

宛先	全国トヨタ車両販売店 全国レクサス販売会社	割賦・カード 推進責任者殿
回覧先		
ご案内 カテゴリ	<input type="checkbox"/> 重要 <input type="checkbox"/> 変更 <input checked="" type="checkbox"/> 連絡 <input type="checkbox"/> 要対応	

発信日	2025年11月5日
書簡No.	第2025-248号
発信元	トヨタファイナンス株式会社 コミュニケーション推進部

<本部ご担当者さま向け>各種お問い合わせのWEB受付開始について

1. ご案内概要

本部ご担当者さまより現在電話でお受けしている一部のお問い合わせについて
2025年11月26日より、WEBフォームでの受付を開始いたします。

2. 背景・狙い

WEBフォームでのお問い合わせ手段を追加することで時間帯を問わず、お問い合わせが可能になります。
また、回答がドキュメント化されるため、理解浸透や社内共有にもご活用可能です。

3. 運用の概要

WEBフォームでの受付開始日：2025年11月26日（水）

掲載場所：TFC PARKS その他ご案内⇒トヨタファイナンス問い合わせ一覧

⇒<お問い合わせWEBフォーム>

※お問い合わせWEBフォームは11/26（水）にTFC PARKS掲載となります

対象領域	対象のお問い合わせ*	対応デスク	お問い合わせ方法	
			現行	今後(11/26~)
割賦/ リース集金保証	紙契約書への切替申請	クレジットデスク	メール	原則 WEBフォームでの お問い合わせ
	販売店整理番号の修正	割賦問い合わせデスク	電話	
	キャンセルに伴う進捗・返金関連	解約・キャンセルデスク		
リース集金保証	合意解約に伴う請求関連	解約・キャンセルデスク	メール	
	満了時の支払い状況確認	割賦問い合わせデスク		
精算関連	精算関連全般	販売店デスク	メール・電話	
システム関連	システム管理者IDリボーク解除・PW初期化	販売店デスク		
融資関連	融資関連全般	融資デスク	メール	
回収代行	回収代行関連全般（精算以外）	受入デスク		
	回収代行関連の手続き依頼	受入デスク		

*お問い合わせ項目は順次見直しいたします

4. お願い事項

本部ご担当者さまの業務効率化に寄与するものと存じますので、是非ご活用ください。
デスクご連絡時には、次回以降はWEBフォームからお問い合わせ頂くようご案内いたします。

【添付資料】

- ・別紙 WEBフォームでのお問い合わせについて

【問い合わせ先】

問い合わせ先	上記のお問い合わせ項目に応じた各デスクへお問い合わせください
--------	--------------------------------

以上

WEBフォームでのお問い合わせについて

- WEBフォームでのお問い合わせ・回答を開始いたします
- <お問い合わせWEBフォーム>より、お問い合わせしたい項目を選択し情報を入力の上、お問い合わせください

< 1.対象のお問い合わせ >

対象領域	対象のお問い合わせ	対応デスク
割賦/リース集金保証	紙契約書への切替申請	クレジットデスク
	販売店整理番号の修正	割賦問い合わせデスク
	キャンセルに伴う進捗・返金関連	解約・キャンセルデスク
リース集金保証	合意解約に伴う請求関連	解約・キャンセルデスク
	満了時の支払い状況確認	割賦問い合わせデスク
精算関連	精算関連全般	販売店デスク
システム関連	システム管理者IDリボーク解除・PW初期化	販売店デスク
融資関連	融資関連全般	融資デスク
回収代行	回収代行関連全般（精算以外）	受入デスク
	回収代行関連の手続き依頼	受入デスク

■運用開始日：11月26日（水）～

■掲載場所：TFC PARKS ⇒その他ご案内⇒トヨタファイナンス問い合わせ一覧
⇒<お問い合わせWEBフォーム>

< 2.問い合わせフロー概要 >

対応事項	貴社(本部ご担当者さま)	TFC
① <お問い合わせWEBフォーム>よりお問い合わせしたい項目の「問い合わせをする」をクリック		
② フォームの各項目に情報を入力し「問い合わせする（申請する）」を押下		
③ 問い合わせ受信後、回答及び処理を実施		
④ 回答：メールにてご回答 必要に応じて電話で回答 処理完了通知：メールにてご案内		

お問い合わせ方法について

1) お問い合わせWEBフォームを開く

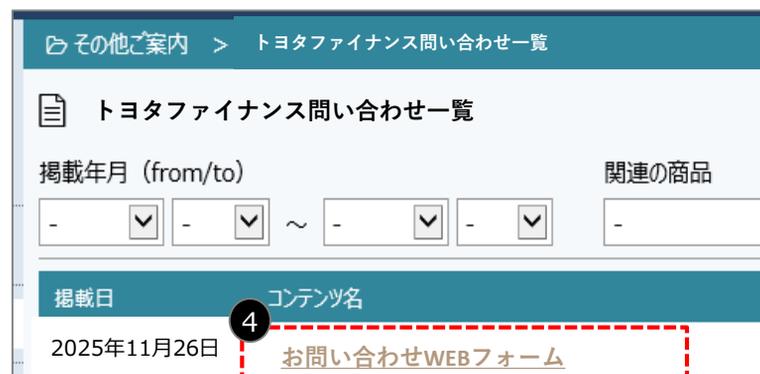


① TFC PARKSにログインする



② その他案内をクリック

③ トヨタファイナンス問い合わせ一覧をクリック

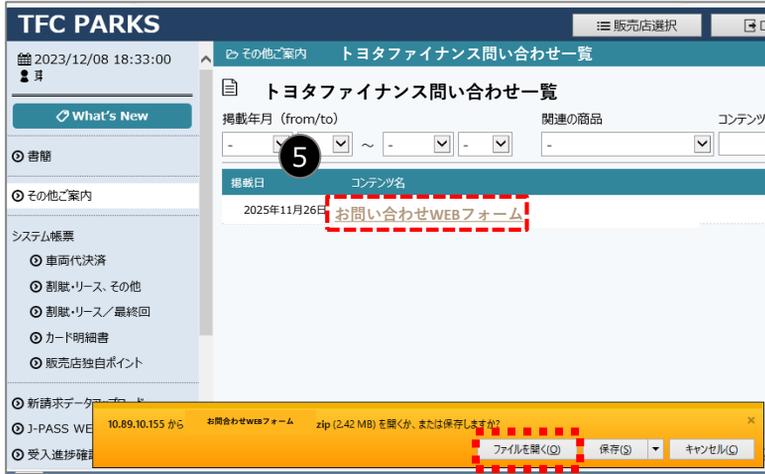


④ お問い合わせWEBフォームをクリック

お問い合わせ方法について

(続き)

1) お問い合わせWEBフォームを開く



5 画面下にポップアップが出るため
ファイルを開くを選択



6 ファイルが開いたら、URLをクリック

* URLが開けない場合は、URLをコピーして
Microsoft edgeなどのブラウザに
貼り付けてください



7 お問い合わせWEBフォームが立ち上がったら
お問い合わせしたい内容の
「お問い合わせをする」をクリック

お問い合わせ方法について

(続き)

キャンセル お問い合わせフォーム

<はじめにお読みください>

- ・10:00～18:00（土日祝・年末年始除く）に受付したものは当日中に回答いたします。
- ・入力完了後に受付通知メールをお送りします。
- ・「@information.toyota-finance.co.jp」からのメールが受信できるよう、設定をお願いいたします。
- ・回答メールは「@toyota-finance.co.jp」から送信いたします。

<お問い合わせ前にご確認ください>

[キャンセルに関するFAQ](#)

8

1. お問い合わせ内容

必須 お問い合わせ内容選択

選択

2. ご担当者さま情報

必須 販売店/販売会社コード

9

✓ 確認

10

< 戻る

✓ お問い合わせする

キャンセル お問い合わせフォーム

10

✓

キャンセル関連のお問い合わせの受付完了しました。受付完了メールを送信しましたのでご確認ください。

2) フォームに入力し、送信する

8 お問い合わせしたい内容のWEBフォームが開いたら、**情報を入力**

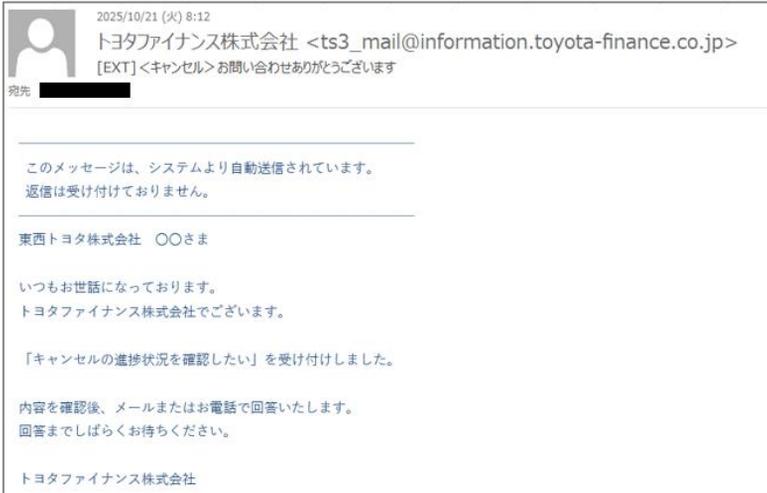
9 **確認ボタン**をクリックすると
問い合わせするボタンが
表示されます

10 内容をご確認の上
問い合わせするボタンを
クリックし、「受付完了しました」の
画面に遷移すれば問い合わせは完了です

* お問い合わせいただいた後の流れは
5 ページ以降をご確認ください

お問い合わせの回答について

自動返信メール



自動返信が届きましたら問い合わせは
受付完了しておりますので、回答・処理まで
お待ちください

回答メール



お問い合わせ内容に応じて、メールにてご回答もしくは
処理完了通知を返信いたします。

No.	Q	A
1	問い合わせはいつでも可能ですか？ また回答・処理はいつまでに実施されますか？	お問い合わせはいつでも可能です。 回答・処理のタイミングはお問い合わせ内容によって異なります。 各問い合わせフォームにご回答の目安時間を記載していますので、ご確認ください。
2	受付ができていないかどうかはどうやって確認できますか？	自動返信メールが届きましたら、受付は完了しております。
3	<お問い合わせWEBフォーム>のURLが開かない場合はどうすればよいですか？	URLをコピーしてMicrosoft edgeなどのブラウザに貼り付けてください。 上記でも開かない場合は、インターネットアクセス制限解除の登録をお願いいたします。 <u>登録ドメイン：kintoneapp.com</u>
4	自動返信メールが届かない場合はどうすればよいですか？	受信拒否設定になっている可能性がございます。 「@information.toyota-finance.co.jp」からのメールが受信できるよう設定をお願いいたします。
5	11月26日以降、問い合わせはWEBフォームのみになりますか？	従来の方でも問い合わせは可能ですが、原則WEBフォームにてお問い合わせをお願いします。
6	現行メールで実施している回収代行の問い合わせについては、WEBフォーム受付のみになりますか？	回収代行に関する問い合わせに関しては、 11月26日以降WEBフォームでの受付のみ になります。 ※現行のメールで問い合わせいただいた場合、メールにてWEBフォームのご利用方法をご案内させていただきます
7	営業スタッフからメールで問い合わせすることは問題ないですか？	営業スタッフさまからのお問い合わせは不可とさせていただきます。 本部ご担当者さまより、お問い合わせをお願いします。