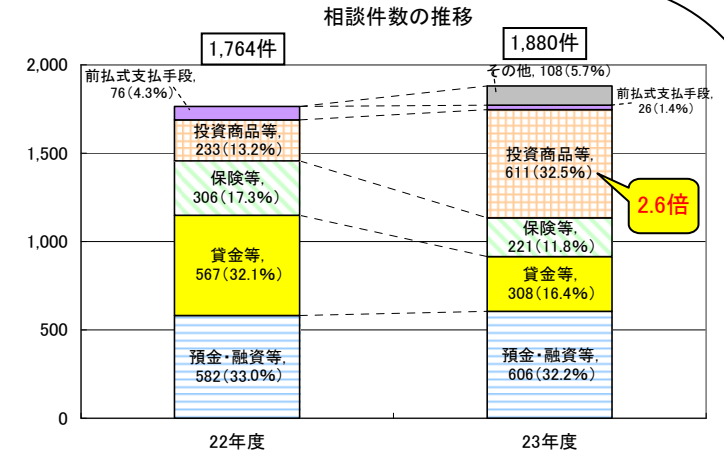


Summary

平成23年度「金融ほっとライン（東海）」の受付状況

1. 受付状況

- 平成23年度金融ほっとライン（東海）の受付状況（監督担当課、事務所理財課を含む。）を公表。
- 平成23年4月～平成24年3月で、合計1,880件の質問・相談を受け付け。
- 分野別の相談件数では、投資商品等が611件（32.5%）、預金・融資等が606件（32.2%）と多い。貸金等は、改正貸金業法完全施行（22年6月）から1年半以上が経過し、567件から308件に減少。



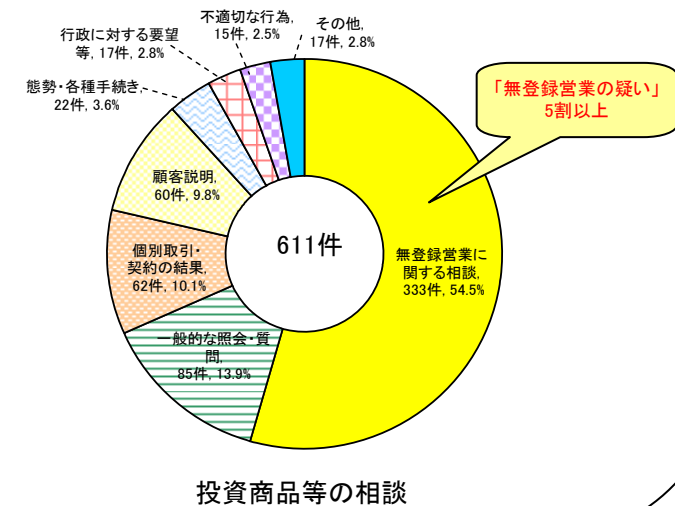
2. 今回のポイント

投資商品等に関する相談が急増！
うち、5割以上が未公開株等に係る無登録営業の疑い。

- 本年度は611件と約2.6倍に急増（昨年度233件）。うち、未公開株等に係る「無登録営業の疑い」が333件と5割以上。
- 「無登録営業の疑い」に関する相談のうち、「被害あり」（124件）が約3分の1。
- 多い手口は、被害回復型（36.9%）、劇場型（8.7%）代理購入型（7.2%）の順。

【アドバイス】

- ※ 勧誘を受けた際には、電話帳（又は番号案内）、ホームページなどで電話番号・住所を確認。
⇒ 住所、電話番号が違うものは、詐欺的行為の疑いあり。
- ※ 購入資金を振り込む前に、財務局など公的機関に確認。
- ※ 未公開株等の被害を受けた方に、「被害を回復する」という連絡を受けたとの相談が増加。
⇒ 被害回復制度は、弁護士、司法書士（金額制限あり）が行う以外なし。



相談先：財務省東海財務局 金融ほっとライン（東海） TEL (052) 951-9620（ダイヤルイン）
 問合せ先：財務省東海財務局 理財部 金融監督第三課 TEL (052) 951-2498（ダイヤルイン）

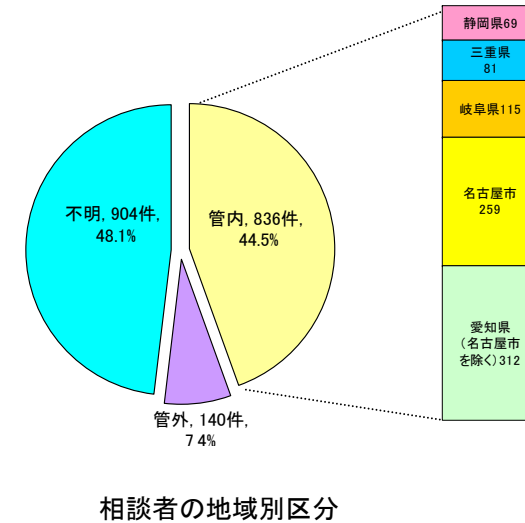
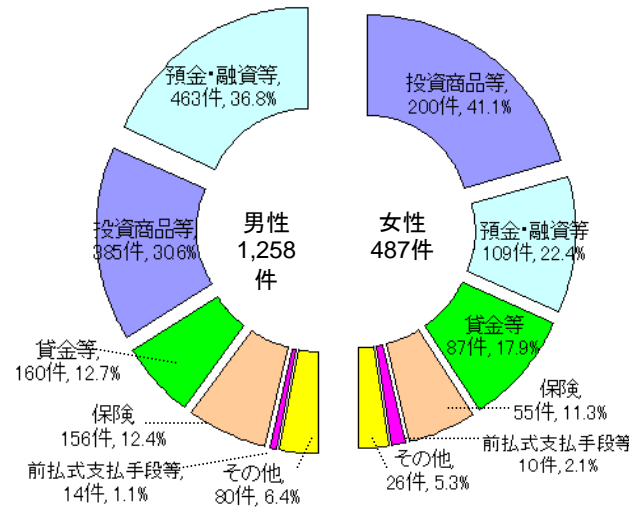
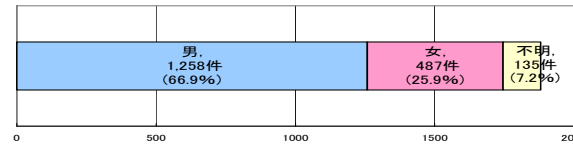
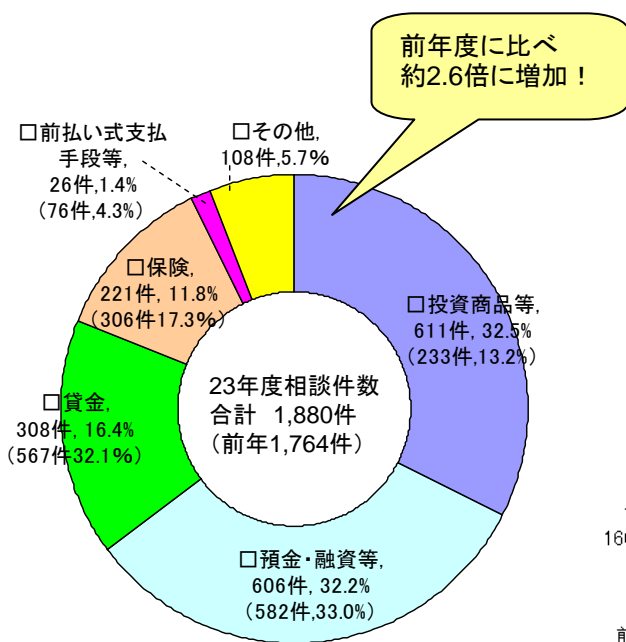


「金融ほっとライン(東海)」の受付状況

(平成23年4月1日～平成24年3月31日)

- 東海財務局では平成23年7月1日から、今まで各担当課が受付けていた預金、融資、保険、貸金、その他投資商品に関するご質問やご相談の窓口を一本化し「金融ほっとライン(東海)」を設置しています。
- 利用者からの相談等については、専門の相談員が応答し、適切なアドバイスをするほか、ADR(裁判外紛争解決)機関等の中立的な機関をご紹介します。情報の内容によっては、提供者の同意を得て警察当局や消費生活センターと連携します。
寄せられた情報は当局の検査、監督業務に活用させていただき、金融サービスの質の向上や利用者保護の推進、金融犯罪被害の防止に努めています。
- 平成23年度の相談等の受付状況を取りまとめました。
(相談件数には、監督担当課、財務事務所が受付けた件数も含まれます。)
金融サービス利用者の皆様の参考にしていただけるよう、受付状況等を公表いたします。

1.相談等の受付状況



・件数は平成23年度の受付件数、%は構成比です。
 ・()内は平成22年度の受付件数と構成比です。四捨五入して表記したため、合計が100%にならないことがあります。

相談者の男女別割合

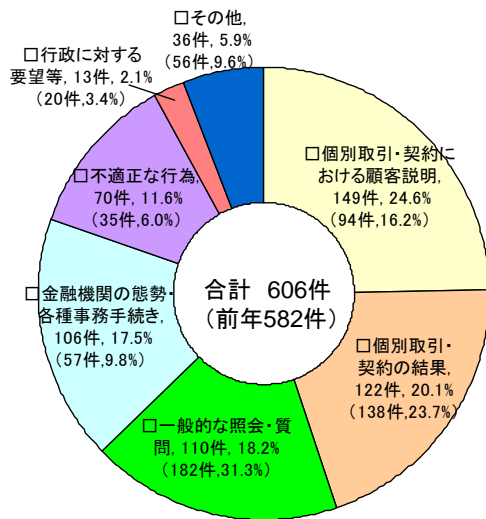
平成23年度の当局における相談等の受付件数は、1,880件(多重債務相談除く)

- 前年度との比較
116件(6.6%)増加。
- 増減要因
増: 投資商品等関する相談+378件(2.6倍)
減: 貸金等▲259件(▲45.7%)、保険等▲85件(▲27.8%)、前払式支払手段等▲50件(▲65.8%)
- 特徴
男性:「預金・融資等」に関する相談がトップ。
女性:「投資商品等」に関する相談がトップ。(他相談の約2倍以上)
名古屋市を含む愛知県からの相談が過半。

分野	内容
預金・融資等	銀行、信用金庫、信用組合等に係る預金・融資の相談等
保険等	生命保険、損害保険等に係る相談等
投資商品等	証券会社、金融商品取引業者、無登録等に係る相談等
貸金等	貸金業者、ヤミ金に係る相談等
前払式支払手段等	プリペイドカード、資金移動業者に係る相談等
その他	その他一般

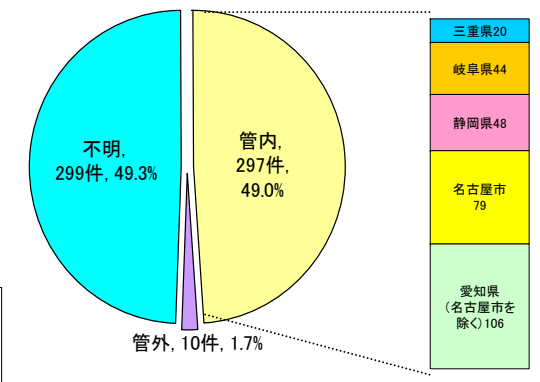
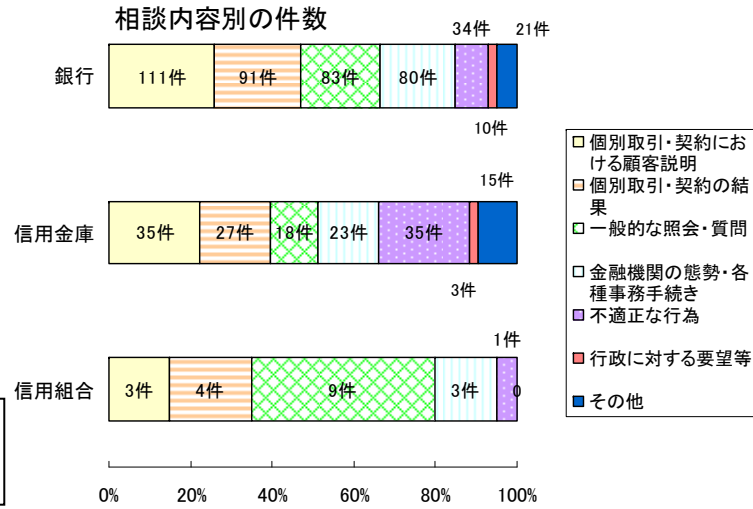
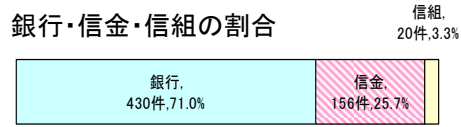
2.分野毎の受付状況

(1) 預金・融資等についての相談



合計 606件
(前年582件)

・件数は平成23年度の受付件数、%は構成比です。
 ・()内は平成22年度の受付件数と構成比です。四捨五入して表記したため、合計が100%にならないことがあります。



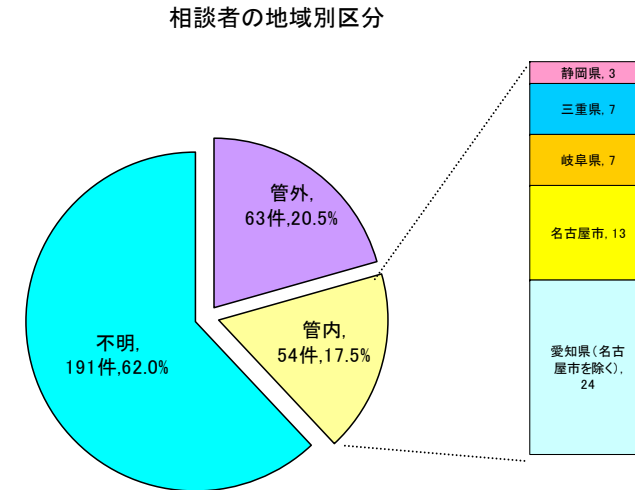
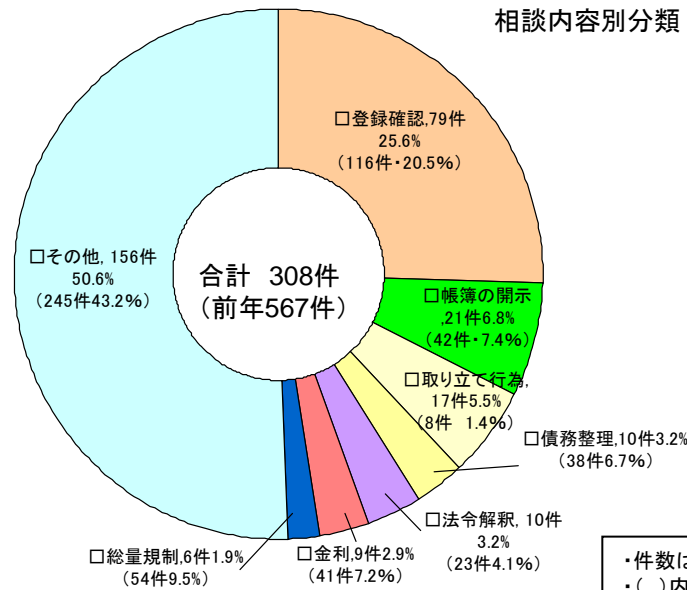
相談者の地域別区分

★ポイント
 ○前年度と比較して微増(24件、4.1%)。
 ○銀行、信用金庫の相談では、「個別取引・契約における顧客説明」に係る相談内容が多い。

★～相談事例～
【個別取引・契約における顧客説明】
 ・定期預金が満期になった際に、窓口で投資信託をすすめられ契約した。高配当を約束されたが、2回目の配当以降は金額が大幅に減った。話が違う。
【一般的な照会・質問】
 ・10年以上、使っていない預金通帳がある。カードも印鑑もないが、預金は払い戻されるか。
【金融機関の態勢・各種事務手続き】
 ・金融機関のミスで、印紙税を間違っって納入したが、その後の対応に納得がいかない

2.分野毎の受付状況

(2) 貸金等についての相談(多重債務相談を除く)



・件数は平成23年度の受付件数、%は構成比です。
 ・()内は平成22年度の受付件数と構成比です。四捨五入して表記したため、合計が100%にならないことがあります。

☆ポイント

- 前年度と比較して、相談件数は約半減(▲259件、▲45.7%)。
- 改正貸金業法が完全施行されて1年半以上が経過し、落ち着いた状況。
- 総量規制(▲48件、▲88.9%)、登録確認(▲37件、▲31.9%)、金利(▲32件、▲78.0%)、帳簿の開示(▲21件、▲50.0%)の減少が大きい。

☆～相談事例～

【登録確認】

・名前を知らない会社から貸付勧誘があった。登録のある会社か。

【帳簿の開示】

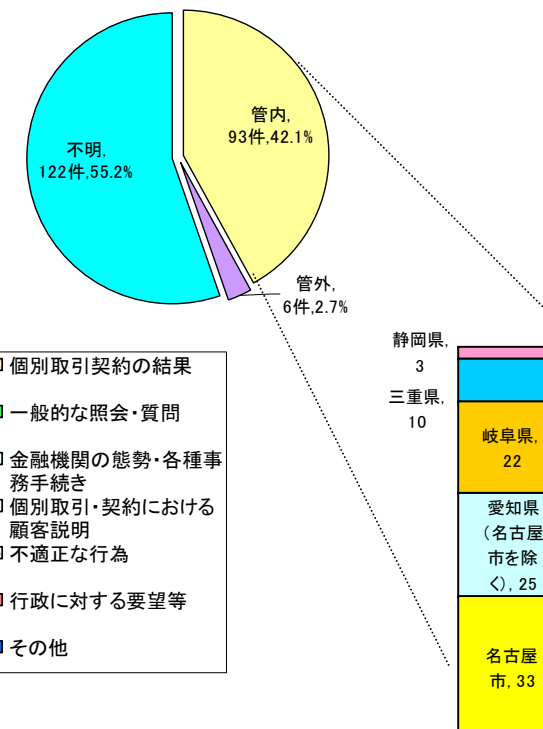
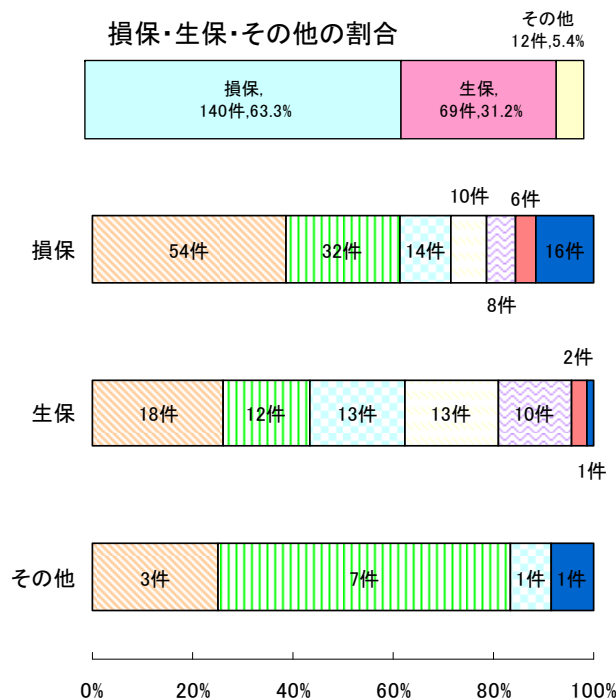
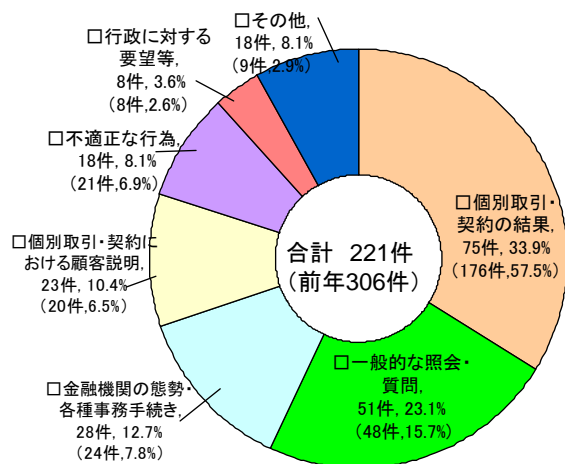
・自分が返済した金額を知りたい。取引の履歴を請求できるか。

【取立て行為】

・貸金業者が訪問してきたが、名前を名乗らず、身分証明書も見せてくれないので信用できない。

2.分野毎の受付状況

(3) 保険についての相談



・件数は平成23年度の受付件数、%は構成比です。
 ・()内は平成22年度の受付件数と構成比です。四捨五入して表記したため、合計が100%にならないことがあります。

★ポイント

- 生命保険
 - ・「加入時の説明に対する疑問」に関する相談が多い。
- 損害保険
 - ・「自動車事故に関する保険金の支払い」に関する相談が多い。

☆～相談事例～

【個別取引・契約の結果】

・走行中に飛び石で車に傷がついたが、中古車なので以前からある傷ではないかと保険金を支払ってもらえない。

【一般的な照会・質問】

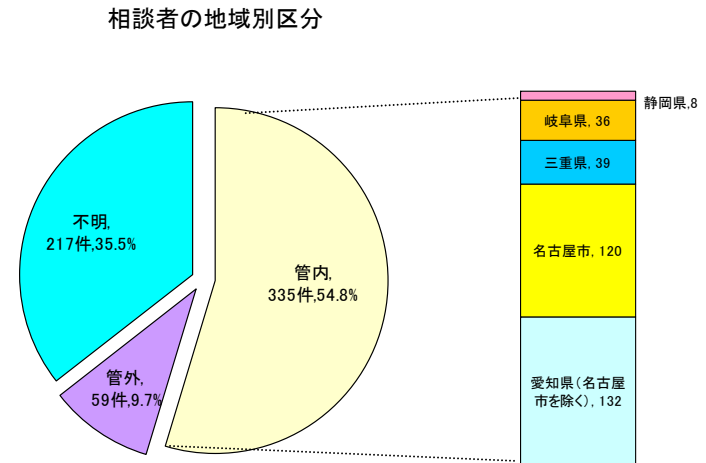
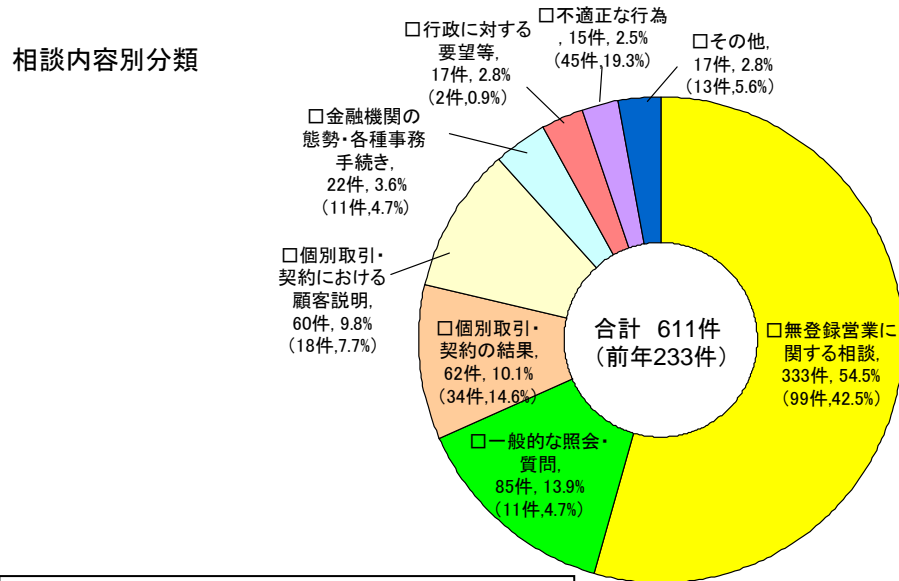
・保険会社の新商品の認可は、どこが行っているのか。

【金融機関の態勢・各種事務手続き】

・自動車保険の特約を家族で重複して契約していたことがわかった、契約の際に説明がなかった。

2.分野毎の受付状況

(4-1) 投資商品等についての相談



・件数は平成23年度の受付件数、%は構成比です。
 ・()内は平成22年度の受付件数と構成比です。四捨五入して表記したため、合計が100%にならないことがあります。

★ポイント

- 前年度と比較して、大幅増(対前年+378件、2.6倍)
- 無登録営業に関する相談が過半(333件、54.5%、対前年: +234件、3.4倍)。

★～相談事例～

【一般的な照会・質問】

- ・自分の所属する企業年金連合会がどこに投資していたか知りたい。

【個別取引・契約の結果】

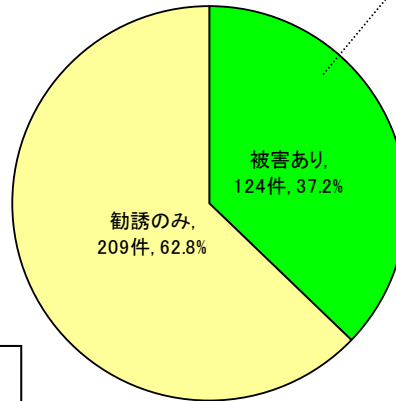
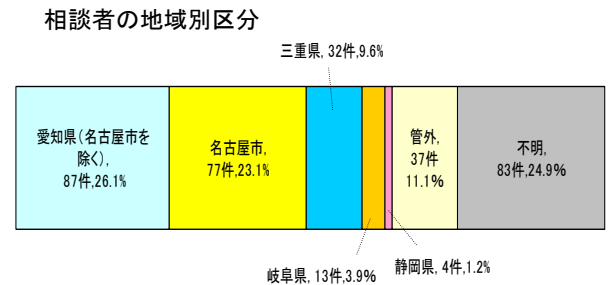
- ・証券会社の担当者から、外国株式を勧められ、よくわからないまま購入して損をしてしまった。

【個別取引・契約における顧客説明】

- ・家族が証券会社から仕組債を購入したが、本人は仕組債について理解しておらず、リスクの説明も受けていないようだ。

2.分野毎の受付状況

(4-2) 無登録営業に関する相談の内訳



・件数は平成23年度の受付件数、%は構成比です。
 ・()内は平成22年度の受付件数と構成比です。四捨五入して表記したため、合計が100%にならないことがあります。

★ポイント

- 無登録営業に関する相談のうち、「被害があった」相談が約4割。
- 被害金額の最高額は、2億円。5千万円以上の被害にあった方は、8人(12.5%)。
- 勧誘商品の約5割が「未公開株」。

★～相談事例～

【無登録営業に関する相談】

「劇場型」

- ・未公開株発行会社のパンフレットが送られてきた後、複数の業者から買い取るという勧誘の電話がかかってくる。信用できる話だろうか。

「公的機関装い型」

- ・未公開株の買取り業者から勧誘と財務局〇〇調査(?)の紹介を受けた。財務局〇〇調査に電話すると、「〇〇業者は大丈夫です。」と言われ業務内容等のFAXが送られてきた。あやしいと思い東海財務局に電話した。

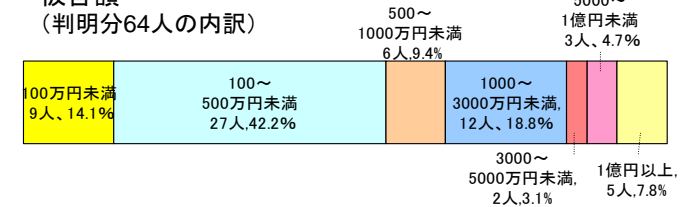
「代理購入型」

- ・あとで資金を振込むので、〇〇社の未公開株を代わりに買ってほしいといわれて申し込みをしたが、資金が振り込まれない。〇〇社から代金の払い込みをしないと訴訟になるといわれて困惑している。

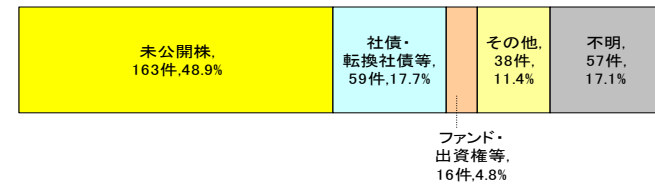
「被害回復型」

- ・すでに未公開株や社債等を数千万円購入している。被害回復をするという業者から電話があるが、本当にお金を取り戻してもらえるのか。

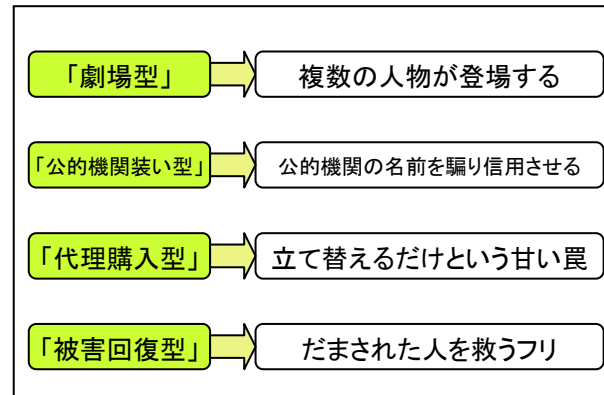
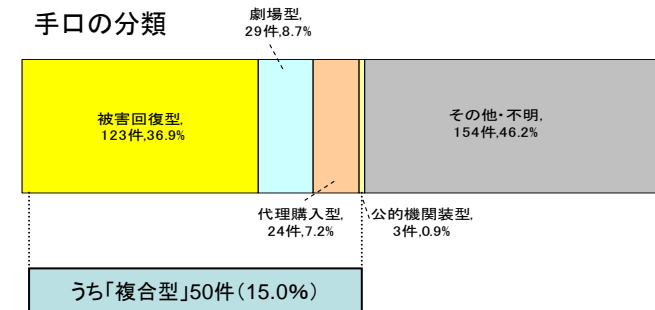
被害額 (判明分64人の内訳)



勧誘された商品



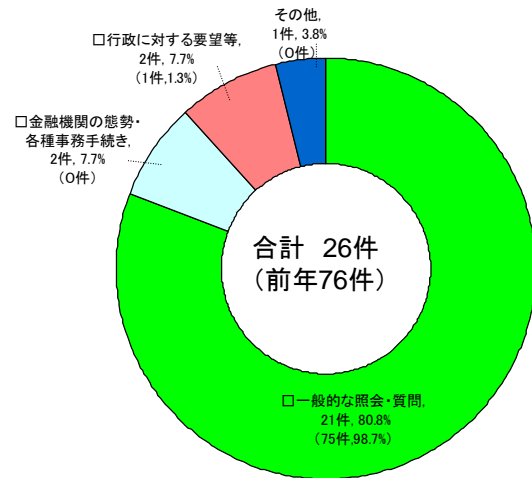
手口の分類



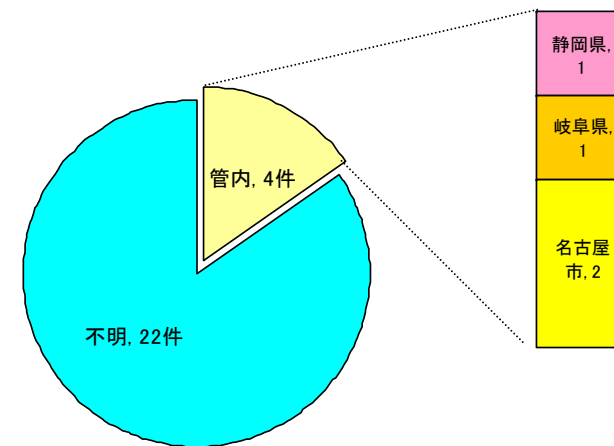
2.分野毎の受付状況

(5)前払式支払手段についての相談

相談内容別分類



相談者の地域別区分



・件数は平成23年度の受付件数、%は構成比です。
 ・()内は平成22年度の受付件数と構成比です。四捨五入して表記したため、合計が100%にならないことがあります。

☆ポイント

- 前年度に比べ、50件(65.8%)の減少。
- 前年度は、平成22年4月「資金決済法」が施行、発行廃止・払戻しに関する相談が多い。
- 払戻しに関する情報を周知の結果、相談は落ち着いた状況。

☆～相談事例～

【一般的な照会・質問】

- ・もらった商品券を使おうとしたら、有効期限が過ぎているといわれた。もう使えないのか。
- ・自分の店でプリペイドカードの発行を検討している。手続きについて教えてほしい。
- ・使えなくなる商品券は、どこで確認できるのか。

3.おわりに



金融サービスを利用される皆様へ

- 金融サービスは、様々な形で身の回りに存在します。
利用する場合には、サービスの内容について、十分に理解し、納得して契約することが重要です。
- 当局で受け付けた相談の中には、契約内容について不明なまま、契約されている例も見受けられます。
金融商品の中には、複雑な仕組みを持つ商品もあります。
理解できないまま契約することで、後々トラブルにつながることもあります。
金融サービス利用の際には、金融機関等によく説明を求め、十分に理解・納得されて契約することをお勧めします。
- 最近、急増している未公開株等に係る無登録業者からの勧誘には、くれぐれも御注意願います。
被害回復型だけでなく、劇場型、代理購入型やその複合型の詐欺的行為に御注意願います。
二次、三次被害に遭うことのないよう早めに御相談ください。

「金融ほっとライン(東海)」 電話 : 052-951-9620 受付時間 : 平日午前9時~12時、午後1時~5時

金融機関等の皆様へ

各金融機関等においては、このような相談が当局にも寄せられていることを踏まえて、引き続き、顧客説明態勢や相談処理機能の強化に努めていただくようお願いいたします。