

## 金融サービス利用者の相談事例

- ・ 金融商品被害110番 電話相談集計結果 . . . 1  
（東京三弁護士会 消費者問題関連委員会）
  
- ・ 「投資商品等」の取引に関する問題事例 . . . 6  
（金融庁・金融サービス利用者相談室における相談等から）
  
- ・ 消費者生活年報2003～2005 . . . 22  
（独立行政法人国民生活センター編）

# 金融商品被害110番 電話相談集計結果

東京三弁護士会 消費者問題関連委員会

【日時】平成17年7月28日(木)午前10時～午後4時

【場所】弁護士会館5階507号会議室

【相談件数】**155件** (電話8本、一人平均19分弱)

## I 概括的事項

### 性別

男性	79
女性	68
不明(未記入)	8

### 年代

20代	2
30代	12
40代	18
50代	27
60代	25
70代	22
80代	4
不明(未記入)	45

### 110番を何で知ったか(複数回答)

①チラシ	2
②新聞	24
③テレビ	37
④弁護士のホームページ	16
⑤消費生活センター	25
⑥区役所・市役所	4
⑦知人	5
⑧その他	7
⑨不明(未記入)	37

### 過去の先物取引経験

有	9
無	72
不明(未記入)	74

### 過去の証券取引経験

有	33
無	43
不明(未記入)	79

## II 取引内容

### 1. 相談の種類(複数回答)

①国内公設	43
a 商品先物	43
b オプション	0
c その他	0

### 商品の種類

ガソリン	9
金	3

ガソリン、灯油	2
コーン	2
ガソリン、トウモロコシ	1
ガソリン、灯油、穀物、金	1
ガソリン、原油、金、プラチナ、銀、大豆、コーン、コーヒー	1
中部ガソリン	1
金、プラチナ	1
金、プラチナ、アルミ	1
金、銀、灯油	1
金、コーヒー、ゴム	1
白金	1
コーン、灯油、コーヒー、大豆	1
原油、とうもろこし	1
原油、石油	1
原油、大豆	1
灯油	1
灯油・金	1
中部灯油	1
石油	1
東穀	1
アルミ	1

**②海外先物** 4

a. 商品先物	0
b. オプション	4
c. その他	0

商品の種類（全てオプション）

原油	1
ドル、ユーロ	1

**③為替証拠金取引** 43

主な取引

ユーロ、米ドル	2
ドル	1
円、ドル	1
ユーロ、ポンド	1
豪ドル、ニュージーランドドル	1

**④ファンド** 4

商品の種類

海外商品ファンド	1
不明(未記入)	3

**⑤未公開株** 32

対象銘柄

A社	2
B社	2
C社	2
D社、E社、A社、F社	1

G社、H社、I社、J社	1
K社、L社	1
M社	1
N社、O社	1
P社	1
Q社	1
R社	1
S社	1
T社	1
U社	1
V社	1
W社	1

**⑥保険** 7  
相談内容

保険金不払い	2
配当金不払い	1
再契約に伴う説明義務違反	1
中途解約金に対する不満	1
保険料を前納したが、担当者が受取りを否認	1
その他(不明)	1

**⑦その他** 19

証券	3
その他	16

**⑧未記入** 7

**2. 業者数**

①商品先物取引	28
②オプション取引	4
③為替証拠金取引為替	36
④ファンド	2
⑤未公開株	21
⑥保険	5

**3. 被害額**

100万円未満	21
100～499万円	50
500～999万円	21
1000～2999万円	25
3000～4999万円	7
5000～6999万円	3
7000～9999万円	3
1億円以上	1
不明(未記入)	24

平均 1,113万円  
最高額 1億5,000万円(業者名)X社  
最低額 38,600円(業者名)Y社

#### 5. 取引のきっかけ

自分から	27
業者から	76
不明(未記入)	52

#### 6. 取引に不満があるか

ある	60
ない	7
不明(未記入)	88

#### 7. 取引の結果につき自己責任を追うべきものと思うか

思う	5
思わない	39

→

a 自分ではよくわからなかったから	13
b 指示どおり取引をしていないから	4
c その他	5

#### 8. 現状

取引継続中	23
取引終了	41
不明	91

→

a 訴訟中	1
b 交渉中	9
c 交渉検討中	2
d その他	4

#### 9. 電話した目的(複数回答)

①情報提供	5
②今後のアドバイスを受けたい	36
③苦情を言いたい	3
④弁護士に依頼したい	15
⑤その他	4

### IV 勧誘及び受託業務遂行上の問題点

#### 1. 勧誘段階(複数回答)

①不招請勧誘	29
②迷惑勧誘	8
③目的不告知・誤認惹起勧誘	6
④執拗な勧誘	11
⑤適合性原則違反	12
⑥説明義務違反	22
⑦事前書面の不交付	5
⑧断定的判断の提供	27
⑨利益保証	3
⑩仮名等による取引勧誘	1
⑪一口制の勧誘	0
⑫建玉先行させて取引を迫る勧誘	2

→

a 先物取引の仕組	4
b 投機性	4
c 危険性	8
d その他	0

## 2. 取引継続段階(複数回答)

①新規委託者保護義務違反	8
②過度な売買取引	9
③無断売買	5
④一任売買	7
⑤特定売買	9
⑥両建の勧誘	16
⑦無敷・薄敷	2
⑧不要な証拠金の返還遅延	0
⑨満玉	2
⑩追証の放置	0
⑪向かい玉	0
⑫虚偽報告	0
⑬顧客との金銭貸借	0
⑭融資のあっせん	0
⑮融資による証拠金の入金勧誘	1

→

a 建玉制限違反	2
b その他	0

→

a 直し	0
b 途転	0
c 日計り	0
d 両建	7
e 不抜け	0

## 3. 取引終了段階

①仕切拒否・回避	23
②違法な強制手仕舞	0
③精算金支払遅延	6
④不当な念書作成・和解の強要	0

## 4. その他

①風説の流布・偽計・暴力・脅迫による受託等	0
②売買報告書等の書面不交付	0
③架空・他人名義の受託	1
④情報提供義務違反	3
⑤虚偽、誇大広告規制違反	0
⑥その他	2

## 5. 為替証拠金の問題点

インターバンク市場との関係について説明されたか

①説明された	4
②説明されない	12

## 処理結果

①相談のみ	63
②面接相談へ	39
③消費者相談の案内	31
④その他	22

※ II 1. ⑤未公開株の対象銘柄欄及びII 3. 被害額の業者名について事務局において一部加工。

平成 17 年 11 月 2 日  
金 融 庁

## 「投資商品等」の取引に関する問題事例

(期間：平成 17 年 7 月 19 日～9 月 30 日)

1. 「金融サービス利用者相談室」において受け付けた「投資商品・証券市場制度等」に係る相談等（総数 1,534 件）のうち、相談等の具体的内容を分析した結果、投資商品等の取引で問題があると考えられるもの（注）は 624 件。

（注）当該分析は金融審議会第一部会事務局で行ったものであり、「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（平成 17 年 10 月 27 日）」における分類とは必ずしも一致するものではない。

2. 上記問題事例を投資商品ごとに分類したところ、以下のとおり。

投資商品の区分	件 数 (件)	比 率 (%)
外国為替証拠金取引	340	54.5%
未公開株	83	13.3%
商品先物取引	47	7.5%
株式	31	5.0%
投資信託	25	4.0%
ファンド	16	2.6%
その他	82	13.1%
合 計	624	100.0%

## 「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 17 年 7 月 19 日～9 月 30 日)

### 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・ホームページ・ファックス等を通じた質問・相談・意見等（以下、「相談等」という。）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。）」を本年 7 月 19 日に開設し、相談業務を開始しました。
- (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。相談員からは、問題点を整理するためのアドバイスを行ったり、業界団体が設置している紛争処理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・監督等における活用を促しています。
- (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のポイント等については、四半期毎に公表することとしています。開設日の 7 月 19 日から 9 月 30 日までの間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

7 月 19 日から 9 月 30 日までの間に 6,573 件の相談等が寄せられており、一日あたり平均 126 件となっています（詳細については、別紙 1 をご参照ください。）。

こ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5,017件(76%)、意見・要望が892件(14%)、情報提供が512件(8%)、その他が152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5,402件(82%)、ホームページが568件(9%)、ファックスが192件(3%)、手紙が345件(5%)、その他が66件(1%)となっています。

### (3) 相談等の分野

預金・融資等に関するものが1,774件(27%)、保険商品等が2,487件(38%)、投資商品等が1,534件(23%)、貸金等が660件(10%)、その他が118件(2%)となっています。

## 3. 分野別の特徴

- (1) 預金・融資等に係る相談等の受付件数1,774件のうち、預金業務(預入れ時の説明態勢、ペイオフや偽造・盗難キャッシュカードなどについての質問等)に關することが448件(25%)、融資業務(融資の実行・返済等)に關することが590件(33%)、その他為替に關すること等が736件(42%)となっています。

業態別では、銀行に關するものが1,169件(66%)、信用金庫、信用組合等の協同組織金融機関に關するものが243件(14%)、その他が362件(20%)となっています。

- (2) 保険商品等に係る相談等の受付件数2,487件のうち、個別契約における顧客説明や個別契約の結果に關する相談等が1,239件(50%)あり、このうち保険金等の支払に關することが975件(39%) (うち告知義務に關することが106件(4%))となっています。その他、保険金等請求時における保険会社の対応に關すること、募集時等における保険会社側の説明態勢に關すること等となっています。

業態別では、生命保険会社に關するものが1,189件(48%)、損害保険会社に關するものが1,022件(41%)、共済に關するものが129件(5%)、その他が147件(6%)となっています。

- (3) 投資商品等に係る相談等の受付件数1,534件のうち、外国為替証拠金取引に關する相談等(証拠金や精算金についての相談、業者の登録の有無・信用性についての照会等)が497件と全体の約3分の1を占めています。その他、ネット証券会社におけるシステムトラブルに關すること、未公開株式の取引に關すること等となっています。

業態別では、外国為替証拠金取引業者に関するもの 497 件 (32%) のほか、証券会社に関するものが 439 件 (29%)、証券仲介業者に関するものが 132 件 (9%)、その他が 466 件 (30%) となっています。

- (4) 貸金等に係る相談等の受付件数 660 件のうち、貸金業登録の有無に関する照会が 254 件 (38%) となっています。その他、不適正な行為等に関する事、個別取引に関する事等となっています。
- (5) 金融行政一般に対する意見・要望等の受付件数 118 件のうち、行政に対する要望が 59 件 (50%) となっているほか、一般的な質問が 31 件 (26%) となっています。
- (6) 貸し渋り・貸し剥がしに関する情報は、57 件寄せられており、当該金融機関に対する監督におけるヒアリングの実施や検査における検証等に活用しています（「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 をご参照ください。）。なお、これまで設けていた「貸し渋り・貸し剥がしホットライン」の情報受付窓口は相談室に統合しました。
- (7) 悪質な業者が利用する金融機関口座に係る情報は、20 件寄せられています。当該口座については、必要に応じて、監督局において金融機関及び警察当局への情報提供が行われています（10 月 25 日公表の「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。）。
- (8) 相談等の中には、上記(6)、(7)のほか、例えば、外国為替証拠金取引業者の不適正な行為（投資経験のない者への勧誘、断定的判断の提供、無断売買、精算金等の返還遅延等）に関する情報提供、保険会社の営業員等の不適正な行為（不告知の教唆、保険料の立替、無断作成契約、名義借り等）に関する情報提供等、検査・監督上参考となる情報も寄せられています。これらの情報については、利用者全体の保護や利便性向上の観点から、必要に応じて、当該金融機関に対してヒアリングを実施するなど、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。

#### 4. 相談事例等とアドバイス等

利用者から寄せられた相談等の中で、よくある相談等やこれに対する相談室からのアドバイスは、以下のとおりとなっています。

## (1) 預金・融資等

### ○悪質な業者が利用する金融機関口座に係る情報の提供

#### 【利用者からの情報提供内容】

- ・ 金融業者〇〇に〇万円融資を申し込んだところ、融資実行前に融資申込額の40%を手数料として振り込むよう言われ、指定の銀行口座に振り込んだが、未だに融資が実行されない。
- ・ インターネット上で、金融業者〇〇のサイトをワンクリックしたところ利用料を振り込むよう画面に表示された。

#### 【アドバイス等】

- ・ 業者が融資実行前に、保証料、手数料などの名目で金銭の振込みを要求する場合、詐欺の可能性が極めて高いので、振り込まない。金銭を騙し取られた場合、速やかに最寄りの警察に連絡するとともに、消費生活センター、弁護士等に相談する。
- ・ 身に覚えのない請求には安易に応じない。

\* 金融庁では、不正口座に関する情報提供も受け付けています。金融サービス利用者相談室に情報をお寄せください。

## (2) 保険商品等

### ①保険内容の顧客説明に関する相談等

#### 【利用者からの主な相談事例】

(保障内容等)

- ・ 保険金を請求したところ、約款の免責事由に該当するため支払われなかったと言われた。契約時には、そのような説明は受けていない。
- ・ 2社の医療保険に加入しており、手術をしたところ、A社からは保険金が支払われたのに、B社からは支払われなかった。手術によっては保険金が出ない場合があるとはB社から聞いていなかった。

(保険金額等)

- ・ 20年前に契約した保険が満期となったが、契約時に説明があった満期時の受取金額が満額支払われない。

#### 【アドバイス等】

- ・ 商品の説明をよく聞き、内容を理解する。不明な点があれば必ず確認する。また、口頭の説明を聞くだけにとどまらず、約款やパンフレット等の商品説明資料で確認する。

- ・ 同じような保険商品であっても保険会社によって保障内容は異なることがあることに注意する。
  - ・ 保険金額等の受取額について、保険契約期間中に変動することがあるもの（満期金、配当金など）は何かを確認する。また、その場合、どのように変動するのも併せて確認する。
  - ・ 保障内容について、メリットの説明だけ聞いて済ませるのではなく、どこまでが保障され、どのような場合には保障されないのかについても確認する。
  - ・ 個別の契約に係るトラブルについては、保険会社から十分に説明を受け、保険会社とよく話しあう。それでも解決が図られない場合は、生命保険協会生命保険相談所又は日本損害保険協会そんがいほけん相談室(\*)に相談する。
- (\*) 業界団体の連絡先等については、金融庁ホームページの「リンク集」を参照。

## ②告知義務に関する相談等

### 【利用者からの主な相談事例】

#### (事実の不告知)

- ・ 入院歴があることを募集人に伝えたところ、告知しなくてよいと言われたのでそのまま契約したが、保険金請求時になって告知義務違反として保険金が支払われなかった。
- ・ 通院歴があったが告知を行わなかったため、保険会社から告知義務違反であると言われた。

#### (保険契約の引受条件)

- ・ 既往症を告知して保険契約したが、保険金請求時になって支払えないと言われた。

### 【アドバイス等】

- ・ 保険加入時における告知書には正確に回答する。事実と相違した告知をすると告知義務違反となり、保険金が支払われないことがある。
- ・ 病歴等を告知した上で保険契約しようとする場合、特別な契約条件（免責事由の追加、保険料の割増等）がつく場合がある。病歴等を告知した上で保険会社が保険契約の引受を承諾した場合、どのような契約条件がついているのかを確認する。
- ・ 個別の契約に係るトラブルについては、保険会社から十分に説明を受け、保険会社とよく話しあう。それでも解決が図られない場合は、生命保険協会生命保険相談所又は日本損害保険協会そんがいほけん相談室(\*)に相談する。

(\*) 業界団体の連絡先等については、金融庁ホームページの「リンク集」を参照。

### ③ 保険金の支払いに関する相談等

#### 【利用者からの主な相談事例】

##### (支払認定)

- ・ 怪我で障害状態となったが、高度障害保険金が支払われない。
- ・ 120日間入院保険金が出るはずの保険契約で120日間入院したのに、60日分しか支払われなかった。
- ・ 自動車修理にかかった費用を全額払ってもらえない。
- ・ 自動車事故で自分に落ち度はないはずなのに、過失割合分として保険金額が減額された。

#### 【アドバイス等】

- ・ 個別の契約に係るトラブルについては、保険会社から十分に説明を受け、保険会社とよく話しあう。それでも解決が図られない場合は、生命保険協会生命保険相談所又は日本損害保険協会そんがいほけん相談室(\*)に相談する。金融庁では、個別の保険事故について、約款に定められた保障内容に該当するか否かや、支払われるべき保険金がいくらになるかの判断はできません。

(\*) 業界団体の連絡先等については、金融庁ホームページの「リンク集」を参照。

### (3) 投資商品等

#### ①外国為替証拠金取引に関する相談等

#### 【利用者からの相談内容等】

##### (投資経験のない者への勧誘・説明不足)

- ・ 投資経験のない高齢の女性に業者から外国為替証拠金取引について勧誘があったが、外国為替証拠金取引の具体的なリスク内容についての説明は全くなかった。

##### (断定的判断の提供)

- ・ 業者の営業員が自宅に来訪し、必ず儲かるからとの説明があったので取引を始めたところ、損失が発生し追加証拠金を求められている。

##### (無断売買)

- ・ 業者より郵送された取引報告書を確認したところ、自分が売買注文していない取引が何度も繰り返されている。

##### (解約拒否)

- ・ 業者に取引の解約を申し出ているのに、「これから儲かりますから」等の説明をし、解約手続をしてくれない。

(清算金等の返還遅延)

- ・ 解約返戻金が約束した日に口座に振り込まれず、業者に催促したところ、会社の資金繰りが付かず返金は困難だと言われている。

(業者連絡不能)

- ・ 取引の解約を申し込むため業者に電話したところ、業者の連絡先電話番号が不通になっている。

#### 【アドバイス等】

- ・ 平成17年7月1日の金融先物取引法の改正により、外国為替証拠金取引を取扱う金融先物取引業者に登録が義務付けられるとともに、業者は顧客の求めがない電話・郵便・訪問等により取引の勧誘をしてはならないという規制(いわゆる不招請勧誘の禁止)等が新たに導入された。
- ・ 業者が登録されているかどうかについては、金融庁のホームページで確認できる(なお、これまで業務を行っていた者は、猶予措置として今年の12月末までに登録申請すればよいこととされている。)
- ・ 業者の財務状況や業務内容についての情報を収集し、自分の取引相手として信頼できる業者なのか確認する。
- ・ 取引を行う場合は、取引の内容やリスクなどについてよく説明を聞くとともに、自分で理解できるまで十分に確認する。
- ・ 外国為替証拠金取引に関する個別の取引に関するトラブルについては、会社とよく話し合った上で、解決が図られない場合は、金融先物取引業協会(\*)に相談する(ただし、協会加盟会社とのトラブルに限る。)

(\*) 業界団体の連絡先等については、金融庁ホームページの「リンク集」を参照。

## ②未公開株式の取引に関する相談等

#### 【利用者からの相談内容】

(不適正な行為)

- ・ 「株式が上場間近」、「公開後の値上がりが確実な未公開株式がある」との勧誘を受けた。
- ・ 業者より未公開株式を購入したところ預り証が交付されたが、発行会社に預り証の内容について照会したところ「上場予定はない。」と言われた。
- ・ 業者から未公開株式を購入し、発行会社に株式の名義変更について照会したところ、「第三者への譲渡制限があり当社の株式について名義変更はできない。」と言われた。

#### 【アドバイス等】

- ・ 業として株式を販売する者は証券業の登録が義務付けられているので、購入する前に登録業者かどうか確認する(金融庁のホームページで確認が可能。)

- ・ 日本証券業協会(\*)に所属する会員証券会社等では、グリーンシート銘柄以外の未公開株式については、原則として勧誘を行っていない。
  - ・ 未公開株式の購入前に株式の発行会社へ十分に確認する（ただし、発行会社がペーパーカンパニーである場合や、発行会社が株式の購入を勧誘した業者と共謀し、詐欺的な行為を行っている場合もあることに注意する必要がある。）。
- (\*) 業界団体の連絡先等については、金融庁ホームページの「リンク集」を参照。

#### (4) 貸金等

##### ○違法な金融業者等からの借入れに関する相談等

###### 【利用者からの相談内容等】

(手数料・保証料等の詐取)

- ・ 自宅に貸金業者〇〇から「自己破産者でも利用できる」と記載されたダイレクトメールが届いたので、融資の申し込みをしたところ、自己破産免責者に対して融資を行う場合、金融庁に申請が必要となるため手数料として〇万円振込むように言われた。

(出資法の規定を超える金利による融資)

- ・ 貸金業者〇〇に融資を申し込んだところ、10日後に利息を1割つけて返済しろと言われている。

(強引な取立て)

- ・ 午前8時前に何度も脅迫的な取立ての電話があり、精神的に参っている。

###### 【アドバイス等】

- ・ 利用しようとする業者が財務局長又は都道府県知事の登録を受けているか否かの確認を行う。
- ・ 個々の貸金業者の信用性については、金融庁から示すことはできないが、貸金業者と取引する場合、登録業者を選び、無登録業者とは取引しない（無登録営業は、そもそも法律違反であり、このような者と取引することはトラブルにつながる。）。
- ・ インターネットや雑誌等に掲載されている業者のホームページ等において、財務局や都道府県の登録番号が記載されていても、実際には登録を受けていない登録詐称の可能性もあるので注意する必要がある（実際の登録の有無は金融庁のホームページで確認が可能。）。
- ・ 保証料、紹介料、手数料など様々な名目で、融資実行よりも先に金銭の振込を要求してくる場合、詐欺である可能性が極めて高いので、融資の前に金銭の振込みはしない。
- ・ 金銭を騙し取られた場合は、速やかに最寄りの警察に連絡するとともに、消費生活センター、弁護士等に相談する。

- ・ 金融庁では、個別の取引について、返済の督促を行うことや、債務の整理を行う業者を指定すること、融資を実行するために申請を求めることなどは行っていない。
  - ・ トラブル等については、各都道府県の貸金業協会(登録業者のみ)、消費生活センター等に相談する。
  - ・ 債務整理については、消費生活センター、弁護士等に相談する。
  - ・ 貸金業者の登録状況の確認、違法な金融業者等に対する留意点等は、金融庁、都道府県及び貸金業協会(\*)等のホームページを参照。
- (\*) 業界団体のホームページについては、金融庁ホームページの「リンク集」を参照。

金融サービス利用者相談室における相談等の受付状況表  
(平成17年7月19日～9月30日)

1. 質問・相談等の類型別受付処理件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
質 問 ・ 相 談	5,017	76.3
意 見 ・ 要 望	892	13.6
情 報 提 供	512	7.8
そ の 他	152	2.3
合 計	6,573	100.0

2. 質問・相談等の方法別受付処理件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	5,402	82.2
ホ ー ム ペ ー ジ	568	8.6
フ ァ ッ ク ス	192	2.9
手 紙	345	5.3
そ の 他	66	1.0
合 計	6,573	100.0

3. 質問・相談等の分野別受付処理件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	1,774	27.0
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,487	37.8
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	1,534	23.3
貸 金 等	660	10.1
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	118	1.8
合 計	6,573	100.0

## 4. 分野別・要因別の相談等受付件数

### ○預金・融資等

(単位:件、%)

区 分	預 金		融 資		そ の 他		合 計	
	件 数	比 率	件 数	比 率	件 数	比 率	件 数	比 率
個別取引・契約における顧客説明	33	1.9	40	2.3	26	1.5	99	5.6
個別取引・契約の結果	144	8.1	252	14.2	72	4.1	468	26.4
不適正な行為	19	1.1	82	4.6	49	2.8	150	8.4
貸し渋り・貸し剥がし	0	0.0	57	3.2	0	0.0	57	3.2
口座の不正利用	0	0.0	0	0.0	5	0.3	5	0.3
態勢・手続	115	6.5	91	5.1	152	8.6	358	20.2
一般的な照会・質問	114	6.4	64	3.6	245	13.8	423	23.8
行政に対する要望等	11	0.6	23	1.3	67	3.8	101	5.7
そ の 他	12	0.7	38	2.1	125	7.0	175	9.9
合 計	448	25.3	590	33.2	736	41.5	1,774	100.0

### ○保険商品等

(単位:件、%)

区 分	生 命 保 険		損 害 保 険		そ の 他		合 計	
	件 数	比 率	件 数	比 率	件 数	比 率	件 数	比 率
個別取引・契約における顧客説明	357	14.4	67	2.7	2	0.1	426	17.1
個別取引・契約の結果	349	14.0	458	18.4	6	0.2	813	32.7
不適正な行為	91	3.7	50	2.0	1	0.0	142	5.7
態勢・手続	215	8.6	285	11.5	11	0.4	511	20.6
一般的な照会・質問	97	3.9	95	3.8	89	3.6	281	11.3
行政に対する要望等	42	1.7	44	1.8	46	1.8	132	5.3
そ の 他	38	1.5	23	0.9	121	4.9	182	7.3
合 計	1,189	47.8	1,022	41.1	276	11.1	2,487	100.0

### ○投資商品等

(単位:件、%)

区 分	証 券 会 社		証 券 仲 介 業 者		外 国 為 替 証 拠 金 取 引 業 者		そ の 他		合 計	
	件 数	比 率	件 数	比 率	件 数	比 率	件 数	比 率	件 数	比 率
個別取引・契約における顧客説明	57	3.7	5	0.3	12	0.8	3	0.2	77	5.0
個別取引・契約の結果	49	3.2	18	1.2	71	4.6	30	2.0	168	11.0
不適正な行為	47	3.1	13	0.8	225	14.7	39	2.5	324	21.1
態勢・手続	160	10.4	4	0.3	24	1.6	27	1.8	215	14.0
一般的な照会・質問	95	6.2	83	5.4	155	10.1	193	12.6	526	34.3
行政に対する要望等	23	1.5	8	0.5	4	0.3	85	5.5	120	7.8
そ の 他	8	0.5	1	0.1	6	0.4	89	5.8	104	6.8
合 計	439	28.6	132	8.6	497	32.4	466	30.4	1,534	100.0

### ○貸金等

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
個別取引・契約における顧客説明	5	0.8
個別取引・契約の結果	70	10.6
不適正な行為	74	11.2
口座の不正利用	15	2.3
態勢・手続	73	11.1
一般的な照会・質問	382	57.9
行政に対する要望等	32	4.8
そ の 他	24	3.6
合 計	660	100.0

### ○金融行政一般・その他

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
一般的な照会・質問	31	26.3
行政に対する要望等	59	50.0
そ の 他	28	23.7
合 計	118	100.0

## 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

金融庁<sup>(注1)</sup>では、受け付けた貸し渋り・貸し剥がしに関する情報について、その受付・活用状況を四半期毎に公表することとしています。今回は、「金融サービス利用者相談室（以下、「相談室」という。）」を開設した7月19日から9月30日まで<sup>(注2)</sup>の受付状況及び受け付けた情報の活用状況を公表するものです。

(注1) 金融庁では、利用者の皆さまの利便向上のため、14年10月以降金融庁及び財務局等に設けていた「貸し渋り・貸し剥がしホットライン（以下、「ホットライン」という。）」の受付窓口を、本年7月19日から相談室に統合するとともに、これまでのファックス・メールに加えて、電話での受付も開始いたしました。なお、継続的に「ホットライン」に情報を提供していただいている利用者に不便をかけないため、各財務局等の「ホットライン」の窓口は、17年末まで維持することとしています。この各財務局等の「ホットライン」で受け付けた情報も今回の公表に含まれます。

(注2) 金融庁では、これまで「ホットライン」情報の受付・活用状況について四半期毎に計10回公表してきました。前回の公表分は本年6月30日までの件数に加え、7月1日から7月18日までの受付件数(7件)も合わせて公表しています。

### 1. 受付状況

本年7月19日から9月30日までに受け付けた情報は59件<sup>(注3)</sup>となっています。受付状況の詳細は別表のとおりです。

(注3) 内訳：「相談室」受付57件、「財務局」受付2件

### 2. 活用状況

(1) 金融機関全般に関する活用としては、「ホットライン」に寄せられた情報を参考に、一昨年7月、「与信取引に関する顧客への説明態勢及び相談苦情処理機能に関する事務ガイドライン」（本ガイドラインは、その後「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」の中に織り込み済み）を制定しました。

また、本年7月に策定した「平成17検査事務年度検査基本方針及び検査基本計画」に基づき、平成17事務年度（平成17年7月～平成18年6月）の検査においては、平成16事務年度に引き続き、上記事務ガイドライン等を踏まえ、貸出先に対する説明責任の履行状況等の重点的検証を行っています。

更に、寄せられた情報を参考に、金融機関に対して、中小企業金融の円滑化や顧客への十分な説明態勢の確立、相談・苦情処理機能の強化等を要請しています。

（参考）こうした取組みに加え、昨年2月に改訂した「金融検査マニュアル別冊〔中小企業融資編〕」においては、金融機関と貸出先との間の密度の高いコミュニケーションを通じた経営実態の把握状況等を検査において勘案することとしています。

（2）個別金融機関に関する活用は、以下の方法により行っています。

- ① 受け付けた情報については、監督において、四半期毎にとりまとめ、金融機関の対応方針、態勢面等のヒアリングを実施しています。これらの情報のうち、情報提供者等が金融機関側への企業名等の提示に同意している情報については、臨機に、事実確認等のヒアリングを実施しています。

なお、これらのヒアリングの結果、監督上確認が必要と認められる場合には、銀行法第24条等に基づく報告を徴求することとしています。

- ② 検査においては、検査を実施する金融機関に関し、検査時まで受け付けた全ての情報や当該金融機関から徴求した報告の内容を参考とし、貸出先に対する説明責任の履行状況や苦情処理態勢等の検証を行っています。

なお、検査の結果、問題があると認められる金融機関に対しては、銀行法第24条等に基づき、その改善措置に関する報告を徴求することとしています。

(3) 具体的な活用の状況は、以下のとおりです。

① 本年4月1日から7月18日までに「ホットライン」で受け付けた情報については、監督において、これを基に24金融機関に対してヒアリングを行いました。

また、そのうち監督上確認が必要と認められた1金融機関に対して、報告を徴求しました。

② 本年4月1日から7月18日までに着手した検査においては、13金融機関の検査に際し、検査時まで寄せられた情報等を参考とし、貸出先に対する説明責任の履行状況や苦情処理態勢等の検証を行いました。

また、検査の結果、貸出先に対する説明責任の履行状況や苦情処理態勢等に問題のあった1金融機関に対し、上記期間において、その改善措置に関する報告を徴求しました。

(4) また、相談室において受け付けた貸し渋り・貸し剥がしに関する情報につきましては、より有効に活用し、政府全体として対応を図るため、中小企業庁と連携して関係省庁間の連絡会議を随時開催しています。

(別表)

## 貸し渋り・貸し剥がしに関する情報の受付状況

(平成17年7月19日から9月30日までの受付分)

( 参 考 )

### 【受付件数】

7月19日から9月30日 日までの受付件数	7月1日から9月30日 日までの受付件数	「貸し渋り・貸し剥がし ホットライン」の受付件数
59	66	1,786

### 【業態別内訳(情報提供者の主張に基づく分類)】

区 分	7月19日から9月30日 日までの受付件数	7月1日から9月30日 日までの件数	「貸し渋り・貸し剥がし ホットライン」の受付件数
主 要 行	27	27	568
地 方 銀 行 ・ 第 二 地 方 銀 行	20	22	496
信 用 金 庫 ・ 信 用 組 合	8	11	241
政 府 系 金 融 機 関	2	3	194
そ の 他	5	5	372

### 【類型別内訳(情報提供者の主張に基づく分類)】

区 分	7月19日から9月30日 日までの受付件数	7月1日から9月30日 日までの件数	「貸し渋り・貸し剥がし ホットライン」の受付件数
新規融資拒否として情報提供されたもの	18	19	500
更改拒絶として情報提供されたもの	6	6	118
返済要求として情報提供されたもの	25	24	380
担保売却として情報提供されたもの	5	5	167
債権売却として情報提供されたもの	0	0	72
金利引上げとして情報提供されたもの	1	2	106
追加担保要求として情報提供されたもの	1	1	107
金融商品等の購入要請として情報提供されたもの	1	1	20
強引な経営関与として情報提供されたもの	0	1	15
そ の 他	11	13	786

(注1) 1件の情報で複数の機関に関するものなどがあるため、「受付件数」と「業態別内訳」・「類型別内訳」の合計とは一致しない。

(注2) 『「貸し渋り・貸し剥がしホットライン」の受付件数』は「ホットライン」を開設した14年10月25日から本年7月18日までの受付件数。

## 2.金融商品をめぐる消費生活相談

### —海外商品先物オプション取引、外国為替証拠金取引など—

特定の業法が制定されておらず、監督官庁も存在しない金融商品に関する相談が目立ってきている。

#### 1 海外商品先物オプション取引

##### (1)相談事例

「利殖の話がある」と電話があった後、業者が自宅を訪ねてきた。業者は「銀行預金の安全性は絶対なものではない」などと説明してから、アメリカ市場での原油のオプション取引をしないかと持ちかけてきた。「オプション」という言葉の意味も理解しないまま、契約書類に署名等をした。

翌日、業者の営業員に銀行へ連れて行ってもらい定期預金を解約した。簡易保険も解約すれば現金化できると営業員に言われ、合計で1000万円を預けた。注文書類に署名等はしたが、具体的に注文の指示は出していない。

取引を終えて最終的に手元に戻ったのは約120万円で、まさか元本の大半を失うなどとは夢にも思わなかった。老後の蓄えのほとんどを失い、この先どうしたらよいか分からない。損失額全額を返金してほしい。

(80歳代 女性 年金生活者)

##### (2)海外商品先物オプション取引とは

この取引は、単なる商品先物取引と異なり損失が限定されるが、投資金額の全額を失う危険性があり、また海外市場への投資は、為替変動による影響を受け、受託業者に支払う手数料も高額なことから、極めて投機性の高い取引と言える。一般の消費者がその仕組み

を理解し、価格変動等を予測して、その判断の下に売買の指示を行うことは極めて難しいと思われる。

「オプション」とは、商品などを一定期間内に特定の価格で売買することのできる権利(選択権)のことをいう。商品市場における先物取引では、①商品先物取引を、②ある価格(権利行使価格)で、③一定期日(権利行使期間)までに、④買い付けるまたは売り付ける「権利」を取引することになる。

##### (3)問題点

この取引を扱う業者の中には、勧誘において以下のような問題点を指摘される場合が少なくない。

- ・投資適合性のない者への勧誘。
- ・投資リスクに対する説明不足。
- ・高額な手数料のため、収益を出すためには取引でよほどの利益を上げなくてはならないことに関する説明不足。

取引に関しても、事実上の一任売買となったり、無断売買を指摘されるケースもある。

また、顧客から預かった資金の保全措置についても、法的義務付けがないことから、取引自体のリスクの他に業者の信用度に関するリスクの存在も否定できない。

##### (4)行政への要望

高齢者からの相談が多いことから、当センターは2002年4月、この取引を「海外商品市場における先物取引の受託等に関する法律」で規制するよう、同法を所管する経済産業省及び農林水産省に要望した。

## 2 外国為替証拠金取引

##### (1)相談事例

自宅への勧誘電話の後に営業員が訪れた。この取引は外貨預金のメリットのみを膨らませた商品と説明され、取引することにしたが、取引が始まると次々に追加資金を求められた。来月には資金をたくさん戻せると何度もうそをつかれ、金策に困ると、生命保険を担保に融資を受けるよう促された。父親の資産にも手を付けてしまい、合計5000万円を出資させられた。だいぶ損失が出ている様子である。

事情で職に就いておらず、定収入がない。高齢の父親の年金とこれまでの蓄えで生活してきたが、この先どうしたらよいだろう。

(40歳代 男性 無職)

##### (2)外国為替証拠金取引とは

個人投資家が外国為替取引に直接参加することはできなかったが、1998年の外為法(外国為替及び外国貿易法)の改正を機に、個人投資家も外国為替取引に参加できるようになり、取り扱われ始めた。通貨証拠金取引などと呼ばれることもある。

この取引は、少額な元手(証拠金)で大きな取引を行うことができる。証拠金の額の10倍(業者により幅がある)に当たる額の外国為替の売買取引が可能である。

また、取引決済日(直物取引と先物取引がある)までの反対売買による差額決済を行う。例えば、1万ドルの証拠金を入れて、10万ドルの取引を行ったとすると、1ドル=125円の時に10万ドル買いつけ、1ドル=130円の時に決済したとすると、50万円の利益となる。

130円-125円=5円×10万倍=50万円(逆に円高になり、1ドル=120円の時に決済したとすると、50万円の損失になる。実際にはスワップ金利や委託手数料が絡むため、損益計算はもっと複雑になる。)

要するに、少ない元手で大きな利益を得ることも可能だが、元手のすべてやそれ以上の損失を被る可能性もあると言える。

為替相場の動きを予測することは、経済や国際情勢に関する専門知識や情報を有する者でも容易ではなく、一般の消費者がこの取引の仕組みを理解し、利益を得ていくのは、かなり困難と思われる。

##### (3)問題点

この取引を扱う業者の中には、勧誘において以下のような問題点を指摘される場合が少なくない。

- ・投資適合性のない者への勧誘。
- ・投資リスクに対する説明不足。

取引に関しても、事実上の一任売買となったり、無断売買を指摘されるケースもある。

また、顧客から預かった資金の保全措置についても法的義務付けがないことから、取引自体のリスクの他に業者の信用度に関するリスクの存在も否定できないなど、海外商品先物オプション取引と共通する問題点が多い。

## 3 根拠法のない共済

農協や生協などで取り扱っている共済とは異なり、法的裏付けのない、いわゆる「無認可共済」に関する相談が寄せられている。中には、「マルチ商法」的販売方法を用いている団体もみられる。

農協や生協などの共済は、組合員の生活を守るために、法令等によって、組合員になることができる人、実施できる共済の種類、共済掛金、準備金の積み立て、資金の運用方法などが厳格に定められているが、法的根拠なしに「共済」の名称を用いている団体には、これらの法的義務はない。だからといって信用性について一概に否定できないが、「共済」という言葉のイメージだけにとらわれず、契約に当たっては慎重に検討したい。(相談部)

## 6.消費者取引・商品事故トピックス

## ③ 相談急増! 外国為替証拠金取引

～投資に関する知識・経験が十分ではない一般消費者は要注意～

外国為替証拠金取引に関するトラブルが急増していることから、当センターは2003年11月25日、投資に関する知識・経験が十分ではない一般消費者は、当該取引に参加することを見合わせるなどの注意が必要である旨の情報提供（記者公表）を行った。

## 1 相談件数等

## (1)相談件数

年度	2001	2002	2003
件数	41	388	1,231

(PIO-NETに寄せられた件数)

## (2)契約当事者、契約金額

契約当事者のうち、60歳代以上の者が50%以上と高い比率を占める。また、80歳代・90歳代の者が契約当事者となっている相談も珍しくない。

平均契約金額はおおよそ500万円と高額である。ここでいう契約金額とは、取り扱い業者に預け入れた委託証拠金の金額である。

## (3)トラブルの相手先業者

証券会社や商品先物会社、短資会社系、商社系、それら以外の独立系など、さまざまな業者がこの取引を取り扱っているが、トラブルに関する相談は、大半が電話勧誘等に重点を置く、独立系の業者である。

## 2 外国為替証拠金取引の特徴

この取引は、1998年4月の外為法改正（外為業務の自由化）を期に取り扱われ始めた。

その仕組みは、取り扱い業者に一定の委託

証拠金（例：取引総額の10%）を預けて信用を供与してもらうことで、少額な資金で多額な外貨取引が可能である（例：証拠金に対して10倍）。大きな利益が期待できる反面、相場が予想に反した場合、その分損失も大きくなる。

取り扱い業者のシステムにもよるが、理論的には、委託証拠金の全損、さらにはそれを超える損失を被る可能性もある非常にハイリスクな商品といえる。

具体的には、1万ドルの証拠金を入れて、10万ドルの取引を行ったとすると、1ドル=110円の時に10万ドル買って、これを1ドル=115円の時に決済したとすると、50万円の利益となる。

115円-110円=5円×10万倍=50万円  
(逆に円高になり、1ドル=105円の時に決済したとすると、50万円の損失になる。実際にはスワップ金利や委託手数料が絡むため、損益計算はもっと複雑になる)。

上記のように「買い」から取引を始めるパターンと、「売り」から始めるパターンがある。取り扱い通貨は米ドル、ユーロが多い。

## 3 主な問題点

## (1)相談の申し出からみる問題点

## ①勧誘に関して

- ・投資に関する適合性の原則に配慮することなく、高齢者などに執拗な電話勧誘等を行う。
- ・取引の仕組みやリスクに関して十分な説明を行わない。
- ・説明を行ったとしても、消費者が理解でき

たかを十分に確認しない。

・「外貨預金と同じ」「100万円で25万円の利子が付く」など、事実と反する説明や断定的な判断を提供する。

## ②取引に関して

- ・委託者の指示によらず無断売買を行う。
- ・形式上委託者の了承は取るが、事実上の一任売買を行う（知識・経験等が不足している顧客を事実上管理下に置き、取り扱い業者のペースで取引を進める。また、意図的に委託者に収益が出ないような取引をさせる）。

・委託者に利益が出た局面では決済させない。

## ③決済後に関して

- ・決済後清算金の返還を依頼してもなかなか実行しない（分割による返還を求めるケースもある）。

## (2)制度等の問題点

## ①監督官庁が明確ではなく、直接規制する法律もない

・開業にあたり、許認可等の手続きが義務づけられておらず、取り扱い業者のすべてに行政の監督が及ばない。

・業法がないため、行為規制が及ばない。

## ②顧客資産の保全義務、財務状況の開示義務がない

- ・顧客資産を分別し管理する義務付けがない。
- ・取り扱い業者の財務状況の健全性に関して、顧客が判断し得る情報の開示義務がない。

## 4 消費者へのアドバイス

## (1)一般消費者は手を出さない

取引の実態がはっきりしない取り扱い業者に関するトラブルが目立つので注意する。また、公正な取引がなされたとしても非常にリスクが高いものなので、余裕資金がない、経済や金融、国際情勢の動向に明るくない、取り扱い業者の優劣を見極められないなどの一般消費者は、外国為替証拠金取引に参加することは見合わせる。

勧誘の電話や訪問を受けた場合は、「自分には必要ありません。これ以降勧誘しないでください」とハッキリと断る。

## (2)トラブルに遭ったら

まず消費生活センターに相談する。消費生活センターが話し合いによる解決の手助けを行える場合もあるが、取り扱い業者が相談者の納得できる条件で和解に応じることはまれであり、その際は弁護士に相談するなどして、司法の場で解決を図ることになる。

当センターが情報提供を行って以降、同取引に関する行政の対応等についてまとめた。

## (1)証券会社に関する事務ガイドラインの改正

金融庁は、証券会社がこの取引を取り扱う場合は、リスクの説明を行わなくてはならないなど、対顧客業務を行う際のルールを定めた（2003年12月2日実施）。

## (2)商品取引所法施行規則の改正

経済産業、農林水産の両省は、商品取引所法施行規則を改正し、商品取引員（会社）が兼業業務としてこの取引を行う場合は、当該業務の運営に関する事項を届けさせ、兼業規制を強化した（2004年4月1日施行）。

## (3)金融商品販売法施行令の改正

業法の規定に基づかないで業者が取り扱う場合においても、金融商品販売法の対象とするため、金融庁は施行令の改正を行い、取り扱い業者の顧客へのリスクに関する説明責任などを義務付けた（2004年4月1日施行）。

## (4)金融審議会での議論

金融審議会金融分科会第一部会は、2004年6月23日、業者の登録義務付け、不招請勧誘の禁止など、規制のあり方について報告書をまとめた。これを受け金融庁は、同取引を規制する法案の提出に向けた準備を進めている。

(相談調査部)

## 2.商品先物取引に関する 相談傾向と問題点

### 1 商品先物取引と 消費者トラブル

商品先物取引とは、将来の決められた時点における商品の価格を現時点であらかじめ決めておき、将来の時点での商品の受け渡しを約束する取引である。原油を扱う商社などが先物取引を利用して原油の価格変動による損失を回避するといったように、現代の経済活動に不可欠な取引となっている。

このように商品先物取引は、事業者が価格変動によるリスクを回避するためにも使われるが、将来の価格と現在の価格の差を利用して儲けるという投機的取引でもある。商品先物取引は証拠金に対して10倍程度の額の商品を取引できるため、損失や利益が非常に大きくなるのが特徴である。投機的取引としての商品先物取引には十分な知識と資産が要求され、誰にでも勧められる取引ではなく、知識のない一般の消費者にとってはハイリスクな取引である。

### 2 PIO-NETにみる商品先物取引 に関する相談の傾向

商品先物取引に関する相談(\*)は増加傾向を示しており、2004年度には7,050件(2005年5月末までの登録分)の相談が寄せられ、1995年度の3倍以上に達した。実際に契約を行った人のほとんどが男性で、年齢は様々である。女性と60歳以上の高齢者の割合が増える傾向にあり、無職者も増加している。とりわけ高齢者の割合は相談全体に比べて急増している。

商品先物取引の特徴のひとつは契約金額(証拠金や手数料など)が高額なことであり、平均金額は600万円を超えている。

(\*) PIO-NETの商品大分類「商品相場」に分類される相談のうち「為替相場」を除いたもので、国内市場と海外市場の両方の商品先物取引に関する相談が含まれる。

### 3 主な相談事例

#### (1) 勧誘に関する相談

##### ① 繰り返し

業者から何度も電話があり、「ガソリンの先物取引をやれば今なら儲かる」と勧められていた。そのたびに断っていたが、自宅に来た営業員を家族が家に上げてしまった。午前10時から午後4時まで繰り返し説明を受け、言われるままに承諾書に署名してしまった。(国内商品先物取引・70歳代 男性 無職)

##### ② 長時間

職場への電話で強く会うことを求められて営業員と会ったら、断っているのに朝まで12時間近く契約を迫られて契約してしまった。(海外商品先物取引・20歳代 男性 給与生活者)

##### ③ 脅迫的

商品先物取引の勧誘電話があり、営業担当者と会うことになった。「ここまで来たから契約しろ。断ったら会社にいられなくしてやる。妊娠中の自分の妻が流産したらお前のせいだ。末代まで呪ってやる」と営業担当者に言われ、怖くなって契約してしまった。(海外商品先物取引・30歳代 男性 給与生活者)

##### ④ 必ず儲かるとうたう

「イラクの石油パイプが爆破されたので必ず値上りする」と言ってガソリンの先物取引を勧められた。「収入がない」と断ったが、絶対儲かるというので契約した。しかし、1週間で大きな損が出た。(国内商品先物取引・30歳代 男性 無職)

##### ⑤ すでに商品を購入済みであると偽る

今朝「石油が急騰しているので儲かる」という電話のすぐ後にまた電話があり、「もう20数万円分買った」と言われた。断ったが、本当に取引したことになっていないか心配だ。電話のみで、書類などは受け取っていない。(国内商品先物取引・60歳代 男性 無職)

#### (2) 取引に関する相談

##### ① 無断売買

売買報告が届いて、無断売買されたことが分かった。すぐに苦情を申し出たら、「間違っていて売りに出してしまった。建玉(取引中の商品)がなくなったので当然買っておいだ」と言う。納得いかないと言うと「どこの会社もこのような事をやっている。当たり前だ」と逆に恫喝された。(国内商品先物取引・60歳代 男性 無職)

##### ② 取引終了(手仕舞い)を拒否

営業担当者から電話が入り、同郷の後輩だと言うので話を聞いた。泣きながら「件数が取れない」と訴えるので、同情して大豆相場の契約をした。取引が開始された後、「全て精算して返金して下さい」と2回も書面で通知したのに取引が続き、売買報告書が届いた。断りの通知を出したので放っておいたら、「ストップ高になったので追加証拠金を支払うように」という電話が突然きた。(国内商品先物取引・60歳代 男性 無職)

##### (3) 知識の不十分な人などへの勧誘や契約 (適合性原則違反)

##### ① 知識の不十分な人

「値上がり確実」とガソリンの取引を勧められた。取引の仕組みを説明されたが全く理

解できなかったので断っていたが、強引に押し切られてお金を出してしまった。値動きも全く分からないうちに「値下がりしたので追加証拠金が必要」と言われたが断った。知らないうちに手仕舞いされて、1枚だけ残っている。このあとどうしてよいか分からない。(国内商品先物取引・60歳代 男性 自営・自由業)

##### ② 判断不十分者

精神障害のある弟がガソリンの先物取引の契約を交わしていた。取引をした本人は先物取引の内容も何も理解できない状況である旨を営業担当者に申し出たが、解約に応じてくれない。本人は障害年金を受けているがわずかなため、将来の生活費の為に残している。認知症の母と弟の二人暮らしであり、私は後見人になっている。元通りにしてほしい。(国内商品先物取引・50歳代 男性 給与生活者)

##### ③ 年金生活者

営業員の訪問を受けたが、なかなか帰ってもらえず、最初60万円での先物相場を始め、やがて「損を取り返す」と言って灯油や大豆を勧められ、結局1,150万円の損失となった。途中でやめたいと泣きながら訴えたら、「500万円を取り返してあげる」と言われた。年金や保険について聞かれ、郵便局の窓口まで付いて来られた。年金生活者で年収150万円しかない。投資の知識もない。(国内商品先物取引・70歳代 女性 無職)

##### ④ サラ金から借金

営業担当者と一緒に穀物先物相場の勧誘と分かった。何回も断ったが、担当者が怒り出したので恐くなって契約することになった。「お金がない」と言うと、「車購入目的のためであるとサラ金に申し立てると多額の借金ができる」と担当者に指示された。一度利益が出たらすぐに取引をやめる約束だったがやめてくれず、「約400万円の損金が発生した」と言われて困惑している。(海外商品先物取引・20歳代 男性 給与生活者)

(4) 精算金の払い戻しに関する相談

金や灯油の先物取引をしていたが損失が大きくなったので手仕舞いをした。468万円が返金されるはずだが、業者が行政処分を受けたため取引ができないので分割で返金するという説明だった。しかし、約束の日になっても10万円しか返金されない。(国内商品先物取引・70歳代 男性 無職)

**4** 相談から見える問題点

(1) リスクが十分に理解されていない

商品先物取引の契約の際には、商品先物取引のリスクについて説明した文書(「商品先物取引委託のガイド」「リスク開示告知書」等)を交付することが義務付けられている。消費者はこれらの文書を読み、リスクを理解した上で契約することになっているが、勧誘時のセールストークを信じてしまい「損失が生じるとは思わなかった」という相談が少なくない。書面の交付によって形式的にはリスクが告げられているが、現実には消費者がリスクを正しく把握できていないと思われるケースが多く見られる。

(2) 勧誘方法に問題がある

「商品取引所法」および「海外商品市場における先物取引の受託等に関する法律」(以下、海先法)は、拒絶の意思表示をした人に再度勧誘すること、迷惑を覚えるような時間・仕方で勧誘すること、必ず儲かるなどと断定的な判断を提供して勧誘することなどを禁止している。また、契約時に書面を交付することが義務付けられており、書面交付なしに売買を行うことも禁止されている。これらの勧誘は禁止されているにもかかわらず、断つてもしつこく勧誘されたり、長時間勧誘されたり、脅迫的な言葉で脅されるなどの強引な勧誘に関する相談が寄せられている。また、「必ず儲かる」などと言われたり、「すでに商品を購入してしまったので解約できない」な

どと偽って勧誘されたりするケースもある。

(3) 適合性原則が守られていない

商品先物取引はハイリスク・ハイリターンであり、十分な知識や資産のない人には向かない取引である。このため、投機的取引にふさわしい人のみが取引に参加するという適合性原則が守られる必要がある。寄せられた相談には、商品の値動きや取引終了の仕方すら知らない消費者や知的弱者など、取引に不適格な人に商品先物取引を勧めて契約させるといったケースが見られる。また、年金生活者の老後の資金やサラ金からの借金などは高リスク取引に適した資金ではない。しかし相談には、投機的取引に不適格な消費者が損失を被ったというケースが見られる。

(4) 消費者の意思を無視した取引が行われている

商品先物取引はリスクのある取引であり、そのリスクは契約をした顧客が負うことになるため、取引は顧客の判断に基づいて行われなければならない。顧客の指示を受けずに売り付け・買い付けを行ったり、売り付け・買い付けや取引終了などの顧客からの指示を拒否したり不当に遅らせたりすることは、商品取引所法と海先法によって禁止されている。

しかし現実には、契約した顧客の指示が守られていないケースもある。

(5) 精算金の不払い

財産の分離保管は精算金の払い戻しを保証するために重要であるが、精算金の返還に関して、「取引を終了したにもかかわらず精算金が返還されない」という相談が寄せられている。

**5** 商品先物取引に関する規制

商品先物取引に関する規制は、国内市場の規制と海外市場の規制との二つに分かれている。国内の商品取引所における取引は商品取引所法と同法施行規則、各取引所の定款や受

託契約準則、日本商品先物取引協会の定款や諸規則などによって勧誘方法や取引の仕方などが規制されている。

また、海外市場で行われる取引は海先法及び同法施行令によって規制されている。

主務官庁は取引される商品によって分かれており、工業用原料は経済産業省、農産物は農林水産省が担当している。また、業界の自主規制団体として日本商品先物取引協会があり、商品先物取引の苦情受付やトラブル処理などを行っている。

なお、2004年の第159回通常国会において商品取引所法の改正がなされ、2005年5月1日に施行された。改正の主な内容は、①証拠金の全額を商品取引所に直接預託するなどの委託者資産の保全制度を拡充、②先物取引の仕組みやリスクを顧客に事前説明することを義務化、③適合性原則についての規制強化、④再勧誘の禁止等不当な勧誘行為の禁止の法定化などである。

**6** 消費者へのアドバイス

(1) 一般消費者は絶対に手を出さない

商品先物取引はハイリスク・ハイリターンな投機的取引であり、必ず儲かるというものではない。また、投資額以上の損失が生じる危険性もある。したがって、投機的取引に関する十分な知識と経験がない人は絶対に手を出すべきではない。資金的余裕がないならなおさらである。

一般消費者が商品先物取引による被害にあわないためには、商品先物取引に手を出さないことが最も重要である。

(2) 勧誘を受けたら

① 強引な勧誘はキッパリと断る

勧誘の電話や訪問を受けた場合は、はっきりと断る。いったん勧誘を断った人に再度勧誘することや迷惑な方法・時間の勧誘は商品取引所法と海先法によって禁止されている。

このような勧誘があった場合は、事実関係ができるだけ明確にして日本商品先物取引協会や主務官庁に連絡する。

また、営業員が自宅に上がりこんでしまい、「退去して欲しい」と伝えても帰らない場合や脅迫的な言動で身の危険を感じた場合は、その場で警察に通報する。

② 熟慮期間などを利用する

海外市場の商品先物取引の契約では、契約の日から14日を経過した後でないと顧客からの売買指示を受けてはいけないと定められている。仮に契約をしてしまったとしても、この期間に契約内容について再考することができる。

また、国内市場の先物取引の契約に熟慮期間はないが、商品先物取引の委託契約を結んでも、必ず商品の売買を始めなければならないわけではない。したがって、売買を始める前に、商品先物取引の危険性について十分に考慮することは可能である。

(3) トラブルにあっているなら

商品先物取引をめぐるトラブルでは商品先物取引会社の不当な行為があったかどうか問題になることが多いが、証拠が無いと「言った」「言わない」という争いになってトラブルの解決が困難になりやすいので、勧誘方法や取引の指示などは、メモを取ったり録音を取るなどして記録を残す。

商品先物取引のトラブルについては全国の消費生活センターのほかの主務官庁や日本商品先物取引協会、弁護士会が相談窓口を設けている。主務官庁は取り扱う商品先物によって窓口が異なっているので、自分の取引先を確認し、相談窓口連絡を取る。

(情報分析部)