

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

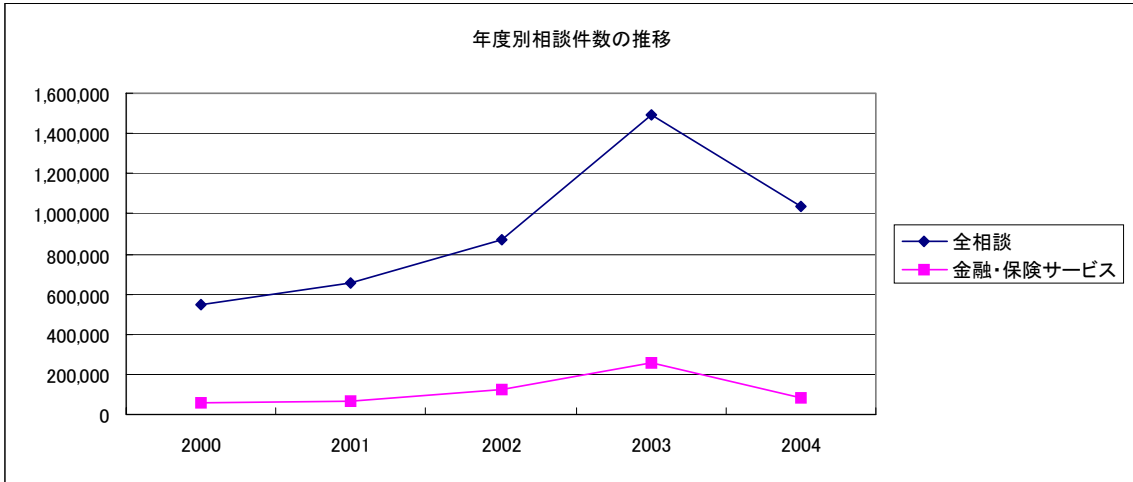
独立行政法人国民生活センター

相談調査部 島野康

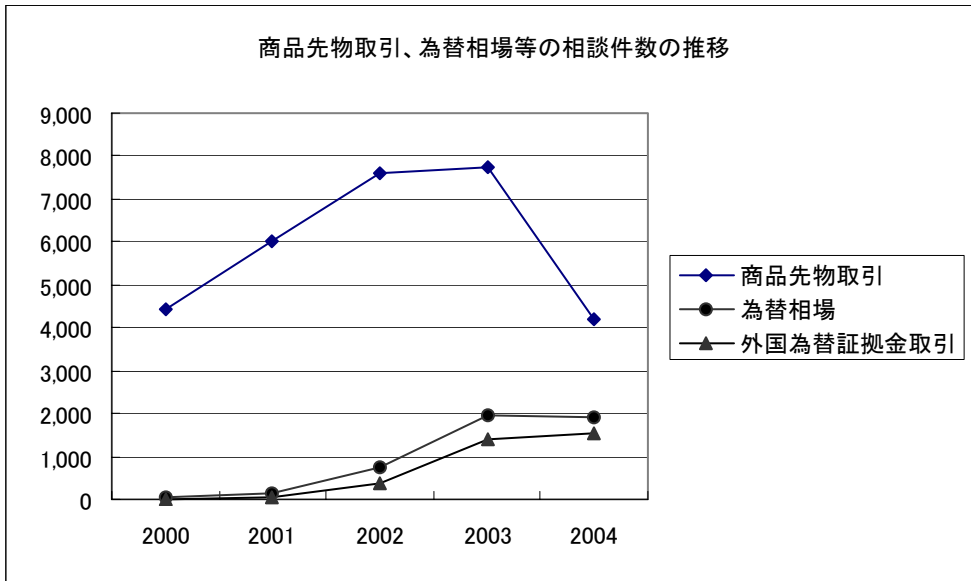
I. P I O - N E T システム（全国消費生活情報ネットワーク・システム）  
にみる相談概要

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

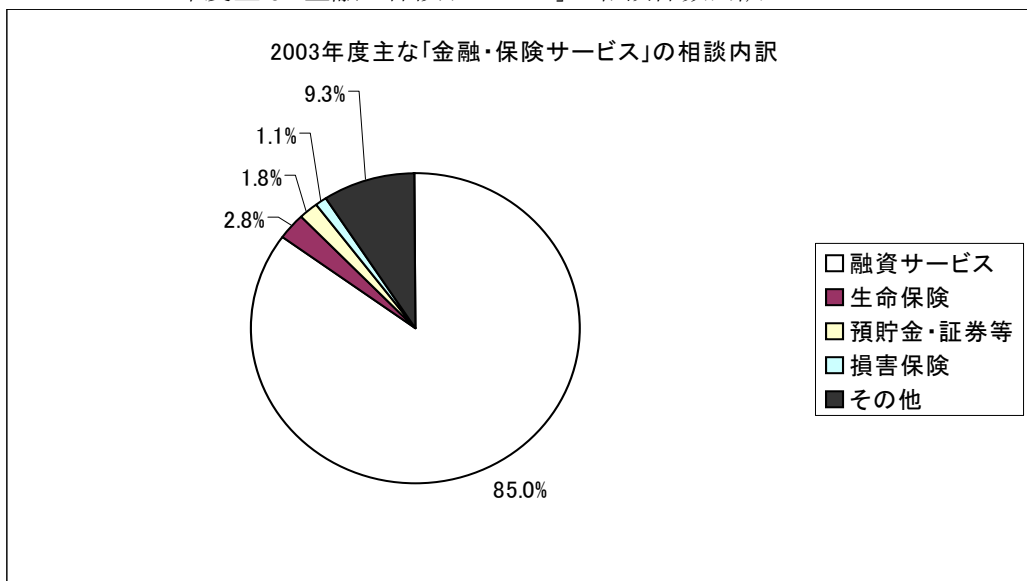


表2 2003年度の「金融・保険サービス」の相談件数内訳

内容	(件)	
	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って、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。