

東海財務局における金融サービスに関する
相談等の受付状況等について



平成23年6月24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、相談等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、これら相談等の受付状況等（平成22年4月から23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、前払式支払手段発行者

なお、当局は、個別取引についてあっせん・仲介・調停は行っていませんが、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。

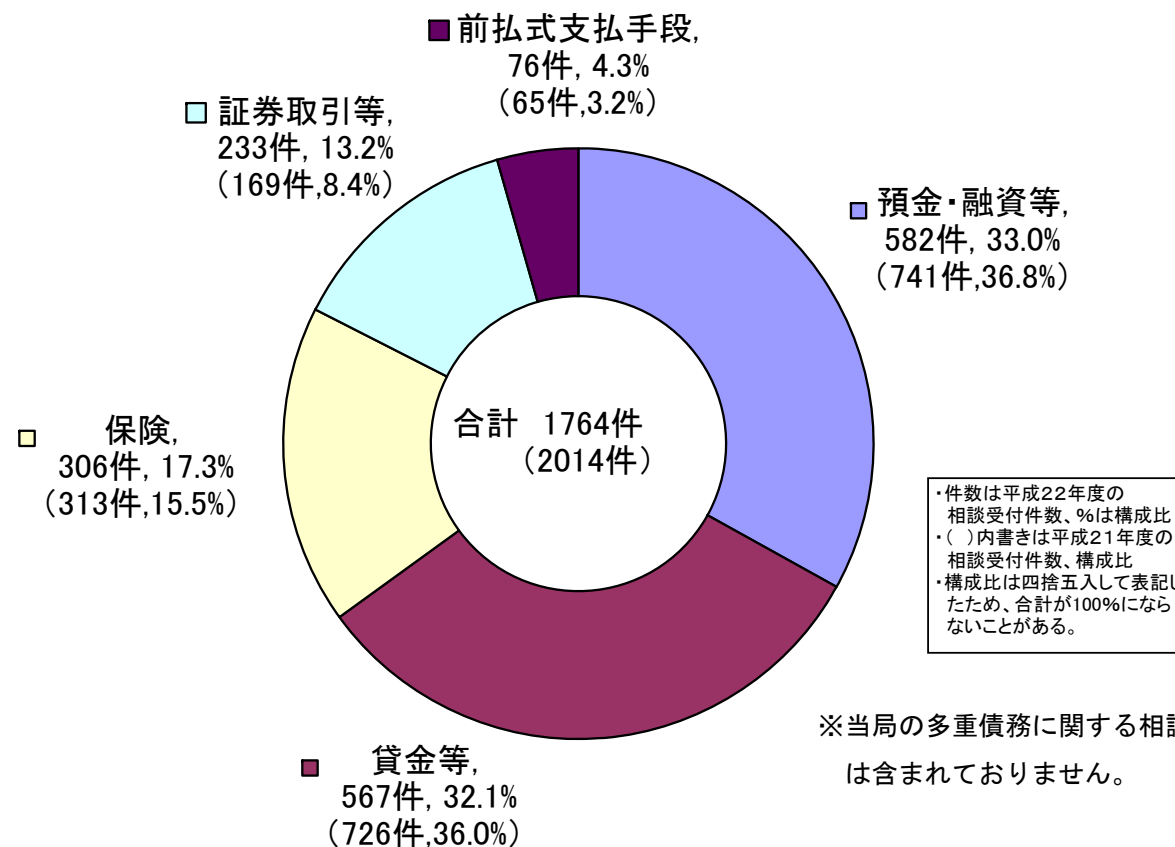
(参考)東海財務局の所管金融機関等に関する各種情報受付

「金融ほっとライン（東海）」が平成23年7月1日より情報受付窓口として設置されます。
TEL：052-951-9620



2. 相談等の受付状況

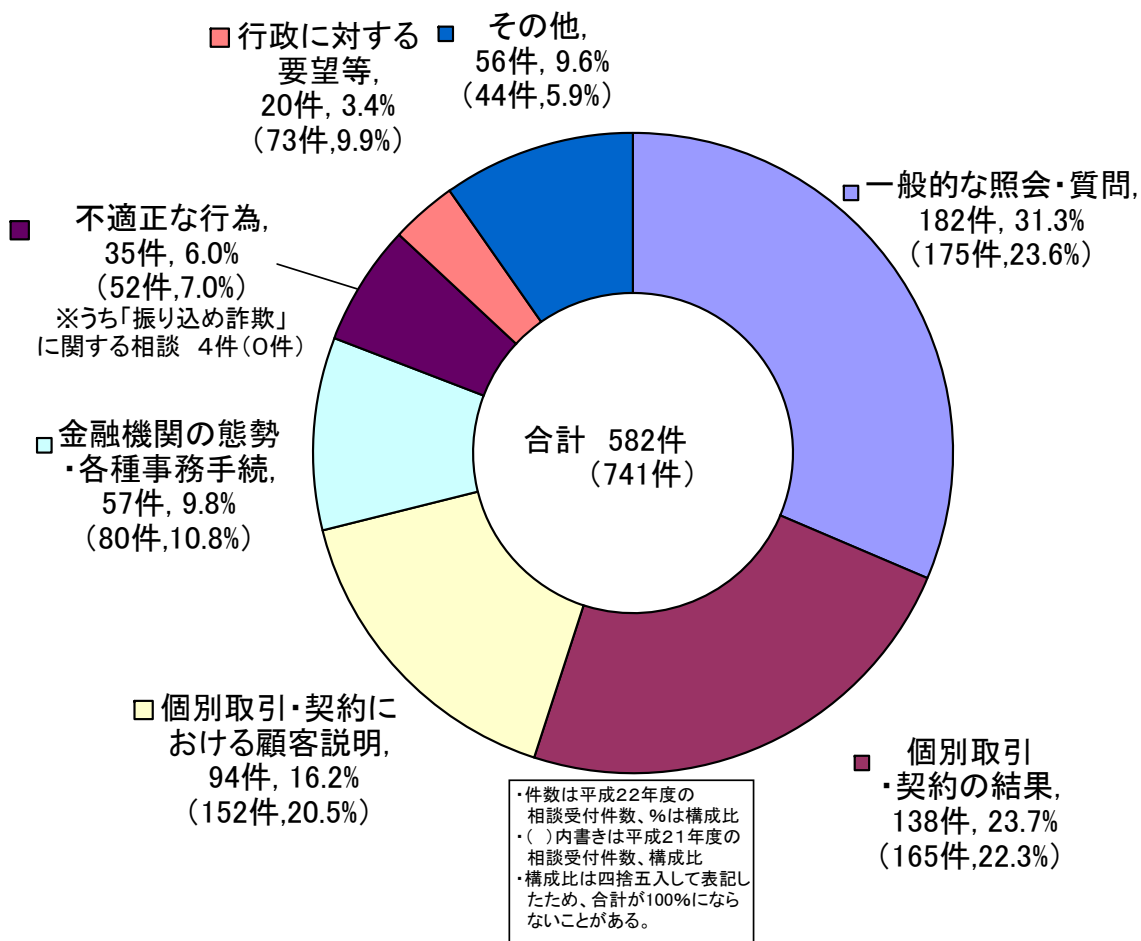
平成22年度の当局における相談等の受付件数は1,764件※で、未公開株取引など無登録営業の疑いに関する相談等が増加したことにより、「証券取引等についての相談等」が増加しているものの、「貸金等についての相談等」、「預金・融資等についての相談等」などが減少したことにより、前年度に比べ250件、12.4%減少しています。





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582件のうち、「一般的な照会・質問」に関するものが182件(31.3%)、「個別取引・契約の結果」に関するものが138件(23.7%)、「個別取引・契約における顧客説明」に関するものが94件(16.2%)となっている。

破綻した金融機関について報道されたことから、預金保険制度に関する相談が増加したことなどにより「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
○○銀行は預金保険制度の対象か。

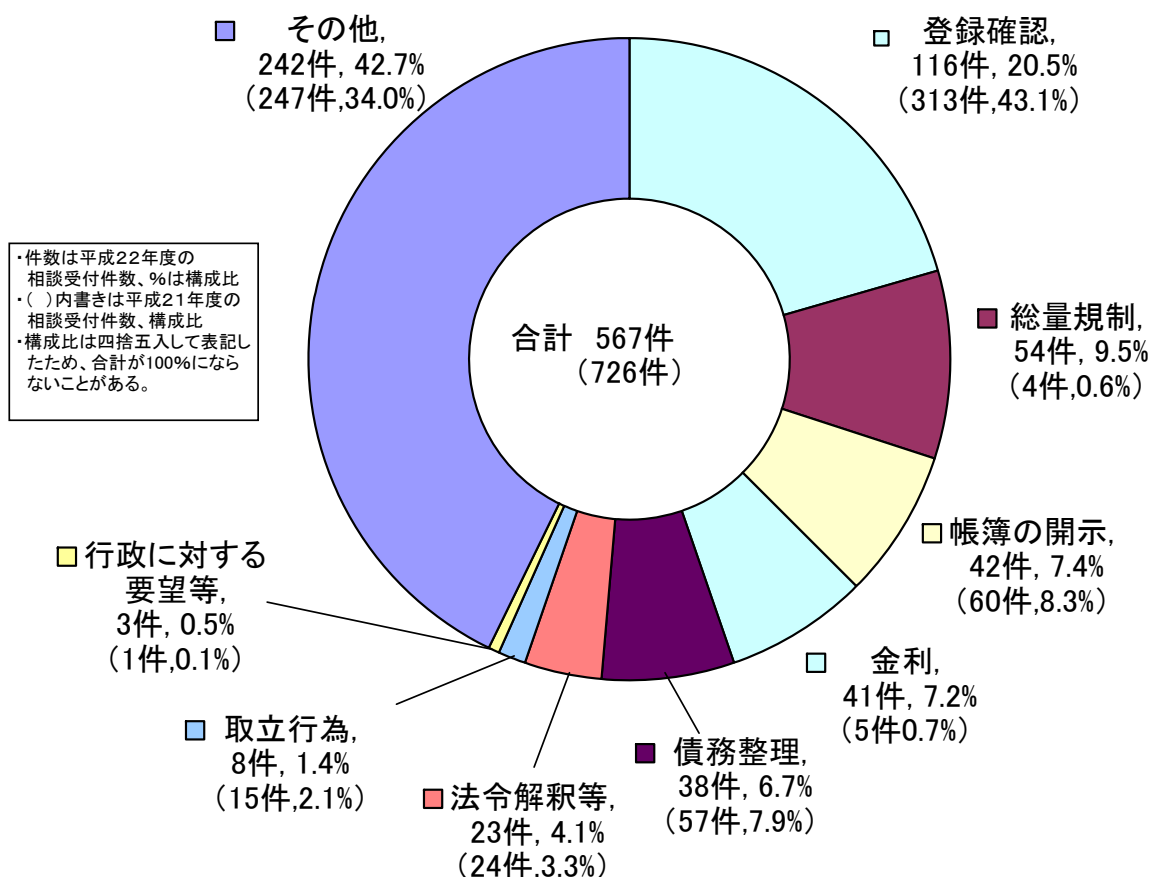
○個別取引・契約の結果
中小企業金融円滑化法により、条件変更を申し込んだが、4ヶ月以上経過してようやく応じてもらえたが、審査期間中に発生した利息を払わなければ条件変更できないと言われた。納得できない。

○個別取引・契約における顧客説明
返済計画の相談をしたいのだが、担当者の対応が悪いため話が進まず、理由の説明も無い。



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567件のうち、「登録確認」に関するものが116件(20.5%)、「総量規制」に関するものが54件(9.5%)「帳簿の開示」に関するものが42件(7.4%)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。

○総量規制
年収の3分の1以上の借入れがあるが、超えている分を直ちに返済しなといけないか。

○帳簿の開示
業者取引履歴の開示を求めたが、対応が遅い。

○その他
貸金業者の連絡先を教えてください。

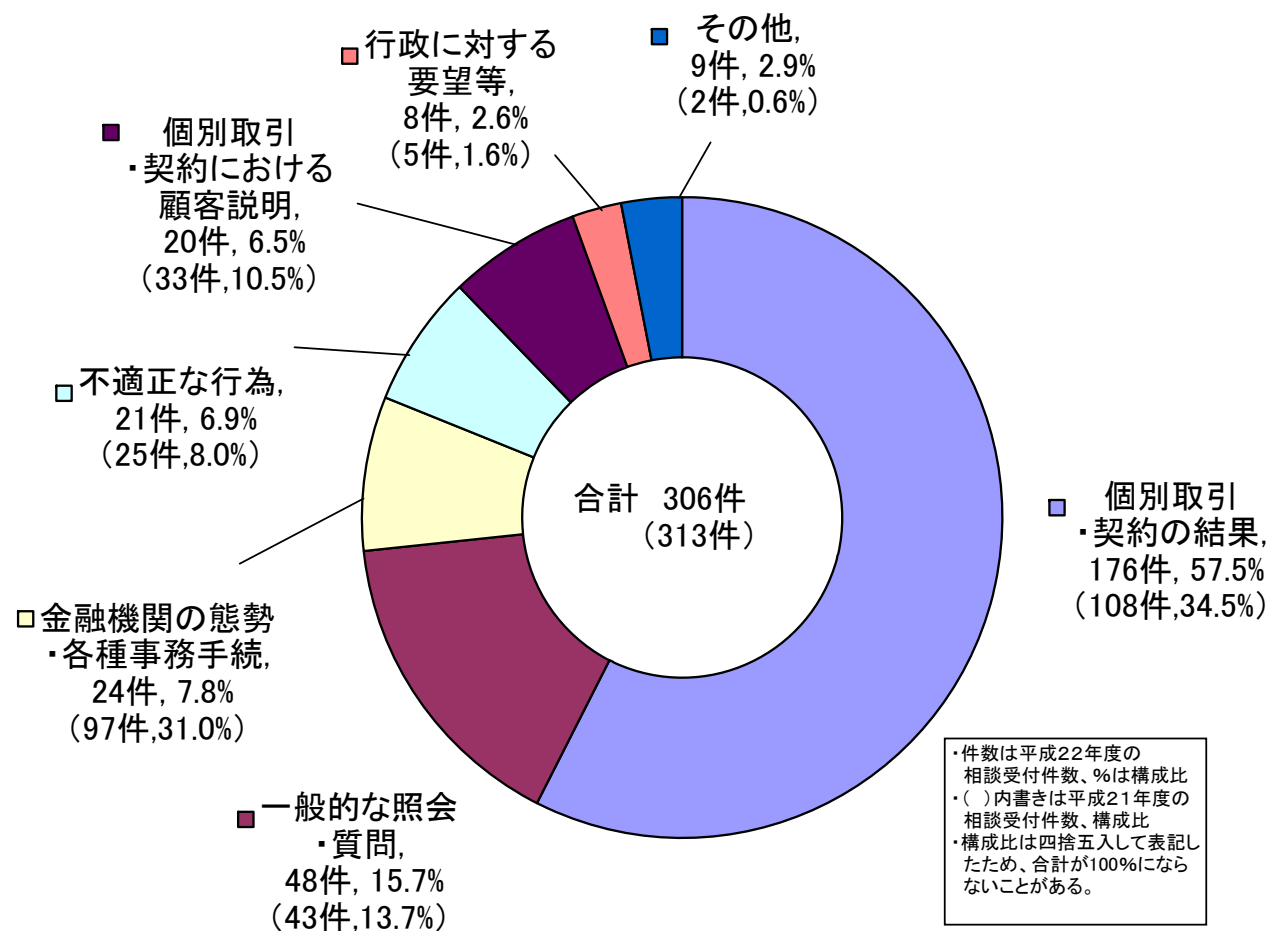
返済が3回遅延しただけで、残金一括返済を求められた。

知人の連帯保証人になっている。知人が破産したら、請求は自分に来るのか。



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306件のうち、「個別取引・契約の結果」に関するものが176件(57.5%)、「一般的な照会・質問」に関するものが48件(15.7%)、「金融機関の態勢・各種事務手続」に関するものが24件(7.8%)となっている。

～相談事例～

○個別取引・契約の結果
(損保) 交通事故に遭い、病院に通院をしているところだが、突然、保険会社に治療費の支払いを打ち切られた。

(生保) 生命保険が満期になったが、加入時の説明と比べて大幅に少ない金額しか受け取れない。

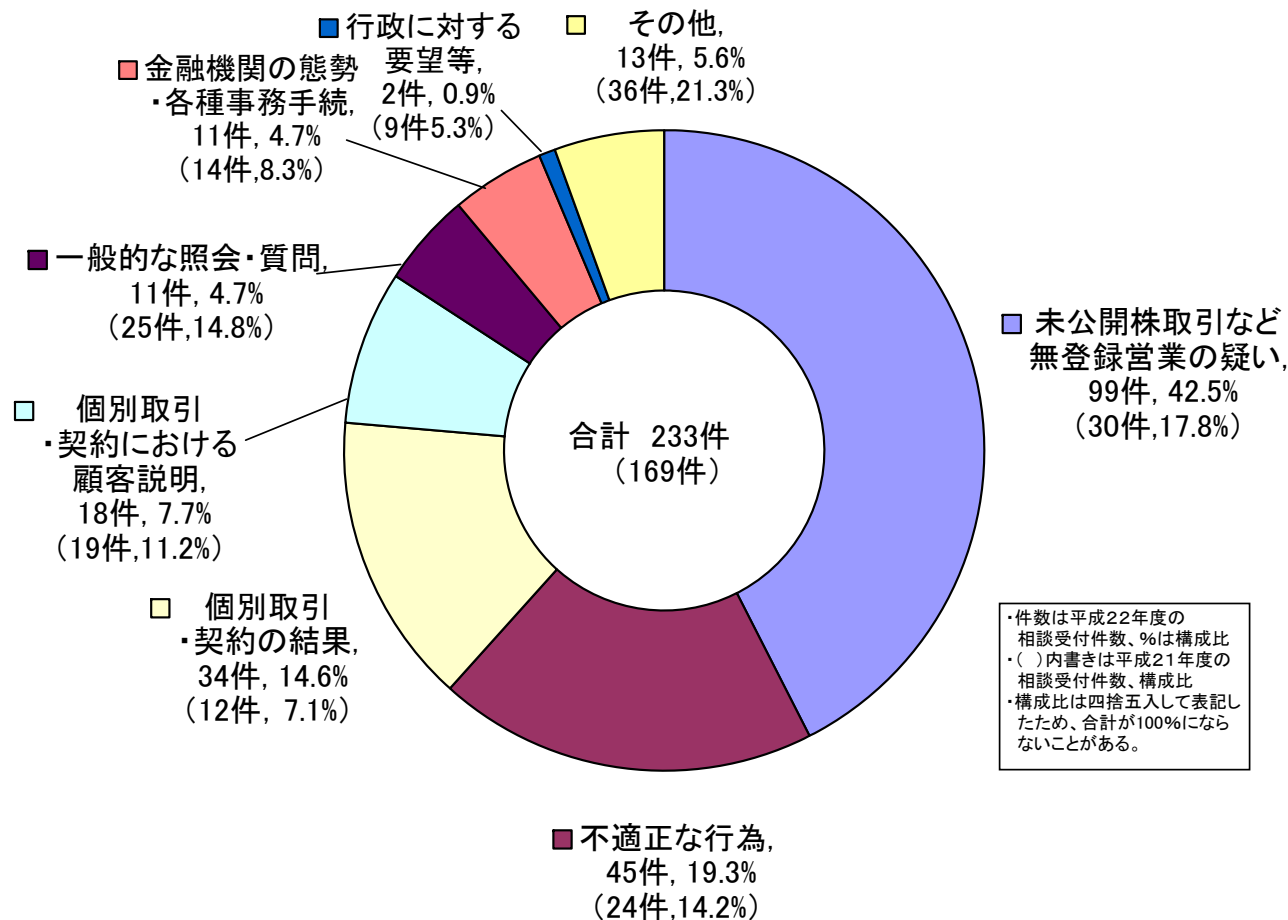
○一般的な照会・質問
保険会社が破綻した場合、どうなるのか。

○金融機関の態勢・各種事務手続
満期を迎える保険について更新手続きを行ったが、保険会社側のミスで更新手続きがなされなかった。



3. 分野毎の状況

(4) 証券取引等についての相談等



証券取引等についての相談等の受付件数233件のうち、「未公開株取引など無登録営業の疑い」に関するものが99件(42.5%)、「不適正な行為」に関するものが45件(19.3%)、「個別取引・契約の結果」に関するものが34件(14.6%)となっている。

特に、今年度は「未公開株取引など無登録営業の疑い」に関する相談が増加した。

～相談事例～

○未公開株取引など無登録営業の疑い

「〇〇〇」と称する会社から未公開株を買わないか(買い取る)という電話があった。この会社は存在(登録)しているか。信用していいか。

○不適正な行為

業者に資産運用のためにお金を預けたが、突然、廃業し以後連絡がとれなくなってしまった。

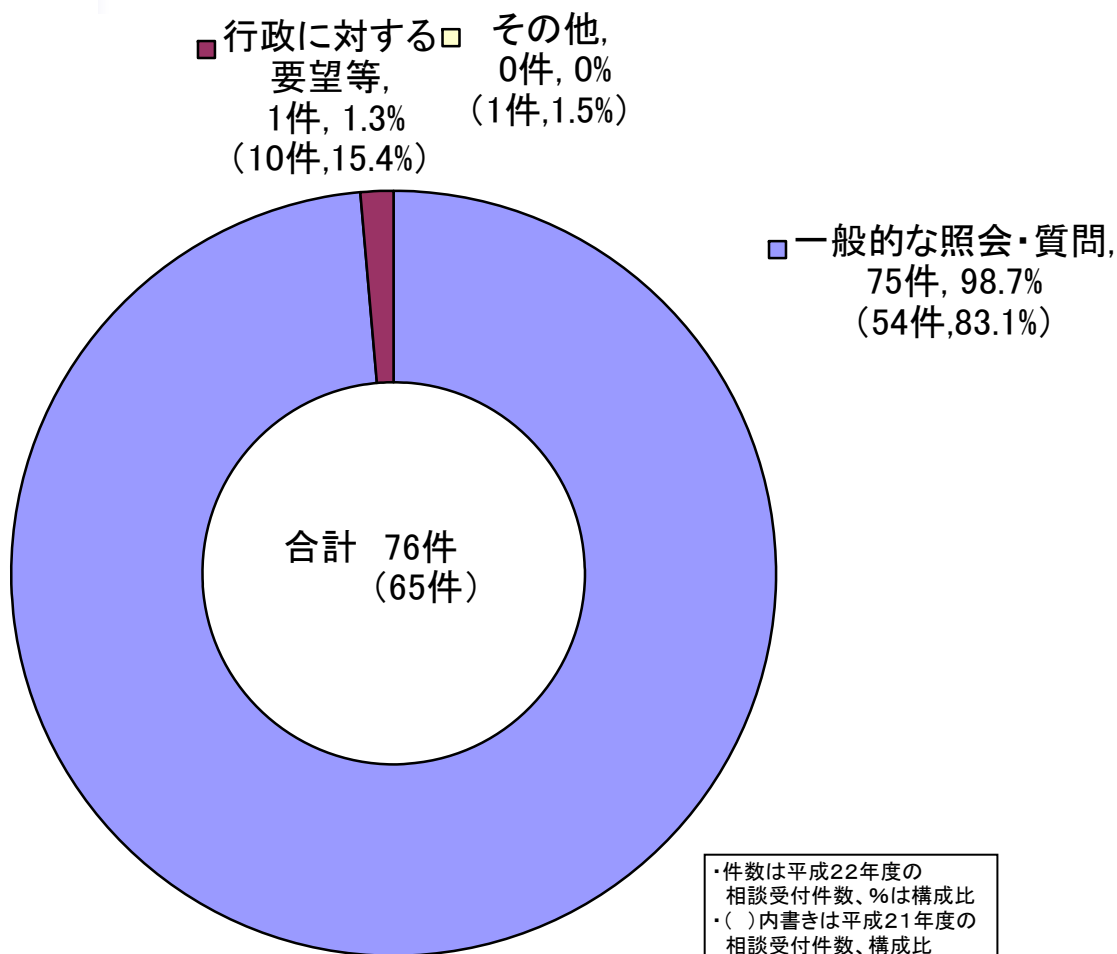
○個別取引・契約の結果

投資信託(外債)を購入したが、値下がりしてしまった。この損失を取り戻したいが、どうしたらよいか。



3. 分野毎の状況

(5) 前払式支払手段についての相談等



・件数は平成22年度の相談受付件数、%は構成比
・()内書きは平成21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。

前払式支払手段についての相談等の受付件数76件のうち、「一般的な照会・質問」に関するものが75件(98.7%)となっている。

前払式支払手段の発行廃止払戻に関する問い合わせが多かったことから「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

この前払式支払手段は利用できるか。発行廃止による払戻手続に入っていないか。

破綻してしまった業者が発行した前払式支払手段を保有しているが、もう利用できないのか。



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」でも受付けています。

電話番号：0570-016811 ※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等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

金融機関	相談機関	連絡先
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
	静岡県銀行協会	054-252-0148
	津銀行協会	059-228-7772
	大垣銀行協会	0584-74-2601
	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	【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	0120-552-950
損害保険	【苦情相談窓口（そんがい保険相談室）】	
	日本損害保険協会 名古屋支部	052-249-9760
	日本損害保険協会 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）】	
	名古屋相談センター	052-263-7875
	岐阜相談センター	058-252-7513
静岡相談センター	054-252-3334	
	四日市相談センター	059-353-5946
少額短期保険関係	日本少額短期保険協会	0120-784-422
金融商品取引業	証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC）	0120-64-5005
貸金業関係	【貸金業協会】	
	日本貸金業協会愛知県支部	052-752-1020
	日本貸金業協会岐阜県支部	058-253-2959
	日本貸金業協会静岡県支部	054-255-8484
	日本貸金業協会三重県支部	059-226-9777
前払式支払手段関係	日本資金決済業協会	03-3219-0601



(参考) ADR機関

団体名	連絡先	業務の種別等
全国銀行協会	0570-017109 03-5252-3772	銀行業務 農林中央金庫業務
生命保険協会	03-3286-2648	生命保険業務 外国生命保険業務
日本損害保険協会	0570-022-808 03-4332-5241	損害保険業務 外国損害保険業務 特定損害保険業務
保険オンブズマン	03-5425-7963	損害保険業務 外国損害保険業務 特定損害保険業務 保険仲立人保険募集
日本少額短期保険協会	0120-82-1144	少額短期保険業務
証券・金融商品あっせん相談センター (FINMAC)	0120-64-5005	特定第一種金融商品取引業務
日本貸金業協会	0570-051-051	貸金業務