

# 金融ほっとライン（北海道）の受付状況

## <平成29年度上期>

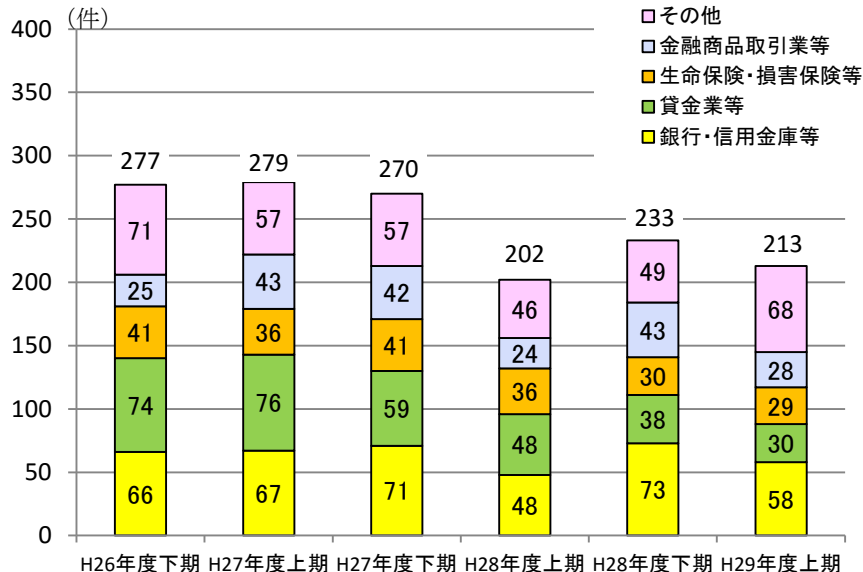


北海道財務局が受け付けた金融サービスに関する相談について、平成29年度上期（29年4月～29年9月）の受付状況を取りまとめましたのでお知らせします

### ◎平成29年度上期の概要

- ・ 平成29年度上期の受付件数は213件で、前年同期（H28年4月～H28年9月）と比較して5.4%（11件）増加しました。
- ・ 業態別では「銀行・信用金庫等」に関するものが58件（27.2%）と最も多く、次いで、「貸金業等」に関するものが30件（14.1%）、「生命保険・損害保険等」に関するものが29件（13.6%）、「金融商品取引業等」に関するものが28件（13.1%）となっています。
- ・ 仮想通貨や詐欺的なコインに関する相談が増えています。

### ◎相談件数の推移（業態別）



### ◎相談件数の推移

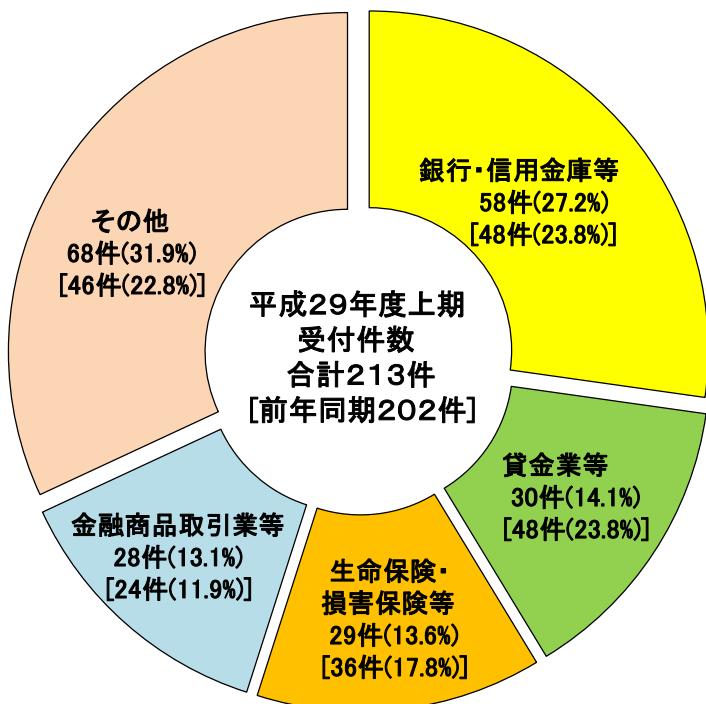
（単位：件）

	銀行・信用金庫等	貸金業等	生命保険・損害保険等	金融商品取引業等	その他	合計 (対前年度増減比)
平成29年度						
上期(4～9月)	58	30	29	28	68	213
平成28年度	121	86	66	67	95	435 (▲20.8%)
下期(10～3月)	73	38	30	43	49	233
上期(4～9月)	48	48	36	24	46	202
平成27年度	138	135	77	85	114	549 (▲15.5%)
下期(10～3月)	71	59	41	42	57	270
上期(4～9月)	67	76	36	43	57	279

☆怪しい金融取引と感じたら、「北海道財務局 金融ほっとライン（電話：011-807-5145）」へ相談を！

# 1. 平成29年度上期の相談受付状況

## 相談受付状況(全体)



(注) ( )内の%は、受付件数全体における構成比  
[ ]内の件数・%は、前期(平成28年度上期)の実績  
四捨五入の関係で合計が100%にならない場合があります。

### (1) 平成29年度上期の状況

- 29年度上期(29年4月～29年9月)における総受付件数(多重債務相談除く)は213件で、前年同期(28年4月～9月)と比較して増加(+11件、+5.4%)。
- 業態別での受付状況は、以下のとおりとなっています。
  - 銀行・信用金庫等の受付は58件で、前年同期に比べ増加(+10件、+20.8%)。
  - 貸金業等の受付は30件で、前年同期に比べ減少(▲18件、▲37.5%)。
  - 生命保険・損害保険等の受付は29件で、前年同期に比べ減少(▲7件、▲19.4%)。
  - 金融商品取引業等の受付は28件で、前年同期に比べ増加(+4件、+16.7%)。
- 業態別の「その他」については、商品券やプリペイドカードなどの前払式支払手段や仮想通貨交換業などの資金決済法に関する相談、行政一般に対するご意見などが含まれています。

### (2) 今期受け付けた相談等を踏まえた留意点

- 業態別「その他」の相談において「仮想通貨の説明会に誘われ、必ず値上がりすると言われ、会員登録の上契約してしまったが、この業者は信頼できるか」等の相談がありました。

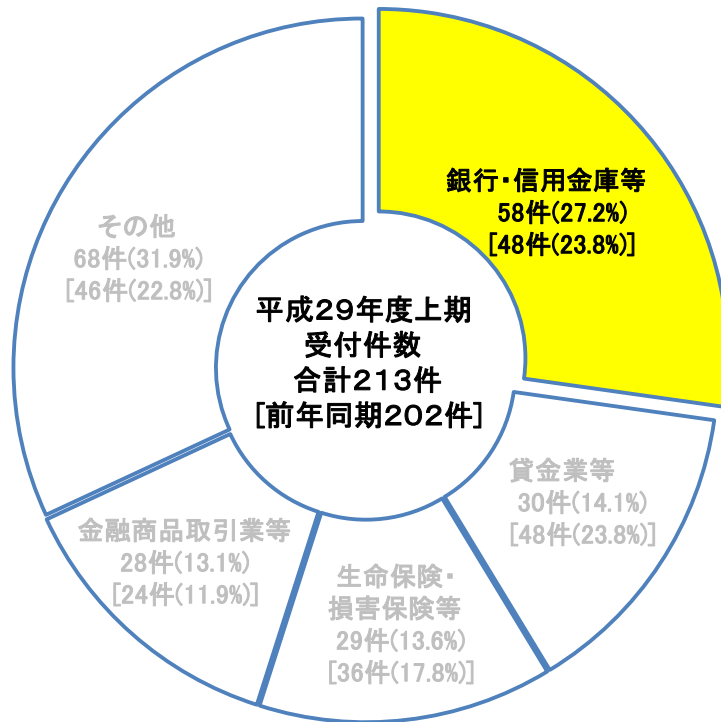
平成29年4月1日、改正資金決済法等の施行に伴い、仮想通貨交換業者は金融庁・財務局への登録が義務づけられています。(登録業者以外による仮想通貨の売買は禁止されています。)登録業者は随時、金融庁のウェブサイトでご公表されます。

仮想通貨は、インターネット上で自由に取引することができ、需給に応じて価格が変動する場合も多く、値上がりする保証はありません。また、仮想通貨を謳う詐欺的なコインも多く出回っています。

仮想通貨を購入する際には、購入先の仮想通貨交換業者の登録の有無を確認するとともに、取引に伴うリスクを十分に理解してから契約するよう、十分にご注意ください。

## 2. 業態別の相談受付状況(1/4)

### ① 銀行・信用金庫等



(注) ( )内の%は、受付件数全体における構成比  
 [ ]内の件数・%は、前期(平成28年度上期)の実績  
 四捨五入の関係で合計が100%にならない場合があります。

#### (1) 平成29年度上期の概要

- 個別の相談内容の内訳では、担保設定や融資返済など個別取引に関する相談が増加しました。  
 また、全体の受付件数は前年同期比で10件増加し、58件となりました。
- 取引内容別では、預金取引関係が18件、融資取引関係が16件、その他が24件となっています。

#### (2) ポイント

- 預金保険法関係の相談として、どのような預金が保護の対象となるのかという質問がありました。  
 預金保険の対象金融機関は、日本国内に本店のある銀行、信用金庫、信金中央金庫、信用組合、全国信用協同組合連合会、労働金庫、労働金庫連合会、商工組合中央金庫です。対象金融機関の一覧は、預金保険機構のウェブサイトで確認できます。
- 預金保険制度により保護される預金等は、1金融機関1人当たり、同一名義を合算して元本1,000万円までとその利息等です。決済用預金(無利息、要求払い、決済サービスを提供できる、という3要件をすべて満たすもの)は全額保護されます。個々の預金商品が預金保険の対象であるか否かは、当該金融機関へ確認してください。

※相談内容の内訳

(件)

	個別契約 (顧客説明)	個別取引 (結果)	不適正 な行為	態勢・事務 手続等	一般的な 照会・質問	行政に対する 質問要望等	その他	合計
平成29年度上期	11	16	6	10	1	14	0	58
平成28年度上期	11	9	2	7	3	16	0	48

## 2. 業態別の相談受付状況(2/4)

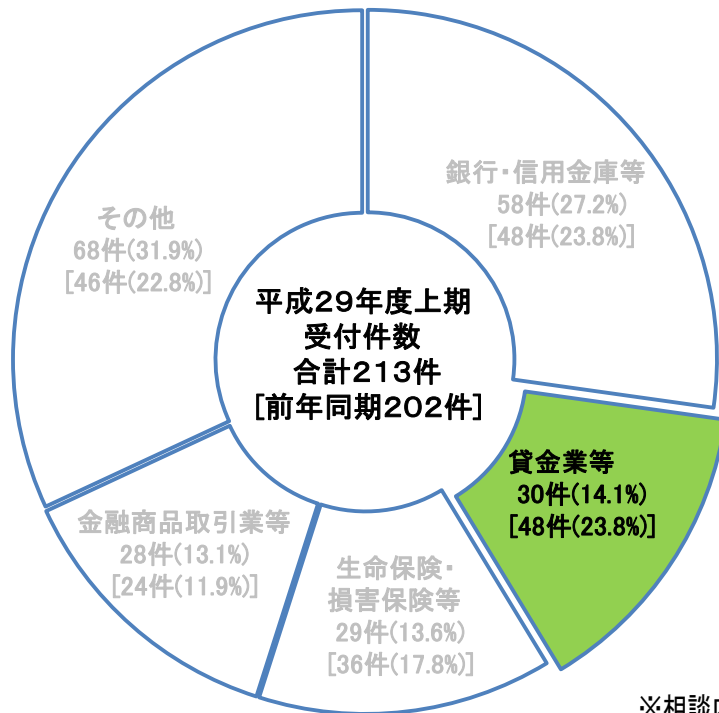
### ② 貸金業等

#### (1) 平成29年度上期の概要

- 個別の相談内容の内訳では、貸金業者の登録確認に関する照会(ヤミ金業者を含む)の減少により、一般的な照会・質問が減少しました。また、全体の受付件数は前年同期比で18件減少し、30件となりました。
- ヤミ金業者に関する相談は9件で、前年同期(10件)とほぼ同様な状況全体で3割を占めています。下記(2)に記載のようなヤミ金の事例が発生していますので、引き続きご注意ください。

#### (2) ポイント

- 貸金業等では、「融資するとのハガキが送られてきた。一方的にお金が振り込まれた。」「ツイッターから登録すると30分以内に貸出す。」などの相談がありました。  
電話やFAX、インターネットによる借入は手軽・簡単な反面、違法な金融業者の可能性があります。申込みする前に、財務局長又は都道府県知事の登録を受けているかどうか確認してください。架空の登録番号を使うなど、登録を詐称する業者もいるので注意が必要です。  
悪質業者と関わってしまった場合は、すぐに最寄りの警察に相談してください。



※相談内容の内訳

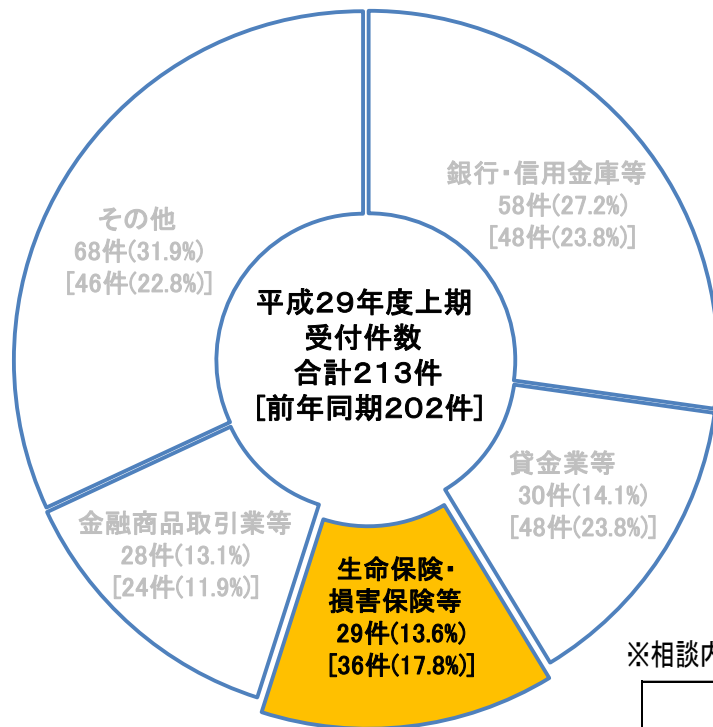
(件)

	個別契約 (顧客説明)	個別取引 (結果)	不適正 な行為	態勢・事務 手続等	一般的な 照会・質問	行政に対する 質問要望等	その他	合計
平成29年度上期	0	4	5	7	8	6	0	30
平成28年度上期	1	8	2	10	20	7	0	48

(注) ( )内の%は、受付件数全体における構成比  
[ ]内の件数・%は、前期(平成28年度上期)の実績  
四捨五入の関係で合計が100%にならない場合があります。

## 2. 業態別の相談受付状況(3/4)

### ③ 生命保険・損害保険等



(注) ( )内の%は、受付件数全体における構成比  
 [ ]内の件数・%は、前期(平成28年度上期)の実績  
 四捨五入の関係で合計が100%にならない場合があります。

#### (1) 平成29年度上期の概要

- 個別の相談内容の内訳では、顧客説明、行政に対する質問・要望等が前年同期に比べ減少していますが、依然として保険金支払いなど個別取引に関する相談が上位を占めています。  
 また、全体の受付件数は対前年同期比で7件減少し、29件となっています。

#### (2) ポイント

- 保険関係では、従前からの傾向として保険金支払にかかる保険会社とのトラブルについての相談が多く、当期もその傾向に変化はありません。問題解決には、保険会社のお客さま相談窓口、生命保険協会や損害保険協会などの指定紛争解決(ADR)機関が設置されていますので、ご活用ください。

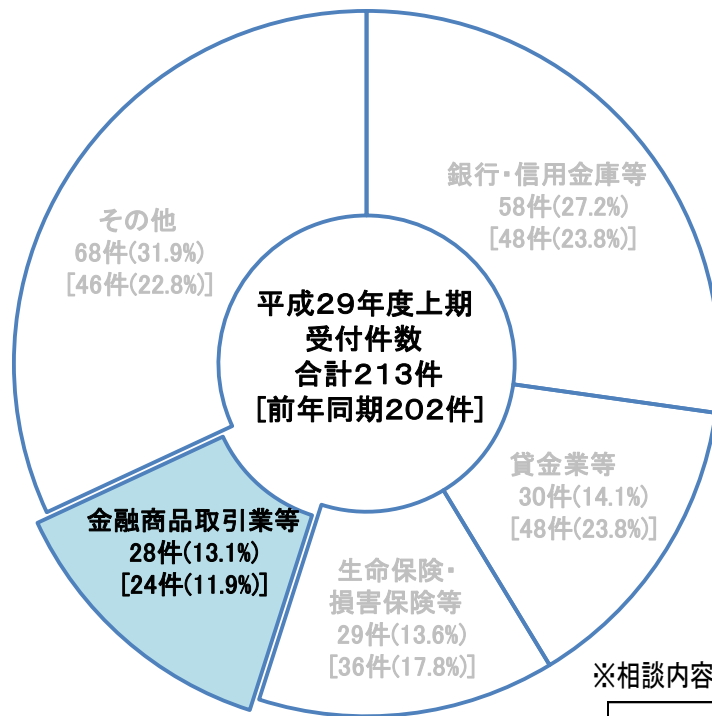
※相談内容の内訳

(件)

	個別契約 (顧客説明)	個別取引 (結果)	不適正 な行為	態勢・事務 手続等	一般的な 照会・質問	行政に対する 質問要望等	その他	合計
平成29年度上期	5	11	2	8	1	2	0	29
平成28年度上期	10	8	3	6	1	8	0	36

## 2. 業態別の相談受付状況(4/4)

### ④ 金融商品取引業等



※相談内容の内訳

	個別契約 (顧客説明)	個別取引 (結果)	不適正 な行為	態勢・事務 手続等	一般的な 照会・質問	行政に対する 質問要望等	その他	合計
平成29年度上期	2	1	2	7	3	13	0	28
平成28年度上期	2	4	2	6	4	6	0	24

(注) ( )内の%は、受付件数全体における構成比  
[ ]内の件数・%は、前期(平成28年度上期)の実績  
四捨五入の関係で合計が100%にならない場合があります。

#### (1) 平成29年度上期の概要

- 個別の相談内容の内訳では、外国為替証拠金取引(FX)やオプション取引に関する照会など行政に対する質問・要望等の増加しています。また、全体の受付件数は対前年同期比で4件増加し、28件となっています。

#### (2) ポイント

- 金融商品取引業等関係では、未公開株の購入に関する相談がありました。未公開株や社債を販売できるのは、登録を受けた証券会社や社債の発行会社に限定されています。その他の者が行う勧誘は、法律違反の可能性が高いです。また、発行会社が一般の個人投資家に未公開株や社債の購入を直接勧誘することはありません。登録を受けていない者からの勧誘には十分ご注意ください。

(件)