

令和 5 年 8 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：令和 5 年 4 月 1 日～同年 6 月 30 日)

【今期（令和 5 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 11,574 件となっており、前期（令和 5 年 1 月 1 日～同年 3 月 31 日）の 15,204 件に比べて、減少（▲3,630 件）しています。

分野別に見る相談等の受付件数は次のとおり（下記 3 参照）。

・ 預金・融資等に関するもの	4,326 件	(前期比 ▲3,834 件)
・ 保険商品等に関するもの	1,595 件	(前期比 ▲75 件)
・ 投資商品等に関するもの	2,927 件	(前期比 +221 件)
・ 貸金等に関するもの	573 件	(前期比 +32 件)
・ 資金移動・前払式支払手段等に関するもの	92 件	(前期比 +13 件)
・ 暗号資産（仮想通貨）等に関するもの	901 件	(前期比 +82 件)
・ 金融行政一般・その他	1,160 件	(前期比 ▲69 件)

- AI チャットボットについては、1,112 人（4 月:347 人、5 月:337 人、6 月:428 人）のアクセスがありました。

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・郵送等を通じた質問・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 11,574 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）。

その他、AI チャットボットに 1,112 件（1日当たり：12 件）のアクセスがありました。

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 8,054 件（70%）、意見・要望として寄せられたものが 2,975 件（26%）、情報提供として寄せられたものが 367 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 7,892 件（68%）、ウェブサイトによる相談等が 3,331 件（29%）、手紙による相談等が 248 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 4,326 件（37%）、保険商品等に関するものが 1,595 件（14%）、投資商品等に関するものが 2,927 件（25%）、貸金等に関するものが 573 件（5%）、資金移動・前払式支払手段等に関するものが 92 件（1%）、暗号資産（仮想通貨）等に関するものが 901 件（8%）、金融行政一般・その他が 1,160 件（10%）となっています。

（4）AI チャットボット

利用時間別では、相談室受付時間中（10 時～17 時）における利用者は 705 人（60%）、相談室受付時間外の利用者は 472 人（40%）となっています。

※利用時間別では延べ人数としています。

3. 分野別の受付状況

（1）預金・融資等

預金・融資等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、大幅に減少（8,160 件→4,326 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 1,940 件（45%）、一般的な照会・質問に関するものが 861 件（20%）等となっています。

業態別では、銀行に関するものが 3,482 件（80%）、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 368 件（9%）等となっています。

業務別では、預金業務に関するものが 1,261 件（29%）、融資業務に関するものが 544 件（13%）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 194 件ありました。

（2）保険商品等

保険商品等に関する相談等の受付件数は、前期に比べて、やや減少（1,670 件→1,595 件）しています。

要因別では、個別契約の結果に関するものが 769 件（48%）、態勢・手続に関するものが 235 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 663 件（42%）、生命保険会社に関するものが 392 件（25%）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 357 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（2,706 件→2,927 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 1,187 件（41%）、一般的な照会・質問に関するものが 1,007 件（34%）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 847 件（29%）、証券会社（第一種業）に関するものが 529 件（18%）、登録詐称・無登録業者に関するものが 249 件（9%）等となっています。

商品別では、FXに関するものが 574 件（20%）、上場株式に関するものが 300 件（10%）、債券等に関するものが 200 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 504 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、やや増加（541 件→573 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 259 件（45%）、個別取引・契約の結果に関するものが 119 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 44 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、増加（79 件→92 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 39 件（42%）、一般的な照会・質問に関するものが 31 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 72 件（78%）、資金移動業者に関するものが 20 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 20 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、やや増加（819 件→901 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 630 件（70%）、一般的な照会・質問に関するものが 179 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 23 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(1,229件→1,160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774件(67%)、行政に対する要望等に関するものが217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116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1,864件あり、そのうち1,379件が何らかの被害があったものとなっています。年齢別性別内訳は、[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)。

(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0件となっています(「金融円滑化ホットラインに寄せられた情報の受付・活用状況について」は、[別紙3](#)をご参照ください)。

4. 利用者から寄せられた相談等の活用状況

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

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

(活用事例)

- ・ 預金取扱金融機関によるリスク性商品等の販売時における顧客への説明態勢に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関における不適切な顧客対応に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関の融資業務における担保の取扱いに関するもの
- ・ 預金取扱金融機関における情報管理態勢に関するもの

- ・ 預金取扱金融機関の融資業務における保証の取扱いに関するもの
- ・ いわゆる貸し渋り・貸し剥がしや貸出条件変更に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関における口座凍結等に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関における口座開設対応に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関における口座管理に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関の不動産融資業務における審査管理態勢に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関のお問い合わせ窓口（HP が分かりにくい、問い合わせ電話に出ない等）に関するもの
- ・ 海外送金に関するもの
- ・ 保険会社の保険金等の支払いに関するもの
- ・ 保険募集人等の不適切な行為（重要事項の不十分な説明、手続に関する不適切な案内・対応、名義借り等）に関するもの
- ・ 無登録営業に関するもの
- ・ 金融商品取引業者の不適切な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
- ・ 口座の不正利用に関するもの

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 27 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」](#)

[「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」](#)

[「投資者保護制度に関する相談等」](#)

[「社債に関する相談等」](#)

[「高齢者に対する投資勧誘に関する相談等」](#)

(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)

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5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	8,054	7,994	60	0.8%	7,273
意見・要望	2,975	6,754	▲ 3,779	▲56.0%	3,345
情報提供	367	282	85	30.1%	324
その他	178	174	4	2.3%	255
合計	11,574	15,204	▲ 3,630	▲23.9%	11,197

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	7,892	7,648	244	3.2%	7,683
ウェブサイト	3,331	7,154	▲ 3,823	▲53.4%	3,035
ファックス	48	64	▲ 16	▲25.0%	78
手紙	248	271	▲ 23	▲8.5%	314
その他	55	67	▲ 12	▲17.9%	87
合計	11,574	15,204	▲ 3,630	▲23.9%	11,197

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	4,326	8,160	▲ 3,834	▲47.0%	4,343
保険商品・保険制度等	1,595	1,670	▲ 75	▲4.5%	1,699
投資商品・証券市場制度等	2,927	2,706	221	8.2%	2,407
貸金等	573	541	32	5.9%	532
資金移動・前払式支払手段等	92	79	13	16.5%	140
暗号資産(仮想通貨)等	901	819	82	10.0%	936
金融行政一般・その他	1,160	1,229	▲ 69	▲5.6%	1,140
合計	11,574	15,204	▲ 3,630	▲23.9%	11,197

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	187	245	▲ 59	▲23.9%	183
事前相談(予防的なガイド)受付件数	116	101	15	14.9%	170
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口座数	27	113	▲ 86	▲76.1%	90

Ⅱ. 分野別・要因別の相談等受付件数

1. 預金・融資等

1-1. 要因別受付件数(預金・融資等)

(単位:件、%)

区 分	預金		融資		その他		合計	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
個別取引・契約における顧客説明	6	0.1	17	0.4	9	0.2	32	0.7
個別取引・契約の結果	215	5.0	201	4.6	85	2.0	501	11.6
金融円滑化ホットライン	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
不適正な行為	9	0.2	30	0.7	6	0.1	45	1.0
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	3	0.1	0	0.0	3	0.1
金融機関の態勢・各種事務手続	476	11.0	54	1.2	133	3.1	663	15.3
一般的な照会・質問	465	10.7	182	4.2	214	4.9	861	19.9
行政に対する要望等	29	0.7	22	0.5	1,889	43.7	1,940	44.8
その他	61	1.4	38	0.9	185	4.3	284	6.6
合計	1,261	29.1	544	12.6	2,521	58.3	4,326	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	944	21.8	297	6.9	2,241	51.8	3,482	80.5
協同組織金融機関	159	3.7	125	2.9	84	1.9	368	8.5
その他	158	3.7	122	2.8	196	4.5	476	11.0
合計	1,261	29.1	544	12.6	2,521	58.3	4,326	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	24	1.5	2	0.1	27	1.7	53	3.3
個別取引・契約の結果	168	10.5	467	29.3	134	8.4	769	48.2
不適正な行為	23	1.4	3	0.2	7	0.4	33	2.1
金融機関の態勢・各種事務手続	81	5.1	78	4.9	76	4.8	235	14.7
一般的な照会・質問	40	2.5	44	2.8	141	8.8	225	14.1
行政に対する要望等	9	0.6	7	0.4	24	1.5	40	2.5
その他	47	2.9	62	3.9	131	8.2	240	15.0
合計	392	24.6	663	41.6	540	33.9	1,595	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	27	0.9	0	0.0	0	0.0	8	0.3	35	1.2
個別取引・契約の結果	235	8.0	548	18.7	194	6.6	210	7.2	1,187	40.6
不適正な行為	5	0.2	24	0.8	11	0.4	14	0.5	54	1.8
業者の態勢・各種事務手続	146	5.0	2	0.1	1	0.0	58	2.0	207	7.1
一般的な照会・質問	72	2.5	230	7.9	31	1.1	674	23.0	1,007	34.4
行政に対する要望等	25	0.9	23	0.8	9	0.3	217	7.4	274	9.4
その他	19	0.6	20	0.7	3	0.1	121	4.1	163	5.6
合計	529	18.1	847	28.9	249	8.5	1,302	44.5	2,927	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	300	10.2
未 公 開 株	24	0.8
国 債	21	0.7
債 券 等	200	6.8
F X	574	19.6
投 資 信 託	198	6.8
デ リ バ テ ィ ブ	121	4.1
フ ァ ン ド	33	1.1
そ の 他	1,456	49.7
合 計	2,927	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	2	0.3
個別取引・契約の結果	119	20.8
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	1	0.2
不適正な行為	3	0.5
業者の態勢・各種事務手続	25	4.4
一般的な照会・質問	259	45.2
行政に対する要望等	29	5.1
そ の 他	136	23.7
合 計	573	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	0	0.0	0	0.0	0	0.0
個別取引・契約の結果	8	8.7	31	33.7	0	0.0	39	42.4
不適正な行為	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
業者の態勢・各種事務手続	3	3.3	4	4.3	0	0.0	7	7.6
一般的な照会・質問	5	5.4	26	28.3	0	0.0	31	33.7
行政に対する要望等	1	1.1	7	7.6	0	0.0	8	8.7
そ の 他	3	3.3	4	4.3	0	0.0	7	7.6
合 計	20	21.7	72	78.3	0	0.0	92	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	630	69.9
不適正な行為	26	2.9
業者の態勢・各種事務手続	15	1.7
一般的な照会・質問	179	19.9
行政に対する要望等	34	3.8
そ の 他	17	1.9
合 計	901	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	774	66.7
行政に対する要望等	217	18.7
そ の 他	169	14.6
合 計	1,160	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	194
保 険 商 品 等	357
投 資 商 品 等	504
貸 金 等	44
資金移動・前払式支払手段等	20
暗号資産(仮想通貨)等	23
合 計	1,142

(別表)

詐欺的な投資勧誘に関する情報の受付状況

(令和5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5年4月1日～同年6月30日 の受付件数
1,864

【被害の有無（情報提供者の主張に基づく分類）】

区分	令和5年4月1日～同年6月30日 の受付件数
被害有り	1,379
被害無（情報提供を含む）	485

【年齢別性別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

令和5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	27	44	0	71	57
30代	34	49	0	83	74
40代	47	64	0	111	91
50代	51	50	0	101	82
60代	31	47	1	79	66
70代以上	30	44	0	74	66
年齢不明	478	752	115	1,345	943
合計	698	1,050	116	1,864	1,379

【受付件数の推移】

	令和2年度	令和3年度				令和4年度				令和5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	832	1,077	1,833	1,808	1,426	1,615	1,645	1,322	1,522	1,864
うち被害有り	682	908	1,594	1,503	1,152	1,261	1,307	1,048	1,191	1,379

(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5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5年4月1日から同年6月30日までに受け付けた情報は3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 25 年	26 年	27 年	28 年	29 年	30 年	令和 元年	2 年	3 年	4 年	5 年
1～3月	7	8	7	9	12	10	7	18	21	14	4
4～6月	10	8	2	9	14	6	11	22	19	6	3
7～9月	9	3	1	11	4	6	28	26	14	6	
10～12月	9	3	6	10	9	9	8	10	17	8	

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

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

2. 活用状況

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

(2) 個別金融機関に関する活用は、以下の方法により行っています。

受け付けた情報のうち、情報提供者等が金融機関側への申出内容等の提示に同意

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

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

(3) 具体的な活用の状況は、以下のとおりです。

令和 5 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、4 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5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。

なお、近年、本ホットラインで受け付けている円滑化に係る相談の多くが「金融サービス利用者相談室」に寄せられていることを踏まえ、利用者利便の観点から、令和5年7月1日に「金融サービス利用者相談室」に窓口を統一しました。そのため、本ホットラインに寄せられた情報に関する公表は、本報告をもって終了いたします。

1. 受付状況

令和5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0件となっています。

【参考】これまでの四半期毎の受付件数の推移

区 分	平成 25年	26年	27年	28年	29年	30年	令和 元年	2年	3年	4年	5年
1～3月	7	4	10	12	3	15	7	5	1	1	1
4～6月	7	6	4	11	14	12	7	4	1	2	0
7～9月	7	5	6	21	8	4	7	0	1	1	
10～12月	8	5	7	13	11	7	6	2	2	1	

※「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5年1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、1金融機関に対して、ヒアリングや検証を行いました。

令和5年11月30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5年7月1日～同年9月30日)

【今期（令和5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13,271件となっており、前期（令和5年4月1日～同年6月30日）の11,574件に比べて、増加（+1,697件）しています。

分野別に見る相談等の受付件数は次のとおり（下記3参照）。

・ 預金・融資等に関するもの	4,056件（前期比	▲270件）
・ 保険商品等に関するもの	2,798件（前期比	+1,203件）
・ 投資商品等に関するもの	3,092件（前期比	+165件）
・ 貸金等に関するもの	553件（前期比	▲20件）
・ 資金移動・前払式支払手段等に関するもの	96件（前期比	+4件）
・ 暗号資産（仮想通貨）等に関するもの	1,248件（前期比	+347件）
・ 金融行政一般・その他	1,428件（前期比	+268件）

- AIチャットボットについては、1,460人（7月：506人、8月：482人、9月：472人）のアクセスがありました。

なお、これまで利用者の皆様に当該チャットボットをご利用いただいた中で把握できたこと等を踏まえ、本年11月1日に質問等の内容の拡充を行いました。

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・郵送等を通じた質問・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13,271件（1日当たり：平均214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）。

その他、AIチャットボットに1,460人（1日当たり：15人）のアクセスがありました。

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9,219件（70%）、意見・要望として寄せられたものが3,544件（27%）、情報提供として寄せられたものが324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 9,356 件（71%）、ウェブサイトによる相談等が 3,535 件（27%）、手紙による相談等が 279 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 4,056 件（31%）、保険商品等に関するものが 2,798 件（21%）、投資商品等に関するものが 3,092 件（23%）、貸金等に関するものが 553 件（4%）、資金移動・前払式支払手段等に関するものが 96 件（1%）、暗号資産（仮想通貨）等に関するものが 1,248 件（9%）、金融行政一般・その他が 1,428 件（11%）となっています。

（4）AI チャットボット

利用時間別では、相談室受付時間中（10 時～17 時）における利用者は 965 人（62%）、相談室受付時間外の利用者は 591 人（38%）となっています。

※利用時間別では延べ人数としています。

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（4,326 件→4,056 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 1,614 件（40%）、一般的な照会・質問に関するものが 785 件（19%）等となっています。

業態別では、銀行に関するものが 3,183 件（79%）、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 430 件（11%）等となっています。

業務別では、預金業務に関するものが 1,263 件（31%）、融資業務に関するものが 537 件（13%）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 143 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、大幅に増加（1,595 件→2,798 件）しています。

要因別では、個別契約の結果に関するものが 1,209 件（43%）、行政に対する要望等に関するものが 619 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 1,182 件（42%）、生命保険会社に関するものが 478 件（17%）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 591 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（2,927 件→3,092 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 1,255 件（41%）、一般的な照会・質問に関するものが 1,119 件（36%）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 1,102 件（36%）、証券会社（第一種業）に関するものが 541 件（18%）、登録詐称・無登録業者に関するものが 165 件（5%）等となっています。

商品別では、FXに関するものが 685 件（22%）、上場株式に関するものが 258 件（8%）、債券等に関するものが 126 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 478 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（573 件→553 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 248 件（45%）、個別取引・契約の結果に関するものが 110 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 21 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、やや増加（92 件→96 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 41 件（43%）、個別取引・契約の結果に関するものが 35 件（37%）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 56 件（58%）、資金移動業者に関するものが 40 件（42%）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 25 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、大幅に増加（901 件→1,248 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 903 件（72%）、一般的な照会・質問に関するものが 252 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 42 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（1,160件→1,428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939件（66%）、行政に対する要望等に関するものが320件（22%）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98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1,918件あり、そのうち1,598件が何らかの被害があったものとなっています。年齢別性別内訳は、[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）。

4. 利用者から寄せられた相談等の活用状況

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

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

（活用事例）

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

- ・ 預金取扱金融機関の不動産融資業務における審査管理態勢に関するもの
- ・ 預金取扱金融機関のお問い合わせ窓口（HP が分かりづらい、問い合わせ電話に出ない等）に関するもの
- ・ 海外送金に関するもの
- ・ 保険会社の保険金等の支払いに関するもの
- ・ 保険募集人等の不適切な行為（重要事項の不十分な説明、手続に関する不適切な案内・対応、名義借り等）に関するもの
- ・ 無登録営業に関するもの
- ・ 金融商品取引業者の不適切な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
- ・ 口座の不正利用に関するもの

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 49 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](#)」
- 「[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](#)」
- 「[投資者保護制度に関する相談等](#)」
- 「[社債に関する相談等](#)」
- 「[高齢者に対する投資勧誘に関する相談等](#)」

(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)

総合政策局リスク分析総括課コンダクト監理官室金融サービス利用者相談室
(別紙2)

総合政策局総務課

監督局総務課

(別紙1)

金融サービス利用者相談室における相談等の受付状況

I. 相談等の受付状況(今期(令和5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	9,219	8,054	1,165	14.5%	7,330
意見・要望	3,544	2,975	569	19.1%	3,120
情報提供	324	367	▲43	▲11.7%	291
その他	184	178	6	3.4%	180
合計	13,271	11,574	1,697	14.7%	10,921

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	9,356	7,892	1,464	18.6%	7,589
ウェブサイト	3,535	3,331	204	6.1%	2,899
ファックス	46	48	▲2	▲4.2%	90
手紙	279	248	31	12.5%	268
その他	55	55	0	0.0%	75
合計	13,271	11,574	1,697	14.7%	10,921

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	4,056	4,326	▲270	▲6.2%	3,840
保険商品・保険制度等	2,798	1,595	1,203	75.4%	2,010
投資商品・証券市場制度等	3,092	2,927	165	5.6%	2,357
貸金等	553	573	▲20	▲3.5%	471
資金移動・前払式支払手段等	96	92	4	4.3%	143
暗号資産(仮想通貨)等	1,248	901	347	38.5%	847
金融行政一般・その他	1,428	1,160	268	23.1%	1,253
合計	13,271	11,574	1,697	14.7%	10,921

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	214	187	27	14.7%	176
事前相談(予防的なガイド)受付件数	98	116	▲18	▲15.5%	156
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口座数	49	27	22	81.5%	195

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	7	0.2	7	0.2	3	0.1	17	0.4
個別取引・契約の結果	229	5.6	206	5.1	114	2.8	549	13.5
不適正な行為	9	0.2	43	1.1	4	0.1	56	1.4
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	5	0.1	0	0.0	5	0.1
金融機関の態勢・各種事務手続	500	12.3	75	1.8	143	3.5	718	17.7
一般的な照会・質問	411	10.1	157	3.9	217	5.4	785	19.4
行政に対する要望等	33	0.8	24	0.6	1,557	38.4	1,614	39.8
その他	74	1.8	25	0.6	218	5.4	317	7.8
合計	1,263	31.1	537	13.2	2,256	55.6	4,056	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	950	23.4	278	6.9	1,955	48.2	3,183	78.5
協同組織金融機関	179	4.4	157	3.9	94	2.3	430	10.6
その他	134	3.3	102	2.5	207	5.1	443	10.9
合計	1,263	31.1	537	13.2	2,256	55.6	4,056	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	30	1.1	4	0.1	26	0.9	60	2.1
個別取引・契約の結果	235	8.4	751	26.8	223	8.0	1,209	43.2
不適正な行為	19	0.7	6	0.2	27	1.0	52	1.9
金融機関の態勢・各種事務手続	79	2.8	108	3.9	74	2.6	261	9.3
一般的な照会・質問	53	1.9	75	2.7	136	4.9	264	9.4
行政に対する要望等	15	0.5	145	5.2	459	16.4	619	22.1
その他	47	1.7	93	3.3	193	6.9	333	11.9
合計	478	17.1	1,182	42.2	1,138	40.7	2,798	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	22	0.7	3	0.1	0	0.0	9	0.3	34	1.1
個別取引・契約の結果	217	7.0	728	23.5	112	3.6	198	6.4	1,255	40.6
不適正な行為	5	0.2	3	0.1	6	0.2	14	0.5	28	0.9
業者の態勢・各種事務手続	179	5.8	4	0.1	0	0.0	64	2.1	247	8.0
一般的な照会・質問	65	2.1	298	9.6	37	1.2	719	23.3	1,119	36.2
行政に対する要望等	36	1.2	48	1.6	9	0.3	155	5.0	248	8.0
その他	17	0.5	18	0.6	1	0.0	125	4.0	161	5.2
合計	541	17.5	1,102	35.6	165	5.3	1,284	41.5	3,092	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	258	8.3
未 公 開 株	19	0.6
国 債	21	0.7
債 券 等	126	4.1
F X	685	22.2
投 資 信 託	110	3.6
デ リ バ テ ィ ブ	73	2.4
フ ァ ン ド	26	0.8
そ の 他	1,774	57.4
合 計	3,092	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	0	0.0
個別取引・契約の結果	110	19.9
契約・貸出拒否	0	0.0
貸出債権回収	0	0.0
不適正な行為	6	1.1
業者の態勢・各種事務手続	16	2.9
一般的な照会・質問	248	44.8
行政に対する要望等	36	6.5
そ の 他	137	24.8
合 計	553	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	0	0.0	0	0.0	0	0.0
個別取引・契約の結果	12	12.5	23	24.0	0	0.0	35	36.5
不適正な行為	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
業者の態勢・各種事務手続	5	5.2	3	3.1	0	0.0	8	8.3
一般的な照会・質問	21	21.9	20	20.8	0	0.0	41	42.7
行政に対する要望等	2	2.1	9	9.4	0	0.0	11	11.5
そ の 他	0	0.0	1	1.0	0	0.0	1	1.0
合 計	40	41.7	56	58.3	0	0.0	96	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	903	72.4
不適正な行為	6	0.5
業者の態勢・各種事務手続	23	1.8
一般的な照会・質問	252	20.2
行政に対する要望等	53	4.2
そ の 他	11	0.9
合 計	1,248	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	939	65.8
行政に対する要望等	320	22.4
そ の 他	169	11.8
合 計	1,428	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	143
保 険 商 品 等	591
投 資 商 品 等	478
貸 金 等	21
資金移動・前払式支払手段等	25
暗号資産(仮想通貨)等	42
合 計	1,300

(別表)

詐欺的な投資勧誘に関する情報の受付状況

(令和5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5年7月1日～同年9月30日 の受付件数
1,918

【被害の有無（情報提供者の主張に基づく分類）】

区分	令和5年7月1日～同年9月30日 の受付件数
被害有り	1,598
被害無(情報提供を含む)	320

【年齢別性別内訳（情報提供者の主張に基づく分類）】

令和5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	24	34	0	58	47
30代	38	66	1	105	94
40代	63	97	2	162	141
50代	77	119	0	196	169
60代	50	93	1	144	126
70代以上	41	67	0	108	94
年齢不明	390	672	83	1,145	927
合計	683	1,148	87	1,918	1,598

【受付件数の推移】

	令和3年度				令和4年度				令和5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	1,077	1,833	1,808	1,426	1,615	1,645	1,322	1,522	1,864	1,918
うち被害有り	908	1,594	1,503	1,152	1,261	1,307	1,048	1,191	1,379	1,598

(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5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5年7月1日から同年9月30日までに受け付けた情報は5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 25年	26年	27年	28年	29年	30年	令和 元年	2年	3年	4年	5年
1～3月	7	8	7	9	12	10	7	18	21	14	4
4～6月	10	8	2	9	14	6	11	22	19	6	3
7～9月	9	3	1	11	4	6	28	26	14	6	5
10～12月	9	3	6	10	9	9	8	10	17	8	

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

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

2. 活用状況

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

(2) 個別金融機関に関する活用は、以下の方法により行っています。

受け付けた情報のうち、情報提供者等が金融機関側への申出内容等の提示に同意

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

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

(3) 具体的な活用の状況は、以下のとおりです。

令和 5 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、2 金融機関に対して、ヒアリングや検証を行いました。