

金融サービス利用者相談室における相談事例等

平成25年1月29日(火)

金融庁

金融サービス利用者相談室の概要

- 金融サービス利用者の利便性の向上を図るとともに、寄せられた情報を金融行政に有効活用するため、平成17年7月に設置。
- 金融サービスに関する利用者からの金融庁への質問・相談・意見等に、消費者相談のノウハウや金融の専門的知識を有する金融サービス相談員を配置し、一元的に対応。
- 金融機関と利用者との個別取引に係るあっせん・仲介・調停は行わず、業界団体等の紹介や論点整理等のアドバイス。
- 相談内容・対応状況等は体系的に記録・保管するとともに、関係部局に回付し、企画立案・検査・監督等において活用。
- 金融サービス利用者相談室長を金融トラブル連絡調整協議会メンバーとし、相談室の活動状況について適宜報告を行うほか、メンバーである業界団体・自主規制機関、消費者行政機関等と意見・情報交換。
- 相談件数や主な相談事例のポイント等について、当庁ウェブサイトにて四半期ごとに公表(別紙)。

代表的な相談事例

(1) 投資

① 劇場型・代理購入型詐欺に関する相談事例

○事例

劇場型(※)・代理購入型詐欺に関して、「発行会社から社債購入を勧誘するパンフレットが届き、無登録業者から、あなたがこの会社の社債を購入してくれたら、3倍で買い取ると言われ、指示通りに購入代金を支払った後、発行会社及び無登録業者と連絡が取れなくなった。」との詐欺的な投資勧誘に関する相談等。

(※)複数の業者(人物)が共謀して購入させる手口。

当該事例についての注意点

- 社債の買取りは、通常行われていないと認識すること。また、あまりにも大きなりターンが得られるような場合には、疑いを持つこと。
- 社債の買取りは、国に登録した証券会社等しか行うことができないため、金融庁のホームページ等で登録の確認を行うこと。
- 電話による投資勧誘については、勧誘者の電話番号と勧誘者が提供しているHP情報との照合など、可能な限り事前に勧誘者が信用できる者か否か確認を行うこと。

② 投資信託に関する相談事例

○事例1

投資信託の購入にあたって、金融機関の担当者は「投資信託を〇〇万円分購入していただければ毎月配当金が〇〇万円もらえます。3年で〇〇万円の配当金を受取れます。」と配当金がたくさん出ると利点を強調したが、一回目の配当金が少額しかもらえず、いろいろ調べたところ、元本を取り崩していく特別配当金であることが分かった。

○事例2

妻が資金を定期預金に預けるつもりで銀行を訪れたところ、銀行員に外国投資信託を勧められ、それまで投資経験は無かったが、資金の半分以上で当該投資信託を契約。円高等の影響で半年もしないうちに想定以上に値段が下がった。

○事例3

銀行で円高になった場合にはドル通貨で償還される投資信託を購入した。実際にドル通貨で償還されたことからドル通貨で払戻しをしようとしたところ、円に両替しないと現金の払い戻しができないと言われたが、このままでは両替手数料が掛かってしまう。

当該事例についての注意点

- 投資信託の購入時においては、分配金の話、その商品に内在するリスク(為替及び手数料)等について十分な確認を行うこと。

基本的な金融知識・態度・行動

- あまりにもリターンが大きい等、うまい話には疑いを持ち、決して購入しないこと。
- そもそも投資にあたっては、短期的な利益の追求を目指すのではなく、将来に備え、堅実なリターンを目指すこと。

(2) 保険

保障内容に関する相談事例

「類似の保険商品を複数社と契約しており、実際に保険金を請求したところ、A社では支払われたが、B社では支払われなかった。」といった相談等や、「同じ給付事由にも関わらず、A社とB社で給付金額が異なっている」など、医療保険の手術給付金や入院給付金に関する相談等。

当該事例についての注意点

- 「医療保険」等の類似の商品名称であっても、保障内容は各社で異なることを認識すること(例えば、手術給付金については、レーシック手術等の一部の手術は保障対象から除外されている等、除外項目は各社によって異なる。)
- 同じ手術であったとしても、各社により給付金額は様々。契約時にしっかりと約款を確認し、保障内容を正しく理解することが重要。

基本的な金融知識・態度・行動

- 何のリスクに備え、またいくらぐらい備えておくべきか、自ら整理・判断し、契約内容をよく確認すること。

平成24年10月31日
金融庁

「金融サービス利用者相談室」における相談等の受付状況等(期間: 平成24年7月1日～同年9月30日)

【今期の分野別受付件数等】

- 金融サービス利用者相談室に寄せられた相談等の受付件数は9,794件と、前期(平成24年4月1日から同年6月30日までの間:以下同じ)10,598件と比べて、やや減少しています(2.)。

分野別に見ると、次のとおり。

- 預金・融資等に関する相談等 2,654件(前期比▲216件)(3.(1))
- 保険商品等に関する相談等 2,537件(前期比+110件)(3.(2))
- 投資商品等に関する相談等 3,405件(前期比▲553件)(3.(3))
- 貸金等に関する相談等 807件(前期比▲80件)(3.(4))

- 東日本大震災関係の相談等の受付件数は、14件(前期比▲4件)となっています。

1. はじめに

- (1) 金融庁では、金融サービス利用者の利便性の向上を図るとともに、寄せられた情報を金融行政に有効活用するため、金融サービス等に関する利用者からの電話・ウェブサイト・ファックス等を通じた質問・相談・意見等に一元的に対応する金融サービス利用者相談室(以下、「相談室」という。)を開設しています。
- (2) 利用者からの相談等については、専門の相談員が電話で対応しています。金融サービス相談員からは、問題点を整理するためのアドバイスをしたり、業界団体が開設している紛争解決機関等を紹介しています。なお、寄せられた相談等の内容や処理状況等については、金融庁内の関係部局に回付し、検査・監督等の参考として活用しています。
- (3) 相談室に寄せられた利用者からの相談件数や主な相談事例等のポイント等については、四半期毎に公表しています。平成24年7月1日から同年9月30日までの間(以下、「今期」という。)における相談等の受付状況及び特徴等は、以下のとおりです。

2. 受付状況

今期は、9,794件の相談等(詳細については、別紙1(PDF:203KB)をご参照ください。)が寄せられています。1日当たりの受付件数は平均155件となっており、前期の実績(171件)に比べてやや減少しています。

相談等の内訳は、以下のとおりです。

(1) 相談等の類型

質問・相談として寄せられたものが8,027件(82%)、意見・要望として寄せられたものが1,018件(10%)、情報提供として寄せられたものが596件(6%)、その他が153件(2%)となっています。

(2) 相談等の方法

電話による相談等が8,591件(88%)、ウェブサイトによる相談等が403件(4%)、手紙による相談等が375件(4%)、ファックスによる相談等が249件(2%)、その他が176件(2%)となっています。

(3) 相談等の分野

投資商品等に関するものが3,405件(35%)、預金・融資等に関するものが2,654件(27%)、保険商品等に関するものが2,537件(26%)、貸金等に関するものが807件(8%)、金融行政一般・その他が391件(4%)となっています。

3. 分野別の特徴

- (1) 預金・融資等に関する相談等の受付件数2,654件のうち、個別取引・契約の結果に関するものが1,283件(48%)、金融機関の態勢・各種事務手続に関するものが511件(19%)、一般的な照会・質問に関するものが482件(18%)等となっています。

業態別では、銀行に関するものが1,494件(56%)、信用金庫・信用組合等の協同組織金融機関に関するものが416件(16%)、その他が744件(28%)となっています。

業務別では、融資業務に関するものが1,228件(46%)、預金業務に関するものが693件(26%)、その他が733件(28%)となっています。

今期の全体の受付件数は、一般的な照会・質問に関する相談等が減少したことなどから、前期に比べて、やや減少(2,870件→2,654件)しています。

なお、銀行協会等の業界団体を紹介した相談等は192件ありました。

- (2) 保険商品等に関する相談等の受付件数2,537件のうち、個別取引・契約の結果に関するものが1,225件(48%) (うち保険金の支払に関するもの1,003件)、金融機関の態勢・各種事務手続に関するものが443件(17%) (うち保険金請求時等における保険会社の対応に関するもの282件)等となっています。

業態別では、損害保険会社に関するものが1,313件(52%)、生命保険会社に関するものが686件(27%)となっています。

今期の全体の受付件数は、前期に比べて、ほぼ同水準(2,427件→2,537件)となっています。

なお、保険協会等の業界団体を紹介した相談等は414件ありました。

- (3) 投資商品等に関する相談等の受付件数3,405件のうち、一般的な照会・質問に関するものが1,625件(48%)、個別取引・契約の結果に関するものが876件(26%)等となっています。

業態別では、個別法人・団体に関するものが1,348件(40%)、証券会社(第一種業)に関するものが678件(20%)、登録詐称・無登録業者に関するものが54件(1%)、その他が1,325件(39%)となっています。

商品別では、未公開株に関するものが512件(15%)、上場株式に関するものが353件(10%)、社債に関するものが328件(10%)、ファンドに関するものが204件(6%)、投資信託に関するものが201件(6%)等となっています。

今期の全体の受付件数は、個別取引・契約の結果に関する相談等が減少したこと

などから、前期に比べて、減少(3,958件→3,405件)しています。

なお、証券業協会等の業界団体を紹介した相談等は97件ありました。

- (4) 貸金等に関する相談等の受付件数807件のうち、一般的な照会・質問に関するものが334件(41%)、個別取引・契約の結果に関するものが104件(13%)等となっています。

今期の全体の受付件数は、一般的な照会・質問に関する相談等が減少したことなどから、前期に比べて、やや減少(887件→807件)しています。

なお、貸金業協会等の業界団体を紹介した相談等は32件ありました。

- (5) 金融行政一般・その他に対する意見・要望等の受付件数391件のうち、一般的な照会・質問に関するものが63件(16%)、行政に対する要望等に関するものが63件(16%)等となっています。
- (6) 預金口座の不正利用に関する情報提供は76件寄せられています(金融庁及び全国の財務局等より金融機関及び警察当局への情報提供については、「[預金口座の不正利用に係る情報提供件数等について](#)」をご参照ください)。
- (7) 貸し渋り・貸し剥がしに関する情報提供は、12件寄せられています。「貸し渋り・貸し剥がしに関する情報の受付・活用状況について」は、[別紙2\(PDF:192KB\)](#)をご参照ください。)。
- (8) 金融円滑化ホットラインに寄せられた金融の円滑化に関する情報提供は4件となっています。「金融円滑化ホットラインに寄せられた情報の受付・活用状況について」は、[別紙3\(PDF:195KB\)](#)をご参照ください)。
- (9) (7)の貸し渋り・貸し剥がしに関する情報及び(8)の金融円滑化ホットラインに寄せられた情報の受付件数の推移(再掲)については、[別紙4\(PDF:91KB\)](#)をご参照ください)。

4. 利用者から寄せられた相談等の活用状況

利用者の皆様から寄せられた相談等は、利用者全体の保護や利便性向上の観点から検査・監督上の参考として活用しています。

今期に受け付けた情報提供のうち、以下のものなどについて、金融機関に対する検査における検証や監督におけるヒアリング等、金融行政を行う上での貴重な情報として活用しています。

- (1) 預金取扱金融機関によるリスク性商品等の販売時における顧客への説明態勢に関するもの
- (2) 預金取扱金融機関における不適切な顧客対応に関するもの
- (3) 預金取扱金融機関の融資業務における担保の取扱いに関するもの
- (4) いわゆる貸し渋り・貸し剥がしや貸出条件変更に関するもの
- (5) 預金取扱金融機関の個人情報の取扱いに関するもの
- (6) 保険会社の保険金等の支払いに関するもの
- (7) 保険募集人等の不適正な行為(重要事項の不十分な説明、手続に関する不適切な案内・対応、不告知の教唆、無断契約、名義借り、保険料の立替等)に関するもの
- (8) 貸金業者による法令違反のおそれのある行為(取立行為規制違反等)に関するもの

- (9) 貸金業者による顧客への不適切な説明に関するもの
- (10) システム障害に関するもの
- (11) 外国為替証拠金取引業者の不適正な行為に関するもの
- (12) 無登録営業に関するもの
- (13) 金融商品取引業者の不適正行為(高齢者に対する勧誘等)に関するもの
- (14) 金融商品取引業者によるリスク性商品等の販売時における顧客への説明態勢に関するもの
- (15) いわゆる集団投資スキームを利用した法令違反の恐れのある行為に関するもの
- (16) 金融商品取引業者とのインターネット経由での取引に関するもの

また、預金口座の不正利用に関する情報については、金融機関及び警察当局へ61口座の情報提供を行っています。

前期における情報の活用状況は以下のとおりです。

- 監督において行った200金融機関等に対するヒアリング等に際して、相談室に寄せられた情報を参考としています。
- 金融庁が着手した28金融機関の検査等に際して、相談室に寄せられた情報を参考としています。

5. 利用者からの相談事例等と相談室からのアドバイス等

寄せられた相談等のうち利用者の皆様に注意喚起する必要がある事例等について、以下のとおり「利用者からの相談事例等と相談室からのアドバイス等」として公表していますのでご参照ください。

預金・融資等に関する相談事例及びアドバイス等

- 「免許の確認、預金保険制度に関する相談等」
- 「本人確認に関する相談等」
- 「盗難・偽造キャッシュカードに関する相談等」
- 「振り込め詐欺救済制度に関する相談等」
- 「特約付定期預金等に関する相談等」
- 「融資に関する相談等」

保険商品等に関する相談事例及びアドバイス等

- 「保険内容の顧客説明に関する相談等」
- 「告知義務に関する相談等」
- 「保険契約に関する相談等」
- 「保険金の支払に関する相談等」
- 「少額短期保険業者に関する相談等」
- 「保険契約者の保護に関する相談等」

投資商品等に関する相談事例及びアドバイス等

- 「金融商品の購入に関する相談等」
- 「投資信託の購入に関する相談等」
- 「外国為替証拠金取引に関する相談等」
- 「未公開株式の取引に関する相談等」
- 「自社発行未公開株に関する相談等」
- 「ファンドに関する相談等」
- 「金融商品取引業者(旧証券取引法上の証券会社)との取引に関する相談等」
- 「金融商品取引業の登録に関する相談等」
- 「株券の電子化に関する相談等」
- 「投資者保護制度に関する相談等」
- 「社債に関する相談等」

貸金等に関する相談事例及びアドバイス等

- 「違法な金融業者からの借入れに関する相談等」
- 「強引な取立てに関する相談等」
- 「取引履歴の開示に関する相談等」
- 「返済条件の変更に関する相談等」
- 「金利引下げに関する相談等」
- 「総量規制に関する相談等」
- 「都道府県登録業者に関する相談等」
- 「完済後の書面交付に関する相談等」

* その他、金融庁のウェブサイト(「一般のみなさんへ」)では、金融サービスを利用する皆様にご注意いただきたい情報を掲載しています。

金融庁 Tel 03-3506-6000(代表)
総務企画局政策課金融サービス利用者相談室 (別紙2)
総務企画局政策課
検査局総務課
監督局総務課 (別紙3)
検査局総務課
監督局総務課 (別紙4)
総務企画局政策課
監督局総務課