

苦情相談



国民生活センター

借財までして取引し、大損した外国為替証拠金取引

約定元本の一定率(5~10%程度)の証拠金を販売業者に預託し、外国通貨の売買を行う外国為替証拠金取引に関する相談が急増している。本件は、出資額が多く、相談者の置かれた状況が複雑であるなど特徴的な事例である。

相談内容

外国為替に関する金融商品を購入する電話がかかり、営業員が訪ねてきた。銀行に預金しても少しも増えない。外貨預金よりもさらに有利な為替取引をすれば、月々100万円くらいの利益が出る」と勧められた。取引に関する説明が十分でなく、仕組みなどがよく分からなかったが、300万円を預けてみることにした。口座開設申込書に勤務先欄があったが、今は無職であると告げると、営業員から前の勤務先を記入するように促されたため、そのようにした。自

分がどんな取引をしているという認識もないまま、営業員から次々と追加資金を求められた。すぐに貯蓄が底を尽いたが、今やめると大損だ。今さえ乗り越えれば、来月にはたくさん資金を返せる」と何度も説得された。その度ごとに、同居の家族の貯蓄から出資したり、営業員の勧めで生命保険を担保に融資を受けたりして、結局総額で500万円くらい出資してしまった。取引をやめたい。家族にも相談できず、どうしたらよいか分からない、という内容だった。相談者は交通事故に遭い、入院・手術の後、勤務先を退職し、現在も通院と薬の服用が欠かせない状態である。退職金とそれまでの貯蓄で生活を持している。預金金利が低いこともあり、外貨積み立て預金はしていたが、株式投資などの経験はまるでない。

(40歳代 男性 無職)

処理概要

(1) 処理経過

国民生活センター(以下、当センター)は、損失の拡大を防ぐためにも、直近の相場で建玉のすべてを決済することを勧め、相談者の了承を得たうえで、事業者の管理部門に電話し、決済を申し入れた。その結果、約2000万円の清算金が返還可能となった。

当センターは、さらに詳しく相談者に事情を聴いたところ、相談者は交通事故に遭ったことは記憶していても、何年前の出来事なのかがはっきりせず、今回の取引について記憶があいまいな点が多いなど、判断力に問題があるとの印象を受けた。ただ、質問の意味は理解していると思われ、取引の開始時や過程において、どの程度の判断力を有していたかについて、当センターは判断できなかった。いずれにしても、事業者側の勧誘方法、取引に関する説明、取引過程などにおいて、問題点が多数存在すると思われるため、事業者に来所を求め、事情を聴くことにした。来所した管理部門の責任者は、相

設者が出資した金額の合計は約5000万円、損失額は約3000万円になると説明した。また、清算金を返還するには、「取引終了債権債務確認書」に署名・捺印のうえ、提出することが条件だという。当該確認書には、「清算金受領後は、貴社と私とは一切の債権債務のないことを確認します」との一文があり、今後、損害賠償や契約の成否を争うのに支障が出ることを懸念された。当センターは、「清算金は、相談者の資金であり、決済後は速やかに返還されるべきものである。約款にも、確認書の提出については、一切規定がない」と主張した。確認書の当該文書を二重線で抹消して提出するので、当日中に返金するよう強く求めたところ、事業者は清算金を返金した。

当センターは、相談者からの聴き取りを踏まえ、問題点を指摘した。これに対し事業者は、取引の経緯について、以下のように説明した。(1)相談者は外貨預金をしているように投資に対して積極的な人物であり、相当な資産家と思われる、当該取引を行う資格は十分にある。(2)取引に関する説明は十分に行った。(3)口座開

設申込書の勤務先欄については、当社の営業員が前の勤務先を記入させた経緯はない。(4)取引についても、相談者の承諾の下に行った。全体として問題はないと認識している。

この説明に対し当センターは、(1)外貨預金の経験者であることをもって、当該取引のように仕組みが複雑で、専門的知識などが必要なハイリリスク・ハイリターン取引を行う資格があるとはいえない。資産状況についても、余裕資金が潤沢な訳ではない。(2)当センターが聴き取った範囲では、取引に関して十分な説明が行われたとは思えないし、相談者は仕組みをまるで理解していない。(3)口座開設申込書の勤務先欄については、営業員に促されて前の勤務先を記入した。(4)相談者が取引について承諾しているというなら、相談者宅へ電話した通話記録や録音テープなどを示してほしい。と反論した。

また、相談者は交通事故の影響により判断力の問題が生じていると思われ、契約そのものの成否に疑義があると思われるし、仮に契約が成立しているとしても、損失のすべての責を相談者のみが負うのは、社会的

に公平といえず不服できない。

相談者は交通事故の後遺症で現在も通院中であり、薬の服用が欠かせない状態である旨の診断書を提出するので、和解に向けて条件の提示をしてほしいと検討を促した。

(2) 処理結果

事業者は、100万円の見舞金であれば支払う用意があると回答してきたが、相談者はこれに納得せず、当センターも、訴訟を視野に入れて弁護士に相談することを勧めた。この動きに対して事業者は急に態度を軟化させ、損失額の半分を返還すると提案してきた。

その後何回かのやり取りを経て、最終的に相談者の過失を3割とし、清算金の他に約2100万円が返還されることで合意となった。

問題点

当該取引は、98年の外為法改正による外国為替取引の自由化を契機に扱われ始めたもので、現在のところ、業法や監督官庁がない。一部では業界団体設立の動きがあるが、業界横断的な組織とはなり得ないようである。何らかの法規制が求められる。



宮崎県消費生活センター

連鎖販売取引による無認可共済

処理概要

の返金もできないと言われたうえ、脱会通知が一方的に届き納得できない。(50歳代 男性 自営・自由業)

当センターからの事実確認に対し

勧誘者は、業者に対して不信感を抱いていたこともあり、書面で回答を寄せてきた。勧誘者によると、

- ①高収入という説明はしていない
- ②同時に共済に加入する必要があるという説明は確かにした。自分の上位者からは、「会員のため」とか「周囲から大きくなった会社を認めさせるため」との説明を受けた。
- ③入院していなければ大丈夫という説明については、共済のことはこれまでその都度上位者に相談しており、その際受けた「入院していただければ大丈夫」という説明どおりにしただけ。自分は、多機能電話機の将来性に魅力を感じて加入したのであって、共済は付録程度のもので感じていた。共済についての勉強は一度もしたことがなく、組織の説明会でも共済についての指導は一切受けていない。今の指導は一切受けていない。

相談内容

02年3月、知人の自宅に「いい話がある」と呼び出され、行ってみると連鎖販売取引による多機能電話機の説明であった。

以前から多機能電話機の設置を考えていたこともあり、「販売すると高収入になる」と勧められ、契約することにした。知人からは、「同時に共済にも加入する必要がある」と

説明された。申込書に記載している(既往症の有無)欄があり、「糖尿病等で通院している」というと「入院していただければ大丈夫」と(病気無)の欄に○を付けるよう指示があり、そのとおりに記載した。その後、多機能電話機の代金とは別に共済掛金を月々約6000円払っていたところ、03年1月になって狭心症と診断され、入院し手術を受けた。入院中、勧誘者である知人が見舞いで訪問してきた折に「共済金が支払われる。共済会に確認したら狭心症も給付の対象となる」と言われ、(診断で150万円、入院1日に付き1万5000円と手術代が出る)と記載のあるパンフレットを示されたことから、退院後の3月になって共済会に申請した。しかし、共済会からは、告知義務違反があり、共済金の支払いも今まで払った掛金

思えば大事な勉強もせずに共済に加入させること自体が間違いであつたと思う

という内容であり、相談者の主張と共済に係る部分は一致していた。当センターは国民生活センターと連携し、業者と交渉することとした。

業者は、相談者と勧誘者が結託しているとの疑念を示し、また、共済事業の説明は説明会等で十分行っている」と主張し、三者面談による事実確認を希望した。

三者面談において、業者からは、「共済の加入は任意であり、必ず加入すべきものではない。このことと併せて、共済制度について指導は一切受けていない、という勧誘者の主張は認め難い。説明会では毎回説明しているし、勧誘者の上位者に確認したが、「入院していただければ大丈夫」という説明の事実が認められず、勧誘者の話は信用性がない。勧誘者はまた、狭心症が対象になると共済会に確認したとしているが、共済会としては医師の診断書もない段階で判断しようがなく、答えられるはずがない。仮に告知義務違反がなかつ

問題点

たとしても、狭心症は保障対象外であつて共済金は支給できない。しかし今回は、これまでの経緯を考慮し、契約にある一部の入院給付金は支払いに応じる。あるいは契約が無効であるとすれば、すでに支払われた共済掛金の全額を返金する」との提示があり、相談者は掛金返金で了承した。

共済には、法を根拠にした「認可共済」と根拠法を持たない「無認可共済」とがある。「認可共済」は例えば農業協同組合法や消費生活協同組合法などに基づき共済事業を実施しており、監督官庁もあるのに対して、「無認可共済」には根拠法(法的規制)や監督官庁がない。このことで一既に信用性を否定することはできないが、法規制がないということとは、共済事業の保全に関する措置等がある場合にも、あくまでそれぞれの運営主体が自主的に設けた「定め」だけ、となる。

この事例は、無認可共済の勧誘を連鎖販売取引という販売形態におい

て素人が行うことで起こり得るトラブルが顕在化した例である。連鎖販売取引形態において収入を得ることを目的に取引を始め、共済は付録という程度の認識で勧誘が行われていたものであり、無認可共済の運営事業者には、このようなことが今後生じないよう共済商品に関する勧誘者の理解を深めるための、なお一層の説明会開催など努力を求めたい。

今回の事例では相談者の主張を勧誘者が裏付けたことから、業者の譲歩を引き出したが、勧誘者にしてみれば、たとえそれが誤解に基づくものとはいえ、結果的には部分的に嘘の説明をしたことになり、勧誘した相手はもとより、連鎖販売組織からも、その責任を追及されることが考えられる。

また共済は掛金の安さは魅力だが、いざというときに保障を受けられるかが最も重要なポイントであろう。加入する際はもちろん、現に加入している者も今一度、難解な約款であっても、その共済制度の内容について、自己責任を意識しながら十分確認してみる必要があるだろう。



高齢の母親が訪問販売で契約した個人年金保険

最近、金融機関でも、外貨建ての預金や金融商品を利用回りが高いとして積極的に勧める傾向がある。しかし外貨建て商品は、為替の変動によるリスクや手数料がかさむといったデメリットもあり、より一層の注意が必要である。今回は外貨建て個人年金保険のトラブルを紹介する。

相談内容

その銀行とは以前から付き合いがあり、担当者がしばしば預金のお出し入れに自宅に訪れていた。

最近、新しい担当者が来訪した際、家族に金融商品を勧めたいと言ったが断った。その後再び担当者が来訪し、今度は78歳の母に勧めた。母は、近々満期になる父名義の定期預金が積立預金であったため、積立預金ならよいと思い契約しようとした。

その夜、娘の自分が母から契約書を見せてもらったところ、積立預金

ではなく、米国通貨建て積立利率変動型個人年金保険であった。保険料は一時払いで1万USDドル。換算すると110万6065円であった。

保険料は担当者の勧めで父名義の定期預金を解約し、手続き全部を担当者に頼んだとのことであった。母は積立預金と誤って契約しており、自分が説明して初めて保険であることを知った。翌日、来訪した担当者に契約取り消しを申し出たが、応じてくれない。確かに約款には「クーリング・オフができない」と記載されている。母は脳の手術を受けたことがあり、痴呆気味でもある。普通に生活はしているが為替リスクなどまったく理解していない。

(40歳代 女性 給与生活者)

処理概要

当初、相談者が居住地の消費生活センター(以下、受付センター)のア

名前が付いているが、入院したから保険金がもらえるといったものではないと説明した。また、元本割れの可能性や、預金とは違うことも説明した。保険なので死亡した際は娘が受取人になれるというメリット、解約すると元本割れすることや、為替が変動したら受け取り額が増減が生じるデメリットがあることなどはパンフレットを渡して説明した。この夫名義の口座は妻が開設手続きを行い、その後も手続きを妻が行っていたので今回の保険契約も同様にした。夫本人の意思を確認すべきだったと思うが取り消しはできない」と回答した。

それを受けて当センターからは、(1)当事者は78歳と高齢で脳の手術歴もあり、為替リスク等の理解も乏しかったと思われること (2)投資経験もないうえ、商品のリスクも理解できていないため、適合性の原則に反すると考えられること (3)申込書はまだ銀行にあり契約の成立に疑問があること (4)パンフレットでは利益については分かりやすいが、損失については一読しただけで分かるようになっていないこと、などを指摘した。

これに対して銀行は、「説明は十分にを行ったし、勧誘に問題もなかった。為替リスクの説明も行った。預金との違いについて説明を受けた確認書にも署名してもらっている」と回答し、契約成立時期については保険料を振り替える伝票を書いたときか為替の伝票を書いたときであり、本件は両方記入しているため契約は成立している、と主張し、原則取り消しは認めないと言いつつも、持ち帰り検討するとした。

その後銀行からの提案で、当事者相談者等家族同席のうえ、受付センターにおいて話し合いが持たれた。その結果、理由は明らかにされなかったが、銀行より差額の4900円を返金することが提案され、当事者側が同意した。また、再発防止策として、高齢者との取引に関する改善策が全店配布されることとなった。

問題点

今回は投資経験のまったくない高齢者が「米国通貨建て積立利率変動型個人年金保険」を契約したものである。この商品はリスクも高く、仕組みも難しいため、適合性の原則に

ドバイスで自主交渉し、銀行は解約を認め差損があれば負担することになった。しかし翌日、「書類上の不備はなく法的には問題ない。契約を取り消す理由はなく、差益も差損も銀行が負う必要はない」とし、当事者の同意がないまま解約手続きをし、結局差損分4900円を差し引いた金額が一方的に口座に返金された。

当事者は解約ではなく契約の取り消しを望んでいたため、差損を負担することに納得できないと再び受付センターに相談があり、国民生活センター(以下、当センター)と共同処理を行うこととした。

当センターでは、銀行に來訪を求め、高齢者への長期の保険契約の不適切さ、契約当事者は商品の内容や仕組み、リスクについて理解していないかと思われ、銀行への信頼感を利用して、夫の定期預金をもとに他の商品を契約させたことは問題である旨を伝えた。また、書面にクーリング・オフできない旨が書いてあるが、それについてもきちんと説明したかを尋ねた。

これに対して銀行は、「この商品は米国通貨建て商品であり、保険と

反するような取引であったと思われるが、銀行側は認めなかった。

また、当該契約はクーリング・オフの適用外とされていたが、これは保険業法309条(保険契約の申し込みの撤回等)の施行令45条、施行規則241条(保険契約の申し込みの撤回等ができない場合)3項に、「預金または貯金の口座に対する払い込みによる方法」があるためである。しかし、振り込みだからといってすべてのケースが適用外となるのか疑問であったため、金融庁に問い合わせた。金融庁は「保険業法309条1項6号では消費者保護に欠ける恐れがない場合を規定している。支払いが振り込みの場合にクーリング・オフできないとしているのは、振り込みは自発的意思で行っており、不意打ち性がないとしているためである。ただし、訪問販売等の不意打ち性のある取引では個別的具体的に判断している」とのことであった。

今回のように訪問販売で銀行員の言うままに手続きをしたケースは「自発的意思による行為」とはいえない。適合性の問題とともに、消費者保護を怠った点にも問題はあろう。

苦情相談



石川県消費生活支援センター

なかなかやめさせてくれない 商品先物取引

当センターに寄せられる国内商品先物取引に関する苦情相談は年々増加しており、04年度は55件であった。今回は事業者に清算不足金の放棄および返金を求めた事例を紹介する。

相談内容

04年5月、電話で商品先物取引の勧誘があり、断っていたのだが「ガソリンが高騰しています。必ず儲かります」「資金は315万円の3分の1からできます」と言われ、喫茶店で会うことになった。

取引のしくみの説明は受けたが、半分くらいは理解できなかった。担当者から「初めての人には難しいから、資料を渡すので読んでください」と資料を渡された。リスクの説明はあったが「短期(2週間くらい)でやめれば、儲かった時点でやめられる」と言われ、何度か「本当に大丈夫か」と確認し契約することにした。

書類を書く際に、投資額を聞かれたので「300万円ぐらい」と答えたと、「国の審査が通らないので」1000万円と書くように指示された。翌日、財形貯蓄を解約した30万円とサラ金から借りた75万円を渡し、ガソリンの取引を始めた。

次の日、担当者から「58万円利益がありました。利益分で枚数を増やしましょう」と電話があり、了承した。その翌日、担当者の上司に会い、もう1度商品先物取引の説明を受けた。そして、その上司から「33万円利益があるから、もう50枚増やしましょう」と言われた。

翌日、また電話で呼び出され「ガソリンが暴落している。両建てしたかどうか。このままではこれまでの儲け分がマイナスになる。80万円入れてください」と言われ、サラ金で借りて80万円を振り込んだ。サラ金から借りたことは担当者に伝えた。

その後も同様と言われ、途中から「もう金が続かないからやめたい」と言ったが、その都度「マイナスが出て保証しませんよ」などと言われ取引を継続してきた。「どうしても決済してくれ」と言ったら、「ストップ安でできない」と言われた。(50歳代 男性 給与生活者)

処理概要

相談者は取引の終了を希望していたので、当センターから事業者の管理部に連絡をし、相談者にも手仕舞いの指示をするよう助言した。

その後、事業者から決済結果の報告を受けたところ、48万6775円の不足額が発生していた。

取引経緯の聞き取りからは、事業者の「断定的判断の提供」や「度重なる手仕舞い回避」など禁止行為が見受けられ、相談者は最終的に775万円の資金をつぎ込んでいた。

相談者はサラ金から多額の借入れをしており、事業者からの返金を希望していたため、法律相談ならびに商品先物取引協会の斡旋制度を紹介した。しかし相談者は、当センターの斡旋を強く希望した。当センター

問題点

相談を受けてから最終的に相談者が和解金を受け取るまで7カ月を費やした。

商品先物取引の相談を受けた場合、契約者自身が明確に取引の終了を希望しているケースに限り、事業者が手仕舞いをさせる段階までの斡旋に入っているが、清算返還金を上回る返還要求については、法律相談や商品先物取引協会の斡旋制度を紹介する程度にとどまっている。

今回は、相談者が清算不足金を請求されているということもあり、当センターで斡旋交渉をしたが、解決までに要する月日はもちろんのこと、交渉の相手が専門家なので、担当する相談員にも商品先物取引に対する相当な知識が要求される。

こうした相談に限らず、ここ数年の消費生活相談の内容をみると、年々複雑・専門化してきている。こうした状況に対応するためには、専門的な相談機関の充実もさることながら、相談員の専門性を高め、それぞれの分野のスペシャリストの養成が急務であると考えられる。

1としても、相談者が事業者から清算不足金を請求されていることを考慮し、斡旋交渉をするようになった。相談者を交えた第1回の斡旋交渉で、相談者は「やめたい」と何度も言ったのに聞き入れてもらえず、その都度「今やめると出資した金は返らない。追加の負担が必要になる」「もう少し頑張れば好転する」などと言われ取引を続けた、と清算不足金が生じるようになった原因を訴えた。

当センターからは、相談者の「少しでも返金してほしい」との要望を受け、①取引可能額を300万円と申告したのに1000万円と記載させたこと②相談者がサラ金から借金をしていることを担当者が知っていたにもかかわらず、無理な取引を継続させたこと③度重なる手仕舞い拒否が見受けられる、という点を強調して、事業者が「委託者保護」とい

う点で重大な過失があるので、少なくとも相談者が当初申告した300万円を上回る損失分については、返還を検討するよう申し入れた。

事業者は「追加の請求約48万円については放棄してもよい」と回答したが、相談者は返金の提示を要望し

たため、その日の交渉は決裂した。相談者と協議した結果、相談者は何とかサラ金の借金は返済したいということから、追加請求の放棄とサラ金からの借り入れ相当額270万円の返還を要求することになった。

2カ月後の第2回の斡旋交渉で、事業者は「サラ金から借金をしている事実を知った時点で取引の中止を提案すべきだった」と、委託者保護の面で過失があったことを認めた。ただし、相談者にも「担当者の説明に結果的に同意した自己責任がある」とし「48万円の追加請求分を差し引いた約200万円の返還に応じ」と提案があった。

当センターが金額の根拠を聞いたですと、「当社の手数料利益が540万円なので、過失相殺で半額返金」が裁判例からみても妥当だと考えている」という回答だった。

結果的には、相談者が清算不足金の放棄という点で譲歩しなかったため、第2回目の交渉も決裂した。

その後電話で粘り強く斡旋交渉をした結果、最終的に未清算金48万6775円を放棄し、和解金245万円を受け取ることで合意した。