

東海財務局における金融機関等に対する 相談等の受付状況等について (平成20年4月～21年3月)

1. 公表の趣旨

当局に対する金融サービスに係る相談等の実態を明らかにすることを通じて、金融サービス利用者及び金融機関等(銀行、信用金庫、信用組合、保険会社、金融商品取引業者、貸金業者、前払式証票業者)に、昨年に引き続き金融取引に参考となる情報を提供するものです。

2. 特色

平成20年度の当局における相談等の受付件数は2,458件で、前年度に比べ452件、22.5%増加しています。

これは、「金融商品取引についての相談」において本年1月5日に実施された株券電子化にかかる相談、及び、「貸金等についての相談」において貸金業者の登録確認にかかる相談などが増加したことが主因となっています。

また、個別にみると、最近の経済・金融環境の悪化を背景として、「預金・融資等についての相談」のうち、預金保険制度や個別取引・契約に関するものなどが増加した一方、当局においてきめ細かな相談対応に努めたことなどにより、行政に対する要望等が減少したことなどがあげられます。

なお、当局では20年4月に多重債務者相談窓口を設置しており、上記のほかに相談を受付けています。

3. むすび

(1) 金融サービス利用者へのお願い

当局への相談内容の実態をみると、金融機関等の説明をよく理解せずに契約されている例もあります。利用者の皆さんは、受けようとするサービス内容について不明な点がある場合には、金融機関等に対して十分な説明を求めるなど、納得した上で利用されるよう心掛けていただきたいと思います。また、取引にあたっては、登録等を受けた業者であるかの確認にもご注意願います。

(2) 金融機関に対する要請

説明不足など金融機関の対応についての相談等が多数みられることから、引き続き、説明態勢や相談・苦情処理機能の強化に努めていただきたいと思います。

問い合わせ先：財務省東海財務局
金融監督第1課
TEL (052) 951-2490 (ダイヤル)



ザイムくん

東海財務局における金融機関等に対する 相談等の受付状況等について

平成21年5月25日

東 海 財 務 局



1. はじめに

当局では、金融機関等^(※)の財務の健全性をはじめ、適正な業務運営の確保、利用者保護の観点から、金融機関等に対し、相談・苦情処理機能の強化を図るよう要請しているところです。

他方、当局には国民の皆様から、金融機関等のサービスに関する相談等が多数寄せられています。

当局では、こうした相談等については、金融サービスの利用者の皆様にも利用の際の参考としていただけると考えられることから、昨年に引き続き、これら相談等の受付状況等(平成20年4月から21年3月まで)を公表いたします。

※銀行、信用金庫、信用組合、保険会社、金融商品取引業者、貸金業者、前払式証票業者

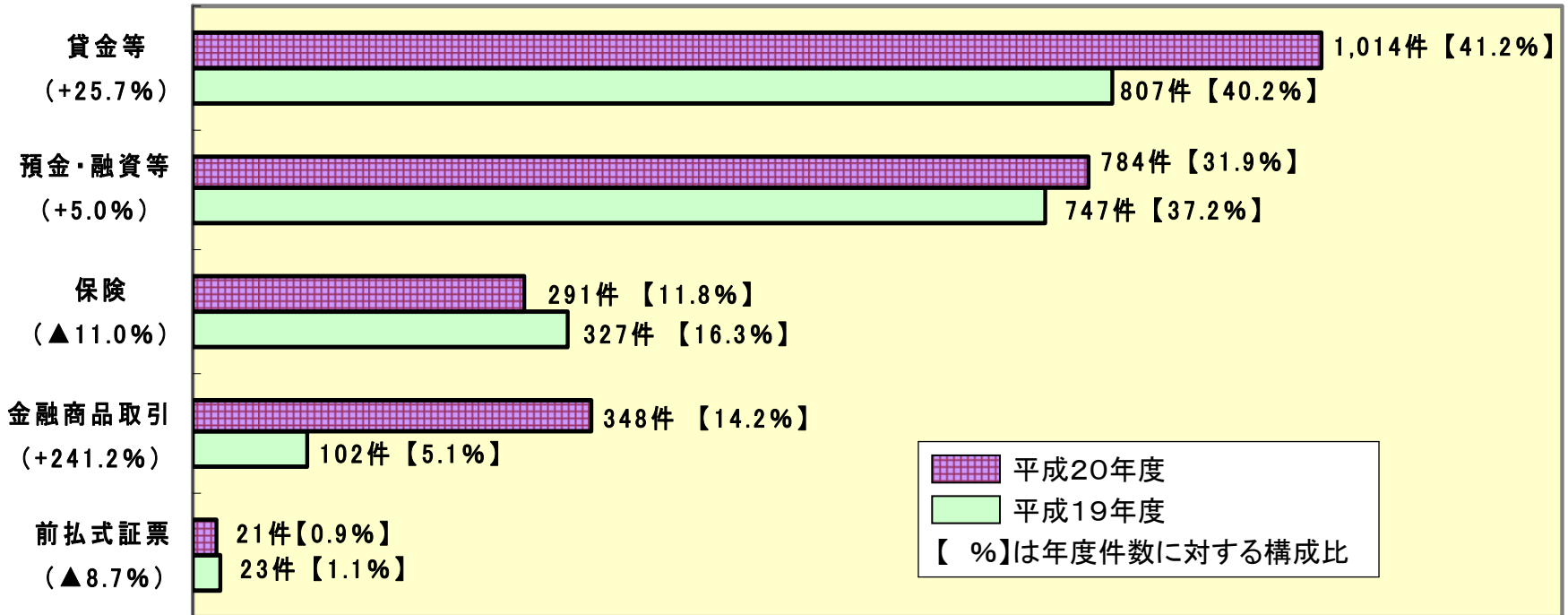
* なお、当局は、個別取引について仲裁等はありませんが、金融機関等の業務運営態勢を把握し、また、金融検査及び金融監督業務を的確に実施するための情報として活用しています。受付けた内容が個別取引にかかるものである場合には、原則として、金融関係団体の相談窓口を紹介しています。

* 多重債務者相談については別途公表



2. 相談等の受付状況

平成20年4月から21年3月までに、次のような分野の相談等が当局に寄せられており、その合計は2,458件で、貸金等、金融商品取引の件数が増加したことから、昨年度の2,006件と比べ、452件(+22.5%)増加しています。2,458件のうちの約7割を、「貸金等」、「預金・融資等」についての相談等が占めています。

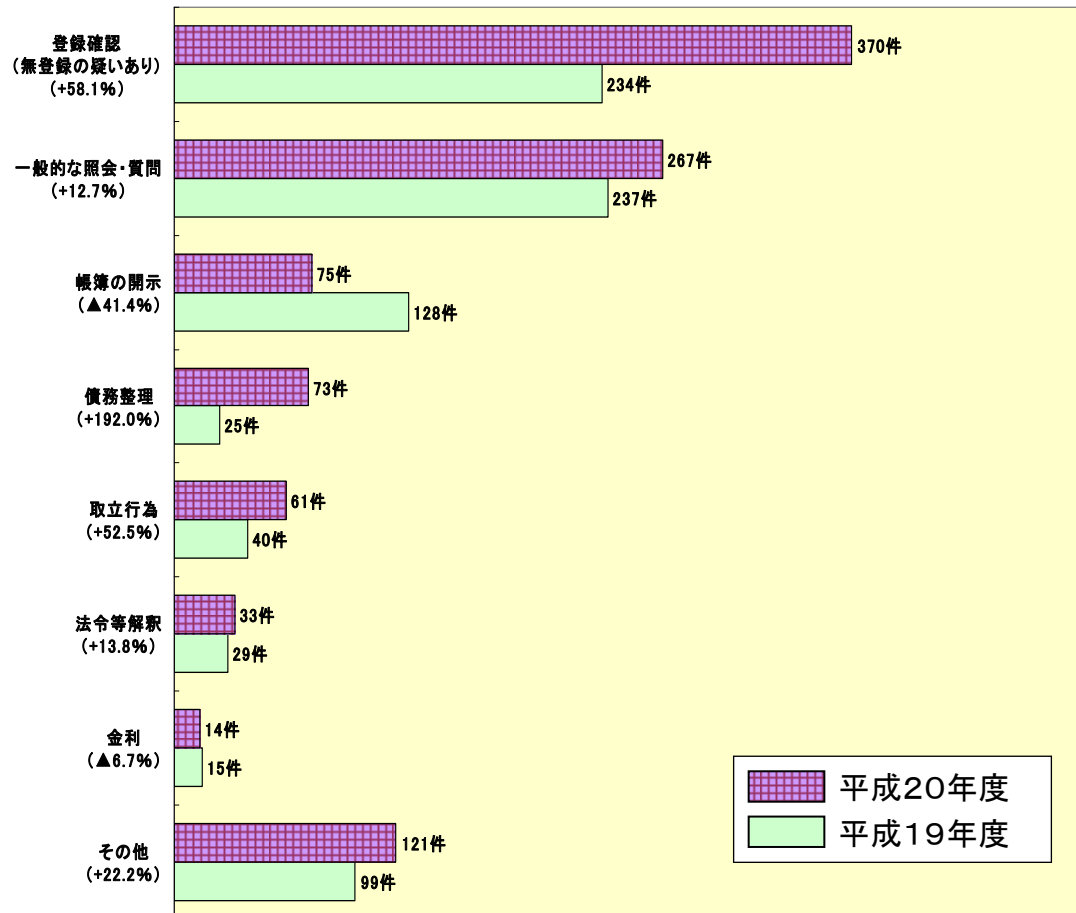


(%)は前年度からの増減率



○内訳

貸金等についての相談等(平成19年度 807件 → 20年度 1,014件)



(%)は前年度からの増減率

相談件数が増加した要因は、平成20年4月に当局において、多重債務者相談窓口を開設したことに伴い、貸金に関する相談も増加し、特に貸金業者の登録確認に関する相談(19年度234件→20年度370件)や債務整理に関する相談(19年度25件→20年度73件)などが増加したことによる。

一方で、前年に比べ貸金業者の開示の取り組みに改善が認められたことなどにより、帳簿の開示に関する相談(19年128件→20年75件)が減少した。

～相談事例～

○登録の確認(無登録の疑いあり)

「○○財務局長(△)第××号」の業者は実在しているのか？

○債務整理

貸金業者が債務減額、金利減免に応じようとしな。どうすればよいか。

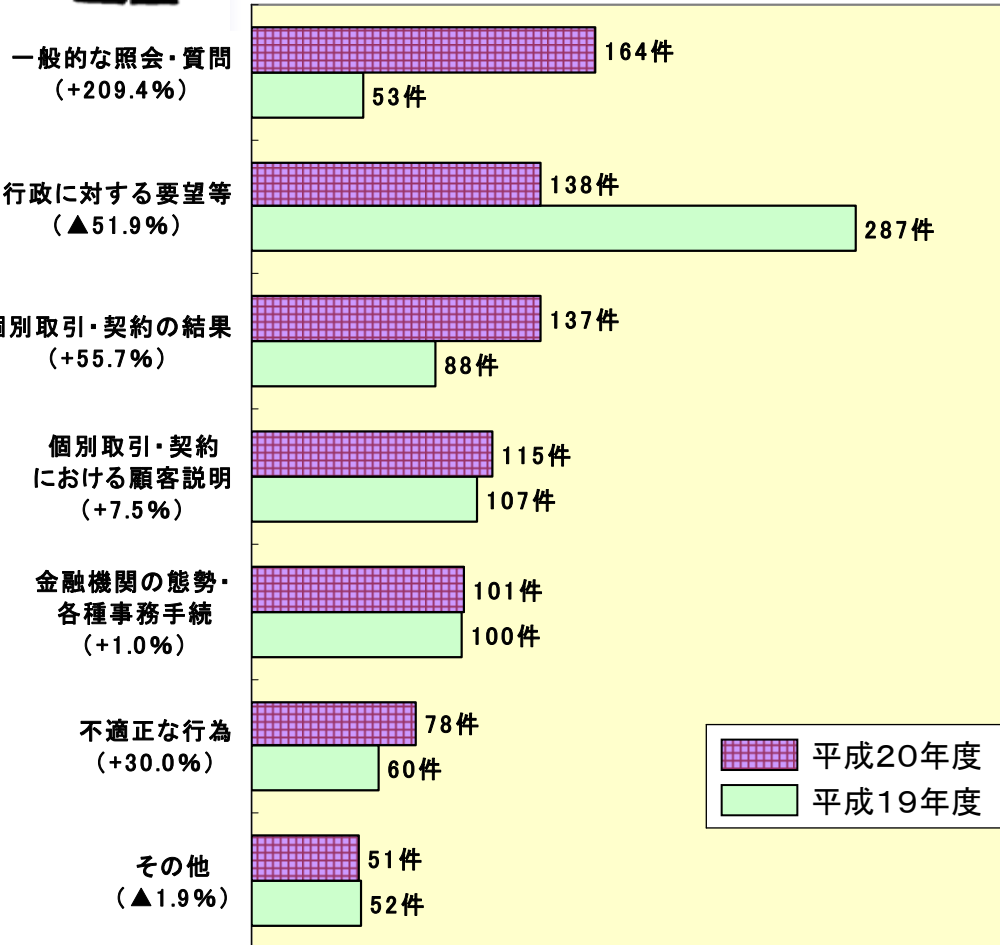
○帳簿の開示

業者に取引履歴の開示を求めたが、対応が遅い。



○内訳

預金・融資等についての相談等(平成19年度 747件 → 20年度 784件)



(%)は前年度からの増減率

相談件数が増加した要因は、最近の経済・金融環境の悪化を背景として、預金保険制度についての相談(19年度20件→20年度66件)や、高金利預金を提供している金融機関についての相談(19年度13件→20年度25件)が増加したことなどにより、一般的な照会・質問に関する相談が増加したことによる。また、融資を断られたことについての相談や、信用保証協会についての相談が増加したことなどにより、個別取引・契約の結果に関する相談が増加したことなども要因となっている。

一方で、当局においても、きめ細かい相談対応に努めたことから複数回にわたる相談が減少したことにより、行政に対する要望等に関する相談が減少した。

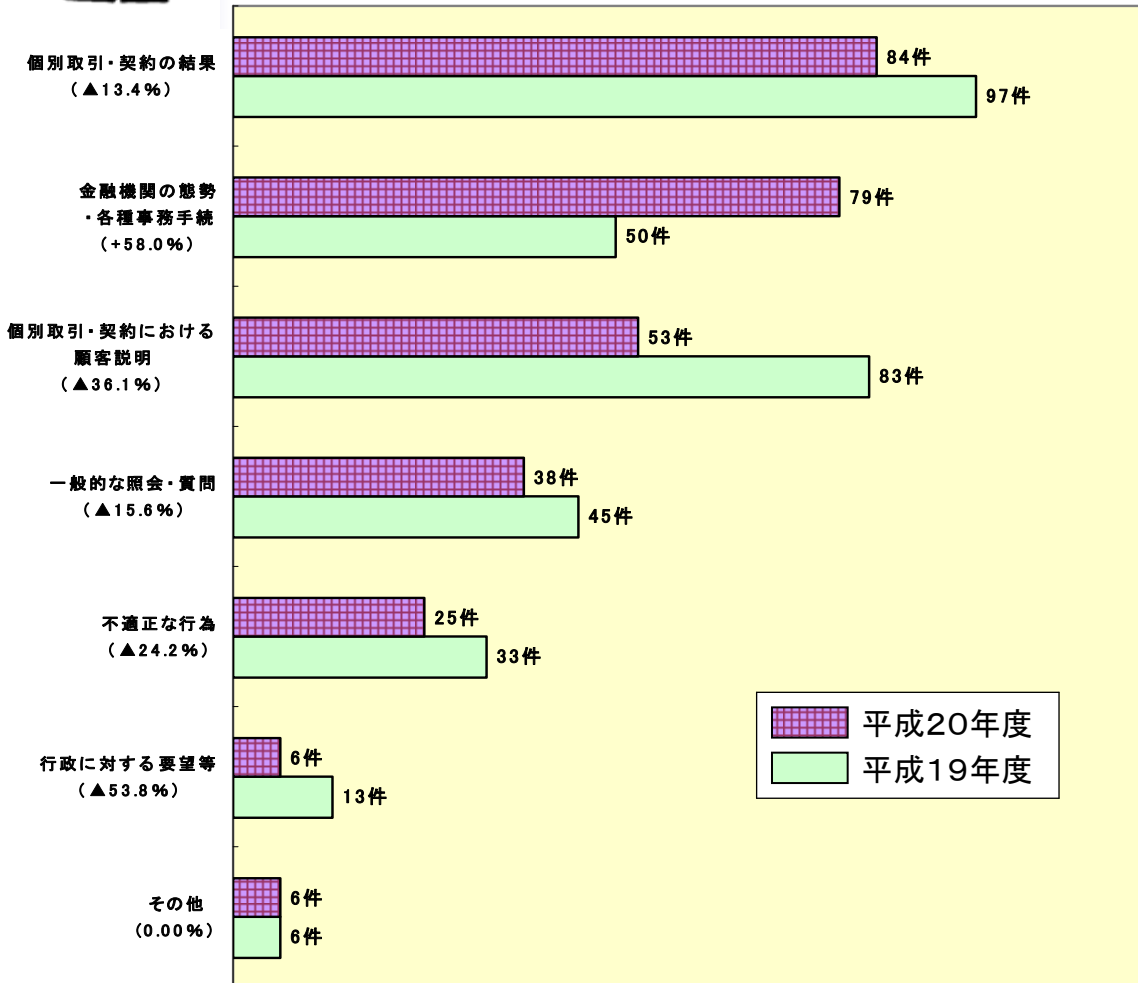
～相談事例～

- 一般的な照会・質問
△△銀行は、預金保険制度の対象となっているか。
□□銀行の定期預金の金利はよいが、健全な銀行か。
- 個別取引の契約の結果
融資を申し込んだが、長期間返事を待たされたうえに断られた。
信用保証協会に保証を申し込んだが、融資の条件変更を行っているという理由で断られた。
- 行政に対する要望等
銀行窓口の対応が悪いので、しっかり指導して欲しい。



○内訳

保険についての相談等(平成19年度 327件 → 20年度 291件)



(%)は前年度からの増減率

相談件数が減少した要因は、保険会社が保険金不払い問題を受けて、契約時における意向確認など顧客への説明態勢が強化されつつあることから、個別取引・契約の結果や個別取引・契約における顧客説明に関する相談が減少したことなどによる。

一方で、損害保険において交通事故の被害者から、加害者側の損害保険会社についての相談が増加したことなどにより、金融機関の態勢・各種事務手続に関する相談が増加した。

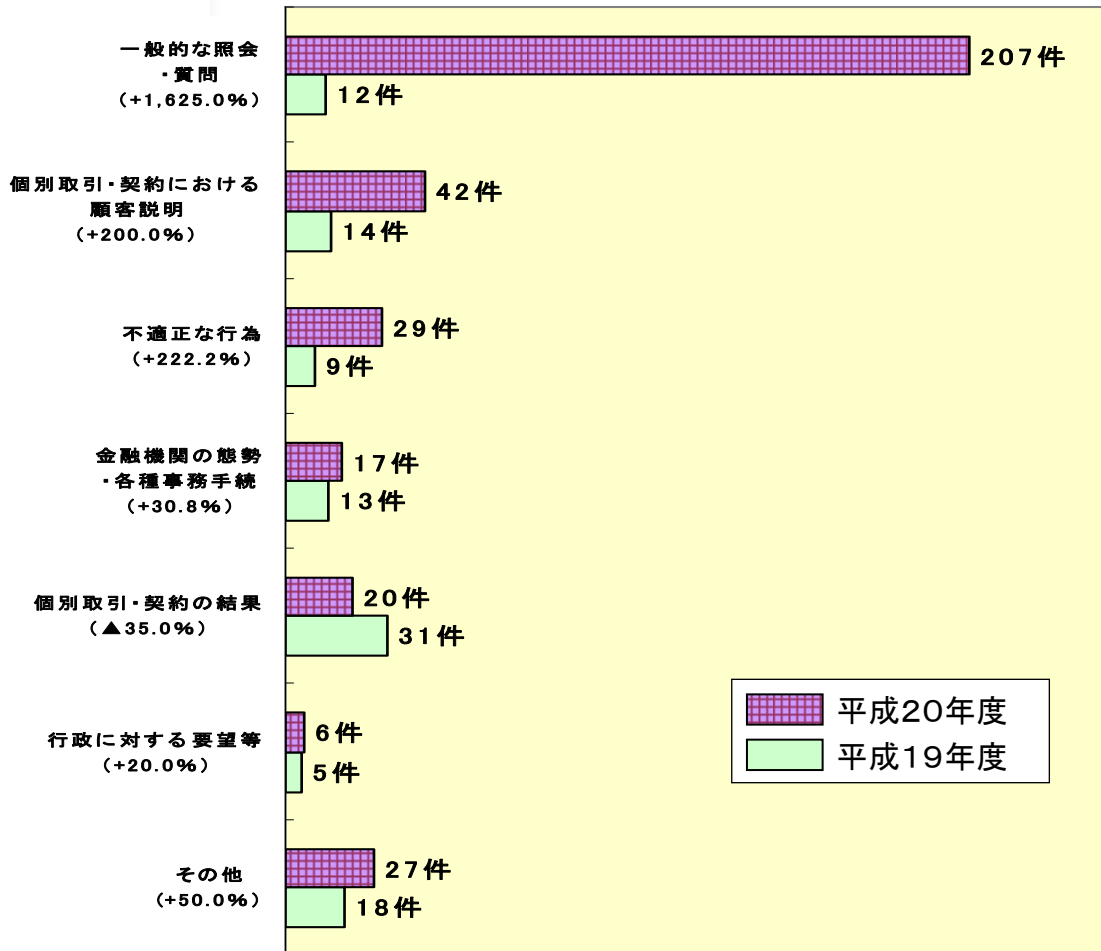
～相談事例～

- 個別取引・契約の結果
入院をしたので保険金を請求したが、認定された金額に納得がいかない。
- 個別取引・契約における顧客説明
生命保険の満期金の額、保障内容が加入時に聞いていた説明と違う。
- 金融機関の態勢・各種事務手続
自動車事故に遭い、相手方の損害保険会社と交渉しているが、支払い手続きが遅い。



○内訳

金融商品取引についての相談等(平成19年度 102件 → 20年度 348件)



(%)は前年度からの増減率

相談件数が増加した要因は、広報活動を強化し本年1月に施行された株券電子化についての相談(平成19年度2件→20年度187件)が増加したことにより、一般的な照会・質問に関する相談が増加したことなどによる。また、損失を被った顧客から金融商品の購入時にリスクの説明が十分でなかったことなどにより、個別取引・契約における顧客説明に関する相談が増加したことなども要因となっている。

なお、「その他」の中でも未公開株式に関する相談(19年度8件→20年度20件)も増加した。

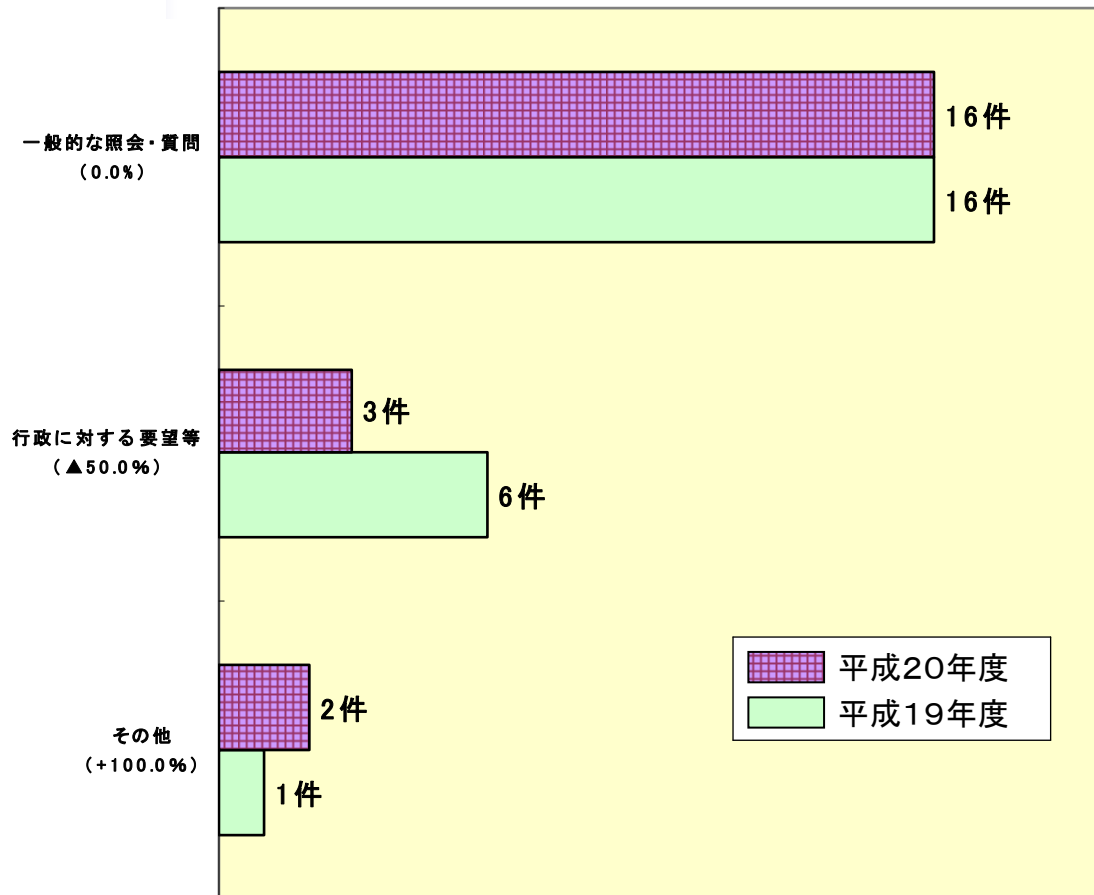
～相談事例～

- 一般的な照会・質問
保有株を売却するつもりはないが、株券電子化にあたり証券会社に株券を預けないといけないのか。
- 個別取引・契約における顧客説明
外債の購入時に円高に関するリスクについて十分な説明がなかった。
- その他
未公開株を購入したが、株券が届かない。



○内訳

前払式証票についての相談等(平成19年度 23件 → 20年度 21件)



(%)は前年度からの増減率

昨年と同様の相談件数で推移しており、一般的な照会・質問に関する相談が多い。

～相談事例～

○一般的な照会・質問

閉店してしまった業者が発行した前払式証票を保有しているが、まだ使えるか？

【前払式証票とは】

商品券、ギフト券、クーポン券、プリペイドカード等(以下「商品券等」)のうち、一定の要件を満たすものの発行については、前払式証票法(前払式証票の規制等に関する法律)の規制を受けます。

具体的には、商品券等の発行者(第三者型発行者は1千万円以上、自家型発行者は7百万円以上の未使用残高のある者)は、最寄りの財務局等への登録・届出が必要となり、供託義務など法律の規制を受ける場合があります。

また、商品券等の所有者(購入者等)は、発行者の破綻等により、手持ちの商品券等が使えなくなったときは、額面金額の一部について払戻しを受けることができます。



3. おわりに

○金融サービスを利用される皆様へ

金融サービスの利用に関しては、以上のような相談等が多数寄せられています。当局への相談内容の実態をみると、金融機関等の説明をよく理解せずに契約されている例もあります。利用者の皆さんは、受けようとするサービス内容について不明な点がある場合には、金融機関等に対して説明を求めるなど、納得した上で利用されるよう心がけていただきたいと思います。また、取引にあたっては、登録等を受けた業者であるかの確認にもご注意願います。

なお、金融サービス利用に関する相談等は、金融庁の「金融サービス利用者相談室」でも受け付けています。

電話番号：0570-016811（平成21年4月1日からナビダイヤルで受け付けています。）

※IP電話・PHSからは03-5251-6811におかけください。

通話料金（0570-016811にかけた場合）

固定電話；全国一律3分8.5円（税別）、携帯電話；全国一律20秒10円（税別）、公衆電話；全国一律1分10円

○各金融機関等の皆様へ

各金融機関等においては、このような相談等が当局にも寄せられていることを踏まえて、引き続き説明態勢や相談・苦情処理機能の強化に努めていただきたいと思います。



(参考) 相談窓口

○銀行関係

銀行取引相談所

- 名古屋銀行協会 (052)218-6150
- 岐阜銀行協会 (058)263-1155
- 大垣銀行協会 (0584)74-2601
- 静岡県銀行協会 (054)252-0148
- 津銀行協会 (059)228-7772
- ゆうちょコールセンター
(0120)108420

○信用金庫関係

- 東海地区信用金庫協会 (052)935-1777

○信用組合関係

- 東海信用組合協会 (052)451-2110

○信託関係

- 信託相談所(信託協会)(0120)817335

○生命保険関係

生命保険相談所

- 愛知県連絡所 (052)971-5233
- 岐阜県連絡所 (058)263-7547
- 静岡県連絡所 (054)253-5712
- 三重県連絡所 (059)225-7439
- かんぽコールセンター(0120)552950

○損害保険関係

苦情相談窓口(そんがいはけん相談室)

- 日本損害保険協会 (0120)107-808
- 名古屋支部 (052)971-1201
- 静岡支部 (054)252-1843

自動車保険相談窓口

- (自動車保険請求相談センター)
- 名古屋 (052)583-9755
- 岐阜 (058)263-7001
- 静岡 (054)252-3334
- 四日市 (0593)53-5946

○少額短期保険

- 日本少額短期保険協会 (0120)784422

○金融商品取引業関係

金融商品取引苦情相談窓口

- (0120)64-5005
- 日本証券業協会
(0120)25-7900
- 投資信託協会
(03)5614-8440)
- 金融先物取引業協会
(03)5280-0881
- 日本証券投資顧問業協会
(03)3663-0505
- 日本商品投資販売業協会
(03)5575-5861

○前払式証票発行者

- 前払式証票発行協会
(03)3219-0601

○貸金業関係

- 日本貸金業協会
- 愛知県支部 (052)752-1020
- 岐阜県支部 (058)253-2959
- 静岡県支部 (054)255-8484
- 三重県支部 (059)226-9777