

# Summary

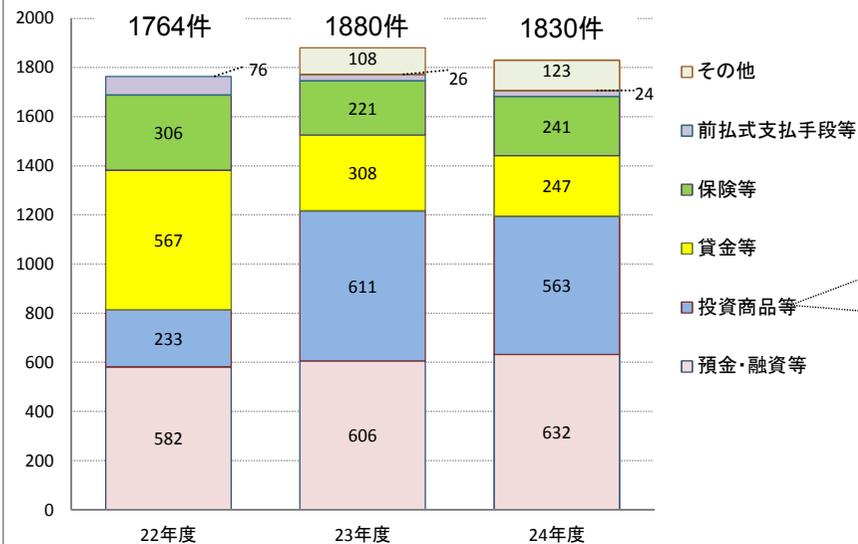
## 平成24年度「金融ほっとライン(東海)」の受付状況

- ・平成24年度(H24年4月1日～H25年3月31日)の受付状況(監督担当課、財務事務所理財課を含む)を公表。
- ・相談件数の合計は1830件で、前年度に比べ減少。(▲50件、▲2.7%)。
- ・分野別では、「預金・融資等の相談」が632件(34.5%)、次いで「投資商品等の相談」が563件(30.8%)と多い。

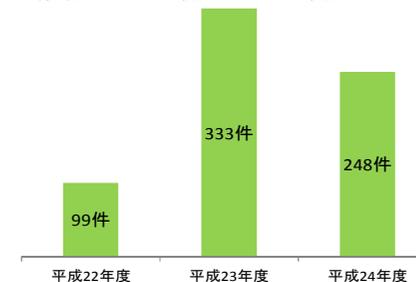
### 今回のポイント

- ・ 「投資商品等の相談」は減少(611件⇒563件)。しかしH22年度(233件)に比べると依然として高水準。
- ・ 「無登録営業等に関する相談」も減少(333件⇒248件)しているものの、H22年度(99件)に比べ2.5倍。
- ・ 「預金・融資等の相談」は増加(606件⇒632件)。
- ・ H25年3月の金融円滑化法期限到来をむかえ、H25年2月に「中小企業等金融円滑化相談窓口」を開設。相談件数(2月25日～3月31日)は38件。
- ・ 借入、返済についての困りごと、経営改善や事業再生、中小企業等支援策等について助言、専門機関の紹介等を行っている。

相談件数の推移



「投資商品等の相談」のうち、「無登録営業等に関する相談」件数の推移(H22年度～H24年度)



平成25年5月28日  
東海財務局



# 「金融ほっとライン(東海)」 平成24年度の年間受付状況

(平成24年4月1日～平成25年3月31日)



「金融ほっとライン(東海)」

電話: 052-951-9620

平日午前9時～12時 午後1時～5時

「中小企業等金融円滑化相談窓口」

電話: 052-687-1887

平日午前9時～午後4時

【お問合せ先】

財務省東海財務局理財部金融監督第三課

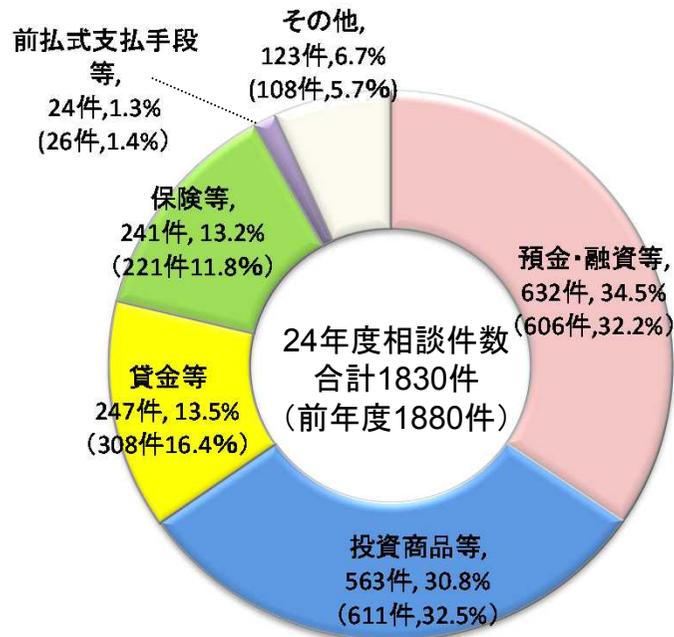
電話: 052-951-2995 (ダイヤルイン)

# 「金融ほっとライン(東海)」の受付状況

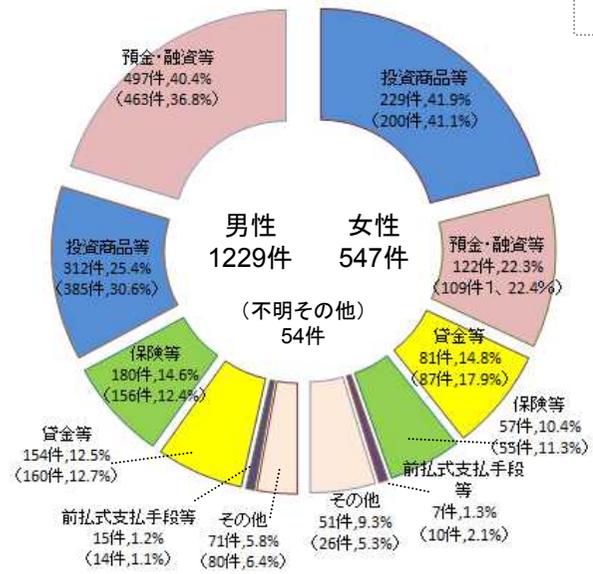
(平成24年4月1日～平成25年3月31日)

- 東海財務局では、平成23年7月1日から、預金、融資、保険、貸金、投資商品など、金融サービスに関するご質問やご相談を受け付ける相談窓口「金融ほっとライン(東海)」を設置しています。
- 窓口では、金融サービス利用者の皆様からの相談等について、専門の相談員が応答し、論点を整理して適切なアドバイスをするほか、ADR(裁判外紛争解決)機関等の中立機関をご紹介します。
- 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、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24年度1年間(24年4月1日～25年3月31日まで)に寄せられた相談件数を取りまとめました。金融サービス利用者の皆さまの参考にしていただけるよう、受付状況を公表いたします。  
なお、相談件数には、相談窓口以外に、監督担当課や岐阜、静岡、津財務事務所理財課が受け付けた件数も含まれます。

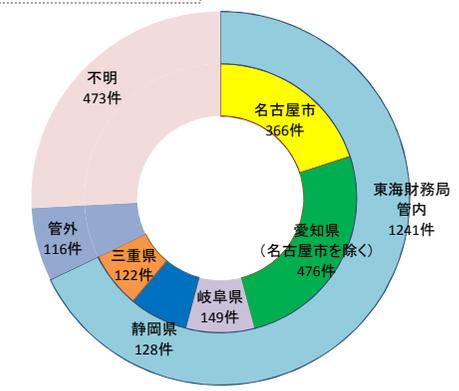
# 1. 相談等の受付状況



男女別相談分野



相談者の地域別区分



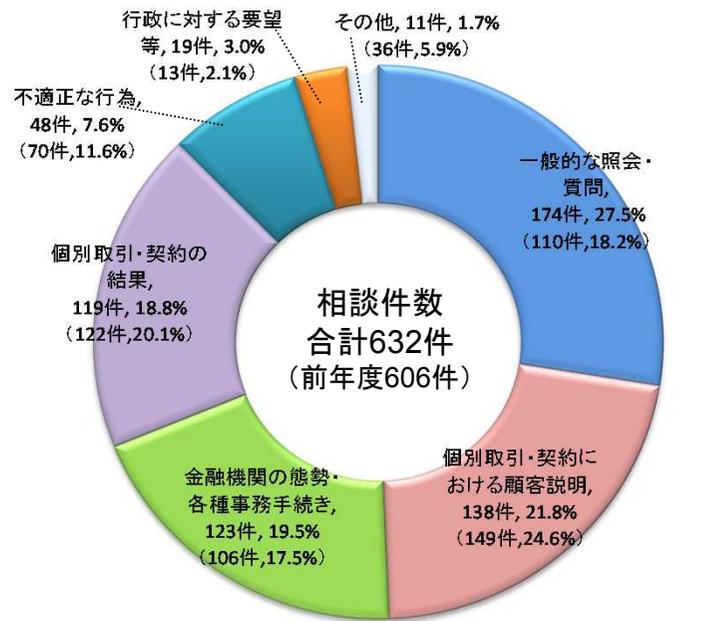
・件数は平成24年4月～平成25年3月の受付件数、%は構成比です。  
 ・( )内は、平成23年度の年間受付件数と構成比です。  
 ・四捨五入して表記したため、合計が100%にならないことがあります。

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
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
保険等	生命保険、損害保険、その他の保険等に係る相談等
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	上記以外の一般的な相談、その他

- 平成24年度の相談等受付件数(多重債務相談を除く)は、1830件で、前年度(1880件)に比べ減少(▲50件、▲2.7%)しました。
- 減少した相談等は
  - ①貸金等(▲61件、▲19.8%)
  - ②投資商品等(▲48件、▲7.9%)等となっています。「投資商品等の相談」では、未公開株等「無登録営業等に関する相談」が減少(▲85件、▲25.5%)しました。
- 増加した相談等は
  - ①預金・融資等(+26件、+4.3%)
  - ②保険等(+20件、+9.0%)等となっています。
- 「預金・融資等の相談」件数の増加は、金融円滑化法終了(25年3月末日)に対応し、25年2月に「中小企業等金融円滑化相談窓口」を設置したことによるものです。
- 男女別では、男性が「預金・融資の相談」が多く、女性では「投資商品等の相談」が多くなっています。

# 2.分野別の受付状況

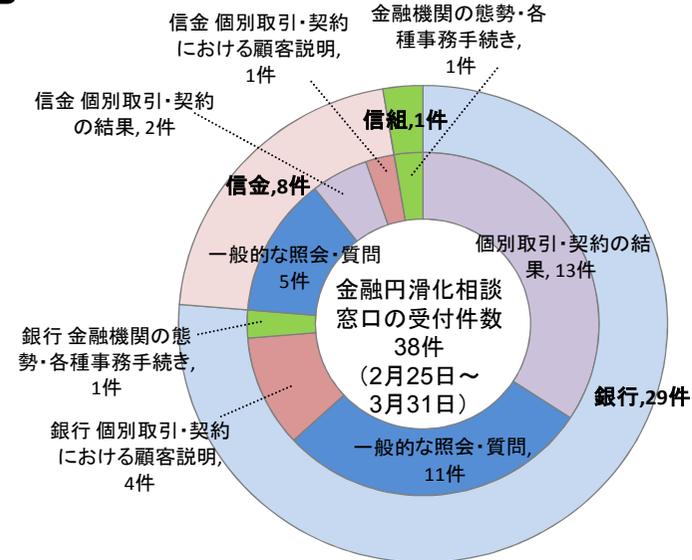
## (1) 預金・融資等についての相談



預金・融資等の相談のうち、銀行・信金・信組の割合



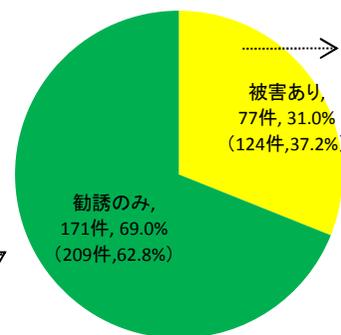
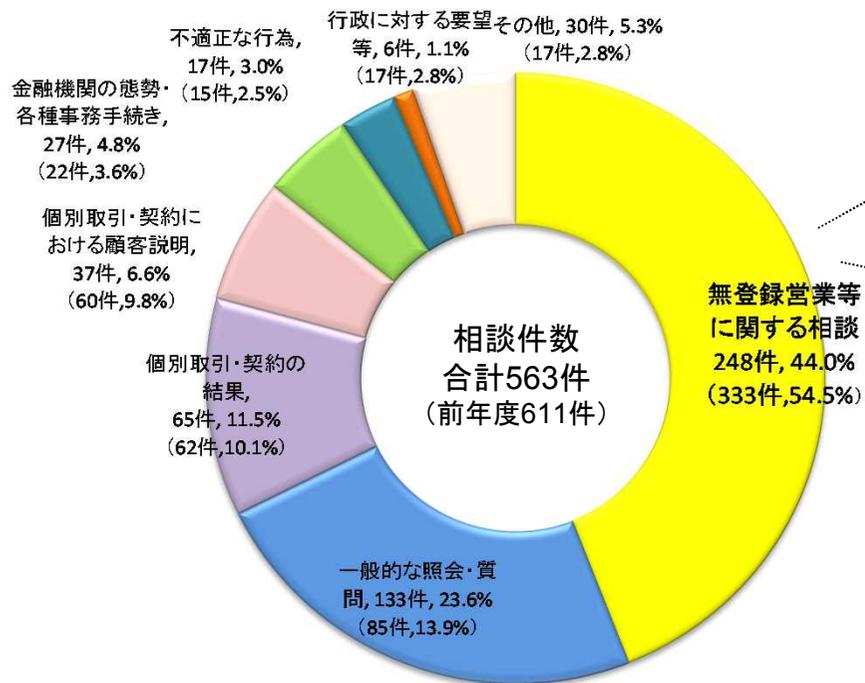
・件数は平成24年4月～平成25年3月の受付件数、%は構成比です。  
 ・( )内は、平成23年度の年間受付件数と構成比です。  
 ・四捨五入して表記したため、合計が100%にならないことがあります。



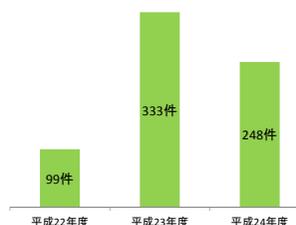
- 「預金・融資等の相談」では、一般的な照会・質問が増加(+64件、+58.2%)、金融機関の態勢・各種事務手続きについての相談も増加(+17件、+16.0%)しました。
- 不正な行為が減少(▲22件、▲31.4%)しました。
- 中小企業金融円滑化法の期限到来(25年3月31日)に伴い、平成25年2月25日に全国の財務局、財務事務所に「中小企業等金融円滑化相談窓口」を設置いたしました。
- 中小企業等金融円滑化相談窓口では、借入や返済について金融機関とのお困りのこと、経営改善や事業再生に関する中小企業支援策等についてのご質問にお答えするほか、助言や専門機関の紹介等も行います。

# 2.分野別の受付状況

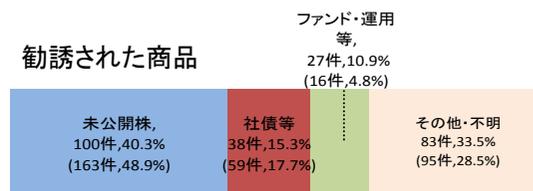
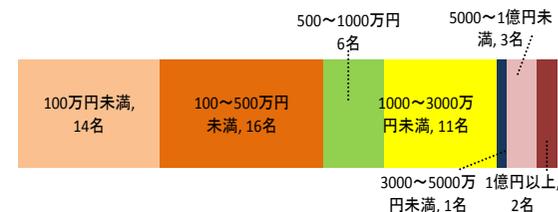
## (2) 投資商品等についての相談



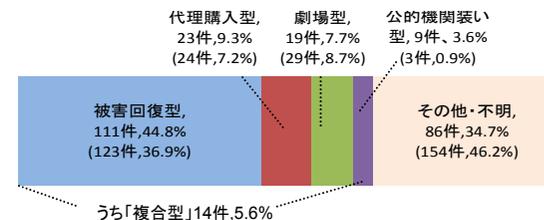
相談件数の推移



被害額(判明した53名分)



手口(※)の分類



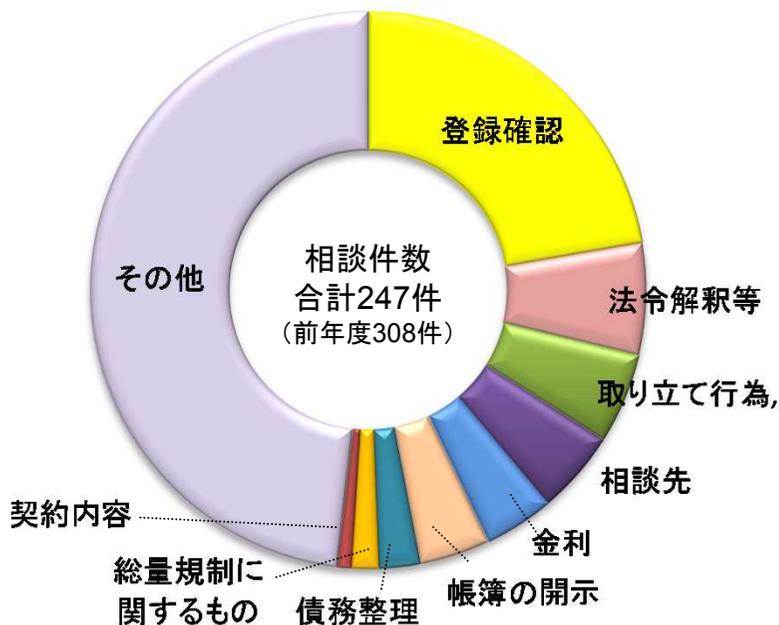
・件数は平成24年4月～平成25年3月の受付件数、%は構成比です。  
 ・( )内は、平成23年度の年間受付件数と構成比です。  
 ・四捨五入して表記したため、合計が100%にならないことがあります。

※無登録営業等に関する勧誘の手口について  
 劇場型・・・複数の人物が登場し、未公開株等の購入を巧妙に勧誘する  
 代理購入型・・・高額の手数料を払うので、代わりに購入してほしいなどと勧誘  
 公的機関装い型・・・金融庁、裁判所等の公的機関を装って信用させる  
 被害回復型・・・すでに被害にあっている人に、救済を持ちかける  
 複合型:さまざまな手口が複合されている

- 「投資商品等の相談」件数は減少(▲48件、▲7.9%)しました。前年度に全体の54.5%を占めていた無登録営業等に関する相談が減少(▲85件、▲25.5%)しました。
- 一般的な照会・質問が増加(+48件、+56.5%)し、個別取引における顧客説明(▲23件、▲38.3%)、行政に対する要望(▲11件、▲64.7%)が減少しています。
- 無登録営業等に関する相談は、24年度四半期毎の件数で見ると減少傾向(4-6月76件、7-9月79件、10-12月54件、1-3月39件)にありますが、H22年度(99件)に比較すると依然として高水準で推移しています。
- 被害金額の最高額は1億円、5000万円以上の被害にあった人は5名。
- 勧誘された商品の40.3%は「未公開株」、手口では44.8%が「被害回復型」でした。

# 2.分野別の受付状況

## (3) 貸金等についての相談



相談内容別件数と割合

相談内容	登録確認	法令解釈等	取り立て行為	相談先	金利	帳簿の開示	債務整理	総量規制	契約内容	その他
24年度	55件 22.3%	16件 6.5%	13件 5.3%	12件 4.9%	10件 4.0%	10件 4.0%	6件 2.4%	4件 1.6%	2件 0.8%	119件 48.2%
23年度	79件 25.6%	10件 3.2%	17件 5.5%	5件 1.6%	9件 2.9%	21件 6.8%	10件 3.2%	6件 1.9%	19件 6.2%	132件 42.9%

・上段は平成24年4月～平成25年3月の受付件数、%は構成比です。  
 ・下段は、平成23年度の年間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。

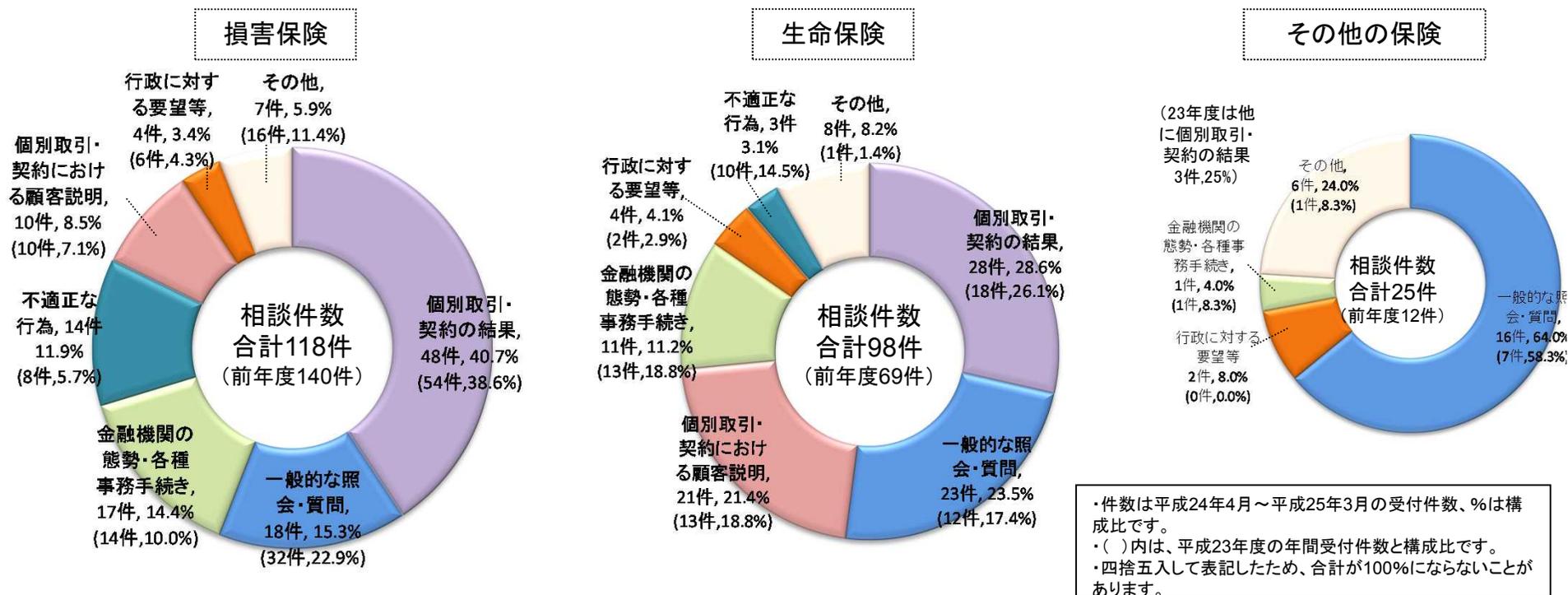
## (4) 前払式支払手段等についての相談

	前払式支払手段						資金移動業者	
	全体の件数	一般的な照会・質問	個別取引の結果	金融機関の態勢・各種事務手続き	行政に対する要望等	その他	全体の件数	一般的な照会・質問
24年度	21件	19件 90.5%	2件 9.5%				3件	3件 100.0%
23年度	24件	19件 79.2%	0件 0.0%	2件 8.3%	2件 8.3%	1件 4.2%	2件	2件 100.0%

- 「貸金等の相談」件数は、減少(▲61件、▲19.8%)しました。H22年度(567件)からは半減しています。
- 登録確認が減少(▲24件、▲30.4%)、契約内容も減少(▲17件、▲89.5%)しました。
- 帳簿の開示(▲11件、▲52.4%)、債務整理(▲4件、▲40%)、取り立て行為(▲4件、▲23.5%)も、減少しています。
- 増加は相談先(+7件、+140.0%)、法令解釈等(+6件、+60.0%)などです。
- 前払式支払手段についての相談は、減少(▲3件▲12.5%)しました。相談のほとんどは一般的な照会・質問です。

# 2.分野別の受付状況

## (6) 保険等についての相談



- 「保険等の相談」件数は全体で241件で、前年度に比べ増加(+20件、+9.0%)しました。
- 損害保険の相談は、前年度に比べ減少(▲22件、▲15.7%)しましたが、生命保険の相談は増加(+29件、+42.0%)しています。
- 損害保険では、一般的な照会・質問が減少(▲14件、▲43.8%)、個別取引・契約の結果についての相談も減少(▲6件、▲11.1%)しました。不適正な行為についての相談が増加(+6件、+75.0%)しています。
- 生命保険では、一般的な照会・質問(+11件、+91.7%)、個別取引・契約の結果(+10件、+55.6%)、個別取引における顧客説明(+8件、+61.5%)がいずれも増加、不適正な行為(▲7件、▲70.0%)が減少しました。

# 3. 相談事例

## 預金・融資等についての相談

### 一般的な照会・質問

インターネットで取引ができる銀行に口座を作ったが、預金保険の対象になるか。

### 個別取引・契約における顧客説明

△△銀行から事業資金の融資を受けて分割返済している。□□銀行が新規に融資をしてくれるというので△△銀行に一括返済したいと申し出たら、高額な違約金が発生すると言われた。契約の際にそんなことは聞いていない。

### 金融機関の態勢・各種事務手続き

ずっと以前から貸金庫を利用している。三か月前に鍵を失くしたため、何度も出向いて相談しているが、毎回「よく探してください」と言われるだけで、金庫が開けられず困っている。

## 預金・融資等についての相談(円滑化)

### (事業者)経営相談したい

現在、円滑化を利用して返済条件を変更してもらっている。円滑化法期限到来後のことが心配なので、経営相談に乗ってもらいたいが、どこか相談できる場所はないか。

### (事業者)複数の金融機関から融資を受けているが、足並みがそろわなくなった

複数の金融機関が協調して、条件変更に応じてくれていた。最近になってその中の1機関だけが条件を元に戻し、元金も返済してほしいと言ってきた。これでは、他の機関からも同じように言われるのではないかと不安になっている。

### (個人)住宅ローンの条件変更について

仕事の事情で収入が減ったので、昨年からの住宅ローンの条件変更について金融機関と話し合いをしているが、なかなか話が進まない。謝絶されたら困るがどうしたらよいか。

## 投資商品等についての相談

### 一般的な照会・質問-1

自然エネルギーを利用する事業のファンドを自分で立ち上げたいと考えているが、登録や届け出が必要か。

### 一般的な照会・質問-2

適格機関投資家等特例業務の届け出があるという業者から、出資の勧誘を受けているが、信用できる話だろうか。

### 個別取引・契約の結果

以前、証券会社ですすめられて外国の債券を買った。営業マンから「債券価格が下がっているから」と、外国株への乗り換えを勧められた。売却損と手数料でかなりの損失の上、外国株も値上がりしない。だまされたようなものなので何とかならないか。

## 投資商品等についての相談(無登録)

### 社債の勧誘

近所の一人暮らしの高齢者宅に、自社の社債を購入してほしいという勧誘員がたびたび訪れている。「世話になったので買うつもりだ」と聞いて心配している。

### 被害回復型-1

過去に数千万円分の未公開株を買った。持っている〇〇という会社が××社と合併し、上場するから手続きと手数料が必要というハガキが来た。これまで、買い取るという勧誘はたくさん来たが、合併して上場するというのは初めて聞く話。信用できるだろうか。

### 被害回復型-2

財務局に登録があると称する証券会社から、「未公開株のオークションがあるので、手持ちの未公開株を売却しないか。当社で仲介するので手数料を振り込んでほしい」と電話があった。この話は本当だろうか。

# 3. 相談事例

## 貸金等についての相談

- **相談先**  
クレジットカードの申し込みをしたが断られた。自分の信用情報がどうなっているのか、どこで確認できるのか。
- **登録確認(融資保証金詐欺の疑い)**  
融資の勧誘がFAXで届いた。貸金業者の登録はあるか。また、保証機関の保証料と手数料を先に振り込むように言われたが、払っても大丈夫だろうか。
- **登録確認(無登録の疑い)**  
自宅のポストに「お金を貸します」というチラシが入っていた。貸金業の登録がある業者か。
- **帳簿の開示**  
カード会社に取引履歴開示を依頼したが、2週間たっても送られてこない。電話で催促したが、こんなにかかるものなのか。
- **取り立て行為**  
貸金業者への返済が2、3か月遅れている。仕事が忙しくて、電話に出られなかったら、業者が自宅に取り立ての書類を持って訪問してきた。家族に知られると困るが、このような取り立ては違法ではないのか。

## 前払式支払手段等についての相談

- **商品券について-1**  
昔の商品券で使えなくなっているものがあるという新聞記事を読んだが、自分の持っている商品券が使えるか教えてほしい。
- **商品券について-2**  
自分が経営している店舗のみで使える商品券を発行したいと考えているが、何か手続きが必要か。

## 保険等についての相談

- **(損害保険:個別取引・契約の結果)**  
追突された自分の車を修理すると、100万円以上修理費がかかることがわかった。車両の年式が古いため、保険会社による車両本体の現在評価額が実際の修理見積額を下回る。保険会社からそんなに出せないと言われていたが、車に愛着があり、納得できない。
- **(損害保険:個別取引・契約の結果)**  
駐車場で事故。相手の保険会社から、指定の修理工場に入れば100%支払うが、それ以外の修理工場なら減額するかも知れないと言われた。理由を聞いても説明してもらえない。
- **(生命保険:個別取引・契約における顧客説明)**  
終身保険の医療特約を補完するために、追加で新規の医療保険に加入したが、実際には両方入ることのできない商品で、従前の医療特約は解約されていた。保険会社は説明したと言っているがもっとしっかり説明してほしい。
- **(生命保険:一般的な質問)**  
家族が生命保険の契約者貸付制度を利用し、借り入れを行っている。このまま返済できないと保険契約はどうなるのか。
- **(その他の保険:一般的な質問)**  
同業者が集まった共済会を運営している。会員が契約者(被保険者)であるが、保険業法の適用を受けるのか。



## 4. 金融サービスを利用される皆様へ

### ■ 暮らしと金融サービス

私たちの暮らしに、金融サービスは欠かせない存在です。

お金を預けて、必要なときにATMで引き出します。電気代、ガス代などの光熱費は、金融機関の窓口で支払ったり、口座振替を利用して支払います。離れて暮らす家族に送金する場合も金融機関のサービスを利用します。アクシデントに備えて、生命保険や損害保険に加入することを考えます。また、投資に興味のある方は、証券会社のサービスを利用して投資活動をされるでしょう。

どの金融サービスも、利用するには契約が必要です。

普段、当たり前のように利用しているサービスでは、契約内容を意識することが少ないかもしれません。しかし、最近では、預金や保険、債券の中にも、複雑な仕組みを持つ金融商品が多く見られます。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。十分に理解できないまま契約することが、後々トラブルにつながります。

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、十分に理解し、納得して契約することが大切です。

### ■ 無登録業者等からの投資に関する勧誘にご注意ください！

相談件数は減少しているものの、未公開株や社債の購入、ファンドへの投資等の勧誘についての相談は続いています。特に、過去に購入した未公開株等を買取、返金するなど被害回復をうたい、手数料や別の商品購入を持ちかける手口が、依然として見られます。

また、電話での勧誘やパンフレットの送付だけでなく、自宅を訪問して勧誘が行われる場合があります。顔が見えることで安心して、投資する対象事業について十分に確認しないまま契約を結んでしまい、代金を手渡した後、連絡がとれなくなるケースもあります。

投資商品についての勧誘を受けた際には、資金を振り込んだり渡したりする前に、ご家族や財務局の相談窓口、お近くの消費生活センターなどにご相談ください。

## 5. 金融機関の皆様へ

■ 各金融機関等においては、金融サービス利用者からのさまざま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。