



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4月～22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・信用組合等、貸金業者、保険会社、金融商品取引業者、前払式証票発行業者(平成22年4月1日より前払式支払手段発行業者となりました。))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21年度の当局における相談等の受付件数は2,014件※で、前年度に比べ444件、18.1%減少しています。

これは、「貸金等についての相談」、「金融商品取引についての相談」などが減少したことが主因となっています。

また、相談の傾向を個別にみると、「預金・融資等についての相談」において、平成21年12月に施行された中小企業金融円滑化法に関する相談が増加したほか、「金融商品取引についての相談」において未公開株に関する相談が増加していること、などがあげられます。

※当局の多重債務に関する相談等の件数は含まれておりません。

3. 金融サービス利用者へのお願い

金融サービスを利用される際に、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ください。また、取引に当たっては、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。

(参考)

金融庁の「金融サービス利用者相談室」のウェブ窓口に、「利用者からの相談事例等と相談室からのアドバイス等」が掲載されております。

<http://www.fsa.go.jp/receipt/soudansitu/index.html#advice>

4. 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考えています。

問い合わせ先：財務省東海財務局
金融監督第1課
Tel (052) 951-2493 (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22年6月28日
東海財務局



ザイムくん



1. はじめに

当局では、金融機関等（※）の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21年4月から22年3月まで）を公表いたします。

※銀行、信用金庫、信用組合等、保険会社、金融商品取引業者、貸金業者、前払式証票発行業者（平成22年4月1日からは前払式支払手段発行者となりました。）

なお、当局は、個別取引について仲裁等を行っていませんが、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。受け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。

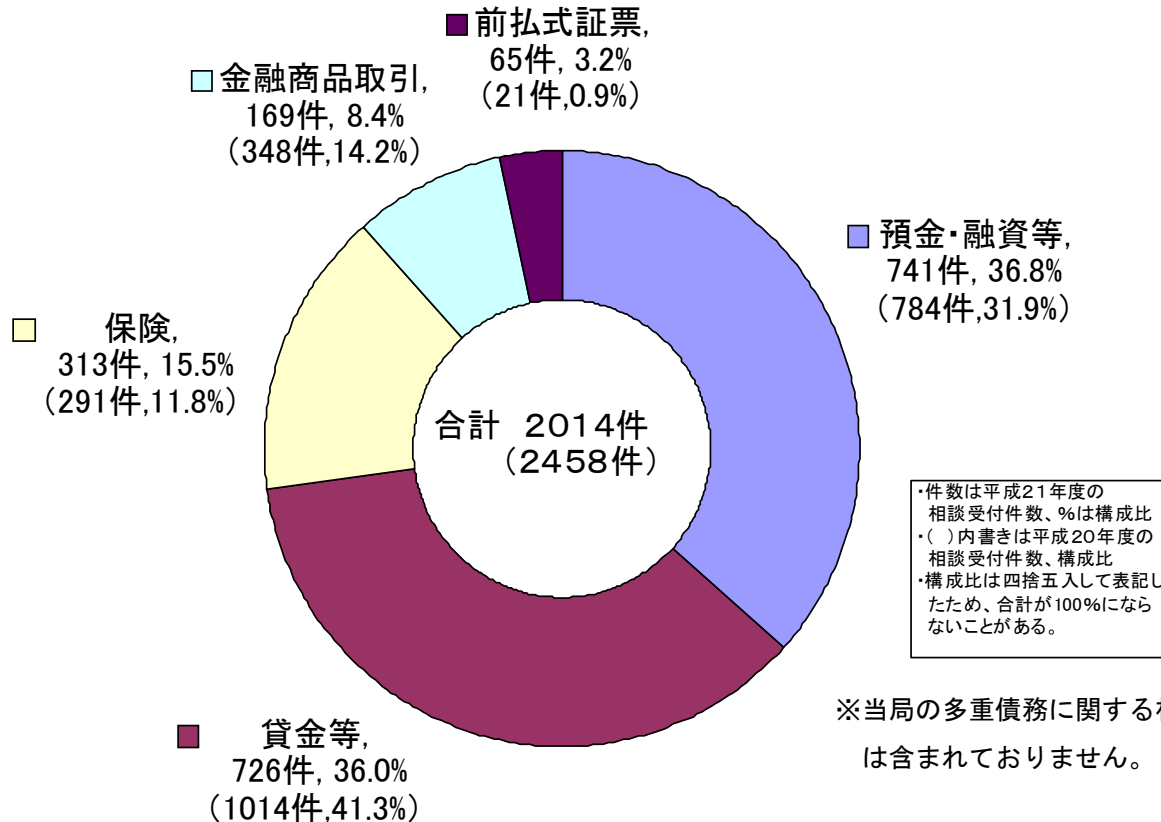
(参考)東海財務局の所管金融機関等に関する各種情報受付

地域銀行	金融監督第1課		052-951-2493
保険	金融監督第1課	保険監督室	052-951-2494
信用金庫	金融監督第2課		052-951-1774
信用組合	金融監督第2課	信用組合監督室	052-951-1775
金融商品取引業者	金融監督第3課		052-951-2498
貸金業者及び 前払式支払手段発行者	金融監督第3課	貸金業監督室	052-951-2995



2. 相談等の受付状況

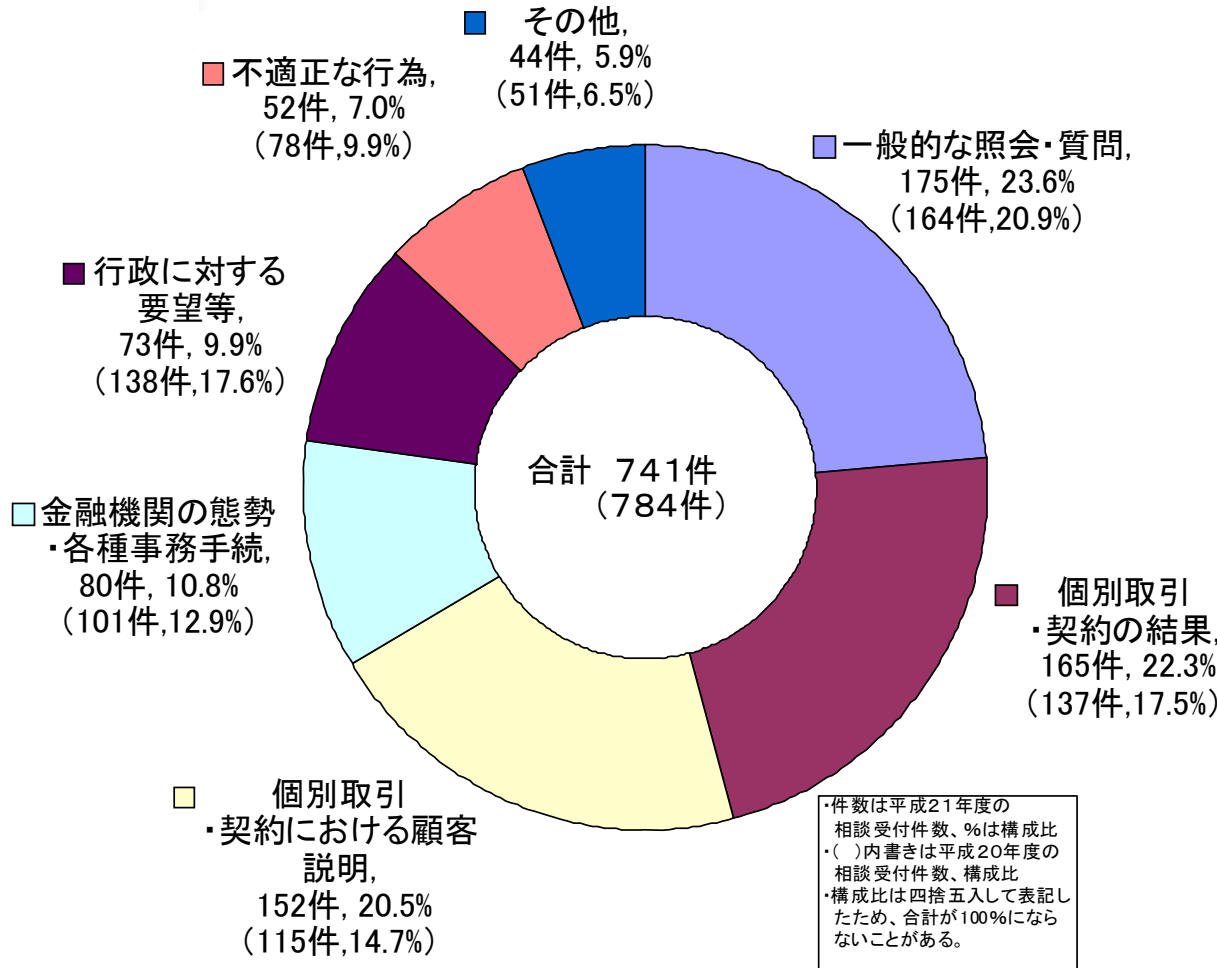
平成21年4月から22年3月までに、次のような分野の相談等が当局に寄せられており、その合計は2,014件で、貸金等、金融商品取引等の件数が減少したことから、昨年度の2,458件と比べ、444件(▲18.1%)減少しています。





3. 分野毎の状況

(1) 預金・融資等についての相談等



預金・融資等についての相談等の受付件数741件のうち、「一般的な照会・質問」に関するものが175件(23.6%)、「個別取引・契約の結果」に関するものが165件(22.3%)、「個別取引・契約における顧客説明」に関するものが152件(20.5%)となっている。

全体件数は減少したものの、平成21年12月に施行された中小企業金融円滑化法に関する相談が増加した。

～相談事例～

○一般的な照会・質問
中小企業金融円滑化法について、具体的にどんな法律か教えて欲しい。また、どこへ相談すれば、条件変更に応じてくれるのか。

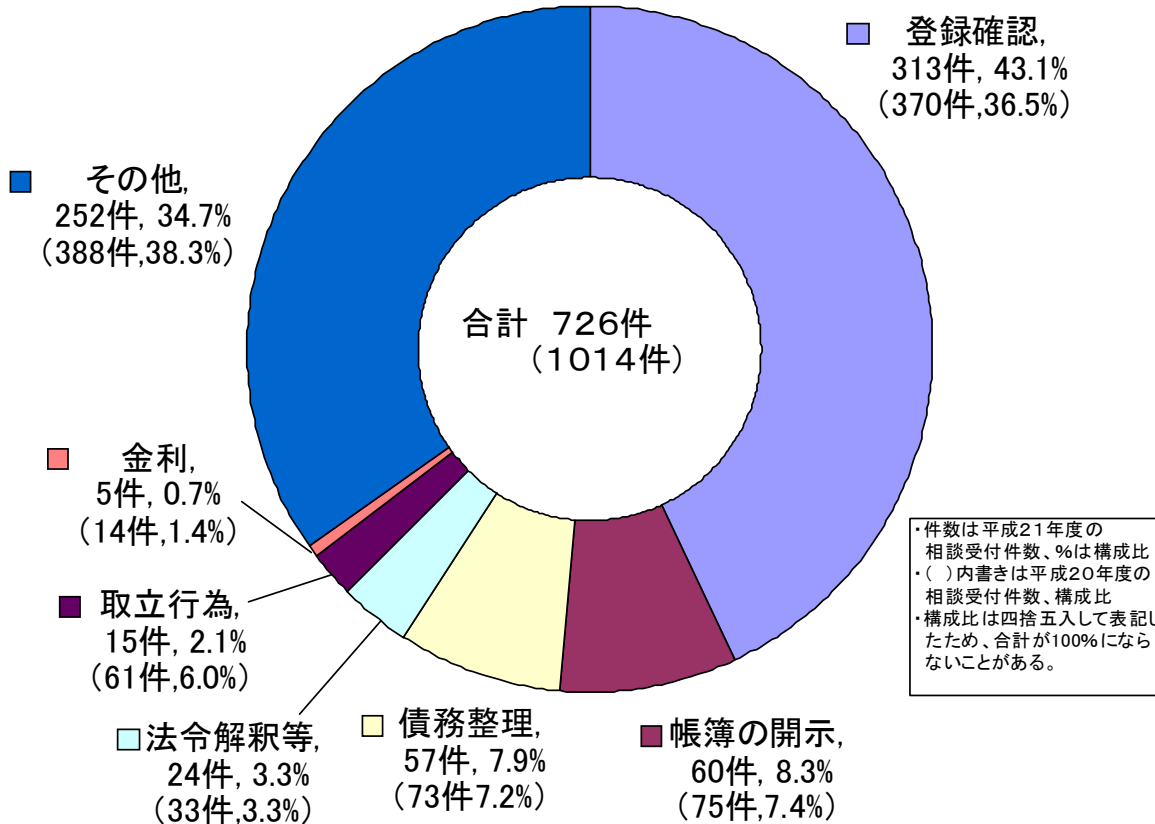
○個別取引・契約の結果
経営が苦しく、事業資金の返済期間の延長を申し入れたが、応じてくれない。

○個別取引・契約における顧客説明
住宅ローンの支払いの条件変更を申し込んだが断られた。その際に、担当者が納得のいく説明をしてくれない。



3. 分野毎の状況

(2) 貸金等についての相談等



貸金等についての相談等の受付件数726件のうち、「登録確認」に関するものが313件(43.1%)、「帳簿の開示」に関するものが60件(8.3%)、「債務整理」に関するものが57件(7.9%)となっている。

～相談事例～

○登録確認
「〇〇〇〇」という業者は存在(登録)しているか。

○帳簿の開示
業者取引履歴の開示を求めたが、対応が遅い。

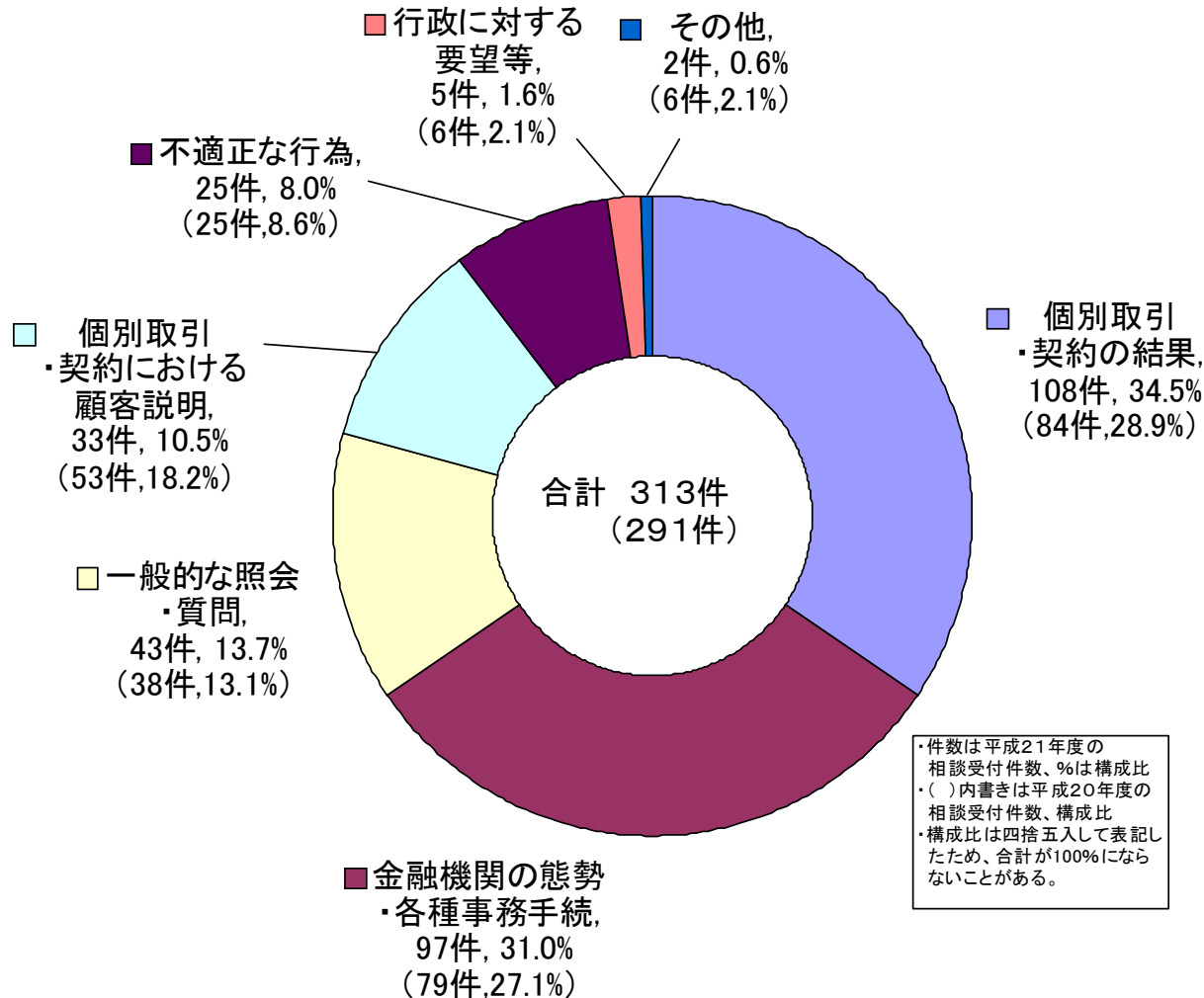
○債務整理
貸金業者が債務減額、金利減免に応じようとしていない。どうすればよいか。

○その他
改正貸金業法の内容について教えて欲しい。



3. 分野毎の状況

(3) 保険についての相談等



保険についての相談等の受付件数 313件のうち、「個別取引・契約の結果」に関するものが108件(34.5%)、「金融機関の態勢・各種事務手続」に関するものが97件(31.0%)、「一般的な照会・質問」に関するものが43件(13.7%)となっている。

～相談事例～

○個別取引・契約の結果
損害保険の賠償額、治療費等の提示を受けたが、金額、日数等に納得がいかない。

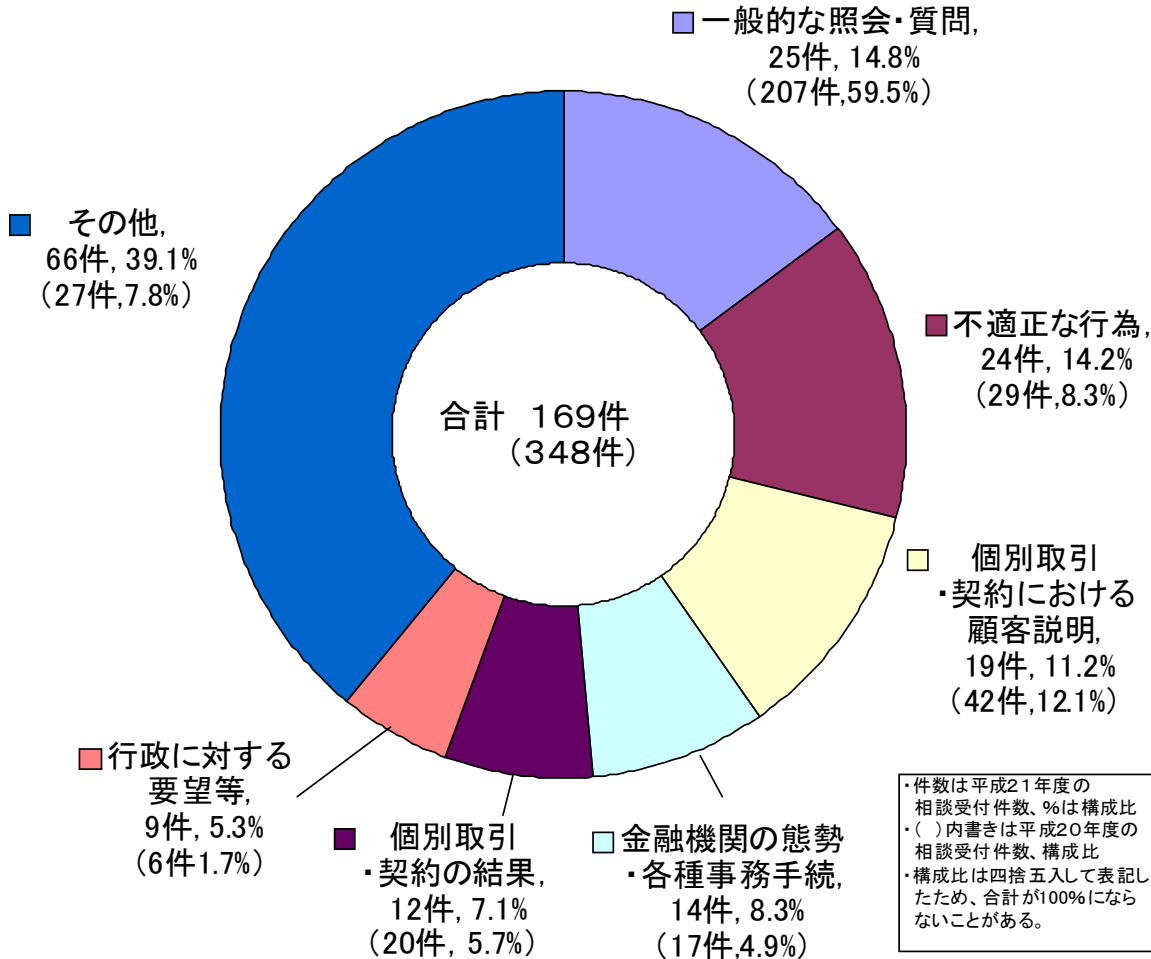
○金融機関の態勢・各種事務手続
損害保険会社の担当が、過失割合について話し合おうとせず、一方的な過失割合を押し付けてくる。

○個別取引・契約における顧客説明
生命保険について、満期保険金などを請求したところ、加入時に聞いていた保障内容の説明と異なっていることが分かった。



3. 分野毎の状況

(4) 金融商品取引についての相談等



金融商品取引についての相談等の受付件数169件のうち、「一般的な照会・質問」に関するものが25件(14.8%)、「不適正な行為」に関するものが24件(14.2%)、「個別取引・契約における顧客説明」に関するものが19件(11.2%)となっている。

平成21年1月から実施された株券電子化についての照会が大幅に減少したことにより「一般的な照会・質問」に関する相談が減少した。

他方、「その他」において、未公開株に関する相談が増加した。

～相談事例～

○一般的な照会・質問
「〇〇〇〇」という業者は存在(登録)しているか。

○個別取引・契約における顧客説明
投資信託を購入したが、商品に関する説明が十分でなかった。

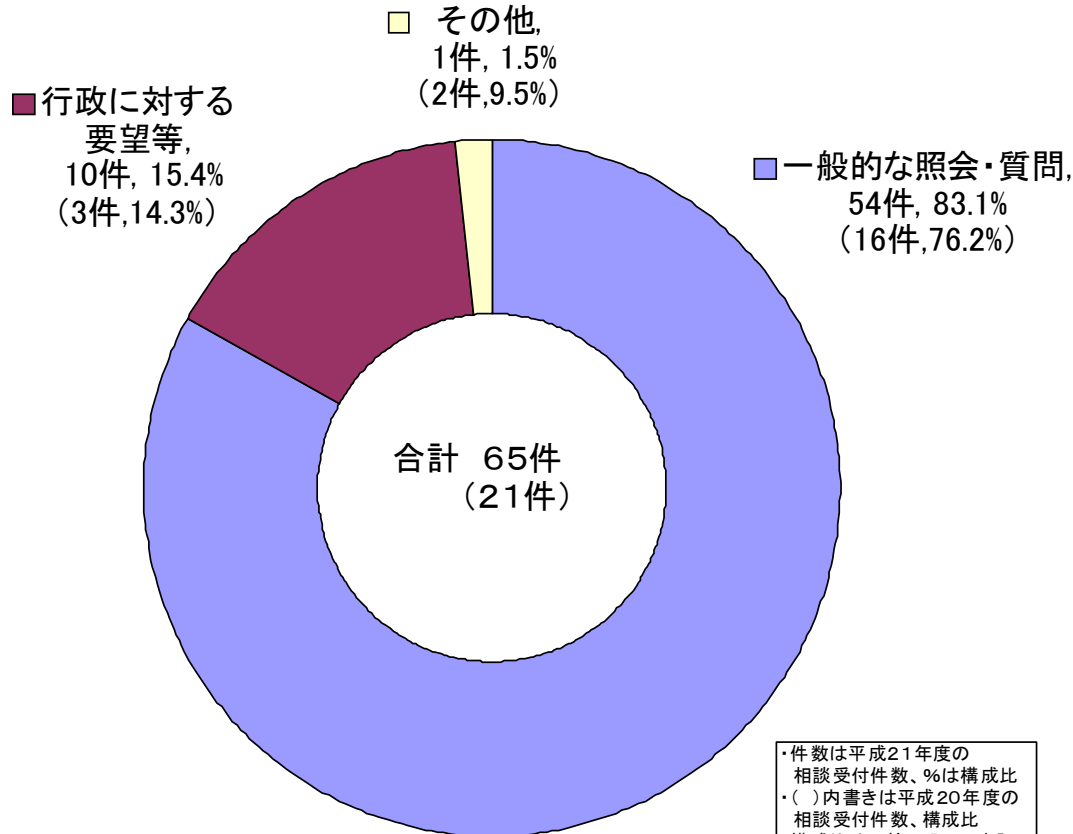
○その他
未公開株を購入したが、返金を求めるためにはどうしたらよいか。

・件数は平成21年度の相談受付件数、%は構成比
・()内書きは平成20年度の相談受付件数、構成比
・構成比は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る。



3. 分野毎の状況

(5) 前払式証票についての相談等



・件数は平成21年度の相談受付件数、%は構成比
・（ ）内書きは平成20年度の相談受付件数、構成比
・構成比は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る。

前払式証票についての相談等の受付件数65件のうち、「一般的な照会・質問」に関するものが54件(83.1%)、「行政に対する要望等」に関するものが10件(15.4%)、「その他」に関するものが1件(1.5%)となっている。

無届業者の破綻による問い合わせがあったことなどから、「一般的な照会・質問」が増加した。

～相談事例～

○一般的な照会・質問

破綻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、もう利用できないのか。

○行政に対する要望等

所有している前払式証票が有効期限を過ぎてしまったが、なんとか利用できるようにならないか。



4. 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、取引に当たっては、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。

また、金融庁の「金融サービス利用者相談室」のウェブ窓口に、「利用者からの相談事例等と相談室からのアドバイス等」が掲載されておりますのでご参考にしてください。

<http://www.fsa.go.jp/receipt/soudansitu/index.html#advice>

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

銀行とりひき相談所

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

○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(そんがいほけん相談室)

日本損害保険協会 (0120)107-808

名古屋支部 (052)249-9760

静岡支部 (054)252-1843

○金融商品取引業関係

証券・金融商品あっせん相談センター

(0120)64-5005

○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

○前払式支払手段発行者

日本資金決済業協会

(03)3219-0601

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)263-7875

岐阜 (058)252-7513

静岡 (054)252-3334

四日市 (059)353-5946

○少額短期保険

日本少額短期保険協会 (0120)784422