

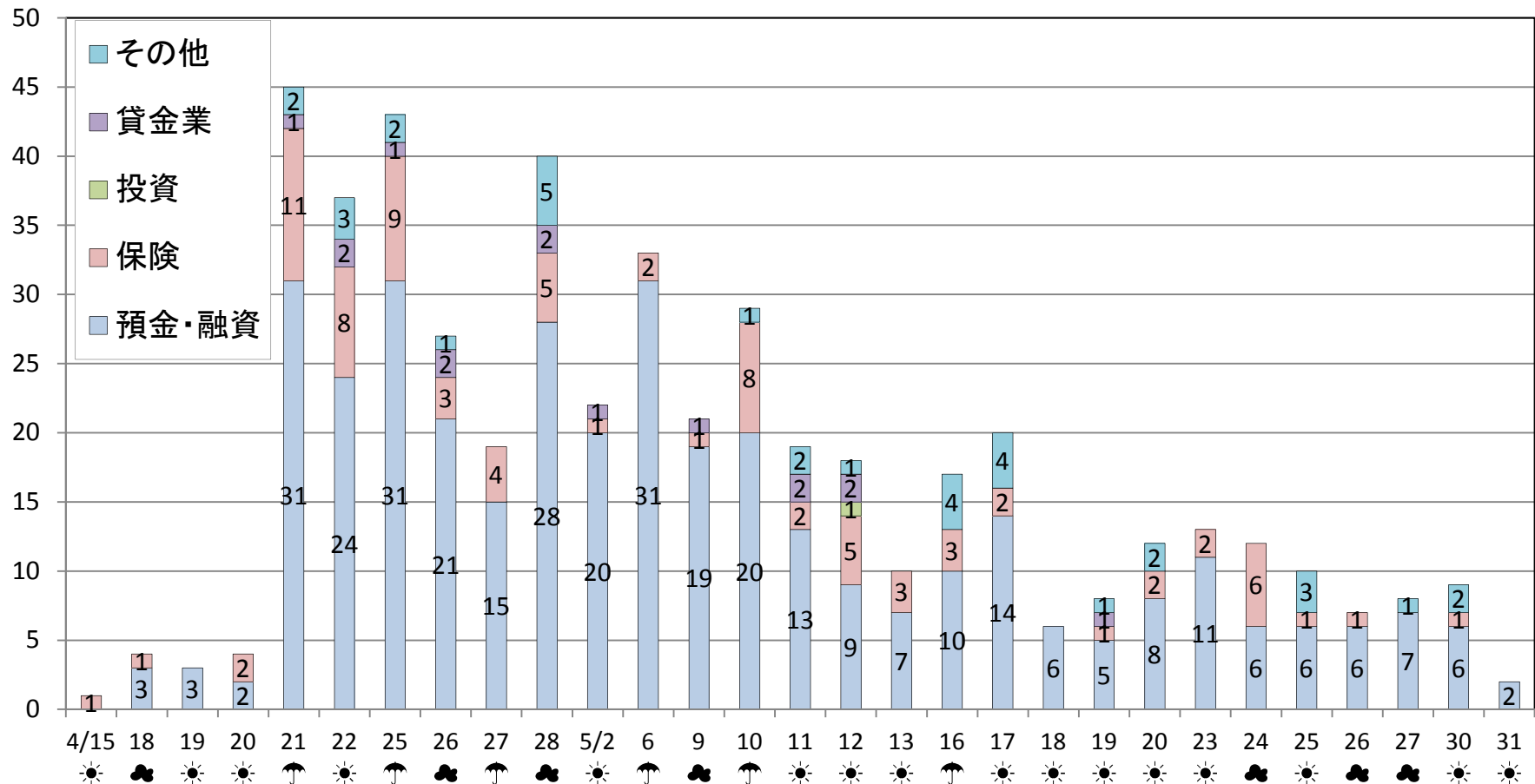
平成28年熊本地震関連の相談等の受付状況

◎利用者相談室における熊本地震関連の相談等の受付件数は499件（平成28年5月31日現在）（速報値）

～ 平成28年4月14日21:26地震発生。

平成28年4月20日15:00に被災者からの相談を受付ける「平成28年度熊本地震金融庁相談ダイヤル」（フリーダイヤル）を開設
フリーダイヤル開設以降は、ほとんどの電話相談がフリーダイヤルを利用

（単位：件） 金融サービス利用者相談室における熊本地震関連の相談等の受付状況



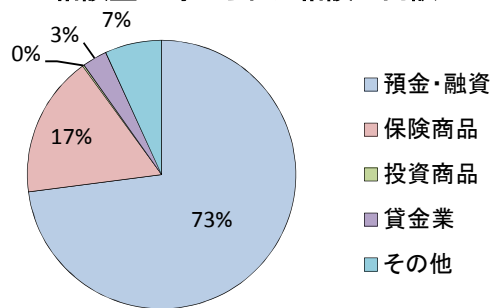
天気は熊本市の15時

平成28年熊本地震関連の相談等の受付状況

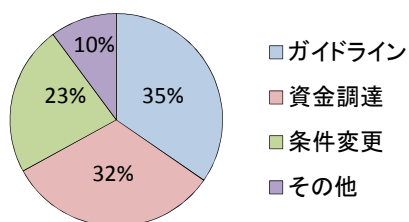
◎主な相談事例

- ～ 相談室に寄せられた相談等のうち「預金・融資」に関する相談が7割超。次いで「保険商品」に関する相談。
「預金・融資」の内訳は、「自然災害ガイドライン」、「資金調達」に関する相談が3割、次いで「条件変更」に関する相談が2割強。
「保険商品」の内訳は、「地震保険」に関する相談が7割。「支払認定」に関する相談が地震保険と損害保険を併せて2割。 ～

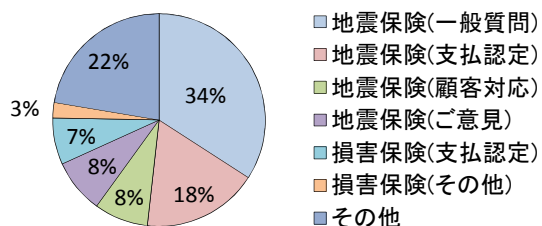
相談室に寄せられた相談の内訳（平成28年5月31日現在）



預金・融資の相談の内訳



保険商品の相談の内訳



主な相談事例

（預金・融資）

- ・「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」について知りたい
- ・被災者向けローン等の資金調達について相談したい
- ・住宅ローン・事業ローン等の条件変更について相談したい
- ・被災時の預金払い戻しについての手続きを知りたい

（保険商品）

- ・保険契約の手掛りを失ったので問合せ先を知りたい
- ・地震保険の保険金請求手続の流れを知りたい
- ・被災者の保険金請求に罹災証明書は必要か
- ・一部損と判定されたが納得できない
- ・地震保険の3区分を細分化してほしい

（投資商品）

- ・被災者であることを考慮せず、書類の郵便返戻を理由に取引を停止された

（貸金業）

- ・キャッシングを利用、地震により返済が困難
- ・「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」について知りたい

（その他）

- ・奨学金の返済について相談したい
- ・国や金融庁からの補助金・助成金について知りたい