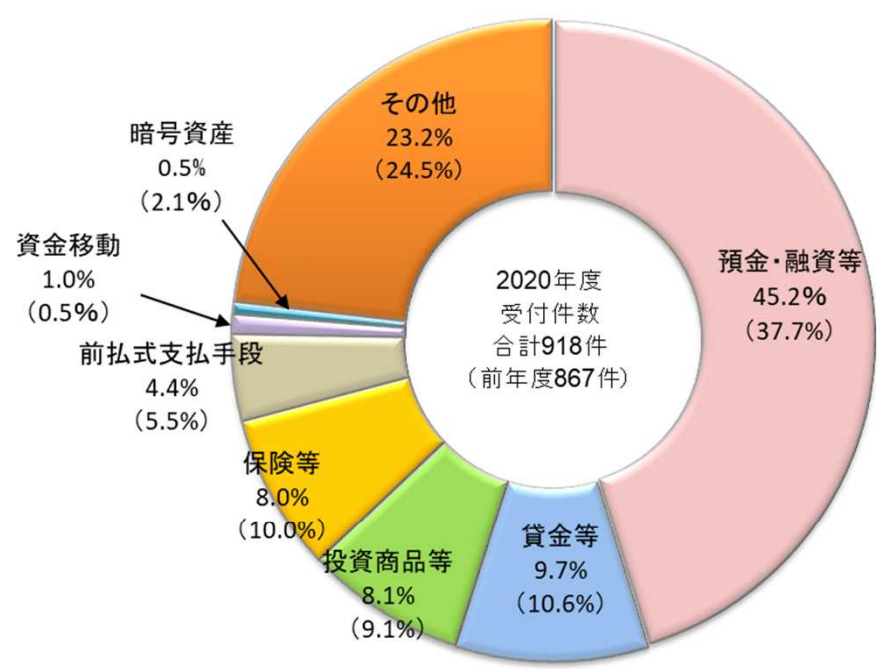




「金融ほっとライン（東海）」の相談受付状況（2020年度）

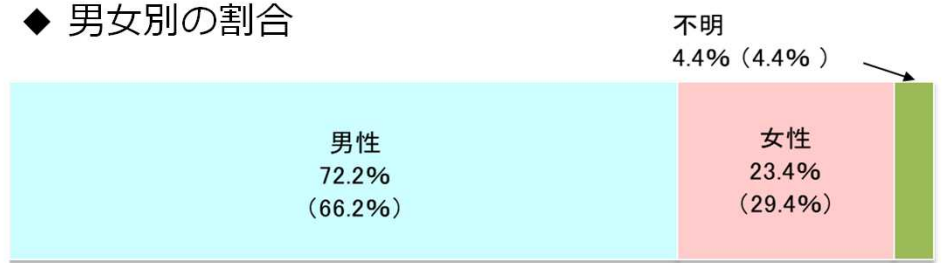
- 2020年度（2020年4月～2021年3月）の受付件数は918件（対前年度比5.9%）と増加。
- 上記受付件数のうち、新型コロナウイルスに関連する相談は212件（23.1%）。
- 分野別にみると、「預金・融資等」に関するものが415件（45.2%）と最も多い。
- 相談者の属性でみると、性別では、男性663件（72.2%）、女性215件（23.4%）。地域別では、愛知県319件（34.7%）と最も多く、次いで三重県71件（7.7%）、静岡県57件（6.2%）、岐阜県51件（5.6%）。

◆ 分野別受付件数

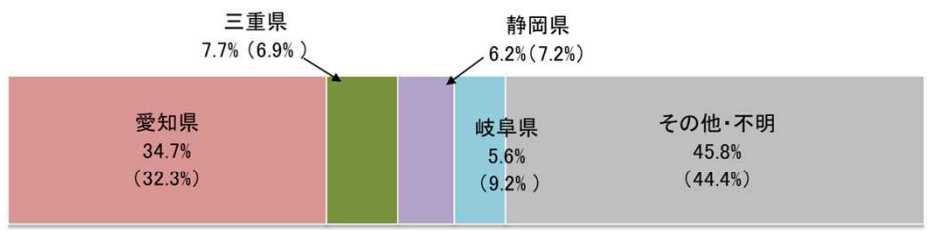


(注)
 1. 件数は2020年度の受付件数、%は構成比です。
 2. () 内は、前年度の受付件数と構成比です。
 3. 四捨五入して表記したため、合計が100%にならないことがあります。

◆ 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います。

- ・ 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しての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>

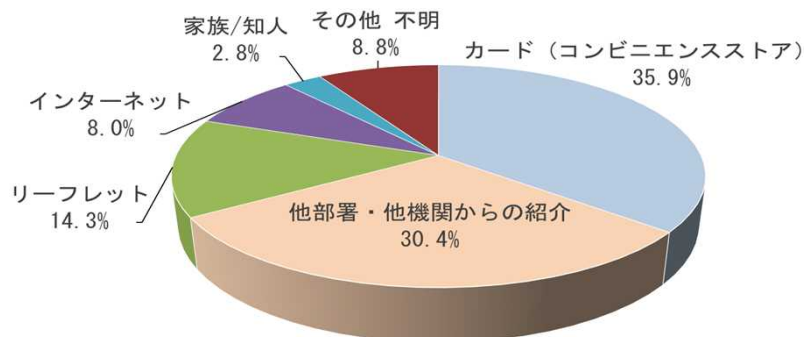
東海財務局における多重債務相談の受付状況（2020年度）

- 2020年度の新規受付件数は、616件（対前年度比▲13.5%）と減少。
- 新型コロナウイルス感染症の影響を受けて収入が減ったため、債務の返済が困難になったなどの相談は130件（21.1%）。
- 相談のきっかけは、コンビニエンスストアに設置されたカードをみて相談につながったものが221件（35.9%）と最も多い。
- 相談対応結果としては、債務整理を目的に弁護士、司法書士、日本クレジットカウンセリング協会等の専門家を紹介したものが約半数と最も多い。

◆ 新規受付件数



◆ 相談窓口把握方法（新規受付件数 616件）



◆ 相談対応結果（重複紹介あり）

| 相談結果 | 件数 |
|-----------------------------------|-----|
| 弁護士、司法書士、日本クレジットカウンセリング協会等の専門家を紹介 | 343 |
| 多重債務問題の根本的な解決のため専門的な相談機関を紹介 | 126 |
| 市区町村の生活保護担当窓口等を紹介 | 20 |
| 社会福祉協議会等、生活困窮者自立支援相談窓口等を紹介 | 41 |
| 精神保健福祉センター等、こころの相談窓口を紹介 | 20 |
| その他相談窓口を紹介 | 45 |
| 相談員による相談のみで解決 | 228 |
| 合計 | 697 |

借金でお困りの方 相談無料

事業資金の返済... 住宅ローン... リボ払い... 奨学金...

もう、ひとりで悩まないで

財務省 東海財務局

● 借金でお困りの方（住宅ローンやカードローンが返せないなど）
多重債務相談窓口 052-951-1764

● 金融サービス全般の質問・相談・情報提供等
（知らない業者から怪しい投資や融資の勧誘があるなど）
金融ほっとライン（東海） 052-951-9620

※相談時間：月曜日～金曜日（祝日を除く）
9:00～12:00 13:00～17:00
財務省 東海財務局
〒460-8521 名古屋市中区三の丸3-3-1

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により売上が大幅に減少し、返済困難となった個人事業主の事例

新型コロナウイルス感染症の影響により休業状態となってしまった個人事業主。持続化給付金等の支援を受けたが、資金繰りが厳しくなった。返済のめどが立たないが、どうしたらよいか。

▼ 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、返済条件等について取引金融機関にご相談ください。
- 債務の返済状況等から債務整理が必要と考えられる場合には、必要に応じて、弁護士等の法律の専門家をご紹介します。

(参考)

- ・ 当局の多重債務相談窓口では、個人のほか、事業者からの債務整理の相談も無料で受け付けています。
- ・ 相談内容によっては、専門家による経営アドバイスが受けられる「よろず支援拠点」等の各種支援機関をご案内しています。

特徴的な相談事例②

【事例】 家族がギャンブル等へののめり込みで作った借金についての相談事例

転職を繰り返す息子がギャンブルで作った借金について、母親が肩代りを繰り返していたが、これ以上の肩代りが困難になった。息子は、娘の障害年金までギャンブル費用として無心しており、家族関係が悪化している。どうしたらよいか。

▼ 当局の対応

- 一般的に、家族が借金の肩代りをしてしまうと、本人が借金の問題に向き合う機会を奪ってしまい、新たな借金の発生につながるため、借金の返済義務のある債務者本人に返済等をさせるようにしてください。
- ギャンブル等へののめり込みで借金を重ねてしまう人の中には、「ギャンブル等依存症」という精神疾患を抱えている方が少なくないため、状況に応じて、精神保健福祉センター等へ相談することをお勧めいたします。
- 債務整理については、法テラスの民事法律扶助制度を活用できる場合があります。
- お住まいの地域の生活困窮者自立支援相談窓口においても、就労支援を受けることができます。

(参考)

- ギャンブル等へののめり込みを理由とする借金の場合、多重債務問題の根本的な解決を図るためには、債務整理よりもギャンブル等依存症の治療が優先される場合もあります。
- 収入・資産が一定の基準以下等の条件を満たす方は、法テラスの民事法律扶助を活用して、無料法律相談や、弁護士・司法書士費用等を分割払いにして債務整理の依頼を行うことができる場合があります。

東海財務局では、借金でお困りの方々からの相談を受け付けています。

東海財務局 「多重債務相談窓口」

電話： **052-951-1764**

受付時間：月曜日～金曜日（祝日を除く）

9：00～12：00 13：00～17：00

- ・相談は無料、秘密は厳守いたします。
- ・個人、事業者を問わず、どなたでもご相談いただけます。
- ・専門の相談員が、債務の内容と現状、これまでの経緯などを丁寧にお聞きし、現状を把握した後、ご本人やご家族の希望を踏まえて、債務整理の方法などの情報提供や、必要に応じて、弁護士、司法書士等の法律の専門家をご紹介します。
- ・ご希望に応じて、債務整理後の生活再建のための家計管理を支援します。

感謝状の贈呈

株式会社ファミリーマート様は、2016年から、東海財務局多重債務相談窓口案内カードの店舗への設置にご協力いただいております。現在では、東海4県下約2800店で設置いただいております。

店舗に設置された案内カードをきっかけに、当局の多重債務相談窓口につながる事ができたという相談者も多く、多重債務に悩む方をひとりでも多く解決に導くことに大いに貢献されています。

東海財務局では、この功績を称え、株式会社ファミリーマート様に対し、感謝状を贈呈しました。



● 預金等、保険、貸金、投資商品など金融商品・サービス全般に関するご質問・ご相談、ヤミ金、悪質な投資勧誘に関する情報提供をお受けしています。

- 不正利用と思われる預金口座の情報提供もお受けしています。
- お話しをお聞きし、必要に応じてADR(裁判外紛争解決)機関など適切な機関をご紹介します。

※利用者の皆さまと金融機関等との間の個別
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・情報は検査・監督
に活用させていただきますが、結果のお問合せ
には応じられませんのでご了承ください。

※メールや文書での回答は行いませんので、
予めご了承ください。

052-951-9620

財務省 東海財務局



● 多重債務相談窓口

TEL: 052-951-1764

相談時間：月曜日～金曜日（祝日を除く）
9:00～12:00 13:00～17:00

●金融ほっとライン(東海)

TEL: 052-951-9620

相談時間：月曜日～金曜日（祝日を除く）
9:00～12:00 13:00～17:00



〒460-8521 名古屋市中区三の丸3-3-1

**借金で
お困りの方**



もう、ひとりで悩まないで

安心して相談できる、国の相談窓口

052-951-1764

多重債務相談窓口

財務省 東海財務局

どんな相談ができるの？



クレジットカードの
支払いを**リボ払い**に
していたら、借金が
膨れ上がってた

収入が減って
家や車のローンが
支払えない！



商売の売上が落ちて
借入の返済や
仕入れ先への支払いが
できないよ…



ヤミ金融から
借りてしまった！



相談するとどうなるの？

- 専門の相談員が、債務の内容と現状、これまでの経緯などを丁寧に伺いき、問題点の整理をお手伝いします。
- 現状を把握した後、ご本人やご家族の希望をふまえて、債務整理の方法など必要な情報提供や、適切なアドバイスをします。
- 必要に応じて、弁護士・司法書士等の法律の専門家や、(公財)日本クレジットカウンセリング協会などの信頼できる機関をご紹介します。
※専門家の費用は民事扶助制度などを利用できる場合があります。まずはご相談ください！
- ご希望に応じて、債務整理後の生活再建のための家計管理を支援します。
- **個人・事業者を問わず**、どなたでもご相談いただけます。



相談したいんだけど？

- ご相談は、電話または面談でお受けします。遠方の方も相談可。

まずは、お気軽にご相談ください！

多重債務相談窓口

052-951-1764

相談時間：月曜日～金曜日（祝日を除く）

9:00～12:00 13:00～17:00

