

## 金融サービス利用者の相談事例

(金融庁・金融サービス利用者相談室における相談等から)

- 受付状況表 まとめ . . . P. 1  
(平成17年7月19日～平成18年6月30日)
  
- 期間ごとの受付状況等 . . . P. 3
  - 平成17年10月1日～平成18年12月31日
  - 平成18年 1月1日～平成18年 3月31日
  - 平成18年 4月1日～平成18年 6月30日

金融サービス利用者相談室における相談等の受付状況表  
(平成17年7月19日～平成18年6月30日)

対象期間17年7月19日～17年9月30日・・・平成17年10月27日公表

対象期間17年10月1日～17年12月31日・・・平成18年1月31日公表

対象期間18年1月1日～18年3月31日・・・平成18年4月27日公表

対象期間18年4月1日～18年6月30日・・・平成18年7月31日公表

1. 質問・相談等の類型別受付処理件数

(単位:件)

区 分	7月～9月	10月～12月	1月～3月	4月～6月	合 計
質 問 ・ 相 談	5,017	7,262	7,182	9,625	29,086
意 見 ・ 要 望	892	1,432	1,737	3,276	7,337
情 報 提 供	512	628	662	887	2,689
そ の 他	152	70	87	150	459
合 計	6,573	9,392	9,668	13,938	39,571

2. 質問・相談等の方法別受付処理件数

(単位:件)

区 分	7月～9月	10月～12月	1月～3月	4月～6月	合 計
電 話	5,402	7,624	7,645	10,086	30,757
ホ ー ム ペ ー ジ	568	959	952	1,014	3,493
フ ァ ッ ク ス	192	128	130	235	685
手 紙	345	480	418	585	1,828
そ の 他	66	201	523	2,018	2,808
合 計	6,573	9,392	9,668	13,938	39,571

3. 質問・相談等の分野別受付処理件数

(単位:件)

区 分	7月～9月	10月～12月	1月～3月	4月～6月	合 計
預 金 ・ 融 資 等	1,774	2,283	2,444	3,527	10,028
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,487	3,198	2,593	3,882	12,160
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	1,534	2,974	3,649	3,053	11,210
貸 金 等	660	813	837	1,915	4,225
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	118	124	145	1,561	1,948
合 計	6,573	9,392	9,668	13,938	39,571

#### 4. 分野別・要因別の相談等受付件数

##### ○預金・融資等

(単位:件、%)

区分	預金		融資		その他		合計	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
7月～9月	448	25.3	590	33.3	736	41.5	1,774	100.0
10月～12月	597	26.1	647	28.3	1,039	45.5	2,283	100.0
1月～3月	652	26.7	683	27.9	1,109	45.4	2,444	100.0
4月～6月	764	21.7	1,023	29.0	1,740	49.3	3,527	100.0
合計	2,461	24.5	2,943	29.3	4,624	46.1	10,028	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
7月～9月	1,189	47.8	1,022	41.1	276	11.1	2,487	100.0
10月～12月	1,256	39.3	1,434	44.8	508	15.9	3,198	100.0
1月～3月	800	30.9	1,282	49.4	511	19.7	2,593	100.0
4月～6月	1,030	26.5	2,210	56.9	642	16.5	3,882	100.0
合計	4,275	35.2	5,948	48.9	1,937	15.9	12,160	100.0

##### ○投資商品等

(単位:件、%)

区分	証券会社		外国為替証拠金取引業者		未公開株関係		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
7月～9月	439	28.6	497	32.4	132	8.6	466	30.4	1,534	100.0
10月～12月	676	22.7	950	31.9	447	15.0	901	30.3	2,974	100.0
1月～3月	782	21.4	290	7.9	985	27.0	1,592	43.6	3,649	100.0
4月～6月	648	21.2	211	6.9	903	29.6	1,291	42.3	3,053	100.0
合計	2,545	22.7	1,948	17.4	2,467	22.0	4,250	37.9	11,210	100.0

##### ○貸金等

(単位:件)

区分	件数
7月～9月	660
10月～12月	813
1月～3月	837
4月～6月	1,915
合計	4,225

##### ○金融行政一般・その他

(単位:件)

区分	件数
7月～9月	118
10月～12月	124
1月～3月	145
4月～6月	1,561
合計	1,948

## 「金融サービス利用者相談室」における相談等の受付状況等

(期間：平成 17 年 10 月 1 日～12 月 31 日)

### 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・ホームページ・ファックス等を通じた質問・相談・意見等に一元的に対応する「金融サービス利用者相談室（以下、「相談室」という。）」を 17 年 7 月 19 日に開設し、相談業務を開始しました。
- (2) 利用者からの相談等については、専門の相談員が電話で対応しています。相談員からは、問題点を整理するためのアドバイスを行ったり、業界団体が開設している紛争処理機関等を紹介しています。なお、寄せられた相談等の内容や処理状況等については、金融庁内の関係部局に回付し、検査・監督等における活用を促しています。
- (3) 相談室に寄せられた利用者からの相談件数や主な相談事例等のポイント等については、四半期毎に公表することとしています。17 年 10 月 1 日から 12 月 31 日における相談等の受付状況及び特徴等は、以下のとおりです。

\* なお、17 年 7 月 19 日から 9 月 30 日までの期間における相談等の受付状況及び特徴等については、17 年 10 月 27 日に公表しています。

### 2. 受付状況

17 年 10 月 1 日から 12 月 31 日までの間に、9,392 件の相談等が寄せられており、一日あたりの受付件数は平均 159 件（詳細については、別紙 1 をご参照ください。）となっています。一日あたりの受付件数が、17 年 7 月 19 日から 9 月 30 日までの実績に比べ増加（126 件→159 件）している理由としては、金融機関に対する行政処分

の実施等もあり利用者からの相談等が多数寄せられたこと、相談員を増員（10名→15名）し相談等の受付体制の充実を図ったこと等が影響していると考えられます。  
なお、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7,262件（77%）、意見・要望として寄せられたものが1,432件（15%）、情報提供として寄せられたものが628件（7%）、その他が70件（1%）となっています。

#### （2）相談等の方法

電話による相談等が7,624件（81%）、ホームページによる相談等が959件（10%）、ファックスによる相談等が128件（1%）、手紙による相談等が480件（5%）、その他が201件（2%）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2,283件（24%）、保険商品等に関するものが3,198件（34%）、投資商品等に関するものが2,974件（32%）、貸金等に関するものが813件（9%）、金融行政一般・その他が124件（1%）となっています。

### 3. 分野別の特徴

（1）預金・融資等に関する相談等の受付件数2,283件のうち、個別取引・契約の結果に関するものが520件（23%）、態勢・手続に関するものが510件（22%）等となっています。

業態別では、銀行に関するものが1,436件（63%）、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290件（13%）、その他557件（24%）となっています。

業務別では、融資業務注1に関するものが647件（28%）、預金業務注2に関するものが597件（26%）、その他（うち、デリバティブ関連商品等の販売に関するもの112件（5%））となっています。

注1：融資業務では、融資の実行・返済についての相談等が寄せられています。

注2：預金業務では、預け入れ時の説明態勢、偽造・盗難キャッシュカードの取扱い、本人確認手続などについての相談等が寄せられています。

（2）保険商品等に関する相談等の受付件数3,198件のうち、個別取引・契約における顧客説明及び個別取引・契約の結果に関するものが合計1,669件（52%）（うち保険金の支払に関するもの1,299件（41%））、態勢・手続に関するものが616件（19%）（うち保険金請求時等における保険会社の対応に関するもの430件

(13%)等となっています。

業態別では、損害保険会社に関するものが1,434件(45%)、生命保険会社に関するものが1,256件(39%)、その他508件(16%)（うち、共済に関するもの179件(6%)）となっています。

(3) 投資商品等に関する相談等の受付件数2,974件のうち、一般的な照会・質問が907件(31%)、不適正な行為に関するものが631件(21%)等となっています。

業態別では、外国為替証拠金取引業者に関するもの注3が950件(32%)、証券会社に関するものが676件(23%)（うち、システムトラブルに関するもの194件(7%)）、未公開株式の販売業者に関するもの注4が447件(15%)、その他901件(30%)（うち、電子開示システム（EDINET）の利用方法等に関するもの186件(6%)）となっています。

注3：外国為替証拠金取引業者に関するものについては、業者の登録の有無及び信用性についての照会、証拠金や精算金、個別取引についての相談等が寄せられています。

注4：未公開株式の販売業者に関するものについては、業者の登録の有無及び信用性についての照会、個別取引についての相談等が寄せられています。

(4) 貸金等に関する相談等の受付件数813件のうち、一般的な照会・質問が400件(49%)（うち、業者の登録の有無及び信用性についての照会255件(31%)）、不適正な行為に関するものが174件(21%)等となっています。

(5) 金融行政一般・その他に対する意見・要望等の受付件数124件のうち、行政に対する要望等が54件(44%)、一般的な照会・質問が47件(38%)等となっています。

(6) 貸し渋り・貸し剥がしに関する情報提供は、46注5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。）。

注5：別途各財務（支）局等に寄せられた2件を含めると、48件となっています。

(7) 預金口座の不正利用に関する情報提供は、35件寄せられています（詳細については、1月27日公表の「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。）。

#### 4. 利用者から寄せられた相談等の活用状況

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

17年10月1日から12月31日に受け付けた情報提供では

- ① 貸し渋り・貸し剥がしに関するもの、
- ② 金融機関が借り手に対する優越的な地位を利用して行った金融商品の販売に関するもの、
- ③ 保険会社の営業員等の不適正な行為（不告知の教唆、保険料の立替、無断作成契約、名義借り等）に関するもの、
- ④ 外国為替証拠金取引業者の不適正な行為（勧誘の要請のない一般顧客への勧誘、断定的判断の提供、無断売買、精算金等の返還遅延等）に関するもの、
- ⑤ 証券会社とのインターネット経由での取引に関するもの、

等について、当該金融機関に対する検査における検証や監督におけるヒアリング、報告徴求、行政処分等、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。また、預金口座の不正利用に関する情報については、必要に応じて、監督において金融機関及び警察当局への情報提供が行なわれています。

## 5. 利用者からの相談事例等と相談室からのアドバイス等

今回、新たに追加する「利用者からの相談事例等と相談室からのアドバイス等」は、以下のとおりです。

### ●投資商品等

#### ○証券会社との取引に関する相談等

##### 【利用者からの相談事例等】

（インターネット経由での取引）

- ・ 証券会社とのインターネット経由での取引に関するトラブルが報道されているが、ネット経由での取引をするにあたっての注意点を教えてほしい。

##### 【相談室からのアドバイス等】

- ・ 証券業を営業するために監督当局の免許・登録を受けている業者かどうかを確認すること。
  - \* 免許・登録を受けている業者を確認したい方は、「免許・登録を受けている業者一覧」をご覧ください。
- ・ 業者が定めている「約款」、「利用規程」、「取引規約」等（以下「約款等」という。）でサービスの内容や免責事項等を確認すること。
 

約款等には、業者が提供するサービスの内容や手数料、トラブルが生じた場合の責任分担のあり方（業者の免責事項を含む）等が定められていますので、その内容を理解することが重要です。
- ・ 緊急時の連絡先を確認すること。
 

ネット経由での取引は、証券会社やインターネットサービスプロバイダー、

通信回線の障害等により、取引画面への接続が遅れ気味になったり、画面上で利用しているサービスが突然中断されてしまう可能性があります。

したがって、ネット経由での取引を行う場合には、電話での連絡先等、ネットを経由しない形での連絡手段を確認することが重要です。

- ① 預金・融資等の「預金口座の不正利用に関する情報の提供」、
  - ② 保険商品等の「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」、「保険金の支払いに関する相談等」、
  - ③ 投資商品等の「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」、
  - ④ 貸金等の「違法な金融業者等からの借入れに関する相談等」、
- については、「利用者からの相談事例等と相談室からのアドバイス等」をご参照ください。

- 
- \* その他、当庁のホームページでは、金融サービスを利用するにあたり、利用者の皆様にご注意いただきたい情報として「一般のみなさんへ」を掲載しております。

なお、17年10月1日から12月31日までに公表・改訂された情報は、以下のとおりとなっています。

- ① 預金・融資等
  - ・ 金融機関を装ったCD-ROMの配布事例について (11月11日)
  - ・ 偽造・盗難キャッシュカードの被害に遭わないための注意点 (12月28日)
- ② 投資商品等
  - ・ 未公開株購入の勧誘にご注意！～一般投資家への注意喚起～について (11月29日)



金融サービス利用者相談室における相談等の受付状況表  
(平成17年10月1日～12月31日)

1. 質問・相談等の類型別受付処理件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
質 問 ・ 相 談	7,262	77.3
意 見 ・ 要 望	1,432	15.2
情 報 提 供	628	6.7
そ の 他	70	0.7
合 計	9,392	100.0

2. 質問・相談等の方法別受付処理件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	7,624	81.2
ホ ー ム ペ ー ジ	959	10.2
フ ァ ッ ク ス	128	1.4
手 紙	480	5.1
そ の 他	201	2.1
合 計	9,392	100.0

3. 質問・相談等の分野別受付処理件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	2,283	24.3
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	3,198	34.1
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,974	31.7
貸 金 等	813	8.7
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	124	1.3
合 計	9,392	100.0

#### 4. 分野別・要因別の相談等受付件数

##### ○預金・融資等

(単位:件、%)

区 分	預 金		融 資		そ の 他		合 計	
	件 数	比 率	件 数	比 率	件 数	比 率	件 数	比 率
個別取引・契約における顧客説明	25	1.1	48	2.1	45	2.0	118	5.2
個別取引・契約の結果	146	6.4	302	13.2	72	3.2	520	22.8
不適正な行為	34	1.5	82	3.6	97	4.2	213	9.3
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	46	2.0	0	0.0	46	2.0
口座の不正利用	0	0.0	0	0.0	8	0.4	8	0.4
態勢・手続	239	10.5	85	3.7	186	8.1	510	22.3
一般的な照会・質問	98	4.3	79	3.5	310	13.6	487	21.3
行政に対する要望等	15	0.7	23	1.0	73	3.2	111	4.9
そ の 他	40	1.8	28	1.2	256	11.2	324	14.2
合 計	597	26.1	647	28.3	1,039	45.5	2,283	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	300	9.4	70	2.2	1	0.0	371	11.6
個別取引・契約の結果	434	13.6	832	26.0	32	1.0	1,298	40.6
不適正な行為	116	3.6	77	2.4	11	0.3	204	6.4
態勢・手続	251	7.8	328	10.3	37	1.2	616	19.3
一般的な照会・質問	63	2.0	49	1.5	196	6.1	308	9.6
行政に対する要望等	55	1.7	38	1.2	56	1.8	149	4.7
そ の 他	37	1.2	40	1.3	175	5.5	252	7.9
合 計	1,256	39.3	1,434	44.8	508	15.9	3,198	100.0

##### ○投資商品等

(単位:件、%)

区 分	証 券 会 社		未公開株式の 販売業者		外国為替証拠 金取引業者		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	31	1.0	2	0.1	8	0.3	1	0.0	42	1.4
個別取引・契約の結果	90	3.0	162	5.4	122	4.1	65	2.2	439	14.8
不適正な行為	54	1.8	64	2.2	453	15.2	60	2.0	631	21.2
態勢・手続	315	10.6	12	0.4	23	0.8	96	3.2	446	15.0
一般的な照会・質問	142	4.8	191	6.4	311	10.5	263	8.8	907	30.5
行政に対する要望等	35	1.2	13	0.4	17	0.6	256	8.6	321	10.8
そ の 他	9	0.3	3	0.1	16	0.5	160	5.4	188	6.3
合 計	676	22.7	447	15.0	950	31.9	901	30.3	2,974	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	4	0.5
個別取引・契約の結果	83	10.2
不適正な行為	174	21.4
口座の不正利用	27	3.3
態勢・手続	61	7.5
一般的な照会・質問	400	49.2
行政に対する要望等	36	4.4
そ の 他	55	6.8
合 計	813	100.0

##### ○金融行政一般・その他

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
一般的な照会・質問	47	37.9
行政に対する要望等	54	43.5
そ の 他	23	18.5
合 計	124	100.0

## 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<sup>(注1)</sup>では、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、17年10月1日から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。

(注1) 金融庁では、利用者の皆様の利便向上のため、14年10月以降金融庁及び各財務(支)局等に設けていた「貸し渋り・貸し剥がしホットライン(以下、「ホットライン」という。)」の受付窓口を、17年7月19日から相談室に統合するとともに、これまでのファックス・メールに加えて、電話での受付も開始しました。なお、17年12月まで継続していた各財務(支)局等の「ホットライン」の窓口で受け付けた情報も今回の公表に含まれます。

## 1. 受付状況

17年10月1日から12月31日までに受け付けた情報は48件<sup>(注2)</sup>となっています。受付状況の詳細は別表のとおりです。

(注2) 内訳:「相談室」受付46件、「各財務(支)局等」受付2件

【参考】これまでの四半期毎の受付件数の推移

区 分	平成14年	平成15年	平成16年	平成17年
第1四半期		271	116	47
第2四半期		257	107	58
第3四半期		222	122	66
第4四半期	357	157	65	48

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

(※2) 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) 金融機関全般に関する活用としては、「ホットライン」に寄せられた情報を参考に、15年7月、「与信取引に関する顧客への説明態勢及び相談苦情処理機能に関する事務ガイドライン」(本ガイドラインは、その後「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」の中に織り込み済み)を制定しました。

また、17年7月に策定した「平成17検査事務年度検査基本方針及び検査基本計画」に基づき、平成17事務年度（17年7月～18年6月）の検査においては、平成16事務年度に引き続き、上記事務ガイドライン等を踏まえ、貸出先に対する説明責任の履行状況等の重点的検証を行っています。

更に、寄せられた情報を参考に、金融機関に対して、中小企業金融の円滑化や顧客への十分な説明態勢の確立、相談・苦情処理機能の強化等を要請しています。

（参考）こうした取組みに加え、16年2月に改訂した「金融検査マニュアル別冊〔中小企業融資編〕」においては、金融機関と貸出先との間の密度の高いコミュニケーションを通じた経営実態の把握状況等を検査において勘案することとしています。

（2）個別金融機関に関する活用は、以下の方法により行っています。

- ① 受け付けた情報については、監督において、四半期毎にとりまとめ、金融機関の対応方針、態勢面等のヒアリングを実施しています。これらの情報のうち、情報提供者等が金融機関側への企業名等の提示に同意している情報については、臨機に、事実確認等のヒアリングを実施しています。

なお、これらのヒアリングの結果、監督上確認が必要と認められる場合には、銀行法第24条等に基づく報告を徴求することとしています。

- ② 検査においては、検査を実施する金融機関に関し、検査時まで受け付けた全ての情報や当該金融機関から徴求した報告の内容を参考とし、貸出先に対する説明責任の履行状況や苦情処理態勢等の検証を行っています。

なお、検査の結果、問題があると認められる金融機関に対しては、銀行法第24条等に基づき、その改善措置に関する報告を徴求することとしています。

（3）具体的な活用の状況は、以下のとおりです。

- ① 17年7月19日から9月30日までに「相談室」で受け付けた情報について

ては、監督において、これを基に24金融機関に対してヒアリングを行いました。

また、そのうち監督上確認が必要と認められた1金融機関に対して、報告を徴求しました。

- ② 17年7月19日から9月30日までに着手した検査においては、21金融機関の検査に際し、検査時まで寄せられた情報等を参考とし、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いました。

また、検査の結果、貸出先に対する説明責任の履行状況や苦情処理態勢等に問題のあった1金融機関に対し、上記期間において、その改善措置に関する報告を徴求しました。

- (4) 相談室におい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は、より有効に活用し、政府全体としての対応を図るため、中小企業庁等の関係省庁間で連絡会議を随時開催しています。

(別表)

## 貸し渋り・貸し剥がしに関する情報の受付状況

(平成17年10月1日から12月31日までの受付分)

(参考)

## 【受付件数】

10月1日から12月31日 までの受付件数
48

「貸し渋り・貸し剥がしホット ライン」開設以降の 累積受付件数
1,893

## 【業態別内訳(情報提供者の主張に基づく分類)】

区 分	10月1日から12月31日 までの受付件数
主 要 行	29
地 方 銀 行 ・ 第 二 地 方 銀 行	15
信 用 金 庫 ・ 信 用 組 合	10
政 府 系 金 融 機 関	4
そ の 他	5

「貸し渋り・貸し剥がしホット ライン」開設以降の 累積受付件数
624
531
259
200
382

## 【類型別内訳(情報提供者の主張に基づく分類)】

区 分	10月1日から12月31日 までの受付件数
新規融資拒否として情報提供されたもの	26
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	16
担保売却として情報提供されたもの	12
債権売却として情報提供されたもの	3
金利引上げとして情報提供されたもの	1
追加担保要求として情報提供されたもの	1
金融商品等の購入要請として情報提供されたもの	2
強引な経営関与として情報提供されたもの	2
そ の 他	6

「貸し渋り・貸し剥がしホット ライン」開設以降の 累積受付件数
544
126
421
184
75
108
109
23
17
803

(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。

平成 18 年 4 月 27 日  
金 融 庁

## 「金融サービス利用者相談室」における相談等の受付状況等

(期間：平成 18 年 1 月 1 日～3 月 31 日)

### 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・ホームページ・ファックス等を通じた質問・相談・意見等に一元的に対応する「金融サービス利用者相談室（以下、「相談室」という。）」を 17 年 7 月 19 日に開設しました。
- (2) 利用者からの相談等については、専門の相談員が電話で対応しています。相談員からは、問題点を整理するためのアドバイスを行ったり、業界団体が開設している紛争処理機関等を紹介しています。なお、寄せられた相談等の内容や処理状況等については、金融庁内の関係部局に回付し、検査・監督等の参考として活用しています。
- (3) 相談室に寄せられた利用者からの相談件数や主な相談事例等のポイント等については、四半期毎に公表しています。18 年 1 月 1 日から 3 月 31 日における相談等の受付状況及び特徴等は、以下のとおりです。

### 2. 受付状況

18 年 1 月 1 日から 3 月 31 日までの間に、9,668 件の相談等が寄せられており、一日あたりの受付件数は平均 158 件（詳細については、別紙 1をご参照ください。）となっており、17 年 10 月 1 日から 12 月 31 日までの実績（159 件）とほぼ同様となっています。

なお、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7,182件(74%)、意見・要望として寄せられたものが1,737件(18%)、情報提供として寄せられたものが662件(7%)、その他が87件(1%)となっています。

### (2) 相談等の方法

電話による相談等が7,645件(79%)、ホームページによる相談等が952件(10%)、ファックスによる相談等が130件(1%)、手紙による相談等が418件(4%)、その他が523件(5%)となっています。

### (3) 相談等の分野

預金・融資等に関するものが2,444件(25%)、保険商品等に関するものが2,593件(27%)、投資商品等に関するものが3,649件(38%)、貸金等に関するものが837件(9%)、金融行政一般・その他が145件(1%)となっています。

## 3. 分野別の特徴

- (1) 預金・融資等に関する相談等の受付件数2,444件のうち、個別取引・契約の結果に関するものが591件(24%)、一般的な照会・質問に関するものが577件(24%)等となっています。

業態別では、銀行に関するものが1,476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366件(15%)、その他602件(25%)となっています。

業務別では、融資業務に関するもの注1が683件(28%)、預金業務に関するもの注2が652件(27%)、その他1,109件(45%)（うち、デリバティブ商品等の販売に関するもの116件(5%)）となっています。

注1：融資業務では、融資の実行・返済についての相談等が寄せられています。

注2：預金業務では、本人確認手続など預け入れ時の態勢についての相談等が寄せられています。

- (2) 保険商品等に関する相談等の受付件数2,593件のうち、個別取引・契約における顧客説明及び個別取引・契約の結果に関するものが合計1,257件(48%)（うち保険金の支払に関するもの880件(34%)）、金融機関の態勢・各種事務手続に関するものが556件(21%)（うち保険金請求時等における保険会社の対応に関するもの384件(15%)）等となっています。

業態別では、損害保険会社に関するものが1,282件(49%)、生命保険会社に関するものが800件(31%)、その他511件(20%)（うち、共済に関するもの190件(7%)）となっています。



- (3) 投資商品等に関する相談等の受付件数 3,649 件のうち、一般的な照会・質問が 1,286 件 (35%)、金融機関の態勢・各種事務手続に関するものが 506 件 (14%) 等となっています。

業態別では、未公開株関係に関するもの注3が 985 件 (27%)、証券会社に関するものが 782 件 (21%)、外国為替証拠金取引業者に関するもの注4が 290 件 (8%)、証券取引所に関するものが 281 件 (8%)、その他 1,311 件 (36%) (うち、電子開示システム (EDINET) の利用方法等に関するもの 142 件 (4%)) となっています。

注3：未公開株関係に関するものについては、制度等についての一般的な質問、業者の登録の有無及び信用性についての照会、個別取引についての相談等が寄せられています。

注4：外国為替証拠金取引業者に関するものについては、制度等についての一般的な質問、業者の登録の有無、証拠金や精算金などの相談等が寄せられています。

- (4) 貸金等に関する相談等の受付件数 837 件のうち、一般的な照会・質問が 364 件 (43%) (うち、業者の登録の有無についての照会 187 件 (22%))、個別取引・契約の結果に関するものが 116 件 (14%) 等となっています。
- (5) 金融行政一般・その他に対する意見・要望等の受付件数 145 件のうち、行政に対する要望等が 82 件 (57%)、一般的な照会・質問が 23 件 (16%) 等となっています。
- (6) 貸し渋り・貸し剥がしに関する情報提供は、36 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)。
- (7) 預金口座の不正利用に関する情報提供は、26 件寄せられています (詳細については、後日公表予定の「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)。

#### 4. 利用者から寄せられた相談等の活用状況

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

18年1月1日から3月31日に受け付けた情報提供では、

- ① 貸し渋り・貸し剥がしに関するもの、
- ② 金融機関が借り手に対する優越的な地位を利用して行った金融商品の販売に関するもの、
- ③ 保険会社の営業員等の不適正な行為 (不告知の教唆、保険料の立替、無断作

成契約、名義借り等)に関するもの、

④ 外国為替証拠金取引業者の不適正な行為(勧誘の要請のない一般顧客への勧誘、断定的判断の提供、無断売買、精算金等の返還遅延等)に関するもの、等について、当該金融機関に対する検査における検証や監督におけるヒアリング、報告徴求、行政処分等、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。また、預金口座の不正利用に関する情報については、必要に応じて、金融機関及び警察当局への情報提供が行なわれています。

## 5. 利用者からの相談事例等と相談室からのアドバイス等

「利用者からの相談事例等と相談室からのアドバイス等」は、以下のとおりとなっておりますのでご参照ください。

- ① 預金・融資等の「預金口座の不正利用に関する情報の提供」、
- ② 保険商品等の「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」、「保険金の支払いに関する相談等」、
- ③ 投資商品等の「外国為替証拠金取引に関する相談等」、「未公開株の取引に関する相談等」、「証券会社との取引に関する相談等」、
- ④ 貸金等の「違法な金融業者等からの借入れに関する相談等」、

なお、未公開株関係の相談等が、17年10月1日から12月31日までの受付件数に比べ大幅に増加(447件→985件)しています。

本件については、上記③の「未公開株の取引に関する相談等」のほか、当庁のホームページにおいて、「未公開株購入の勧誘にご注意！～一般投資家への注意喚起～」を掲載していますのでこちらも参照してください。

---

\* その他、当庁のホームページでは、金融サービスを利用するにあたり、利用者の皆様にご注意いただきたい情報として「一般のみなさんへ」を掲載しております。

なお、18年1月1日から3月31日までに公表・改訂された情報は、以下のとおりとなっています。

- ① 預金・融資等
  - ・ あなたのキャッシュカードが狙われています (2月22日)  
(※ 4月20日改定)
- ② 保険商品等
  - ・ 「保険契約にあたっての手引」について (1月23日)
- ③ 投資商品等
  - ・ 外国為替証拠金取引について (1月6日)
  - ・ 未公開株購入の勧誘にご注意！～一般投資家への注意喚起～  
(2月9日)
- ④ 貸金等
  - ・ 違法な金融業者に関する情報について (3月27日)

金融サービス利用者相談室における相談等の受付状況表  
(平成18年1月1日～3月31日)

1. 質問・相談等の類型別受付処理件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
質 問 ・ 相 談	7,182	74.3
意 見 ・ 要 望	1,737	18.0
情 報 提 供	662	6.8
そ の 他	87	0.9
合 計	9,668	100.0

2. 質問・相談等の方法別受付処理件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	7,645	79.1
ホ ー ム ペ ー ジ	952	9.8
フ ァ ッ ク ス	130	1.3
手 紙	418	4.3
そ の 他	523	5.4
合 計	9,668	100.0

3. 質問・相談等の分野別受付処理件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	2,444	25.3
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,593	26.8
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,649	37.7
貸 金 等	837	8.7
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	145	1.5
合 計	9,668	100.0

#### 4. 分野別・要因別の相談等受付件数

##### ○預金・融資等

(単位:件、%)

区 分	預 金		融 資		そ の 他		合 計	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
個別取引・契約における顧客説明	16	0.7	30	1.2	36	1.5	82	3.4
個別取引・契約の結果	174	7.1	350	14.3	67	2.7	591	24.2
不適正な行為	17	0.7	72	2.9	77	3.2	166	6.8
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	36	1.5	0	0.0	36	1.5
口座の不正利用	0	0.0	0	0.0	11	0.5	11	0.5
金融機関の態勢・各種事務手続	246	10.1	81	3.3	191	7.8	518	21.2
一般的な照会・質問	152	6.2	105	4.3	320	13.1	577	23.6
行政に対する要望等	22	0.9	18	0.7	182	7.5	222	9.1
そ の 他	25	1.0	27	1.1	236	9.7	288	11.8
合 計	652	26.7	683	27.9	1,109	45.4	2,444	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	175	6.7	63	2.4	2	0.1	240	9.3
個別取引・契約の結果	267	10.3	715	27.6	35	1.3	1,017	39.2
不適正な行為	96	3.7	80	3.1	11	0.4	187	7.2
金融機関の態勢・各種事務手続	180	6.9	327	12.6	49	1.9	556	21.4
一般的な照会・質問	38	1.5	44	1.7	219	8.4	301	11.6
行政に対する要望等	17	0.7	39	1.5	71	2.7	127	4.9
そ の 他	27	1.0	14	0.5	124	4.8	165	6.4
合 計	800	30.9	1,282	49.4	511	19.7	2,593	100.0

##### ○投資商品等

(単位:件、%)

区 分	証券会社		外国為替証拠金取引業者		証券取引所		未公開株関係		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	件数	比率
個別取引・契約における顧客説明	20	0.5	5	0.1	0	0.0	3	0.1	3	0.1	31	0.8
個別取引・契約の結果	70	1.9	35	1.0	0	0.0	252	6.9	57	1.6	414	11.3
不適正な行為	63	1.7	101	2.8	3	0.1	225	6.2	66	1.8	458	12.6
金融機関の態勢・各種事務手続	265	7.3	10	0.3	187	5.1	29	0.8	15	0.4	506	13.9
一般的な照会・質問	275	7.5	129	3.5	21	0.6	460	12.6	401	11.0	1,286	35.2
行政に対する要望等	79	2.2	9	0.2	63	1.7	12	0.3	271	7.4	434	11.9
そ の 他	10	0.3	1	0.0	7	0.2	4	0.1	498	13.6	520	14.3
合 計	782	21.4	290	7.9	281	7.7	985	27.0	1,311	35.9	3,649	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	0	0.0
個別取引・契約の結果	116	13.9
不適正な行為	102	12.2
口座の不正利用	15	1.8
金融機関の態勢・各種事務手続	75	9.0
一般的な照会・質問	364	43.5
行政に対する要望等	80	9.6
そ の 他	100	11.9
合 計	837	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	23	15.9
行政に対する要望等	82	56.6
そ の 他	40	27.6
合 計	145	100.0

## 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<sup>(注)</sup>では、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、18年1月1日から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。

(注) 金融庁では、利用者の皆様の利便向上のため、14年10月以降金融庁及び各財務(支)局等に設けていた「貸し渋り・貸し剥がしホットライン(以下、「ホットライン」という。)」の受付窓口を、17年7月19日から相談室に統合するとともに、これまでのファックス・メールに加えて、電話での受付も開始しました。

## 1. 受付状況

18年1月1日から3月31日までに受け付けた情報は36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14年	平成15年	平成16年	平成17年	平成18年
第1四半期		271	116	47	36
第2四半期		257	107	58	
第3四半期		222	122	66	
第4四半期	357	157	65	48	

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

(※2) 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) 金融機関全般に関する活用としては、「ホットライン」に寄せられた情報を参考に、15年7月、「与信取引に関する顧客への説明態勢及び相談苦情処理機能に関する事務ガイドライン」(本ガイドラインは、その後「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」の中に織り込み済み)を制定しました。

また、17年7月に策定した「平成17検査事務年度検査基本方針及び検査基本計画」に基づき、平成17事務年度(17年7月～18年6月)の検査に

においては、平成 16 事務年度に引き続き、上記事務ガイドライン等を踏まえ、貸出先に対する説明責任の履行状況等の重点的検証を行っています。

更に、寄せられた情報を参考に、金融機関に対して、中小企業金融の円滑化や顧客への十分な説明態勢の確立、相談・苦情処理機能の強化等を要請しています。

(参考) こうした取組みに加え、16 年 2 月に改訂した「金融検査マニュアル別冊 [中小企業融資編]」においては、金融機関と貸出先との間の密度の高いコミュニケーションを通じた経営実態の把握状況等を検査において勘案することとしています。

(2) 個別金融機関に関する活用は、以下の方法により行っています。

- ① 受け付けた情報については、監督において、四半期毎にとりまとめ、金融機関の対応方針、態勢面等のヒアリングを実施しています。これらの情報のうち、情報提供者等が金融機関側への企業名等の提示に同意している情報については、臨機に、事実確認等のヒアリングを実施しています。

なお、これらのヒアリングの結果、監督上確認が必要と認められる場合には、銀行法第 24 条等に基づく報告を徴求することとしています。

- ② 検査においては、検査を実施する金融機関に関し、検査時まで受け付けた全ての情報や当該金融機関から徴求した報告の内容を参考とし、貸出先に対する説明責任の履行状況や苦情処理態勢等の検証を行っています。

なお、検査の結果、問題があると認められる金融機関に対しては、銀行法第 24 条等に基づき、その改善措置に関する報告を徴求することとしています。

(3) 具体的な活用の状況は、以下のとおりです。

- ① 17 年 10 月 1 日から 12 月 31 日までに「相談室」で受け付けた情報については、監督において、これを基に 28 金融機関に対してヒアリングを行いました。

また、そのうち監督上確認が必要と認められた 1 金融機関に対して、報告を徴求しました。

- ② 17 年 10 月 1 日から 12 月 31 日までに着手した検査においては、17 金融機関の検査に際し、検査時まで寄せられた情報等を参考とし、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いました。

- (4) 相談室におい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は、より有効に活用し、政府全体としての対応を図るため、中小企業庁等の関係省庁間で連絡会議を随時開催しています。



(別表)

## 貸し渋り・貸し剥がしに関する情報の受付状況

(平成18年1月1日から3月31日までの受付分)

(参考)

## 【受付件数】

1月1日から3月31日 までの受付件数
36

「貸し渋り・貸し剥がしホット ライン」開設以降の 累積受付件数
1,929

## 【業態別内訳(情報提供者の主張に基づく分類)】

区 分	1月1日から3月31日 までの受付件数
主 要 行	15
地 方 銀 行 ・ 第 二 地 方 銀 行	15
信 用 金 庫 ・ 信 用 組 合	7
政 府 系 金 融 機 関	0
そ の 他	1

「貸し渋り・貸し剥がしホット ライン」開設以降の 累積受付件数
639
546
266
200
383

## 【類型別内訳(情報提供者の主張に基づく分類)】

区 分	1月1日から3月31日 までの受付件数
新規融資拒否として情報提供されたもの	12
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	11
担保売却として情報提供されたもの	9
債権売却として情報提供されたもの	2
金利引上げとして情報提供されたもの	1
追加担保要求として情報提供されたもの	1
金融商品等の購入要請として情報提供されたもの	1
強引な経営関与として情報提供されたもの	0
そ の 他	6

「貸し渋り・貸し剥がしホット ライン」開設以降の 累積受付件数
556
128
432
193
77
109
110
24
17
809

(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。

## 「金融サービス利用者相談室」における相談等の受付状況等

(期間：平成 18 年 4 月 1 日～6 月 30 日)

### 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・ホームページ・ファックス等を通じた質問・相談・意見等に一元的に対応する「金融サービス利用者相談室（以下、「相談室」という。）」を 17 年 7 月 19 日に開設しました。
- (2) 利用者からの相談等については、専門の相談員が電話で対応しています。相談員からは、問題点を整理するためのアドバイスを行ったり、業界団体が開設している紛争処理機関等を紹介しています。なお、寄せられた相談等の内容や処理状況等については、金融庁内の関係部局に回付し、検査・監督等の参考として活用しています。
- (3) 相談室に寄せられた利用者からの相談件数や主な相談事例等のポイント等については、四半期毎に公表しています。18 年 4 月 1 日から 6 月 30 日における相談等の受付状況及び特徴等は、以下のとおりです。

### 2. 受付状況

18 年 4 月 1 日から 6 月 30 日までの間（以下、「今期」という。）に、13,938 件の相談等が寄せられており、一日あたりの受付件数は平均 225 件（詳細については、別紙 1をご参照ください。）となっており、18 年 1 月 1 日から 3 月 31 日までの間（以下、「前期」という。）の実績（158 件）と比べ大幅に増加しています。これは、金融機関に対する行政処分の実施等を受け利用者からの相談等が多数寄せられたこと等が影響していると考えられます。なお、電子政府の総合窓口（いわゆる、イーガブ（e-Gov））等に寄せられる金融庁あての意見等についても、今期より集計の対象に加えております（受付件数：1,484 件）。

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9,625件(69%)、意見・要望として寄せられたものが3,276件(24%)、情報提供として寄せられたものが887件(6%)、その他が150件(1%)となっています。

(2) 相談等の方法

電話による相談等が10,086件(72%)、ホームページによる相談等が1,014件(7%)、ファックスによる相談等が235件(2%)、手紙による相談等が585件(4%)、その他が2,018件(15%)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3,527件(25%)、保険商品等に関するものが3,882件(28%)、投資商品等に関するものが3,053件(22%)、貸金等に関するものが1,915件(14%)、金融行政一般・その他が1,561件(11%)となっています。

### 3. 分野別の特徴

- (1) 預金・融資等に関する相談等の受付件数3,527件のうち、個別取引・契約の結果に関するものが822件(23%)、一般的な照会・質問に関するものが783件(22%)等となっています。

業態別では、銀行に関するものが1,998件(57%)、信用金庫・信用組合等の協同組織金融機関に関するものが461件(13%)、その他1,068件(30%)となっています。

業務別では、融資業務に関するもの注1が1,023件(29%)、預金業務に関するもの注2が764件(22%)、その他1,740件(49%)（うち、デリバティブ商品等の販売に関するもの172件(5%)）となっています。

今期の受付件数は、前期に比べて増加(2,444件→3,527件)していますが、増加の要因の一つとして、銀行に対する行政処分等の公表が考えられます。

注1：融資業務では、融資の実行・返済についての相談等が寄せられています。

注2：預金業務では、本人確認手続など預け入れ時の態勢についての相談等が寄せられています。

- (2) 保険商品等に関する相談等の受付件数3,882件のうち、個別取引・契約における顧客説明及び個別取引・契約の結果に関するものが合計1,850件(48%)（うち保険金の支払に関するもの1,353件(35%)）、金融機関の態勢・各種事務手続に関するものが938件(24%)（うち保険金請求時等における保険会社の対応に

関するもの725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2,210件(57%)、生命保険会社に関するものが1,030件(27%)、その他642件(17%) (うち、共済に関するもの315件(8%))となっています。

今期の受付件数は、損害保険会社に対する行政処分の公表を背景として前期に比べて増加(2,593件→3,882件)しています。

- (3) 投資商品等に関する相談等の受付件数3,053件のうち、一般的な照会・質問が1,203件(39%)、行政に対する要望等に関するものが555件(18%)等となっています。

業態別では、未公開株関係に関するもの注3が903件(30%) (うち、投資事業組合が絡んだもの90件(3%))、証券会社に関するものが648件(21%)、有価証券報告関係に関するもの注4が265件(9%)、外国為替証拠金取引業者に関するもの注5が211件(7%)、その他1,026件(34%)となっています。

今期の受付件数は、前期に増加した証券取引所に関する相談等が減少したことから前期に比べて減少(3,649件→3,053件)しています。

注3：未公開株関係に関するものについては、制度等についての一般的な質問、業者の登録の有無及び信用性についての照会、個別取引についての相談等が寄せられています。

注4：有価証券報告関係に関するものについては、電子開示システム(EDINET)の利用方法や有価証券報告書に関する質問等が寄せられています。

注5：外国為替証拠金取引業者に関するものについては、制度等についての一般的な質問、業者の登録の有無、証拠金や精算金などの相談等が寄せられています。

- (4) 貸金等に関する相談等の受付件数1,915件のうち、一般的な照会・質問が632件(33%) (うち、業者の登録の有無についての照会211件(11%))、行政に対する要望等が305件(16%)、個別取引・契約の結果が300件(16%)となっています。

今期の受付件数は、貸金業者に対する行政処分の公表を背景として前期に比べて大幅に増加(837件→1,915件)しています。

- (5) 金融行政一般・その他に対する意見・要望等の受付件数1,561件のうち、行政に対する要望等が1,258件(81%)、一般的な照会・質問が71件(5%)等となっています。

なお、今期より電子政府の総合窓口(いわゆる、イーガブ(e-Gov))等に寄せられる金融庁あての意見等についても、集計の対象に加えております(受付件数：1,484件)。

- (6) 貸し渋り・貸し剥がしに関する情報提供は、36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。)

- (7) 預金口座の不正利用に関する情報提供は、69件寄せられています(詳細については、7月28日公表の「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。)

#### 4. 利用者から寄せられた相談等の活用状況

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

18年4月1日から6月30日に受け付けた情報提供では、

- ① 貸し渋り・貸し剥がしに関するもの、
- ② 金融機関が借り手に対する優越的な地位を利用して行った金融商品の販売に関するもの、
- ③ 保険会社の営業員等の不適正な行為(不告知の教唆、保険料の立替、無断作成契約、名義借り等)に関するもの、

等について、当該金融機関に対する検査における検証や監督におけるヒアリング、報告徴求、行政処分等、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。また、預金口座の不正利用に関する情報については、必要に応じて、金融機関及び警察当局への情報提供が行われています。

#### 5. 利用者からの相談事例等と相談室からのアドバイス等

寄せられた相談等のうち利用者の皆様に注意喚起する必要がある相談事例等については、「利用者からの相談事例等と相談室からのアドバイス等」において周知していますが、「未公開株の取引に関する相談等」については、「投資事業組合から未公開株の購入を勧誘された。」等の相談等が寄せられたため、以下のとおり改訂しました(追加箇所は次ページの二重線を参照してください。)

##### 投資商品等

- 未公開株の取引に関する相談等

##### 【利用者からの相談内容】

(不適正な行為)

- ・ 「株式が上場間近」、「公開後の値上がりが確実な未公開株がある」との勧誘を受けた。
- ・ 業者より未公開株を購入したところ預り証が交付されたが、発行会社に預り

証の内容について照会したところ「上場予定はない。」と言われた。

- ・ 業者から未公開株を購入し、発行会社に株式の名義変更について照会したところ、「第三者への譲渡制限があり当社の株式について名義変更はできない。」と言われた。
- ・ 投資事業組合から、未公開株の購入を勧める電話があり、投資事業組合なら、証券業の登録がなくても株式の売買ができると言われた。
- ・ 未公開株の購入を勧める電話があり、株式を購入したところ、投資事業組合の名義となっており、自分の名義にしてほしいと業者に請求したが断られた。

#### 【相談室からのアドバイス等】

- ・ 業として株式を販売する者は証券業の登録が義務付けられているので、購入する前に登録業者かどうか（投資事業組合だからといって、証券業や証券仲介業の登録が不要となるわけではないことに注意。なお、証券業の登録には、法人の名称に「証券」を使用する必要がある。）確認する。
    - \* 免許・登録を受けている業者を確認したい方は、「免許・登録を受けている業者一覧」をご覧ください。
  - ・ 日本証券業協会(\*)に所属する会員証券会社等では、グリーンシート銘柄以外の未公開株式については、原則として勧誘を行っていない。
  - ・ 未公開株式の購入前に株式の発行会社、投資事業組合の出資先となる会社へ十分に確認する（ただし、発行会社、投資事業組合の出資先となる会社がペーパーカンパニーである場合や、発行会社、投資事業組合の出資先となる会社が株式の購入を勧誘したものと共謀し、詐欺的な行為を行っている場合もあることに注意する必要がある。）。
- (\*) 業界団体の連絡先等については、金融庁ホームページの「リンク集」を参照。

このほか、これまで以下のものを公表しておりますので、こちらもご参照ください。

- ① 預金・融資等の「預金口座の不正利用に関する情報の提供」、
- ② 保険商品等の「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」、「保険金の支払いに関する相談等」、
- ③ 投資商品等の「外国為替証拠金取引に関する相談等」、「証券会社との取引に関する相談等」、
- ④ 貸金等の「違法な金融業者等からの借入れに関する相談等」、

\* その他、当庁のホームページ（「一般のみなさんへ」）では、金融サービスを利用する皆様にご注意いただきたい情報を掲載しております。

なお、上記情報のうち、18年4月1日から6月30日までの間に公表・改訂されたものは、以下のとおりとなっています。

① 預金・融資等

- ・ あなたのキャッシュカードが狙われています （4月20日改訂）
- ・ 金融早わかりQ&A （5月11日改訂）

② 保険商品等

- ・ 保険契約者保護機構制度 （4月11日改訂）
- ・ 根拠法のない共済について （4月24日改訂）
- ・ 金融早わかりQ&A （5月11日改訂）

③ 投資商品等

- ・ 金融早わかりQ&A （5月11日改訂）

④ 貸金等

- ・ 金融早わかりQ&A （5月11日改訂）

金融サービス利用者相談室における相談等の受付状況表  
(平成18年4月1日～6月30日)

1. 質問・相談等の類型別受付処理件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
質 問 ・ 相 談	9,625	69.1
意 見 ・ 要 望	3,276	23.5
情 報 提 供	887	6.4
そ の 他	150	1.1
合 計	13,938	100.0

2. 質問・相談等の方法別受付処理件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	10,086	72.4
ホ ー ム ペ ー ジ	1,014	7.3
フ ァ ッ ク ス	235	1.7
手 紙	585	4.2
そ の 他	2,018	14.5
合 計	13,938	100.0

3. 質問・相談等の分野別受付処理件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	3,527	25.3
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	3,882	27.9
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,053	21.9
貸 金 等	1,915	13.7
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	1,561	11.2
合 計	13,938	100.0



#### 4. 分野別・要因別の相談等受付件数

##### ○預金・融資等

(単位:件、%)

区 分	預 金		融 資		そ の 他		合 計	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
個別取引・契約における顧客説明	40	1.1	41	1.2	62	1.8	143	4.1
個別取引・契約の結果	175	5.0	487	13.8	160	4.5	822	23.3
不適正な行為	36	1.0	123	3.5	174	4.9	333	9.4
貸し渋り・貸し刺がし	0	0.0	36	1.0	0	0.0	36	1.0
口座の不正利用	0	0.0	0	0.0	30	0.9	30	0.9
金融機関の態勢・各種事務手続	270	7.7	110	3.1	259	7.3	639	18.1
一般的な照会・質問	187	5.3	141	4.0	455	12.9	783	22.2
行政に対する要望等	22	0.6	59	1.7	254	7.2	335	9.5
そ の 他	34	1.0	62	1.8	376	10.7	472	13.4
合 計	764	21.7	1,023	29.0	1,740	49.3	3,527	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	215	5.5	92	2.4	3	0.1	310	8.0
個別取引・契約の結果	358	9.2	1,149	29.6	33	0.9	1,540	39.7
不適正な行為	105	2.7	91	2.3	9	0.2	205	5.3
金融機関の態勢・各種事務手続	251	6.5	626	16.1	61	1.6	938	24.2
一般的な照会・質問	43	1.1	60	1.5	274	7.1	377	9.7
行政に対する要望等	31	0.8	162	4.2	85	2.2	278	7.2
そ の 他	27	0.7	30	0.8	177	4.6	234	6.0
合 計	1,030	26.5	2,210	56.9	642	16.5	3,882	100.0

##### ○投資商品等

(単位:件、%)

区 分	証 券 会 社		外国為替証拠金取引業者		有価証券報告関係		未公開株関係		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	件数	比率
個別取引・契約における顧客説明	41	1.3	4	0.1	0	0.0	5	0.2	6	0.2	56	1.8
個別取引・契約の結果	70	2.3	41	1.3	0	0.0	279	9.1	40	1.3	430	14.1
不適正な行為	88	2.9	45	1.5	2	0.1	197	6.5	83	2.7	415	13.6
金融機関の態勢・各種事務手続	211	6.9	14	0.5	0	0.0	29	0.9	40	1.3	294	9.6
一般的な照会・質問	177	5.8	94	3.1	58	1.9	378	12.4	496	16.2	1,203	39.4
行政に対する要望等	54	1.8	11	0.4	205	6.7	15	0.5	270	8.8	555	18.2
そ の 他	7	0.2	2	0.1	0	0.0	0	0.0	91	3.0	100	3.3
合 計	648	21.2	211	6.9	265	8.7	903	29.6	1,026	33.6	3,053	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	18	0.9
個別取引・契約の結果	300	15.7
不適正な行為	248	13.0
口座の不正利用	39	2.0
金融機関の態勢・各種事務手続	250	13.1
一般的な照会・質問	632	33.0
行政に対する要望等	305	15.9
そ の 他	162	8.5
合 計	1,915	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	71	4.5
行政に対する要望等	1,258	80.6
そ の 他	232	14.9
合 計	1,561	100.0

## 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、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、18年4月1日から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したので公表します。

## 1. 受付状況

18年4月1日から6月30日までに受け付けた情報は36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14年	平成15年	平成16年	平成17年	平成18年
第1四半期	/	271	116	47	36
第2四半期		257	107	58	36
第3四半期		222	122	66	/
第4四半期	357	157	65	48	

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

(※2) 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) 金融機関全般に関する活用としては、「ホットライン」に寄せられた情報を参考に、15年7月、「与信取引に関する顧客への説明態勢及び相談苦情処理機能に関する事務ガイドライン」(本ガイドラインは、その後「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」の中に織り込み済み)を制定しました。

また、17年7月に策定した「平成17検査事務年度検査基本方針及び検査基本計画」に基づき、平成17事務年度(17年7月～18年6月)の検査においては、平成16事務年度に引き続き、上記事務ガイドライン等を踏まえ、貸出先に対する説明責任の履行状況等の重点的検証を行っています。

更に、寄せられた情報を参考に、金融機関に対して、中小企業金融の円滑化や顧客への十分な説明態勢の確立、相談・苦情処理機能の強化等を要請しています。

(参考) こうした取組みに加え、16年2月に改訂した「金融検査マニュアル別冊〔中小企業融資編〕」においては、金融機関と貸出先との間の密度の高いコミュニケーションを通じた経営実態の把握状況等を検査において勘案することとしています。

(2) 個別金融機関に関する活用は、以下の方法により行っています。

- ① 受け付けた情報については、監督において、四半期毎にとりまとめ、金融機関の対応方針、態勢面等のヒアリングを実施しています。これらの情報のうち、情報提供者等が金融機関側への企業名等の提示に同意している情報については、臨機に、事実確認等のヒアリングを実施しています。

なお、これらのヒアリングの結果、監督上確認が必要と認められる場合には、銀行法第24条等に基づく報告を徴求することとしています。

- ② 検査においては、検査を実施する金融機関に関し、検査時まで受け付けた全ての情報や当該金融機関から徴求した報告の内容を参考とし、貸出先に対する説明責任の履行状況や苦情処理態勢等の検証を行っています。

なお、検査の結果、問題があると認められる金融機関に対しては、銀行法第24条等に基づき、その改善措置に関する報告を徴求することとしています。

(3) 具体的な活用の状況は、以下のとおりです。

- ① 18年1月1日から3月31日までに「相談室」で受け付けた情報については、監督において、これを基に21金融機関に対してヒアリングを行いました。
- ② 18年1月1日から3月31日までに着手した検査においては、13金融機関の検査に際し、検査時まで寄せられた情報等を参考とし、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いました。

また、検査の結果、貸出先に対する説明責任の履行状況や苦情処理態勢等に問題のあった1金融機関に対し、上記期間において、その改善措置に関する報告を徴求しました。

- (4) 相談室におい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は、より有効に活用し、政府全体としての対応を図るため、中小企業庁等の関係省庁間で連絡会議を随時開催しています。

(別表)

## 貸し渋り・貸し剥がしに関する情報の受付状況

(平成18年4月1日から6月30日までの受付分)

(参考)

## 【受付件数】

4月1日から6月30日 までの受付件数
36

「貸し渋り・貸し剥がしホット ライン」開設以降の 累積受付件数
1,965

## 【業態別内訳(情報提供者の主張に基づく分類)】

区 分	4月1日から6月30日 までの受付件数
主 要 行	17
地 方 銀 行 ・ 第 二 地 方 銀 行	15
信 用 金 庫 ・ 信 用 組 合	4
政 府 系 金 融 機 関	1
そ の 他	2

「貸し渋り・貸し剥がしホット ライン」開設以降の 累積受付件数
656
561
270
201
385

## 【類型別内訳(情報提供者の主張に基づく分類)】

区 分	4月1日から6月30日 までの受付件数
新規融資拒否として情報提供されたもの	12
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	8
担保売却として情報提供されたもの	8
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
そ の 他	11

「貸し渋り・貸し剥がしホット ライン」開設以降の 累積受付件数
568
130
440
201
78
109
110
24
17
820

(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。