

# 金融ほっとライン（北海道）の受付状況

## <平成29年度下期>

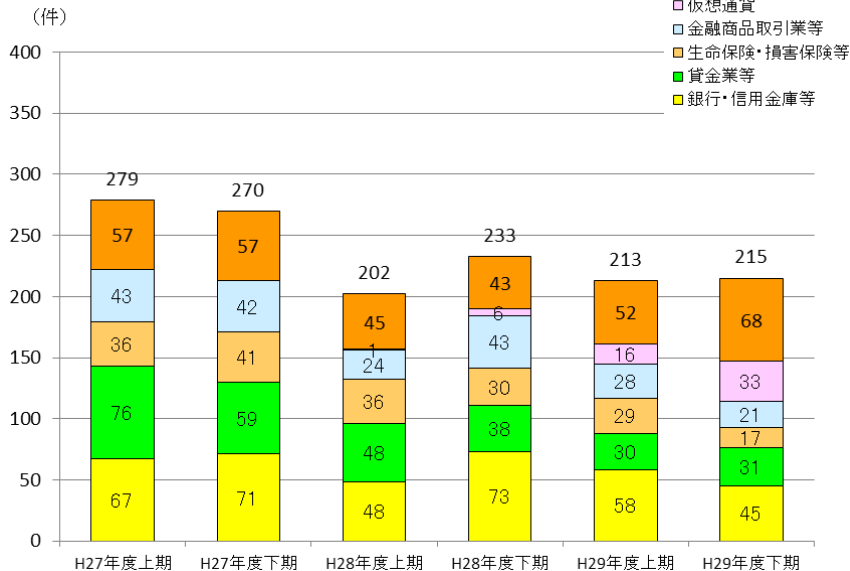


北海道財務局が受け付けた金融サービスに関する相談について、平成29年度下期（29年10月～30年3月）の受付状況を取りまとめましたのでお知らせします

### ◎平成29年度下期の概要

- ・ 平成29年度下期の受付件数は215件で、前年同期（H28年10月～H29年3月）と比較して7.7%（18件）減少しました。
- ・ 業態別では「銀行・信用金庫等」に関するものが45件（20.9%）と最も多く、次いで、「仮想通貨交換業等」に関するものが33件（15.3%）、「貸金業等」に関するものが31件（14.4%）、「金融商品取引業等」に関するものが21件（9.8%）、「生命保険・損害保険等」に関するものが17件（7.9%）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急増しています。
- ・ 平成29年度通年での受付件数は428件、前年度と比較して1.6%（7件）減少しています。

### ◎相談件数の推移（業態別）



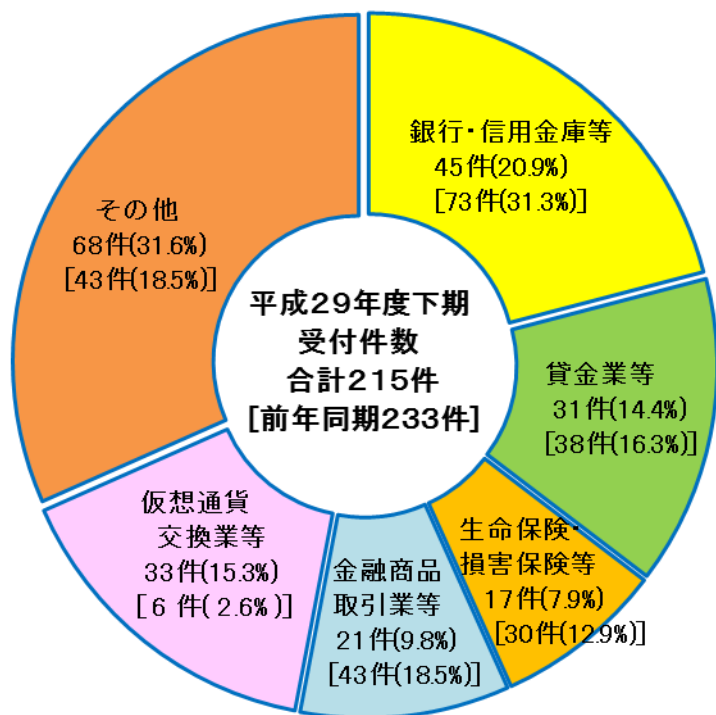
### ◎相談件数の推移

	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	仮想通貨交換業等	その他	合計 (対前年度増減比)
平成29年度	103	61	46	49	49	120	428 (▲1.6%)
下期(10～3月)	45	31	17	21	33	68	215
上期(4～9月)	58	30	29	28	16	52	213
平成28年度	121	86	66	67	7	88	435 (▲20.8%)
下期(10～3月)	73	38	30	43	6	43	233
上期(4～9月)	48	48	36	24	1	45	202
平成27年度	138	135	77	85	0	114	549 (▲15.5%)
下期(10～3月)	71	59	41	42	0	57	270
上期(4～9月)	67	76	36	43	0	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年度下期の相談受付状況

## 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年度下期)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年度下期の状況

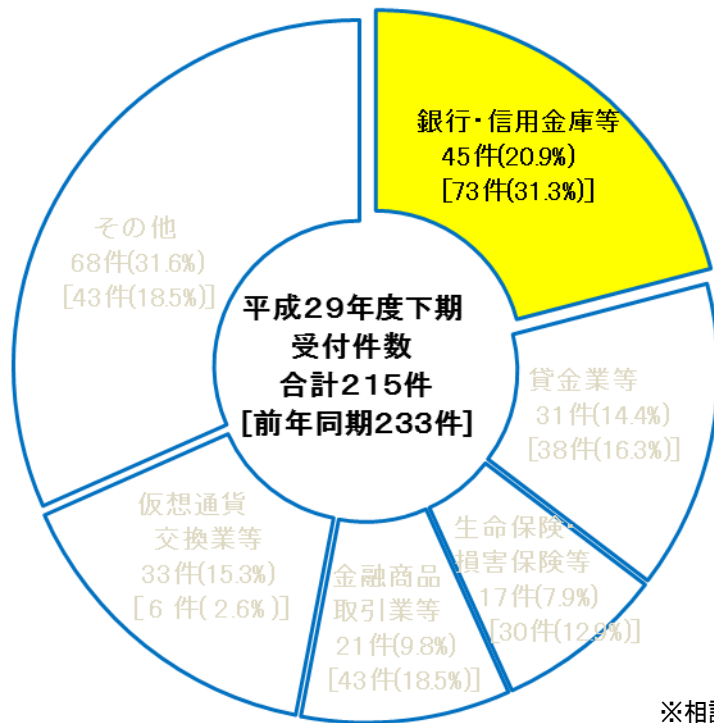
- 29年度下期(29年10月～30年3月)における総受付件数(多重債務相談除く)は215件で、前年同期(28年10月～29年3月)と比較して減少(▲18件)
- 業態別での受付状況は、以下のとおりとなっています。
  - 銀行・信用金庫等の受付は45件で、前年同期に比べ減少(▲28件)
  - 貸金業等の受付は31件で、前年同期に比べ減少(▲7件)
  - 生命保険・損害保険等の受付は17件で、前年同期に比べ減少(▲13件)
  - 金融商品取引業等の受付は21件で、前年同期に比べ減少(▲22件)
  - 仮想通貨交換業等の受付は33件で、前年同期に比べ大幅に増加(+27件)
- 業態別の「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等に関する相談、金融円滑化の相談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

- ヤミ金融、無登録の仮想通貨交換業者やICO(Initial Coin Offering)に関する相談が増加しています。
- 特に、仮想通貨交換業者については、平成29年4月1日、改正資金決済法等の施行に伴い、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等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公表されます。
- 仮想通貨は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。
- 仮想通貨はインターネット上で自由に取引することができますが、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(1/5)

### 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年度下期)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年度下期の概要

- 個別の相談内容の内訳では、担保設定や融資返済、投資信託など個別に関する相談、相続に関する手続き等の相談がありました。また、全体の受付件数は前年同期に比べ28件減少し、45件となりました。
- 取引種別では、預金取引関係が14件、融資取引関係が13件、その他が18件となっています。

#### (2) ポイント

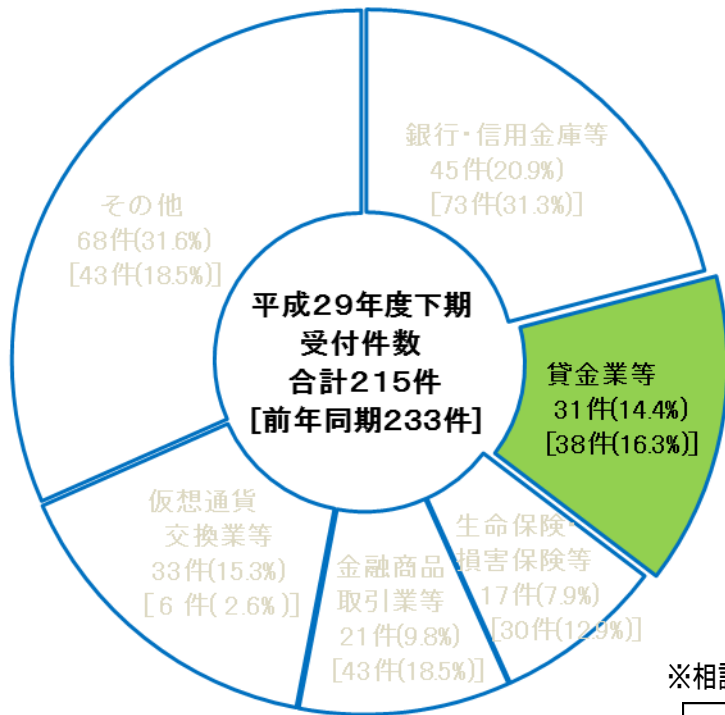
- 投資信託を銀行に勧められるまま契約をしてしまったという相談がありました。
- 投資信託は、株式や債券等に投資するため、株式市場等の動向で価格変動があり、元本の保証はありません(価格変動リスク)。外貨建て資産に投資する場合には、一般的には円高、円安により基準価格に変動があります(為替変動リスク)。債券等を発行する国や企業が財政難や経営不振などにより、あらかじめ定めた条件で支払われなくなる可能性があります(信用リスク)。市場金利の変動で債券価格が変動することがあります(金利変動リスク)。その他、投資信託の組み入れ商品によって、様々なリスクがあります。
- 投資にあたっては、窓口等で十分な説明を受け、疑問点は積極的に説明を求めましょう。投資は、自己責任ですので、リスクを十分に理解したうえで購入しましょう。

※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年度下期	4	14	3	5	3	16	0	45
平成28年度下期	12	15	2	9	4	31	0	73

## 2. 業態別の相談受付状況(2/5)

### ② 貸金業等



#### (1) 平成29年度下期の概要

- 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（ヤミ金業を含む）や返済困難などの相談がありました。また、全体の受付件数は前年同期に比べ7件減少し、31件となりました。
- ヤミ金業者に関する相談は14件で前年同期に比べ4件増加し、約半数を占めています。また、ヤミ金の具体的な事例は下記（2）のとおりです。

#### (2) ポイント

- 相談内容は、「業者から『融資します』とのはがきが届いたが、当該業者の登録はあるか」「融資申込みをしていないのに『融資承認がおりました』とのメールが届いた」等、いずれも業者から融資に関する一方的な連絡があったというものでした。
- これらは、無登録で貸金業を行っている違法な金融業者（ヤミ金）の可能性があり、無登録でありながら、あたかも登録のある貸金業者であるかのように装い、貸付けに関する勧誘・広告や架空請求等を行っていることもあります。
- お金を借りる際には、金融庁ホームページ内の「登録貸金業者情報検索サービス」で貸金業者の登録を必ず確認してください。また、万一違法な業者と関わってしまった場合には、すぐに最寄りの警察にご相談ください。

※相談内容の内訳

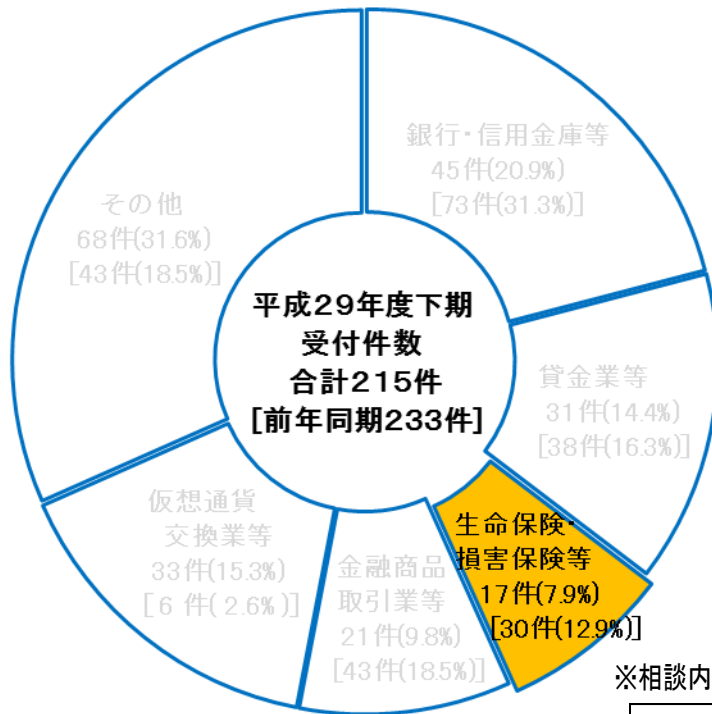
(件)

	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年度下期	0	5	4	5	11	6	0	31
平成28年度下期	0	4	2	13	10	9	0	38

(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年度下期)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(3/5)

### ③ 生命保険・損害保険等



※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年度下期	4	8	0	0	0	5	0	17
平成28年度下期	5	3	1	9	0	12	0	30

(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年度下期)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年度下期の概要

- 個別の相談内容の内訳では、顧客説明等の個別契約に関する相談、行政に対する質問・要望等がありますが、依然として保険金支払いなどの個別取引に関する相談が上位を占めています。
- また、全体の受付件数は前年同期に比べ13件減少し、17件となっています。

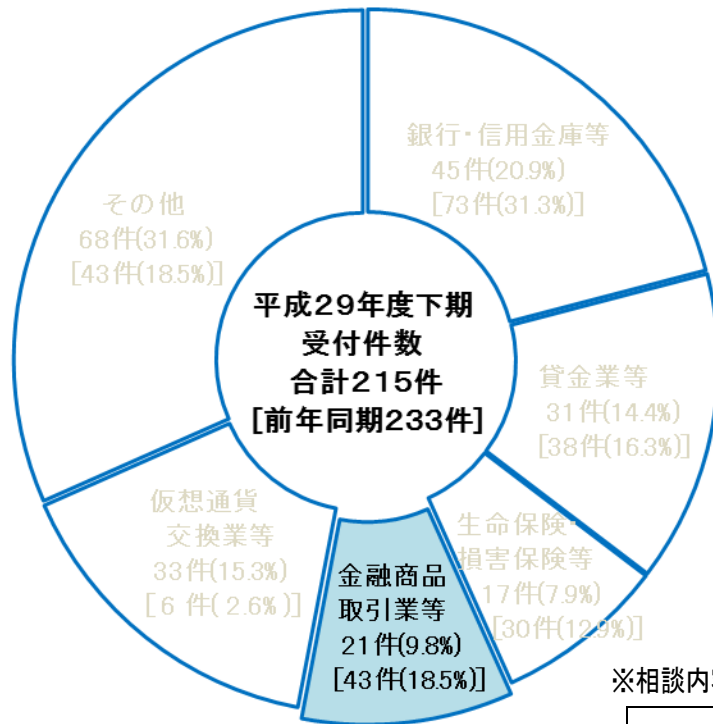
#### (2) ポイント

- 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、保険会社のお客様相談窓口、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。

(件)

## 2. 業態別の相談受付状況(4/5)

### 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年度下期	2	5	0	3	1	10	0	21
平成28年度下期	8	3	0	13	0	19	0	43

(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年度下期)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年度下期の概要

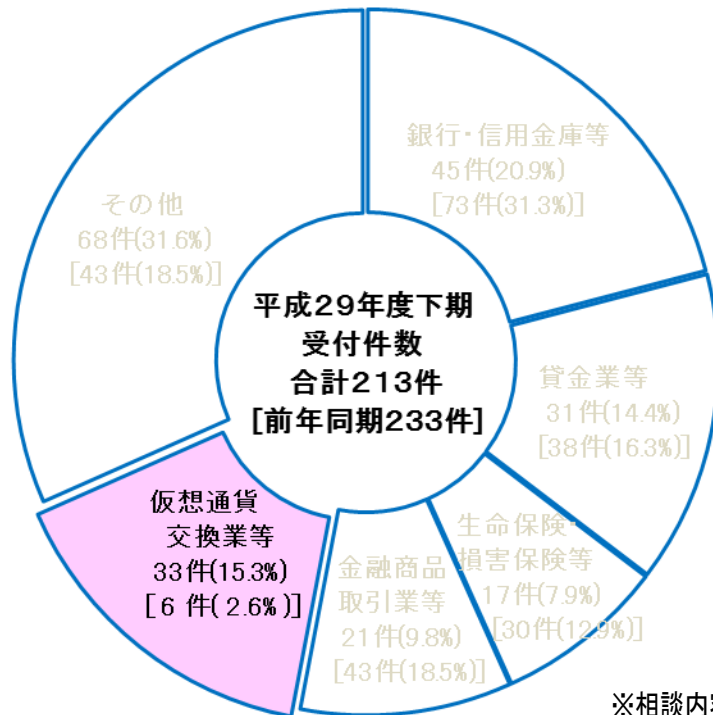
- 個別の相談内容の内訳では、個別取引に係る結果や顧客説明、制度に関する照会など行政に対する質問・要望のほか、無登録業者に関する相談がありました。
- また、全体の受付件数は前年同期に比べ22件減少し、21件となっています。

#### (2) ポイント

- 証券会社から取引残高報告書が、年1回しか送付されないとの相談がありました。
- 金融商品取引法等では、取引の都度、契約時締結書面(取引報告書)の交付を義務付けています。また、取引残高報告書は有価証券の売買等の契約が成立した場合などにおいて、原則として3ヵ月以内の期間ごとに交付することになっています。ただし、直近の取引残高報告書を作成した日から1年間取引等がないが、預かり残高がある場合には、1年以内の期間ごとに交付しても差し支えない取扱いとなっています。
- しかしながら、顧客から請求があった場合には、その都度交付されますので、必要な場合には交付請求し、取引内容を確認して下さい。

## 2. 業態別の相談受付状況(5/5)

### ⑤ 仮想通貨交換業等



※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年度下期	3	1	0	4	1	24	0	33
平成28年度下期	1	0	0	0	1	4	0	6

(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年度下期)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年度下期の概要

- 個別の相談内容の内訳では、仮想通貨交換業者の登録確認や無登録業者に関する照会などの行政に対する質問・要望等が大半を占めているほか、登録手続きや顧客説明などの相談がありました。
- また、全体の受付件数は前年同期に比べ27件増加し、33件となっています。

#### (2) ポイント

- 友人に誘われ仮想通貨を購入したが、上場されず売買ができないといった相談がありました。知らない業者から電話で仮想通貨の勧誘を受けた、投資セミナーで「ここでしか買えません」「上場したら必ず価値が上がります」などと言われて、購入を勧められたが、上場されず売買ができないなど無登録業者による詐欺的な勧誘が増えています。
- 国内で仮想通貨交換業を行うには、財務局の登録が必要となりました。
- トラブルに巻き込まれないためにも、金融庁のウェブサイトなどで登録業者かどうか確認しましょう。登録業者以外の業者が仮想通貨の売買等を行うことは禁止されています。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。
- なお、登録業者が取扱う仮想通貨であるからといっても、リスクがないということではありません。仮想通貨には、価格が急激に低下するリスクなど様々なリスクがあります。これらのリスクを十分理解したうえで取引を行ってください。