財務局
Local Finance Bureaus

相談事例集

～相談事例とアドバイス～

多重債務者相談窓口
金融ほっとライン

北海道財務局

目　　次

１．債務整理等に関する相談 …… １

２．銀行・信用金庫等に関する相談 …… ３

３．生命保険・損害保険等に関する相談 …… ４

４．金融商品取引等に関する相談 …… ５

北海道財務局では平成２０年４月から「多重債務者相談窓口」を開設し、多重債務等の借金の不安について、専門の相談員が無料で親身になってお話を伺い、あなたに合った解決方法を提案し『借金の無い人生の再スタート』をサポートしています。

また、平成２４年４月から「金融ほっとライン」を開設し、預金・融資、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・ご相談やヤミ金、ヤミファンドなど悪質な業者の存在に関する情報を、電話・インターネット・郵送によりお受けしています。

この冊子は、これらの窓口に寄せられた相談事例をもとに、債務の整理について及び金融商品トラブルにあわないために知っておいていただきたいことをご紹介するために作成したものです。

この冊子が、少しでもみなさんのお役にたてれば幸いです。

1．債務整理等に関する相談

【催促】

・貸金業者から、早朝に返済催促の電話が来て、迷惑を被っている。

・ヤミ金業者が保証人となっていない親戚の勤務先に、ＦＡＸで催促を行い困っている。

【アドバイス】

債務者や保証人と連絡が取れないなどの理由も無く、午後９時から翌朝８時までの間に電話やFAX送信、居宅への訪問による取立てを行うことは法律で禁止されています。

貸金業法に基づく登録をしていない違法なヤミ金業者の場合は、連絡を取らないようにし、警察に相談してください。

登録されているかどうかは、業者名、所在地、電話番号などをお教えいただければ、確認して回答致します。

また、金融庁ホームページ内の「登録貸金業者情報検索サービス」http://clearing.fsa.go.jp/kashikin/index.php　でも確認することができます。

ヤミ金業者から借入れしないよう十分注意してください。

【お願い】

財務局では、預金口座の不正利用をなくするために、ヤミ金融業者等が利用している金融機関口座の情報を受け付けしています（匿名でも受け付けています）。

口座情報は、明らかに信ぴょう性を欠く場合を除き、該当金融機関及び警察に対し情報を提供していますので、ぜひ情報をお寄せください。

【過去債務の督促】

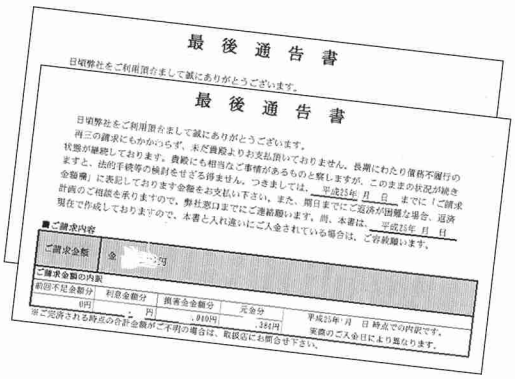
・14年前に貸金業者から借入し、13年前から返済をしていなかったが、最近別の業者から「債権譲渡を受けたので返済するように、最後通告書です」という封書が届いた。

この借入は時効が成立しているのではないか。時効の場合手続きはどうしたらいいのか。

【アドバイス】

お話の内容からすると時効となる可能性は高いと思われます。

時効の援用手続きには内容証明郵便で通知する等の方法がありますが、弁護士など法律の専門家に相談し対応するようにしてください。



最　後　通　告　書

日頃弊社をご利用頂きまして誠にありがとうございます。

最　後　通　告　書

日頃弊社をご利用頂きまして誠にありがとうございます。

再三の請求にもかかわらず、未だ貴殿よりお支払頂いておりません。長期にわたり債務不履行の状態が継続しております。貴殿にも相当なご事情があるものと察しますが、このままの状況が続きますと、法的手続等の検討をせざる得ません。つきましては、平成15年 月 日 までに「ご請求金額欄」に表記しております金額をお支払い下さい。また、期日までにご返済が困難な場合、返済計画のご相談を承りますので、弊社窓口までにご連絡願います。尚、本書は、平成15年 月 日 現在で作成しておりますので、本書と入れ違いにご入金されている場合は、ご容赦願います。

■ご請求内容

ご請求金額	金 円

ご請求金額の内訳

前回不足金額分	利息金額分	損害金金額分	元金分
0円	円	910円	384円

※ご完済される時点の合計金額がご不明の場合は、取扱店にお問合せください。

平成15年7月 日 時点での内訳です。実際のご入金日により異なります。

【債務の整理】

・借金を繰り返し、ヤミ金業者からも借りるようになった。最近仕事を辞めたことから返済できなくなったが、どうしたらよいだろうか。
　相談したことは家族に知られるのだろうか。

【アドバイス】

　借金の問題は必ず解決できる問題です。どのような債務整理の方法があるか理解し、どうすればよいか一緒に解決の道を考えましょう。
　相談員は守秘義務があるので、あなたの了解を得ない限り、配偶者や家族に相談していることは知られません。

　多額な借入れで返済が大変な場合は、法的な手続きなどを検討することが必要な場合もあります。
　債務整理の方法としては、任意整理、特定調停、個人版民事再生、自己破産があるので、どのような手続きなのかご説明します。
　どの方法が良いかは、借金が多いかどうか、収入があるか無いかなどの事情から、法律の専門家に相談し判断することになります。

　多重債務の状態を改善するためには、ご自身で収入と支出を把握し家計管理を行い、生活再建に取り組んでいくことが大切です。

2. 銀行・信用金庫等に関する相談

【キャッシュカード】

・キャッシュカードを盗まれました。どうすればいいのでしょうか。
カードには暗証番号をマジックで記入していました。

【アドバイス】

被害にあった場合、まずは、直ちに金融機関に届出し、被害状況を説明して、口座の利用を停止してください。また警察にも連絡してください。

キャッシュカードを盗まれた時は、被害が発生してから 30 日以内に金融機関へ通知すること、警察に被害届を提出すること、金融機関の調査への協力、の要件を満たした場合に被害額が全額補償されます。（＊）

ただし、キャッシュカードに暗証番号を記入しているなど預金者に過失があると、保証を受けられないことがあります。

カードに暗証番号を記入したり、番号メモと一緒にしないようにしましょう。

（＊ キャッシュカード盗難時などの補償は、「偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律」（略称　預貯金者保護法）に基づいています。）

【預金保護】

・同一銀行に定期預金１,０００万円と決済用預金１,５００万円がある。
ペイオフとなったら両方とも保護されるのか。

【アドバイス】

預金保険によって保護される預金の限度額は、決済用預金などの全額保護される預金を除き、１金融機関１人当たり、同一名義を合算して元本 1,000万円とその利息等となります。

定期預金は預金保険によって元本1,000 万円まで保護され、決済用預金であればこれとは別に全額保護されます。

保護される預金かどうかは、預金している金融機関にご確認ください。

3. 生命保険・損害保険等に関する相談

【保険契約】

・保険の申込みをして翌日保険料を振込んだが、急にお金が必要になったのでクーリング・オフできないか知りたい。

【アドバイス】

保険業法第 309 条第 1 項の規定により、「保険契約の申込みの撤回等に関する事項を記載した書面を交付された日」または「申込みをした日」とのいずれか遅い日から起算して「８日以内」であれば通常書面によりクーリング･オフの申し出ができます。

ただし、保険会社窓口で契約を行ったもの、法人契約、1 年以下の契約など適用除外となる場合もあります。

具体的には各保険会社の「注意喚起情報」や「契約のしおり」等でご確認ください。

【保険金支払い】

・保険金の支払いは請求してからどのくらいで支払われるか知りたい。

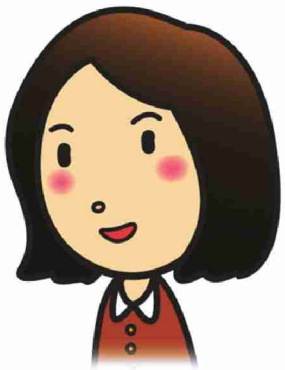
【アドバイス】

保険金の支払時期は保険の約款で定めています。例えば、生命保険の死亡保険については、おおむね５日以内、損害保険の自動車保険であれば、30 日以内に支払うこととしていることが多いようです。

ただし、保険会社や商品によって定めている日数は異なりますので、支払時期については約款を確認してください。また、事実確認のため特に日数を要する場合は、支払時期が延長されることもあります。

約款の支払時期を超えているようであれば、保険会社に問い合わせてみてください。

なお、保険会社から提出を求められた請求書類等について提出漏れがある場合、保険金は支払われませんので、ご注意ください。



4. 金融商品取引等に関する相談

【金融商品取引業者との取引】

・息子がある会社でＦＸ取引をしているが、同社は信用できる会社なのか。

・財務局に登録されているという会社から、ファンド投資を勧められているが信用できる商品か。

【アドバイス】

金融商品取引業は、金融商品取引法に基づく登録を受けた者でなければ行うことができないことになっていますが、登録を受けていない者が「金融商品取引業者」であると名乗り勧誘を行うことも想定されますので、契約する際は登録を受けた業者であるか確認することが大切です。

（登録されているかどうかは、業者名、所在地、電話番号などをお教えいただければ、確認して回答致します。また、財務局や金融庁のホームページ http://www.fsa.go.jp/menkyo/menkyo.html でも登録の有無を確認できます。）

※ 登録・届出をもって財務局が業者の信頼性を保証するものではありません。登録・届出を行っている業者と取引を行う場合であっても、その業者の信用力を慎重に判断し、取引内容をよく理解することが重要です。

取引内容が理解できない時や取引を行うつもりのないのに執拗な勧誘を受けた時は、はっきり断ることが大切です。

【投資被害回復等を名目とする勧誘】

・未公開株を多数持っている高齢の親に、最近、国の損失還元制度ができたという電話がたくさんあるが、そのような制度ができたのか。

・以前未公開株を購入しその後会社は倒産したが、「その会社の事業が継承されることになったので、未公開株の買い取りを行っている」という業者から葉書が届いたが信用できるか。

・過去に投資詐欺被害を受けたが、最近損害回復を引き受けるという業者からパンフレットが届き、電話で銀行の振込口座も指定されたが信用できるか。

【アドバイス】

過去に未公開株の購入で被害を受けた人に、「返還制度ができました」「過去に購入した株を買い取って被害を回復してあげます」などと電話をかけ、その条件として、別の未公開株、社債等の購入や手数料の支払いを求めるケースが多くなっています。この場合、手数料等を振り込んでも、買い取りは、まず実行されません。

過去の投資被害者名簿を悪用した「被害回復型詐欺」に酷似しているので、安易に信用せず、詐欺と思われるものは警察に相談してください。

【お願い】

財務局では、預金口座の不正利用をなくすために、不適切と思われる取引の金融機関口座の情報を受け付けしています（匿名でも受け付けています）。

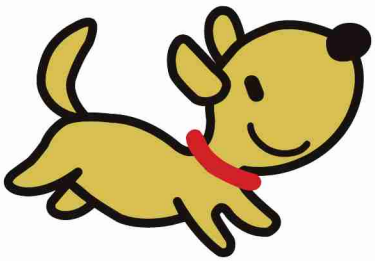
口座情報は、明らかに信ぴょう性を欠く場合を除き、該当金融機関及び警察に対し情報を提供していますので、ぜひ情報をお寄せください。

【外国通貨の取引】

・札幌にある○○○という会社から、ベトナムの通貨の「ドン」が儲かるので購入しないかという電話があった。数日後、別の業者から「ドン」を高値で買い取るとの電話勧誘があったので、「ドン」を購入しようと思うが、大丈夫だろうか。

【アドバイス】

換金性に乏しい通貨を高値で買取るので購入してほしいといった勧誘は、詐欺の可能性が高いので十分注意してください。



【環境問題関連投資を名目とする勧誘について】

・道外の会社からＣＯ２排出権に関する投資をすると必ず儲かるとの勧誘があった。どういう投資なのか心配なので信用性を知りたい。

・「ソーラーパネルのファンドに出資すれば月３％の利回りになる」と言われ、パンフレットを取り寄せたが、この業者は金融関係の届出等が必要な業者か。

【アドバイス】

必ず儲かるとか、極端な高利回りをうたった詐欺的な投資勧誘のトラブルが増加していますので、注意が必要です。

投資に関する契約を行う際は、その業者の信用性を十分確認することが必要です。

少しでも不明な点があれば、取り合わない・投資しないという姿勢が必要です。

【海外投資を名目とする勧誘について】

・カンボジアの土地使用権に投資すると高配当利回りが期待できるとの勧誘が、投資商品販売会社からあったが、こんなに儲かるのだろうか。

・財務局に適格機関投資家等特例業者等の届出を行っているという会社から海外投資ファンドのパンフレットが送られてきた。

その後、別の業者から「そのパンフレットは選ばれた人だけに送られているものなので、そのパンフレットを買わせてほしい」と電話が来たが信用できるだろうか。

【アドバイス】

海外投資は高配当利回りが期待できるとか、投資パンフレットを購入するといった詐欺的な投資勧誘のトラブルが増加していますので、注意が必要です。

不動産は価格下落のリスクがあるほか、海外投資では為替変動などのリスクもあります。誰もが飛びつくような高利益・高配当の話は裏があると警戒して慎重に判断することが肝要です。

パンフレットの購入は、海外投資業者とパンフレットを買うと言っている業者の関連性は不明ですが、消費者の関心を煽って投資を勧める劇場型の悪質商法の手口と酷似しているので、関わらないよう注意してください。

借金返済の悩みはありませんか？

・今後のために借入れを整理したい
・住宅ローンと教育費が重なり今後の返済が大変
・過去に任意整理、和解契約締結したが返済できなくなった
・個人で事業を営み事業借入と住宅ローンがある、事業が不振となったが住宅を失わないで解決したい
・失業したために返済ができなくなった
・長く借入・返済してきたが、過払い金請求はできるのだろうか

このような不安について、専門の相談員が無料で親身になってお話を伺い、あなたに合った解決方法を提案

『借金の無い人生の再スタート』をサポートします。

『借金の問題は必ず解決できます！』

電　話（直通）：**011-807-5144**
相談受付時間：月曜日～金曜日（休日を除く）
午前９時～１２時、午後１時～５時
相談受付先：
財務省　北海道財務局　多重債務者相談窓口
札幌市北区北８条西２丁目 札幌第１合同庁舎 11 階北側

《相談員からのお願い》
借金問題には必ず解決の糸口があります、勇気を出して電話してください。
買い物などのクレジットや金融機関の借入れなども相談対象です、一緒に解決の道を考えましょう。

金融ほっとライン

財務局
Local Finance Bureaus

011-807-5145

電話受付　時間 平日 9:00～12:00、13:00～17:00

【ご質問・ご相談・各種情報の受付】

預金・融資、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、ヤミファンド、未公開株等の存在に関する情報を、電話・インターネット・郵送によりお受けしております。

また、預金口座の不正利用をなくすために、不正利用と思われる預金口座の情報提供もお受けしております。

➢ インターネット　北海道財務局ホームページの財務行政へのご意見・ご要望受付ページから

「その他」の分野ボタンにチェックを入れ、件名欄に「金融ほっとライン」の文字を入力のうえ、ご意見・ご要望欄に内容を入力し送信ください。

➢ 郵 送 受 付　〒060-8579　札幌市北区北8条西2丁目　札幌第1合同庁舎
北海道財務局 「金融ほっとライン」係　あて

※インターネット・郵送での情報提供の場合、氏名・住所・電話番号を明記 してください。

【提供情報の活用】

皆様から寄せられた情報等については、金融機関などの検査・監督に活用させていただくとともに、場合に応じて警察当局等と連携し、金融被害の防止に努めます。

注意事項

○利用者の皆様と金融機関等との間の個別取引につきましては、お話を伺ったうえで他機関の紹介や論点の整理などのアドバイスは行いますが、あっせん・仲介・調停を行うことは出来ませんので、あらかじめご了承ください。

○ご質問・ご相談への回答は全て電話で致します。メールや文書での回答は行いませんので、あらかじめご了承ください。

中小企業等金融円滑化相談窓口　011-729-0177

皆様のさまざまなご質問やご相談等にお答えし助言等を積極的に行うほか、内容に応じて専門の機関をご紹介いたします。また、ご同意いただければ金融機関への事実確認等を行います。

北海道財務局では、講師を派遣しています

地域の皆さまに当局の仕事や財務省・金融庁の仕事についてご理解いただくため、地域での勉強会や職場での研修等に職員を派遣しています。詳細につきましては、北海道財務局財務広報相談室までご照会ください。

財務広報相談室　011－709－2311　（内線4270、4247）

道内に所在する各財務事務所、出張所の金融担当課においても、情報提供、ご質問・ご相談をお受けしております。

財務省　北海道財務局

北海道財務局の相談窓口

・借金の相談（電話・面談）

多重債務者相談窓口

☎011-807-5144

※来庁相談の場合は事前予約をお願いします

・金融一般の相談（電話）

金融ほっとライン

☎011-807-5145

受　付：月曜日～金曜日（休日を除く）
午前９時～12 時、午後１時～５時

住　所：札幌市北区北８条西２丁目 札幌第１合同庁舎11F北側
JR 札幌駅北口　徒歩３分

相　談：無料　秘密厳守

2014.12