

# 「金融ほっとライン（東海）」の概要について

- 東海財務局では、2011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。
- また、2013年2月25日から「**中小企業等金融円滑化相談窓口**」を、2020年3月6日から「**新型コロナウイルスに関する金融庁相談ダイヤル（東海）**」を開設し、新型コロナウイルスに関し、各種金融機関の窓口に係るお問合せや金融機関等とのお取引に係るご相談等をお受けしています。
- 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、必要に応じADR（裁判外紛争解決）機関等の中立機関をご紹介しますが金融機関との個別トラブルについて、あっせん・仲介・調停などを行うことはできません。
- 寄せられた情報は、東海財務局の金融行政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。
- 寄せられた相談については、受付件数を取りまとめて公表しており、金融ほっとライン（東海）や、中小企業等金融円滑化相談窓口、新型コロナウイルスに関する金融庁相談ダイヤル（東海）のほか、金融監督担当課や岐阜、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。



「金融ほっとライン（東海）」

電話： 052-951-9620

平日午前9時から12時 午後1時から5時

「中小企業等金融円滑化相談窓口」

東海財務局

岐阜財務事務所

静岡財務事務所

津財務事務所

052-687-1887

058-247-4113

054-251-4322

059-225-7223

平日午前9時～午後4時

「新型コロナウイルスに関する

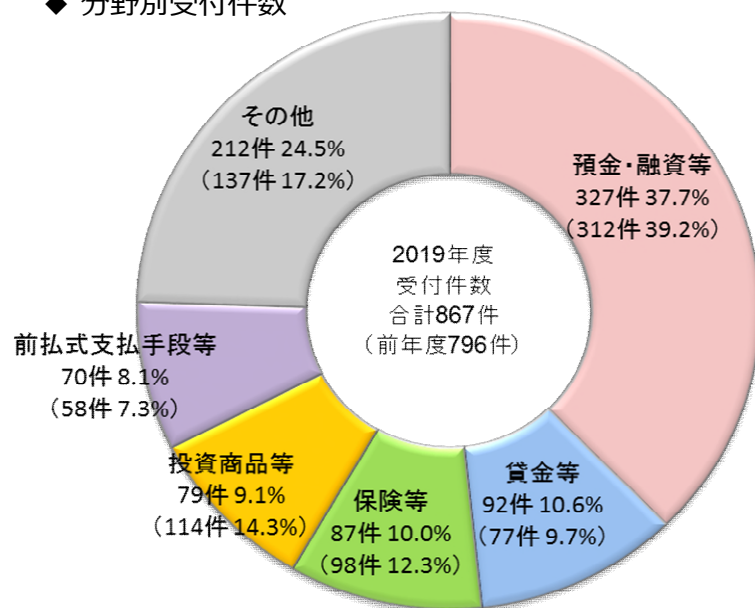
金融庁相談ダイヤル（東海）」

電話： 052-687-1887

平日午前9時～午後4時

# 1. 相談等の受付状況

## ◆ 分野別受付件数



(注)

1. 件数は2019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。

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、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
前払式支払手段等	前払式支払手段発行者、仮想通貨(暗号資産)交換業者等に係る相談等
その他	上記以外の一般的な相談、その他

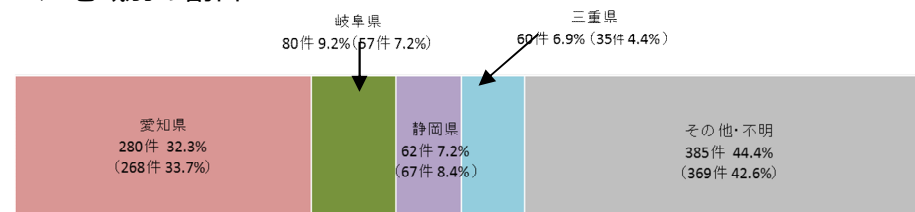
- 2019年度（2019年4月～2020年3月）の受付件数は867件と、前年度（796件）よりも増加しています。
- 分野別にみると、「預金・融資等」に関するものが327件（37.7%）と最も多く、次いで「貸金等」に関するものが92件（10.6%）、「保険等」に関するものが87件（10.0%）、「投資商品等」に関するものが79件（9.1%）などとなっています。
- 相談者の属性は、性別でみると、男性が574件（66.2%）、女性が255件（29.4%）となっているほか、地域別では、愛知県が280件（32.3%）、岐阜県が80件（9.2%）、静岡県が62件（7.2%）、三重県が60件（6.9%）などとなっています。
- なお、3月6日に開設した「新型コロナウイルスに関する金融庁相談ダイヤル（東海）」では、新型コロナウイルスに関連する相談について資金繰り等に不安を抱える事業者などから、3月末までに20件受け付けしました。

## ◆ 男女別の割合



(注) 実人数ベースではなく、件数ベース(下図も同じ)。

## ◆ 地域別の割合



## 2. 特徴的な相談事例

### 【事例】新型コロナウイルス感染症による業績悪化に伴う、資金繰りに関する相談事例

新型コロナウイルス感染症の影響を受け、売り上げが減少し、資金繰りに困っている。

民間金融機関に対して資金繰りの支援を依頼したいが、相談にのってもらえるのか不安である。

#### ▼ 当局の対応

金融庁では、新型コロナウイルス感染症の影響拡大を受け、資金繰りや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、金融機関では、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。

金融機関では、本要請を踏まえた相談対応に応じていますので、安心して、ご相談くださるよう、お伝えしました。

#### ▼ ポ イ ン ト

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拡大を踏まえ、事業者や個人の皆様の業況や資金繰り等の細かな実態把握や支援について、要請をしています。

特に、以下のことについて、現場の営業担当者等を含めた金融機関全体へ徹底するよう要請しています。

- 既往債務について、事業者の状況を丁寧にフォローアップしつつ、元本・金利を含めた返済猶予などの条件変更について、迅速かつ柔軟に対応すること
- 新規融資について、各金融機関の緊急融資制度の積極的な実施（担保・保証徴求の弾力化含む）に加え、政策金融機関や信用保証協会によるセーフティネット貸付やセーフティネット保証等の活用を含め、事業者のニーズに迅速かつ適切に対応すること
- こうした事業者に対する支援を迅速かつ適切に実施できる体制を構築すること

上記要請も踏まえ、資金繰り等のお困りごとがありましたら、安心して、取引先の金融機関にご相談ください。

# 3. 特徴的な相談事例

## 【事例】 違法な金融業者からの借入れに関する相談事例

A社から、低利融資の勧誘電話があったため、融資を申し込み、取引銀行の口座番号を伝えたところ、連帯保証は、A社指定のB信用保証会社に保証してもらうことになったので、先に保証料を支払ってほしいといわれた。A社は、信頼できる業者か。

### ▼ 当局の対応

- A社は、貸金業者の登録が確認できないことをお伝えし、無登録で貸金業を行う「ヤミ金融」の可能性が高いため、今後は、一切連絡を取らないよう、お伝えしました。
- ハガキや電話、電子メールなどで、架空の融資話をもちかけ、借り入れの意思を示すと、融資には信用保証金の振り込みが必要と要求する「融資保証金詐欺」の被害が増えていることをお伝えし、B信用保証会社への保証料の支払いは行わないよう、お伝えしたところ、ご理解いただき、被害の発生を食い止めることができました。

### ▼ ポ イ ン ト

- 貸金業を行うためには、貸金業者の登録が必要です。SNSや雑誌上の広告で登録番号が記載されていても、実際には「ヤミ金融」の可能性もあるため、借入を行う場合は、事前に金融庁ホームページ「登録貸金業者情報検索サービス」で貸金業者登録の有無を確認することをお勧めします。
- 上記「融資保証金詐欺」のほか、コロナウイルス感染症対策を装い、公的機関や実在する企業を装い、電子メールや電話などで、架空の給付金等の話を持ち掛け、「手続きに必要」などと、キャッシュカードをだまし取られるなどといった詐欺の被害が増えていますので、ご注意ください。

## 4. 特徴的な相談事例

### 【事例】個人の方から失業し、生活資金の融資に関する相談事例

新型コロナウイルス感染症の影響で、派遣切りにあい、収入がなくなったため、債務の返済や、家賃の支払いができずに困っている。どこか、お金を貸してくれるところを紹介してほしい。

#### ▼ 当局の対応

- 金融庁では、新型コロナウイルス感染症の影響から、住宅ローンなどの債務の返済等でお困りの個人の方についても、返済猶予等の条件変更に迅速かつ柔軟に対応するよう、金融機関に要請をしておりますので、取引金融機関の相談窓口積極的にご相談するよう、お伝えしました。
- 生活福祉資金の相談窓口として、最寄りの社会福祉協議会の相談窓口をご案内し、さらに、債務の返済でお困りであれば、当局の多重債務相談窓口でも、無料で相談に乗ることができる旨、お伝えしたところ、債務相談を希望され、収支状況や債務額等を踏まえ、自己破産が適当と判断、当局から弁護士を紹介しました。

#### ▼ ポ イ ン ト

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拡大を踏まえ、事業者や個人の皆様の業況や資金繰り等の細かな実態把握や支援について、要請をしています。

特に、以下のことについて、現場の営業担当者等を含めた金融機関全体へ徹底するよう要請しています。

- 既往債務について、事業者の状況を丁寧にフォローアップしつつ、元本・金利を含めた返済猶予などの条件変更について、迅速かつ柔軟に対応すること
- 新規融資について、各金融機関の緊急融資制度の積極的な実施（担保・保証徴求の弾力化含む）に加え、政策金融機関や信用保証協会によるセーフティネット貸付やセーフティネット保証等の活用を含め、事業者のニーズに迅速かつ適切に対応すること
- こうした事業者に対する支援を迅速かつ適切に実施できる体制を構築すること

## 5. 金融サービス利用者の皆さまへ

### ◆◆◆最低限身に付けるべき金融リテラシー！◆◆◆



社会人として経済的に自立し、より良い暮らしを送るために、金融に関する知識と判断力を身につけましょう。

「基礎から学べる金融ガイド」では、金融や経済に関する基礎的な知識をわかりやすく解説しています。

金融に関する知識と判断力（金融リテラシー）を身につけ、より自立的で安心かつ豊かな生活を送るために必要な生活スキルを高めるために、本ガイドをご活用ください。

#### 東海財務局では、当該ガイドを活用した講演も行っています。

大きな会合や少人数グループの勉強会、大学や高校の授業など  
様々な講演に講師を派遣しております。お気軽にご相談ください。

無料で講師派遣します。

◆講師派遣依頼は… <http://tokai.mof.go.jp/kouhou/kousihaken.htm>

総務部 財務広報相談室 052-951-1778





## 金融ほっとライン(東海)

金融サービスを利用される皆様の  
相談窓口

052-951-9620



預貯金・融資・保険・  
貸金・投資商品など  
金融サービスに関する  
質問・相談・情報提供  
をお受けします

お電話でのご相談に  
専門の相談員がお話  
をうかがいます

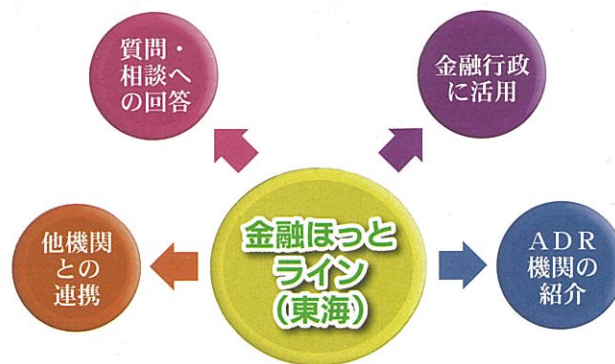
ご相談はお電話で  
相談受付時間

月曜～金曜(祝日を除く)  
9:00-12:00 13:00-17:00



財務省 東海財務局

預貯金・融資・保険・貸金・  
投資商品など、金融サービスに  
に関するご相談をお受けしています！



### 金融ほっとライン(東海)に ご相談いただくと・・・

専門の相談員がお話をお聞きし、内容に応  
じて、論点を整理し、アドバイスします。

必要に応じて、ADR(裁判外紛争解決)  
機関など適切な他機関をご紹介します。

金融機関との個別トラブルについて、あっせん・  
仲介・調停などを行うことはできません。

いただいたご意見・ご要望・情報は金融行政に  
活用させていただきますが、結果のお問い合わせ  
には応じられませんのでご了承ください。

### 金融サービスを利用される皆様へ

金融サービスは、さまざまな形で身の回り  
に存在し、暮らしに欠かせないものです。

金融商品の中には、複雑な仕組みを持つ商  
品もあります。理解できないまま契約する  
ことで、後々トラブルにつながるがあり  
ます。

金融サービスの内容について、不明な点、  
わかりにくい点があるときは、サービス  
を提供する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をおす  
めします。

#### 悪質な投資サギの勧誘にご注意を！

未公開株や社債、ファンド等の購入を  
持ちかける、無登録業者からの勧誘が  
増加しています。

投資商品の勧誘を受けた際には、契約  
したり購入資金を振込む前に、業者の  
登録や届出の有無、登録番号、住所、  
電話番号等を確認しましょう。金融庁  
のHPや財務局でも確認できます。

### 金融ほっとライン(東海)

〒460-8521

名古屋市中区三の丸三丁目3-1

FAX: 052-973-0261

<http://tokai.mof.go.jp/>