

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

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、サービス利用者及び金融機関等(銀行、信用金庫、信用組合、金融商品取引業者、貸金業者、プリカ業者等)に、参考となる情報を提供するものです。

ちなみに、金融庁では、金融サービス利用者相談室の専門の相談員が対応し、その相談等の受付状況を四半期ごとに公表してきていますが、当局においては、初めての公表になります。

2. 特色

当局における相談等の受付状況は、地域性の強い「貸金業者」や「預金取扱金融機関」にかかる相談が大宗を占めています。

また、「貸金等」では、業者の登録の状況確認や貸金業法施行に伴う照会・質問が多数を占めています。

「預金・融資」では、顧客に対する説明不足や金融機関の対応や手続きについての相談等が多くなっています。

3. まとめ

(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。特に、最近では、未公開株、未登録ファンド等にかかる相談等もみられることから、投資にかかるサービスの利用については注意してください。

なお、株券の電子化については、来年1月を目標に準備が進められていますので、できるだけ早めに金融機関等にご相談ください。

(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つとめていただきたいと思います。

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



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5月22日
東海財務局



1. はじめに

当局では、金融機関等の健全性をはじめ、適正な業務運営の確保、利用者保護の観点から地域金融機関や証券会社、貸金業者等(以下、「金融機関等」と言う。)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。

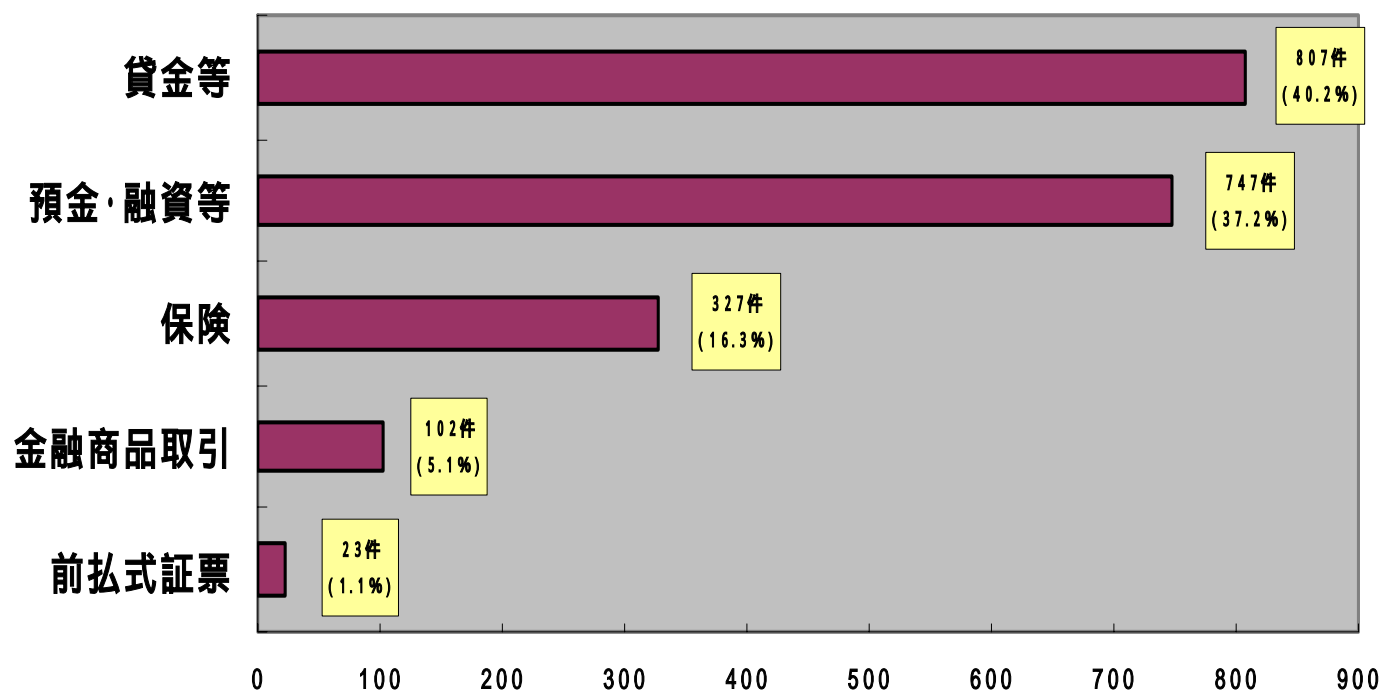
こうした中、当局には国民の皆様から、金融機関等に対する相談等が多数寄せられています。

当局では、こうした相談等について、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円滑に実施するための情報として活用していますが、金融サービスの利用者の皆様にとっても参考となるよう、今般、これら相談等の受付状況等(平成19年4月から平成20年3月まで)を公表することに致しました。

*なお、当局は、個別取引について仲裁等はありません。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。

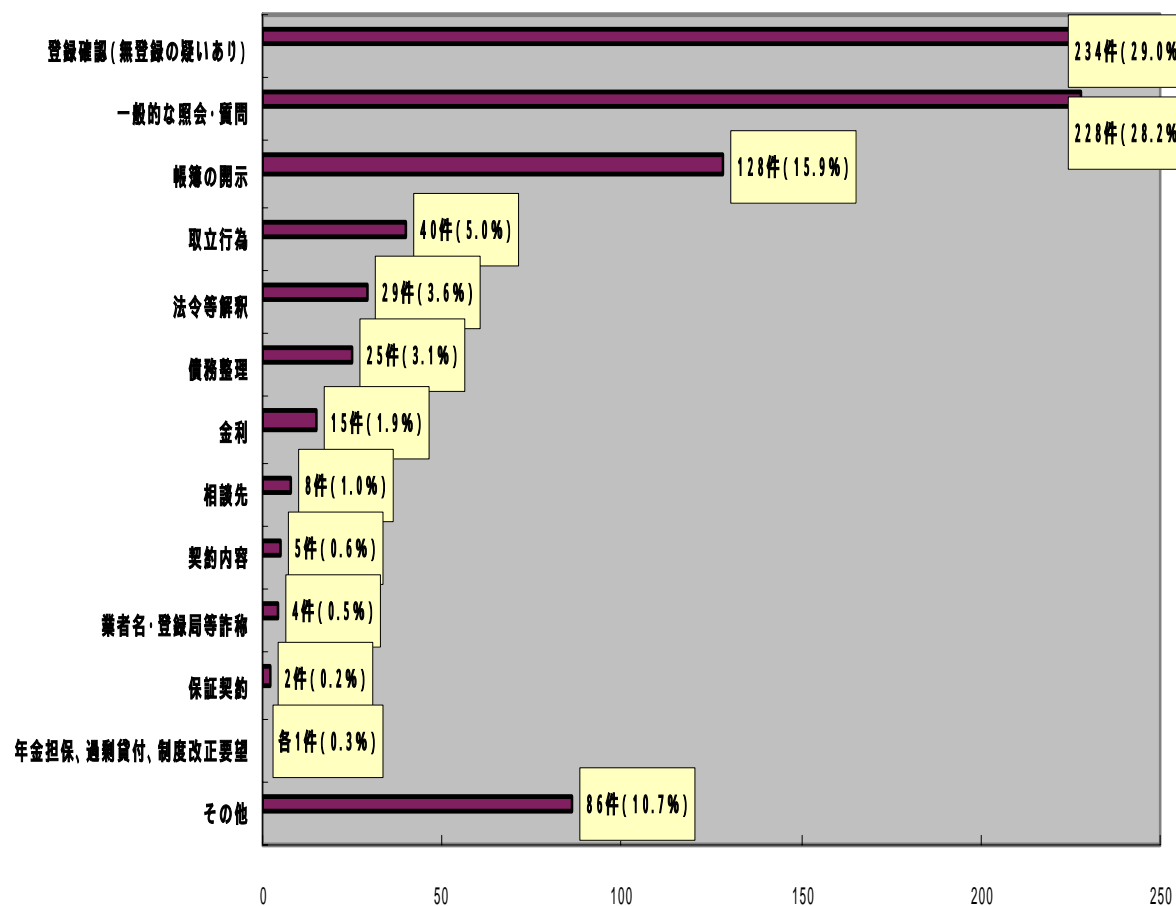
2. 相談等の受付状況

平成19年4月から平成20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2,006件です。そのうちの約8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。



内訳

貸金等についての相談等(807件)



~事例~

登録確認(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？

帳簿の開示

債務整理を行うので、業者に自身の取引履歴の開示を求めたが、対応が遅い。

取立行為

業者の話し方がきつい。

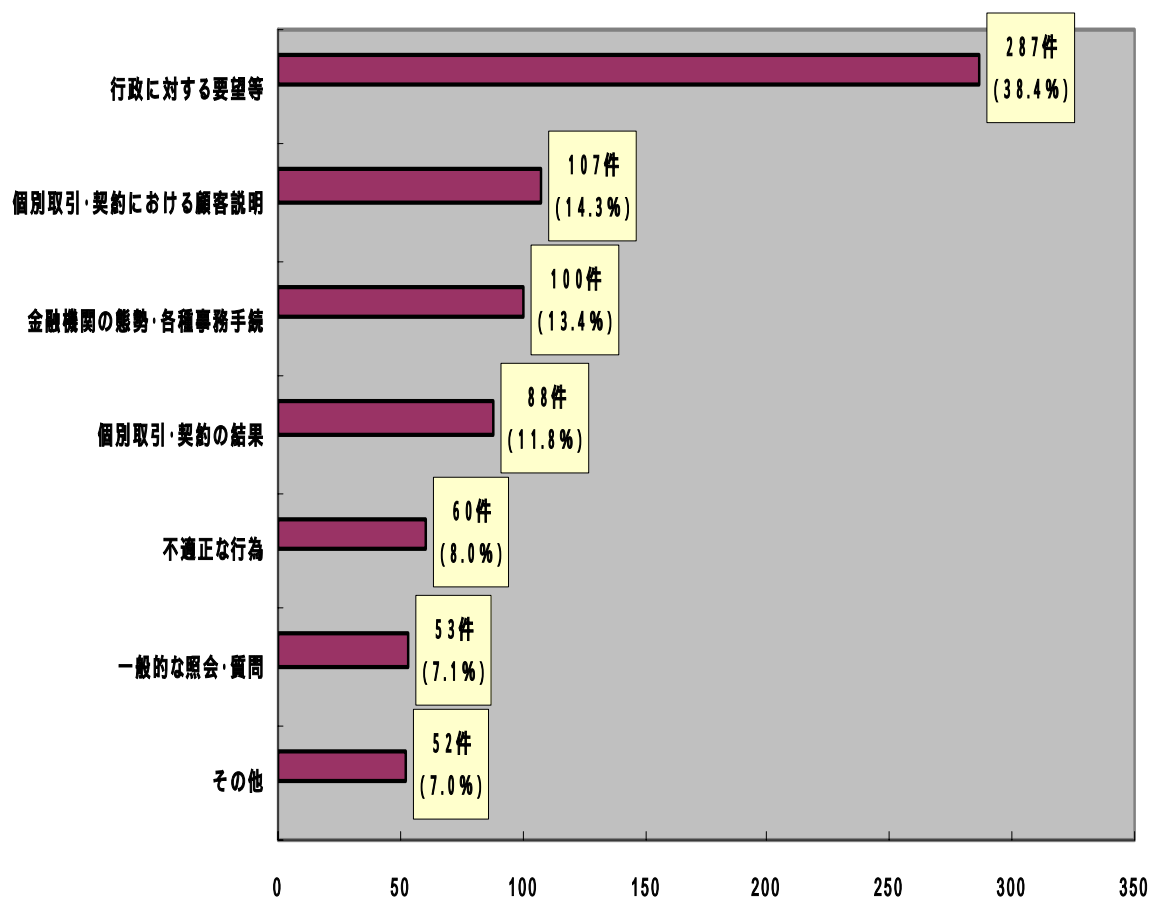
支払いが数日しか遅れていないのに、支払いを督促してくる。

法令等解釈

この行為は貸金業に該当するのか？

内訳

預金・融資等についての相談等(747件)



~事例~

行政に対する要望等

あの金融機関は不良債権を抱えているので、調査すべきだ。

個別取引・契約における顧客説明

繰上弁済を申出たところ、違約金が必要だと言われた。契約時にそのような話は聞いていない。

10万円を超える現金振込みを行おうとしたところ、本人確認資料を求められた。理由を聞いても明確な説明がなかった。

金融機関の態勢・各種事務手続き

手続きが遅い。

同じ手続きであるにもかかわらず、金融機関によって対応が異なる。(必要書類を求められる場合とそうでない場合がある。)

個別取引・契約の結果

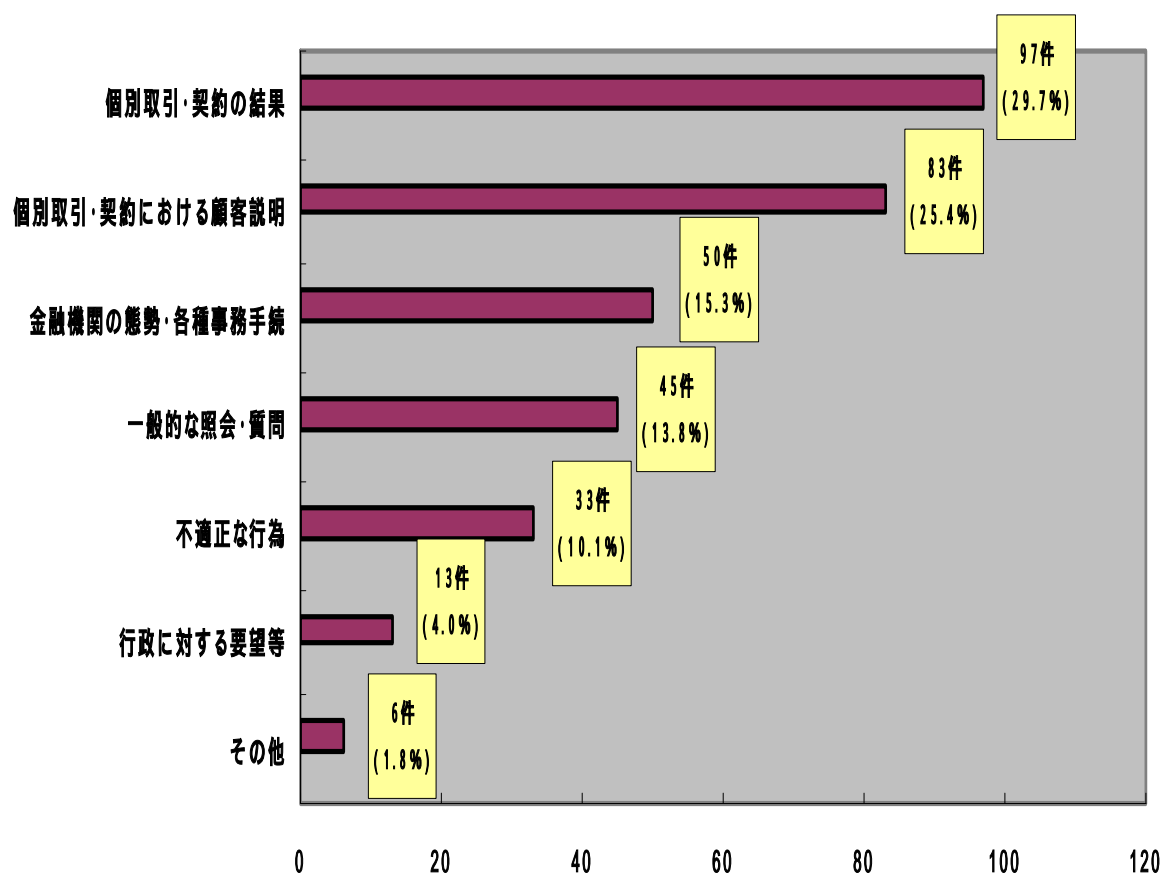
突然、全額弁済を要求された。

不適正な行為

口座情報(残高不足)を本人以外に話された。

内訳

保険についての相談等 (327件)



～事例～

個別取引・契約の結果

交通事故の被害者であるが、認定された補償額が実際の被害額に比べて低すぎて納得できない。
病気で入院をし、入院給付金等の保険金を請求したが、その病気は保険の対象ではないといわれ支払ってもらえなかった。契約時にそのような話は聞いていない。

個別取引・契約における顧客説明

加入時には積み立て型の保険と聞いていたが、実際は掛け捨て型の保険であった。

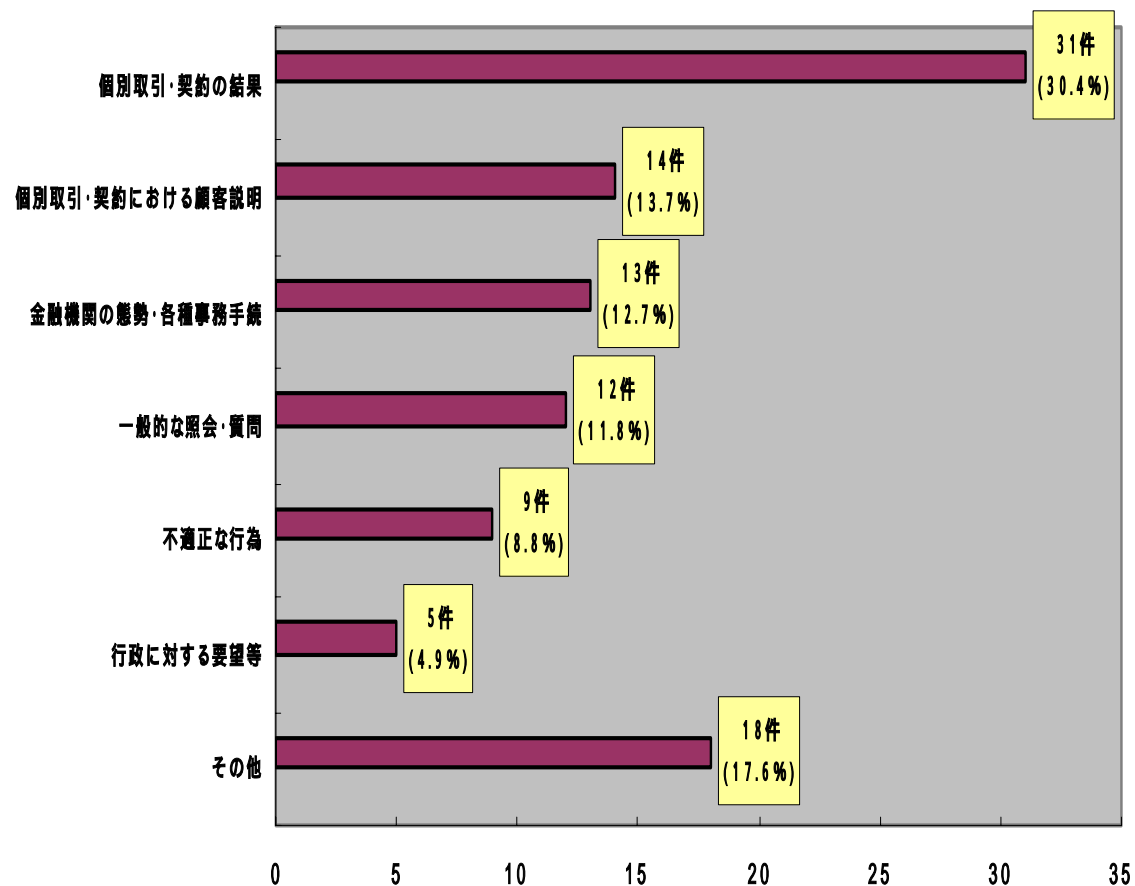
金融機関の態勢・各種事務手続き

保険金の請求をしたが、認定手続に時間がかかり、状況を問い合わせても一向に連絡が無い。

交通事故被害の保険金について補償額の提示を受けたが、金額に納得が出来ず保険会社に根拠を尋ねたが明確な説明が無い。

内訳

金融商品取引についての相談等(102件)



～事例～

個別取引・契約の結果

証券会社に株を勝手に売却された。
投資助言業者の助言どおりに投資したら、損失を被った。

個別取引・契約における顧客説明

為替手数料の説明が間違っていた。
あらかじめ、株券の管理手数料の説明がなかった。

金融機関の態勢・各種事務手続き

十分な説明もなく口座開設を断られた。

一般的な照会・質問

証券会社が倒産した場合、預けている株券は返ってくるのか。
高利回りのファンドの勧誘を受けたが大丈夫か？

(その他)

未公開株に関する苦情

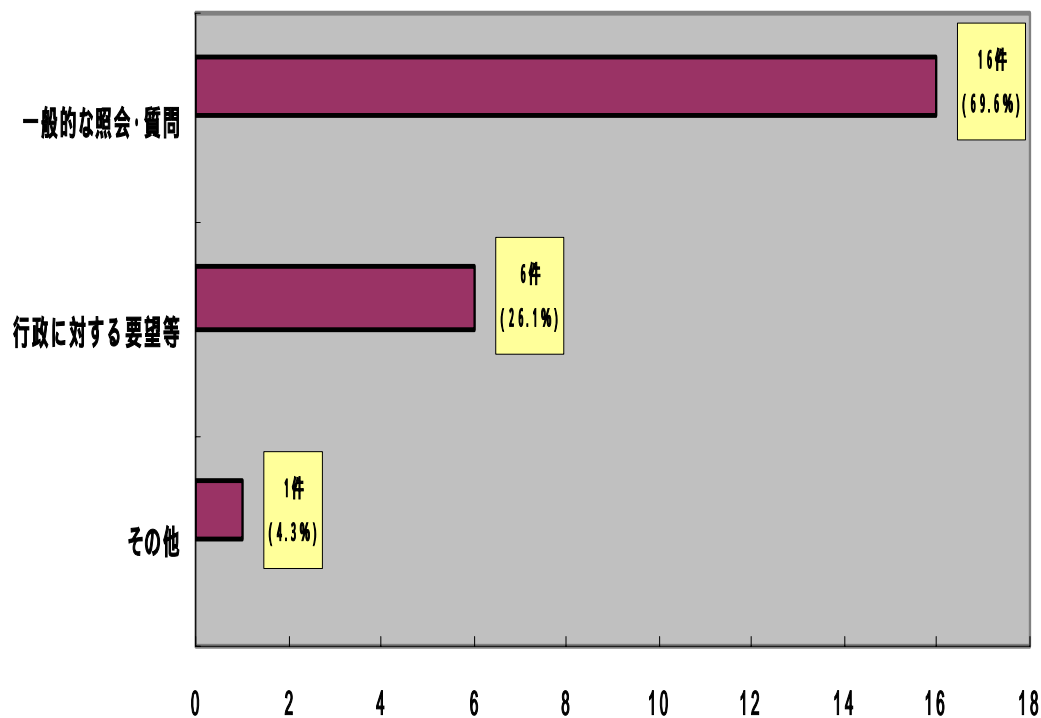
未公開株を上場が近いと騙され、購入してしまった。

株券の電子化

株券が無効になると聞いたが、どうしたらよいのか？

内訳

前払式証票についての相談等(23件)



~事例~

一般的な紹介・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、まだ使えるのか？

行政に対する要望等

破綻した業者が発行した前払式証票の保有者に対する、発行保証金の還付手続きを早く行って欲しい。



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。

サービス利用の際には、不明な点があれば金融機関等に対し十分な説明を求めた上で、利用するよう心掛けてください。

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(03 - 5251 - 6811)」でも受付けています。

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、説明態勢や相談・苦情処理機能を強化して頂きたいと考えています。



(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)231 - 7851
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

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

生命保険関係

生命保険相談所

名古屋連絡所 (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

損害保険関係

苦情相談窓口(そんがいほけん相談室)

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)971 - 7161
岐阜 (058)252 - 7513
静岡 (054)252 - 3334
四日市 (0593)53 - 5946

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

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