

令和 3 年 11 月 26 日
金融庁

「金融サービス利用者相談室」における相談等の受付状況等
（期間：令和 3 年 7 月 1 日～同年 9 月 30 日）

【今期（令和 3 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 10,154 件となっており、前期（令和 3 年 4 月 1 日～同年 6 月 30 日）の 9,617 件に比べて、やや増加（+537 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	3,298 件（前期比	+189 件）
・ 保険商品等に関するもの	1,632 件（前期比	+62 件）
・ 投資商品等に関するもの	2,586 件（前期比	+176 件）
・ 貸金等に関するもの	522 件（前期比	▲41 件）
・ 資金移動・前払式支払手段等に関するもの	119 件（前期比	±0 件）
・ 暗号資産（仮想通貨）等に関するもの	1,066 件（前期比	+155 件）
・ 金融行政一般・その他	931 件（前期比	▲4 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、338 件となっており、前期（令和 3 年 4 月 1 日～同年 6 月 30 日）の 399 件に比べて、減少（▲61 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	278 件（前期比	▲70 件）
・ 保険商品等に関するもの	2 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	29 件（前期比	▲1 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）	29 件（前期比	+9 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 10,154 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 7,534 件（74%）、意見・要望として寄せられたものが 2,060 件（20%）、情報提供として寄せられたものが 351 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 8,084 件（79%）、ウェブサイトによる相談等が 1,575 件（15%）、手紙による相談等が 320 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3,298件(32%)、保険商品等に関するものが1,632件(16%)、投資商品等に関するものが2,586件(25%)、貸金等に関するものが522件(5%)、資金移動・前払式支払手段等に関するものが119件(1%)、暗号資産(仮想通貨)等に関するものが1,066件(10%)、金融行政一般・その他が931件(9%)となっています。

3. 分野別の受付状況

(1) 預金・融資等

預金・融資等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、やや増加(3,109件→3,298件)しています。

相談件数3,298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278件(8%)、「カードローンホットライン」の受付件数が1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737件(22%)、個別取引・契約の結果に関するものが747件(22%)等となっています。

業態別では、銀行に関するものが2,339件(70%)、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438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1,412件(42%)、預金業務に関するものが1,018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284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、やや増加(1,570件→1,632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625件(38%)、金融機関の態勢・各種事務手続に関するものが342件(21%)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648件(39%)、生命保険会社に関するものが428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344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(2,410件→2,586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1,276件(49%)、一般的な

照会・質問に関するものが776件（30％）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1,090件（42％）、証券会社（第一種業）に関するものが428件（16％）、登録詐称・無登録業者に関するものが81件（3％）等となっています。

商品別では、FXに関するものが599件（23％）、上場株式に関するものが283件（10％）、投資信託に関するものが128件（4％）等となっています。

なお、証券業協会等の業界団体を紹介した相談等は147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（563件→522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131件（25％）、一般的な照会・質問に関するものが151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、同水準（119件→119件）で推移しています。

要因別では、行政に対する要望等に関するものが18件（15％）一般的な照会・質問に関するものが41件（34％）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59件（49％）、資金移動業者に関するものが27件（22％）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21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（911件→1,066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777件（72％）、一般的な照会・質問に関するものが176件（16％）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27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、ほぼ同水準（935件→931件）で推移しています。

要因別では、行政に対する要望等に関するものが601件（64％）、一般的な照会・質問に関するものが176件（18％）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 215 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 1,833 件あり、そのうち 1,594 件が何らかの被害があったものとなっています。年齢性別内訳は、[別紙 1（別表）](#)をご参照ください。

(10) 貸し渋り・貸し剥がしに関する情報

貸し渋り・貸し剥がしに関する情報提供は 14 件寄せられています（「貸し渋り・貸し剥がしに関する情報の受付・活用状況について」は、[別紙 2](#)をご参照ください）。

(11) 「金融円滑化ホットライン」に寄せられた情報

「金融円滑化ホットライン」に寄せられた金融の円滑化に関する情報提供は 1 件となっています（「金融円滑化ホットラインに寄せられた情報の受付・活用状況について」は、[別紙 3](#)をご参照ください）。

4. 利用者から寄せられた相談等の活用状況

利用者の皆様から寄せられた相談等は、利用者全体の保護や利便性向上の観点から検査・監督部門が行う金融モニタリング等に活用しています。

今期に受け付けた情報提供のうち、以下のものなどについて、金融機関等に対するヒアリングや検証等、金融行政を行う上での貴重な情報として活用しています。

(活用事例)

- 預金取扱金融機関によるリスク性商品等の販売時における顧客への説明態勢に関するもの
- 預金取扱金融機関における不適切な顧客対応に関するもの
- 預金取扱金融機関の融資業務における担保の取扱いに関するもの
- 預金取扱金融機関における情報管理態勢に関するもの
- 預金取扱金融機関の融資業務における保証の取扱いに関するもの
- いわゆる貸し渋り・貸し剥がしや貸出条件変更に関するもの
- 預金取扱金融機関における口座凍結等に関するもの
- 預金取扱金融機関における口座開設対応に関するもの

- 預金取扱金融機関における口座管理に関するもの
- 預金取扱金融機関の不動産融資業務における審査管理態勢に関するもの
- 預金取扱金融機関のお問い合わせ窓口（HP が分かりづらい、問い合わせ電話に出ない等）に関するもの
- 海外送金に関するもの
- 保険会社の保険金等の支払いに関するもの
- 保険募集人等の不適切な行為（重要事項の不十分な説明、手続に関する不適切な案内・対応、名義借り等）に関するもの
- 無登録営業に関するもの
- 金融商品取引業者における不適切な顧客対応に関するもの
- 貸金業者における不適切な顧客対応に関するもの
- 貸金業者における不適切な貸出
- 暗号資産交換業者における不適切な顧客対応に関するもの
- 資金移動業者における不適切な顧客対応に関するもの
- 前払式支払手段発行者における不適切な顧客対応に関するもの

また、利用者の皆様から寄せられた相談等のうち、預金口座の不正利用に関する情報については、金融機関及び警察当局へ 10 口座の情報提供を行っております（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](#)」
- 「[振り込み詐欺救済制度に関する相談等](#)」
- 「[特約付定期預金等に関する相談等](#)」
- 「[融資に関する相談等](#)」

（2）保険商品等に関する相談事例及びアドバイス等

- 「[保険内容の顧客説明に関する相談等](#)」
- 「[告知義務に関する相談等](#)」

- 「[保険契約に関する相談等](#)」
- 「[保険金の支払に関する相談等](#)」
- 「[少額短期保険業者に関する相談等](#)」
- 「[保険契約者の保護に関する相談等](#)」

(3) [投資商品等に関する相談事例及びアドバイス等](#)

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

(4) [貸金等に関する相談事例及びアドバイス等](#)

- 「[多重債務に関する相談等](#)」
- 「[違法な金融業者からの借入れに関する相談等](#)」
- 「[強引な取立てに関する相談等](#)」
- 「[取引履歴の開示に関する相談等](#)」
- 「[返済条件の変更に関する相談等](#)」
- 「[金利引下げに関する相談等](#)」
- 「[総量規制に関する相談等](#)」
- 「[都道府県登録業者に関する相談等](#)」
- 「[完済後の書面交付に関する相談等](#)」

(5) [暗号資産（仮想通貨）に関する相談事例及びアドバイス等](#)

- * その他、金融庁ウェブサイト（「[利用者の方へ](#)」、「[暗号資産の利用者の皆様へ](#)」）では、金融サービスを利用する皆様にご注意いただきたい情報を掲載しています。

お問い合わせ先

金融庁 Tel 03-3506-6000(代表)
総合政策局総合政策課金融サービス利用者相談室
(別紙2)
総合政策局総合政策課
監督局総務課
(別紙3)
監督局総務課

(別紙1)

金融サービス利用者相談室における相談等の受付状況

I. 相談等の受付状況(今期(令和3年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	(単位:件、%) 前年同期
質問・相談	7,534	7,281	253	3.5%	8,069
意見・要望	2,060	1,745	315	18.1%	2,233
情報提供	351	336	15	4.5%	403
その他	209	255	▲46	▲18.0%	220
合計	10,154	9,617	537	5.6%	10,925

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	(単位:件、%) 前年同期
電話	8,084	7,933	151	1.9%	8,770
ウェブサイト	1,575	1,202	373	31.0%	1,394
ファックス	73	79	▲6	▲7.6%	83
手紙	320	314	6	1.9%	313
その他	102	89	13	14.6%	365
合計	10,154	9,617	537	5.6%	10,925

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	(単位:件、%) 前年同期
預金・融資等	3,298	3,109	189	6.1%	4,098
カードローンホットライン	1	1	0	0.0%	2
保険商品・保険制度等	1,632	1,570	62	3.9%	1,825
投資商品・証券市場制度等	2,586	2,410	176	7.3%	2,292
貸金等	522	563	▲41	▲7.3%	713
資金移動・前払式支払手段等	119	119	0	0.0%	574
暗号資産(仮想通貨)等	1,066	911	155	17.0%	480
金融行政一般・その他	931	935	▲4	▲0.4%	943
合計	10,154	9,617	537	5.6%	10,925

(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	(単位:件、%) 総件数に占める割合
預金・融資等	278	348	▲70	▲20.1%	8.4%
保険商品・保険制度等	2	1	1	皆増	0.1%
投資商品・証券市場制度等	0	0	0	-	0.0%
貸金等	29	30	▲1	▲3.3%	5.6%
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	29	20	9	45.0%	3.1%
合計	338	399	▲61	▲15.3%	3.3%

4. その他

区分	今期(7月～9月)	前期(4月～6月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
1日当たりの平均受付件数	166	157	9	5.7%	179
事前相談(予防的なガイド)受付件数	215	186	29	15.6%	219
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	10	20	▲10	▲50.0%	21

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	11	0.3	20	0.6	4	0.1	35	1.1
個別取引・契約の結果	272	8.2	390	11.8	85	2.6	747	22.7
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	14	0.4	392	11.9	13	0.4	419	12.7
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	14	0.4	0	0.0	14	0.4
金融機関の態勢・各種事務手続	418	12.7	116	3.5	219	6.6	753	22.8
一般的な照会・質問	252	7.6	329	10.0	156	4.7	737	22.3
行政に対する要望等	27	0.8	144	4.4	82	2.5	253	7.7
その他	24	0.7	21	0.6	309	9.4	354	10.7
合計	1,018	30.9	1,412	42.8	868	26.3	3,298	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	785	23.8	962	29.2	592	18.0	2,339	70.9
協同組織金融機関	144	4.4	181	5.5	113	3.4	438	13.3
その他	89	2.7	269	8.2	163	4.9	521	15.8
合計	1,018	30.9	1,412	42.8	868	26.3	3,298	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	44	2.7	17	1.0	36	2.2	97	5.9
個別取引・契約の結果	121	7.4	414	25.4	90	5.5	625	38.3
不適正な行為	37	2.3	8	0.5	34	2.1	79	4.8
金融機関の態勢・各種事務手続	143	8.8	119	7.3	80	4.9	342	21.0
一般的な照会・質問	38	2.3	38	2.3	146	8.9	222	13.6
行政に対する要望等	8	0.5	7	0.4	31	1.9	46	2.8
その他	37	2.3	45	2.8	139	8.5	221	13.5
合計	428	26.2	648	39.7	556	34.1	1,632	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	1	0.0	1	0.0	0	0.0	3	0.1	5	0.2
個別取引・契約の結果	243	9.4	808	31.2	60	2.3	165	6.4	1,276	49.3
不適正な行為	0	0.0	1	0.0	1	0.0	4	0.2	6	0.2
業者の態勢・各種事務手続	104	4.0	4	0.2	0	0.0	42	1.6	150	5.8
一般的な照会・質問	37	1.4	230	8.9	19	0.7	490	18.9	776	30.0
行政に対する要望等	33	1.3	32	1.2	0	0.0	173	6.7	238	9.2
その他	10	0.4	14	0.5	1	0.0	110	4.3	135	5.2
合計	428	16.6	1,090	42.2	81	3.1	987	38.2	2,586	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	283	10.9
未 公 開 株	32	1.2
国 債	4	0.2
債 券 等	63	2.4
F X	599	23.2
投 資 信 託	128	4.9
デ リ バ テ ィ ブ	136	5.3
フ ァ ン ド	46	1.8
そ の 他	1,295	50.1
合 計	2,586	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	4	0.8
個別取引・契約の結果	56	10.7
契約・貸出拒否	1	0.2
貸出債権回収	8	1.5
不適正な行為	13	2.5
業者の態勢・各種事務手続	22	4.2
一般的な照会・質問	151	28.9
行政に対する要望等	131	25.1
そ の 他	145	27.8
合 計	522	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	2.5	1	0.8	0	0.0	4	3.4
個別取引・契約の結果	8	6.7	9	7.6	0	0.0	17	14.3
不適正な行為	1	0.8	7	5.9	0	0.0	8	6.7
業者の態勢・各種事務手続	4	3.4	14	11.8	0	0.0	18	15.1
一般的な照会・質問	7	5.9	10	8.4	24	20.2	41	34.5
行政に対する要望等	3	2.5	6	5.0	9	7.6	18	15.1
そ の 他	1	0.8	12	10.1	0	0.0	13	10.9
合 計	27	22.7	59	49.6	33	27.7	119	100.0

6. 暗号資産(仮想通貨)等 (単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
個別取引・契約における顧客説明	1	0.1
個別取引・契約の結果	777	72.9
不適正な行為	4	0.4
業者の態勢・各種事務手続	25	2.3
一般的な照会・質問	176	16.5
行政に対する要望等	61	5.7
そ の 他	22	2.1
合 計	1,066	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	176	18.9
行政に対する要望等	601	64.6
そ の 他	154	16.5
合 計	931	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	284
保 険 商 品 等	344
投 資 商 品 等	147
貸 金 等	22
資金移動・前払式支払手段等	21
暗号資産(仮想通貨)等	27
合 計	845

(別表)

詐欺的な投資勧誘に関する情報の受付状況

(令和3年7月1日から同年9月30日までの受付分)

【受付件数】

令和3年7月1日～同年9月30日 の受付件数
1,833

【被害の有無（情報提供者の主張に基づく分類）】

区分	令和3年7月1日～同年9月30日 の受付件数
被害有り	1594
被害無(情報提供を含む)	239

【年齢別性別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

令和3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	49	56	0	105	88
30代	76	93	0	169	151
40代	65	100	0	165	143
50代	52	114	0	166	150
60代	31	69	0	100	92
70代以上	18	24	0	42	36
年齢不明	335	704	47	1086	934
合計	626	1160	47	1833	1594

【受付件数の推移】

	令和元年度				令和2年度				令和3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	89	87	73	55	64	212	783	832	1,077	1,833
うち被害有り	59	59	40	39	44	161	655	682	908	1,594

(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3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3年7月1日から同年9月30日までに受け付けた情報は14件となっています。

【参考】これまでの四半期毎の受付件数の推移

区 分	平成 23年	24年	25年	26年	27年	28年	29年	30年	令和 元年	2年	3年
第1四半期	27	16	7	8	7	9	12	10	7	18	21
第2四半期	22	7	10	8	2	9	14	6	11	22	19
第3四半期	17	12	9	3	1	11	4	6	28	26	14
第4四半期	25	8	9	3	6	10	9	9	8	10	

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

(※2)平成17年7月19日に情報受付窓口を「金融サービス利用者相談室」に一元化。

2. 活用状況

(1) 検査・監督部門の金融モニタリングにおいて、寄せられた情報を参考に、金融機関に対する中小企業金融の円滑化や顧客への十分な説明態勢の確立、相談・苦情処理機能の強化等の要請や、中小企業の実態を踏まえた円滑かつ積極的な金融仲介機能が発揮できる態勢の検証を行っています。

(2) 個別金融機関に関する活用は、以下の方法により行っています。

受け付けた情報のうち、情報提供者等が金融機関側への申出内容等の提示に同意

している情報を基に、事実確認等のヒアリングを実施しています。また、中小企業の実態を踏まえた円滑かつ積極的な金融仲介機能が発揮できる態勢の構築状況のほか、貸出先に対する説明責任の履行状況や苦情処理態勢等の検証を行っています。

なお、これらの結果、必要があると認められる場合には、銀行法第 24 条等に基づき報告を徴求することとしています。

(3) 具体的な活用の状況は、以下のとおりです。

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

※「金融円滑化ホットライン」開設日は、平成20年4月30日

2. 活用状況

本ホットラインに寄せられた情報については、検査・監督部門の金融モニタリングにおいて、以下の方法により活用しています。

- (1) 受け付けた情報のうち、情報提供者等が金融機関側への申出内容等の提示に同意している情報を基に、事実確認等のヒアリングを実施しています。また、中小企業の実態を踏まえた円滑かつ積極的な金融仲介機能が発揮できる態勢の構築状況のほか、貸出先に対する説明責任の履行状況や苦情処理態勢等の検証を行っています。

なお、これらの結果、必要があると認められる場合には、銀行法第24条等に基づき、報告を徴求することとしています。

- (2) 具体的な活用の状況は、以下のとおりです。

令和3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3年4月1日～同年6月30日）

【今期（令和3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9,617件となっており、前期（令和3年1月1日～同年3月31日）の10,282件に比べて、やや減少（▲665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	3,109件（前期比	▲200件）
・ 保険商品等に関するもの	1,570件（前期比	▲186件）
・ 投資商品等に関するもの	2,410件（前期比	▲92件）
・ 貸金等に関するもの	563件（前期比	▲79件）
・ 資金移動・前払式支払手段等に関するもの	119件（前期比	▲40件）
・ 暗号資産（仮想通貨）等に関するもの	911件（前期比	▲6件）
・ 金融行政一般・その他	935件（前期比	▲62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、399件となっており、前期（令和3年1月1日～同年3月31日）の664件に比べて、大幅に減少（▲265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	348件（前期比	▲236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	▲2件）
・ 貸金等に関するもの	30件（前期比	▲7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）	20件（前期比	▲21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9,617件（1日当たり：平均157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7,281件（75%）、意見・要望として寄せられたものが1,745件（18%）、情報提供として寄せられたものが336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7,933件（82%）、ウェブサイトによる相談等が1,202件（12%）、手紙による相談等が314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3,109件(32%)、保険商品等に関するものが1,570件(16%)、投資商品等に関するものが2,410件(25%)、貸金等に関するものが563件(5%)、資金移動・前払式支払手段等に関するものが119件(1%)、暗号資産(仮想通貨)等に関するものが911件(9%)、金融行政一般・その他が935件(9%)となっています。

3. 分野別の受付状況

(1) 預金・融資等

預金・融資等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、やや減少(3,309件→3,109件)しています。

相談件数3,109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348件(11%)、「カードローンホットライン」の受付件数が1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963件(31%)、個別取引・契約の結果に関するものが801件(25%)等となっています。

業態別では、銀行に関するものが2,027件(65%)、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446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1,202件(38%)、預金業務に関するものが1,022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289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(1,756件→1,570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629件(40%)、金融機関の態勢・各種事務手続に関するものが326件(20%)等となっています。

業態別では、損害保険会社に関するものが636件(40%)、生命保険会社に関するものが421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234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、やや減少(2,502件→2,410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1,041件(43%)、一般的な

照会・質問に関するものが809件（33%）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830件（34%）、証券会社（第一種業）に関するものが426件（17%）、登録詐称・無登録業者に関するものが114件（4%）等となっています。

商品別では、FXに関するものが508件（21%）、上場株式に関するものが268件（11%）、投資信託に関するものが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155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（642件→563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161件（28%）、一般的な照会・質問に関するものが154件（27%）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46件ありました。

（5）資金移動・前払式支払手段等

資金移動・前払式支払手段等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、大幅に減少（159件→119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39件（32%）一般的な照会・質問に関するものが23件（19%）、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80件（67%）、資金移動業者に関するものが21件（17%）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23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、ほぼ同水準（917件→911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607件（66%）、一般的な照会・質問に関するものが185件（20%）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32件ありました。

（7）金融行政一般・その他

金融行政一般・その他に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、やや減少（997件→935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578件（61%）、一般的な照会・質問に関するものが172件（18%）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 186 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 1,077 件あり、そのうち 908 件が何らかの被害があったものとなっています。年齢性別内訳は、[別紙 1（別表）](#)をご参照ください。

(10) 貸し渋り・貸し剥がしに関する情報

貸し渋り・貸し剥がしに関する情報提供は 19 件寄せられています（「貸し渋り・貸し剥がしに関する情報の受付・活用状況について」は、[別紙 2](#)をご参照ください）。

(11) 「金融円滑化ホットライン」に寄せられた情報

「金融円滑化ホットライン」に寄せられた金融の円滑化に関する情報提供は 1 件となっています（「金融円滑化ホットラインに寄せられた情報の受付・活用状況について」は、[別紙 3](#)をご参照ください）。

4. 利用者から寄せられた相談等の活用状況

利用者の皆様から寄せられた相談等は、利用者全体の保護や利便性向上の観点から検査・監督部門が行う金融モニタリング等に活用しています。

今期に受け付けた情報提供のうち、以下のものなどについて、金融機関等に対するヒアリングや検証等、金融行政を行う上での貴重な情報として活用しています。

(活用事例)

- 預金取扱金融機関によるリスク性商品等の販売時における顧客への説明態勢に関するもの
- 預金取扱金融機関における不適切な顧客対応に関するもの
- 預金取扱金融機関の融資業務における担保の取扱いに関するもの
- 預金取扱金融機関における情報管理態勢に関するもの
- 預金取扱金融機関の融資業務における保証の取扱いに関するもの
- いわゆる貸し渋り・貸し剥がしや貸出条件変更に関するもの
- 預金取扱金融機関における口座凍結等に関するもの
- 預金取扱金融機関における口座開設対応に関するもの

- 預金取扱金融機関における口座管理に関するもの
- 預金取扱金融機関の不動産融資業務における審査管理態勢に関するもの
- 預金取扱金融機関のお問い合わせ窓口（HP が分かりづらい、問い合わせ電話に出ない等）に関するもの
- 海外送金に関するもの
- 保険会社の保険金等の支払いに関するもの
- 保険募集人等の不適切な行為（重要事項の不十分な説明、手続に関する不適切な案内・対応、名義借り等）に関するもの
- 無登録営業に関するもの
- 金融商品取引業者における不適切な顧客対応に関するもの
- 貸金業者における不適切な顧客対応に関するもの
- 貸金業者に対する返済猶予相談に関するもの
- 暗号資産交換業者における不適切な顧客対応に関するもの
- 資金移動業者における不適切な顧客対応に関するもの
- 前払式支払手段発行者における不適切な顧客対応に関するもの

また、利用者の皆様から寄せられた相談等のうち、預金口座の不正利用に関する情報については、金融機関及び警察当局へ 20 口座の情報提供を行っております（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](#)」
- 「[振り込み詐欺救済制度に関する相談等](#)」
- 「[特約付定期預金等に関する相談等](#)」
- 「[融資に関する相談等](#)」

（2）保険商品等に関する相談事例及びアドバイス等

- 「[保険内容の顧客説明に関する相談等](#)」
- 「[告知義務に関する相談等](#)」

- 「[保険契約に関する相談等](#)」
- 「[保険金の支払に関する相談等](#)」
- 「[少額短期保険業者に関する相談等](#)」
- 「[保険契約者の保護に関する相談等](#)」

(3) [投資商品等に関する相談事例及びアドバイス等](#)

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

(4) [貸金等に関する相談事例及びアドバイス等](#)

- 「[多重債務に関する相談等](#)」
- 「[違法な金融業者からの借入れに関する相談等](#)」
- 「[強引な取立てに関する相談等](#)」
- 「[取引履歴の開示に関する相談等](#)」
- 「[返済条件の変更に関する相談等](#)」
- 「[金利引下げに関する相談等](#)」
- 「[総量規制に関する相談等](#)」
- 「[都道府県登録業者に関する相談等](#)」
- 「[完済後の書面交付に関する相談等](#)」

(5) [暗号資産（仮想通貨）に関する相談事例及びアドバイス等](#)

- * その他、金融庁ウェブサイト（「[利用者の方へ](#)」、「[暗号資産の利用者の皆様へ](#)」）では、金融サービスを利用する皆様にご注意いただきたい情報を掲載しています。

お問い合わせ先

金融庁 Tel 03-3506-6000(代表)
総合政策局総合政策課金融サービス利用者相談室
(別紙2)
総合政策局総合政策課
監督局総務課
(別紙3)
監督局総務課

(別紙1)

金融サービス利用者相談室における相談等の受付状況

I. 相談等の受付状況(今期(令和3年4月～6月)と前期との比較)

1. 類型別受付件数

区分	今期(4月～6月)	前期(1月～3月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
質問・相談	7,281	7,906	▲625	▲7.9%	12,647
意見・要望	1,745	1,828	▲83	▲4.5%	4,105
情報提供	336	325	11	3.4%	448
その他	255	223	32	14.3%	161
合計	9,617	10,282	▲665	▲6.5%	17,361

2. 受付方法別件数

区分	今期(4月～6月)	前期(1月～3月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
電話	7,933	8,557	▲624	▲7.3%	15,262
ウェブサイト	1,202	1,389	▲187	▲13.5%	1,374
ファックス	79	71	8	11.3%	97
手紙	314	217	97	44.7%	292
その他	89	48	41	85.4%	336
合計	9,617	10,282	▲665	▲6.5%	17,361

3. 分野別受付件数

区分	今期(4月～6月)	前期(1月～3月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
預金・融資等	3,109	3,309	▲200	▲6.0%	9,265
カードローンホットライン	1	2	▲1	▲50.0%	4
保険商品・保険制度等	1,570	1,756	▲186	▲10.6%	1,618
投資商品・証券市場制度等	2,410	2,502	▲92	▲3.7%	2,165
貸金等	563	642	▲79	▲12.3%	794
資金移動・前払式支払手段等	119	159	▲40	▲25.2%	171
暗号資産(仮想通貨)等	911	917	▲6	▲0.7%	440
金融行政一般・その他	935	997	▲62	▲6.2%	2,908
合計	9,617	10,282	▲665	▲6.5%	17,361

(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(4月～6月)	前期(1月～3月)	増減	増減率	(単位:件、%) 総件数に占める割合
預金・融資等	348	584	▲236	▲40.4%	11.2%
保険商品・保険制度等	1	0	1	皆増	0.1%
投資商品・証券市場制度等	0	2	▲2	皆減	0.0%
貸金等	30	37	▲7	▲18.9%	5.3%
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	20	41	▲21	▲51.2%	2.1%
合計	399	664	▲265	▲39.9%	4.1%

4. その他

区分	今期(4月～6月)	前期(1月～3月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
1日当たりの平均受付件数	157	168	▲11	▲6.5%	284
事前相談(予防的なガイド)受付件数	186	192	▲6	▲3.1%	270
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	20	68	▲48	▲70.6%	26

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	0.4	15	0.5	8	0.3	35	1.1
個別取引・契約の結果	278	8.9	418	13.4	105	3.4	801	25.8
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	9	0.3	122	3.9	9	0.3	140	4.5
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	19	0.6	0	0.0	19	0.6
金融機関の態勢・各種事務手続	336	10.8	94	3.0	166	5.3	596	19.2
一般的な照会・質問	313	10.1	405	13.0	245	7.9	963	31.0
行政に対する要望等	51	1.6	132	4.2	93	3.0	276	8.9
その他	23	0.7	16	0.5	259	8.3	298	9.6
合計	1,022	32.9	1,202	38.7	885	28.5	3,109	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	785	25.2	691	22.2	551	17.7	2,027	65.2
協同組織金融機関	131	4.2	198	6.4	117	3.8	446	14.3
その他	106	3.4	313	10.1	217	7.0	636	20.5
合計	1,022	32.9	1,202	38.7	885	28.5	3,109	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	42	2.7	5	0.3	20	1.3	67	4.3
個別取引・契約の結果	157	10.0	381	24.3	91	5.8	629	40.1
不適正な行為	14	0.9	8	0.5	12	0.8	34	2.2
金融機関の態勢・各種事務手続	115	7.3	129	8.2	82	5.2	326	20.8
一般的な照会・質問	38	2.4	40	2.5	134	8.5	212	13.5
行政に対する要望等	13	0.8	19	1.2	28	1.8	60	3.8
その他	42	2.7	54	3.4	146	9.3	242	15.4
合計	421	26.8	636	40.5	513	32.7	1,570	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	3	0.1	1	0.0	0	0.0	6	0.2	10	0.4
個別取引・契約の結果	212	8.8	552	22.9	85	3.5	192	8.0	1,041	43.2
不適正な行為	3	0.1	8	0.3	0	0.0	3	0.1	14	0.6
業者の態勢・各種事務手続	112	4.6	3	0.1	2	0.1	25	1.0	142	5.9
一般的な照会・質問	53	2.2	218	9.0	23	1.0	515	21.4	809	33.6
行政に対する要望等	36	1.5	42	1.7	4	0.2	193	8.0	275	11.4
その他	7	0.3	6	0.2	0	0.0	106	4.4	119	4.9
合計	426	17.7	830	34.4	114	4.7	1,040	43.2	2,410	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	268	11.1
未 公 開 株	23	1.0
国 債	7	0.3
債 券 等	55	2.3
F X	508	21.1
投 資 信 託	120	5.0
デ リ バ テ ィ ブ	103	4.3
フ ァ ン ド	32	1.3
そ の 他	1,294	53.7
合 計	2,410	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	5	0.9
個別取引・契約の結果	64	11.4
契約・貸出拒否	2	0.4
貸出債権回収	2	0.4
不適正な行為	14	2.5
業者の態勢・各種事務手続	25	4.4
一般的な照会・質問	154	27.4
行政に対する要望等	161	28.6
そ の 他	140	24.9
合 計	563	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	10	8.4	0	0.0	10	8.4
個別取引・契約の結果	1	0.8	3	2.5	0	0.0	4	3.4
不適正な行為	1	0.8	17	14.3	0	0.0	18	15.1
業者の態勢・各種事務手続	5	4.2	11	9.2	0	0.0	16	13.4
一般的な照会・質問	5	4.2	12	10.1	6	5.0	23	19.3
行政に対する要望等	4	3.4	23	19.3	12	10.1	39	32.8
そ の 他	5	4.2	4	3.4	0	0.0	9	7.6
合 計	21	17.6	80	67.2	18	15.1	119	100.0

6. 暗号資産(仮想通貨)等 (単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
個別取引・契約における顧客説明	0	0.0
個別取引・契約の結果	607	66.6
不適正な行為	6	0.7
業者の態勢・各種事務手続	31	3.4
一般的な照会・質問	185	20.3
行政に対する要望等	61	6.7
そ の 他	21	2.3
合 計	911	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	172	18.4
行政に対する要望等	578	61.8
そ の 他	185	19.8
合 計	935	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	289
保 険 商 品 等	234
投 資 商 品 等	155
貸 金 等	46
資金移動・前払式支払手段等	23
暗号資産(仮想通貨)等	32
合 計	779

(別表)

詐欺的な投資勧誘に関する情報の受付状況

(令和3年4月1日から同年6月30日までの受付分)

【受付件数】

令和3年4月1日～同年6月30日 の受付件数
1,077

【被害の有無（情報提供者の主張に基づく分類）】

区分	令和3年4月1日～同年6月30日 の受付件数
被害有り	908
被害無(情報提供を含む)	169

【年齢別性別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

令和3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	49	40	0	89	66
30代	60	62	0	122	106
40代	48	63	1	112	92
50代	25	38	0	63	60
60代	9	21	1	31	30
70代以上	10	18	0	28	26
年齢不明	224	380	28	632	528
合計	425	622	30	1077	908

【受付件数の推移】

	平成30年度	令和元年度				令和2年度				令和3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	216	89	87	73	55	64	212	783	832	1,077
うち被害有り	149	59	59	40	39	44	161	655	682	908

(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3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3年4月1日から同年6月30日までに受け付けた情報は19件となっています。

【参考】これまでの四半期毎の受付件数の推移

区 分	平成 23年	24年	25年	26年	27年	28年	29年	30年	令和 元年	2年	3年
第1四半期	27	16	7	8	7	9	12	10	7	18	21
第2四半期	22	7	10	8	2	9	14	6	11	22	19
第3四半期	17	12	9	3	1	11	4	6	28	26	
第4四半期	25	8	9	3	6	10	9	9	8	10	

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

(※2)平成17年7月19日に情報受付窓口を「金融サービス利用者相談室」に一元化。

2. 活用状況

(1) 検査・監督部門の金融モニタリングにおいて、寄せられた情報を参考に、金融機関に対する中小企業金融の円滑化や顧客への十分な説明態勢の確立、相談・苦情処理機能の強化等の要請や、中小企業の実態を踏まえた円滑かつ積極的な金融仲介機能が発揮できる態勢の検証を行っています。

(2) 個別金融機関に関する活用は、以下の方法により行っています。

受け付けた情報のうち、情報提供者等が金融機関側への申出内容等の提示に同意

している情報を基に、事実確認等のヒアリングを実施しています。また、中小企業の実態を踏まえた円滑かつ積極的な金融仲介機能が発揮できる態勢の構築状況のほか、貸出先に対する説明責任の履行状況や苦情処理態勢等の検証を行っています。

なお、これらの結果、必要があると認められる場合には、銀行法第 24 条等に基づき報告を徴求することとしています。

(3) 具体的な活用の状況は、以下のとおりです。

令和3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、16金融機関に対して、ヒアリングや検証を行いました。

金融円滑化ホットラインに寄せられた情報の受付・活用状況について

金融庁では、金融の円滑化に関し、中小企業など借り手の方々の声を電話によりお聞きする情報等の受付窓口として、「金融円滑化ホットライン」を平成20年4月30日に開設しました。

今般、令和3年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3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1件となっています。

【参考】これまでの四半期毎の受付件数の推移

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

※「金融円滑化ホットライン」開設日は、平成20年4月30日

2. 活用状況

本ホットラインに寄せられた情報については、検査・監督部門の金融モニタリングにおいて、以下の方法により活用しています。

- 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。