

教えて!

JHF 質問箱

vol. 37



住宅金融支援機構のこと、何でもお答えします!

教えてくれた人

CS・事務管理部 お客さまコールセンター
相談第一グループ

中村 智子 (なかむら ともこ)

相談第二グループ

佐藤 悠子 (さとう ゆうこ)

Q₁ お客さまコールセンターでは、どんな仕事をしているの?

A₁ お客さまコールセンターでは、お客さまからのさまざまな電話での相談に対応しています。令和4年度は、約9.5万件のご相談を承りました。

【フラット35】や災害復興住宅融資の利用を検討しているお客さまからは、融資を申し込むための要件やその後の手続きについての照会などが寄せられます。

また、機構の災害復興住宅融資の借入申込書や、ご返済中のお客さまの税控除に必要な証明書などの発送事務も行っており、令和4年度では約1.4万件の書類等を発送しました。

そのほか、ご返済中のお客さまがインターネットを使って一部繰上返済などの手続きができるサービス『住・My Note』について、メールでのご質問への対応も行っています。

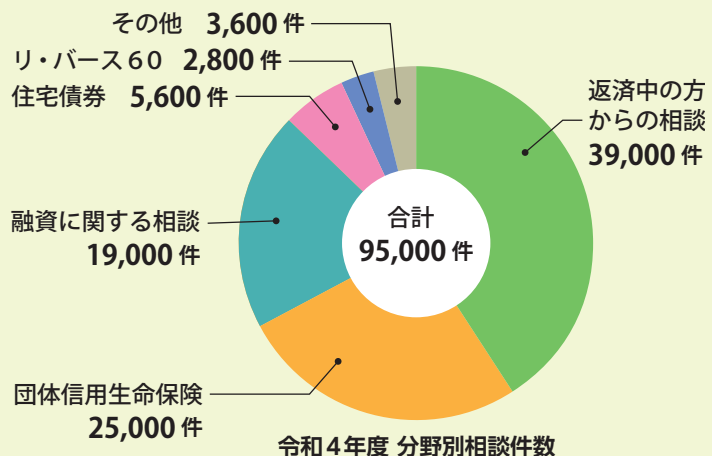
Q₂ お客さまコールセンターに寄せられる電話相談は、どんな内容のものが多いの?

A₂ 分野別にみると、【フラット35】や災害復興住宅融資などをご返済いただいている方からの照会が最も多く、全体の約40% (3.9万件) を占めています。内容は、返済相談や残高証明書の発行など各種証明書発行のご依頼などが中心です。

次いで、団体信用生命保険の照会が約26% (2.5万件)、【フラット35】などの利用をご検討頂いている方からの融資相談が約20% (1.9万件) となっています。

また、原則として60歳以上の方を対象とした融資である【リ・バース60】に関しては約3% (2.8千件) のご相談がありました。

そのほかにもマンションの管理組合向けの金融商品であるマンションすまい・る債に関する相談や【フラット35】の技術基準に関する相談も寄せられます。



融資や返済相談につきましては土日も承っています。

【フラット35】ダイヤル

0120-0860-35
(通話無料)

営業時間 9:00~17:00
(祝日、年末年始を除き、土日も営業しています)

災害専用ダイヤル

0120-086-353
(通話無料)

営業時間 9:00~17:00
(祝日、年末年始を除き、土日も営業しています)



お客さまコールセンター