

令和 4 年 5 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：令和 4 年 1 月 1 日～同年 3 月 31 日）**

【今期（令和 4 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 11,046 件となっており、前期（令和 3 年 10 月 1 日～同年 12 月 31 日）の 10,875 件に比べて、ほぼ同水準（+171 件）で推移しています。

分野別に見る相談等の受付件数は次のとおり（下記 3 参照）。

・ 預金・融資等に関するもの	4,352 件（前期比	+610 件）
・ 保険商品等に関するもの	1,753 件（前期比	+28 件）
・ 投資商品等に関するもの	2,404 件（前期比	▲236 件）
・ 貸金等に関するもの	560 件（前期比	+70 件）
・ 資金移動・前払式支払手段等に関するもの	169 件（前期比	▲27 件）
・ 暗号資産（仮想通貨）等に関するもの	755 件（前期比	▲270 件）
・ 金融行政一般・その他	1,053 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、205 件となっており、前期（令和 3 年 10 月 1 日～同年 12 月 31 日）の 212 件に比べて、ほぼ同水準（▲7 件）で推移しています。

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	165 件（前期比	▲13 件）
・ 保険商品等に関するもの	2 件（前期比	+2 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	17 件（前期比	+4 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）	21 件（前期比	±0 件）

## 1. はじめに

(1) 金融庁では、金融サービス利用者の利便性の向上を図るとともに、寄せられた情報を金融行政に有効活用するため、金融サービス等に関する利用者からの電話・ウェブサイト・ファックス等を通じた質問・相談・意見等に一元的に対応する金融サービス利用者相談室（相談室）を開設しています。

(2) 利用者からの相談等については、専門の相談員（金融サービス相談員）が電話で対応しています。金融サービス相談員は、問題点を整理するためのアドバイスや、業界団体が開設している紛争解決機関等の紹介を行っています。また、寄せられた相談等の内容や処理状況等については、金融庁内の関係部局に回付し、検査・監督部門が行う金融モニタリング等の参考として活用しています。

なお、あっせん・仲介・調停を行うことはできませんので、予めご了承ください。

(3) 利用者からの相談事例と相談室からのアドバイス

寄せられた相談等のうち利用者の皆様に役立つと思われる相談事例及びそれに対する当庁からのアドバイス等を公表しています（詳細については、下記5.をご参照ください）。

(4) 相談等の受付状況の公表

相談室に寄せられた利用者からの相談項目・件数等については、四半期毎に公表しています。今期における相談等の受付状況等は、以下のとおりです。

## 2. 受付状況

今期の相談等の受付件数は 11,046 件（1日当たり：平均 187 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 7,071 件（64%）、意見・要望として寄せられたものが 3,456 件（31%）、情報提供として寄せられたものが 289 件（2%）等となっています。

(2) 相談等の方法

電話による相談等が 7,667 件（69%）、ウェブサイトによる相談等が 2,864 件（25%）、手紙による相談等が 301 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4,352件(39%)、保険商品等に関するものが1,753件(15%)、投資商品等に関するものが2,404件(21%)、貸金等に関するものが560件(5%)、資金移動・前払式支払手段等に関するものが169件(1%)、暗号資産(仮想通貨)等に関するものが755件(6%)、金融行政一般・その他が1,053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、増加(3,742件→4,352件)しています。

相談件数4,352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165件(3%)、「カードローンホットライン」の受付件数が0件となっています。

要因別では、行政に対する要望等に関するものが1,329件(30%)、金融機関の態勢・各種事務手続に関するものが904件(20%)等となっています。

業態別では、銀行に関するものが3,567件(82%)、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380件(8%)等となっています。

業務別では、融資業務に関するものが1,957件(45%)、預金業務に関するものが1,242件(28%)等となっています。

なお、銀行協会等の業界団体を紹介した相談等は237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、ほぼ同水準(1,725件→1,753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658件(37%)、金融機関の態勢・各種事務手続に関するものが390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595件(33%)、生命保険会社に関するものが526件(30%)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382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(2,640件→2,404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956件(39%)、一般的な照

会・質問に関するものが908件（37%）等となっています。

業態別では、個別法人・団体に関するものが752件（31%）、証券会社（第一種業）に関するものが495件（20%）、登録詐称・無登録業者に関するものが115件（4%）等となっています。

商品別では、FXに関するものが490件（20%）、上場株式に関するものが313件（13%）、投資信託に関するものが148件（6%）等となっています。

なお、証券業協会等の業界団体を紹介した相談等は172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、増加（490件→560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124件（22%）、行政に対する要望等に関するものが116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26件ありました。

#### （５）資金移動・前払式支払手段等

資金移動・前払式支払手段等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、減少（196件→169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69件（40%）、業者の態勢・手続きに関するものが17件（10%）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82件（48%）、資金移動業者に関するものが24件（14%）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19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、大幅に減少（1,025件→755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487件（64%）、一般的な照会・質問に関するものが179件（23%）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34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（1,057件→1,053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672件（63%）、一般的な照会・質問に関するものが203件（19%）等となっています。

(8) 事前相談（予防的なガイド）

事前相談（予防的なガイド）の受付件数は174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1,426件あり、そのうち1,152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
- ・ 貸金業者に対する返済猶予相談に関するもの
- ・ 暗号資産交換業者における不適切な顧客対応に関するもの
- ・ 資金移動業者における不適切な顧客対応に関するもの
- ・ 前払式支払手段発行者における不適切な顧客対応に関するもの
- ・ 入出金手数料に関するもの

また、利用者の皆様から寄せられた相談等のうち、預金口座の不正利用に関する情報については、金融機関及び警察当局へ 23 口座の情報提供を行っています（金融庁及び全国の財務局等より金融機関及び警察当局への情報提供については、[「預金口座の不正利用に係る情報提供件数等について」](#)をご参照ください）。

## 5. 利用者からの相談事例と相談室からのアドバイス

利用者の皆様に役立つと思われる相談事例及びそれに対する当庁からのアドバイス等については、以下をご参照ください。

### (1) 預金・融資等に関する相談事例及びアドバイス等

[「免許の確認、預金保険制度に関する相談等」](#)

[「本人確認に関する相談等」](#)

[「盗難・偽造キャッシュカードに関する相談等」](#)

[「振り込め詐欺救済制度に関する相談等」](#)

[「特約付定期預金等に関する相談等」](#)

[「融資に関する相談等」](#)

### (2) 保険商品等に関する相談事例及びアドバイス等

[「保険内容の顧客説明に関する相談等」](#)

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

(3) [投資商品等に関する相談事例及びアドバイス等](#)

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

(4) [貸金等に関する相談事例及びアドバイス等](#)

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

[\(5\) 暗号資産（仮想通貨）に関する相談事例及びアドバイス等](#)

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

お問い合わせ先

金融庁 Tel 03-3506-6000(代表)

総合政策局総合政策課金融サービス利用者相談室

(別紙2)

総合政策局総合政策課

監督局総務課

(別紙3)

監督局総務課

---



(別紙1)

## 金融サービス利用者相談室における相談等の受付状況

## I. 相談等の受付状況(今期(令和4年1月～3月)と前期との比較)

## 1. 類型別受付件数

区分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
質問・相談	7,071	7,566	▲495	▲6.5%	7,906
意見・要望	3,456	2,700	756	28.0%	1,828
情報提供	289	320	▲31	▲9.7%	325
その他	230	289	▲59	▲20.4%	223
合計	11,046	10,875	171	1.6%	10,282

## 2. 受付方法別件数

区分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
電話	7,667	8,093	▲426	▲5.3%	8,557
ウェブサイト	2,864	2,228	636	28.5%	1,389
ファックス	86	82	4	4.9%	71
手紙	301	348	▲47	▲13.5%	217
その他	128	124	4	3.2%	48
合計	11,046	10,875	171	1.6%	10,282

## 3. 分野別受付件数

区分	今期(1月～3月)	前期(10月～12月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
預金・融資等	4,352	3,742	610	16.3%	3,309
カードローンホットライン	0	1	▲1	皆減	2
保険商品・保険制度等	1,753	1,725	28	1.6%	1,756
投資商品・証券市場制度等	2,404	2,640	▲236	▲8.9%	2,502
貸金等	560	490	70	14.3%	642
資金移動・前払式支払手段等	169	196	▲27	▲13.8%	159
暗号資産(仮想通貨)等	755	1,025	▲270	▲26.3%	917
金融行政一般・その他	1,053	1,057	▲4	▲0.4%	997
合計	11,046	10,875	171	1.6%	10,282

(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(1月～3月)	前期(10月～12月)	増減	増減率	(単位:件、%) 総件数に占める割合
預金・融資等	165	178	▲13	▲7.3%	3.8%
保険商品・保険制度等	2	0	2	皆増	0.1%
投資商品・証券市場制度等	0	0	0	-	0.0%
貸金等	17	13	4	30.8%	3.0%
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	21	21	0	0.0%	2.0%
合計	205	212	▲7	▲3.3%	1.9%

## 4. その他

区分	今期(1月～3月)	前期(10月～12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	187	178	9	5.1%	168
事前相談(予防的なガイド)受付件数	174	176	▲2	▲1.1%	192
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	23	16	7	43.8%	68

## 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	9	0.2	7	0.2	8	0.2	24	0.6
個別取引・契約の結果	310	7.1	270	6.2	100	2.3	680	15.6
金融円滑化ホットライン	0	0.0	1	0.0	0	0.0	1	0.0
不適正な行為	17	0.4	288	6.6	19	0.4	324	7.4
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	14	0.3	0	0.0	14	0.3
金融機関の態勢・各種事務手続	519	11.9	92	2.1	293	6.7	904	20.8
一般的な照会・質問	303	7.0	223	5.1	197	4.5	723	16.6
行政に対する要望等	33	0.8	1,029	23.6	267	6.1	1,329	30.5
その他	51	1.2	48	1.1	269	6.2	368	8.5
合計	1,242	28.5	1,957	45.0	1,153	26.5	4,352	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	1,036	23.8	1,672	38.4	859	19.7	3,567	82.0
協同組織金融機関	128	2.9	127	2.9	125	2.9	380	8.7
その他	78	1.8	158	3.6	169	3.9	405	9.3
合計	1,242	28.5	1,957	45.0	1,153	26.5	4,352	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	80	4.6	12	0.7	37	2.1	129	7.4
個別取引・契約の結果	181	10.3	375	21.4	102	5.8	658	37.5
不適正な行為	27	1.5	11	0.6	26	1.5	64	3.7
金融機関の態勢・各種事務手続	156	8.9	103	5.9	131	7.5	390	22.2
一般的な照会・質問	47	2.7	44	2.5	189	10.8	280	16.0
行政に対する要望等	4	0.2	12	0.7	16	0.9	32	1.8
その他	31	1.8	38	2.2	131	7.5	200	11.4
合計	526	30.0	595	33.9	632	36.1	1,753	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	4	0.2	0	0.0	0	0.0	4	0.2	8	0.3
個別取引・契約の結果	204	8.5	506	21.0	92	3.8	154	6.4	956	39.8
不適正な行為	8	0.3	4	0.2	1	0.0	3	0.1	16	0.7
業者の態勢・各種事務手続	128	5.3	3	0.1	0	0.0	57	2.4	188	7.8
一般的な照会・質問	97	4.0	200	8.3	18	0.7	593	24.7	908	37.8
行政に対する要望等	46	1.9	35	1.5	4	0.2	145	6.0	230	9.6
その他	8	0.3	4	0.2	0	0.0	86	3.6	98	4.1
合計	495	20.6	752	31.3	115	4.8	1,042	43.3	2,404	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	313	13.0
未 公 開 株	25	1.0
国 債	11	0.5
債 券 等	73	3.0
F X	490	20.4
投 資 信 託	148	6.2
デ リ バ テ ィ ブ	90	3.7
フ ァ ン ド	38	1.6
そ の 他	1,216	50.6
合 計	2,404	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	0.7
個別取引・契約の結果	66	11.8
契約・貸出拒否	2	0.4
貸出債権回収	5	0.9
不適正な行為	26	4.6
業者の態勢・各種事務手続	20	3.6
一般的な照会・質問	124	22.1
行政に対する要望等	116	20.7
そ の 他	204	36.4
合 計	560	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	7	4.1	0	0.0	7	4.1
個別取引・契約の結果	3	1.8	8	4.7	0	0.0	11	6.5
不適正な行為	3	1.8	13	7.7	0	0.0	16	9.5
業者の態勢・各種事務手続	9	5.3	8	4.7	0	0.0	17	10.1
一般的な照会・質問	3	1.8	12	7.1	54	32.0	69	40.8
行政に対する要望等	0	0.0	2	1.2	9	5.3	11	6.5
そ の 他	6	3.6	32	18.9	0	0.0	38	22.5
合 計	24	14.2	82	48.5	63	37.3	169	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	487	64.5
不適正な行為	2	0.3
業者の態勢・各種事務手続	31	4.1
一般的な照会・質問	179	23.7
行政に対する要望等	47	6.2
そ の 他	9	1.2
合 計	755	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	203	19.3
行政に対する要望等	672	63.8
そ の 他	178	16.9
合 計	1,053	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	237
保 険 商 品 等	382
投 資 商 品 等	172
貸 金 等	26
資金移動・前払式支払手段等	19
暗号資産(仮想通貨)等	34
合 計	870

(別表)

## 詐欺的な投資勧誘に関する情報の受付状況

(令和4年1月1日から同年3月31日までの受付分)

## 【受付件数】

令和4年1月1日～同年3月31日 の受付件数
1,426

## 【被害の有無（情報提供者の主張に基づく分類）】

区分	令和4年1月1日～同年3月31日 の受付件数
被害有り	1152
被害無（情報提供を含む）	274

## 【年齢別性別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

令和4年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	40	48	0	88	72
30代	36	52	0	88	75
40代	35	55	0	90	84
50代	29	49	0	78	65
60代	14	36	0	50	41
70代以上	13	49	0	62	54
年齢不明	351	550	69	970	761
合計	518	839	69	1426	1152

## 【受付件数の推移】

	令和元年度		令和2年度				令和3年度			
	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	10月～12月	1月～3月
件数	73	55	64	212	783	832	1,077	1,833	1,808	1,426
うち被害有り	40	39	44	161	655	682	908	1,594	1,503	1,152

(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4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4年1月1日から同年3月31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 24年	25年	26年	27年	28年	29年	30年	令和 元年	2年	3年	4年
第1四半期	16	7	8	7	9	12	10	7	18	21	14
第2四半期	7	10	8	2	9	14	6	11	22	19	
第3四半期	12	9	3	1	11	4	6	28	26	14	
第4四半期	8	9	3	6	10	9	9	8	10	17	

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

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

## 2. 活用状況

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

(2) 個別金融機関に関する活用は、以下の方法により行っています。

受け付けた情報のうち、情報提供者等が金融機関側への申出内容等の提示に同意

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

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

(3) 具体的な活用の状況は、以下のとおりです。

令和 3 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、14 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4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4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1件となっています。

## 【参考】これまでの四半期毎の受付件数の推移

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

※「金融円滑化ホットライン」開設日は、平成20年4月30日

## 2. 活用状況

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

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

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

- (2) 具体的な活用の状況は、以下のとおりです。

令和3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。



**「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10月1日～同年12月31日）**

【今期（令和3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10,875件となっており、前期（令和3年7月1日～同年9月30日）の10,154件に比べて、やや増加（+721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	3,742件（前期比	+444件）
・ 保険商品等に関するもの	1,725件（前期比	+93件）
・ 投資商品等に関するもの	2,640件（前期比	+54件）
・ 貸金等に関するもの	490件（前期比	▲32件）
・ 資金移動・前払式支払手段等に関するもの	196件（前期比	+77件）
・ 暗号資産（仮想通貨）等に関するもの	1,025件（前期比	▲41件）
・ 金融行政一般・その他	1,057件（前期比	+126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、212件となっており、前期（令和3年7月1日～同年9月30日）の338件に比べて、大幅に減少（▲126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	178件（前期比	▲100件）
・ 保険商品等に関するもの	0件（前期比	▲2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	13件（前期比	▲16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）	21件（前期比	▲8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 10,875 件（1日当たり：平均 178 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 7,566 件（69%）、意見・要望として寄せられたものが 2,700 件（24%）、情報提供として寄せられたものが 320 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 8,093 件（74%）、ウェブサイトによる相談等が 2,228 件（20%）、手紙による相談等が 348 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3,742件(34%)、保険商品等に関するものが1,725件(15%)、投資商品等に関するものが2,640件(24%)、貸金等に関するものが490件(4%)、資金移動・前払式支払手段等に関するものが196件(1%)、暗号資産(仮想通貨)等に関するものが1,025件(9%)、金融行政一般・その他が1,057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、増加(3,298件→3,742件)しています。

相談件数3,742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178件(4%)、「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、個別取引・契約の結果に関するものが806件(21%)、金融機関の態勢・各種事務手続に関するものが781件(20%)、等となっています。

業態別では、銀行に関するものが2,871件(76%)、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458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1,625件(43%)、預金業務に関するものが1,110件(29%)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329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(1,632件→1,725件)しています。

要因別では、個別取引・契約の結果に関するものが708件(41%)、金融機関の態勢・各種事務手続に関するものが364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673件(39%)、生命保険会社に関するものが454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414件ありました。

### (3) 投資商品等

投資商品等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、ほぼ同水準(2,586件→2,640件)で推移しています。

要因別では、個別取引・契約の結果に関するものが1,171件(44%)、一般的な

照会・質問に関するものが851件（32%）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1,028件（38%）、証券会社（第一種業）に関するものが404件（15%）、登録詐称・無登録業者に関するものが101件（3%）等となっています。

商品別では、FXに関するものが517件（19%）、上場株式に関するものが311件（11%）、デリバティブに関するものが123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196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（522件→490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119件（24%）、行政に対する要望等に関するものが104件（21%）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20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、大幅に増加（119件→196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55件（28%）、個別取引・契約の結果に関するものが37件（18%）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105件（53%）、資金移動業者に関するものが48件（24%）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30件ありました。

#### （6）暗号資産（仮想通貨）等

暗号資産（仮想通貨）等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、やや減少（1,066件→1,025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701件（68%）、一般的な照会・質問に関するものが202件（19%）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、増加（931件→1,057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666件（63%）、一般的な照会・質問に関するものが183件（17%）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176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1,808件あり、そのうち1,503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17件寄せられています（「貸し渋り・貸し剥がしに関する情報の受付・活用状況について」は、[別紙2](#)をご参照ください）。

(11) 「金融円滑化ホットライン」に寄せられた情報

「金融円滑化ホットライン」に寄せられた金融の円滑化に関する情報提供は2件となっています（「金融円滑化ホットラインに寄せられた情報の受付・活用状況について」は、[別紙3](#)をご参照ください）。

#### 4. 利用者から寄せられた相談等の活用状況

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

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

(活用事例)

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

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

また、利用者の皆様から寄せられた相談等のうち、預金口座の不正利用に関する情報については、金融機関及び警察当局へ 16 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3年10月～12月)と前期との比較)

## 1. 類型別受付件数

区分	今期(10月～12月)	前期(7月～9月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
質問・相談	7,566	7,534	32	0.4%	7,537
意見・要望	2,700	2,060	640	31.1%	1,517
情報提供	320	351	▲31	▲8.8%	328
その他	289	209	80	38.3%	411
合計	10,875	10,154	721	7.1%	9,793

## 2. 受付方法別件数

区分	今期(10月～12月)	前期(7月～9月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
電話	8,093	8,084	9	0.1%	8,150
ウェブサイト	2,228	1,575	653	41.5%	1,150
ファックス	82	73	9	12.3%	91
手紙	348	320	28	8.8%	271
その他	124	102	22	21.6%	131
合計	10,875	10,154	721	7.1%	9,793

## 3. 分野別受付件数

区分	今期(10月～12月)	前期(7月～9月)	増減	増減率	(単位:件、%) 前年同期
預金・融資等	3,742	3,298	444	13.5%	3,166
カードローンホットライン	1	1	0	0.0%	3
保険商品・保険制度等	1,725	1,632	93	5.7%	1,802
投資商品・証券市場制度等	2,640	2,586	54	2.1%	2,495
貸金等	490	522	▲32	▲6.1%	594
資金移動・前払式支払手段等	196	119	77	64.7%	205
暗号資産(仮想通貨)等	1,025	1,066	▲41	▲3.8%	668
金融行政一般・その他	1,057	931	126	13.5%	863
合計	10,875	10,154	721	7.1%	9,793

(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(10月～12月)	前期(7月～9月)	増減	増減率	(単位:件、%) 総件数に占める割合
預金・融資等	178	278	▲100	▲36.0%	4.8%
保険商品・保険制度等	0	2	▲2	皆減	0.0%
投資商品・証券市場制度等	0	0	0	—	0.0%
貸金等	13	29	▲16	▲55.2%	2.7%
資金移動・前払式支払手段等	0	0	0	—	0.0%
暗号資産(仮想通貨)等	0	0	0	—	0.0%
金融行政一般・その他	21	29	▲8	▲27.6%	2.0%
合計	212	338	▲126	▲37.3%	1.9%

## 4. その他

区分	今期(10月～12月)	前期(7月～9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	178	166	12	7.2%	160
事前相談(予防的なガイド)受付件数	176	215	▲39	▲18.1%	199
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	16	10	6	60.0%	49

## 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	1	0.0	9	0.2	7	0.2	17	0.5
個別取引・契約の結果	335	9.0	394	10.5	77	2.1	806	21.5
金融円滑化ホットライン	0	0.0	2	0.1	0	0.0	2	0.1
不適正な行為	10	0.3	520	13.9	17	0.5	547	14.6
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	17	0.5	0	0.0	17	0.5
金融機関の態勢・各種事務手続	427	11.4	88	2.4	266	7.1	781	20.9
一般的な照会・質問	282	7.5	217	5.8	159	4.2	658	17.6
行政に対する要望等	18	0.5	359	9.6	128	3.4	505	13.5
その他	37	1.0	38	1.0	353	9.4	428	11.4
合計	1,110	29.7	1,625	43.4	1,007	26.9	3,742	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	859	23.0	1,296	34.6	716	19.1	2,871	76.7
協同組織金融機関	167	4.5	163	4.4	128	3.4	458	12.2
その他	84	2.2	166	4.4	163	4.4	413	11.0
合計	1,110	29.7	1,625	43.4	1,007	26.9	3,742	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	53	3.1	16	0.9	30	1.7	99	5.7
個別取引・契約の結果	164	9.5	430	24.9	114	6.6	708	41.0
不適正な行為	15	0.9	9	0.5	28	1.6	52	3.0
金融機関の態勢・各種事務手続	145	8.4	119	6.9	100	5.8	364	21.1
一般的な照会・質問	37	2.1	57	3.3	150	8.7	244	14.1
行政に対する要望等	10	0.6	7	0.4	29	1.7	46	2.7
その他	30	1.7	35	2.0	147	8.5	212	12.3
合計	454	26.3	673	39.0	598	34.7	1,725	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	6	0.2	2	0.1	0	0.0	2	0.1	10	0.4
個別取引・契約の結果	185	7.0	726	27.5	78	3.0	182	6.9	1,171	44.4
不適正な行為	8	0.3	0	0.0	0	0.0	4	0.2	12	0.5
業者の態勢・各種事務手続	130	4.9	4	0.2	2	0.1	66	2.5	202	7.7
一般的な照会・質問	42	1.6	239	9.1	14	0.5	556	21.1	851	32.2
行政に対する要望等	22	0.8	41	1.6	6	0.2	135	5.1	204	7.7
その他	11	0.4	16	0.6	1	0.0	162	6.1	190	7.2
合計	404	15.3	1,028	38.9	101	3.8	1,107	41.9	2,640	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	311	11.8
未 公 開 株	31	1.2
国 債	9	0.3
債 券 等	77	2.9
F X	517	19.6
投 資 信 託	92	3.5
デ リ バ テ ィ ブ	123	4.7
フ ァ ン ド	48	1.8
そ の 他	1,432	54.2
合 計	2,640	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	66	13.5
契約・貸出拒否	4	0.8
貸出債権回収	12	2.4
不適正な行為	17	3.5
業者の態勢・各種事務手続	24	4.9
一般的な照会・質問	119	24.3
行政に対する要望等	104	21.2
そ の 他	156	31.8
合 計	490	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	2	1.0	4	2.0	0	0.0	6	3.1
個別取引・契約の結果	8	4.1	29	14.8	0	0.0	37	18.9
不適正な行為	2	1.0	11	5.6	0	0.0	13	6.6
業者の態勢・各種事務手続	12	6.1	10	5.1	0	0.0	22	11.2
一般的な照会・質問	11	5.6	13	6.6	31	15.8	55	28.1
行政に対する要望等	3	1.5	6	3.1	12	6.1	21	10.7
そ の 他	10	5.1	32	16.3	0	0.0	42	21.4
合 計	48	24.5	105	53.6	43	21.9	196	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	5	0.5
個別取引・契約の結果	701	68.4
不適正な行為	1	0.1
業者の態勢・各種事務手続	37	3.6
一般的な照会・質問	202	19.7
行政に対する要望等	56	5.5
そ の 他	23	2.2
合 計	1,025	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	183	17.3
行政に対する要望等	666	63.0
そ の 他	208	19.7
合 計	1,057	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	329
保 険 商 品 等	414
投 資 商 品 等	196
貸 金 等	20
資金移動・前払式支払手段等	30
暗号資産(仮想通貨)等	32
合 計	1,021

(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10月1日から同年12月31日までの受付分)

## 【受付件数】

令和3年10月1日～同年12月31日 の受付件数
1,808

## 【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10月1日～同年12月31日 の受付件数
被害有り	1503
被害無（情報提供を含む）	305

## 【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	59	52	0	111	86
30代	74	76	0	150	133
40代	68	108	0	176	160
50代	55	90	2	147	129
60代	15	78	1	94	82
70代以上	24	59	1	84	77
年齢不明	342	641	63	1046	836
合計	637	1104	67	1808	1503

## 【受付件数の推移】

	令和元年度			令和2年度			令和3年度			
	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	10月～12月
件数	87	73	55	64	212	783	832	1,077	1,833	1,808
うち被害有り	59	40	39	44	161	655	682	908	1,594	1,503

(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3年10月1日から同年12月31日までに受け付けた情報は17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	17

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

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

## 2. 活用状況

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

(2) 個別金融機関に関する活用は、以下の方法により行っています。

受け付けた情報のうち、情報提供者等が金融機関側への申出内容等の提示に同意

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

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

(3) 具体的な活用の状況は、以下のとおりです。

令和 3 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、14 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3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2件となっています。

## 【参考】これまでの四半期毎の受付件数の推移

区 分	平成 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	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、1金融機関に対して、ヒアリングや検証を行いました。