

報道発表

金融機関等に対する相談等の受付状況について

(平成24年4月～25年3月)

1. 公表の趣旨

当局では、金融機関等の適正な業務の確保、利用者保護の観点から、金融機関等に関する相談等を受け付けており、利用者の皆様から金融サービスに関する数多くの相談等が寄せられています。

当局に寄せられた相談等については、金融機関のみならず金融サービス利用者の皆様にも参考にしていただけるものと考え、これら相談等の受付状況（平成24年4月から平成25年3月まで）を公表するものです。

2. 特色等

平成24年度に当局に寄せられた金融機関業態別の相談等件数は、全体で1,067件となっており、預金取扱金融機関及び貸金（※）が大きな割合を占めています。

今年度は、貸金に関する「債務整理の相談」や、保険に関する「個別取引・契約に関する相談」などが減少したことにより、前年度に比べ2割強減少しています。しかしながら、未公開株等に関する相談が引き続き寄せられているほか、いわゆる「偽装質屋」に関する相談も少数ながら寄せられています。

なお、財務局・財務事務所では、平成25年2月から「中小企業等金融円滑化相談窓口」を設置し、中小企業金融円滑化法の期限到来後における金融機関の対応等に関する質問・相談を受け付けています。

※貸金に関する相談のなかには、多重債務に関する相談も含んでいます。

3. 金融サービスを利用される皆様へ

利用者の皆様におかれましては、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、十分納得した上でご利用いただくようお願いいたします。また、貸金、証券等の取引にあたっては、当局の登録等を受けた業者であることを必ず確認願います。

【連絡・問い合わせ先】

中国財務局 金融監督第一課（銀行、預金取扱金融機関全般）
金融監督第二課（信用金庫、信用組合等）
金融監督第三課（金融商品取引業者、保険、貸金業者等）

TEL : 082 - 221 - 9221

金融機関等に対する相談等 の受付状況について

平成25年6月20日
中国財務局



1.はじめに

■ 公表の趣旨等

当局では、金融機関等の適正な業務の確保、利用者保護の観点から、金融機関等に関する相談等を受け付けており、利用者の皆様から金融サービスに関する数多くの相談等が寄せられています。

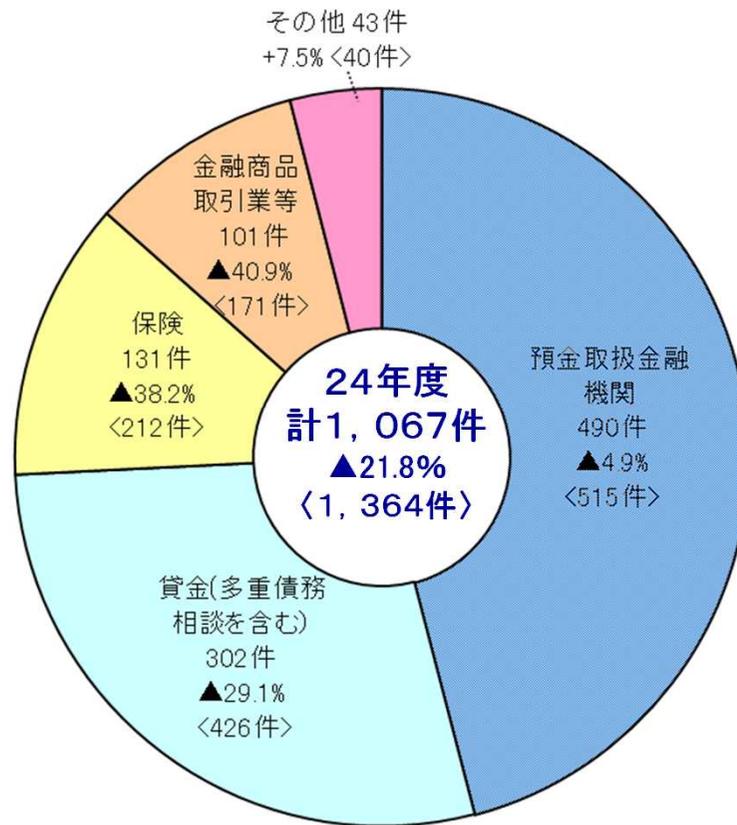
当局に寄せられた相談等については、金融機関のみならず金融サービス利用者の皆様にも参考にしていただけるものと考えられることから、これら相談等の受付状況(平成24年4月から平成25年3月まで)を公表するものです。

■ 相談等受付情報の当局での活用状況

当局では個別取引についての仲裁等行っておりませんが、相談等受付情報について、金融機関等の業務運営態勢を把握し、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。また、金融機関等に対して、金融サービス利用者に対する説明態勢や相談等処理態勢を強化するよう要請しています。

2. 相談等の受付状況

平成24年度に、当局へ寄せられた相談等件数は全体で1,067件で、「債務整理の相談」(貸金)や「個別取引・契約に関する相談」(保険)などの減少を主因に、前年度に比べて2割強減少している。

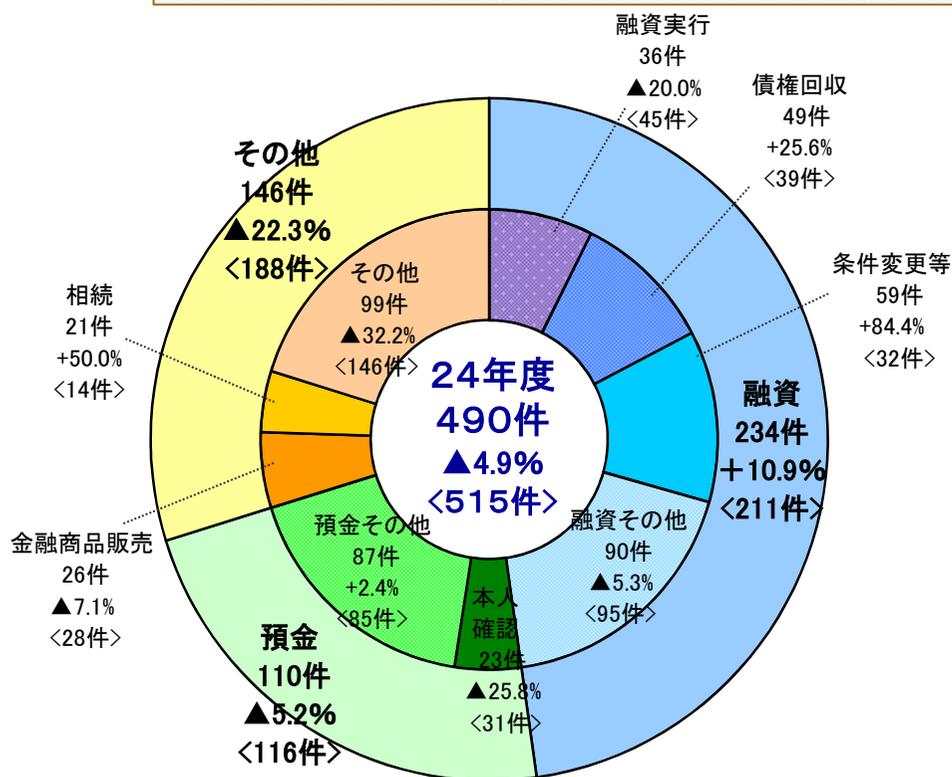


- (注) ・対前年度増減率を%表示。
・〈 〉書きは平成23年度の受付件数。
・その他は、政府系金融機関、信用保証協会、前払式支払手段(商品券[プリペイドカード])などに関するもの。

3. 業態別の状況

① 預金取扱金融機関にかかる相談等

預金取扱金融機関にかかる受付状況をみると、全体では昨年に引き続き減少している中、半数近くを占めている融資関係において、「条件変更等」に関するものなどが増加している。



～主な相談事例～

■ 条件変更等

個人でやっている事業の資金繰りが厳しくなったので金融機関に条件変更を申し込んだところ、「応じられない」と回答された。

(注)条件変更等に関する相談受付状況や当局の回答例については、P7「4. 中小企業等金融円滑化相談窓口での相談受付状況」にも記載しています。

■ 融資その他

金融機関に融資を申し込んだが、明確な回答がない。

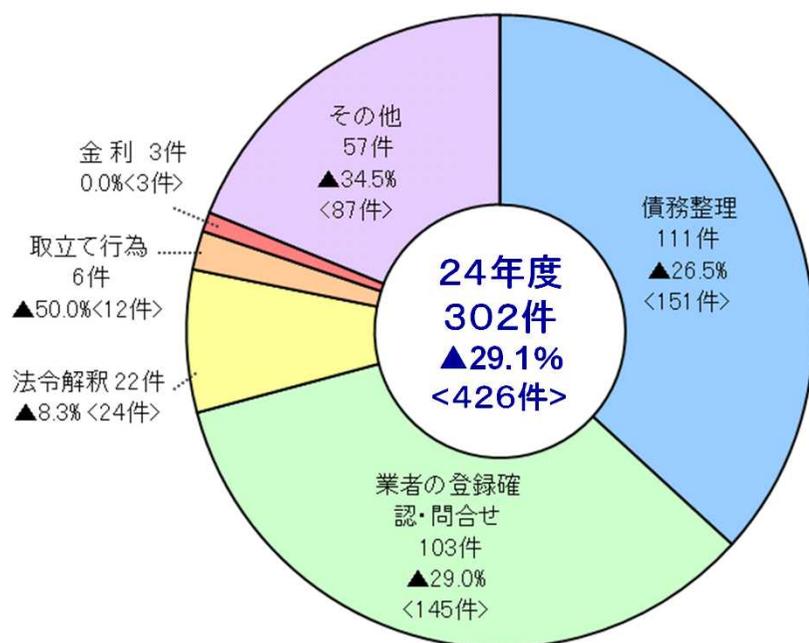
■ 預金関係等

金融機関で預金口座を開設しているが、この預金は預金保険制度の対象となるのか。

3. 業態別の状況

② 貸金(多重債務相談を含む)にかかる相談等

貸金(多重債務相談を含む)にかかる受付状況を見ると、それぞれ全体の3割以上を占めている債務整理及び業者の登録確認・問合せが、3割近く減少していることに加えて、多くの項目で減少したことから、全体としても3割弱減少している。 ※ヤミ金融に関する相談等は302件のうち95件



～主な相談事例～

■ 債務整理

督促がなくなったことから、長年返済していなかったが、突然、督促状が届いた。どうしたらよいか。

■ 業者の登録確認・問合せ

「〇〇〇〇」という業者は、貸金業登録を受けているのか。

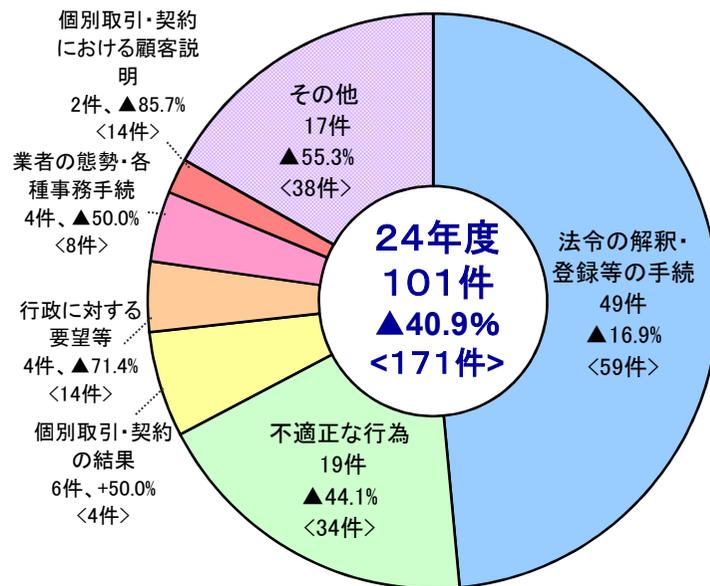
～相談事例から～

多重債務の相談者が、「質屋が価値のない質草で、お金を貸してくれるのだが、大丈夫だろうか。」と相談。
⇒ 偽装質屋の可能性があることから、そのような業者は、利用しないように回答するとともに、警察へ情報を提供した。

3. 業態別の状況

③ 金融商品取引業等にかかる相談等

金融商品取引業等にかかる受付状況を見ると、全体の2/3を占める「法令の解釈・登録等の手続」及び「不適正な行為」に関する減少が大きく、前年度に比べて4割強と大幅に減少している。



～主な相談事例～

- **法令の解釈・登録等の手続**
一般の人からお金を集めて、事業で運用する場合、金商業者の登録は必要か。
- **不適正な行為**
証券会社の営業員が、顧客に無断で株の取引を行った。

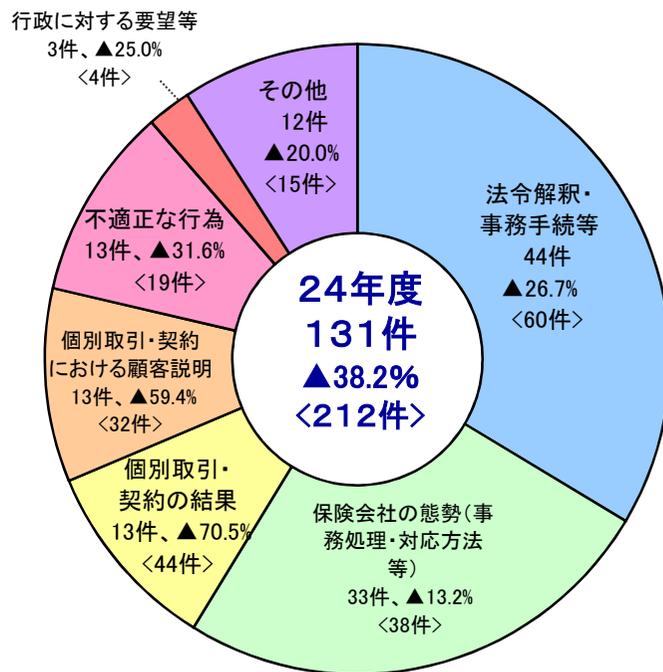
～相談事例から～

業者から電話がかかり、私が保有している未公開株を買い取る
が、手付金として収入印紙〇万円と身分証明書を郵送するように
言われたので、郵送した。その後、業者と連絡がとれない。
⇒速やかに警察へ相談することを促した。今後、業者から未公開
株の買取りの電話がかかってきても、詐欺の可能性が高いの
で、相手にしないことをアドバイス。

3. 業態別の状況

④ 保険にかかる相談等

保険にかかる受付状況をみると、全体的に相談件数は減少しているが、特に個別取引・契約の結果、顧客説明及び法令解釈・事務手続等に関する照会が大幅に減少したことから、前年度に比べ4割弱減少している。



～主な相談事例～

- 法令解釈・事務手続等
〇〇互助会の共済事業は保険業法の適用を受けるか。
- 保険会社の態勢(事務処理・対応方法等)
保険会社の担当者の態度が高圧的。
- 個別取引・契約の結果
保険会社の提示する保険金額に納得できない。
- 個別取引・契約における顧客説明
満期返戻金の額が契約時に受けた説明の金額より少ない。

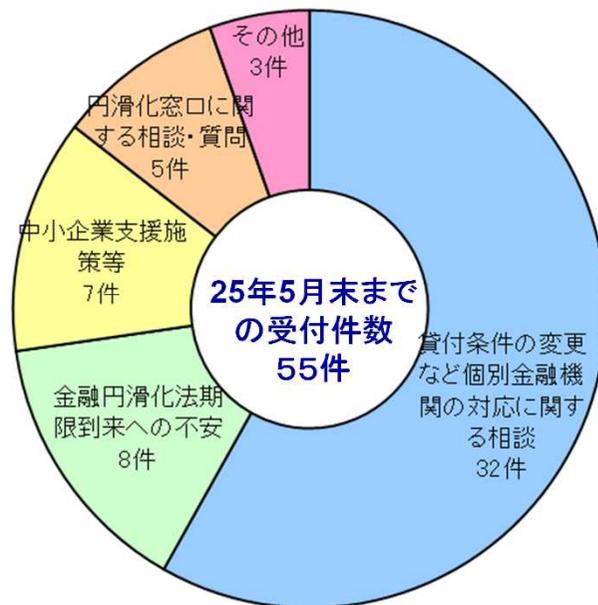
4. 中小企業等金融円滑化相談窓口での相談受付状況

財務局・財務事務所では、平成25年1月11日に閣議決定された「日本経済再生に向けた緊急経済対策」に基づき、中小企業などの借り手の方々の声をお聞きする受付窓口として、平成25年2月から「中小企業等金融円滑化相談窓口」を設置している。

受付状況を見ると、貸付条件の変更など個別金融機関の対応に関する相談が全体の半数以上を占めている。

※平成25年2月25日～5月31日までの受付状況

～主な相談事例～



■ 貸付条件の変更など個別金融機関の対応に関する相談

複数の取引金融機関から条件変更を受け会社の経営再建に取り組んでいるところだが、社内で決定した再建計画について1行だけが同意してくれない。
⇒相談者の同意を得て、金融機関に事実確認を行ったうえで、取引金融機関の連携による情報共有を促した。

■ 金融円滑化法期限到来への不安

金融機関から条件変更をしてもらっているが、金融円滑化法の終了後は金融機関から返済を求められることになるのか。不安になって相談した。
⇒相談者に対し、金融庁・財務局の方針等を丁寧に説明した。

5. 中国財務局からのメッセージ

■ 金融サービスを利用される皆様へ

当局へ寄せられた相談内容をみると、金融機関等の説明に関する相談やトラブル事例も多く見受けられます。金融サービスを利用される皆様におかれましては、受けようとするサービス内容に不明な点等がある場合には、金融機関等に対して十分な説明を求めるなど、十分納得した上でご利用いただくようお願いいたします。また、貸金、証券等の取引にあたっては、当局の登録等を受けた業者であるかについても必ず確認願います。

なお、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」と相談室からのアドバイス等」が掲載されていますのでご活用ください。

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

【連絡・問い合わせ先】

中国財務局 金融監督第一課(銀行、預金取扱金融機関全般)

金融監督第二課(信用金庫、信用組合等)

金融監督第三課(金融商品取引業者、保険、貸金業者等)

TEL: 082 - 221 - 9221(代表)

中小企業等金融円滑化相談窓口

TEL: 082 - 221 - 9331(直通)

多重債務に関する相談窓口

TEL: 082 - 221 - 9206(直通)

5. 中国財務局からのメッセージ(つづき)

■ 借り手の皆様へ

- 中小企業金融円滑化法の期限到来後の検査・監督の方針
 - ・金融機関が、貸付条件の変更等や円滑な資金供給に努めるべきということは、円滑化法の期限到来後においても何ら変わりません。
⇒検査・監督を通じて金融機関に対し、関係金融機関と十分連携を図りながら、貸付条件の変更等や円滑な資金供給に努めるよう促します。
 - ・金融機関に対して、借り手の経営課題に応じた最適な解決策を、借り手の立場に立って提案し、十分な時間をかけて実行支援するよう促します。
- 「中小企業等金融円滑化相談窓口」のご案内
中小企業金融円滑化法の期限到来後における金融機関や金融庁・財務局の対応について、ご質問・ご相談はございませんか。また、借入や返済について、取引金融機関との間でお困りのことはございませんか。
財務局・財務事務所に開設している「中小企業等金融円滑化相談窓口」までご相談ください。

【各財務局・財務事務所の相談窓口】 ※受付時間は平日 午前9時～午後4時

中国財務局 TEL:082 - 221 - 9331

岡山財務事務所 TEL:086 - 223 - 1133

鳥取財務事務所 TEL:0857 - 26 - 2338

山口財務事務所 TEL:083 - 923 - 5085

松江財務事務所 TEL:0852 - 21 - 5233

(参考) 相談窓口

- 銀行関係(銀行とりひき相談所)

広島県銀行協会 (082)246-7361

岡山県銀行協会(086)222-7621

島根県銀行協会(0852)26-7133

山口県銀行協会 (083)222-6176

鳥取県銀行協会 (0857)26-9555

- 信用金庫関係

全国信用金庫協会(全国しんきん相談所) (03)3517-5825

中国地区信用金庫協会 (082)243-4857

- 信用組合関係

全国信用組合中央協会(しんくみ相談所) (03)3567-2456

中国ブロック信用組合協議会 (082)247-7363

- 貸金業関係

日本貸金業協会広島県支部 (082)546-0136

日本貸金業協会山口県支部 (083)973-6220

日本貸金業協会岡山県支部 (086)803-0001

日本貸金業協会鳥取県支部 (0857)26-2430

日本貸金業協会島根県支部 (0852)24-2229

(参考)相談窓口(つづき)

●証券関係

特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センター 0120-64-5005

●生命保険関係(生命保険相談所)

生命保険協会 (03)3286-2648

広島県連絡所 (082)223-4331

山口県連絡所 (083)223-1476

岡山県連絡所 (086)225-6681

鳥取県連絡所 (0857)24-3523

島根県連絡所 (0852)24-7229

●損害保険関係

○日本損害保険協会に所属する会社

そんぽADRセンター 0570-022808

そんぽADRセンター中国 (082)553-5201

○外国損害保険協会に所属する会社

保険オンブズマン (03)5425-7963

●少額短期保険業関係

日本少額短期保険協会(少額短期ほけん相談室) 0120-82-1144

●前払式支払手段発行者

日本資金決済業協会 (03)3219-0601

※金融庁ホームページ「金融ADR制度(金融分野における裁判外紛争解決制度)」のウェブサイト内に、「指定紛争解決機関一覧」が掲載されています。

<http://www.fsa.go.jp/policy/adr/shiteifunson/index.html>