

平成 26 年 10 月 31 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 26 年 7 月 1 日～同年 9 月 30 日)

【今期の分野別受付件数等】

- 金融サービス利用者相談室に寄せられた相談等の受付件数は 10,396 件と、前期（平成 26 年 4 月 1 日から同年 6 月 30 日までの間：以下同じ）10,121 件と比べて、ほぼ同水準となっています（含む事前相談）（2.）。
分野別に見ると、次のとおり。
 - ・ 預金・融資等に関する相談等 3,022 件（前期比▲ 87 件）（3.（1））
 - ・ 保険商品等に関する相談等 3,209 件（前期比+ 230 件）（3.（2））
 - ・ 投資商品等に関する相談等 2,656 件（前期比▲ 88 件）（3.（3））
 - ・ 貸金等に関する相談等 982 件（前期比+ 144 件）（3.（4））
- 上記のうち相談室に寄せられた事前相談（予防的なガイド）の受付件数は、上記 10,396 件のうち 643 件となっています。
- 東日本大震災関係の相談等の受付件数は、24 件（前期比▲12 件）となっています。

1. はじめに

- （1）金融庁では、金融サービス利用者の利便性の向上を図るとともに、寄せられた情報を金融行政に有効活用するため、金融サービス等に関する利用者からの電話・ウェブサイト・ファックス等を通じた質問・相談・意見等に一元的に対応する金融サービス利用者相談室（以下、「相談室」という。）を開設しています。
- （2）利用者からの相談等については、専門の相談員が電話で対応しています。金融サービス相談員からは、問題点を整理するためのアドバイスを行ったり、業界団体が開設している紛争解決機関等を紹介しています。なお、寄せられた相談等の内容や処理状況等については、金融庁内の関係部局に回付し、検査・監督等の参考として活用しています。
- （3）従来、「金融機関との間の個別トラブルに関する相談等や金融行政に関する意見・要望等」への対応を主として行ってきましたが、金融サービス利用に伴うトラブルの発生の未然防止などに向けた事前相談の提供の充実を図るため、平成 26 年 5 月 23 日から、「事前相談（予防的なガイド）」窓口を開設いたしました。
- （4）相談室に寄せられた利用者からの相談件数や主な相談事例等のポイント等については、四半期毎に公表しています。平成 26 年 7 月 1 日から同年 9 月 30 日まで

の間（以下、「今期」という。）における相談等の受付状況及び特徴等は、以下のとおりです。

2. 受付状況

今期は、10,396件の相談等（詳細については、[別紙1](#)をご参照ください。）が寄せられています。1日当たりの受付件数は平均165件となっており、前期の実績（163件）とほぼ同水準となっています。

事前相談の受付件数は、上記10,396件のうち643件となっています。

相談等の内訳は、以下のとおりです。

（1）相談等の類型

質問・相談として寄せられたものが8,046件（77%）、意見・要望として寄せられたものが1,715件（17%）、情報提供として寄せられたものが543件（5%）、その他が92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8,300件（80%）、ウェブサイトによる相談等が798件（8%）、手紙による相談等が424件（4%）、ファックスによる相談等が325件（3%）、その他が549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3,022件（29%）、保険商品等に関するものが3,209件（31%）、投資商品等に関するものが2,656件（26%）、貸金等に関するものが982件（9%）、金融行政一般・その他が527件（5%）となっています。

3. 分野別の特徴

（1）預金・融資等に関する相談等の受付件数は、前期の実績とほぼ同水準（3,109件→3,022件）となっています。事前相談の受付件数は、上記3,022件のうち29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1,025件（34%）、金融機関の態勢・各種事務手続に関するものが802件（27%）、一般的な照会・質問に関するものが502件（17%）等となっています。

業態別では、銀行に関するものが1,705件（56%）、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608件（20%）、その他が709件（24%）となっています。

業務別では、融資業務に関するものが1,089件（36%）、預金業務に関するものが1,114件（37%）、その他が819件（27%）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310件ありました。

（2）保険商品等に関する相談等の受付件数は、個別取引・契約の結果に関するもの等が増加したことから、前期に比べて、やや増加（2,977件→3,209件）しています。事前相談の受付件数は、上記3,209件のうち4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1,510件(47%) (うち保険金の支払に関するもの1,237件)、金融機関の態勢・各種事務手続に関するものが488件(15%) (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287件)等となっています。

業態別では、損害保険会社に関するものが1,634件(51%)、生命保険会社に関するものが768件(24%)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606件ありました。

- (3) 投資商品等に関する相談等の受付件数は、前期の実績とほぼ同水準(2,744件→2,656件)となっています。事前相談の受付件数は、上記2,656件のうち518件となっています。

要因別では、一般的な照会・質問に関するものが1,296件(49%)、個別取引・契約の結果に関するものが689件(26%)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801件(30%)、証券会社(第一種業)に関するものが523件(20%)、登録詐称・無登録業者に関するものが100件(4%)、その他が1,232件(46%)となっています。

商品別では、上場株式に関するものが467件(18%)、債券等に関するものが256件(10%)、FXに関するものが235件(9%)、ファンドに関するものが204件(8%)、投資信託に関するものが178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69件ありました。

また、詐欺的な投資勧誘に関するものが880件あり、そのうち340件が何らかの被害があったものとなっております。

年齢がわかるもの(575件)のうち、70代が183件(32%)、80代以上が137件(24%)、60代が90件(16%)と高齢者についての相談が大部分を占めております。「詐欺的な投資勧誘に関する情報の受付状況」は、[別紙1\(別表\)](#)をご参照ください。

- (4) 貸金等に関する相談等の受付件数は、行政に対する要望等に関するもの等が増加したことから、前期に比べて、増加(838件→982件)しています。事前相談の受付件数は、上記982件のうち90件となっています。

982件のうち、一般的な照会・質問に関するものが364件(37%)、行政に対する要望等に関するものが312件(32%)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49件ありました。

- (5) 金融行政一般・その他に対する意見・要望等の受付件数527件のうち、一般的な照会・質問に関するものが50件(10%)、行政に対する要望等に関するものが9件(2%)等となっています。事前相談の受付件数は、上記527件のうち2件となっています。

- (6) 預金口座の不正利用に関する情報提供は142件寄せられています(金融庁及び全国の財務局等より金融機関及び警察当局への情報提供については、[「預金口座の不正利用に係る情報提供件数等について」](#)をご参照ください)。

- (7) 貸し渋り・貸し剥がしに関する情報提供は、3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。)

- (8) 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。
- (9) (7) の貸し渋り・貸し剥がしに関する情報及び(8)の金融円滑化ホットラインに寄せられた情報の受付件数の推移(再掲)については、[別紙4](#)をご参照ください。

4. 利用者から寄せられた相談等の活用状況

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

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検査における検証や監督におけるヒアリング等、金融行政を行う上での貴重な情報として活用しています。

- (1) 預金取扱金融機関によるリスク性商品等の販売時における顧客への説明態勢に関するもの
- (2) 預金取扱金融機関における不適切な顧客対応に関するもの
- (3) 預金取扱金融機関の融資業務における担保の取扱いに関するもの
- (4) いわゆる貸し渋り・貸し剥がしや貸出条件変更に関するもの
- (5) 預金取扱金融機関の個人情報の取扱いに関するもの
- (6) 保険会社の保険金等の支払いに関するもの
- (7) 保険募集人等の不適正な行為(重要事項の不十分な説明、手続に関する不適切な案内・対応、不告知の教唆、無断契約、名義借り、保険料の立替等)に関するもの
- (8) 貸金業者による法令違反のおそれのある行為に関するもの
- (9) 貸金業者による顧客への不適切な説明に関するもの
- (10) システム障害に関するもの
- (11) 外国為替証拠金取引業者の無断売買に関するもの
- (12) 無登録営業に関するもの
- (13) 金融商品取引業者の不適正な行為(ホームページを閉鎖し電話に出ない等、無断売買、口座開設拒否、高齢者に対する不適正な勧誘)に関するもの
- (14) 金融商品取引業者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
- (15) いわゆる集団投資スキームを利用した法令違反のおそれのある行為に関するもの

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94口座の情報提供を行っています。

前期における情報の活用状況は以下のとおりです。

- ・ 監督において行った金融機関等に対するヒアリング等に際して、187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。

- ・ 金融庁が着手した金融機関等の検査等に際して、48の金融機関等については相談室に寄せられた情報を参考としています。

5. 利用者からの相談事例等と相談室からのアドバイス等

寄せられた相談等のうち利用者の皆様に注意喚起する必要がある事例等について、「利用者からの相談事例等と相談室からのアドバイス等」として公表していますのでご参照ください。

預金・融資等に関する相談事例及びアドバイス等

- 「[免許の確認、預金保険制度に関する相談等](#)」
- 「[本人確認に関する相談等](#)」
- 「[盗難・偽造キャッシュカードに関する相談等](#)」
- 「[振り込め詐欺救済制度に関する相談等](#)」
- 「[特約付定期預金等に関する相談等](#)」
- 「[融資に関する相談等](#)」

保険商品等に関する相談事例及びアドバイス等

- 「[保険内容の顧客説明に関する相談等](#)」
- 「[告知義務に関する相談等](#)」
- 「[保険契約に関する相談等](#)」
- 「[保険金の支払に関する相談等](#)」
- 「[少額短期保険業者に関する相談等](#)」
- 「[保険契約者の保護に関する相談等](#)」

投資商品等に関する相談事例及びアドバイス等

- 「[金融商品の購入に関する相談等](#)」
- 「[投資信託の購入に関する相談等](#)」
- 「[外国為替証拠金取引に関する相談等](#)」
- 「[未公開株式の取引に関する相談等](#)」
- 「[自社発行未公開株に関する相談等](#)」
- 「[ファンドに関する相談等](#)」
- 「[金融商品取引業者（旧証券取引法上の証券会社）との取引に関する相談等](#)」
- 「[金融商品取引業の登録に関する相談等](#)」
- 「[株券の電子化に関する相談等](#)」
- 「[投資者保護制度に関する相談等](#)」
- 「[社債に関する相談等](#)」

貸金等に関する相談事例及びアドバイス等

- 「[違法な金融業者からの借入れに関する相談等](#)」
- 「[強引な取立てに関する相談等](#)」
- 「[取引履歴の開示に関する相談等](#)」
- 「[返済条件の変更に関する相談等](#)」
- 「[金利引下げに関する相談等](#)」
- 「[総量規制に関する相談等](#)」

[「都道府県登録業者に関する相談等」](#)

[「完済後の書面交付に関する相談等」](#)

* その他、金融庁のウェブサイト（「[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います。

お問い合わせ先

金融庁 Tel 03-3506-6000(代表)

総務企画局政策課金融サービス利用者相談室

(別紙2)

総務企画局政策課

検査局総務課

監督局総務課

(別紙3)

検査局総務課

監督局総務課

(別紙4)

総務企画局政策課

監督局総務課

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26年7月1日～同年9月30日)

1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
質 問 ・ 相 談	8,046	77.4%
意 見 ・ 要 望	1,715	16.5%
情 報 提 供	543	5.2%
そ の 他	92	0.9%
合 計	10,396	100.0%

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	8,300	79.8%
ウ ェ ブ サ イ ト	798	7.7%
フ ァ ッ ク ス	325	3.1%
手 紙	424	4.1%
そ の 他	549	5.3%
合 計	10,396	100.0%

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	3,022	29.1%
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	3,209	30.9%
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,656	25.5%
貸 金 等	982	9.4%
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	527	5.1%
合 計	10,396	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	57	1.9	109	3.6	39	1.3	205	6.8
個別取引・契約の結果	343	11.4	578	19.1	104	3.4	1,025	33.9
金融円滑化ホットライン	0	0.0	5	0.2	0	0.0	5	0.2
不適正な行為	48	1.6	45	1.5	10	0.3	103	3.4
貸し渋り・貸し剥がし	1	0.0	2	0.1	0	0.0	3	0.1
金融機関の態勢・各種事務手続	439	14.5	180	6.0	183	6.1	802	26.5
一般的な照会・質問	175	5.8	123	4.1	204	6.8	502	16.6
行政に対する要望等	16	0.5	39	1.3	97	3.2	152	5.0
その他	36	1.2	15	0.5	182	6.0	233	7.7
口座の不正利用	15	0.5	0	0.0	4	0.1	19	0.6
合 計	1,114	36.9	1,089	36.0	819	27.1	3,022	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	119	3.7	72	2.2	22	0.7	213	6.6
個別取引・契約の結果	269	8.4	1,100	34.3	141	4.4	1,510	47.1
不適正な行為	109	3.4	50	1.6	19	0.6	178	5.5
金融機関の態勢・各種事務手続	163	5.1	240	7.5	85	2.6	488	15.2
一般的な照会・質問	37	1.2	74	2.3	161	5.0	272	8.5
行政に対する要望等	15	0.5	25	0.8	166	5.2	206	6.4
その他	56	1.7	73	2.3	213	6.6	342	10.7
合 計	768	23.9	1,634	50.9	807	25.1	3,209	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	28	1.1	1	0.0	0	0.0	7	0.3	36	1.4
個別取引・契約の結果	230	8.7	239	9.0	56	2.1	164	6.2	689	25.9
不適正な行為	21	0.8	17	0.6	2	0.1	25	0.9	65	2.4
口座の不正利用	0	0.0	6	0.2	1	0.0	1	0.0	8	0.3
業者の態勢・各種事務手続	124	4.7	0	0.0	0	0.0	47	1.8	171	6.4
一般的な照会・質問	81	3.0	500	18.8	38	1.4	677	25.5	1,296	48.8
行政に対する要望等	26	1.0	27	1.0	4	0.2	212	8.0	269	10.1
その他	13	0.5	17	0.6	0	0.0	100	3.8	130	4.9
合 計	523	19.7	801	30.2	100	3.8	1,232	46.4	2,656	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	7	0.7
個別取引・契約の結果	108	11.0
契約・貸出拒否	3	0.3
貸出債権回収	9	0.9
不適正な行為	15	1.5
口座の不正利用	0	0.0
業者の態勢・各種事務手続	55	5.6
一般的な照会・質問	364	37.1
行政に対する要望等	312	31.8
その他	121	12.3
合 計	982	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	50	9.5
行政に対する要望等	9	1.7
その他	468	88.8
合 計	527	100.0

(参考)

金融サービス利用者相談室における相談等の受付状況表

1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

区 分	今期(7~9月)	前期(4~6月)	増 減	増 減 率	前 年 同 期
質 問 ・ 相 談	8,046	7,986	60	0.8%	7,746
意 見 ・ 要 望	1,715	1,480	235	15.9%	826
情 報 提 供	543	535	8	1.5%	551
そ の 他	92	120	▲ 28	-23.3%	315
合 計	10,396	10,121	275	2.7%	9,438

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	今期(7~9月)	前期(4~6月)	増 減	増 減 率	前 年 同 期
電 話	8,300	8,322	▲ 22	-0.3%	8,199
ウ ェ ブ サ イ ト	798	569	229	40.2%	332
フ ァ ッ ク ス	325	345	▲ 20	-5.8%	266
手 紙	424	396	28	7.1%	349
そ の 他	549	489	60	12.3%	292
合 計	10,396	10,121	275	2.7%	9,438

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	今期(7~9月)	前期(4~6月)	増 減	増 減 率	前 年 同 期
預 金 ・ 融 資 等	3,022	3,109	▲ 87	-2.8%	2,873
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	3,209	2,977	232	7.8%	2,570
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	2,656	2,744	▲ 88	-3.2%	2,749
貸 金 等	982	838	144	17.2%	729
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	527	453	74	16.3%	517
合 計	10,396	10,121	275	2.7%	9,438

区 分	今期(7~9月)	前期(4~6月)	増 減	増 減 率	前 年 同 期
1日当たりの平均受付件数	165	163	2	1.2%	150

(別表)

詐欺的な投資勧誘に関する情報の受付状況

(平成26年7月1日～同年9月30日までの受付分)

【受付件数】

平成26年7月1日～同年9月30日 までの受付件数
880

【被害の有無（情報提供者の主張に基づく分類）】

区分	平成26年7月1日～同年9月30日 までの受付件数
被害有り	340
被害無（情報提供を含む）	540

【年齢別性別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

平成26年4月1日～同年6月30日 までの受付件数					
年齢	女性	男性	性別不明	合計	うち 被害有り
20代	10	25	0	35	23
30代	11	24	0	35	27
40代	16	21	0	37	22
50代	29	29	0	58	35
60代	58	32	0	90	26
70代	103	80	0	183	50
80代以上	72	64	1	137	46
年齢不明	123	146	36	305	111
合計	422	421	37	880	340

(注1) 年齢不明なものは、年齢の申し出が無かったもの及び文書等での申し出。

(注2) 性別不明なものは、各消費生活センターを通じ申し出のあったものなど。