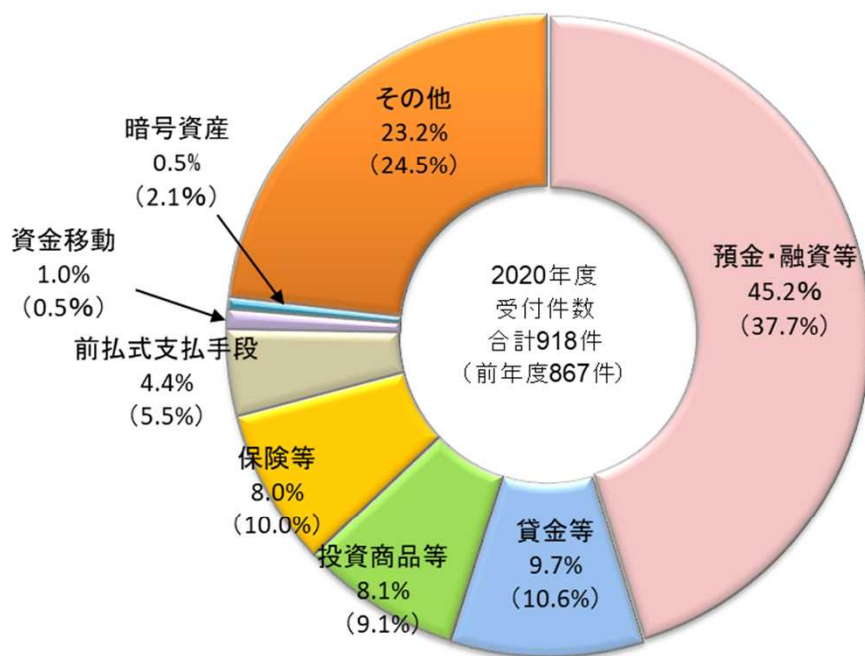


# 「金融ほっとライン（東海）」の相談受付状況（2020年度）



- 2020年度（2020年4月～2021年3月）の受付件数は918件（対前年度比5.9%）と増加。
- 上記受付件数のうち、新型コロナウイルスに関連する相談は212件（23.1%）。
- 分野別にみると、「預金・融資等」に関するものが415件（45.2%）と最も多い。
- 相談者の属性でみると、性別では、男性663件（72.2%）、女性215件（23.4%）。地域別では、愛知県319件（34.7%）と最も多く、次いで三重県71件（7.7%）、静岡県57件（6.2%）、岐阜県51件（5.6%）。

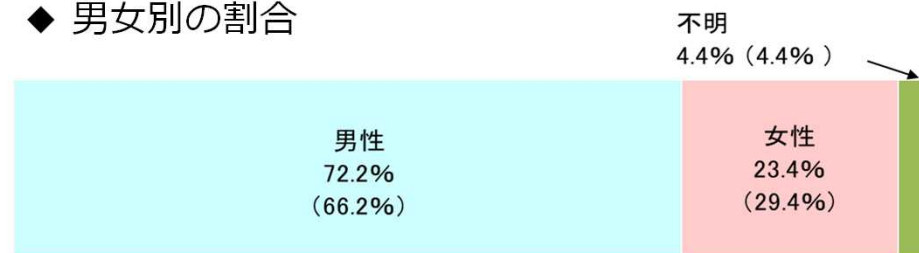
## ◆ 分野別受付件数



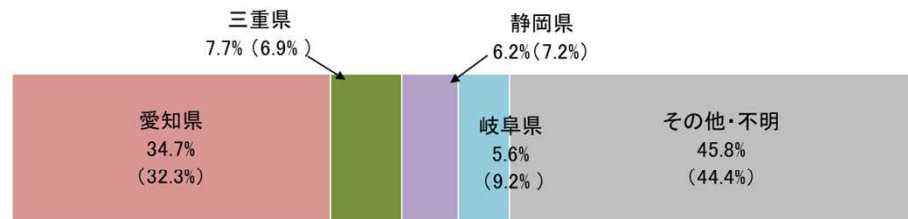
(注)

1. 件数は2020年度の受付件数、%は構成比です。
2. ( ) 内は、前年度の受付件数と構成比です。
3. 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。

## ◆ 男女別の割合



## ◆ 地域別の割合



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	証券会社等金融商品取引業者等、無登録等に係る相談等
貸金等	貸金業者、ヤミ金融等に係る相談等
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	前払式支払手段発行者に係る相談等
資金移動	資金移動業者に係る相談等
暗号資産	暗号資産交換業者に係る相談等
その他	上記以外の一般的な相談、その他

## 特徴的な相談事例①

### 【事例】新型コロナウイルス感染症の影響長期化に伴い、資金繰りが厳しくなった事業者からの相談事例

新型コロナウイルス感染症の影響から売上が減少したため、金融機関から融資を受けたものの、影響長期化に伴い、売上がさらに減少し資金繰りが厳しくなった。追加融資を相談したものの謝絶され、別の金融機関に融資を申請したが、審査が通るか不安だ。

#### ▼ 当局の対応

- 融資の可否は金融機関自らの判断で決定することであり、当局が個別の取引について判断を示すことはできません。
- 金融庁では、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、資金繰りや住宅ローンの返済等でお困りの皆様から、新規融資や既往債務の返済猶予等のご相談が銀行等の金融機関に寄せられた場合、金融機関に対して、迅速かつ柔軟に皆様の支援に取り組むよう、要請をしていますので、取引金融機関にご相談ください。

#### (参考)

金融庁では、金融機関に対し、新型コロナウイルス感染症の影響が2事業年度目を迎え、事業者への影響長期化が懸念される中、事業者の資金繰りに重大な支障が生じることがないように、次の内容を含めた要請をしております。

- 新型コロナウイルス感染症の影響を直接・間接に受けている事業者などに対し、積極的な資金ニーズの確認や、事業者からの相談への丁寧な対応などをはじめ、きめ細やかな支援を行うこと
- 直接・間接に新型コロナウイルス感染症の影響により資金繰りが厳しい事業者の状況を十分に勘案し、貸し渋り・貸し剥がしを行わないことは勿論のこと、そのような誤解が生じることのないよう、事業者の立場に立った最大限柔軟な資金繰り支援を行うこと
- 既往債務の返済猶予等の条件変更についても、新型コロナウイルス感染症の影響長期化等を踏まえ、事業者ごとの事業・財務状況を確認し、再度の条件変更も含め、事業者の要望に沿った最大限柔軟な対応を徹底すること

## 特徴的な相談事例②

### 【事例】クレジットカードなどの不正利用をかたる不審な電話に関する相談事例

百貨店関係者をかたる者から、「あなた名義のクレジットカードを使って、百貨店で買い物をされています。東海財務局の相談窓口の電話番号を伝えるので、クレジットカードの不正利用について相談するように。」と電話があったため、言われた電話番号に電話したところ、利用している金融機関の口座情報や個人情報を聞かれた。不審に感じて、自分で東海財務局の電話番号を調べて連絡したが、どうしたらよいか。

#### ▼ 当局の対応

- 百貨店関係者をかたる者が伝えた電話番号は当局の電話番号ではなく、当局がキャッシュカードの暗証番号等を確認することはありません。当該電話は詐欺電話であり、今後、このような電話があった場合、一切、応じることなく、すぐに切電してください。
- 万が一、口座情報等を伝えてしまった場合は、警察や金融機関等に連絡してください。

#### (参考)

- 警察や東海財務局等の公的機関、金融機関、百貨店関係者等をかたる者から「あなた名義のクレジットカードやキャッシュカードが不正に利用されている」等と伝え、自宅を訪問して、暗証番号等を聞き出し、キャッシュカードをだまし取る詐欺が多発しています。
- 公的機関、金融機関、百貨店関係者等が、キャッシュカードを預かったり、暗証番号を聞き出すことはありません。
- もし、このような不審な電話がかかってきたら、一人で悩まず、ご家族や相談窓口等にご相談ください。

#### 《相談窓口》

東海財務局 金融ほっとライン（東海） 052-951-9620

警察相談専用窓口 #9110 消費者ホットライン 188（局番なし「いやや」）

# 金融サービス利用者の皆さまへ

東海財務局は、金融サービス等を利用される皆様の相談窓口として、3つの相談窓口を設けています。

## 「金融ほっとライン（東海）」

電話： 052-951-9620

平日 9:00～12:00 13:00～17:00

預金・融資、保険、貸金、投資商品などの金融サービスに関するご相談等をお受けしております。

## 「新型コロナウイルスに関する 金融庁相談ダイヤル（東海）」

電話： 052-687-1887

平日 9:00～16:00

新型コロナウイルスに関連する金融機関等との取引に関するご相談等をお受けしております。

## 「中小企業等金融円滑化相談窓口」

東海財務局 052-687-1887

岐阜財務事務所 058-247-4113

静岡財務事務所 054-251-4322

津財務事務所 059-225-7223

平日 9:00～16:00

## 東海財務局では講演も行っています。

- 東海財務局では、金融リテラシー普及のため、職員による出張講演（授業）を無料で行っています。
- 小学生向けには、すごろくゲームを通して、お金の大切さを学び、高齢者向けには、最近多いトラブル事例を楽しい寸劇を交えてお知らせするなど、皆さんにわかりやすくお伝えします。



### ◆講師派遣依頼は…

財務広報相談室

電話： 052-951-1778

<http://tokai.mof.go.jp/kouhou/kousihaken.htm>