

第 28 回金融トラブル連絡調整協議会報告
「金融トラブルの苦情相談件数と最近の事例」

平成 17 年 1 月 31 日

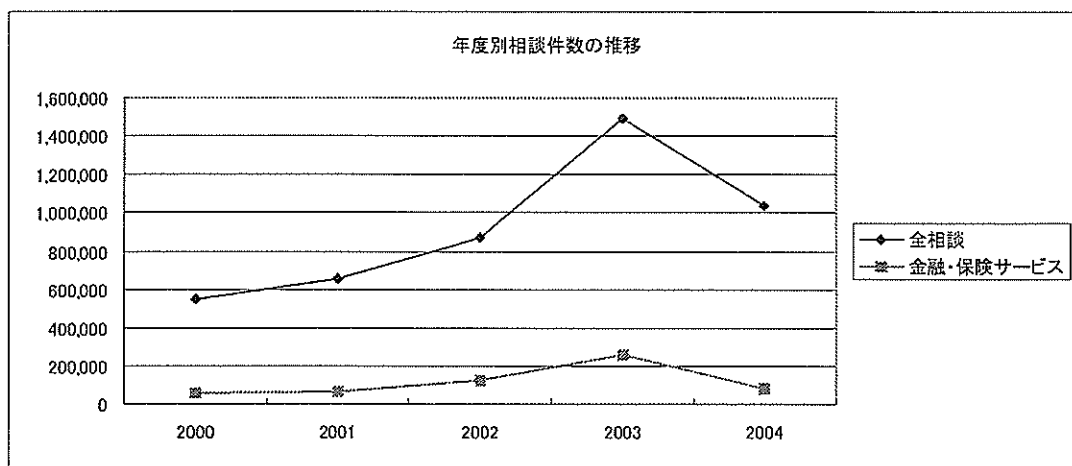
独立行政法人国民生活センター

相談調査部 島野康

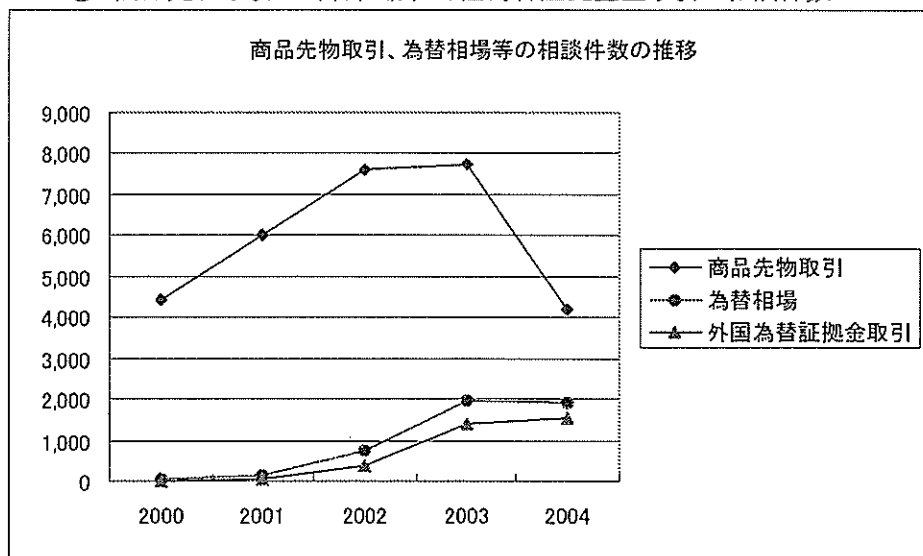
I. P I O-N E Tシステム（全国消費生活情報ネットワーク・システム）
にみる相談概要

1. 相談件数の推移

① 全相談件数と「金融・保険サービス」の相談件数



② 商品先物取引と為替相場、外国為替証拠金取引の相談件数



項目	全相談件数の内訳									
	全相談件数		金融・保険サービス		商品先物取引		為替相場		外国為替証拠金取引	
	件数	対前年度比	件数	対前年度比	件数	対前年度比	件数	対前年度比	件数	対前年度比
2000	547,145	—	54,318	—	4,414	—	27	—	4	—
2001	655,899	119.9%	68,743	79.0%	6,026	136.5%	151	559.3%	41	1025%
2002	873,662	133.2%	126,593	184.2%	7,584	125.9%	768	508.6%	388	946%
2003	1,496,169	171.3%	257,819	203.7%	7,725	101.9%	1,938	252.3%	1,401	361%
2004	1,035,549	—	85,849	—	4,192	—	1,906	—	1,554	—
合計	4,608,424		593,322		29,941		4,790		3,388	

注：2000年度分類を改訂したため、2000年度については対前年度を表示していない
注：2004年度は、年度途中のため対前年度は表示していない

注：外国為替証拠金取引の件数は、為替相場の件数の内数である。

2. 2003年度主な「金融・保険サービス」の相談件数内訳

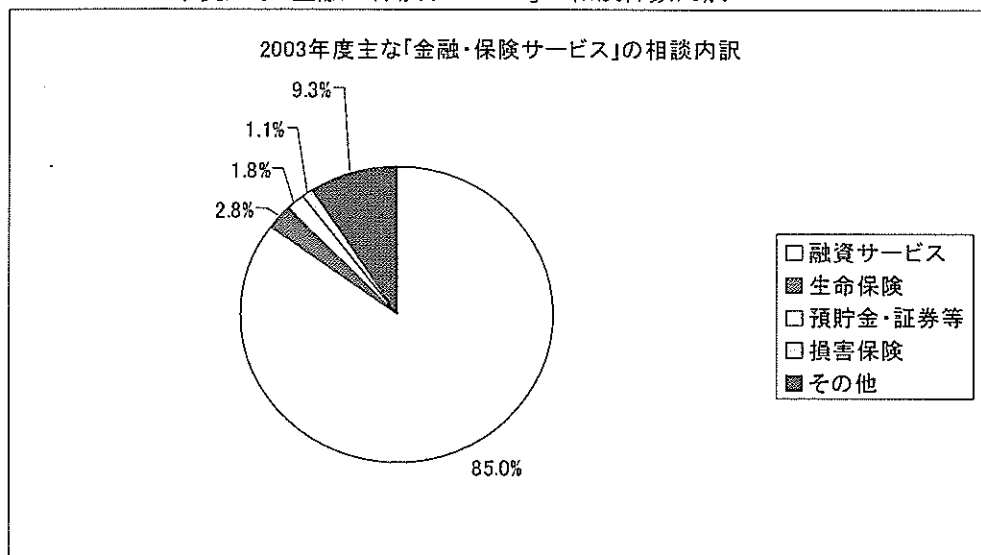


表2 2003年度の「金融・保険サービス」の相談件数内訳
(件)

内容	件数	構成比
融資サービス	219,250	85.0%
生命保険	7,211	2.8%
預貯金・証券等	4,650	1.8%
損害保険	2,746	1.1%
その他	23,962	9.3%
合計	257,819	100.0%

注：2004年12月31日現在PIO-NETに登録された情報

II. 最近増加している金融トラブル事例とその対応

1. 未公開株式をめぐるトラブル

近々上場予定があるといつて、未公開株式の購入を勧められ、トラブルとなるケースが増加

事例

上場が予定されていると勧められ、大手製薬会社の株券を購入したが、上場予定は嘘だった。だまされたと思う。

「近々上場される。今買えば儲かる」と勧められ、30株を約300万円で購入した。しかし、その製薬会社に問い合わせたところ、「上場の予定はない。全国から同趣旨の問い合わせを受けており、当社の顧問弁護士が販売業者に文書で警告した」と言われた。

送られた株券も本物かどうか分からない。

(70歳代 女性 無職)

センターの対応

架空の投資話で、詐欺の可能性がある。仮に株券が本物でも、発行体の承認がなければ、名義の書き換えができない。弁護士及び警察への相談を勧めた。

2. 匿名組合契約を締結して出資させる商法

商法の匿名組合契約という一般の消費者には耳慣れない契約形態を利用した投資話に関するトラブルが目立ち始めている。

事例

妻が、「全市場に上場している有望企業の株式・転換社債及び為替保証金取引・プロジェクトファンドに投資し、そこから生ずる利益、損失及び金銭を配分する」という匿名組合契約を交わし出資しているようだ。運用引受書が送付されて気づいた。信用できるか。

(60歳代 男性 無職)

センターの対応

匿名組合契約自体は、商法に規定されているが、当該契約の信用度は不明。契約形態としては、出資者は完全に自己責任が問われる。架空の投資話の可能性もあると助言した。

3. 変額個人年金保険に関するトラブル

1999年に販売が始まった変額個人年金保険は、2002年10月から銀行での窓販が解禁されたが、銀行における同保険の販売をめぐる、トラブルが目立ってきている。

事例

銀行で変額個人年金保険を勧められ契約した。元本保証と思ったが実際は違い、解約すると元本を割った。

説明の際には年金原資保証といわれたので、元本保証と思ったが、翌日確認のハガキを見ると違ったため解約を申し出た。すると既に国債を購入したため、その時の時価での解約と言われた。結局4万円の損となった。

(60歳代 男性 自営・自由業)

センターの対応

センターにおいて、相談者と販売した銀行との間で話し合いを行ったが、双方の主張が平行線のまま、斡旋は不調に終わった。

4. 保険料を口座振込みにするとクーリング・オフできない生命保険

保険は、営業所以外の場所での契約は原則クーリング・オフが認められているが、保険料を「振り込み」にすると適用除外となる。不意打ち性の高い「訪問販売」のケースでも、消費者保護規定の適用が受けられず、トラブルとなるケースが目立ってきている。

事例

以前から取引のある銀行員が訪ねてきて、ドル建て投資型個人年金保険を70歳代後半の母に勧めた。母は銀行なので定期預金と思い契約したので、翌日契約の無効を申し出たが、すでに運用が開始され為替差損を請求された。当該商品は保険料を銀行口座に

振り込むタイプの商品で、約款にはクーリング・オフができない旨が記載されていた。
納得しなくてはいけないか。

(40歳代 女性 給与生活者)

センターの対応

保険業法上は、本件のようなケースはクーリング・オフを適用し、無条件解約に応じる必要はないが、契約の中身を理解できずに契約したのであれば、契約がなかった状態に戻すことについて、話し合うことも可能であると助言した。

Ⅲ. 個々の金融機関、金融ADR機関との関係における問題点

当センターで受け付けた相談を処理するにあたり、相手方金融機関に事情の説明を求め
る場合、協力が得られないケースはほとんどない。ただ、センターの斡旋においてトラブ
ルを解決することに前向きか否かについては、業種により相当な差があるように感じられ
る。

2005, 01, 31

金融トラブル連絡調整協議会ヒアリング資料

東京都消費生活総合センター

- 1 金融分野における苦情相談、あっせんなどの件数の推移
- 2 最近増加している金融トラブル事例とそれへの対応
 - ① 外国為替証拠金取引
 - ② 無認可共済
 - ③ 自称投資商品など
 - a 未公開株式の譲渡と称する事例
 - b 不動産ファンドを自称する事例
 - c 匿名組合への出資
 - ④ 従来型金融商品トラブル～おもな事例
 - a 生命保険 ～ 医療保険の告知義務違反
 - b 損害保険 ～ 自動車保険の更改トラブル
 - c 証券会社 ～ 無断売買・過当売買
 - d 銀行 ～ キャッシュカードの盗難
 - ⑤ 銀行窓販
- 3 個々の金融機関、金融ADR機関との関係における問題点

◎ 金融関係の相談内容及び処理結果について

東京都消費生活総合センター 2005.1.31 用資料
(データ16年10月末速報値)

	年度	件数	相談内容			処理結果				
			苦情	問合せ	その他	他機関紹介	助言 (自主交渉)	情報提供	斡旋解決	その他
1 生命保険	H14	1,037	827	210	0	132	427	339	110	29
	H15	1,155	927	228	0	240	460	328	90	37
	H16	454	400	54	0	55	229	112	29	29
2 損害保険	H14	421	346	74	1	91	155	121	33	13
	H15	414	347	66	1	78	184	110	31	11
	H16	174	157	16	1	26	84	37	5	22
3 預貯金・証券等	H14	941	772	168	1	166	354	312	66	43
	H15	946	819	127	0	149	411	288	52	46
	H16	490	443	47	0	61	247	123	19	40
4 融資サービス	H14	9,408	7,777	1,622	9	2,251	3,503	3,493	93	68
	H15	13,040	11,541	1,493	6	2,609	6,035	4,219	96	81
	H16	5,215	4,853	361	1	969	2,645	1,494	24	83
(フリーローン・ サラ金)	H14	8,920	7,419	1,492	9	2,124	3,334	3,316	86	60
	H15	12,424	11,074	1,345	5	2,455	5,783	4,025	86	75
	H16	5,166	4,822	344	0	946	2,668	1,447	20	85
5 商品相場	H14	1,278	1,213	64	1	195	524	368	152	39
	H15	1,451	1,394	54	3	217	677	352	162	43
	H16	834	815	19	0	117	387	144	117	69
(為替相場)	H14	196	178	18	0	33	71	58	27	7
	H15	425	405	19	1	50	195	104	58	18
	H16	361	349	12	0	49	141	57	69	45
(外国為替証拠 金取引)	H14	89	81	8	0	10	36	21	16	6
	H15	344	325	18	1	39	160	77	51	17
	H16	339	328	11	0	47	131	54	64	43

◎ 金融関係の相談（契約当事者）について

（データ 16年10月末速報値）

		件数	性別%		年齢	職業	契約金額等 (平均値)	キーワード
			男	女				
1 生命保険	H14	1,037	43.4	56.6	①60代②50代③30代	①給与②家事③無職	804万円	①説明不足②解約③契約 ①解約②説明不足③契約 ①説明不足②解約③契約
	H15	1,155	41.4	58.6	①60代②50代③70超	①家事②給与③無職	1,200 "	
	H16	454	42.3	57.7	①60代②70超③50代 (70超、17.2%)	①給与②家事③無職 (給与 32.4%)	666 "	
2 損害保険	H14	421	58.3	41.7	①30代②50代③40代	①給与②家事③自営	71万円	①補償②説明不足③クレーム ①補償②契約③説明不足 ①補償②説明不足③クレーム
	H15	414	48.7	51.3	①30代②50代③70超	①給与②家事③無職	144 "	
	H16	174	55.9	44.1	①30代②40代③50代 (70超、13.2%)	①給与②家事③無職 (給与 36.2%)	128 "	
3 預貯金 ・証券等	H14	941	37.7	62.3	①70超②60代③50代	①家事②給与③無職	705万円	①解約②信用性③説明不足 ①解約②信用性③返金 ①解約②信用性③説明不足
	H15	946	42.4	57.6	①70超②60代③50代	①無職②家事③給与	637 "	
	H16	490	41.4	58.6	①70超②60代③50代 (70超、30.9%)	①給与②家事③無職 (給与 28.0%)	372 "	
4 融資 サービス	H14	9,409	63.9	36.1	①30代②40代③20代	①給与②無職③家事	336万円	①多重債務②金利利息③不当請求 ①多重債務②不当請求③債 権回収業者 ①多重債務②不当請求③法 律違反
	H15	13,040	64.4	35.6	①30代②40代③20代	①給与②無職③家事	270 "	
	H16	5,215	66.7	33.3	①30代②40代③20代 (70超、4.3%)	①給与②無職③自営 (給与 53.2%)	457 "	
(7)-ローン ・貯金)	H14	8,921	63.8	36.2	①30代②20代③40代	①給与②無職③家事	269万円	①多重債務②不当請求③金 利利息 ①多重債務②不当請求③債 権回収業者 ①多重債務②法律違反③金 利利息
	H15	12,424	64.6	35.4	①30代②20代③40代	①給与②無職③家事	212 "	
	H16	5,166	66.7	33.3	①30代②40代③20代 (70超、4.7%)	①給与②無職③自営 (給与 48.3%)	388 "	
5 商品相場	H14	1,278	68.2	31.8	①60代②70超③30代	①給与②無職③家事	748万円	①電話勧誘②強引③解約 ①電話勧誘②解約③強引 ①解約②電話勧誘③利殖商 法
	H15	1,451	62.3	37.7	①70超②60代③50代	①無職②給与③家事	793 "	
	H16	834	55.1	44.9	①70超②60代③50代 (70超、26.6%)	①給与②無職③家事 (給与29.6%、無職28.1%)	648 "	
(為替 相場)	H14	196	43.3	56.7	①70超②60代③50代	①無職②家事③給与	661万円	①解約②電話勧誘③家庭訪 販 ①解約②利殖商法③電話勧 誘 ①利殖商法②解約③電話勧 誘
	H15	425	37.2	62.8	①70超②60代③50代	①無職②家事③給与	659 "	
	H16	361	34.2	65.8	①70超②60代③50代 (70超、34.3%)	①無職②家事③給与 (無職35.2%、給与20.2%)	564 "	

	*件数	性別%		年齢	職業	契約金額等 (平均値)	キーワード	
		男	女					
(外国為替証 拠金取引)	H14	89	44.4	55.6	①60代②70超③50代	①無職②給与③家事	540 万円	①利殖商法②解約③電話勧誘
	H15	344	38.0	62.0	①70超①60代③50代	①家事②無職③給与	635 "	①利殖商法②解約③電話勧誘
	H16	339	32.9	67.1	①70超②60代③50代 (70超、33.9%)	①家事②無職③給与 (家事36.0%、無職33.6%)	541 "	①利殖商法②解約③電話勧誘

2 最近増加している金融トラブル事例とそれへの対応

①外国為替証拠金取引（保証金取引・FX）

70代女性。投資経験なし。出資額324万円。

電話で在宅を確認され、訪問された。「今は外国の物がとてもよい。1口60万円預けると、1日500円玉1個ついて来る。」と説明され、預金と同じと思った。老後資金を増やせると強く言われ、相手のペースに乗せられたまま一緒に郵便局に行き、300万円おろして渡した。しかし、その後追加費用を請求され、払わないと全部損害になると言われ24万円は払った。何とかやめたいといってもできないと言われる。

60代女性。投資経験なし。出資額2000万円。

業者から電話があり、外貨預金のようなものと言われ興味を示したら、自宅に來訪された。担当者は「日本の預金は損だ。外貨預金も手数料が高いから損。これはいつでも引き出せるし手数料も安い。金利が払われるので必ず儲かる」と言ったので、仕組みが良く分からないまま2000万円払った。その後追加のお金が必要と言われたがお金はない。話が違うのでやめると言っても、清算にはさらに375万円必要と言われた。

- ・ FXの相談は国内公設商品先物取引と同様に、値動きが大きく、緊急に適切な対処が必要。その観点から、契約後長期間経過の取引、高額取引などは弁護士を会紹介する。
- ・ 相談者の意思を確認する。「現時点で取引をやめたい」旨の意思がないと対応できない。
- ・ 相談者が、取引を継続し利益が出た時点で手仕舞する意向の場合、対応しない。
- ・ 主に勧誘の問題点、取引の問題点の聞き取りを行う。
 - 虚偽説明、詐欺、強引、強迫、断定的判断の提供、判断不十分者への勧誘、仕切拒否などが行われる。
 - 苦情事例は不招請勧誘がほとんど。説明義務違反と適合性の原則違反。
- ・ 基本的に手仕舞いの方法助言。相談者に「手仕舞い・損害金返還要請」の手紙作成を助言。
- ・ 手仕舞い後に、相談者の手紙をもとにセンターから業者と電話、面談等で交渉を行う。
- ・ 改正金融先物取引法施行直前のいま、すでに独立系業者は荒稼ぎか廃業方向。

② 無認可共済

40代女性。自営。

友人にとってもいい共済があると誘われ説明会に行った。説明では、毎月7000円の掛金で800万円の死亡保険金とさらに事故死亡保険金1000万円がつく、バックには外国保険会社がついているので安心と言われた。加入するには、36万円のファックス機器を買って会員になることが必要で、高いと思ったが、知人を勧誘すればかなりいい収入になり地位も上がればマージン率もよくなると言われた。法律違反は一つもないと言うし、共済は加入したいが、何か問題があるのか。

30代男性、会社員。

賃貸マンションに入居するとき、賃貸人用の火災保険に加入しないと貸さないといわれ、2年間の保険に入った。その後マンションを半年で出ることになり保険料の返金を要求したら掛捨てで返金しないとされた。確かにパンフレットを見たら、掛捨て返金なしと記載があった。そのとき初めて損害保険会社ではなく、共済だと気がついた。この共済は監督官庁もないという。共済が消費者に不利な規約を勝手に決めるのはおかしい。

- ・ 無認可共済については、概ね、生命共済（医療関係特約つき）と借家人賠償共済に2分できる。
- ・ 生命共済ではマルチ商法に関連するものが多い。これも2タイプあり、マルチ商法の対象商品と共済がセットになっているものと、共済代理店そのものがマルチ商法の対象である場合に分かれる。どちらも掛金が安く、消費者には魅力的に映る。
- ・ 生命共済は、外国保険会社に再共済していると称する例が多い。生命共済に関しては信用性を問う相談がほとんどである。
- ・ 借家人賠償共済は、宅建業者に勧誘される例が多く、保険金が払われないうちに苦情になる。しかし加入時の説明義務違反に該当するものはあっても、業者の約款上、不払いに該当する例が多く、通常の損害保険に比べ不当とはいえない場合が多い。
- ・ 消費者は保険会社と共済の区別ができない。当然、認可と無認可の区別はもってできていない。

③ 自称投資商品など

a 未公開株式譲渡を称する事例

60代男性、会社員。株取引経験あり。

自宅に「今春上場予定の大手製薬会社の未公開株を買わないか」と電話があった。業者の名前は証券会社名ではない。「未公開の縁故株式があり、いまなら1株30万円で手に入る」といわれ、6株申し込んで代金振り込んだ。株券は名義変更してから手渡すといわれた。念のため、当該の製薬会社に聞いたら、公開予定はない、名義変更は取締役会を通さないとできないなどと説明された。話が違うので返金してほしい。

- ・ 昨年から急増した相談。新規公開株ブームだが、個人の場合は証券会社に申し込んでも抽選ではずれることが多く、業者の話に乗せられやすい。
- ・ 相談者は証券会社に口座を持っているが人ほとんど。個人情報漏洩があるのか。
- ・ 業者は証券業登録がない。株式譲渡で、相対取引であって営業として行わない場合、証券業の登録が必要とされないことを悪用する。
- ・ 株式発行会社が譲渡制限をかけていることが多い。
- ・ 未公開株式譲渡事例は、預り証を発行し上場後に株券手交すると称するケースと、本

当に株券と手交するものの2パターンがあり、後者では発行会社と販売業者の結託が推定されるものもある。

- ・ 代金支払後にも業者が生きていれば返金されるケースも多いが、所在がつかめない、または逼迫している場合などは、返金されないことが多い。
- ・ この種の相談は対応するところがないために、消費生活センターに相談が集中する。

b 不動産ファンドを自称する事例

80代女性。無職。一人暮らしの自宅に電話があり是非お話ししたいと業者が訪問。財産の話になり「有利な不動産投資がある。期間3年で元本保証。年6%以上の利息。自分を信用して」と言われ、銀行と一緒に行き300万円引き出して渡した。不動産投資信託と書いた担当者のメモがあるが、それがどんなものか分からない。その後さらに持っている株を売って投資するように勧誘され、家族に相談したら反対された。満期前だが返金してほしい。

- ・ メモでは「不動産投資信託」、パンフレットでは「不動産小口化商品。年6%以上の配当。半年毎の利払い。出資元本保全処置済み。」の記載。
- ・ 目論見書では、出資者は販売会社と匿名組合契約をする。その組合は不動産投資会社（販売会社の関連会社）への金銭貸付を行うとなっている。
- ・ 不動産投資信託の要件を欠き、不動産小口化商品の要件も欠く。
- ・ 元本保証、確定利息と標榜しており出資法に抵触するおそれがある。
- ・ 相談者は商品を全く理解しておらず、説明義務違反、適合性の原則に反する。
- ・ 当該事例では返金されたが、1年後には業者が対応しないまま行方不明になった。

- ・ いわゆる自称投資商品（インチキ投資商品）は2パターンあり、勧誘時点で最先端の投資商品・スキームを仮装標榜するものと、マルチ商法の勧誘が行き詰まり、荒唐無稽な投資話に移行するものがある。前者は、消費者にとって名前を聞いたことはあるが、よく認識されていない商品・スキームを仮装するケースが多い。
- ・ 利益が得られる根拠が脆弱で、それを糊塗するために、もっともらしい法律用語、金融用語を駆使し、法的な裏づけを仮装する。知識のない一般消費者はそのもっともらしさに幻惑させられ、騙されてしまう。
- ・ 自称投資商品の対象とされる商品・スキームは幅広い。不動産ファンド、投資クラブ、私募社債、中小企業等有限責任組合、匿名組合投資、海外法人投資など。
- ・ 共通しているのは、口頭説明では必ず「元本保証、確定利息」をうたい、リスク説明が行われないこと。中にはパンフレットにも元本保証をうたうものがあるほど。
- ・ 自称投資商品は必要な法的要件を欠いていることが判明すれば、センターとして主張はしやすい。ただし業者にほとんど資産がないため、時間が経過するに従い被害回復が困難になる。

c 匿名組合への出資

50代男性、会社員。

全国紙本紙に、予定現金分配年10%の出資広告が出ていた。定期的に同じ広告が出ている。1口100万円からの出資で、毎月2万円以上の現金分配をする予定となっている。匿名組合というのは何だかよく分からないが、テレビCMで良く聞く社名だ。信用できるものならやってみたいが大丈夫か。

- ・ 全国紙の掲載広告。電気通信事業者に通信設備を賃貸することを目的とする会社が商法上の匿名組合を組成し匿名組合出資者を募集する広告。
- ・ 出資者は匿名組合員になり、匿名組合が通信設備の貸付事業の運営による利益を原資にして、分配金・出資金の返還を受ける仕組み。1口100万円。契約期間は6年。出資目標総額50億円。現在第13次の募集中。
- ・ 大きな文字で「予想現金分配年10%相当。出資額100万円の場合、毎月予定現金分配22,223円。6年間の予定現金分配金総額は160万円」と記載。
- ・ 小さな文字で「予定現金分配は、(通信事業者の)業績により決定する。」<投資のリスク・留意事項>欄に「元本及び配当の保証がない、証券取引法における有価証券に該当しない」などの記載がある。
- ・ 04年12月から、証券取引法2条2項3号に「みなし有価証券」を規定。商法上の匿名組合がみなし有価証券に該当するのは、中小企業等投資事業有限責任組合法(有責法)に類する事業である必要がある。有責法では、賃貸への出資は含んでいない。よって、当該匿名組合への出資持分は証券取引法の有価証券に該当しない。
- ・ 有価証券に該当しないために、情報開示規定もなく、また実質的に電気通信事業者に投資するも同然だが、この電気通信事業者自体が未公開会社であり財務状況等の公開はされていない。
- ・ 消費者から見て経営状況、リスク程度が開示されずに投資判断せざるを得ないにもかかわらず、不特定多数の個人投資家を対象に勧誘が行われている。
- ・ 匿名組合の出資持分、中小企業等投資事業有限責任組合などについては過去にトラブルがあったため、みなし有価証券として証取法で規制が行われることになったはず。しかしすでに現実にその規制の網から漏れた投資商品が存在している。
- ・ 証券取引法のように商品の限定列挙ではなく、すべての投資商品を網羅的に規定する投資サービス法の早期制定をしなければ対応できない。

④ 従来型金融商品トラブル～代表的な事例

a 生命保険～医療保険の告知義務違反

30代女性、会社員。

生命保険会社の営業職員に医療保険を勧誘された。半年に一回ぐらい卵巣のう腫の治療で通っているので大丈夫かと聞いたが、営業職員が女性ならみんな持っているので大丈夫と言われて申し込み、保険加入した。その後手術し保険金請求をしたら告知義務違反と言われ払ってもらえない。営業職員は既に退職していた。保険会社は他の部位（手・足、胃、腸、等々）なら引き受けると言うが信用できない。

- ・ 生命保険では営業職員によるトラブルがもっとも多い。告知義務違反教唆は一向に減らない。実態として営業職員が告知受領権のない媒介であると消費者に告げていない。
- ・ また通信販売に対する苦情も多い。特に無選択型保険の保険金給付金不払い規定について周知度が低い。
- ・ テレビCMについては苦情が多い。長時間放映により不安喚起され苦痛であるとの苦情、やめるべきだという苦情もある。
- ・ 医療保険については、責任開始後の発症を対象とする、つまり責任開始前発症については保険の対象としない規定を、営業職員が不知、またはコールセンターが説明しないケースも散見するようになった。
- ・ 生命保険では申込書が複写式になっていない保険会社、保険商品が多く、保険証券が後日送付されるまで消費者が自分の契約内容を把握しえないためのトラブルもある。早急に改善してほしい。

b 損害保険～自動車保険の更改トラブル

50代男性、会社員。

自動車保険に加入しずっと更改してきた。昨年勤務先を退職し、その後自動車保険の満期案内が来なかったことに気づかなかった。先日自損事故を起こし、保険会社に問い合わせたら保険が切れていると分かった。保険金も払ってもらえないし等級が下がると損害が大きい。満期案内は代理店のサービスと言われたが承服できない。

- ・ 満期案内は実務上、保険会社ではなく代理店が発信している。火災保険でも案内通知が来ないため保険が切れたという苦情はあるが、自動車保険は等級継承制度があるために、余計に苦情が多い。
- ・ 損害保険は期間1年の契約が多く、満期案内が来てはじめて更改手続きを行う消費者がほとんどである。通知送付が継続的に行われることが通常の処理であるなら、トラブル回避のため代理店任せではなく、保険会社本体で責任を持って通知する方式に改善するなど対策が必須である。
- ・ 保険種類が増え、総合型の保険では消費者が保険内容を誤認するトラブルがある。
- ・ 損害保険では約款を保険証券と同封して契約者に送付している。生保と異なり、代理店への申し込みで契約成立するので、契約後に約款送付していることになる。保険金が支払われるのか払われないのか、約款で規定されている以上、約款は事前交付されなければ説明義務を果たしているとはいえない。

c 証券会社～ 無断売買・過当売買

50代男性。会社員。

実家の80代の母が証券会社で毎日のように株や投資信託の取引をしたことになっている。母は一人暮らし。以前はほんの少し有名銘柄株を持っていただけ。帰省時に最近の取引報告書を見たが、新興市場の株取引や外貨商品を毎日のように売買している。母は購入株の会社名も知らず、外国の投資信託の知識は全くない。担当者が連日電話してきて、母はその言いなりになっているようだ。何とか止めさせたい。

- ・証券会社とのトラブルは、証券取引法の禁止事項である説明義務違反と適合性の原則遵守義務違反が断然多い。とくに高齢者の場合、適合性の原則が遵守されていない可能性のある事例が多い。他には断定的判断の提供、一任勘定の禁止違反などが多い。
- ・また適合性の原則の要請から「顧客カードの記入」があるが、投資経験、投資目的のきちんとした認識が行われていないケースがある。高齢者の場合も含めて、顧客情報は適宜更新されるべきだが、加齢を評価しているのか疑問。
- ・特定口座については特定口座に入れないと株券が無効になると説明され、誤認しているケースも多かった。
- ・証券トラブルは、事実の立証が困難な事例が多く、また証券会社が証券事故確認制度による証券事故と認めないと損害賠償ができないことが、センターでの解決のネックとなっている。
- ・この事例でも、センターからは法律相談や日本証券業協会の斡旋を紹介したが、結局は息子が代理人になって清算した。

d 銀行 ～ キャッシュカードの盗難

30代男性、会社員。

社員寮の自室に泥棒が入り、ゴルフセットなどと机の引き出しに入れておいたキャッシュカード2枚が盗まれた。すぐ警察に通報し盗難届けを出し、銀行に連絡した。暗証番号は2枚とも同じだが、数字を組み合わせたランダムなもの。でも既に20万円と10万円引き出されていた。さらに1枚はローンカード機能がついていたため、50万円も引き出されていた。預金はあきらめても、融資されたのは承服できない。自分には過失がないことを銀行に説明したが、銀行は融資返済を請求している。どうしたらいいのか。

- ・キャッシュカードはクレジットカードとは異なり、盗難保険付与がなく、当該事例のような場合対応できない。消費者に過失がない場合、なぜ預金補填がされないか、又は融資請求放棄がされないか、消費者から見ると納得できない。
- ・銀行については、他には住宅ローンの借り換え時のトラブルが目立つ。

⑤ 銀行窓販

70代女性、無職。

半年前、信託銀行からビッグが満期になるが、もっといい商品があるからと電話があり店頭に行って説明を受けた。最初は外国の債券が何とかと言ったが、元本保証がないと言うので元本保証がないのは嫌だと断った。担当者は次に別の商品の説明を始め、1時間以上説明された。良く分からないので、元本保証で利息がつく商品かと聞いたら、そうだと回答されたので申し込むことにした。言われるままにたくさんの書類にサインし650万円預けた。半年後子どもに見せたら、変額個人年金保険で運用によっては元本割れする保険だと分かった。話が違うので解約すると言ったら、大幅に減額されて戻るといふ。支払った金額を戻してほしい。

- ・ 消費者には、銀行について従来の預金とローンを扱うとしか認識がなく、リスク商品を扱うことへの周知がない。
- ・ 投資信託の販売では一定数苦情はあるが、ほとんど販売ルール遵守の問題で、高齢者でリスクの存在や手数料負担が理解できないなど適合性の原則に帰するケースが多い。
- ・ 投資信託では銀行が直接販売責任を取って消費者対応を行うので、解決は比較的早い。
- ・ 銀行窓販での保険販売トラブルは、変額個人年金保険、外貨建個人年金保険だけ。保険料を一括払いするため、勧誘対象者が高齢者であるのが原因。
- ・ 変額保険の特色を理解していないケースが多い。(年金受領時の元本割れ、中途解約時の解約控除、運用中の手数料、年金受領開始後の手数料、クーリング・オフがないなどを認識していない)
- ・ 消費生活センターでは消費者の主張に合理性・信憑性があると判断できるとき、あっせん等を行う。窓販の場合、契約の取消権は生保にしかなく、センターとしては媒介を行った銀行の販売について、説明義務や適合性の原則の観点から、生命保険会社に申し出ることになる。そのため事実確認、回答、交渉・あっせんに大変時間がかかる。つまり被害回復が遅れる。
- ・ 保険会社と銀行の関係で言えば、銀行が保険会社の管理下に販売を行っているとは見えない。保険業法で想定している「媒介」の枠を現実を超えている。保険会社から見て、消費者＝契約者がお客ではなく、銀行がお客ではないかという苦情も多い。
- ・ 消費者にも保険会社と契約した認識が薄く、苦情申し出も銀行に行っている。また契約後の保全も銀行が行うと認識しているケースも多い。
- ・ 銀行窓販拡大の方向であるので、銀行の販売責任の明確化など制度整備が必要と思われる。ルール遵守の実効性を高めないと消費者被害が減少しない。

3 個々の金融機関、金融ADR機関との関係における問題点

金融ADR機関について：

- ・ 消費生活センターの業務の性格上、生命保険協会、日本損害保険協会、全国銀行協会、日本証券業協会、投資信託協会、日本証券投資顧問業協会、不動産証券化協会などの苦情相談窓口と、日常的に交流している。各団体のそれぞれの金融商品についての知識や業界のスタンダードなどを教えていただき、消費生活センターの相談業務に反映させていただく場合が多い。
- ・ また定期的に業界団体と会合を開き、消費者の立場から消費生活センターが意見を述べたり、業界の見解をお聞きするなど相互の意見交換をさせていただいている団体もある。
- ・ 現状、直接的に消費生活センターから金融ADR機関に、相談者を紹介することはない。消費生活センターが対応しても、消費者と個別金融機関とのあっせんが不可だったケースで、相談者にADRの存在を伝え、相談者が直接申し出るように助言している。
- ・ 中では日本証券業協会のあっせんを紹介するケースが最も多い。
- ・ 金融ADRにおいては、ADR機関によって扱い件数にかなりのばらつきがあると聞く。ADRの取扱規定でADRが消費者にとって利用しやすいようにする必要がある。
- ・ またADRは傘下各社に対して、あっせん案、調停案等の片面的強行規定を有する姿勢が必要ではないか。

個々の金融機関について：

- ・ 消費生活センターは消費者の申し出をよく聞いて、消費者所有の契約書など関係書類を確認し、消費者の申し出に一定の合理性・信憑性があると判断できるときに、消費者の要請を受け各金融機関に連絡している。
- ・ 最近でもごく稀に窓口で「なぜ消費生活センターに回答する必要があるのか」もしくは「個人情報の関連で回答できない」などと言われることがある。
- ・ 消費生活センターの存在について、各社はきちんと理解をしてもらいたい。業界団体には傘下各金融機関に周知させるべくお願いしたい。
- ・ また各金融機関はコンプライアンスの観点から、ほとんどが消費者対応のお客様相談窓口を開いている。しかし、消費者や消費生活センターから本社のお客様窓口にも連絡しても、回答は現場がよく分かっているからと、トラブルの当の相手方である現場責任者が対応するケースが多い。本社に相談窓口を置いているのは、いわば社内のお目付け役、透明性の担保のはず。消費者の理解を得ようとするれば、本社に苦情を集約し、正確な事実調査後に、本社から回答する姿勢が必要と思われる。