 減	増 減 率	前年同期
電 話	7,963	6,790	1,173	17.3%	6,837
ウ ェ ブ サ イ ト	1,033	997	36	3.6%	1,074
フ ァ ッ ク ス	83	85	▲ 2	▲2.4%	98
手 紙	260	268	▲ 8	▲3.0%	283
そ の 他	305	343	▲ 38	▲11.1%	341
合 計	9,644	8,483	1,161	13.7%	8,633

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増 減	増 減 率	前年同期
預 金 ・ 融 資 等	3,846	2,636	1,210	45.9%	2,914
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	1,991	2,109	▲ 118	▲5.6%	1,833
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,025	1,951	74	3.8%	1,999
貸 金 等	652	692	▲ 40	▲5.8%	701
暗号資産(仮想通貨)等	376	402	▲ 26	▲6.5%	574
金融行政一般・その他	754	693	61	8.8%	612
合 計	9,644	8,483	1,161	13.7%	8,633

区 分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増 減	増 減 率	前年同期
1日当たりの平均受付件数	166	139	27	19.4%	149

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	0	0.0	4	0.1	3	0.1	7	0.2
個別取引・契約の結果	395	10.3	721	18.7	211	5.5	1,327	34.5
金融円滑化ホットライン	0	0.0	5	0.1	0	0.0	5	0.1
不適正な行為	1	0.0	32	0.8	0	0.0	33	0.9
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	18	0.5	0	0.0	18	0.5
金融機関の態勢・各種事務手続	232	6.0	112	2.9	147	3.8	491	12.8
一般的な照会・質問	229	6.0	842	21.9	151	3.9	1,222	31.8
行政に対する要望等	99	2.6	302	7.9	93	2.4	494	12.8
その他	27	0.7	33	0.9	212	5.5	272	7.1
合計	983	25.6	2,046	53.2	817	21.2	3,846	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	59	3.0	17	0.9	58	2.9	134	6.7
個別取引・契約の結果	167	8.4	401	20.1	129	6.5	697	35.0
不適正な行為	33	1.7	12	0.6	26	1.3	71	3.6
金融機関の態勢・各種事務手続	125	6.3	165	8.3	99	5.0	389	19.5
一般的な照会・質問	30	1.5	52	2.6	129	6.5	211	10.6
行政に対する要望等	55	2.8	45	2.3	84	4.2	184	9.2
その他	35	1.8	68	3.4	202	10.1	305	15.3
合計	504	25.3	760	38.2	727	36.5	1,991	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	14	0.7	0	0.0	0	0.0	11	0.5	25	1.2
個別取引・契約の結果	271	13.4	132	6.5	37	1.8	155	7.7	595	29.4
不適正な行為	4	0.2	2	0.1	0	0.0	4	0.2	10	0.5
業者の態勢・各種事務手続	171	8.4	3	0.1	1	0.0	59	2.9	234	11.6
一般的な照会・質問	65	3.2	137	6.8	23	1.1	469	23.2	694	34.3
行政に対する要望等	65	3.2	35	1.7	9	0.4	294	14.5	403	19.9
その他	10	0.5	6	0.3	0	0.0	48	2.4	64	3.2
合計	600	29.6	315	15.6	70	3.5	1,040	51.4	2,025	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	126	19.3
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	0	0.0
不適正な行為	5	0.8
業者の態勢・各種事務手続	60	9.2
一般的な照会・質問	249	38.2
行政に対する要望等	90	13.8
その他	121	18.6
合計	652	100.0

○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	176	46.8
不適正な行為	2	0.5
業者の態勢・各種事務手続	13	3.5
一般的な照会・質問	100	26.6
行政に対する要望等	69	18.4
その他	16	4.3
合計	376	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	165	21.9
行政に対する要望等	475	63.0
その他	114	15.1
合計	754	100.0

(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1月1日から同年3月31日までの受付分)

【受付件数】

令和2年1月1日～同年3月31日 の受付件数
55

【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1月1日～同年3月31日 の受付件数
被害有り	39
被害無(情報提供を含む)	16

【年齢別性別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

令和2年1月1日～同年3月31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	1	3		4	4
30代	1	1		2	2
40代	0	3		3	3
50代	2	1		3	2
60代	1	0		1	1
70代以上	4	3		7	5
年齢不明	14	21		35	22
合計	23	32		55	39

(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2年1月1日から同年3月31日までに受け付けた情報は18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	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	
第3四半期	41	17	12	9	3	1	11	4	6	28	
第4四半期	32	25	8	9	3	6	10	9	9	8	

(※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。

令和元年 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、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)

貸し渋り・貸し剥がしに関する情報の受付状況

(令和2年1月1日～同年3月31日の受付分)

【受付件数】

令和2年1月1日～同年3月31日
の受付件数

18

【業態別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

区分	令和2年1月1日～同年3月31日 の受付件数
主 要 行	5
地 方 銀 行 ・ 第 二 地 方 銀 行	9
信 用 金 庫 ・ 信 用 組 合	6
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	令和2年1月1日～同年3月31日 の受付件数
新規融資拒否として情報提供されたもの	6
更改拒絶として情報提供されたもの	1
返済要求として情報提供されたもの	8
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	1
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	4

(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、令和2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2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5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	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	
第3四半期	15	7	4	7	5	6	21	8	4	7	
第4四半期	8	7	7	8	5	7	13	11	7	6	

※「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。

令和元年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

(令和2年1月1日～同年3月31日の受付分)

【受付件数】

令和2年1月1日～同年3月31日
の受付件数

5

【業態別内訳(情報提供者の主張に基づく分類)】

区分	令和2年1月1日～同年3月31日 の受付件数
主 要 行	1
地 方 銀 行 ・ 第 二 地 方 銀 行	3
信 用 金 庫 ・ 信 用 組 合	2
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	令和2年1月1日～同年3月31日 の受付件数
新規融資拒否として情報提供されたもの	3
条件変更の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
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	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	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	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	
第3四半期	41	17	12	9	3	1	11	4	6	28	
第4四半期	32	25	8	9	3	6	10	9	9	8	

○金融円滑化ホットラインに寄せられた情報

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	
第3四半期	15	7	4	7	5	6	21	8	4	7	
第4四半期	8	7	7	8	5	7	13	11	7	6	

(※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。

「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：令和元年10月1日～同年12月31日）

【今期（令和元年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8,483件となっており、前期（令和元年7月1日～同年9月30日）の9,842件に比べて、減少（▲1,359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	2,636件	（前期比 ▲263件）
・ 保険商品等に関するもの	2,109件	（前期比 ▲545件）
・ 投資商品等に関するもの	1,951件	（前期比 ▲283件）
・ 貸金等に関するもの	692件	（前期比 ▲4件）
・ 暗号資産（仮想通貨）等に関するもの	402件	（前期比 ▲120件）
・ 金融行政一般・その他	693件	（前期比 ▲144件）

- 「令和元年台風第15号及び第19号金融庁相談ダイヤル」の受付件数は、40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（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8,483件（1日当たり：平均139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5,878件（69%）、意見・要望として寄せられたものが2,019件（23%）、情報提供として寄せられたものが424件（5%）等となっています。

(2) 相談等の方法

電話による相談等が6,790件（80%）、ウェブサイトによる相談等が997件（11%）、手紙による相談等が268件（3%）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2,636件（31%）、保険商品等に関するものが2,109件（24%）、投資商品等に関するものが1,951件（23%）、貸金等に関するものが692件（8%）、暗号資産（仮想通貨）等に関するものが402件（4%）、金融行政一般・その他が693件（8%）となっています。

3. 分野別の特徴

(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、やや減少（2,899件→2,636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957件（36%）、金融機関の態勢・各種事務手続に関するものが545件（20%）等となっています。

業態別では、銀行等に関するものが1,751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405件（15%）等となっています。

業務別では、預金業務に関するものが1,026件（38%）、融資業務に関するものが715件（27%）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379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、減少（2,654件→2,109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711件（33%）、金融機関の態勢・各種事務手続に関するものが479件（22%）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787件（37%）、生命保険会社に関するものが619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559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、減少（2,234件→1,951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723件（37%）、個別取引・契約の結果に関するものが578件（29%）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521件（26%）、個別法人・団体に関するものが351件（18%）、登録詐称・無登録業者に関するものが76件（3%）等となっています。

商品別では、上場株式に関するものが423件（21%）、FXに関するものが200件（10%）、投資信託に関するものが149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151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、ほぼ同水準（696件→692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283件（40%）、個別取引・契約の結果に関するものが144件（20%）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56件ありました。

（5）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、減少（522件→402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 185 件（46%）、一般的な照会・質問に関するものが 145 件（36%）等となっています。

なお、仮想通貨交換業協会等の業界団体を紹介した相談等は 13 件ありました。

(6) 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、減少（837 件→693 件）しています。

(7) 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 73 件あり、そのうち 40 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。

(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 139 件となっています。

(9) カードローンホットライン

カードローンホットラインの受付件数は 3 件となっています。

(10) 預金口座の不正利用に関する情報

預金口座の不正利用に関する情報提供は 17 件寄せられています。

(11) 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 8 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）。

(12) 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 6 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）。

上記（11）・（12）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

(1) 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。

(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
- ・ 預金取扱金融機関の不動産融資業務における審査管理態勢に関するもの
- ・ 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
- ・ システム障害に関するもの
- ・ 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
- ・ 登録金融機関が販売する投資信託に係るシステムに対する要望
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 資金移動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6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）。

(2) 前期における情報の活用状況

前期における金融機関等に対するヒアリングや検証等の際して、169 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（[「暗号資産（仮想通貨）の利用者の皆様へ」](#)、「[利用者の方へ](#)」）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4)

総合政策局総合政策課

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
(今期(令和元年10月~12月)と前期との比較)

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	5,878	6,545	▲ 667	▲10.2%	6,874
意 見 ・ 要 望	2,019	2,642	▲ 623	▲23.6%	1,977
情 報 提 供	424	485	▲ 61	▲12.6%	423
そ の 他	162	170	▲ 8	▲4.7%	157
合 計	8,483	9,842	▲ 1,359	▲13.8%	9,431

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	6,790	7,537	▲ 747	▲9.9%	7,327
ウ ェ ブ サ イ ト	997	1,319	▲ 322	▲24.4%	1,402
フ ァ ッ ク ス	85	90	▲ 5	▲5.6%	133
手 紙	268	424	▲ 156	▲36.8%	294
そ の 他	343	472	▲ 129	▲27.3%	275
合 計	8,483	9,842	▲ 1,359	▲13.8%	9,431

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	2,636	2,899	▲ 263	▲9.1%	2,874
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,109	2,654	▲ 545	▲20.5%	1,913
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	1,951	2,234	▲ 283	▲12.7%	2,264
貸 金 等	692	696	▲ 4	▲0.6%	683
暗号資産(仮想通貨)等	402	522	▲ 120	▲23.0%	788
金融行政一般・その他	693	837	▲ 144	▲17.2%	909
合 計	8,483	9,842	▲ 1,359	▲13.8%	9,431

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	139	158	▲ 19	▲12.0%	152

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	1	0.0	3	0.1	2	0.1	6	0.2
個別取引・契約の結果	404	15.3	385	14.6	168	6.4	957	36.3
金融円滑化ホットライン	0	0.0	6	0.2	0	0.0	6	0.2
不適正な行為	1	0.0	15	0.6	1	0.0	17	0.6
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	8	0.3	0	0.0	8	0.3
金融機関の態勢・各種事務手続	284	10.8	72	2.7	189	7.2	545	20.7
一般的な照会・質問	184	7.0	66	2.5	145	5.5	395	15.0
行政に対する要望等	122	4.6	146	5.5	237	9.0	505	19.2
その他	30	1.1	28	1.1	153	5.8	211	8.0
合計	1,026	38.9	715	27.1	895	34.0	2,636	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	76	3.6	10	0.5	51	2.4	137	6.5
個別取引・契約の結果	196	9.3	394	18.7	121	5.7	711	33.7
不適正な行為	26	1.2	14	0.7	25	1.2	65	3.1
金融機関の態勢・各種事務手続	153	7.3	212	10.1	115	5.5	480	22.8
一般的な照会・質問	39	1.8	33	1.6	106	5.0	178	8.4
行政に対する要望等	69	3.3	40	1.9	73	3.5	182	8.6
その他	60	2.8	84	4.0	212	10.1	356	16.9
合計	619	29.4	787	37.3	703	33.3	2,109	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	13	0.7	0	0.0	0	0.0	4	0.2	17	0.9
個別取引・契約の結果	214	11.0	138	7.1	41	2.1	185	9.5	578	29.6
不適正な行為	5	0.3	2	0.1	1	0.1	3	0.2	11	0.6
業者の態勢・各種事務手続	132	6.8	1	0.1	0	0.0	45	2.3	178	9.1
一般的な照会・質問	59	3.0	178	9.1	30	1.5	456	23.4	723	37.1
行政に対する要望等	88	4.5	30	1.5	3	0.2	264	13.5	385	19.7
その他	10	0.5	2	0.1	1	0.1	46	2.4	59	3.0
合計	521	26.7	351	18.0	76	3.9	1,003	51.4	1,951	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	3	0.4
個別取引・契約の結果	144	20.8
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	1	0.1
不適正な行為	15	2.2
業者の態勢・各種事務手続	41	5.9
一般的な照会・質問	283	40.9
行政に対する要望等	79	11.4
その他	127	18.4
合計	692	100.0

○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	185	46.0
不適正な行為	0	0.0
業者の態勢・各種事務手続	11	2.7
一般的な照会・質問	145	36.1
行政に対する要望等	53	13.2
その他	8	2.0
合計	402	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	137	19.8
行政に対する要望等	457	65.9
その他	99	14.3
合計	693	100.0

(別表)

詐欺的な投資勧誘に関する情報の受付状況

(令和元年10月1日から同年12月31日までの受付分)

【受付件数】

令和元年10月1日～同年12月31日 の受付件数
73

【被害の有無（情報提供者の主張に基づく分類）】

区分	令和元年10月1日～同年12月31日 の受付件数
被害有り	40
被害無（情報提供を含む）	33

【年齢別性別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

令和元年10月1日～同年12月31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	6	2		8	5
30代	0	1		1	0
40代	1	2		3	2
50代	2	2		4	4
60代	3	4		7	5
70代以上	8	4		12	6
年齢不明	14	22	2	38	18
合計	34	37	2	73	40

(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、令和元年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

令和元年10月1日から同年12月31日までに受け付けた情報は8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	平成 21年	22年	23年	24年	25年	26年	27年	28年	29年	30年	令和 元
第1四半期	160	50	27	16	7	8	7	9	12	10	7
第2四半期	120	28	22	7	10	8	2	9	14	6	11
第3四半期	73	41	17	12	9	3	1	11	4	6	28
第4四半期	88	32	25	8	9	3	6	10	9	9	8

(※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。

令和元年 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、12 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

(令和元年10月1日～同年12月31日の受付分)

【受付件数】

令和元年10月1日～同年12月31日
の受付件数

8

【業態別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

区分	令和元年10月1日～同年12月31日 の受付件数
主 要 行	1
地 方 銀 行 ・ 第 二 地 方 銀 行	4
信 用 金 庫 ・ 信 用 組 合	2
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	令和元年10月1日～同年12月31日 の受付件数
新規融資拒否として情報提供されたもの	3
更改拒絶として情報提供されたもの	2
返済要求として情報提供されたもの	3
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	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。

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、令和元年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

令和元年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6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	平成 21年	22年	23年	24年	25年	26年	27年	28年	29年	30年	令和 元年
第1四半期	142	29	10	5	7	4	10	12	3	15	7
第2四半期	80	12	7	5	7	6	4	11	14	12	7
第3四半期	33	15	7	4	7	5	6	21	8	4	7
第4四半期	30	8	7	7	8	5	7	13	11	7	6

※「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。

令和元年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、4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

(令和元年10月1日～同年12月31日の受付分)

【受付件数】

令和元年10月1日～同年12月31日
の受付件数

6

【業態別内訳(情報提供者の主張に基づく分類)】

区分	令和元年10月1日～同年12月31日 の受付件数
主 要 行	3
地 方 銀 行 ・ 第 二 地 方 銀 行	1
信 用 金 庫 ・ 信 用 組 合	2
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	令和元年10月1日～同年12月31日 の受付件数
新規融資拒否として情報提供されたもの	0
条件変更の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
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	3
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	1

(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	平成 21年	22年	23年	24年	25年	26年	27年	28年	29年	30年	令和 元年
第1四半期	160	50	27	16	7	8	7	9	12	10	7
第2四半期	120	28	22	7	10	8	2	9	14	6	11
第3四半期	73	41	17	12	9	3	1	11	4	6	28
第4四半期	88	32	25	8	9	3	6	10	9	9	8

○金融円滑化ホットラインに寄せられた情報

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

(※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。