

金融・保険等に関する相談の傾向

— PIONEERから —

国民生活センター
消費者情報部

ここでは、全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIONEER)に寄せられた相談から、商品・役務別分類の「金融・保険サービス」と「商品相場」に関する相談について、99年度以降の相談件数を中心に最近の傾向を明らかにする(03年8月末までの入力分)。

全体的な傾向

「金融・保険サービス」と「商品相場」に分類される相談を商品・役務ごとの大分類別にみると、サラ金などが含まれる「融資サービス」が大半を占める(表1)。「02年度には、「金融・保険サービス」および「商品相場」に関する相談のうち80.4%が「融資サービス」についてのものであった。

それぞれの商品・役務別大分類ごとに02年度の件数を99年度と比べると、「生命保険」は83.5%に減少しているが、その他はほとんど件数が増加している。とりわけ「融資サービス」は99年度の約3.7倍へと著しく増加している。振込・送金サービスやクレジットカードに関する相談などが含まれる「他の金融関連サービス」は約2.5倍、「商品相場」は約2.2倍に増加した。「損害保険」と「預貯金・証券等」は、99年度に比べると02年度の件数はそれぞれ約1.6倍、約1.8倍に増加しているが、01年度以降はともに減少している。

商品・役務別分類ごとの傾向

以下、商品・役務別大分類ごとの傾向をさらに詳述する。

(1) 生命保険(表2)

「生命保険」に関する相談の中では、民間保険会社の生命保険である「会社生命保険」に関する相談が最も多かった。02年度には「生命保険」に分類される相談の76.4%が「会社生命保険」についての相談だった。00年に大手生命保険会社が相次いで倒産したため、同年度に「会社生命保険」についての相談が急増し1万件に達したが、その後は減少している。一方、「共済生命保険」「簡易生命保険・他の生命保険」は、件数こそ少ないものの年々増加傾向にある。

相談内容としては、勧誘員の説明と実際の給付額が違うといった、事業者の説明不足に関するものが目立つ。また、「共済生命保険」の中にはマルチ・マル

チまがい商法による生命保険の販売をめぐるとらブルもみられる。

(2) 損害保険(表3)

「損害保険」を構成する商品・役務の中分類で最も多いのは「自動車保険」であり、02年度ではこの分類の48.8%を占めている。「自動車保険」の相談は、02年度には99年度の約1.8倍に増加したが、00年度以降の増加率は低下傾向にある。「火災保険」は00年度に急増した

が、02年度には減少している。「自動車保険」も「火災保険」も、説明が不足していたために契約当事者が契約内容を誤解したという相談が多くみられる。

(3) 預貯金・証券等(表4)

最も多いのは「銀行等預金・郵便局貯金」で、02年度には36.6%を占めた。次いで「株」の20.3%、「他の預貯金・証券

表1 商品・役務大分類ごとの相談件数と各年度における構成比 (件)

年度	金融・保険サービス						商品相場	合計
	生命保険	損害保険	預貯金・証券等	融資サービス	他の金融関連サービス	金融・保険一般*		
'99	8,106 (17.2%)	1,703 (3.6%)	2,267 (4.8%)	28,998 (61.7%)	1,731 (3.7%)	400 (0.9%)	3,808 (8.1%)	47,013 (100%)
'00	11,255 (19.2%)	3,056 (5.2%)	2,911 (5.0%)	34,721 (59.1%)	2,280 (3.9%)	94 (0.2%)	4,442 (7.6%)	58,759 (100%)
'01	7,396 (9.9%)	3,340 (4.5%)	5,054 (6.7%)	50,376 (67.2%)	2,420 (3.2%)	163 (0.2%)	6,171 (8.2%)	74,920 (100%)
'02	6,765 (5.0%)	2,758 (2.0%)	4,152 (3.1%)	108,163 (80.4%)	4,263 (3.2%)	200 (0.1%)	8,291 (6.2%)	134,592 (100%)

*金融・保険サービス全般に関する相談など。

表2 「生命保険」の商品・役務中分類ごとの相談件数と各年度における構成比 (件)

年度	会社生命保険	共済生命保険	簡易生命保険・他の生命保険	生命保険一般*	合計
'99	6,956 (85.8%)	318 (3.9%)	394 (4.9%)	438 (5.4%)	8,106 (100%)
'00	10,036 (89.2%)	340 (3.0%)	520 (4.6%)	359 (3.2%)	11,255 (100%)
'01	6,148 (83.1%)	435 (5.9%)	506 (6.8%)	307 (4.2%)	7,396 (100%)
'02	5,167 (76.4%)	563 (8.3%)	650 (9.5%)	385 (5.7%)	6,765 (100%)

*生命保険全般に関する相談など。

表3 「損害保険」の商品・役務中分類ごとの相談件数と各年度における構成比 (件)

年度	火災保険	自動車保険	他の保険	損害保険一般*	合計
'99	360 (21.1%)	739 (43.4%)	425 (25.0%)	179 (10.5%)	1,703 (100%)
'00	974 (31.9%)	1,010 (33.0%)	646 (21.1%)	426 (13.9%)	3,056 (100%)
'01	986 (29.5%)	1,226 (36.7%)	620 (18.6%)	508 (15.2%)	3,340 (100%)
'02	524 (19.0%)	1,346 (48.8%)	618 (22.4%)	270 (9.8%)	2,758 (100%)

*損害保険全般に関する相談など。

融コンサルティング」「信用保証サービス」の相談件数は少ないが、毎年増加傾向にある。

(6) 商品相場 (表7)

「商品相場」には商品先物取引や金融先物取引などに関する相談が分類されるが、取引される商品ごとにさらに細かく「大豆相場」「金相場」「石油相場」「コーン相場」などの中分類に分かれている。02年度に最も多かった中分類は「石油相場」の24.5%、「金相場」15.3%、「為替相場」8.7%、「コーン相場」8.6%と続く。

「商品相場」全体の相談件数が増加しており、99年度に比べて02年度には「ガスオイル相場」が約5.6倍、「石油相場」が約4.4倍、「コーヒー相場」が約4倍に増えている。一方で、「パラジウム相場」は4年間で約10分の1にまで減少した。「為替相場」の件数も急増しているが、この中には外国為替証拠金取引に関する相談も多く含まれている（外国為替証拠金取引は先物取引には当たらないが、データベース運用の都合上、「為替相場」に分類されている）。

「商品相場」の契約当事者の多くは男性だが、女性の比率は毎年高くなってお

表4 「預貯金・証券等」の商品・役務中分類ごとの相談件数と各年度における構成比

年度	銀行等預金・郵便局貯金	公社債	株	投資信託	抵当証券	他の預貯金・証券等	預貯金・証券等一般*	合計
'99	849 (37.5%)	239 (10.5%)	501 (22.1%)	268 (11.8%)	26 (1.1%)	183 (8.1%)	201 (8.9%)	2,267 (100%)
'00	1,083 (37.2%)	229 (7.9%)	721 (24.8%)	491 (16.9%)	23 (0.8%)	264 (9.1%)	100 (3.4%)	2,911 (100%)
'01	1,630 (32.3%)	553 (10.9%)	861 (17.0%)	731 (14.5%)	439 (8.7%)	667 (13.2%)	173 (3.4%)	5,054 (100%)
'02	1,519 (36.6%)	289 (7.0%)	843 (20.3%)	617 (14.9%)	16 (0.4%)	737 (17.8%)	131 (3.2%)	4,152 (100%)

* 預貯金・証券等全般に関する相談など。
(注) 四捨五入しているため、合計が100%にならない場合がある。

等」の17.8%が多い。「抵当証券」を除くほとんどが99年度に比べて増加している一方で、ほとんどが01年度から02年度にかけて減少した。「抵当証券」に関する相談は、01年4月に大手抵当証券会社に対

表5 「融資サービス」の商品・役務中分類ごとの相談件数と各年度における構成比

年度	フリーローン・サラ金	住宅ローン	他の目的限定ローン	他の融資サービス	融資サービス一般*	合計
'99	26,977 (93.0%)	645 (2.2%)	114 (0.4%)	131 (0.5%)	1,131 (3.9%)	28,998 (100%)
'00	32,451 (93.5%)	971 (2.8%)	448 (1.3%)	490 (1.4%)	361 (1.0%)	34,721 (100%)
'01	47,852 (95.0%)	1,107 (2.2%)	494 (1.0%)	566 (1.1%)	357 (0.7%)	50,376 (100%)
'02	103,855 (96.0%)	1,485 (1.4%)	714 (0.7%)	824 (0.8%)	1,285 (1.2%)	108,163 (100%)

* 融資サービス全般に関する相談など。

して商法に基づく会社整理が開始された影響で、同年度に急増した。「他の預貯金・証券等」の件数も増加している。99年度は商品ファンドがらみの相談が目立っていたが、近年は出資金を募る投資に関する相談が多くみられるようになってきた。「銀行等預金・郵便局貯金」に関する相談には、説明不足やクレーム処理に関するトラブルが多い。

表6 「他の金融関連サービス」の商品・役務中分類ごとの相談件数と各年度における構成比

年度	振込・送金サービス	金融コンサルティング	信用保証サービス	金融関連サービスその他	他の金融関連サービス一般*	合計
'99	164 (9.5%)	107 (6.2%)	51 (2.9%)	1,409 (81.4%)	-	1,731 (100%)
'00	218 (9.6%)	133 (5.8%)	90 (3.9%)	1,780 (78.1%)	59 (2.6%)	2,280 (100%)
'01	236 (9.8%)	130 (5.4%)	62 (2.6%)	1,922 (79.4%)	70 (2.9%)	2,420 (100%)
'02	361 (8.5%)	146 (3.4%)	133 (3.1%)	3,512 (82.4%)	111 (2.6%)	4,263 (100%)

* 金融関連サービス全般に関する相談など。

り、99年度の9%から02年度は18%に増加した。契約当事者を職業別にみると、02年度で最も多かったのは「給与生活者」の47.6%、次いで「無職」が24.1%、「自由・自営業」11.7%と続く。相談内容は、「しつこい電話勧誘や値上がり確実などのセールストークで契約したが多額の損が出た」といったものが多くみ

表7 「商品相場」の商品・役務中分類ごとの相談件数と各年度における構成比

年度	石油相場	金相場	コーン相場	大豆相場	コーヒー相場	ガスオイル相場	ゴム相場	プラチナ相場	パラジウム相場	為替相場	その他*	合計
'99	464 (12.2%)	656 (17.2%)	711 (18.7%)	348 (9.1%)	92 (2.4%)	33 (0.9%)	135 (3.5%)	108 (2.8%)	106 (2.8%)	10 (0.3%)	1,145 (30.1%)	3,808 (100%)
'00	1,042 (23.5%)	313 (7.0%)	686 (15.4%)	423 (9.5%)	208 (4.7%)	99 (2.2%)	178 (4.0%)	192 (4.3%)	24 (0.5%)	28 (0.6%)	1,249 (28.1%)	4,442 (100%)
'01	1,453 (23.5%)	541 (8.8%)	864 (14.0%)	538 (8.7%)	290 (4.7%)	141 (2.3%)	161 (2.6%)	181 (2.9%)	19 (0.3%)	145 (2.3%)	1,838 (29.8%)	6,171 (100%)
'02	2,030 (24.5%)	1,270 (15.3%)	717 (8.6%)	470 (5.7%)	375 (4.5%)	186 (2.2%)	114 (1.4%)	113 (1.4%)	11 (0.1%)	724 (8.7%)	2,281 (27.5%)	8,291 (100%)

* 「小豆相場」や「小麦相場」「砂糖相場」などこの表に掲載されていない分類や複数の商品にかかわる取引に関する相談が含まれている。

(4) 融資サービス (表5)

「融資サービス」の9割以上が「フリーローン・サラ金」に関する相談である。「フリーローン・サラ金」の相談件数は01年度から急増し、いわゆるヤミ金融が社会問題になったことも影響して02年度にはついに10万件を超えて99年度の約3.8倍にも達した。以前から多かった多重債務の相談に加え、最近では、借りた覚えのない借金の請求が来た、という架空請求に関する相談が目立ってきている。

(5) 他の金融関連サービス (表6)

「金融関連サービスその他」が02年度には82.4%を占めている。02年度には99年度の約2.5倍に増加した。相談としてはクレジットカードにかかわるものが多い。「振込・送金サービス」や「金

独立行政法人国民生活センター編「国民生活」2003年12月号

「金融・保険等に関する相談の傾向 —P I O-N E Tから—」

表1～表7補充資料 (P I O-N E T資料)

当該補充資料は、独立行政法人国民生活センター編「国民生活」2003年12月号掲載記事「金融・保険等に関する相談の傾向 —P I O-N E Tから—」の表1～7につき、金融審議会第一部会事務局が、内閣府国民生活局消費者調整課から報告を受けた「全国消費生活情報ネットワーク・システム (P I O-N E T) 資料」をもとに、2003年度から2005年度のデータを追加して表形式にまとめたものである。

(注) 2005年度は9月分までの受付分である。

表1 商品・役務大分類ごとの相談件数と各年度における構成比

年度	金融・保険サービス						商品相場	合計
	生命保険	損害保険	預貯金・証券等	融資サービス	他の金融関連サービス	金融・保険一般		
99	8,106 (17.2%)	1,703 (3.6%)	2,267 (4.8%)	28,998 (61.7%)	1,731 (3.7%)	400 (0.9%)	3,803 (8.1%)	47,008 (100.0%)
00	11,255 (19.2%)	3,056 (5.2%)	2,912 (5.0%)	34,721 (59.1%)	2,280 (3.9%)	94 (0.2%)	4,441 (7.6%)	58,759 (100.0%)
01	7,396 (9.9%)	3,340 (4.5%)	5,049 (6.7%)	50,376 (67.2%)	2,419 (3.2%)	163 (0.2%)	6,177 (8.2%)	74,920 (100.0%)
02	6,777 (5.0%)	2,763 (2.0%)	4,123 (3.1%)	108,456 (80.4%)	4,273 (3.2%)	201 (0.1%)	8,352 (6.2%)	134,945 (100.0%)
03	7,267 (2.7%)	2,752 (1.0%)	4,683 (1.7%)	220,948 (82.0%)	23,908 (8.9%)	235 (0.1%)	9,760 (3.6%)	269,553 (100.0%)
04	7,377 (4.4%)	3,090 (1.8%)	5,575 (3.3%)	122,947 (73.2%)	17,948 (10.7%)	212 (0.1%)	10,729 (6.4%)	167,878 (100.0%)
05	4,390 (6.4%)	1,809 (2.6%)	3,239 (4.7%)	52,051 (75.3%)	3,847 (5.6%)	116 (0.2%)	3,630 (5.3%)	69,082 (100.0%)

※ 金融・保険サービス全般に関する相談など。

表2 「生命保険」の商品・役務中分類ごとの相談件数と各年度における構成比

年度	生命保険				合計
	会社生命保険	共済生命保険	簡易生命保険 - 他の生命保険	生命保険一般※	
99	6,956 (85.8%)	318 (3.9%)	394 (4.9%)	438 (5.4%)	8,106 (100.0%)
00	10,036 (89.2%)	340 (3.0%)	520 (4.6%)	359 (3.2%)	11,255 (100.0%)
01	6,148 (83.1%)	435 (5.9%)	506 (6.8%)	307 (4.2%)	7,396 (100.0%)
02	5,175 (76.4%)	563 (8.3%)	653 (9.6%)	386 (5.7%)	6,777 (100.0%)
03	5,584 (76.8%)	666 (9.2%)	600 (8.3%)	417 (5.7%)	7,267 (100.0%)
04	5,358 (72.6%)	783 (10.6%)	724 (9.8%)	512 (6.9%)	7,377 (100.0%)
05	3,069 (69.9%)	422 (9.6%)	492 (11.2%)	407 (9.3%)	4,390 (100.0%)

※ 生命保険全般に関する相談など。

表3 「損害保険」の商品・役務中分類ごとの相談件数と各年度における構成比

(件)

年度	火災保険	自動車保険	他の保険	損害保険一般※	合計
99	360 (21.1%)	739 (43.4%)	425 (25.0%)	179 (10.5%)	1,703 (100.0%)
00	974 (31.9%)	1,010 (33.0%)	646 (21.1%)	426 (13.9%)	3,056 (100.0%)
01	986 (29.5%)	1,226 (36.7%)	620 (18.6%)	508 (15.2%)	3,340 (100.0%)
02	526 (19.0%)	1,349 (48.8%)	618 (22.4%)	270 (9.8%)	2,763 (100.0%)
03	553 (20.1%)	1,292 (46.9%)	650 (23.6%)	257 (9.3%)	2,752 (100.0%)
04	685 (22.2%)	1,416 (45.8%)	707 (22.9%)	282 (9.1%)	3,090 (100.0%)
05	366 (20.2%)	797 (44.1%)	440 (24.3%)	206 (11.4%)	1,809 (100.0%)

※ 損害保険全般に関する相談など。

表4 「預貯金・証券等」の商品・役務中分類ごとの相談件数と各年度における構成比

(件)

年度	銀行等預金 郵便局貯金	公社債	株	投資信託	担当証券	他の預貯金 証券等	預貯金・ 証券等一般※	合計
99	849 (37.5%)	239 (10.5%)	501 (22.1%)	268 (11.8%)	26 (1.1%)	183 (8.1%)	201 (8.9%)	2,267 (100.0%)
00	1,083 (37.2%)	229 (7.9%)	722 (24.8%)	491 (16.9%)	23 (0.8%)	264 (9.1%)	100 (3.4%)	2,912 (100.0%)
01	1,630 (32.3%)	553 (11.0%)	861 (17.1%)	731 (14.5%)	439 (8.7%)	662 (13.1%)	173 (3.4%)	5,049 (100.0%)
02	1,521 (36.9%)	289 (7.0%)	845 (20.5%)	619 (15.0%)	16 (0.4%)	701 (17.0%)	132 (3.2%)	4,123 (100.0%)
03	1,768 (37.8%)	252 (5.4%)	912 (19.5%)	482 (10.3%)	3 (0.1%)	693 (14.8%)	573 (12.2%)	4,683 (100.0%)
04	2,168 (38.9%)	289 (5.2%)	1,542 (27.7%)	524 (9.4%)	9 (0.2%)	840 (15.1%)	203 (3.6%)	5,575 (100.0%)
05	1,176 (36.3%)	105 (3.2%)	1,016 (31.4%)	282 (8.7%)	7 (0.2%)	515 (15.9%)	138 (4.3%)	3,239 (100.0%)

※ 預貯金・証券等全般に関する相談など。

表5 「融資サービス」の商品・役務中分類ごとの相談件数と各年度における構成比

(件)

年度	フリーローン・サラ金	住宅ローン	他の目的限定ローン	他の融資サービス	融資サービス一般※	合計
99	26,977 (93.0%)	645 (2.2%)	114 (0.4%)	131 (0.5%)	1,131 (3.9%)	28,998 (100.0%)
00	32,451 (93.5%)	971 (2.8%)	448 (1.3%)	490 (1.4%)	361 (1.0%)	34,721 (100.0%)
01	47,852 (95.0%)	1,107 (2.2%)	494 (1.0%)	566 (1.1%)	357 (0.7%)	50,376 (100.0%)
02	104,144 (96.0%)	1,487 (1.4%)	714 (0.7%)	825 (0.8%)	1,286 (1.2%)	108,456 (100.0%)
03	214,410 (97.0%)	1,484 (0.7%)	699 (0.3%)	893 (0.4%)	3,462 (1.6%)	220,948 (100.0%)
04	118,989 (96.8%)	1,301 (1.1%)	670 (0.5%)	783 (0.6%)	1,204 (1.0%)	122,947 (100.0%)
05	49,276 (94.7%)	767 (1.5%)	386 (0.7%)	692 (1.3%)	930 (1.8%)	52,051 (100.0%)

※ 融資サービス全般に関する相談など。

表6 「他の金融関連サービス」の商品・役務中分類ごとの相談件数と各年度における構成比

(件)

年度	振込・送金サービス	金融コンサルティング	信用保証サービス	金融関連サービス その他	他の金融関連サービス 一般※	合計
99	164 (9.5%)	107 (6.2%)	51 (2.9%)	1,409 (81.4%)	-	1,731 (100.0%)
00	218 (9.6%)	133 (5.8%)	90 (3.9%)	1,780 (78.1%)	59 (2.6%)	2,280 (100.0%)
01	236 (9.8%)	130 (5.4%)	62 (2.6%)	1,921 (79.4%)	70 (2.9%)	2,419 (100.0%)
02	361 (8.4%)	147 (3.4%)	133 (3.1%)	3,520 (82.4%)	112 (2.6%)	4,273 (100.0%)
03	410 (1.7%)	162 (0.7%)	133 (0.6%)	22,963 (96.0%)	240 (1.0%)	23,908 (100.0%)
04	422 (2.4%)	188 (1.0%)	175 (1.0%)	16,801 (93.6%)	362 (2.0%)	17,948 (100.0%)
05	231 (6.0%)	101 (2.6%)	89 (2.3%)	3,141 (81.6%)	285 (7.4%)	3,847 (100.0%)

※ 金融関連サービス全般に関する相談など。

表7 「商品相場」の商品・役務中分類ごとの相談件数と各年度における構成比

(件)

年度	石油相場	金相場	コーン相場	大豆相場	コーヒー 相場	ガスオイル 相場	ゴム相場	パラジウム 相場	為替相場	その他※	合計
99	464 (12.5%)	656 (17.7%)	711 (19.2%)	348 (9.4%)	92 (2.5%)	33 (0.9%)	135 (3.6%)	106 (2.9%)	10 (0.3%)	1,145 (30.9%)	3,700 (100.0%)
00	1,042 (23.4%)	313 (7.0%)	686 (15.4%)	423 (9.5%)	208 (4.7%)	99 (2.2%)	178 (4.0%)	24 (0.5%)	27 (0.6%)	1,249 (28.1%)	4,445 (100.0%)
01	1,453 (23.5%)	541 (8.8%)	864 (14.0%)	538 (8.7%)	290 (4.7%)	141 (2.3%)	161 (2.6%)	19 (0.3%)	151 (2.4%)	1,838 (29.7%)	6,181 (100.0%)
02	2,034 (24.3%)	1,271 (15.2%)	717 (8.6%)	470 (5.6%)	375 (4.5%)	186 (2.2%)	114 (1.4%)	11 (0.1%)	768 (9.2%)	2,293 (27.4%)	8,356 (100.0%)
03	2,185 (22.4%)	1,218 (12.5%)	461 (4.7%)	602 (6.2%)	512 (5.2%)	156 (1.6%)	125 (1.3%)	3 (0.0%)	1,950 (20.0%)	2,438 (25.0%)	9,764 (100.0%)
04	2,382 (22.2%)	1,047 (9.8%)	386 (3.6%)	560 (5.2%)	285 (2.7%)	161 (1.5%)	63 (0.6%)	4 (0.0%)	3,520 (32.8%)	2,195 (20.5%)	10,733 (100.0%)
05	540 (14.9%)	253 (7.0%)	82 (2.3%)	169 (4.7%)	119 (3.3%)	30 (0.8%)	21 (0.6%)	-	1,655 (45.5%)	734 (20.2%)	3,634 (100.0%)

※ 「小豆相場」や「小麦相場」「砂糖相場」などこの表に掲載されていない分類や複数の商品にかかわる取引に関する相談が含まれている。