

## (別冊)

### 1. 国民生活 . . . P. 1

(独立行政法人国民センター編)

・特集 金融サービスの融合化と消費生活

・金融・保険等に関する相談の傾向—PIO-NETから—

※ 独立行政法人国民生活センター作成の2003年度以降のデータを追加した表を添付。

### 2. 相談受付状況・相談事例 . . . P. 11

(東京都消費生活センター)

### 3. 金融サービストラブルなんでも110番

報告・集計結果 . . . P. 45

(社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会)

### 4. 全国一斉先物・外国為替証拠金取引被害110番

報告・集計結果 . . . P. 102

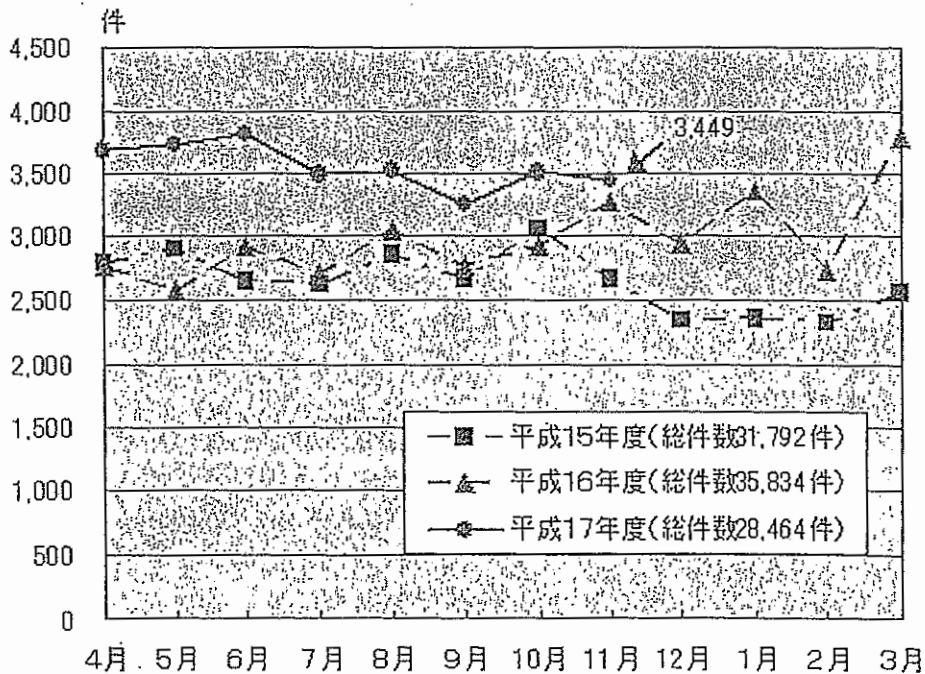
(全国先物取引被害研究会)

## ◆◆◆ 11月の相談受付状況 ◆◆◆

11月の相談受付件数は3,449件で、対前月比1.7%の減少、対前年同月比5.6%の増加となっています。

マンションの耐震構造計算書偽造が大きな社会問題となっています。センターにも建物の耐震性に不安を感じる相談が寄せられています。「8年前に購入したマンション。施工業者は今回の事件の建設業者と関係があるらしい。構造計算した設計事務所の信用性を知りたい」、「昨年契約したマンション、新聞には耐震偽造マンションとは掲載されていない。しかし建築確認機関が同じなので不安だ。どこかに相談したい」、「現在建築中の新築マンションを契約、現況は1、2階部分の基礎工事が済んでいる。役所に問合せしたが構造計算に問題があるかどうか明確になるにまでには時間がかかるという。解約したい」などというものです。国土交通省のホームページでも相談窓口等の情報提供をしているので参考にしてください。また、戸建て住宅所有者からの耐震相談もあります。「無料耐震診断及び耐震のアドバイスをするNPO法人を名乗る団体の『ローコストで大地震でもつぶれない家にする』と言うパンフレットをみて、耐震診断をもらい、補強工事の契約をした。工事後、近所の大工さんに見てもらったら、耐震効果があるとは思えない、と言われ不安だ」と言うものです。精密診断と補強設計には一定の費用が必要です。無料でというセールストークには注意が必要です。適切な業者を選ぶようにしましょう。

近年、個人事業者を狙った悪質な電話機リースに関する相談が増加しています。「訪問販売で電話の切り替えがまだなので取り替えましょうと言われ、訳がわからないまま応じたら電話機のリースだった」、「自宅と職場の電話を1回線にすれば安くなるからと勧誘され契約した。リース契約の説明はなかったのに請求書が来たら5年間のリース契約になっていた」などというものです。



	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
平成15年度	2,796	2,896	2,645	2,614	2,863	2,662	3,066	2,658	2,343	2,360	2,324	2,565	31,792
平成16年度	2,774	2,579	2,919	2,710	3,043	2,768	2,936	3,266	2,942	3,358	2,744	3,795	35,834
平成17年度	3,692	3,724	3,826	3,490	3,520	3,253	3,510	3,449					28,464

センターでは11月下旬、被害拡大防止を図るため、経済産業省に対してリース契約に関する実態調査及び関係規制の整備について、至急検討するよう要請を行いました。12月6日経済産業省から、特定商取引法の通達改正が出され、事業者名による契約であっても一定の事案については特定商取引法による規制の対象となることが明確にされました。国等による業界団体への指導や個人事業主等に対する注意喚起も併せて実施されました。センターではこの通達を踏まえ、相談者から十分な聞き取りを行った上で適切な処理を図っていくことが必要です。リース契約の際には(1)相手の話だけで決めない、(2)安易に契約印を押さない、(3)クーリング・オフ等の記載等、契約内容を良く読み、疑問点は必ず確認する、(4)相手との契約に至る経過なども記録しておく、などが大切です。また被害を受けてしまった時はあきらめずに消費生活センター、中小企業振興公社等に相談することです。

外国為替証拠金取引の相談は減少傾向にありますが、未公開株の相談が急増してきています。「ある銀行が来春上場するので、1株50万で未公開株を購入しないか。儲かると電話で勧められた」、「去年秋に、上場予定で儲かるからと電話勧誘で未公開株を2銘柄購入。騙されたと思い返金請求しているが応じない」、「未公開株を購入後、先日上場したが購入額よりかなり低かった。あまりに損が大きい。販売会社は購入額の2割で買い戻すと言う。不当だ」というものです。センターでは12月初め警視庁に対し、「未公開株の勧誘・販売を違法に行っている業者の速やかな摘発について」の要望書を提出しました。未登録業者による株式の勧誘・販売は証券取引法に抵触します。旨い話には乗らないように、おかしいと思ったら消費生活センターや警察へ相談することです。

その他消費生活関連情報では次のようなことがありました。

#### 1 東京都生活文化局消費生活部取引指導課

12月13日 お子さんは基礎が全然できてないと親の不安を煽り次々と教材を契約させる事業者を四都県で同時行政処分

事業者名	グローバル教育アカデミー株式会社
代表者名	代表取締役 大堀計介(おおほりかずゆき)
本店住所	大阪市淀川区西中島3丁目3番9号
実質の本店住所	新宿区西新宿7丁目5番25号西新宿木村屋ビル2F
業務内容	学習教材(書籍・ビデオテープ)の販売

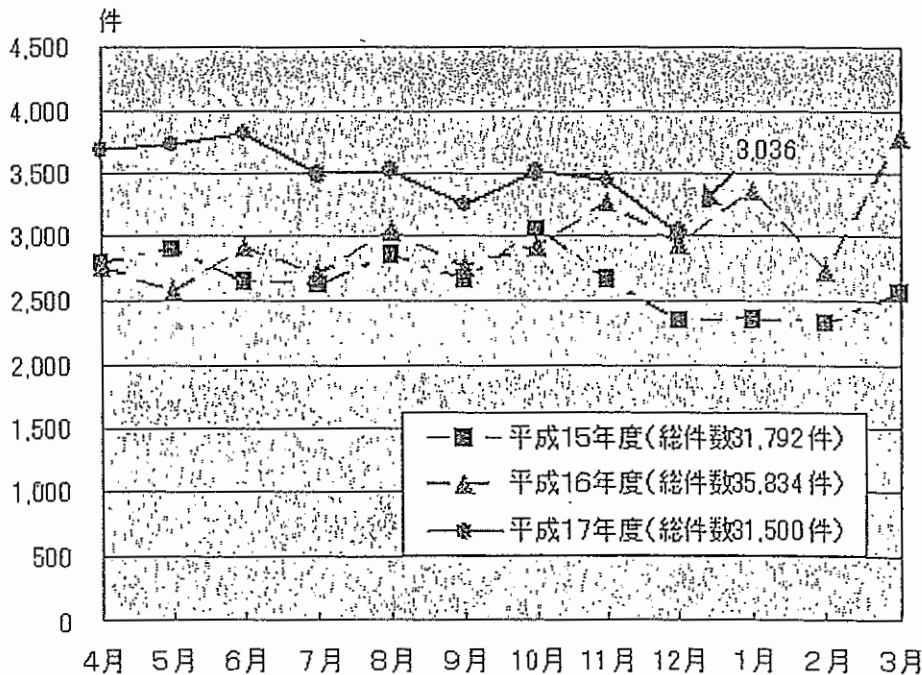
○平成17年11月相談受付件数(東京都消費生活総合センター) <PDF>

## ◆◆◆ 12月の相談受付状況 ◆◆◆

12月の相談受付件数は3,036件で、対前月比12.0%の減少、対前年同月比3.2%の増加となっています。

ヤミ金に関する相談も変わらず多く寄せられています。「金利も安く、都知事登録の番号もついていたので安心して電話した。300万申し込むと30万保証金が必要と言われ支払った。入金がないので連絡すると高齢なのでもう50万必要と言われ振り込んだ。それでも入金されないで連絡すると通じなくなった」、「ダイレクトメールが届き債務一本化で420万円の融資を申し込んだ。貸金融資金監督署への支払い代金と保険料で140万必要と言われ支払ったが融資されない。支払った140万円を返金してほしい」等です。これらの業者は登録はなくヤミ金融業者。融資を受ける前に保証金や保険料の名目でお金を請求されるのは不審と思わなければなりません。警察に届けるよう助言し、法律相談を紹介しました。

また、架空請求では「パソコンでアクセスしたアダルトサイトをクリックしたら登録完了と表示された。トップ画面に利用規約の掲載はなく、画面上の「退会」をクリックしても画面は変わらなかった。未払いの場合は自宅に回収に行き法的手続きを取る、と毎日メールが届く」という相談がありました。この契約は不成立であり、支払い義務はありません。アドレスから個人情報流失することや、プロバイダーが個人の情報を公開することもあります。メールアドレスがなぜ漏れたのか判断はできませんが、この場合スパイウェアの恐れがあります。「IPAコンピューターウイルス110番」を案内しました。パソコンのウイルス対策はきちんと行いましょう。「恋人紹介等の会員登録抹消のための事務手数料の督促書面が届いた。10年程前に集団見合いのパーティに参加したことがある。会費は参加の度に支払った記憶があるが事務手数料の話は聞いていない。実家に旧姓で届いている」という内容で同様の相談が多く寄せられています。業者とは連絡せず様子を見るように助言した。個人情報の管理には十分気をつけましょう。また、架空請求業者は短期間に集中的に請求を仕掛けてきます。請求手口もますます巧妙になってきています。身に覚えに無い請求は無視しましょう。



	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
平成15年度	2,796	2,896	2,645	2,614	2,863	2,662	3,066	2,658	2,343	2,360	2,324	2,565	31,792

平成16年度	2,774	2,579	2,919	2,710	3,043	2,768	2,936	3,266	2,942	3,358	2,744	3,795	35,834
平成17年度	3,692	3,724	3,826	3,490	3,520	3,253	3,510	3,449	3,036				31,500

最近、携帯電話の国際ローミングサービスについての相談も増えています。携帯電話の国際ローミングとは、日本国内で契約している携帯電話を、提携している他事業者の設備を利用して他国でも使えるようにすることです。使用している携帯電話機をそのまま外国で使えるのですが、「通話料金が低い」、「発信だけでなく着信しても料金がかかる」等の相談が入っています。「日本にいる家族が海外旅行中の娘にコレクトコールで電話をしたら高額な通話料金を請求された」、「海外旅行している友人同士現地で携帯電話で連絡を取り合ったら双方高額な料金がかかった」というものです。国際ローミングサービスは滞在国の通信事業者の設備を借りるため、発信でも着信でも料金がかかります。パンフレットには、「渡航先で着信する場合は、相手先にかかわらず着信料金がかかります」などの注意書きがありますが、非常に小さい字のため、これらが周知されているかは疑問です。国際ローミング携帯電話は、通話だけでなく海外からも日本にいたときと同じように写真やムービー付メールを送ったり、ウェブにアクセスしたり、携帯電話機をパソコンに接続してモバイル通信をしたりすることもできるなど利便性は高いのですが、一般に料金は高く、滞在国によって料金が異なることもありますので注意が必要です。

海外旅行の航空券を申し込んだ旅行客からチケットを受け取れないという相談も多く寄せられました。「以前にも利用した業者にネットで格安航空券を申し込んだ、支払いをしたのに業者と連絡が取れない」というものです。業者は雲隠れして連絡不能。被害者は全国で1,300人にもものぼり、被害総額は1億2千万円を超えています。被害にあった人には日本旅行業協会が供託している保証金450万を限度として弁済されますが、一律4%で被害金額には遠くおよびません。インターネットでの航空券の手配については多くのリスクが伴うことがあります。今後の課題としてインターネットによる申し込みチケット受け渡しのルール作り等、早急の対応が必要となるでしょう。インターネットでの取引にはリスクがあることを認識し、慎重に判断しましょう。

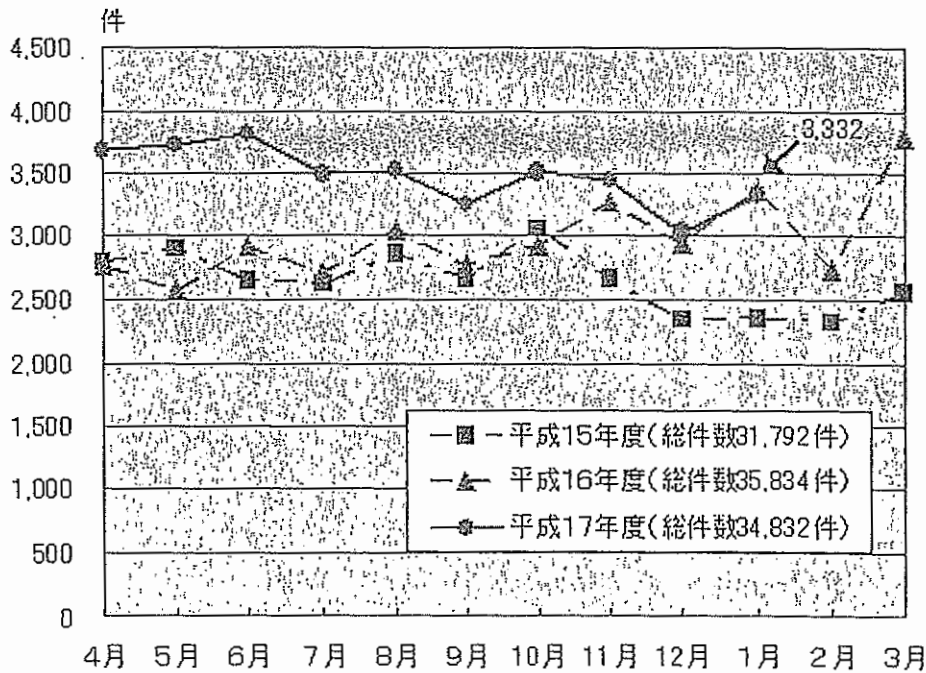
○平成17年12月相談受付件数(東京都消費生活総合センター) <PDF>

## ◆◆◆ 1月の相談受付状況 ◆◆◆

1月の相談受付件数は3,332件で、対前月比9.7%の増加、対前年同月比0.8%の減少となっています。

最も相談件数が多いのは「架空・不当請求」で全相談件数の4割を占めています。「架空・不当請求」は17年7月以降減少傾向が続き、12月は1,030件と1,000件をわずかに上回っただけでしたが、1月は1,330件と再び増加に転じています。要因としては「恋人紹介と結婚相談会員の事務手数料が未納という封書が届いた」という相談が220件、「身に覚えのないアダルトグッズ関連会費が未納であるという封書が届いた」という相談が47件あり、この2事業者からの架空請求が目立ちました。最近の架空請求の傾向としては、従来のハガキによる請求より、封書により請求されるケースの増加が目立ちます。内容をよく確認して、身に覚えのない請求には応じないようにしましょう。

また、ヤミ金融の相談は前年度より大幅に増加し、1月末現在1,328件で前年同期に比べ、488件も多くなっています。融資保証金詐欺の事例が多く見られますが、そのほか、「郵便受けに『荷物が届いているので連絡下さい』とメモが入っていたので連絡すると、消費者金融に残債があるという。確かに28年前に借金をしたことはある」など、過去の情報が悪用されていると思われるケースがあります。身に覚えのない請求には毅然と対応し、個人情報の取り扱いにも十分注意しましょう。



	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
平成15年度	2,796	2,896	2,645	2,614	2,863	2,662	3,066	2,658	2,343	2,360	2,324	2,565	31,792
平成16年度	2,774	2,579	2,919	2,710	3,043	2,768	2,936	3,266	2,942	3,358	2,744	3,795	35,834
平成17年度	3,692	3,724	3,826	3,490	3,520	3,253	3,510	3,449	3,036	3,332			34,832

賃貸アパートに関する相談件数も大きく増加し、1月末現在1,575件で、前年同期に比べて547件も多くなっています。そのほとんどは敷金の返還に関するものです。「入居時にハウスクリーニング代金を請求されたのに退去時にも請求され納得できな

い」「借り主の負担項目が書いてあり、但し『自然消耗部分は除く』と記載されているのに『日光による変色部分も借主の負担』という特約もある。このような特約は有効か」という相談です。自然消耗や通常の住まい方であれば入居者がハウスクリーニング代を負担する必要はないので、国土交通省のガイドラインを参考に、業者と交渉しましょう。話し合いがつかない場合は、少額訴訟という方法もあります。

その他消費生活関連情報では次のようなことがありました。

#### 1 東京都生活文化局取引指導課

平成18年2月9日 「健康食品」に係る不当表示を行った事業者に対する指示  
「SLENDIA(スレンディア)」、「減量命令」と称する食品に係る雑誌広告表示を調査したところ、不当景品類及び不当表示防止法第4条1項第1号(優良誤認)の規定に該当する違反行為があると認められたので、同社に対し、景品表示法第7条の規定に基づく指示を行った。

事業者名	日東ゼネラルフーズ株式会社 (屋号:日本ピュアメディカル、ナノテクス製薬)
所在地	東京都板橋区志村三丁目5番11号
代表者名	代表取締役 青木真理子
業務内容	いわゆる健康食品等の通信販売業務

#### 2 東京都消費者被害救済委員会

平成18年2月8日 「病気のペット購入契約に係る紛争」付託についてプレス発表(詳細記事は23ページ)

○平成18年1月相談受付件数(東京都消費生活総合センター) <PDF>

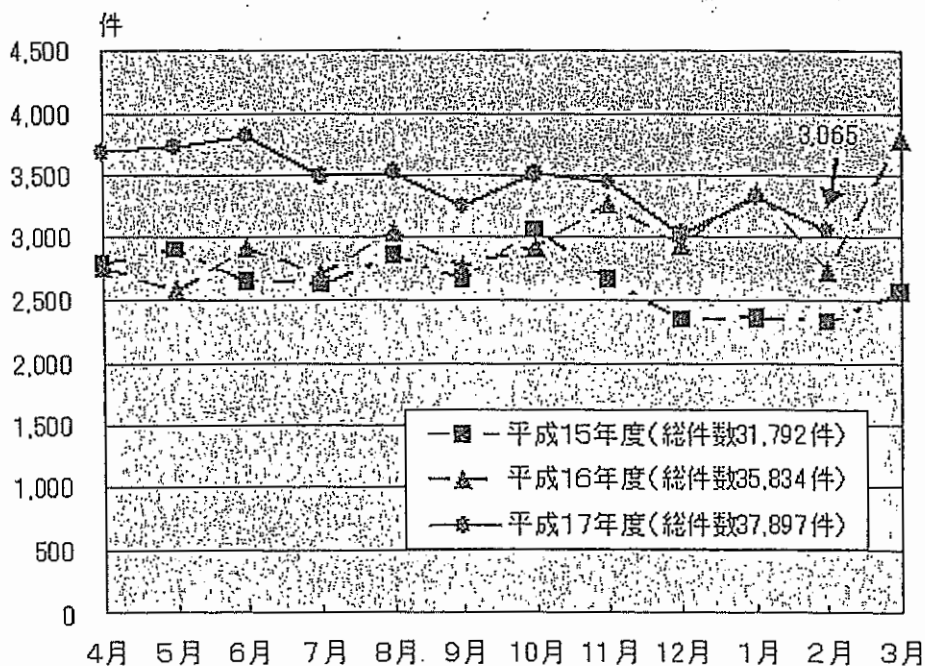


## ◆◆◆ 2月の相談受付状況 ◆◆◆

2月の相談受付件数は3,065件で、対前月比8.0%の減少、対前年同月比11.7%の増加となっています。

未公開株に関する相談の増加が引き続き目立ちます。1月は33件だった相談件数が2月に78件に急増しました。増加の要因としては、外国為替証拠金取引を行っていた業者が、法規制が厳しくなったことにより未公開株取引に移行していることや、無登録で未公開株を販売していた業者が愛知県警及び大阪府警の家宅捜索を受け、詐欺容疑で逮捕されたことなどにより世間の関心が高まったということが考えられます。

「電話勧誘により、IT関連の会社の株が2年以内に上場され初値は2倍になると説明を受け、未公開株を購入した。新聞をみて不安になり金融庁に電話で問い合わせたら無登録業者とわかった。購入した株を買い戻して欲しい」、「元証券マンの友人から大手製薬会社の未公開株を購入した。上場はされたが購入値段を大幅に下回り、大きな損をした」などという詐欺的な勧誘が多く見られます。「近く上場予定の株を買いませんか」、「上場後必ず値上がりします」等、断定的判断を提供しての勧誘は禁止されています。儲かる話、旨い話には十分注意する必要があります。



	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
平成15年度	2,796	2,896	2,645	2,614	2,863	2,662	3,066	2,658	2,343	2,360	2,324	2,565	31,792
平成16年度	2,774	2,579	2,919	2,710	3,043	2,768	2,936	3,266	2,942	3,358	2,744	3,795	35,834
平成17年度	3,692	3,724	3,826	3,490	3,520	3,253	3,510	3,449	3,036	3,332	3,065		37,897

ヤミ金融に関する相談も2月末現在1,443件と、前年度同期に比べ518件も多くなっています。大阪の老夫婦がヤミ金融業者の過酷な取立てを苦に自殺した事件を発端に平成15年7月にヤミ金融対策関連法が成立しました。しかし、被害の根絶には不十分な点も多く、金融庁は、平成18年1月に「業務改善命令」の発動権限を盛り込むなど、規制を強化することにより不正の未然防止を図ろうとしています。

不正な口座やプリペイド携帯を悪用するなど、業者の手口はますます巧妙になってい



ます。「借金を低利で一本化するというダイレクトメールを見てサラ金業者に電話をしたら保証金を要求され、振り込んだら連絡がとれなくなった」、「雑誌広告で金利の安いサラ金業者の案内があった。金利は1%からで都知事登録番号も記載してある。信用できるか」などという相談が入っています。大手を騙ったヤミ金融業者や金利の低いおとり広告などには惑わされないよう気をつける事です。

その他消費生活関連情報では次のようなことがありました。

- 1 偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律の施行(通称偽造盗難カード預金者保護法/H18.2.10施行)
  - 2 行政処分(東京都生活文化局取引指導課)  
「若い女性をターゲットにしたキャッチセールス販売業者3社を行政処分」(H18.3.6)
    - (1)補正下着等の販売会社  
有限会社エトワール  
有限会社ユウヴィ
    - (2)化粧品、健康食品等の販売業者  
株式会社エヌ・ビー・コーポレーション(屋号ナチュラル・ビューティ)
  - 3 消費者への注意喚起(東京都生活文化局生活安全課)  
「比較的安価な金属製アクセサリー類等の取り扱いに注意！」(H18.3.6)
- ※ 詳細は東京都消費生活総合センターホームページ  
(<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/>)参照

○平成18年2月相談受付件数(東京都消費生活総合センター) <PDF>

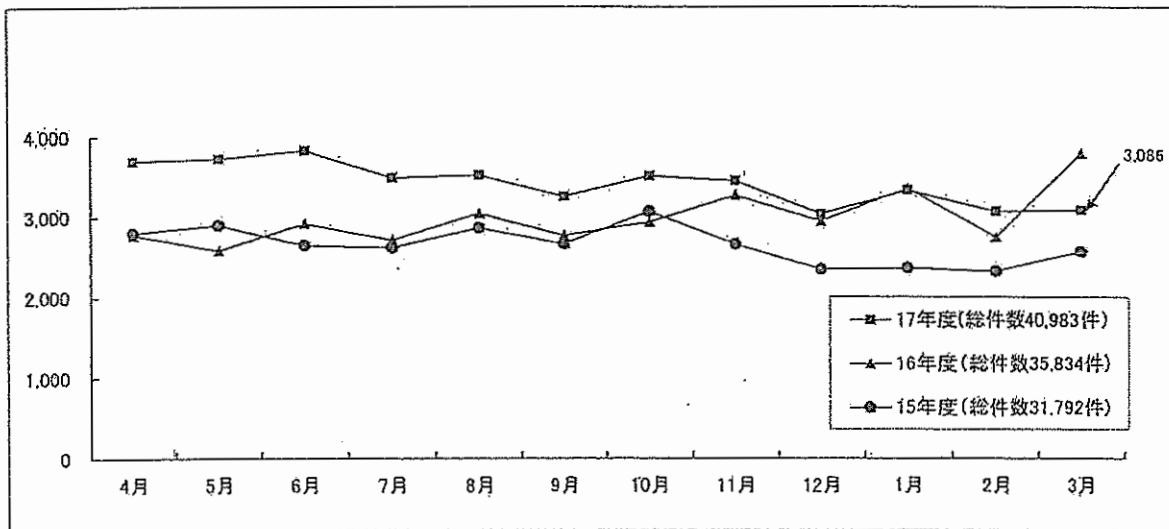
## I 受付状況と傾向

3月の相談受付件数は3,086件で、対前月比で0.7%の増加とほぼ横ばい、対前年同月比では18.7%の減少となっています。

「架空・不当請求」関連の相談は、昨年3月には1,904件あったものが、今年3月には1,021件と、減少傾向にあります。しかしながら、相談件数は相変わらず多く、全相談件数の約3分の1を占める結果となっています。

その他、引き続き増加が目立つものとして、「未公開株」「ヤミ金融」に関する相談が挙げられます。「未公開株」に関する相談は、前月に比べて35件(1.4倍)の増加、対前年同月に比べ109件(28.3倍)の増加となっています。また、「ヤミ金融」に関する相談は、対前月比17件(1.1倍)の増加、対前年同月比17件(1.1倍)の増加です。

【相談件数（平成17年4月1日～平成18年3月31日受付分）】



	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
17年度	3,692	3,724	3,826	3,490	3,520	3,253	3,510	3,449	3,036	3,332	3,065	3,086	40,983
16年度	2,774	2,579	2,919	2,710	3,043	2,768	2,936	3,265	2,942	3,358	2,744	3,795	35,834
15年度	2,796	2,896	2,645	2,614	2,863	2,662	3,066	2,658	2,343	2,360	2,324	2,565	31,792

## I 受付状況と傾向

### 【3月の受付状況】

内容キーワード上位10位(対前月・対前年同月)

順位	18.3月		18.2月(前月)		17.3月(前年同月)	
1	不当請求	1,021	不当請求	1,043	不当請求	1,904
2	インターネット	768	インターネット	768	インターネット	1,579
3	ポルノ・風俗	737	ポルノ・風俗	722	ポルノ・風俗	1,390
4	信用性	569	信用性	588	プライバシー	811
5	解約	563	解約	485	強引	495
6	プライバシー	398	プライバシー	439	解約	475
7	高価格・料金	363	高価格・料金	310	高価格・料金	448
8	強引	326	返金	309	強迫	283
9	返金	311	強引	305	返金	235
10	説明不足	238	説明不足	242	説明不足	233

商品・役務別上位10位(対前月・対前年同月)

順位	18.3月		18.2月(前月)		17.3月(前年同月)	
1	電話情報提供サービス	511	電話情報提供サービス	459	電話情報提供サービス	1,149
2	オンライン情報サービス	293	オンライン情報サービス	320	オンライン情報サービス	547
3	フリーローン・サラ金	279	フリーローン・サラ金	240	フリーローン・サラ金	265
4	賃貸アパート	188	賃貸アパート	181	賃貸アパート	203
5	株	134	商品一般	175	オンライン等関連サービスその他	149
6	商品一般	111	株	90	商品一般	83
7	教養・娯楽サービスその他	60	相談その他	56	相談その他	43
8	相談その他	39	外国語・会話教室	49	新築分譲マンション	28
9	新築分譲マンション	32	教養・娯楽サービスその他	47	クリーニング	25
10	移動電話サービス	23	リースサービス	40	健康食品その他	22

【増加が目立つ相談の件数推移】

未公開株

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成17年度	6	11	8	7	6	11	14	34	41	33	78	113	362
平成16年度	1	1	4	0	7	2	6	2	1	4	0	4	32

ヤミ金融

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成17年度	127	134	117	141	154	120	140	132	140	123	115	132	1,575
平成16年度	55	62	66	63	91	86	100	112	108	97	85	115	1,040

平成18年3月相談件数

(東京都消費生活総合センター受付分)

商品・役務等別分類	当月	前月	前年同月	商品・役務等別分類	当月	前月	前年同月
商 品 一 般	111	175	83	履 物	7	6	2
食 料 品 一 般	-	2	-	靴	6	13	9
穀 類	-	1	1	ア ク セ サ リ ー	29	24	36
魚 介 類	2	1	1	他 の 身 の 回 り 品	4	4	3
肉 類	-	2	-	生 地 ・ 糸 類	-	-	1
乳 卵 類	2	-	-	他 の 被 服 品	-	1	-
野 菜 ・ 海 草	1	5	5	被 服 品 計	74	86	80
油 脂 ・ 調 味 料	3	2	3	保 健 衛 生 品 一 般	-	-	1
果 物	2	4	2	医 薬 品	5	5	-
菓 子 類	1	-	4	医 療 用 具	19	13	18
飲 料	4	3	3	化 粧 品	44	16	34
酒 類	-	2	-	理 美 容 器 具 ・ 用 品	9	13	23
調 理 食 品	-	1	3	( 美 顔 器 )	7	6	5
健 康 食 品	34	49	32	他 の 保 健 衛 生 品	6	5	3
食 料 品 そ の 他	-	-	-	保 健 衛 生 品 計	63	52	79
食 料 品 計	49	72	54	教 養 娛 楽 品 一 般	1	1	1
住 居 品 一 般	3	3	-	文 具 ・ 事 務 用 品	39	45	39
食 生 活 機 器	12	14	8	( 小 型 コ ン プ ュ ー タ ー )	12	23	16
食 器 ・ 台 所 用 品	27	18	23	( コ ン プ ュ ー タ ソ フ ト )	2	9	1
( 浄 水 器 )	19	14	17	( 電 話 機 類 )	13	6	11
洗 濯 ・ 裁 縫 用 具	16	11	3	学 習 教 材	20	20	21
掃 除 用 具	4	4	5	( 資 格 取 得 用 教 材 )	4	3	1
( 電 気 掃 除 機 類 )	4	4	5	( 教 養 娛 楽 教 材 )	2	3	8
洗 淨 剤 等	3	3	4	書 籍 ・ 印 刷 物	36	41	45
空 調 ・ 冷 暖 房 機 器	10	10	2	( 新 聞 )	17	14	20
家 具 ・ 寝 具 類	21	23	16	音 響 ・ 映 像 製 品	22	24	15
( ふ と ん 類 )	7	12	7	ス ポ ー ツ 用 品	7	8	6
室 内 装 備 品	5	4	-	カ メ ラ 類	2	2	3
照 明 器 具	-	1	-	時 計	6	2	8
他 の 住 居 品	9	11	9	他 の 光 学 機 器	-	-	-
住 居 品 計	110	102	70	玩 具 ・ 遊 具	6	4	1
光 熱 水 品 一 般	-	-	-	楽 器	4	2	5
電 気	1	3	3	教 養 娛 楽 品 そ の 他	22	25	18
ガ ス	5	5	1	( 絵 画 ・ 書 画 )	6	12	9
石 油	-	1	1	教 養 娛 楽 品 計	165	174	162
水 道	2	2	3	車 両 ・ 乗 り 物 一 般	-	-	-
他 の 光 熱 水 品	1	-	-	自 動 車	31	30	30
光 熱 水 品 計	9	11	8	自 動 車 用 品	2	2	3
被 服 品 一 般	-	1	2	自 転 車 ・ 用 品	-	4	-
和 服	4	5	3	運 搬 用 具	-	1	1
洋 服 一 般	1	-	-	他 の 車 両 ・ 乗 り 物	-	1	-
紳 士 用 洋 服	5	9	4	車 両 ・ 乗 り 物 計	33	38	34
婦 人 用 洋 服	14	18	13	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備 一 般	-	1	-
子 供 用 洋 服	-	1	1	土 地	9	7	10
洋 装 下 着	4	4	6	建 物 一 般	1	1	-

I 受付状況と傾向

商品・役務等別分類	当月	前月	前年同月	商品・役務等別分類	当月	前月	前年同月
集合住宅	49	46	41	他の教育	4	4	5
戸建住宅	24	15	21	教育サービス計	31	24	29
他の建物	-	-	-	教養・娯楽一般	-	1	3
住宅構成材	2	2	2	旅行代理業	21	16	9
空調・冷暖房設備	6	2	1	(主催旅行サービス)	9	12	7
衛生設備	1	2	3	(旅行代理サービス)	11	3	2
屋外装備品	5	5	5	宿泊施設	4	-	-
他の住宅設備	2	4	5	教室・講座	77	127	67
土地建物・設備計	99	85	88	(資格講座)	14	29	17
他の商品	-	1	5	(外国語・会話教室)	20	49	12
商品計	733	796	663	(パソコン・ワープロ教室)	3	4	-
タリーニング	15	24	25	観覧・鑑賞	5	8	3
(被服品)	14	23	21	各種会員	12	6	4
レンタル・リース	244	255	263	他の教養・娯楽	113	73	24
(集合住宅)	186	182	204	(異性交際関連サービス)	22	17	4
工事・建築・加工	41	39	39	教養・娯楽サービス計	232	231	110
(戸建住宅)	25	22	26	保健・福祉一般	1	-	-
修理・補修	11	13	8	医療	35	28	24
管理・保管	4	4	7	(医療サービス)	23	11	18
役務一般	15	17	13	(歯科治療)	9	9	4
(複合サービス会員)	14	17	12	理美容	24	29	47
金融・保険一般	-	-	-	(エステティックサービス)	22	21	40
生命保険	30	30	22	浴場	-	1	2
損害保険	11	20	15	衛生サービス	9	2	7
預貯金・証券等	157	117	23	(白濁駆除サービス)	4	-	3
(株)	134	90	5	(建物清掃サービス)	2	1	3
融資サービス	296	255	283	保育	-	2	-
(フリーローン・サラ金)	279	240	265	老人福祉	6	6	2
他の金融関連サービス	17	23	19	他の保健・福祉	7	9	9
金融・保険サービス計	511	445	362	保健・福祉サービス計	82	77	91
運輸・通信一般	-	-	1	外食・食事宅配	4	9	5
旅客運送	7	7	6	冠婚葬祭	3	5	10
貨物運送	12	16	19	家事サービス	1	3	-
(引越サービス)	9	11	17	役務その他	85	62	56
電報・電話	55	56	49	(結婚相手紹介サービス)	11	10	2
(移動電話サービス)	23	29	13	他の役務計	93	79	71
(電話関連サービス)	22	20	20	内職・副業・相場一般	1	-	-
郵便	1	4	5	商品相場	20	21	39
他の運輸・通信	862	829	1,887	(為替相場)	6	2	16
(電話情報提供サービス)	511	459	1,149	自動販売機	1	1	-
(オンライン情報サービス)	293	320	547	内職・副業	40	36	41
(ネット等関連サービスその他)	15	14	149	(ワープロ・パソコン内職)	9	6	10
運輸・通信サービス計	937	912	1,967	内職・副業・相場計	62	58	80
教育一般	-	-	-	他の行政サービス	10	10	8
学校教育	10	7	7	役務計	2,288	2,188	3,073
補習教育	17	13	17	他の相談	65	81	59
(学習塾)	9	4	6				
(家庭教師)	4	7	5	総件数	3,065	3,065	3,795

## I 受付状況と傾向

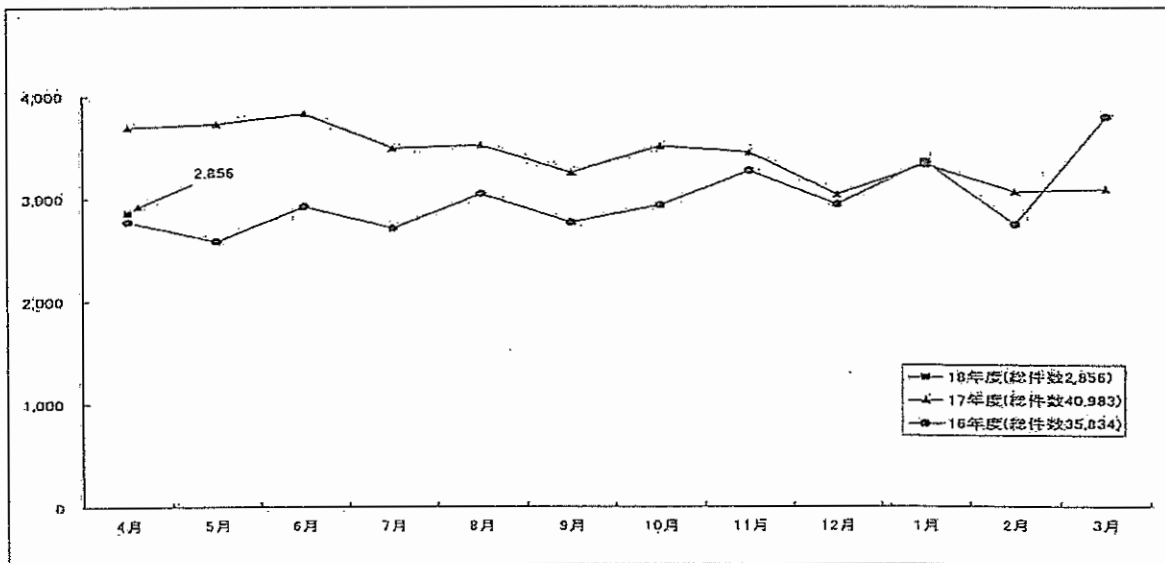
4月の相談受付件数は2,856件で、対前月比7.5%の減少、対前年同月比では22.6%の減少でした。対前年同月と比べ相談件数が大きく減少していますが、これは架空・不当請求相談の件数が減ったことによるものです（対前年同月比42.7%減）。

相談内容のみでみると、依然として電話やインターネットを使った情報提供サービスによる架空・不当請求やフリーローン・サラ金が上位を占めています。架空・不当請求相談では、アダルトグッズ会員会費や出会い系サイト事務手数料等の名目で、事業者名を変えて複数回請求書を送った後、脅迫的な封書を送りつける1事業者による相談が約70件ありました。

一方、増加を続けていた「未公開株」の相談件数は80件と、前月から45件減少しています。

高齢者の相談（契約当事者が60歳以上の相談）は503件あり、対前月比17.8%の増加。対前年同月比では、51.5%の増加でした。商品・役務別では、「株」「フリーローン・サラ金」に関する相談が上位を占めています。

\*平成18年度の件数等は、暫定数値です。



	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
18年度	2,856												2,856
17年度	3,692	3,724	3,826	3,490	3,520	3,253	3,510	3,449	3,036	3,332	3,065	3,086	40,983
16年度	2,774	2,579	2,919	2,710	3,043	2,768	2,936	3,266	2,942	3,358	2,744	3,795	35,834

# I 受付状況と傾向

## 【4月の受付状況】

内容キーワード上位10位(対前月・対前年同月)

順位	18.4月		18.3月(前月)		17.4月(前年同月)	
1	不当請求	972	不当請求	1,021	不当請求	1,695
2	インターネット	719	インターネット	768	インターネット	1394
3	ポルノ・風俗	708	ポルノ・風俗	737	ポルノ・風俗	1313
4	解約	526	信用性	569	プライバシー	617
5	信用性	506	解約	563	強引	523
6	高価格・料金	365	プライバシー	398	解約	522
7	プライバシー	343	高価格・料金	363	高価格・料金	485
8	返金	325	強引	326	詐欺	258
9	強引	313	返金	311	返金	254
10	説明不足	211	説明不足	238	強迫	224

商品・役務別上位10位(対前月・対前年同月)

順位	18.4月		18.3月(前月)		17.4月(前年同月)	
1	電話情報提供サービス	426	電話情報提供サービス	511	電話情報提供サービス	964
2	オンライン情報サービス	315	オンライン情報サービス	293	オンライン情報サービス	537
3	フリーローン・サラ金	258	フリーローン・サラ金	279	フリーローン・サラ金	288
4	商品一般	131	賃貸アパート	188	賃貸アパート	195
5	賃貸アパート	127	株	134	オンライン等関連サービスその他	89
6	株	80	商品一般	111	相談その他	68
7	教養・娯楽サービスその他	69	教養・娯楽サービスその他	60	商品一般	63
8	相談その他	52	相談その他	39	クリーニング	45
9	新築分譲マンション	30	新築分譲マンション	32	健康食品その他	36
10	リースサービス	29	移動電話サービス	23	外国語・会話教室	30

## 【高齢者相談】

相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成18年度	503												503
平成17年度	332	407	394	502	441	365	511	480	422	438	416	427	5,135

商品・役務別上位5位

順位	18.4月		18.3月(前月)		17.4月(前年同月)	
1	株	51	株	83	フリーローン・サラ金	28
2	フリーローン・サラ金	46	フリーローン・サラ金	39	オンライン情報サービス	20
3	商品一般その他	39	商品一般その他	21	電話情報提供サービス	19
4	オンライン情報サービス	17	電話情報提供サービス	11	為替相場	17
5	相談その他	16	電話関連サービス	10	賃貸アパート	14



## I 受付状況と傾向

平成 18 年 4 月 相談 件 数

(東京都消費生活総合センター受付分)

商品・役務等別分類	当月	前月	前年同月	商品・役務等別分類	当月	前月	前年同月
商 品 一 般	131	111	63	履 物	2	7	5
食 料 品 一 般	1	-	1	靴	8	6	5
穀 類	2	-	2	ア ク セ サ リ ー	24	29	31
魚 介 類	1	2	1	他 の 身 の 回 り 品	-	4	4
肉 類	-	-	1	生 地 ・ 糸 類	-	-	1
乳 卵 類	-	2	2	他 の 被 服 品	-	-	-
野 菜 ・ 海 草	1	1	3	被 服 品 計	61	74	69
油 脂 ・ 調 味 料	1	3	4	保 健 衛 生 品 一 般	1	-	-
果 物	-	2	2	医 薬 品	3	5	1
菓 子 類	7	1	4	医 療 用 具	14	19	10
飲 料	-	4	7	化 粧 品	35	44	30
酒 類	-	-	-	理 美 容 器 具 ・ 用 品	7	9	36
調 理 食 品	6	-	6	( 美 顔 器 )	3	7	9
健 康 食 品	32	34	53	他 の 保 健 衛 生 品	8	6	3
食 料 品 そ の 他	1	-	-	保 健 衛 生 品 計	68	83	80
食 料 品 計	52	49	86	教 養 娛 楽 品 一 般	-	1	-
住 居 品 一 般	-	3	-	文 具 ・ 事 務 用 品	43	39	40
食 生 活 機 器	5	12	3	( 小 型 コ ン プ ュ ー タ ー )	19	12	11
食 器 ・ 台 所 用 品	23	27	21	( コ ン プ ュ ー タ ソ フ ト )	10	2	5
( 浄 水 器 )	17	19	9	( 電 話 機 類 )	8	13	15
洗 濯 ・ 裁 縫 用 具	13	16	7	学 習 教 材	28	20	21
掃 除 用 具	1	4	6	( 資 格 取 得 用 教 材 )	9	4	3
( 電 気 掃 除 機 類 )	1	4	6	( 教 養 娛 楽 教 材 )	3	2	6
洗 浄 剤 等	1	3	-	書 籍 ・ 印 刷 物	37	36	46
空 調 ・ 冷 暖 房 機 器	5	10	6	( 新 聞 )	19	17	21
家 具 ・ 寝 具 類	19	21	25	音 響 ・ 映 像 製 品	20	22	14
( 多 と ん 類 )	12	7	12	ス ポ ー ツ 用 品	9	7	9
室 内 装 備 品	4	5	2	カ メ ラ 類	1	2	1
照 明 器 具	-	-	3	時 計	6	6	6
他 の 住 居 品	7	9	10	他 の 光 学 機 器	-	-	-
住 居 品 計	78	110	83	玩 具 ・ 遊 具	7	6	-
光 熱 水 品 一 般	-	-	-	楽 器	2	4	-
電 気	2	1	1	教 養 娛 楽 品 そ の 他	15	22	25
ガ ス	5	5	1	( 絵 画 ・ 書 画 )	3	6	9
石 油	-	-	2	教 養 娛 楽 品 計	168	165	162
水 道	2	2	1	車 両 ・ 乗 り 物 一 般	-	-	-
他 の 光 熱 水 品	-	1	-	自 動 車	26	31	34
光 熱 水 品 計	9	9	5	自 動 車 用 品	1	2	3
被 服 品 一 般	1	-	-	自 転 車 ・ 用 品	2	-	2
和 服	7	4	5	運 搬 用 具	-	-	1
洋 服 一 般	1	1	-	他 の 車 両 ・ 乗 り 物	-	-	-
紳 士 用 洋 服	5	5	3	車 両 ・ 乗 り 物 計	29	33	40
婦 人 用 洋 服	11	14	12	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備 一 般	3	-	1
子 供 用 洋 服	1	-	-	土 地	9	9	6
洋 装 下 着	1	4	3	建 物 一 般	1	1	-

I 受付状況と傾向

商品・役務等別分類	当月	前月	前年同月
集合住宅	36	49	32
戸建住宅	20	24	16
他の建物	2	-	4
住宅構成材	1	2	2
空調・冷暖房設備	1	6	5
衛生設備	1	1	4
屋外装備品	4	5	6
他の住宅設備	5	2	5
土地建物・設備計	83	99	81
他の商品	3	-	2
商品計	682	733	671
クリーニング	17	15	45
（被服品）	16	14	44
レンタル・リース	190	244	253
（集合住宅）	127	186	194
工事・建築・加工	60	41	47
（戸建住宅）	38	25	23
修理・補修	13	11	8
管理・保管	10	4	3
役務一般	12	15	28
（複合サービス会員）	11	14	27
金融・保険一般	-	-	1
生命保険	23	30	18
損害保険	10	11	8
預貯金・証券等	114	157	34
（株）	80	124	-
融資サービス	277	296	296
（フリーローン・チャ余）	258	279	288
他の金融関連サービス	21	17	20
金融・保険サービス計	445	511	377
運輸・通信一般	-	-	1
旅客運送	7	7	7
貨物運送	20	12	22
（引越サービス）	16	9	18
電報・電話	38	55	64
（移動電話サービス）	15	23	24
（電話関連サービス）	19	22	30
郵便	2	1	2
他の運輸・通信	794	862	1,624
（電話情報提供サービス）	426	511	964
（オンライン情報サービス）	315	293	537
（ほかの関連サービスの他）	11	15	89
運輸・通信サービス計	861	937	1,720
教育一般	-	-	-
学校教育	6	10	6
補習教育	19	17	23
（学習塾）	8	9	14
（家庭教師）	5	4	3

商品・役務等別分類	当月	前月	前年同月
他の教育	3	4	2
教育サービス計	28	31	31
教養・娯楽一般	-	-	-
旅行代理業	15	21	12
（主催旅行サービス）	7	9	8
（旅行代理サービス）	6	11	4
宿泊施設	2	4	6
教室・講座	79	77	84
（資格講座）	22	14	19
（外国語・会話教室）	12	20	30
（パソコン・ワープロ教室）	2	3	7
観覧・鑑賞	3	5	10
各種会員権	8	12	7
他の教養・娯楽	96	113	32
（異性交際関連サービス）	12	22	9
教養・娯楽サービス計	203	232	151
保健・福祉一般	-	1	-
医療	38	35	24
（医療サービス）	27	23	13
（歯科治療）	6	9	9
理美容	36	24	45
（エステティックサービス）	26	22	37
浴場	1	-	-
衛生サービス	1	9	4
（白蟻駆除サービス）	-	4	-
（建物清掃サービス）	-	2	2
保育	1	-	-
老人福祉	10	6	4
他の保健・福祉	9	7	4
保健・福祉サービス計	96	82	81
外食・食事宅配	5	4	4
冠婚葬祭	5	3	12
家事サービス	2	1	4
役務その他	64	85	68
（結婚相手紹介サービス）	8	11	16
他の役務計	76	93	88
内職・副業・相場一般	-	1	1
商品相場	24	20	44
（為替相場）	5	6	28
自動販売機	-	1	-
内職・副業	46	40	38
（ワープロ・パソコン内職）	11	9	11
内職・副業・相場計	70	62	83
他の行政サービス	10	10	4
役務計	2,091	2,288	2,919
他の相談	83	65	102
総件数	2,856	3,086	3,692

## I 受付状況と傾向

5月の相談件数は3,173件で、対前月比11.1%の増加、対前年同月比では14.8%の減少であった。

架空・不当請求に関する相談は、対前年同月と比べると700件減少しているものの、引き続き1,000件程度あり全相談件数の3分の1を占めている。相談内容としては、「パソコンでネットサーフィンをしていたらアダルトサイトに繋がりと、ポップアップ画面が表示されたのでよく読まずにクリックしたら登録となり料金が請求された」という事例が多く寄せられている。

「フリーローン・サラ金」、「賃貸アパート」に関する相談件数は、いずれも前月より増加し、依然として相談件数の上位を占めている。「未公開株」に関する相談は72件と前月(80件)とほぼ同水準であった。

その他目立った相談としては、「路上で宣伝モデルにならないかと声を掛けられて店に行ったところ、宣伝のために必要だからと高額なアクセサリーの購入と代理店契約をさせられた。」といった20代女性からの相談が相次ぎ、「他の内職・副業」に分類される相談が対前月比11件の増加となった。またエステサロン1店舗の閉店の影響から、エステサービスに関する相談件数が対前月比19件増の45件となった(脱毛エステ23件、痩身エステ8件、美顔エステ6件他)。

高齢者の相談は522件あり、対前月比3.8%の増加。対前年同月比では28.3%の増加となった。相談内容をみると、「週刊誌等の広告掲載申込書が送られてきたので1度だけ承諾したが、次々と請求書が送られてくる」、「契約した覚えのない広告掲載料の請求があった」といった「広告代理サービス」に関する相談が23件寄せられた。また判断不十分者契約に関する相談は前月と比べて14件増加し、高齢者相談のうち5.7%を占める結果となっている。

## 1. 相談件数 (18.4.1~18.5.31 受付分)

	18年度	17年度	対前年比
4月	2,856	3,692	77.4%
5月	3,173	3,724	85.2%
計	6,029	7,416	81.3%

## 2. 商品・役務別上位10位 (対前月・対前年同月)

順位	18.5月		18.4月(前月)		17.5月(前年同月)	
1	電話情報提供サービス	393	電話情報提供サービス	426	電話情報提供サービス	845
2	オンライン情報サービス	385	オンライン情報サービス	315	オンライン情報サービス	633
3	フリーローン・サラ金	293	フリーローン・サラ金	258	フリーローン・サラ金	296
4	賃貸アパート	168	商品一般	131	賃貸アパート	178
5	商品一般	134	賃貸アパート	127	商品一般	142
6	株	84	株	80	相談その他	57
7	相談その他	51	教養・娯楽サービスその他	69	クリーニング	33
8	他の内職・副業	32	相談その他	52	為替相場	32
9	新築分譲マンション	32	新築分譲マンション	30	オンライン等関連サービスその他	32
10	クリーニング	30	リースサービス	29	移動電話サービス	28

# I 受付状況と傾向

## 3. 内容キーワード上位10位 (対前月・対前年同月)

順位	18.5月		18.4月(前月)		17.5月(前年同月)	
1	不当請求	964	不当請求	972	不当請求	1,660
2	インターネット	770	インターネット	719	インターネット	1,358
3	ポルノ・風俗	708	ポルノ・風俗	708	ポルノ・風俗	1,335
4	解約	550	解約	526	解約	532
5	信用性	469	信用性	506	プライバシー	515
6	プライバシー	373	高価格・料金	365	高価格・料金	476
6	高価格・料金	373	プライバシー	343	強引	450
8	返金	356	返金	325	信用性	336
9	強引	305	強引	313	返金	278
10	説明不足	232	説明不足	211	説明不足	250

\* 1つの相談に複数のキーワードを付与している。

## 4. 架空・不当請求に関する相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成18年度	972	964											1,936
平成17年度	1,695	1,660	1,655	1,389	1,362	1,316	1,281	1,289	1,030	1,330	1,043	1,021	16,071

\* 内容キーワードに「不当請求」と付与している件数。

## 5. 高齢者相談

### (1) 受付件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成18年度	503	522											1,025
平成17年度	332	407	394	502	441	365	511	480	422	438	416	427	5,135

### (2) 商品・役務別上位5位

順位	18.5月		18.4月(前月)		17.5月(前年同月)	
1	株	46	株	51	フリーローン・サラ金	36
2	フリーローン・サラ金	30	フリーローン・サラ金	46	オンライン情報サービス	31
3	商品一般その他	30	商品一般その他	39	為替相場	24
4	広告代理サービス	23	オンライン情報サービス	17	相談その他	15
5	電話情報提供サービス	15	相談その他	16	賃貸アパート	12

### (3) 販売方法、手口別キーワード

	18.5月		18.4月(前月)		17.5月(前年同月)	
電話勧誘	66	電話勧誘	65	家庭訪販	68	
家庭訪販	54	家庭訪販	54	インターネット	42	
利殖商法	32	利殖商法	35	電話勧誘	38	
判断不十分者契約	30	インターネット	20	利殖商法	22	
インターネット	29	判断不十分者契約	16	判断不十分者契約	16	
DM広告	22	DM広告	16	次々販売	16	
次々販売	17	次々販売	12	DM広告	15	

\* 1つの相談に複数のキーワードを付与している。

\* 当月の商品・役務別相談件数(前月・前年同月比較)については、訪面内容の見直しにより今月から掲載しないことになりました。

## I 受付状況と傾向

6月の相談件数は3,485件で、対前月比9.8%の増加、対前年同月比では8.9%の減少であった。

アダルトサイトなど有料サイトの利用料金等に関連する架空・不当請求に関する相談は、対前年同月と比べると44.9%減少しているものの、引き続き900件を超える相談が寄せられている。

「賃貸アパート」に関する相談件数は184件あり、依然として増加傾向にある。相談内容としては、退去時の敷金に関する相談が大半をしめる。

また、「未公開株」に関する相談は、18年3月をピークに減少傾向にあるものの、74件と前月(72件)とほぼ同水準で推移している。相談事例としては、「未公開株を購入して知人を紹介すると、配当が増える(または紹介料が入る)」といった事例が寄せられている。

高齢者の相談は551件あり、対前月比5.6%の増加、対前年同月比では39.8%の増加となった。相談内容をみると、引き続き「株」に関する相談が最多であり、このうちの9割が未公開株に関する相談である。「電話で勧められて秋に上場するという未公開株を購入した。最近の報道を見て不安になり、販売会社に電話したが連絡がとれない」といった相談が寄せられている。高齢者の相談の中で目を引く事例としては、「展示会に出向き、着物を購入したことがきっかけで、次々と宝飾品や着物等を契約させられた」という展示商法での次々販売に関する相談が数件寄せられており、被害額がいずれも高額となっている。

## 1. 相談件数 (18.4.1~18.6.30 受付分)

	18年度	17年度	対前年比
4月	2,856	3,692	77.4%
5月	3,173	3,724	85.2%
6月	3,485	3,826	91.1%
計	9,514	11,242	84.6%

## 2. 商品・役務別上位10位 (対前月・対前年同月)

順位	18.6月		18.5月(前月)		17.6月(前年同月)	
1	電話情報提供サービス	388	電話情報提供サービス	393	電話情報提供サービス	828
2	オンライン情報サービス	364	オンライン情報サービス	385	オンライン情報サービス	573
3	フリーローン・サラ金	299	フリーローン・サラ金	293	フリーローン・サラ金	230
4	賃貸アパート	184	賃貸アパート	168	商品一般	217
5	商品一般	118	商品一般	134	賃貸アパート	160
6	株	83	株	84	相談その他	64
7	相談その他	71	相談その他	51	クリーニング	45
8	新築分譲マンション	45	他の内職・副業	32	為替相場	42
9	移動電話サービス	33	新築分譲マンション	32	オンライン等関連サービスその他	38
10	異性交際関連サービス	31	クリーニング	30	リースサービス	32

# I 受付状況と傾向

## 3. 内容キーワード上位 10 位 (対前月・対前年同月)

順位	18.6月		18.5月(前月)		17.6月(前年同月)	
1	不当請求	912	不当請求	964	不当請求	1,655
2	インターネット	845	インターネット	770	インターネット	1,322
3	ポルノ・風俗	705	ポルノ・風俗	708	ポルノ・風俗	1,241
4	解約	601	解約	550	解約	543
5	信用性	507	信用性	469	高価格・料金	534
6	高価格・料金	472	プライバシー	373	プライバシー	472
6	プライバシー	445	高価格・料金	373	強引	443
8	返金	383	返金	356	信用性	420
9	強引	317	強引	305	詐欺	319
10	説明不足	249	説明不足	232	返金	285

\* 1つの相談に複数のキーワードを付与している。

## 4. 架空・不当請求に関する相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成18年度	972	964	912										2,848
平成17年度	1,695	1,660	1,655	1,389	1,362	1,316	1,281	1,289	1,030	1,330	1,043	1,021	16,071

\* 内容キーワードに「不当請求」と付与している件数。

## 5. 高齢者相談

### (1) 受付件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成18年度	503	522	551										1,576
平成17年度	332	407	394	502	441	365	511	480	422	438	416	427	5,135

### (2) 商品・役務別上位 5 位

順位	18.6月		18.5月(前月)		17.6月(前年同月)	
1	株	51	株	46	フリーローン・サラ金	29
2	フリーローン・サラ金	38	フリーローン・サラ金	30	オンライン情報サービス	25
3	商品一般その他	33	商品一般その他	30	為替相場	19
4	賃貸アパート	18	広告代理サービス	23	電話情報提供サービス	18
5	相談その他	18	電話情報提供サービス	15	商品一般その他	13

### (3) 販売方法、手口別キーワード

	18.6月		18.5月(前月)		17.6月(前年同月)	
電話勧誘	60	電話勧誘	66	家庭訪販	63	
家庭訪販	49	家庭訪販	54	インターネット	44	
利殖商法	41	利殖商法	32	電話勧誘	34	
インターネット	29	判断不十分者契約	30	判断不十分者契約	15	
次々販売	20	インターネット	29	DM広告	15	
DM広告	17	DM広告	22	次々販売	14	
判断不十分者契約	15	次々販売	17	点検商法	14	

\* 1つの相談に複数のキーワードを付与している。

### Ⅲ くらしの中で

<高齢者からの相談が多い外国為替証拠金取引—最近の相談事例から>

#### ○事例 1

##### 1 相談内容

電話で勧誘を受けて120万円で取引をした。利益が出たところでやめたが返金がない。いつになったら返金があるのかと思っていたら、代理弁護士より破産の申し立てという書面が届いた。どうしたらいいのだろうか。

相談者：	無職	80歳代	男性	都内在住
相談年月：	平成17年8月			

##### 2 アドバイス

破産宣告後の債権者としての手続きについて情報提供。債権者届けを出し、配当を受け取ることになるが業者に分配すべき資産がないときはお金が戻ってこない可能性も大きいことを説明。

##### 3 ポイント

この事例は社員による持ち逃げ、運用の失敗などを理由に経営悪化を立て直すため弁護士名で取引停止の書面が届いたという相談である。この相談の事業者 [REDACTED] [REDACTED] に対し、関東財務局は7月1日施行の改正金融先物取引法を適用し、業務停止命令（17年8月12日～同年11月11日）及び業務改善命令を行った。

主な改善命令の内容

- ①委託者の正確な把握及び委託者から預託を受けた委託証拠金その他の保証金の正確な把握を行うこと
- ②会社財産（資産、負債及び純資産の額）の正確な把握を行うこと。
- ③委託者から預託を受けた委託証拠金その他の保証金等について保全を図るとともに、会社の財産を不当に費消する行為を行わないこと等。

関東財務局のこの対応により、改正金融先物取引法による規制以前から取引をしている業者が、新たに法で定められた登録の猶予期間の終了する12月末日までに資金を集めて逃げようとする



場合に一定の歯止めがかかり、被害防止が期待される。しかし今後も、期限切れとなる12月末までは連絡がつかない、清算金が返金されない等の相談が増加すると考えられるため、一層の注意が必要となる。

## ○事例2

### 1 相談内容

訪問された勧誘員に、「金利が良い商品だからユーロがいい、元本保証で外貨預金のようなもの、私に任せておけば絶対儲かる」と誘われ、断り切れずにその場で100万円渡し外国為替証拠金取引を契約した。この勧誘員が又その2時間後にきて、「もう少し多く取引した方が利益が大きい」と言われ、もう100万円渡した。その日の夕方、普段出入りしている金融機関の外務員にこの取引の書面をみせたら、「何を契約しているのかわからないおかしい契約だ」と言われ不安になった。センターへの相談を勧められた。おかしい契約なら解約したい。

相談者	家事従事者	60歳代	女性	都内在住
相談年月	平成17年8月			

### 2 アドバイス

外国為替証拠金取引の説明をした。本人が手仕舞いを希望したので、方法を助言、履行。相談者が手仕舞いの書面を送付した翌日、販社の業務管理部から本人の希望で取引を継続することになったと言う。話に行き違いがあるので、相談者に連絡したところ、手仕舞いの書類を発送した夜、勧誘員から取引の件で連絡がきたので、手仕舞いの書面を送った話をしたところ、「告訴する」と脅された。相談者は家族に迷惑がかかることを恐れ、翌日管理部に電話をして手仕舞いを撤回したとのことであった。

センターでは勧誘時の問題点（説明不足、強引、威迫、困惑）を根拠に3者で交渉した。相談者は恐怖から交渉の席には同席できず、やむなく息子が代理で出席。最初の手仕舞いを有効とし、速やかな返金で異議申し立てをせずとして解約合意。翌日返金を確認した。

### 3 ポイント

この事例は相談者宅に出入りの、金融業者の外交員が気付き、被害が防止された例である。今後は金融機関とも連携し高齢者の被害防止に努めなければならない。

### ◎外国為替証拠金取引とは

少額の証拠金（保証金）を事業者に預託することで証拠金の数倍から10倍程度の資金を動かして、円と海外の通貨（ドルやユーロ等）の売買ができると称する為替差金と金利差金を狙うハイリスクな投機取引で、大きな利益が出る反面、予想に反した場合はその分損失も大きくなる。スワップ金利や取引手数料が絡むため損益計算は複雑である。証拠金の50%（業者により違う）の損失が出たときは追証を入れその建玉を維持するか、取引を止めて手仕舞いすることになる。

### ◎外国為替証拠金取引契約時のトラブルの特徴

- 1 電話や訪問で強引に勧誘し、勧誘時は金利（スワップ金利・スワップポイント）がよい、手数料が安い、外貨預金のようなもの、元本割れしない、絶対儲かるなどという説明をしている。
- 2 取引の仕組みは難解だが、消費者は十分な説明もされず理解しないままに契約している。
- 3 リスクの説明がなく、追証の請求をされたり、元本以上の損が発生している。
- 4 解約を申し出ても応じてもらえない。
- 5 解約しても清算金が返金されないことから、消費生活センターへ苦情・相談が急増し、中には裁判で争われているケースや、外国為替証拠金取引を装った詐欺事件などが発生している。

### ◎法律改正の主な内容

平成17年7月1日より改正金融先物取引法が施行され、同取引事業者に厳しい法規制が導入された。法律改正の主な内容は下記のとおりである。

#### 1 金融先物取引業者の登録（法第56条、第59条）

金融先物取引業者を登録制とし、株式会社又は銀行等の金融機関でなければ取引を行うことができないこととしたほか、業者の財務上の健全性や業者及び主要株主の適格性等を確保するために、所要の登録拒否要件等の整備を行った。

#### 2 禁止行為（法第76条）

以下のような行為を禁止。

- ①勧誘の要請をしていない顧客に対し、業者が訪問又は電話による勧誘を行うこと。
- ②契約を締結しない旨の意思を表示した顧客に対する勧誘をすること。
- ③断定的判断をして顧客を勧誘すること。

### 3 広告の規制（法第68条）

広告をするときは、手数料やリスクに関すること等の重要事項について表示しなければならないこと。

### 4 適合性の原則（法第77条）

業者は顧客の知識、経験に照らして不相当と認められる勧誘行為を行い顧客保護に欠けることがないように業務を行わなければならないこと。

### 5 自己資本規制比率（法第82条）

銀行以外の金融先物取引業者は、資本等の合計額から固定資産等を控除した額の、その行っている金融先物取引等により発生しうる危険に対応する額の合計額に対する比率（自己資本規制比率）を算出し、内閣総理大臣に届出しなければならないこと。又、金融先物取引業者は自己資本規制比率が120%を下回ることをしないようにしなければならないこと。

#### ◎法規制以前から取引をしている業者について

今回の法規制以前から外国為替証拠金取引業を行っており、12月までに登録する意志のない業者は、新規顧客の勧誘が困難であるために、荒稼ぎをもくろみ、既存の顧客の手仕舞い拒否、返金不可、計画的な倒産廃業等が考えられる。

法規制以前に取引をしている相談者は自分の取引業者に対し十分な注意が必要！

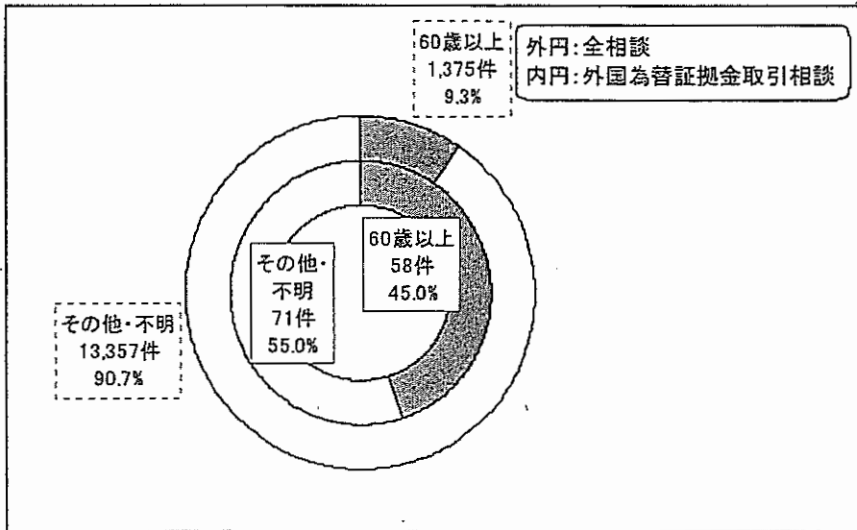
#### ◎外国為替証拠金取引に関する相談の状況

東京都消費生活総合センターで平成17年4月1日から7月31日の間に受け付けた外国為替証拠金取引に関する相談の状況は下記のとおりである。

平成16年度における相談件数は193件と対前年度1.8倍の増加が見られたが、今年度に入ってから引き続き相談件数は増加しており、7月末現在で既に129件に上っている。1日あたり平均1.7件の相談が寄せられており、特に高齢者からの相談が目立つ。

全相談及び外国為替証拠金取引における高齢者の割合を比較したものが「図-1」である。

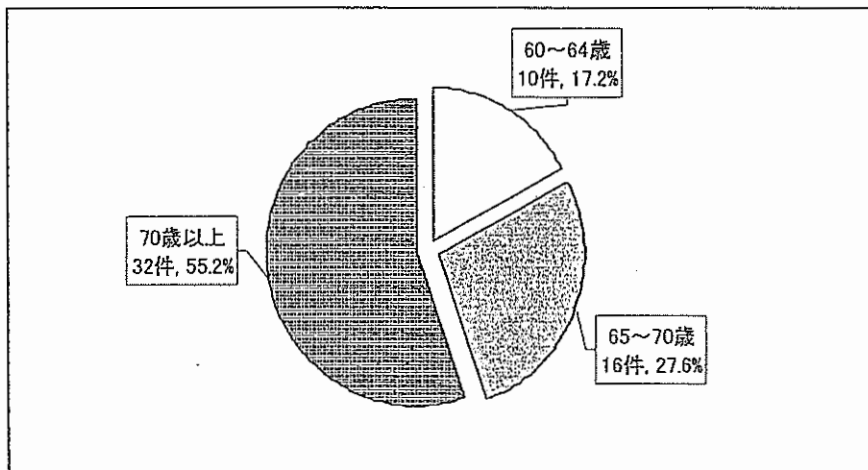
【図-1】相談件数における契約当事者60歳以上の割合



相談全体に占める60才以上の高齢者の割合が1割に満たないのに比べ、外国為替証拠金取引においては半数近くに上っていることがわかる。

外国為替証拠金取引における高齢者の相談について年代別の割合を示したものが「図-2」である。

【図-2】外国為替証拠金取引（契約当事者60歳以上）年代別割合



「70歳以上」が半数以上を占めるなど、高齢になるほど相談件数が多くなっているのがわかる。

◎用語の説明

- ・追証（追証拠金）（おいしょう・おいしょうきん）

価格変動により未決済建玉について計算上の差損が発生した場合、取引を継続するためには担保不足となっている委託証拠金（保証金）を追加で納めなければならない。その証拠金のことを追証という。

- ・建玉（たてぎよく・たちぎよく）

反対売買されず残っている未清算取引のこと。

買契約のことを「買建玉」、売契約のことを「売建玉」という。

・手仕舞い（てじまい）＝仕切り（仕切る）（しきり、しきる）

「買建玉」を転売し、又は「売建玉」を買い戻して取引を終了させること。

・スワップ金利＝スワップポイント

金利の低い通貨（たとえば円）を売り、金利の高い通貨（たとえば米ドル）を買った場合この金利差をスワップポイントという。

・取引手数料

仲介業者に支払う手数料。取引ごとに、買う時も売る時も発生する。

## テーマ別分析

### 「預貯金・証券等」(主として「株」)に関する消費生活相談概要

—MECONIS情報から—

この記事は、東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口に寄せられた相談情報をMECONIS(東京都消費生活相談情報オンラインシステム)を用いて分析したものである。

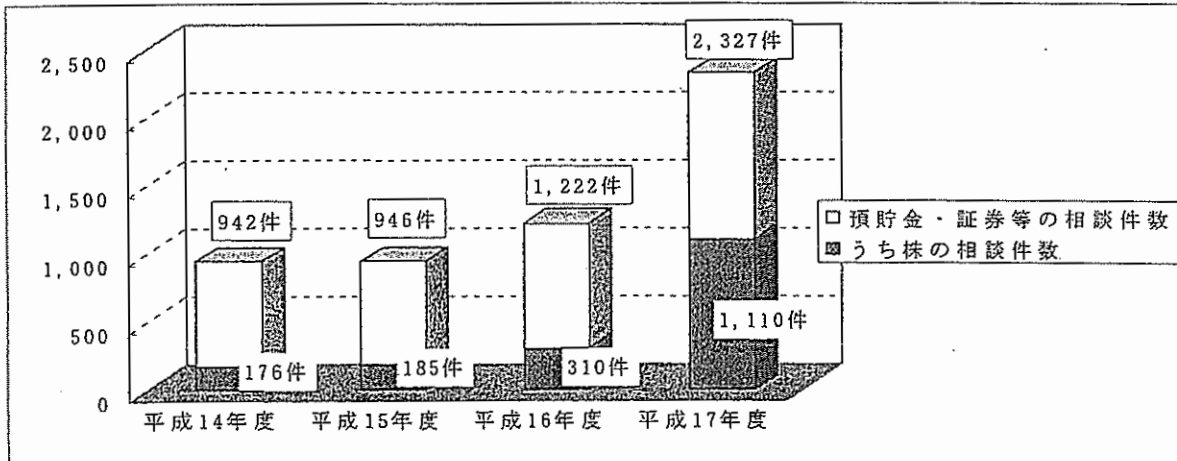
- 分析項目 : 「預貯金・証券等」(主として「株」)に関する相談
- 分析データ : 東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口で受け付けた平成14年4月～18年3月(4年間)の相談データ  
ただし、ここで取り上げた相談事例は、平成17年度受付の相談データから抽出したものである。

「預貯金・証券等」に関する相談件数は、16年度から17年度にかけて急激な増加が見られた。これは、「株」の相談が急増したことが主たる要因である。そこで今回は「預貯金・証券等」に関する相談のうち、「株」を中心に取り上げて情報を提供する。

#### 1. 「預貯金・証券等」に関する相談件数

「預貯金・証券等」に関するこの4年間の相談件数の推移を示したのが「図-1」である。年々増加しているが、16年度から17年度にかけて対前年度比90.4%の急激な増加が見られる。これは、17年度に「上場間近で必ず儲かるといわれて未公開株を購入したが、上場の予定がないことがわかった。」といった「株」に関する相談が急増したことが主な要因である。

【図-1】「預貯金・証券等」に関する相談件数



#### 2. 「預貯金・証券等」に関する相談の商品・役務別相談件数

「預貯金・証券等」に関する相談について商品・役務別に分類したのが「表-1」及び「図

## テーマ別分析

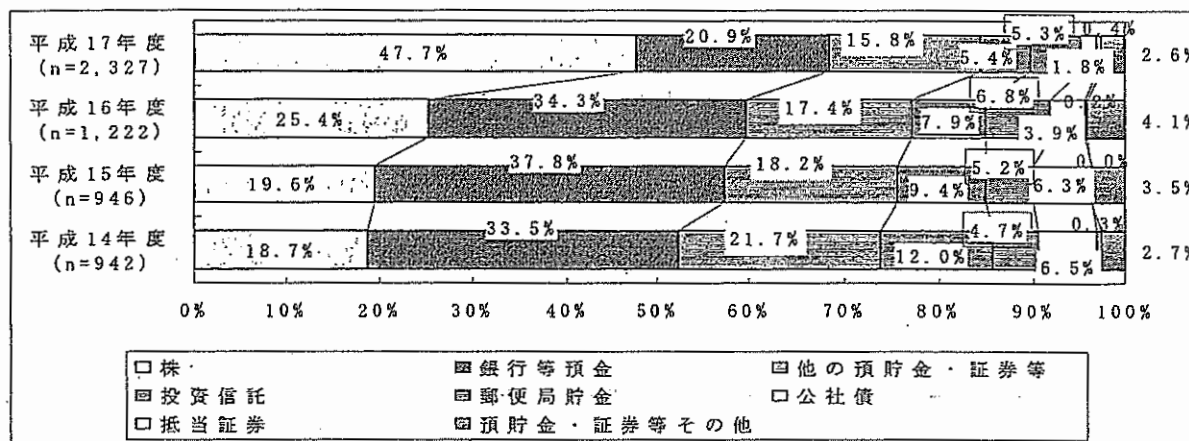
－2］である。

14年度から16年度までは「銀行等預金」に関する相談件数が最も多く、全体の3割から4割近くを占めていたが、年々「株」に関する相談の件数と割合が増加し、17年度には「株」の相談件数は1,000件を超え、全体の約5割を占めている。16年度と17年度を比較すると、「公社債」を除き、すべての商品・役務で相談件数の増加がみられる。「他の預貯金・証券等」に関する相談では、16年度から17年度にかけて72.3%(154件)増加している。これは、「通信会社に設備をリースする匿名組合に出資したが、通信会社が倒産した。返金してもらえないか」など、事業者の倒産に関連した相談が多く寄せられたことが一因である。

【表－1】「預貯金・証券等」に関する相談 商品・役務別相談件数

	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度
株	176	185	310	1,110
銀行等預金	316	358	419	487
他の預貯金・証券等	204	172	213	367
投資信託	113	89	97	126
郵便局貯金	44	49	83	124
公社債	61	60	48	43
抵当証券	3	0	2	9
預貯金・証券等その他	25	33	50	61
合計	942	946	1,222	2,327

【図－2】「預貯金・証券等」に関する相談 商品・役務別相談件数割合の推移



### 3. 「株」に関する相談

#### (1) 相談件数の推移

「株」に関する相談件数と、そのうちの「未公開株」に関する相談件数の推移を示したのが、「図－3」である。

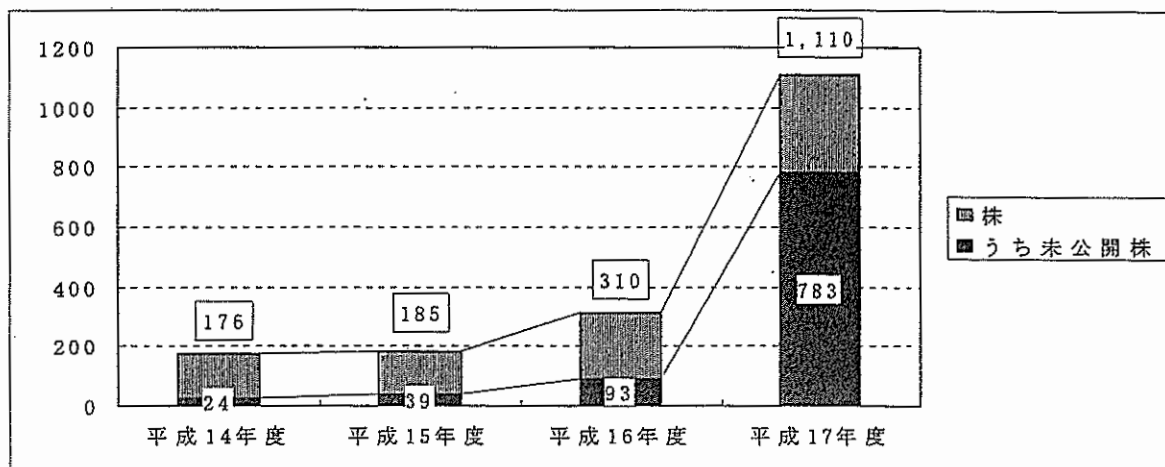
16年度から17年度にかけて、「未公開株」の相談件数が8.4倍と急激に増加し、「株」の相談件数が急増している。「未公開株」が「株」の相談全体に占める割合は年々上昇し、17年



## テーマ別分析

度には7割に達している。

【図-3】「株」と「未公開株」に関する相談件数の推移



### (2) 相談内容

「株」に関する相談について、内容キーワードの多い順に上位8位まで示したものが「表-2」である。各年度とも「電話勧誘」、「解約」、「返金」、「利殖商法」、「信用性」等が上位に挙がっている。相談事例を見ると「電話勧誘があり、利殖になると言葉たくみに勧められて契約してしまった」など勧誘方法に問題があるものが多い。16年度からは「虚偽説明」が、17年度には「法律違反」のキーワードが上位に挙がってきている。「必ず儲かる」などと虚偽の説明をして契約させている相談や、証券業の登録を受けていないにもかかわらず、営業として未公開株の売買をしている（証券取引法違反）ケースが多く見られる。

【表-2】「株」に関する相談 内容キーワード上位8位（複数集計）

順位	平成14年度 (n=176)	平成15年度 (n=185)	平成16年度 (n=310)	平成17年度 (n=1,110)
1	儲からない 36	電話勧誘 41	電話勧誘 82	電話勧誘 514
2	解約 28	解約 33	解約 76	解約 354
3	利殖商法 27	利殖商法 32	信用性 52	返金 325
4	返金 23	返金 29	利殖商法 51	虚偽説明 303
5	説明不足 22	信用性 28	返金 50	信用性 295
6	電話勧誘 22	詐欺 22	虚偽説明 45	法律違反 289
7	約束不履行 21	約束不履行 19	詐欺 37	利殖商法 284
8	信用性 20	儲からない 18	契約 36	詐欺 251

### (3) 契約当事者の属性

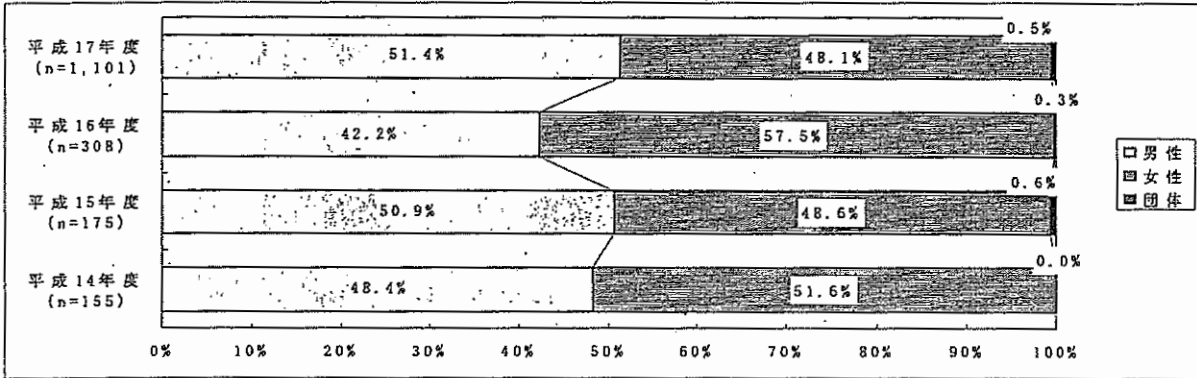
「株」に関する相談の契約当事者の属性について、性別、年代別、職業別に示したのが「図-4」から「図-6」である。

性別では、16年度においては「女性」が「男性」を上回っていたが、17年度には「男性」が「女性」をやや上回り、順番が入れ替わっている。年代別では、70歳以上の高齢者が最も

## テーマ別分析

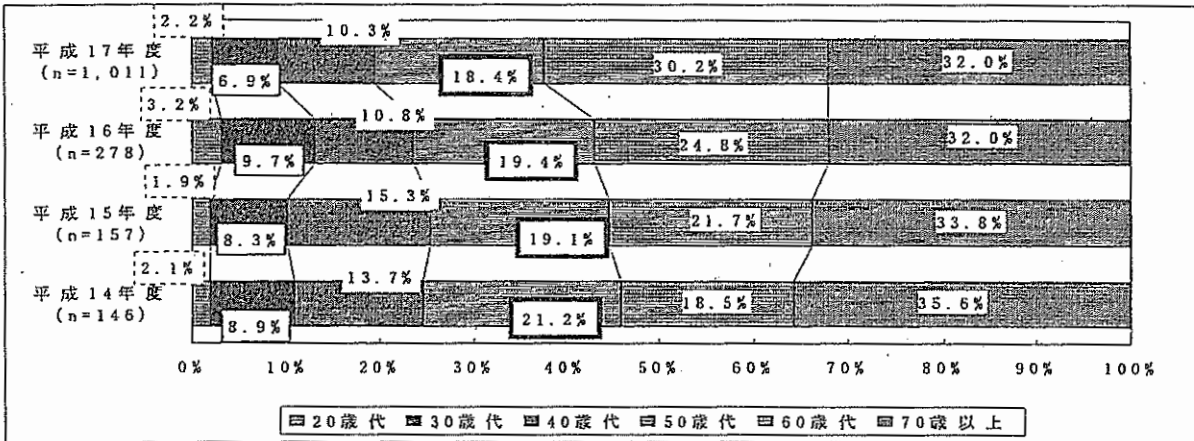
多く、次いで60歳代となっている。60歳代の占める割合は年々増加しており、17年度には60歳以上の高齢者の割合が6割を占めている。職業別では、「無職」、「家事従事者」が多く、在宅することの多い高齢者がターゲットになっている様子が見える。(割合は不明分等を除く)

【図-4】「株」に関する相談 契約当事者性別割合



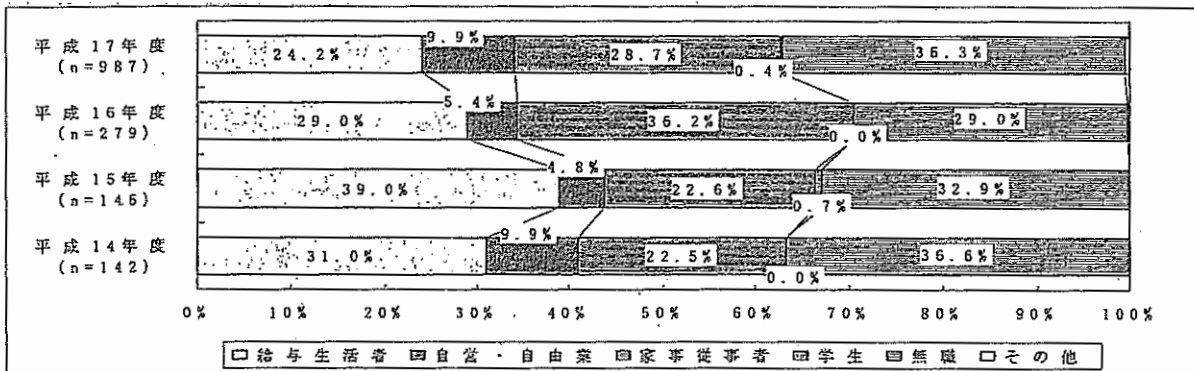
\*不明等を除く

【図-5】「株」に関する相談 契約当事者年代別割合



\*不明等を除く

【図-6】「株」に関する相談 契約当事者職業別割合



\*不明等を除く

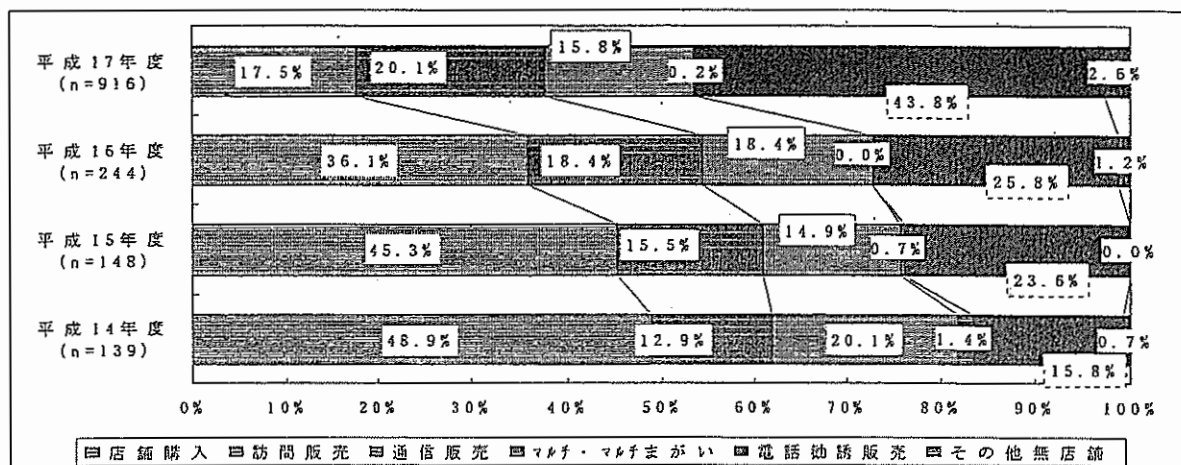
## テーマ別分析

### (4) 販売購入形態

「株」に関する相談について販売購入形態別の割合を示したものが「図-7」である。

14年度からの推移をみると、年を追うごとに「店舗購入」の割合が減り、「電話勧誘販売」、「訪問販売」の割合が増えていることがわかる。特に増加が顕著なのは、「電話勧誘販売」であり、16年度から17年度にかけて18ポイント増加し、全体に占める割合が4割を超えている。これは、電話勧誘による未公開株の相談件数が増加したことが主な要因である（割合は不明等分を除く）。

【図-7】「株」に関する相談 販売購入形態別割合



\*不明等を除く

### (5) 契約購入金額

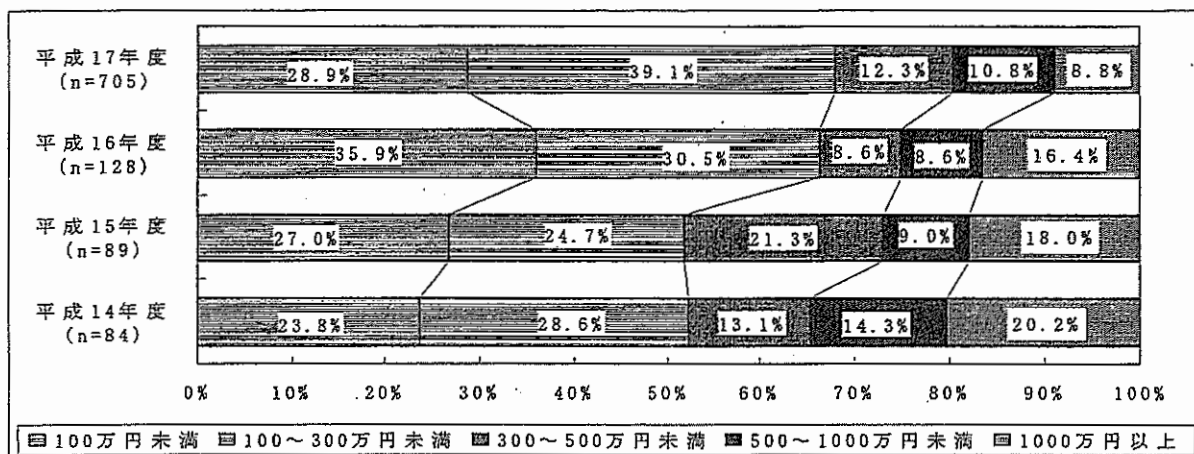
「株」に関する相談について契約購入金額別の割合を示したのが「図-8」、平均契約購入金額を示したのが「表-3」、平均既支払金額を示したのが「表-4」である。

14年度、15年度は、300万円未満の契約購入金額は5割であったが、16年度以降、その割合は増加している。これは、株投資を行う消費者層が広がったことや比較的少ない金額でも株取引等が行われるようになったことなどが一因と思われる。しかしながら、平成17年度をみると、「1000万円以上」の件数は62件あり、依然として高額な被害も多い。

平均契約購入金額、平均既支払金額のいずれも年々減少してはいるが、各年度とも非常に高額となっている。

## テーマ別分析

【図-8】「株」に関する相談 契約購入金額別割合



\*不明等を除く

【表-3】「株」に関する相談 平均契約購入金額 (単位: 千円)

平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度
8,923	6,649	4,721	3,859

【表-4】「株」に関する相談 平均既支払金額 (単位: 千円)

平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度
7,602	5,911	4,112	3,807

### 4. 相談事例

#### (1) 未公開株

・電話で未公開株の勧誘があり、大手製薬会社の株を1口100株で5口購入し、また年間のコンサルタント料として5万円支払った。今年の夏に上場するというので信用していたが、発行会社のホームページに注意喚起の情報があり上場の予定がないことが判った。そのことを販売会社に伝えると「あからさまに上場すると言って勧誘したらインサイダー取引になる」と言うだけである。返金してほしい。(契約当事者60歳代/女性)

・電話勧誘で投資事業有限責任組合から新規上場の縁故株と説明され、1株60万円で6株購入した。未公開株の事件を聞いて心配になり、組合のホームページを確認したが、無くなっていた。電話をすると担当者は不在と言われる。信用できないので返金してほしい。(契約当事者70歳代/男性)

#### (2) 銀行等預貯金

・定期預金の満期解約のため銀行に出向いたところ、特約付外貨定期預金を勧められた。リスクがあると説明はされたが、具体的な説明はなく、後から為替リスクが大きいと理解した。説明時にもっと具体的に話さなくてもよいものなのか。(60歳代/女性)

## テーマ別分析

### (3) 投資ファンド

・高齢の母が、電話勧誘の後、訪問されてドル建ての私募型投資ファンドを契約した。母は仕組みが分からないからと断ったが、4時間勧誘されて強引に契約させられたらしい。事業者は、海外に送金する必要があり時間がかかるので、急ぐようにと強引に契約を促し、銀行まで一緒に行ってお金をおろさせている。調べたところ証券会社ではないようである。解約して返金してほしい。(契約当事者70歳代/女性)

### (4) 匿名組合出資

・新聞広告を見て連絡し、通信会社に設備をリースする匿名組合に出資した。倒産しても、通信設備を売れるので元本は安心と電話で説明されていたが、通信会社が民事再生法の適用を受けたことがわかった。始めから高額な出資金を集め、倒産するつもりだったのではないか。出資金の返金を希望。(契約当事者40歳代/男性)

### (5) 投資信託

・数年前、妻が証券会社に口座を開設し、外国債券を中心に運用する投資信託を契約。3ヶ月ぐらいで30%以上値下がりし、もっと安全な商品に買い換えたいと証券会社に相談して、勧められた投資信託を契約した。その後どんどん値下がりし、証券会社に何度も相談したが良いアドバイスをもらえなかった。最近、10分の1以下に値下がりしたため、強制償還の通知が届き、ハイリスクな商品を勧められていたことがわかった。納得できない。(契約当事者50歳代/女性)

## 9. 「預貯金・証券等」に関する相談について

「預貯金・証券等」に関する相談では、商品について十分に理解していない消費者を、「必ず儲かる」、「損はしない」等のセールストークにより勧誘し、トラブルにつながっている相談が増加している。その背景には、投資熱の高まりや金融商品の多様化があると考えられる。

金融商品を販売する際には事前にリスクなど重要事項について説明することが、事業者には義務づけられているが、消費者が商品の内容を十分理解して購入しているとはいえ、トラブルが後をたたない。

平成18年6月に改正された金融商品販売法では、消費者保護を強化するため、金融商品を販売する際の説明責任の範囲を大幅に拡充している。元本割れのおそれがある金融商品を販売する際には、顧客に元本割れの恐れがあること説明するだけでなく、取引の仕組みの重要な部分も理解させる必要がある。さらに、元本を上回る損失が出る恐れがある商品については、その旨の説明も義務づけられている。

また、17年度に急増した未公開株に関する相談では、上場する予定がないのに上場予定と偽った勧誘や、証券業の登録を受けずに営業として販売しているケースなど法律違反の事例が目立つ。未公開株の販売等を行うことが出来るのは、当該未公開株の発行会社や登録を受けた証券会社に限られる。証券会社においては、日本証券業協会の自主ルールにより、グリーンシート銘柄以外の未公開株の勧誘は原則禁止されている(\*)。また値上がり確実など断定的判断

## テーマ別分析

を提供して勧誘することも禁止されている。

事業者においては、遵法意識を持って適正な営業活動を行ってほしい。

消費者においては、商品について十分に理解できない場合や事業者の信用性に不安があると感じている場合には、セールストークに惑わされずにはっきりと断るようにしてほしい。また、既に契約してしまった場合でも「値上がり確実」、「絶対に損はしない」など勧誘方法や説明に問題がある場合には、法律と照らし合わせながら、事業者と交渉することが可能である。しかしながら、特に未公開株に関する相談等では、交渉しようとしても事業者と連絡がとれなくなるケースも多数ある。被害が大きくなる前に早めに消費生活センター等に相談してほしい。

- (\*) ①登録証券会社は、金融庁のHP「免許・登録を受けている業者一覧」で参照できる。  
②グリーンシート銘柄は、日本証券業協会のHPで参照できる。

NACS

金融サービストラブルなんでも 110 番

～金利・手数料・カード・窓口サービスなどなど～

報 告 書



平成17年度

社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

**NACS**  
NIPPON ASSOCIATION OF CONSUMER SPECIALISTS



「金融サービストラブルなんでも110番」

～金利・手数料・カード・窓口サービスなどなど～

報 告 書

目 次

はじめに	2
I. 実施要領	
I - 1 実施要領	3
I - 2 事前研修会の開催	4
II. 相談受付概要	5
(相談受付件数、相談区分、相談者の属性、販売購入形態、 契約金額、支払方法、金融機関別分類、商品別分類、 相談の内容別分類、契約・解約時の問題点、情報入手先、 まとめ)	
III. 相談事例とそれぞれの問題点 (金融機関別の相談事例)	
III - 1 銀行・信用金庫等	14
III - 2 生命保険会社	18
III - 3 損害保険会社	23
III - 4 信販会社	27
III - 5 証券会社	31
III - 6 郵政公社	34
III - 7 消費者金融 (ヤミ金融含む)	37
III - 8 その他	41
IV. 提言・要望	
IV - 1 提言・要望	45
IV - 2 要望書	49
(全国銀行協会・(社)生命保険協会)	
V. 広報・掲載紙	54
VI. 資 料	
相談風景・相談カード	58
110番記録・相談対応者	

## はじめに

「貯蓄から投資へ」「間接金融から直接金融へ」の流れが加速される時代にあつて、平成17年4月から「ペイオフ全面解禁」等々、消費者を取り巻く金融環境、金融システムは大きく激変しています。

金融庁が平成16年12月に発表した「金融改革プログラム—金融サービス立国への挑戦—」を基に、また、昨春発覚した保険業界の不祥事等の反省もこめて、金融庁は具体的な施策を実行すべく動き出しました。中でも、金融商品に販売や勧誘の規制の網を広くかけようとする「投資サービス法（仮称）」の制定に向け、平成18年通常国会に法案を提出する方針で活発な審議が進められています。

すでに、平成13年4月に金融商品のトラブルを防ぐために説明義務を明確化した「金融商品販売法」が施行されています。また、平成17年7月には「金融先物取引法」の一部が改正され、契約を締結しない旨の意思を表示した顧客に対する勧誘が禁止されました。このように法整備も少しずつ進んできてはいますが、一日も早く個人の金融資産を保護できる総合的な法律がほしいと思います。

(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会では、これまでに「金融商品に関する110番」を平成7年、平成8年、平成13年にそれぞれ実施して参りました。

今回は、商品の視点というよりは、金融サービスという視点を重視して、「金融サービスに関する110番」を行ないました。

金融ビックバン、ペイオフを経験してきた消費者が、大切な財産を預ける・増やす・使う・借りるために、銀行・郵便局・保険会社・証券会社・カード会社などの多くの金融機関を日々利用する中で、どんなことに疑問を持ち、不安を感じているか、消費者が利用しやすい「金融サービス」とはどんなことかを「金融サービストラブルなんでも110番～金利・手数料・カード・窓口サービスなどなど～」と銘打って、全国から電話で相談を受けました。

ここに平成17年11月12日、13日の両日に実施した110番の結果を「報告書」にまとめましたので、金融機関をはじめ、消費者、行政、マスコミ等々、多くの方々に読んでいただき、それぞれの立場で金融問題を考える一助としていただければ幸いです。

合わせて110番開設にあたり、ご支援、ご協力をいただいた関係機関の皆様に厚く御礼申し上げます。

平成18年1月

(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

## I 実施要領

### I-1 実施要領

#### 『金融サービストラブルなんでも 110 番』

～金利・手数料・カード・窓口サービスなどなど～

「貯蓄から投資へ」「間接金融から直接金融へ」の流れが加速される時代にあって、平成 17 年 4 月から「ペイオフ全面解禁」等々、消費者を取り巻く金融環境、金融システムは大きく激変しています。

「銀行窓口で満期になった定期預金を別の商品に移行するよう勧誘されたが元本割れしてしまった」「証券会社で老後の資産運用の相談をしたら不動産投信を勧められ契約したが、儲かるのか損をするのか商品の仕組みがよくわからない」など、複雑な仕組みや専門用語が十分理解できないまま契約し、被害にあうケースがあります。『高金利で安全』『必ず儲かりますよ』などの言葉を信じて契約したのに、説明と違って元本割れしてしまった」など、勧誘の仕方、説明方法などの苦情相談も増えています。

平成 13 年 4 月に金融商品のトラブルを防ぐために説明義務を明確化した「金融商品販売法」が施行されました。また平成 17 年 7 月には「金融先物取引法」の一部が改正になり、契約を締結しない旨の意思を表示した顧客に対する勧誘が禁止されました。このように法整備も少しずつ進んできてはいますが、まだ万全とはいえないのが現状です。

そこで今回は、金融ビックバン、ペイオフを経験してきた消費者が、大切な財産を預ける・増やす・使う・借りるために、銀行・郵便局・保険会社・証券会社・カード会社などの多くの金融機関を日々利用する中で、どんなことに疑問を持ち、不安を感じているか、消費者が利用しやすい「金融サービス」とはどんなことかを全国から電話で相談を受付けました。

#### 記

日 時	平成 17 年 11 月 12 日（土）、13 日（日）	午前 10 時～午後 4 時
場 所	東日本支部	03-3724-1100（4 回線）
	西日本支部	06-4790-8110（2 回線）
相談方法	電 話	
相談対応者	(株)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会会員、弁護士	
主 催	(株)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会（NACS）	
	問合せ先	電話 03-3718-4678
		FAX 03-3718-4015

## I-2 事前研修会の開催

今回のテーマは「金融サービス」ということで、さまざまな金融分野からの相談が予想されました。そこで、金融商品や金融関連法規はもとより、海外の事情も含め幅広い研修を行いました。具体的には、法律家や学識経験者を招いての研修会等を事前に開催し、相談担当者一同が最新情報や資料を収集して当日に備えました。

### 東日本支部

#### ・事前研修①

内容：「日米の金融サービスの違い」

日時：平成17年10月7日（金）18：30～20：30

講師：ビザ・インターナショナル・アジア・パシフィック・リミテッド  
渉外マネージャー 吉田 春生 氏

#### ・事前研修②

内容：「金融サービスと法律」

日時：平成17年10月14日（金）18：30～20：30

講師：弁護士 齋藤 雅弘 氏

### 西日本支部

#### ・事前研修①

内容：「金融サービスを巡るトラブルと対応」

日時：平成17年10月29日（土）13：30～15：30

講師：（社）東京銀行協会業務部銀行よろず相談所所長 山本 眞樹氏

#### ・事前研修②

内容：「金融サービスを巡るトラブルと対応」～事例を交えて～

日時：平成17年11月4日（金）18：30～20：30

講師：大阪弁護士会消費者保護委員会副委員長 弁護士 片岡 利雄氏

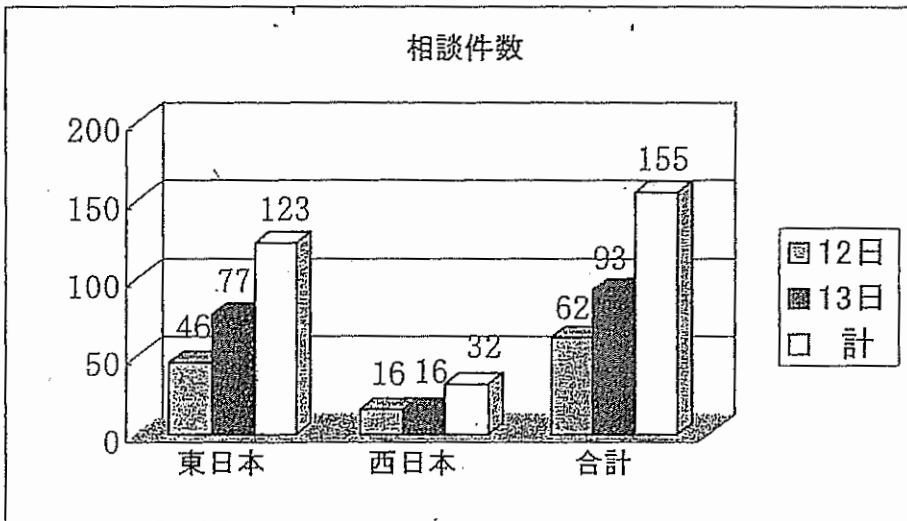
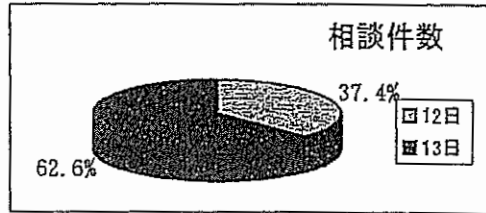
## Ⅱ 相談受付概要

平成17年度の110番事業として『金融サービストラブルなんでも110番』を、11月12日(土) 13日(日)の2日間にわたり、東京と大阪の2ヶ所で実施した。相談件数は2日間で155件であった。

相談内容では、カードの不正利用や商品販売時のリスク説明不足、CMへの不満、保険の不払いなど多くの声が寄せられた。

### Ⅱ-1. 相談受付件数

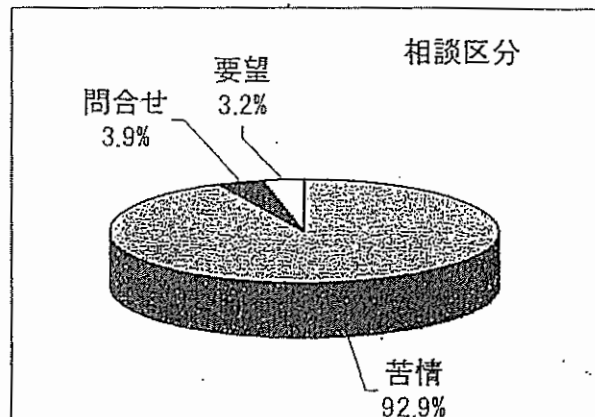
相談件数	東日本	西日本	合計
12日	46	16	62
13日	77	16	93
計	123	32	155



### Ⅱ-2. 相談区分

	合計	比率(%)
苦情	144	92.9
問合せ	6	3.9
要望	5	3.2
合計(件)	155	100.0

相談区分については、苦情が144件(92.9%)を占めたが、要望が5件あった。



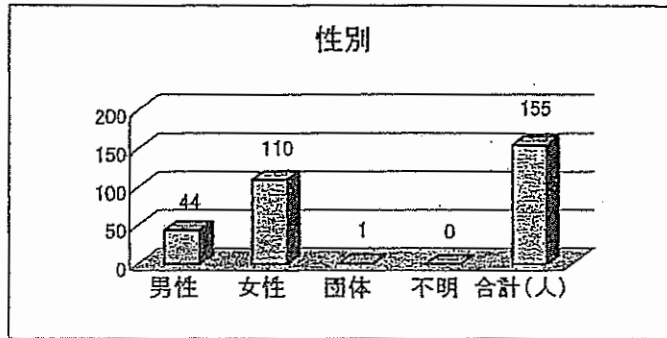
## Ⅱ-3. 相談者の属性

相談者は男性が44名、女性は110名、団体1名で、女性の占める割合が71.0%と多くを占めた。

年齢別では50代が最も多く44名(28.4%)、次いで30代 27名と40代の28名で、40代から60代の熟年層からの相談が全相談の63.2%を占める結果になった。また、70代以上の相談も全相談の1割以上もあり、高齢者からの相談も注目される結果になった。

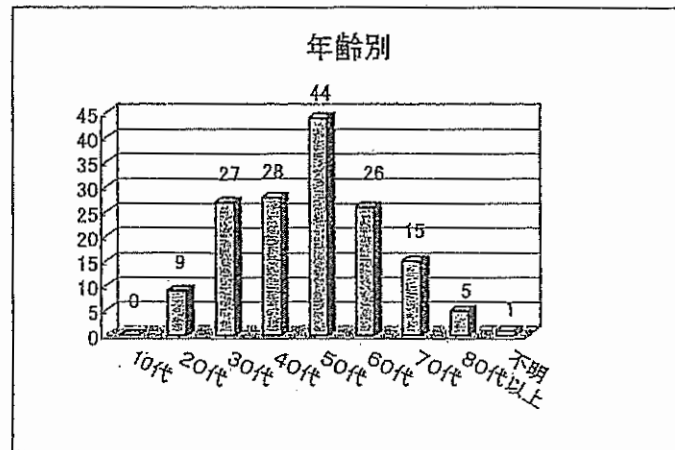
### ①性別

	合計	比率(%)
男性	44	28.4
女性	110	71.0
団体	1	0.6
不明	0	0.0
合計(人)	155	100.0



### ②年齢別

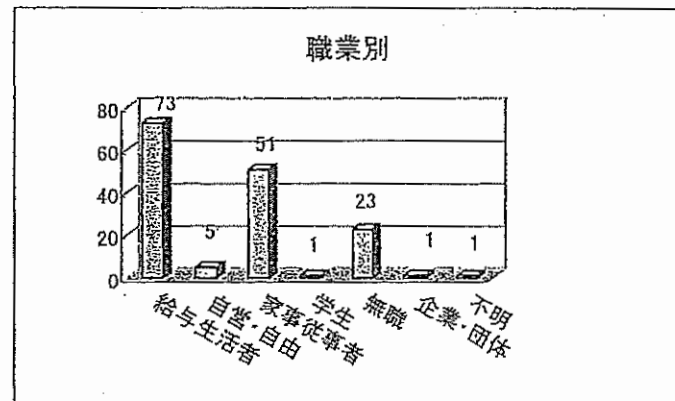
	合計	比率(%)
10代	0	0.0
20代	9	5.8
30代	27	17.4
40代	28	18.1
50代	44	28.4
60代	26	16.8
70代	15	9.7
80代以上	5	3.2
不明	1	0.6
合計(人)	155	100.0



### ③職業別

相談者の職業は給与生活者が73名と全相談の47%を占めたが、家事従事者からの相談も51名と全体の33%もあった。給与生活者と自営・自由の職業をもつ人で50.3%を占めた。

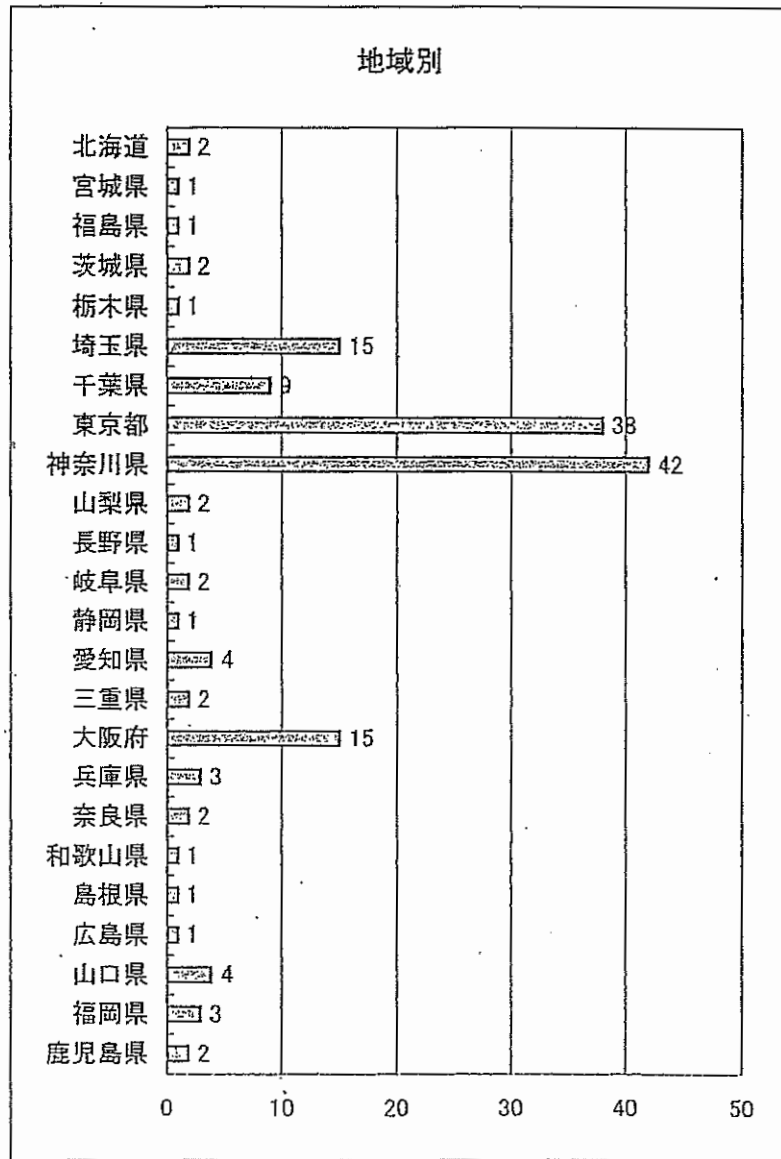
	合計	比率(%)
給与生活者	73	47.1
自営・自由	5	3.2
家事従事者	51	33.0
学生	1	0.6
無職	23	14.9
企業・団体	1	0.6
不明	1	0.6
合計(件)	155	100.0



④地域別

地域別では、神奈川県、東京都、埼玉県、千葉県の首都圏と大阪府に集中していた。

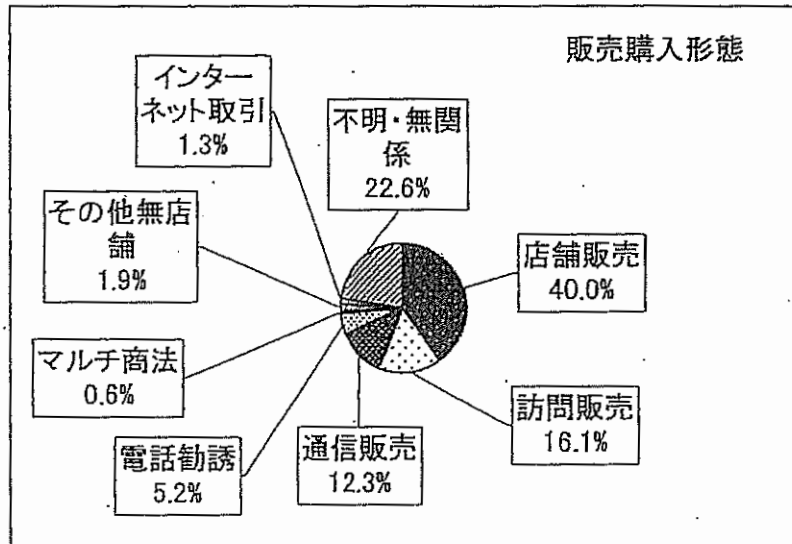
北海道	2
宮城県	1
福島県	1
茨城県	2
栃木県	1
埼玉県	15
千葉県	9
東京都	38
神奈川県	42
山梨県	2
長野県	1
岐阜県	2
静岡県	1
愛知県	4
三重県	2
大阪府	15
兵庫県	3
奈良県	2
和歌山県	1
島根県	1
広島県	1
山口県	4
福岡県	3
鹿児島県	2
合計(件)	155



## Ⅱ-4. 販売購入形態

販売購入形態では、店舗販売が62件で全体の40.0%であった。しかし、訪問販売や通信販売、電話勧誘販売、マルチ商法、インターネット取引といった特殊販売のケースも合計55件で、35.5%あった。

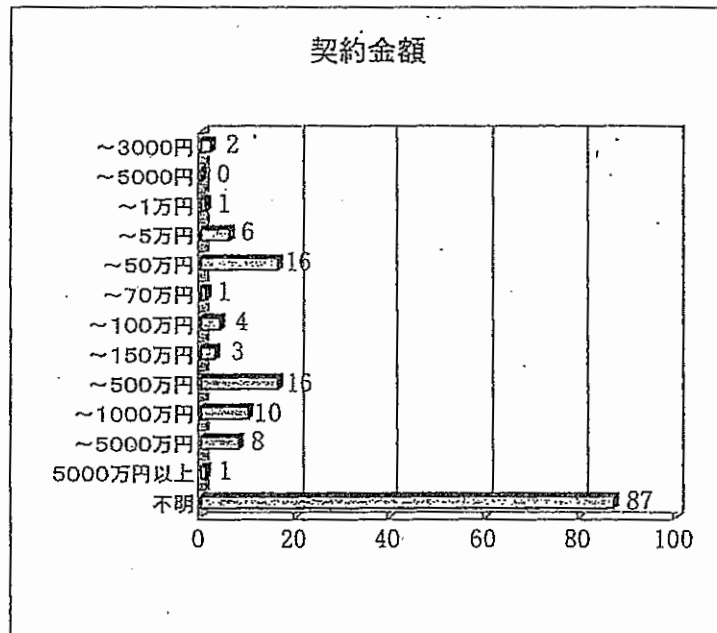
販売購入形態	計
店舗販売	62
訪問販売	25
通信販売	19
電話勧誘	8
マルチ商法	1
その他無店舗	3
インターネット取引	2
不明・無関係	35
合計(件)	155



## Ⅱ-5. 契約金額

契約金額に関しては、はっきり金額が把握できない「不明」なものが多かった。しかし、判明したもの86.6%は、50万円以上の相談で、そのうち1000万円を超える高額な契約のものも1割を超えていた。

金額	合計
~3000円	2
~5000円	0
~1万円	1
~5万円	6
~50万円	16
~70万円	1
~100万円	4
~150万円	3
~500万円	16
~1000万円	10
~5000万円	8
5000万円以上	1
不明	87
合計(件)	155

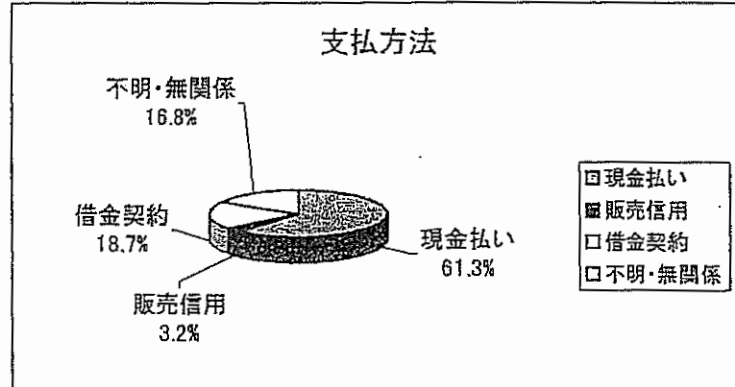




## Ⅱ-6. 支払方法

支払方法に関しては、現金払いが60%以上であったが、消費者金融などからの借金の相談も20%近くあった。

支払方法	合計
現金払い	95
販売信用	5
借金契約	29
不明・無関係	26
合計(件)	155

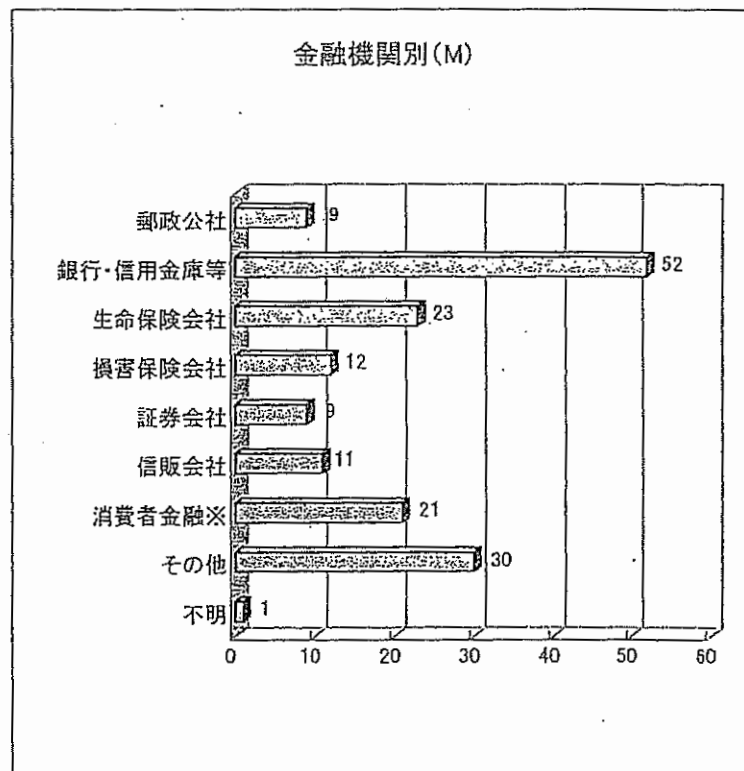


## Ⅱ-7. 金融機関別分類(マルチカウント)

金融機関別では、銀行・信用金庫等の相談が約1/3で最も多かった。次いで、生命保険会社、消費者金融、損害保険会社、信販会社、証券会社という結果になった。銀行の相談のなかでは、銀行の窓口で生命保険や投資信託など、従来の銀行で販売されていなかった金融商品を購入するというケースも目立った。

金融機関別	合計
郵政公社	9
銀行・信用金庫等	52
生命保険会社	23
損害保険会社	12
証券会社	9
信販会社	11
消費者金融※	21
その他	30
不明	1
合計(件)	168

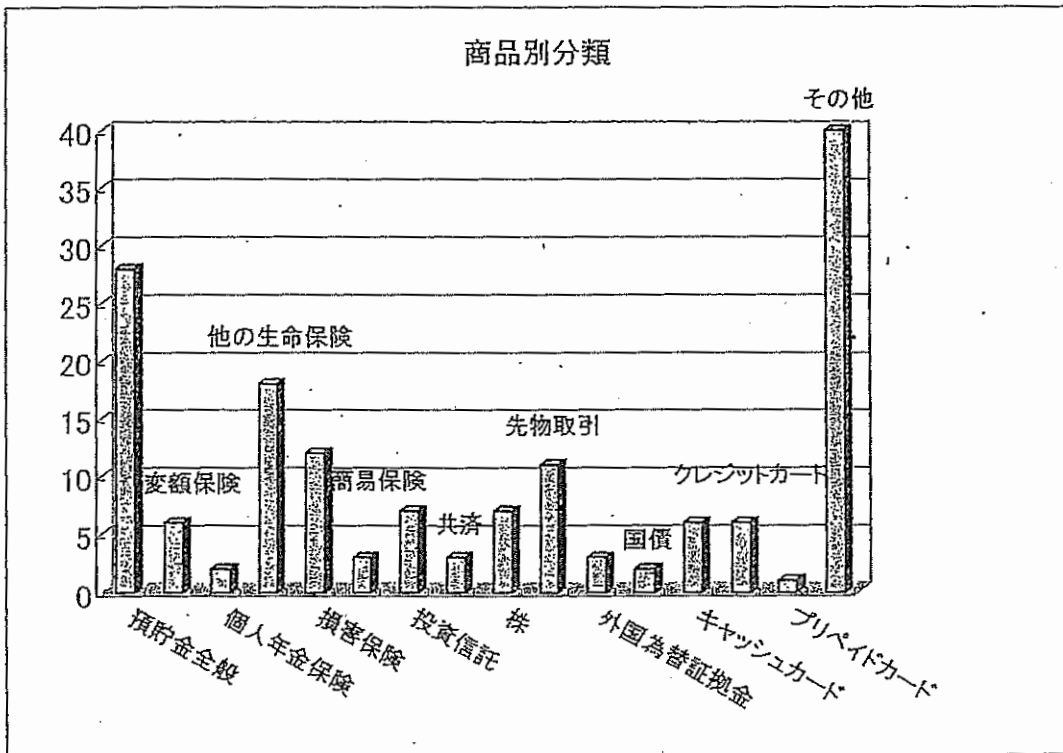
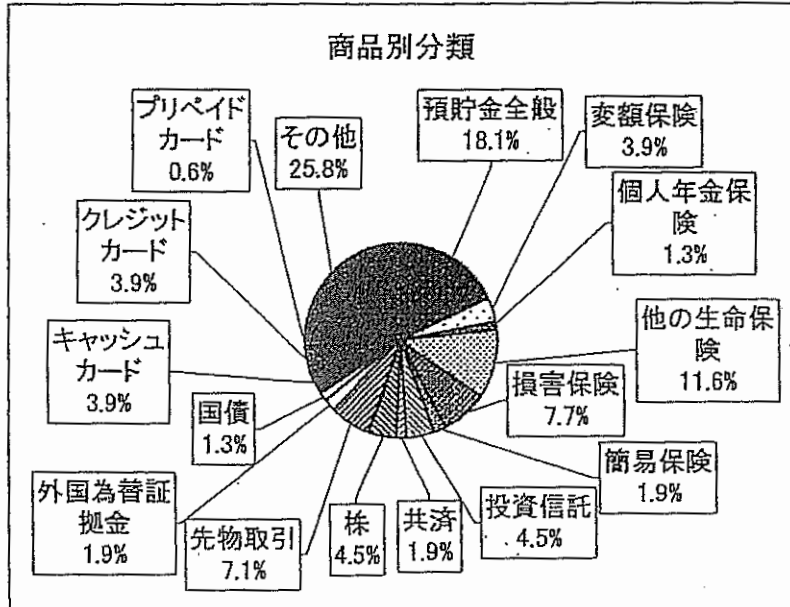
※消費者金融はヤミ金融を含む



## II-8. 商品別分類

商品別では、預貯金全般に対する苦情や要望が18%であった。その他の商品別はさまざまな商品に対する苦情が寄せられたが、保険関係の相談（変額保険、個人年金保険、他の生命保険、損害保険、簡易保険）をひとまとめすると41件で、26%になり最も多い結果になった。その他の相談はほとんどが借金や盗難・紛失に関する相談であった。

商品別	合計
預貯金全般	28
変額保険	6
個人年金保険	2
他の生命保険	18
損害保険	12
簡易保険	3
投資信託	7
共済	3
株	7
先物取引	11
外国為替証拠金	3
国債	2
キャッシュカード	6
クレジットカード	6
プリペイドカード	1
その他	40
合計(計)	155



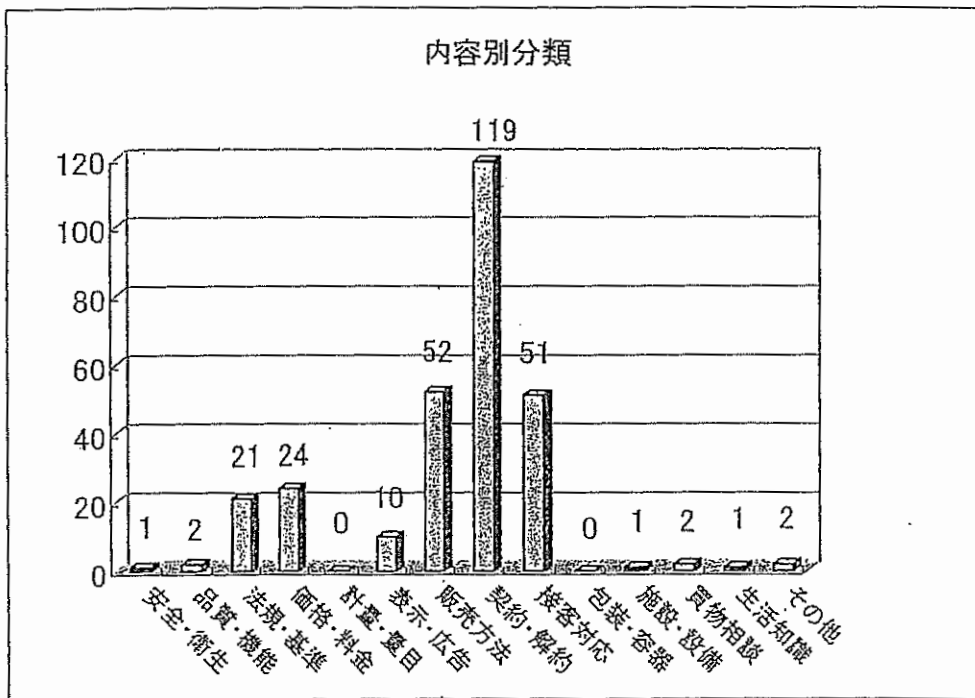
## Ⅱ-9. 相談の内容別分類(マルチカウント)

内容別分類	合計
安全・衛生	1
品質・機能	2
法規・基準	21
価格・料金	24
計量・量目	0
表示・広告	10
販売方法	52
契約・解約	119
接客対応	51
包装・容器	0
施設・設備	1
買物相談	2
生活知識	1
その他	2
合計(件)	286

契約・解約が119件、販売方法が52件、接客対応が51件で、契約・解約時のトラブルに関する内容が最も多かった。

通常の110番では、内容別の観点で接客対応にチェックがつく相談はそう多くないが、今回は、サービスの110番であってか、接客対応が1位に迫る51件と1/3を占めるほど多かった。

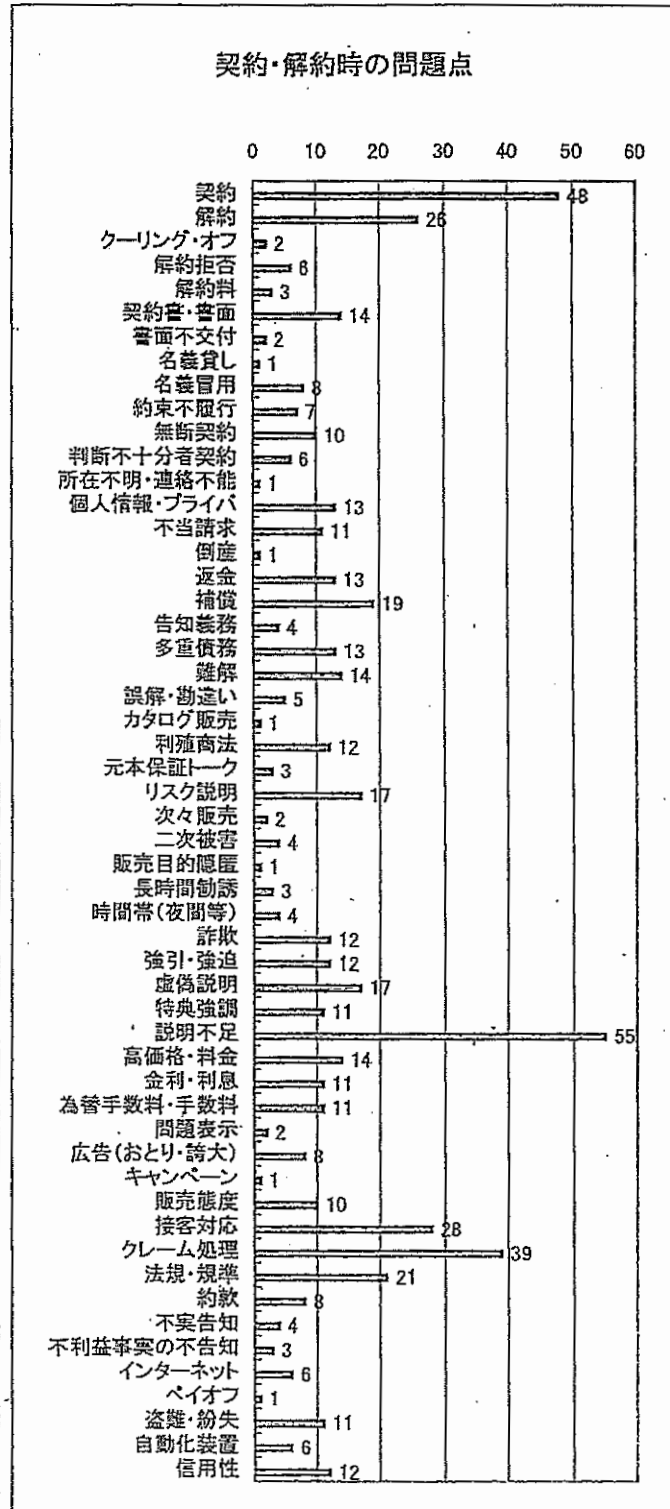
次頁に契約・解約時の問題点を、今回のテーマ内容別のキーワードを54種あげて分析してみた。



## II-10. 契約・解約時の問題点(マルチカウント)

説明不足が55件と最も多かったが、契約時の説明等に問題があると思われるキーワードをまとめると110件になり突出して多い結果になった。また、販売態度や接客対応、クレーム処理などの対応に関するものが77件と次いで多かった。

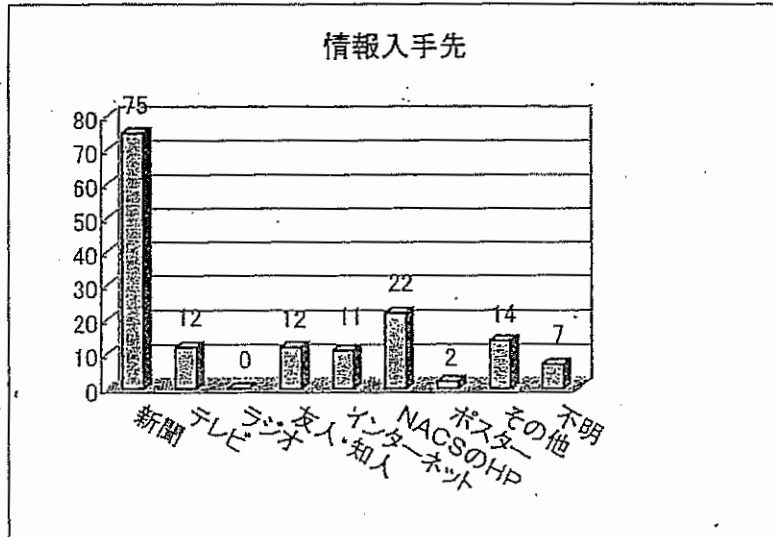
契約	48
解約	26
クーリング・オフ	2
解約拒否	6
解約料	3
契約書・書面	14
書面不交付	2
名義貸し	1
名義冒用	8
約束不履行	7
無断契約	10
判断不十分者契約	6
所在不明・連絡不能	1
個人情報・プライバシー	13
不当請求	11
倒産	1
返金	13
補償	19
告知義務	4
多重債務	13
難解	14
誤解・勘違い	5
カタログ販売	1
利殖商法	12
元本保証トーク	3
リスク説明	17
次々販売	2
二次被害	4
販売目的隠匿	1
長時間勧誘	3
時間帯(夜間等)	4
詐欺	12
強引・強迫	12
虚偽説明	17
特典強調	11
説明不足	55
高価格・料金	14
金利・利息	11
為替手数料・手数料	11
問題表示	2
広告(おとり・誇大)	8
キャンペーン	1
販売態度	10
接客対応	28
クレーム処理	39
法規・規準	21
約款	8
不実告知	4
不利益事実の不告知	3
インターネット	6
ペイオフ	1
盗難・紛失	11
自動化装置	6
信用性	12



## Ⅱ-11. 110番情報入手先

今回は「新聞を見て相談した人」が一番多かった。西日本ではテレビでの案内があり、テレビと回答した人はすべて西日本の受付であった。

新聞	75
テレビ	12
ラジオ	0
友人・知人	12
インターネット	11
NACSのHP	22
ポスター	2
その他	14
不明	7
合計	155



## Ⅱ-12. まとめ

2日間に寄せられた相談件数は155件だった。

相談は24都道府県からの電話によるもので、首都圏に集中していた。

相談は苦情が9割以上を占め、金融機関別に分類すると、「銀行・信用金庫等」が3割、次いで「生命保険会社」「消費者金融（ヤミ金融含む）」に関してが上位を占めた。

相談内容の特徴としては、「契約・解約時の問題点」として「説明不足」が55件と最も多かった。契約時や解約時の説明に問題があったのではないかとと思われるキーワード（「元本保証トーク」「リスク説明」「虚偽説明」「説明不足」「不実告知」「不利益事実の不告知」）をまとめると110件にものぼり、契約・解約時の契約や金融商品についての説明に問題があると思われる現状が伺われた。

また、サービスという面から見た特徴として「販売態度」「接客対応」「クレーム処理」というキーワードでまとめてみると77件にもなった。

とくに契約時ではないとき、諸手続きの対応や口座の有無による顧客差別、有料・無料でのサービス対応の差などが苦情としてのぼってきていた。

### Ⅲ 相談事例とそれぞれの問題点(金融機関別の相談事例)

#### Ⅲ-1 銀行・信用金庫等

銀行・信用金庫等に関する相談は52件で全相談の約1/3であった。相談内容はキャッシュカードの再発行手続きが煩雑など「窓口での接客対応」に係わる相談が40件、「契約時の説明不足、特典を強調」などに関する相談が29件あった。

#### 事 例

##### 【手数料】

##### ① 紛失したキャッシュカードの再発行手続きをした。再発行の手数料が高い

紛失したキャッシュカードを再発行するために2,100円の手数料がかかると言われた。定期預金の受け取り金利が低いのに手数料が高いのは納得いかない。

相談者 女性 50歳代 給与生活者 東京都  
手数料金額 2,100円

##### ② 口座を持っていない銀行窓口で両替をしたら「手数料がかかります」と言われた

七五三の祝儀に使うので15万円を5千円札と1万円札に両替しようと銀行に行ったら「口座がないので、手数料がかかります」と言われた。口座のある・なしでサービスに違いがあるのはおかしい。

相談者 女性 30歳代 給与生活者 千葉県

##### ③ 財布の盗難にあい、銀行キャッシュカードの再発行をした。手続きが複雑

財布の盗難にあい、クレジットカードやキャッシュカードの使用停止と再発行の手続きをした。銀行キャッシュカードの再発行は口座開設支店へ出向かなければならず、書類や本人確認などの手続きが複雑。クレジットカードは停止依頼したときの電話で、再発行の手続きもあわせてできた。手数料も口座引落しで、カードは1週間くらいで届く。サービスに差があるのはなぜか。

相談者 女性 40歳代 給与生活者 埼玉県

##### 【金利】

##### ④ 住宅ローンを借り替えたあとに銀行が倒産したら金利はどうなるのか心配

5年前に公庫から2.6%の金利で借りた。折込み広告を見て、「固定金利10年、2%」の銀行に借り換えを検討しているが、銀行が倒産したら2%の金利は守られるのか心配だ。

相談者 女性 60歳代 家事従事者 千葉県

⑤ 普通預金が残高不足で、定期預金を担保にした融資扱いにされた。納得いかない

総合口座を開設し、普通預金から公共料金や税金を引き落とすようにしていた。記帳すると残高不足で固定資産税が、自動的に総合口座の定期預金を担保にした融資扱いになっていた。金利を確認すると、預けている定期預金の金利より高い。総合口座開設時の説明では、残高不足の時に自動的に融資される便利さだけを伝えられ、金利が高い説明は受けなかった。苦情を申し出たが、「引き落とし不能で督促がくるよりよかったですよ」と言われた。対応も悪い。

相談者 女性 50歳代 家事従事者 神奈川県

<問題点>

低金利時代に普通預金・定期預金の受け取れる利息と比較すると、振込みや時間外引き出し、また再発行手数料などがとても高い。各銀行が自由に手数料基準を設けているが横並びの感じを受ける。

銀行の合併・統合や不良債権の問題なども解決し、収益も上がっている状況の中、預金者に対しての「預金金利の引上げ」や「各種手数料の廃止・引き下げ」の対応が望まれる。

一口メモ【金利の自由化】

欧米ではじまった金融自由化の波が、日本の金融機関にも押し寄せ、経営の効率化が求められるようになりました。日本では平成8年より金融ビッグバンが始まり、金融自由化が一気に進められました。一般的に譲渡性預金が自由化された昭和54年が金融自由化の開始とされています。

金融自由化によって、金利や各種手数料などが銀行独自で決められるようになり、競争が行なわれ、消費者にとってより魅力のある新しい金融商品が開発されています。

しかし、その後金融機関の破綻も発生し、消費者にとっては選択の幅が増えたとはいえ、自己責任もより一層求められるようになってきています。

【ATM(現金自動預払機)】

⑥「24時間、365日利用可能」のテレビCMを見て夜間に通帳記帳ができなかった

テレビCMで「24時間、365日ATM利用可能」と流れている銀行で、夜10時にATMで通帳記帳をしたらできなかった。銀行に通帳記帳ができないと苦情を伝えると、「夜や休日にはできない。記帳時間は短くなっている」と言われた。誤解の生じる表現や手数料のとれないサービスを軽視する企業姿勢はおかしいのではないかと。

相談者 男性 40歳代 給与生活者 神奈川県

⑦ ATMの利用時間は延びているが、通帳記帳時間は短く不便である

ATMの引き出し機能は遅くまで使えるが、通帳記帳や振込みは一定時間以降できない。通帳記帳や振込みの時間を延ばしてほしい。

相談者 男性 40歳代 給与生活者 神奈川県

## 【誤振込み】

### ⑧ ATMで間違えて送金した。相手方の善意で返金された

銀行ATMから同時に数件の振込みをした。2～3日後に銀行からの連絡で振込み先を間違えたことが判明した。銀行から「間違いが明確でも、間違えた相手先が了解しないと返金してもらえないし、手数料もかかる」との説明。幸い3万円は返金されたが入金と払出し手数料合計で900円かかった。自分が不注意であったことはもちろんであるが、銀行の合併や店名変更が多いのだから、相手先の善意に頼る返金システムでなく、銀行主導による返金システムの制度を検討してほしい。

相談者 女性 50歳代 無職 東京都  
振込金額 30,000円

### ⑨ ATMから間違えて別口座に振り込んでしまった。相手が返金に応じてくれない

ATMで振り込んだ時に口座の種類を誤って「普通」ではなく「当座」に振り込んでしまった。画面確認時相手の会社名が違っていたのでおかしいと思ったが、そのままOKボタンを押してしまった。2年後、ATMから振り込んだはずの修理代金が、振り込まれていないと修理工場から請求があった。銀行から送った相手に返金をお願いをしてもらったが、相手は応じてくれない。消費者は泣き寝入りしないといけないのか。

相談者 女性 40歳代 給与生活者 埼玉県

## <アドバイス>

たとえ誤って振り込んだとしても、振り込んだ名義人の同意が得られなければ、お金を返金してもらうことは出来ない事を伝えた。振込みの際は、振込み先を入力した後、入力内容が間違っていないかどうか十分に確認してからOKボタンを押すよう助言した。

## <問題点>

ATMでの出入金やインターネット振込みができるようになり、銀行の窓口に出向くことが少なくなっている。しかし、「カードの盗難届」「窓口での両替」「ATMでできない入金手続き」などまだまだ窓口での対応が必要な場合も多い。

紛失、盗難や知らない間に銀行キャッシュカードから引き出される犯罪が多くなっている中、消費者がこまめに通帳記帳することは大事である。

また、銀行の統廃合は、誤振込みのトラブルの原因になっている。誤振込みの場合、振込先でないところに振り込んでしまった証拠と誤振込みの控えがあっても、銀行から振込み先に返金をお願いする方法でしか、「組み戻し」ができないのは問題である。

誤振込みの問題は相手の善意で解決するのではなく、法的に取戻しができることを検討してほしい。

## 【窓口販売】

### ⑩ 亡くなった夫の保険金を定期預金にするつもりが投資型個人年金保険に契約してしまった

夫を亡くし保険金が普通口座に振り込まれたので、定期預金にするつもりで窓口に行った。



「子供もいるならこちらの方がお勧め」と投資型個人年金保険を勧められ、その時は気に入り、たいして書面も読まず契約した。今では後悔している。銀行で保険を契約するとは予想していなかった。不満だ。

相談者 女性 50歳代 給与生活者 神奈川県

⑪ 住所変更の届出に銀行窓口に行ったら、年金保険を勧められた

先日引っ越した先の銀行へ住所変更の届出に行ったら、「普通預金で高額預けておくのはもったいない」と言われ、年金保険を勧められた。住所変更を行なったその窓口で、すぐに年金の説明をしてきた。勧誘に不信感を抱いた。情報提供したい。

相談者 女性 70歳代 無職 東京都

⑫ 知人が銀行窓口で長時間勧誘を受け変額年金保険契約をしたが、契約条件に納得いかない

知人が半年前、2時間半も銀行窓口で引き留められ、変額年金保険を勧められて契約をしたようだ。知人はクーリング・オフしようと思い、翌日銀行へ解約の電話をしたら「できない」といわれた。5日後居住地の消費者センターに入ってもらい、解約交渉したが契約後10日で7万円の手数料がかかると言われた。知人はその後保険会社へ直接出向き、違約金を払い解約したが、納得いかない。情報提供したい。

相談者 女性 50歳代 給与生活者 東京都  
当事者 男性 60歳代 無職 埼玉県

<問題点>

投資型や、変額個人年金保険の販売は、商品内容、リスク、クーリング・オフができない等が十分に説明されないまま契約し、契約後話が違っていたという相談が多かった。

リスクの高い商品を勧められるのは、消費者が銀行に問合わせや手続きで出向いた時が多い。長時間にわたり説得されてやむなく契約した相談もある。銀行窓口（店舗契約）での契約でも、クーリング・オフ制度の導入を要望したい。

平成19年には銀行窓口ですべての保険商品が扱われる予定。今後銀行窓口で扱う金融商品は多種類で複雑になっていくことから、個人年金保険に関するトラブルと同種の、説明不足、本人の希望にそわない商品の販売、適合性原則の遵守が不十分であることに関連するトラブルが広範囲に発生することも予想される。

銀行窓口販売を更に進めていくにあたってはこのようなトラブルを未然防止するために、業界全体で、弊害防止措置の強化をはじめ、各種金融商品の取扱いルールの厳格化、統一化など、早急な検討を行なうことを望みたい。

一口メモ【本人確認法(金融機関等による顧客等の本人確認等に関する法律)】

本人確認法は平成16年12月30日に施行されました。今まで銀行、証券会社、保険会社等の金融機関等が、業界の自主ガイドライン等により行なっていた顧客の本人確認および記録の保存を、法律上の義務として位置付け、確認内容の明確化および充実を図りました。

## Ⅲ-2 生命保険会社

生命保険に関する相談件数は23件であった。簡易保険3件を含めると、「生命保険」は「銀行・信用金庫等」に次ぐ26件となり、うち高齢者が加入した変額保険に関する相談が約1/3を占めた。

相談内容の傾向は、勧誘時に係わる相談が8件、通信販売商品の相談が5件、告知と保険金支払に関する相談が各3件であった。

### 事例

#### 【告知義務】

##### ① 生命保険に付加した妻の入院特約を、告知義務違反で解除すると通知が届いた

契約直後から妻は腰痛で2回、うつ病で1回入院した。腰痛に関しては持病だったので加入時に告知はしていない。うつ病は突然発病した。保険会社に再告知をしたら、契約を解除すると一方的に言い渡された。納得いかない。

相談者            男性            60歳代            給与生活者            埼玉県

##### ② 営業職員の指示で告知せずに加入した生命保険。今後保険金は支払われるか

10数年前に契約した。高血圧症で入院歴があったので、告知書に記載したら、担当者に病気はなかったと書き直すように言われ、従った。

最近の生保の不払いの問題があり不安になった。今後入院した場合、加入した保険で保険金は支払われるか、不安。

相談者            男性            50歳代            給与生活者            神奈川県

#### <アドバイス>

告知義務違反で生命保険に加入した場合、たとえ保険契約が成立していても、保険会社には責任開始期から起算して2年間は契約を解除することができる解除権がある。2年を超えて契約が有効に継続した場合、解除権は消滅するが、その後の保険金請求については保険会社が支払うかどうかの判断をするので、現段階で支払われるとはいえないことを伝えた。

また営業職員には「告知受領権」（口頭で告知をしても受ける権利がない）がないことを話し、保険加入のときには、「告知書」に病歴や現在の健康状態などをありのままを記入するよう伝えた。

#### <問題点>

「告知義務違反」による契約解除の相談は後を絶たない。消費者は営業職員に告知受領権がないことを知らないで、告知をしたと勘違いすることも多い。また、営業職員が故意に告知をしないよう導くケースも見受けられる。

勧誘時、営業職員には会社の代理権はないので、告知書にすべて記入するよう口頭で説明するなどの方法が必要だと考える。同時に、告知義務違反をすれば保険金が支払われないことを、告知書の冒頭にわかりやすく表示するなど、消費者に告知の重要度を認識させるような手法を早急に講じてほしい。

### 一口メモ【正しい告知を受けるための対応に関するガイドライン】

(社)生命保険協会では、保険加入時に正しい告知が受けられなかった原因を探り、その対応策として平成17年6月に「正しい告知を受けるための対応に関するガイドライン」を作成しました。ガイドラインの中には、告知書等の記入例や募集人に告知受領権がないこと、正しく告知しなかった場合のデメリットなども含まれています。

## 【保険金・給付金】

### ③ 脳卒中で左半身麻痺なのに、高度障害保険金が支払われない

生命保険に高度障害特約をつけて契約している。最近脳卒中になり左上下半身麻痺で動かすことができない。しかし保険会社は身体障害の状態が高度障害には該当しないと言ってきている。自分では納得いかない。支払い対象にならないのか。

相談者 男性 50歳代 給与生活者 埼玉県

### ④ 70歳から支払われるはずの長寿祝い金が払われない

昭和63年に貯蓄目的で終身保険に加入。15年更新型であったが支払金額が高額なため、途中から支払額を小さくして継続した。その後転勤したため、加入時の営業職員との交流がなくなった。最近、将来もらえるはずの長寿祝い金がなくなっていたことを知った。保険証券をよく見たら、70,75,80歳長寿祝い金があると説明されていたが、記載はない。貯蓄目的だったので納得いかない。

相談者 男性 60歳代 給与生活者 福岡県

### ⑤ 営業職員に言われるまま、転換した保険を元に戻して欲しい

母が7ヶ月前、今まで加入した保険すべてを別の保険に転換させられたことが最近わかった。母は保険について何もわからず営業職員に掛け金が安くなると言われ従ったようだ。苦情を言ったが保険会社は何もしてくれず、反対に文句を言われた。業界団体に相談したが、1ヶ月たっても返事がなく対応が悪い。契約を元に戻してほしい。

相談者 女性 30歳代 給与生活者 神奈川県  
当事者 女性 60歳代 家事従事者 神奈川県

### ⑥ 税金申告が不要といわれ保険金を受け取ったのに、税務署から追徴課税通知が届いた

終身保険と養老保険の期間満了にともない、一緒に保険金の払い戻しを受けた。その年の確定申告時期に保険会社の本社に確認したところ、文書で「申告必要なし」と回答もらったので、750万円余りの一時金を申告しなかった。約半年後、突然税務署から追徴課税の通知を受けた。保険会社に連絡しても回答はなく、解決のため仕事を休み保険会社と税務署に何度か足を運んだ。その結果、保険会社の手続きミスであったことが2ヶ月以上かかりやっとわかったが、その間担当者の対応や上司に代わってからの回答も二転三転し、未だに正確な既払金の支払調書も出てこない。信用できないので第三者に仲介してほしい。

相談者 女性 50歳代 給与生活者 神奈川県  
受取金額 7,547,692円 既払金 4,614,746円

☆ ⑥の案件は、当相談室のADR（裁判外紛争解決機関）で斡旋し解決した。

### <問題点>

加入後の保険金請求や募集時の問題、契約転換、満期になった後の支払いに関する相談事例である。

保険は仕組みが複雑で、書類もたくさんあり、わかりにくい。また長期間継続の保険では、勧誘時の問題が数年後の保険金請求時に初めてわかることが多い。現場でのクレームを本社に相談しても、また現場で解決するよう指示があるなど、たらい回し状態で、保険会社の内部的な苦情処理体制にも問題があると思われる。

昨年の保険会社の保険金不払い問題を見ても、約款上対象外で支払われない保険金なのか、会社が勝手に支払わないだけなのかかわからず、消費者にとっては不信感が増す一方である。

消費者は、不払いなどに納得できないときはそのままにしないで、消費生活センターなどの相談窓口相談するなどして声を上げていくことが求められる。

### 【重要事項の説明・適合性の原則】

#### ⑦ 高齢の母が銀行に勧められ変額個人年金保険を契約した。内容が理解できず取消したい

スキミング対策の問合わせを銀行にしたら訪問され、説明の後で突然生命保険の話になった。母には土地や家があり、生命保険は相続税対策になると言われ興味をもったようだ。10年間運用すれば支払った金額は戻ると言われ契約した。しかし契約後書類を見ると10年運用後さらに15年後にはじめて年金で受け取れることがわかった。また、75%が外国債での運用で商品ばリスクのあるものだった。銀行に内容を聞いても良くわからず、保険会社に問い合わせ、はじめて10日間の解除の制度を聞いた。母は投資経験がなく商品を理解していない。重要事項の説明不足だ。別件で訪問しながら保険の勧誘になったことは、販売方法や適合性の原則に問題がないか。

相談者	女性	50歳代	家事従事者	神奈川県
当事者	女性	80歳代	無職	埼玉県

### <問題点>

一時払い保険料の融資などで銀行が絡んだ変額保険の裁判は我々の記憶に鮮明に残っている。銀行で、今度は投資目的の変額保険窓口販売が開始された。「保険」「変動性商品」は、従来は取り扱っていなかった商品の販売である。個人の資産を知り尽くしている銀行が動かない筈はなく、変額保険の販売に関する苦情が当然のように噴出し始めた。投資経験のない高齢者が、仕組みが複雑でわかりにくいうえに、投資や変動性が加わる保険の説明や内容を理解するのは困難である。

特定商取引法の訪問販売時と同様に、銀行員が保険商品の勧誘をするときは、勧誘に先立ち勧誘目的をしっかりと告げるべきである。また、銀行窓口販売であっても、最初から保険加入の意思があつて窓口に行ったのではないのだから、他の保険販売と同様にクーリング・オフの適用を検討すべきである。

## 【通信販売の商品】

- ⑧ 高齢の父が広告を見て簡単に入れる生命保険に加入したが保障期間の説明がなく、不満  
現在加入の保障が81歳になった時に半額になると通知が来た。初めて知ることだったと保険会社に苦情を伝えると、約款のとおりだと言う。確かにそうかもしれないが、メリットを強調する広告を見て入ったので、デメリットに目がいかなかった。メリット強調して勧誘するなら、デメリットこそわかりやすい書面等にしてもらわないと困る。

相談者	女性	50歳代	家事従事者	東京都
当事者	男性	80歳代	無職	東京都
保険金額	200万円			

- ⑨ 80歳まで入れる保険は病気で入院しても保険金が払われるのか

テレビや新聞で毎日のように保険の広告を目にする。80歳までは入れる保険は病気で入院した時の費用や葬式代が支払われるか知りたい。

相談者	男性	70歳代	無職	茨城県
-----	----	------	----	-----

### 〈アドバイス〉

広告の特性として、購入意欲を喚起すると言う面があることを伝え、保険会社の種類により支払われる保険金は異なるので、パンフレットを取り寄せ、文字の細かいところまでよく読み確認して納得してから加入するよう助言した。

### 〈問題点〉

「生命保険」(第1分野)と「損害保険」(第2分野)の中間に位置する「第3分野の商品」(医療保険や傷害保険、介護保険など、※図1)の販売が増加している。電話やパソコンなど通信手段を用いて、簡単に資料の請求ができ、告知なしで簡単に加入できるなどとコマースシャルをしている。しかし、現実には既往症などが原因で入院しても保険金が支払われない実態も多くある。

コマースシャルが加入の動機になるのだから、簡単、便利なイメージだけでなく、商品内容やリスク部分をしっかり表示、説明すべきである。

また、高齢者に加入を勧めるならば、資料を読みやすく、わかりやすくするなど、一般の加入案内とは別に作成して説明すべきであろう。

一口メモ【第3分野の商品】

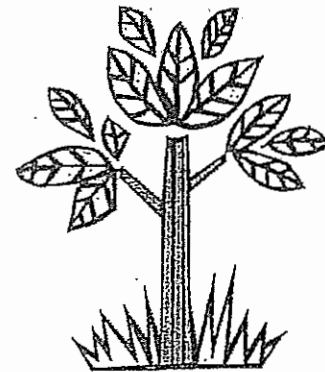
新保険業法で、生命保険・損害保険会社の第3分野の商品の取扱いが可能となったが、一部商品に制限があった。規制緩和の推進により平成13年、生命保険と損害保険の子会社による相互参入が実施され、その年の7月から生命保険会社・損害保険会社ともに第3分野の全保険商品を取り扱うことができるようになった。

図1

生命保険		損害保険（個人分野）	
第1分野	第3分野		第2分野
終身保険 養老保険 定期保険 年金保険 など	医療保険  介護保険 など	傷害保険  医療保険  介護保険 など	自家用自動車保険 住宅火災保険 住宅総合保険 個人賠償責任保険 など

一口メモ【保険商品の販売勧誘のあり方についての検討チーム】

平成17年4月、金融庁は「保険商品の販売勧誘のあり方についての検討チーム」を立ち上げ、消費者が求める保険の販売・勧誘時の情報提供のあり方、正しい告知を受ける為の具体的な対応、比較広告提供のルールなどについて検討がなされています。12名のメンバーの中には消費者代表として当相談室からも参加し、消費者相談の現場からの意見を述べています。



### Ⅲ-3 損害保険会社

損害保険の相談は12件であった。

相談内容としては、自動車保険は保険金請求の際の説明不足、住まいの保険は加入時の説明不足、第3分野の傷害保険はテレビCMについてだった。そのほか、個人情報保護法施行後、保険会社の個人情報開示の手数料が高く、手続きが煩雑というものと損害保険業界の相談窓口への要望だった。

#### 事例

##### 【自動車保険】

- ① 自動車事故で、搭乗者に対し保険から治療費3ヶ月、搭乗者保険は2ヶ月しか出なかった  
4年前の暮れに事故を起こし自分の車は全損だった。保険から治療費は3ヶ月分支払われた。しかし、搭乗者保険は2ヶ月しか出なかった。当初から搭乗者保険の期限は決まっていたと保険会社は言うが、約款にも記載されておらず納得いかない。すでに示談は済み、保険金も支払われた。
- |     |    |      |    |     |
|-----|----|------|----|-----|
| 相談者 | 男性 | 70歳代 | 無職 | 千葉県 |
|-----|----|------|----|-----|

- ② 娘が交通事故にあい、自動車保険の示談書に、内容がわからないまま同意してしまった  
車同士の事故で娘が被害者。保険会社同士の話し合いで、責任割合が1:9といわれた。相手方の保険会社から、138,600円支払うという示談書にサインをした。人身傷害特約として46,200円、慰謝料92,400円の内訳になっているが、娘には46,200円しか支払われぬ。慰謝料はどこに支払われるのか。
- |     |    |      |       |      |
|-----|----|------|-------|------|
| 相談者 | 女性 | 50歳代 | 家事従事者 | 神奈川県 |
|-----|----|------|-------|------|

- ③ 妻が同乗していた自動車が事故にあい、妻は頸椎治療のため長く通院した。搭乗者傷害保険を申請したが、約款に記載されていない理由で、対象治療日数を減らされた。納得できない  
「主婦であれば家事業務に支障があり、かつ医師の治療を受けた期間について、180日間まで保険がおきる」というもの。実際には事故後270日間のうち90日くらい通院し、完全に治らず症状が固定してしまった。医師の診断書等を添付し、給付申請したが「補償期間の数が違う。むち打ち症の治療期間は一般的に3ヶ月だ」という理由で保険を削られた。約款にもない話なので納得できない。
- |     |    |      |       |     |
|-----|----|------|-------|-----|
| 相談者 | 男性 | 30歳代 | 給与生活者 | 東京都 |
|-----|----|------|-------|-----|

##### 〈アドバイス〉

各相談者には「保険証券や約款などを見ないと具体的な助言ができない」と伝えた。

保険金支払で不満があるならば、文書で問合わせをして、文書回答を求めるよう助言をした。支払請求却下の根拠が約款の何条によるものか、保険金額の設定額によるものかなど、具体的な説明を求めるよう助言した。

ただし、保険会社の決定内容を覆すのは難しいと情報提供し、後遺症など見解が分かれる場合には、交通事故の専門相談機関に相談するよう助言した。

### <問題点>

事故の保険金請求は、約款に基づいて支払われる。事故には当事者が複数いて、事故状況から、その責任割合の調整を保険会社がすることになる。保険会社の決定した保険金支払いに対して、消費者は不満を感じているが、苦情を申し出ても納得のいく回答が得られないことが多い。

保険会社は専門的な用語を使わずに、わかりやすい説明を消費者に提供するべきである。

### 一口メモ【自動車保険の種類】

1. 自動車損害賠償責任保険（強制保険）
2. 自家用自動車賠償保険（任意保険）
  - ア. 事故相手へ賠償のための保険 対人賠償保険・対物賠償保険
  - イ. 自分自身のケガの補償の保険 人身傷害保険・自損事故傷害保険
  - ウ. 契約車の補償の保険 搭乗者傷害保険・無保険者傷害保険  
車両保険

強制保険は自動車を所有している人に法律で加入を義務付けているもので、被害者救済目的の保険です。任意保険は保険会社が販売している自動車保険で、アからウまでの目的で加入するものです。一般的にはアとイはセット契約されます。

ウの車両保険は保険料が他の自動車保険に比べて高額なので、加入率は低いです。また、補償範囲を限定することで保険料を安くしているものもあります。車両保険は車につく保険なので、車の時価額か再調達価額（同程度の自動車を再購入するときの価格・会社により名称は異なる）かを、契約時に選択します。

加入時には、過去の事故による保険金請求歴、運転者の範囲を限定するか、年齢条件範囲を限定するかなどによって様々な割引が選択できます。また、事故の示談交渉を保険会社に任せる示談交渉付き保険もあります。

保険は、万が一の事故のときに備えるものですから、加入の際には、保険内容や加入条件、割引などについて見直しをしましょう。契約当初の条件のまま時間が経過し、補償が十分に得られなくなる場合も見られますので、リスクに必要な保険内容かチェックしましょう。

### 【交通事故にあった場合】

万が一、交通事故にあったら、

- ①警察に届ける ②相手の氏名、連絡先、車両ナンバーなどを確認する ③目撃者などの証人がいたならば、証言をメモし、連絡先を聞く ④自分の記憶をメモし、カメラがあれば現場や車体、ケガの状態などを写しておく

交通事故賠償請求などの相談場所は、

- (社) 日本損害保険協会の「そんがいほけん相談室」と「自動車保険請求センター」、  
都道府県および政令指定都市の「交通事故相談所」、  
「(財) 交通事故紛争処理センター」、  
「(財) 日弁連交通事故相談センター」  
交通安全協会の「交通事故相談所」などがあります。

それぞれ特徴があるので、事前に調べて相談しましょう。



## 【住まいの保険】

### ④ マンションに引っ越した後も、一戸建ての火災保険料を支払っていた

一戸建ての火災保険料を引越し後も3年間、口座引落として支払ってきた。友人から引っ越したら家財の置場所も建物も変わるのだから、損害保険会社に通知しなくてはならないといわれた。住所変更は引越し時にしたが、保険物件の変更は通知していなかった。火災保険の住所変更届け時に、「前の住所の建物に、火災保険を継続してかけるのか」との保険会社からの問い合わせがあってもいいのではないか。

相談者 男性 40歳代 無職 宮城県

### ⑤ 住宅火災保険料が昨年より上がったので問い合わせたら、元の料金に戻った

住宅火災保険をかけていたが、本年度は住宅総合保険の保険料を請求された。「住宅火災保険と住宅総合保険とは補償範囲が違い、保険料が上がる」と言われた。きちんとした説明があれば、多少保険料が上がってもよかった。料金は戻ったが、説明はきちんとしてほしい。

相談者 女性 50歳代 家事従事者 東京都

## 〈問題点〉

身近な保険であるが、消費者が内容を十分理解していないで加入している場合が見られる。万が一に備えるための保険なので、内容を理解することが重要である。保険会社も、加入後は更新手続きを自動的にするだけではなく、見直しの説明をすべきである。「かけたはずの保険が実際には保険金支払いがない」「保険金額が目的物件の実際の価格とかけ離れていて、補償にならなかった」などの不満が起きないように、適切な保険選択ができるような説明を充実させてほしい。

### 【住まいの保険をかけるには】

住まいの保険は、住宅火災保険と住宅総合保険があります。従来の「火災などの基本的な保険なのか、住まいの他の災害についても補償するのか」で違ってきます。しっかり補償範囲をチェックしましょう。

また、地震による被害補償を受けたい場合は、政府と損害保険会社が、共同で法律に基づいて運営している地震保険に加入します。地震保険は、住宅火災保険や住宅総合保険の契約時に一緒に加入するもので、単独では加入できません。

また、地震が原因の火災は、住宅火災保険や住宅総合保険では補償されません。

住まいの保険は、

1. 保険目的は何か、建物か家財か
2. どのようなリスクに補償を得たいのか
3. 保険金額を時価額か再調達価額（※）にするか  
※再調達価額：同程度の家、家財を購入するための価格
4. 保険料は家計にとって妥当な額かどうか  
など、検討して更新加入時に、見直しましょう。

## 【傷害保険等】

⑥ テレビCMをしている「80歳まで入れる医療保険」は、80歳加入時の月払い保険料を表示すべきではないか

テレビCMで安く加入できる年代の保険料を表示しているのに、80歳で加入するとCMの倍以上の保険料になる。また、有名人を使って身近に感じさせるCMにも問題があるのではないか。

相談者 男性 70歳代 無職 山梨県

### ＜アドバイス＞

類似商品のテレビCMは複数あり、相談者の申し出からどの商品の苦情なのかわからなかった。

CMについての意見は、会社名、商品名を確認し当該保険会社と(社)日本広告審査機構(JARO)に申し出るよう助言した。

高齢者の場合は保険料が高額になるので、保険をかけるより、預貯金で資産を持っていたほうが良い場合もある。資料を取り寄せ、身近な人とよく話し合い、選択するよう助言した。

また、高齢者の場合は、保険金請求の手続きなども家族や知人に依頼しなければならない場合も多いので、加入した保険については、身近な人に話をしておくことも必要であることを伝えた。

### ＜問題点＞

第3分野の傷害保険は、生命保険とも類似していて商品内容が分かりにくい。CMが勧誘目的なのでメリットばかりを強調しがちである。商品の補償内容が伝わる、勘違いされないような広告、テレビCMを流してほしい。

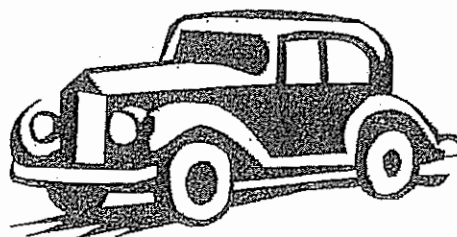
#### 【損害保険を有効に使うには】

加入時に①パンフレット ②補償内容 ③保険金の支払われる補償の範囲 ④保険期間や支払方法 ⑤告知義務や通知義務などの注意事項の項目についてチェックしましょう。

また、保険会社の説明をメモしておきましょう。保険会社の説明で、わからないことがあれば、その内容が約款のどの条項で規定されているかなど根拠を求めましょう。保険会社の説明を鵜呑みにはしないことです。

加入後、届いた保険証券、約款と加入時のパンフレットは保管しておきましょう。事故などで、請求するときの参考になります。

また、万が一、地震その他の災害で保険証券を紛失した場合、氏名や生年月日などで検索できるようになっているので保険会社の連絡先や請求方法を確認しておきましょう。



### Ⅲ-4 信販会社

信販会社に関する相談件数は11件で、全体の相談件数の1割弱であった。

商品別に見ると、クレジットカードに関しての相談が6件と半数以上を占めた。相談内容の傾向としては、盗難や紛失に係わることが4件、多重債務に係わることが3件、身に覚えのない無断契約が3件であった。

#### 事例

##### 【盗難・紛失による補償】

###### ① クレジットカードを盗まれキャッシングされたが、補償されるかどうか不安だ

車上荒らしにあって、カバンごと健康保険証や運転免許証、クレジットカードなどをすべて盗まれた。健康保険証などからクレジットカードの暗証番号が生年月日を組み合わせた番号だったことがわかったらしく、同日のうちに限度額一杯キャッシングされてしまった。警察にはすぐ被害届けを出し、カード会社にも連絡したが、間に合わなかった。カード規約に免責規定があるが、暗証番号を簡単に読み取られたのだとすると補償はしてもらえないのだろうか。

相談者	女性	30歳代	給与生活者	山口県
被害金額	50万円			

###### ② 深夜に財布を盗まれ、カード数枚でキャッシングされたが補償は無理との回答で不満だ

夫が帰宅途中で財布を盗まれたことに気づかず、翌朝出勤直後に「警察」と名乗る人から電話があり、「当署で泥棒を捕まえたところ、ご主人名義のカードが数枚あるが」と言われ、慌てて夫に連絡しようとしているところへ、今度は「郵便局の盗難対策センター」の人から電話で、「今、警察から連絡があった。ご主人名義のカードの盗難届けを出してほしい。すぐに引出しを止めるので暗証番号を教えてください」と言われ、信用して答えてしまった。

夫にその後連絡が付き、警察に連絡して電話がウソだったことが分かり、盗難届けを出している間に、数社のクレジットカードでキャッシングされてしまった。他社は、保険対応で被害は補償されたが、1社のカード会社のみ私が暗証番号を答えたのが免責事由に当たるとして補償してくれない。

相談者	女性	30歳代	家事従事者	神奈川県
当事者	男性	30歳代	給与生活者	神奈川県
被害金額	50万円			

##### 〈問題点〉

最近の犯罪では、クレジットカードの情報が読み取られ使われたり、情報をコピーされたり、偽造カードの被害が目立ってきている。自分のカード管理（暗証番号の安易な付け方、保管場所の確認など）がずさんだと、犯罪に巻き込まれてもカード会社に補償を受けられないケースも増えてきているようだ。

カードのセキュリティを向上させるためにカード会社も写真の貼り付けや、ICチップの導入、本人認証制度などで対応し始めている。消費者もできるだけ、安全性を考えてカードの枚数を減らしたり、暗証番号を工夫したり、定期的に変更するなど心掛け、盗難や紛失にあった場合には、迅速にカード会社と警察へ連絡をすることが大切である。

### 一口メモ【預貯金者保護法】

平成17年8月10日に、偽造・盗難キャッシュカードによる預貯金の引出し被害に対して、原則として金融機関が全額補償をすることを義務付けた「偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律」（「預貯金者保護法（偽造カード法ともいう）」）が制定されました。平成18年2月からの施行に先立ち、多くの銀行・信用金庫などが、キャッシュカードでATMから不正に引き出された預貯金の補償を始めています。

### 【無断契約】

- ③ 賃貸契約時に不動産業者が無断でクレジットカードの申込みをしたが、解約したいマンションの賃貸借契約をするときに、不動産業者から「家賃は口座引落としになるので」と言われた。契約書にサインするとき、2枚目にクレジットカード会社の申込み記入項目があったが、「貴方の入居審査のために必要です」と言う説明だったので、仕方なく記入した。しかし、自分はカードの申込みをしたつもりはないのに、1ヵ月後クレジットカードが突然送られてきた。自分は使用したくないので解約したい。

相談者 女性 30歳代 給与生活者 東京都

### 〈アドバイス〉

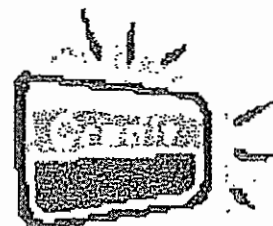
クレジットカード会社に至急連絡をとり、解約を申し出てみるよう助言した。もし、不安ならば文書で本社のお客センターに申し出て、自分の意思で契約したのではないので、入会金等の支払いについても払いたくないことを書き、回答は期限を切って文書でもらうよう助言した。

### 〈問題点〉

クレジットカードも提携カードが増えて、あらゆる決済に現金を持たなくても生活し得るぐらいに汎用性も広がってきている。思いもよらないところで、自分の意思とは関係なく自動的にクレジット申込みなどが行なわれてしまいかねない状況である。

カード会社には、加盟店に対して申込み希望の消費者に、入会申込み時に特典だけを強調せず、クレジット契約についての説明義務があることを管理・指導する必要があるだろう。

消費者も、どんな契約についても、書面に署名すること、押印する時には事業者の説明を鵜呑みにするのではなく、どんな内容なのか、自分で確認すべきである。



## 【手数料】

### ④ 5年払いのクレジットを20回払って早期完済をしたが、手数料が高すぎないか

浄水器を2年近く前に60回払いのクレジット契約で購入し毎月払ってきた。20回支払ったところで、商品が265,650円なのに、総額で358,627円と92,977円も分割手数料がかかることがわかり、残っている代金を一括で支払うことにした。ところが、すでに111,927円払っていたにも関わらず、215,061円の請求を受け、合計で326,988円払うことになった。あと40回も支払いが残っていたのに、31,639円しか安くならないのはおかしくないか。

相談者	女性	30歳代	家事従事者	愛知県
契約金額	358,627円	既払金	111,927円	

## 〈アドバイス〉

クレジットの分割払いの手数料の上限金利は、出資法（出資の受け入れ、預り金及び金利等の取締りに関する法律の一部を改正する法律）を越えないように設定されていて、利息制限法の適用を受けないため（P38 一口メモ参照）、長期間の返済であれば分割手数料が高額になる。

途中で一度に返済することを「早期完済」と呼び、早く払った分の手数料が払い戻されることになっているが、この「戻し手数料」の計算には決まりがないため、多くのカード会社が「78分法」という計算方法で算出する。このため、全体の手数料額から見ると返金額が少なくなってしまうことを情報提供した。

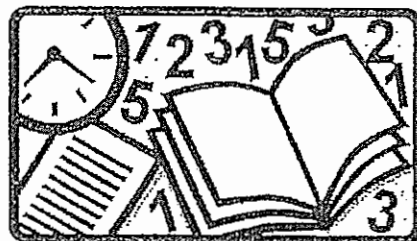
クレジット会社に、早期完済についての計算書とその計算式を出してもらおうよう連絡してみてもどうか助言した。

## 〈問題点〉

クレジット契約の分割払いは、お金を立て替えて払ってもらうのでクレジット会社に借金したことと同じである。したがって、支払う分割手数料の多くは金利であり、その他事務手数料や信用調査費、集金費用、貸し倒れ補填費など多くの費用が加算されている。現在は最高29.2%の出資法上限金利までなら有効であり、とくにリボルビング払いでは表示の利率より余計に手数料額が高額になるのが現状である。消費者が気づかないで利用すると、高額な手数料を負担することとなる。

また、早期完済については、ほとんどの事業者が契約約款で「78(しちはち)分法」という計算式を利用することを記載して、「戻し手数料」を低く抑えている。

消費者は、実際に分割払いを利用した期間のみの手数料を負担するだけでよいはずである。この計算式を使うのではなく、分割手数料の総額を当初の利用回数で割り、実際に利用した期間だけを負担する単純な計算にすべきであると消費者は声をあげいくことが重要である。



一口メモ【78分法】

分割払手数料の計算方法として一般的に使用されている方法。

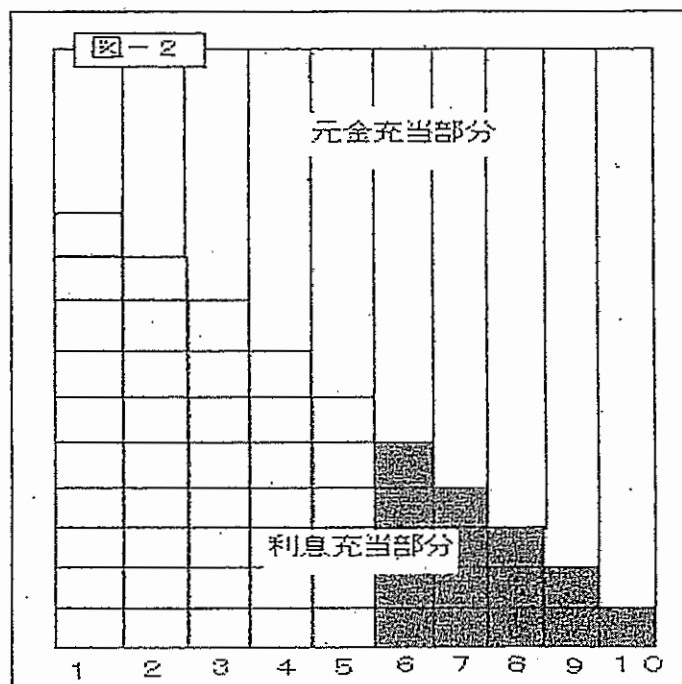
クレジットを利用して購入代金の分割払いを12ヶ月間に均等で払うと仮定したときに、分割払手数料を合計した累計単位が「78」単位になることから、呼ばれるようになった計算方法のことです。

12回払いの場合、債務額の合計を1回目には12コマ分負担し、2回目以降1コマずつ減って返して行くように計算されるもので、途中で早期完済した場合には、残っている支払回数のコマ数分の返金がされるような計算式になっています。

(計算式) 支払回数 N、分割手数料 C、n回目に早期で一括返済すると、  

$$(N-n) \cdot (N-n+1) \times C \div N(N+1)$$

図 2



(社)日本クレジット産業協会より

※ なお、早期完済をするためには別途事務手数料がかかることがあります。この事務手数料は、「戻し手数料」の1～3割とされているのが一般的です。よって最終的に払い戻されるのは、78分法で求められた「戻し手数料」から事務手数料を差し引いた額ということになります。早期完済の対処や戻し手数料の計算の方式は各クレジット会社で異なるので問い合わせるといいでしょう

### Ⅲ-5 証券会社

証券会社に係わる相談件数は9件であった。

相談内容の傾向は、「損失」に関するものが5件、「信用性・安全性」に関するものが2件、「契約時の提出書面の問題」に関するものが1件であった。

#### 事例

##### 【損失】

##### ① 株式の信用取引で、売買の中止を伝えたのに、勝手に売買をされ損をした

通信会社の株で儲かった経験があり、担当者の言いなりに株の信用取引をしていた。大きな金額の取引を次々と勧めるので、「やめて欲しい」と言ったが、担当者は「大丈夫」と言って勝手に売買を繰り返し、1,100万円の損失がでている。証券会社に苦情を言っても、「自分でサインをしている」と言われ、どうにもならない。こんなにリスクがあるものとは知らなかった。損失は取り戻せないか。

相談者	女性	70歳代	家事従事者	福岡県
契約金額	(不明)	損失額	1,100万円	

##### ② 外貨建て投資信託を契約しているが、損失が出ているのに口座管理料がかかる

「銀行預金より利率がよい」と勧誘され、外貨建て投資信託を10年前に契約した。難しいので営業員におまかせ状態にしていたが、現在は元本割れし損をしている。損をしているのに口座管理料を請求されたが、納得できないので支払っていない。

相談者	女性	80歳代	家事従事者	奈良県
契約金額	3,000万円			

##### 〈アドバイス〉

口座管理料や有価証券保管料、信託報酬などの必要経費と利益・損失は無関係のもので、損をしているからといって必要な経費の支払いを免れることはできない。契約時には必要経費も含め、事前にパンフレットなどで確認しておくことが大切であると助言した。

##### 【契約時の提出書面の問題】

##### ③ 米国債を買ったら「今後のリスク説明は不要」という書面を要求され、納得いかない

取り引きしている証券会社から電話勧誘を受け、米国債を購入したときに『金融商品販売法に関わる確認書』という書面が届き、記入し印を押して提出するようにと求められた（※模擬書式を参照）。書面には「下記商品の取引について貴社より説明を受け、リスクに関して十分理解しました。よって今後、同様の説明は不要と判断します」とある。自分は、毎回リスクの説明をしてほしいので、「後半部分には同意できない」と担当者に伝えた。すると上司から「法律でこの書面が必要になった。あなたの意向は理解

したので書面を出しても必ず説明はする。だから出してほしい」と言われた。希望しない人には提出義務のない書類だと思うので、納得いかない。

相談者 女性 30歳代 給与生活者 神奈川県  
 契約金額 40万円

金融商品販売法に関わる確認書

〇 〇証券会社殿

私は下記商品の取引について貴社より説明を受け、リスク（価格変動リスク・発行者の信用リスク・為替変動リスク・権利行使、契約解除の制限）に関して十分理解しました。よって今後、同様の説明は不要と判断します。なお、買付けを行なう時には、私自身の判断と責任において行ないます。

ご捺印	取引商品名	〇〇
	:	
	公社債型投信	
	:	
	外貨建債券	
	:	

平成〇年〇月〇日  
 ご住所  
 お名前  
 お届出印  
 .....以下略

〈アドバイス〉

金融商品販売法（金融商品の販売等に関する法律）には、重要事項について説明が不要であると顧客から意思表示があった場合は、金融商品販売業者は今後同様の説明をしなくてもよいとの規定がある。しかしこの相談のケースでは、顧客は説明してほしいと思っているので、提出を証券会社が義務のように言うのは法の趣旨にあわないと思われる。

本社窓口で「書面の一部に納得ができない」旨を伝えて、書面の一部訂正を求めてはどうかと助言した。

一口メモ【金融商品販売法(金融商品の販売等に関する法律)】

平成13年4月に施行された金融商品販売法は、販売業者が金融商品の重要事項の説明を十分行なわなかったために元本割れなどの損害を受けた場合に、契約者が販売業者に損害賠償請求できると定めた法律です。また販売業者には、自社の勧誘の方針をあらかじめ定め、公表することが義務付けられています。金融機関の勧誘方針の多くは、「消費者の資産状況、知識や経験、年齢や意向に沿って勧誘することを決めており、しつこい勧誘や一方的な訪問、夜間の電話などは行なわない」としています。



## 【その他】

### ④ 取引をしている証券会社の社員が、社名も名乗らず電話してくる

取引をしている証券会社の社員が社名を名乗らないで自宅に電話をかけてくる。その理由をたずねると「個人情報保護法に触れるため」だと言う。おかしいのではないか。

相談者            女性            50歳代            給与生活者            千葉県

### ＜アドバイス＞

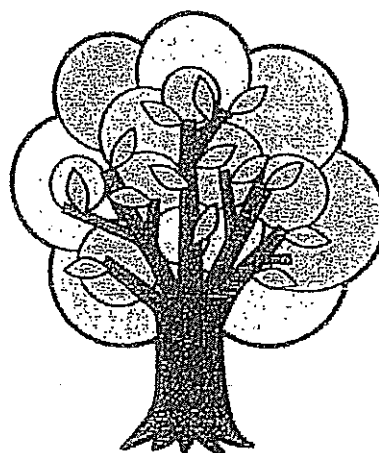
個人情報保護法（個人情報の保護に関する法律）には、「販売時に社名などを名乗らなくてもよい」という取り決めはなく、社員の言っていることは間違いであると伝えた。

社名や販売目的を伝えないで電話勧誘することは、金融商品販売法によって公表された「販売における勧誘方針」とも矛盾すると思われる。本社相談室等を経由して、担当者の認識を改めさせるよう相談してはどうかと助言した。

### ＜問題点＞

証券会社は、各法令を遵守することはもちろんであるが、顧客ごとに適する商品を提案し、その上で商品の特性を「リスクを含めて具体的にわかりやすく説明する」ことが大切である。もし説明をし尽くしても理解の不十分な顧客に対しては、商品の販売自体を自粛することも必要ではないだろうか。

また消費者も、「投資はリスクのある契約」という認識がされていない傾向がある。投資は自己責任であり、「理解できないものは手をださない」ことが大切であると理解してもらいたい。



## Ⅲ-6 郵政公社

郵政公社に関する相談は9件であった。

相談内容の傾向は「説明不足（勧誘時の説明又はクレームに対する回答）」と「契約内容に関するクレームの発生」、次いで「接客対応」、「契約内容や手続きが難解」となった。クレーム発生の際、郵政公社職員の対応や説明に納得出来ない消費者が多いことがわかった。商品別の傾向では簡易保険に関する相談が寄せられた。

### 事例

#### 【郵便サービス】

##### ① 定額小為替証書の現金引換え期間が6ヶ月では短い。引換え期間を長くしてほしい

引換え期間が6ヶ月であると為替の裏面に小さく書かれていたことに気付かず、引換え期間が過ぎてしまった。郵便局に出向いたところ「すぐ現金には出来ない」と言われた。「送付先の届け出書と身分証明書を出した後、再発行された証書が届いたら、それを現金化する」と言われた。最初から引換え期間をもっと長くできないのだろうか。

相談者	男性	30歳代	自営・自由業者	山梨県
契約金額	20,000円			

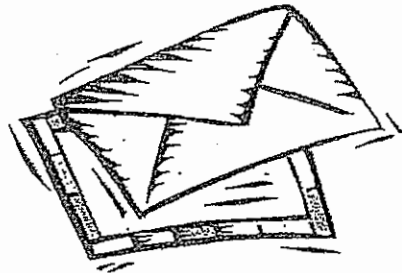
#### <アドバイス>

郵便為替規定では、為替証書の有効期間は発行日から6ヶ月間である。有効期間が経過した為替証書は、公社所定の方法により再交付を請求すれば現金と引き換えることは可能である。ただし、定額小為替証書の場合、有効期間経過後1年以内に為替証書の再交付等を請求しないと為替金の権利は消滅するので注意が必要であると伝えた。

#### <問題点>

50円未満の端数のない少額を為替証書に換えて送金する場合、普通為替証書よりも定額為替証書を利用の方が手数料を低く抑えられるので便利である。しかし、受取り側は為替証書に有効期間があること、有効期間が過ぎたものでも再交付により現金引換えが可能であることを知らない場合が多い。

有効期限の表記や注意事項を見やすくわかりやすくし、消費者への周知をするなどの改善が望まれる。



## 【簡易保険】

### ② 団体割引で簡易保険に加入していたが、事前に説明もなく、団体が解散になった

団体扱いの簡易保険に入っていたが、何の前触れもなく団体が解散になった。団体割引が5%と大変に良い利率だったので加入したのであり、一方的な解散には納得いかない。解散後は1.2%割引の口座引落としを勧められたが、自分は口座を持っていないので、新たに口座を作らなければならず、納得いかない。

相談者 女性 50歳代 家事従事者 埼玉県  
月額金額 42,197円

### ③ 団体割引で簡易保険に加入していたが、不適切な団体なので打ち切ると通知が来た

10年前、1,400世帯の自治会を小さく分けていると郵便局員から説明され、団体扱いの簡易保険に加入した。何人加入しているのか、どのような人が加入しているのかは説明されなかった。突然、「不適切な団体なので打ち切る」と通知が来たが、郵便局員の指示で入ったので本部窓口で苦情を申し出たら、地域窓口で申し出るようにと言われた。地域窓口で苦情を申し出たところ職員が説明に来ることになったが、どのように交渉したらよいか。5ヵ月後に満期を迎えるが、来月から団体扱いでなくなると言われている。

相談者 女性 40歳代 家事従事者 神奈川県  
月額金額 50,000円

## 〈アドバイス〉

簡易保険の保険料団体払込制度は「団体取扱いに関する簡易生命保険約款」に基づき行なわれている。約款第18条（平成17年4月1日現在）に「払込団体のうち、異動のひんぱんなもの、保険料の取りまとめ方法又は取りまとめた保険料の保管方法等に適切を欠くもの、その他団体取扱いに支障があると公社が認めたものについては、団体取扱いを廃止することができる」と記載されていることから、相談者の所属団体が本規定のいずれかに該当していると考えられた。可能であれば、他の団体構成員と共に団体代表者に団体の現状（所属員の人数や構成、団体の運営状況等）を確認し、郵政公社に具体的な解散理由を問い合せ交渉してはどうかと伝えた。

## 〈問題点〉

生命保険と同様に、簡易保険においても説明不足によるトラブルが多い。

簡易保険の「保険料団体払込制度」とは所定の条件を満たした団体に属する者が、団体代表者を通して、保険料を郵便局に払い込む際に保険料の一部が割り引かれる制度である。規定を満たさない場合は満期を迎える前に団体取扱いが廃止されることもある。

消費者が、団体制度について、理解が不十分のまま契約する場合もあるので、勧誘や契約の際、郵便局は事業者の責務として消費者に特典を強調する説明にかたよることなく、注意事項や今後予想されるリスク等の説明を書面やパンフレットなどを利用して、明確に伝えていくことが大切である。一方、消費者にも疑問点・不明点、考えられるリスクなどについて相手に説明を求める姿勢が強く求められる。

一〇メモ【簡易保険の保険料団体払込制度と簡易生命保険審査委員会】

【簡易保険の保険料団体払込制度】

<要件>

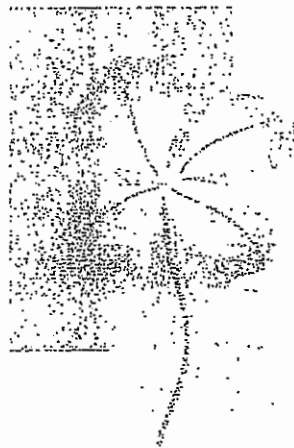
- 1) 会社、官公庁、学校、町自治会などの一定の社会活動を行なっている団体が存在すること
- 2) 団体に所属する者が15件以上の保険契約（被保険者15人以上）を有していること
- 3) 団体代表者において、当該振込団体の構成員の保険料を取りまとめの上、当月分を月末までに、郵便局へ一括して払い込むことができること
- 4) 保険料の集金方法及び取りまとめた保険料の保管方法が適切である等団体取扱いに支障がないこと
- 5) 母体団体の活動のために割引額を活用すること

<割引率>

- 1) 平成8年6月30日以前に加入した契約については保険料の7%（取扱手数料2%を含む）
- 2) 平成8年7月1日以降に加入した契約については保険料の6%（取扱手数料1.7%を含む）

【簡易生命保険審査委員会】

簡易生命保険の契約上の権利義務に関する事項に係る公社と消費者（保険契約者、保険金受取人）との間の紛争解決の審査機関として「簡易生命保険審査委員会」が設置されています。



### Ⅲ-7 消費者金融(ヤミ金融含む)

消費者金融(ヤミ金融含む)の相談件数は21件であった。

相談内容の傾向は、半数以上の12件がヤミ金融の問題ある勧誘の相談であった。「一本化する」と言っただけで勧誘をしたり、大手金融会社をかたってDMを送りつけ、融資保証金詐欺や押貸しを行なうという詐欺的な手口の相談が目立った。また、強引な勧誘や次々に不当な請求を受けたという相談もあった。

他にそもそも消費者金融とはどういうものかという質問や、契約当事者でない人の支払い義務の有無、また情報開示に関してなどの相談があった。

#### 事例

##### 【消費者金融】

###### ① 消費者金融のテレビCMは借りやすさをばかりが強調されている

「ご利用は計画的に」の一言のみで済ますようなテレビCMが大量に流されており、不満。デメリットをしっかりと伝えるテレビCMを各社で流すべきだ。

相談者 女性 50歳代 給与生活者 東京都

###### ② 消費者金融はテレビCMでも利息制限法を超えた金利での貸し出しを提示している

特定調停の調停委員をやっている。昨今の消費者金融は高金利の貸付のテレビCMを頻繁に流している。上限金利が利息制限法と出資法の二重構造になっているのはおかしいと思う。消費者金融の上限金利について疑問を持っている。是正してほしい。

相談者 女性 50歳代 給与生活者 埼玉県

##### <問題点>

現在、消費者金融のテレビCMはゴールデンタイムの17時から21時まででは放映が規制されているが、終日見ているように感じる人は多いと思う。実際、21時を過ぎると頻繁に消費者金融のCMがテレビ画面に登場し、規制の効果がみられない。しかもペットや若いタレントを起用し、さわやかさ・明るさのみをアピールするものが多い。それにより、若者がお金を借りることに抵抗感がなくなっていることは大きな問題である。「ご利用は計画的に」と言うだけではデメリットは実感できない。高金利であることやあくまでも「借金」であることを正しく認識させるような表現であるべきである。

また、預貯金利息が低金利であることを考えると、消費者金融の利息はとてつもなく高金利である。さらに利息制限法と出資法とのグレーゾーンで金利を設定しているものがほとんどであり、これは利息制限法に違法していることになる。それにもかかわらず、広告では堂々と違法な高金利を提示していることには疑問を持たざるを得ない。

さらに、利息制限法の上限を超える金利について、借り手保護を重視した判決が出ており、業界での見直しや法律改正が望まれる。また、学校教育の中で子供たちに消費者金融に関しての現状を教えることも必要だと思われる。

**一口メモ【利息制限法と出資法】**

消費者金融の金利を規制する法律には利息制限法と出資法があります。利息制限法では金銭消費貸借契約の金利は、元本が10万円未満の場合は年20%、元本が10万～100万円未満の場合は年18%、元本が100万円以上の場合は年15%を制限金利とし、超過部分を無効としています。しかし、消費者金融の場合、大多数が出資法の上限利息29.2%すれすれのところで貸付けをしているのが実態です。利息制限法を超えても罰則がないため、罰則のある出資法の上限金利との間の、いわゆるグレーゾーンの中で金利を設定しています。これは、消費者が任意に利息と認識して支払った場合は有効であることが貸金業規制法の「みなし弁済規定」によって決められているからです。

しかし、たとえ納得して借りたとしても利息制限法を超えた金利は法的には支払う必要がありません。現実的には、貸金業者がそれを受入れることは難しいのですが、特定調停や任意整理等の場では利息制限法の金利に引きなおして返済額を計算し直しています。

平成18年1月13日最高裁判決で「利息制限法の上限を超えた分の利息の支払いを実質的に否定」とする初めての判断が示されました。

図3 利息制限法および出資法による金利の制限

利息制限法	貸金業規制法	出資法
民事上も有効な金利	民事上は無効 出資法上は違反にならず、債務者が任意に支払った場合は、有効な弁済とみなされる場合がある	民事上も無効であるとともに、出資法5条に違反すると処罰の対象となる金利
	グレーゾーン	
上限 15～20%以下 [金利]	20%から 29.2%未満	上限 29.2%

**【ヤミ金融】**

③ 融資保証金詐欺にあった。被害回復できず資産を処分したが、債務が残ってしまった

昨年、多重債務で7社からの借金を一本化したかった。知人からの紹介で1,900万円の融資を申し込んだ。保証金として350万円支払い、送金先だけ伝えたところ電話連絡がつかなくなった。警察や弁護士も受理してくれず諦めた。銀行や親類に頼んだが、債務が残った。情報提供したい。

相談者 男性 50歳代 給与生活者 鹿児島県  
保証金額 350万円

④ DMが送られてきて電話をしたところ、借りるのに20万円が必要だと言われた

自己破産をしていたので消費者金融などから借りることができなかったところに DM が来た。大手銀行名に似ていたので関連会社だと思い電話をしたら、保証金として20万円を事前に支払ってくれと言われた。不審に思い、その大手銀行に問い合わせをしたら全く関係がないことがわかった。

相談者 男性 30歳代 給与生活者 埼玉県  
保証金額 20万円

<アドバイス>

これらは融資保証金詐欺と呼ばれるもので架空の融資話を持ちかけ、信用保証金の名目でお金を騙し取る詐欺である。

ヤミ金融がはがき・電話・電子メール等で勧誘し、消費者が借入れの意思を伝えると、保証金の振込みを要求する。振り込まれたお金は返金されず騙し取られる。大手金融会社の関連会社と思わせるような名前をかたって消費者を信用させることもある。お金を借りるのに逆にお金を支払わなくてはいけないのはおかしいことを話し、多重債務に陥ったら一本化などを考えずに、弁護士や信用のおける相談窓口にご相談をするよう助言した。

⑤ 自宅に融資のはがきが届き、電話をしたらまず2万円振り込まれた。おかしくないか

承諾していないのに勝手に銀行口座に振り込んできた。すでに振込みされた2万円はどうすればよいか。貸金業の登録を持っていると言うが、信用できるか。

相談者 女性 50歳代 給与生活者 岐阜県

<アドバイス>

ヤミ金融が消費者の銀行口座番号などを聞きだし、口座に勝手に融資金（大体3千～1万円程度）を振り込み、法外な利息の返済を求めるものをいわゆる「押し貸し」と言う。

利子などつけずに振り込まれた金額だけをヤミ金融の口座に振り込み、自分の銀行口座は閉鎖するよう助言。ヤミ金融から何か連絡があっても対応しないよう情報提供した。また、この業者は、まったく信用できないのはいうまでもないが、登録業者の有無は登録先の担当窓口にお問い合わせをするか、金融庁のホームページで検索できることを付け加えた。

⑥ 消費者金融に返済したはずなのに残債があると言われ、支払ったらまた請求された

4年前に借りた30万円は全額返済していた。借用書は完済に伴い返却してしまった。ある日突然、債権譲渡されたと携帯電話に請求があり、驚いて90万円支払ってしまった。数日してまた請求があり、怖いので再び振り込んでしまった。今回は弁護士を紹介してあげると言われ、その弁護士から「整理したら650万円になるが今なら半額にしてあげる」と言われた。こんなにお金は借りていない。どうしたらよいか。

相談者 男性 20歳代 給与生活者 茨城県

ヤミ金融による二次被害と思われる。このまま、言われるがままお金を支払えば際限なく不当な請求が続くだろうと話し、現在連絡を取り合っている携帯電話の番号を変え、今後相手にしないことや警察に被害届けを出すことを助言した。

#### <問題点>

昨今、いわゆる融資保証金詐欺や押し貸しなど詐欺的な手口で消費者を勧誘するトラブルが頻発している。また、二次被害や法外な金利の要求も後を絶たない。このような問題ある行動はヤミ金融といわれる貸金業者が行なっている。そもそも貸金業を営む場合は財務局長または都道府県知事の登録が必要であるが、ヤミ金融は無登録業者で、身元がわからないことが多い。被害者は警察に届け出をしても、弁護士に依頼しても思うようには解決せず、支払ってしまったお金が返金されることはほとんどない。また、登録業者であっても悪質な業者も多く存在するのが現状である。

トラブルにあう人たちの多くは、一般の消費者金融から借りることのできない自己破産者や多重債務者である。毎年自己破産者は20万人を越え、多重債務者は100万人から150万人にのぼると言われている。そういう人達にヤミ金融は、誰もが好条件で借りることができるという広告を出し、勧誘している。

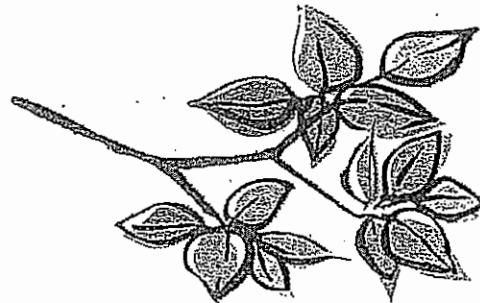
まずは多重債務にならないよう自身の心構えが重要となる。万が一多重債務に陥った場合は、自己破産・任意整理・特定調停・個人再生手続き等の法的解決をすることが不可欠である。また、自己破産者は、債務を支払わずに清算できたことをよく認識し、再度借金をすることは厳禁であり、自分の収入の中で生活をするよう心がけなければならない。

また貸金業の登録は、ヤミ金融対策法（貸金業規制法及び出資法の一部を改正する法律）で強化はされたが、いまだに違法行為を行なう登録業者もあとを絶たない。更に厳しい規制を課すことが必要であろう。また、無登録者が野放しにならないよう警察の取り締まりの強化も検討してほしい。

#### 一口メモ【ヤミ金融対策法】

ヤミ金融とは無登録で貸金業を営む業者、または登録業者でも違法に高金利で貸付けを行ったり、悪質な取立てを行なう業者をいいます。

この法律はヤミ金融問題に対処するため、平成16年1月1日から施行されました。貸金業の登録時の審査や要件を厳格にし、無登録業者や広告・勧誘行為、取立て行為に関しての規制を強化しました。また、年109.5%を超える利息の契約は無効となります。





### Ⅲ-8 その他

これまでの項目に分類されない相談は 30 件であった。商品別にみると、不当請求・架空請求、商品先物取引、外国為替証拠金取引、未公開株の相談が寄せられた。

#### 事例

##### 【不当請求・架空請求】

- ① 「総合消費料金未納訴訟の最終通告書」と書かれたはがきが届いた。心あたりがない  
妻宛に届き、「3日以内に連絡せよ」と書かれているが、不審。妻の個人情報がどこで漏れたか不思議である。調べられないか。

相談者	男性	60歳代	無職	静岡県
当事者	女性	60歳代	家事従事者	静岡県

- ② インターネット中にアダルトサイトに自動登録され、登録料の請求がきた

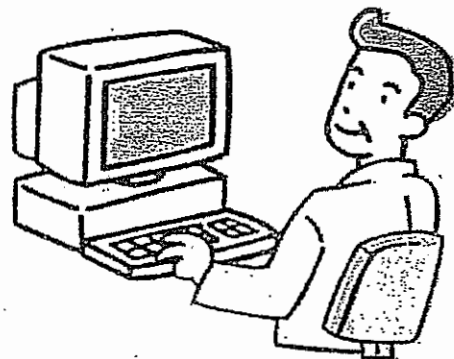
パソコンでインターネット中に間違えてアダルトサイトを開いてしまった。「この先は有料となります」との表示があり、閉じようとしたが間違えて続きも開いてしまった。自動登録されてしまい、IPアドレスなどが表示され、40,000円払うよう書かれていた。入金のない場合、プロバイダに連絡して住所や氏名などの個人情報の開示を求めるといふ。どうすればよいか。

相談者	男性	30歳代	給与生活者	愛知県
請求金額	40,000円			

#### <問題点>

大きな社会問題になった不当請求・架空請求。現在でも封書、はがき、メール、電話などとあらゆる方法で行なわれている。これらの手口は日々巧妙になり進化している。不当請求かも知れないとわかっているにもかかわらず法律用語の羅列や、「個人情報を調べて自宅に取りに行く」などの言葉に不安を感じ、支払ってしまうケースも少なくない。

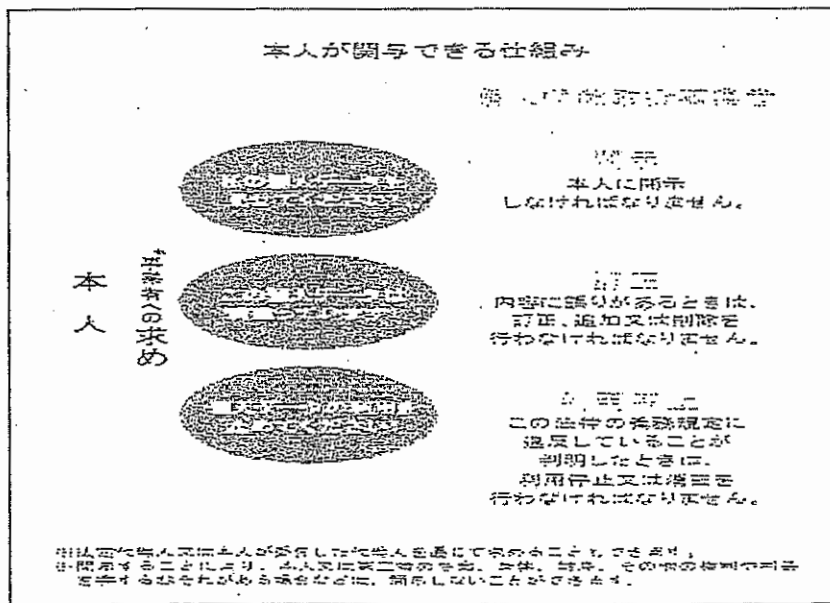
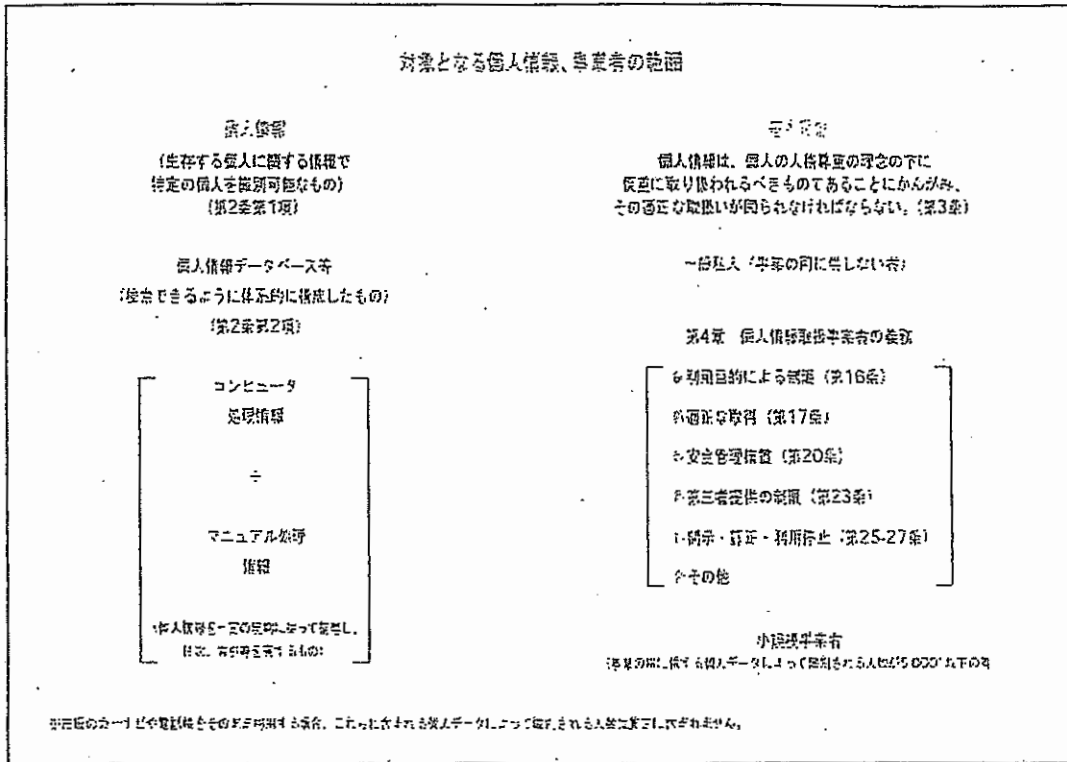
消費者が一切応じないことでこのような詐欺が衰退していくのではないか。根拠のある請求であるのかどうかを冷静に判断し、毅然とした対応をすべきである。



**一口メモ【個人情報保護法(個人情報の保護に関する法律)】**

平成17年4月1日施行の個人情報保護法は、不正な手段によって個人情報を取得すること、個人データをあらかじめ本人の同意を得ないで第三者に提供することを原則禁止しています。

また、事業者が保有する個人データに関して、本人から求めがあった場合は、その開示、訂正、利用停止を行わなければならないこと、個人情報の取扱いに関して苦情が寄せられたときは、適切かつ迅速に処理しなければならないことなどが定められています。



## 【商品先物取引】

### ③ 「必ず儲かる」と勧誘され、国内先物取引を契約した。973 万円の損失を取り戻したい

電話勧誘の後、担当者が来訪した。「投資すれば短期で銀行より高い金利が得られる」と言われた。今まで株などはやったことがないが、担当者に言われるまま「経験あり」と書類に記入し、トウモロコシの先物取引の契約をした。契約時 400 万円支払い、1 ヶ月程して旅行先に電話で「大変なことになっているので至急 600 万円振り込むように」と言われ、よくわからぬまま振り込んだ。やめたいと申し出て約 27 万円が業者から振り込まれた。973 万円の損失を取り戻したい。

相談者	男性	60 歳代	無職	東京都
支払金額	1,000 万円		損失額	973 万円

### ④ 原油の先物取引を強引に勧められ契約したが、解約させてくれない

電話勧誘の後に自宅で説明を受け 3 日後に会社に行き、150 万円の原油先物取引の契約をした。翌日代金は振り込んだ。その後も「絶対儲かる」と言われ 2 回、計 810 万円払ったが心配になり、全部売ってくれと申し出たが、「1 バレル 70 ドルになったら売る」と言っ、取り合ってくれない。

相談者	男性	70 歳代	無職	東京都
支払金額	810 万円			

## ＜問題点＞

低金利のこの時代に、少しでも増やしたいと思う消費者の心理が、こういった被害につながっていると思われる。

トラブルになる商品先物取引の勧誘は、まず電話があり、その後来訪し、執拗に勧めることが多い。損失を出した場合、あわてる消費者につけ込み「相場はこれから反転する」「必ず取り戻す」という言葉で、さらに入金を迫り被害を拡大させていると思われる。先物取引は手数料が高額に設定されていることが多く、事業者が手数料稼ぎのため無用の取引を繰り返すこともある。また、利益が出ている時点で取引の終了を申し出ても、簡単には応じられないケースも多い。

専門知識を持たない一般消費者は「ハイリスクな取引に安易に参加しない」と認識することが大切である。

## 【外国為替証拠金取引】

### ⑤ 「利息が良い」と勧められ、外国為替証拠金取引の契約をしたが、元本を返して欲しい

電話で「利息が良い」と勧められ、外国為替証拠金取引の話しを聞いた。一週間後に営業員 2 人が来て、すぐに 240 万円が必要と言われ、その場で支払った。その後、「今すぐ入金がないと損失が大きくなる」と言われ、60 万円、240 万円、619 万円を次々と支払った。途中、おかしいと思いキャンセルを伝えたが、その度に為替の説明をされ、キャンセルには応じてもらえず、今に至っている。支払った金額を全額返してほしい。

相談者	女性	70 歳代	家事従事者	神奈川県
支払金額	1,159 万円			

⑥ 訪問販売で外国為替証拠金取引を契約したが、やめさせてもらえない

突然、来訪した販売員に勧められ、外国為替証拠金取引の契約をし、1,800万円を支払った。言われるまま何度も取引をした後、やめたいと伝えたが解約させてくれない。

相談者 女性 60歳代 家事従事者 東京都  
被害金額 1,800万円

<問題点>

外国為替証拠金取引も商品先物取引と同様、電話勧誘、訪問販売で契約に至るケースが多い。平成10年の外為法（外国為替及び外国貿易法）の改正により、業種を問わず為替業務を行なうことが可能になり、消費者は小口で取引ができることになった。しかし、仕組みは複雑で消費者が簡単に理解できるものではない。平成17年7月までこの取引を直接規制する法律がなかったため、極めて不当な勧誘が横行し、取引の実態すら疑わしいものも多かった。

利殖性が高いという説明の裏には、必ず高いリスクがあることを消費者は理解すべきである。

一口メモ【金融先物取引法】

平成17年7月1日施行の「金融先物取引の一部を改正する法律」（金融先物取引法）により、外国為替証拠金取引業者の登録要件が資本金5000万円以上となり、厳しい規制条件が求められるようになりました。このため証券業登録をしていない独立系事業者の営業が困難になりました。

また、勧誘の要請をしていない消費者に対し、訪問または電話による勧誘が禁止されました。

【未公開株】

⑦ 電話でIT関連の未公開株を勧められた。「儲かる」と言われたが信用して大丈夫か

3年前に外国債券を勧められ損をした経験がある。電話で、「絶対儲かる」といわれ、IT関連の未公開株を勧められた。信用して大丈夫だろうか。

相談者 女性 80歳代 無職 東京都  
契約金額 80万円

<アドバイス>

証券会社かどうか確認したうえで、「必ず儲かる」というようなセールストークには注意するよう伝え、よくわからない商品には手を出さないことを助言した。

<問題点>

最近、新規公開株の人気上昇に伴い「上場間近」「値上がり確実」などと勧誘され、未公開株を購入したものの、発行会社に問い合わせたら「上場の予定はない」「名義の書換えはできない」と言われたなどの被害が増加している。未公開株の販売を行なうことができるのは、当該未公開株の発行会社と登録を受けた証券会社に限定されている。相談の多くは未登録業者による詐欺的な取引が多い。

取引内容が十分理解できないのに「値上がり確実」などの説明を鵜呑みにすることは、非常に危険であることを消費者は認識する必要がある。

## IV 提言・要望

### IV-1 提言・要望

平成 17 年金融庁の消費者保護に向けての活動は活発でした。そこには、平成 16 年 5 月に改正された消費者基本法による「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」を消費者政策の基本理念にして定められた「消費者基本計画」の影響もあったと思われます。

そして、「金融改革プログラム」に明記された活力ある金融システムの創造を構築するために、金融庁は保険業界の不祥事に対する何回にも亘る行政指導を行い、銀行業界への偽造・盗難カード被害救済のための預貯金者保護法を成立させ、金融サービス室の開設など、今までになく消費者側の被害実態に合わせた救済・対応策を実行しました。

今後、平成 18 年には「投資サービス法（仮称）」法案提出に向けて動き出しているようです。「投資は自己責任が原則である」と言われます。しかし、平成 12 年 4 月に制定された消費者契約法第 1 条中の「消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差」が最も大きくあるのが投資の分野ではないかと思えます。消費者が、投資家として金融商品という実体のない商品・サービスを十分に理解し、自己判断・自己決定ができるような情報開示・情報提供が行なわれているのでしょうか。

今回の 110 番で受け付けた相談事案から見えてきた大きな問題点だったのではないかと思います。

以下に、金融業界、行政機関、消費者それぞれに、今回の 110 番を通して見えてきた問題点に対する当協会としての提言・要望を述べます。

### 金融業界へ

#### 【広告規制について】

金融商品を知るきっかけは、テレビ CM、新聞、雑誌、インターネットなどが多く、有利さだけを強調した広告でイメージして加入したものの商品内容が違うなどの苦情も多く発生しています。

たとえば、保険商品のテレビ CM などは「だれでも」「いつからでも」など誰もが簡単に加入出来るようなイメージを強調しています。しかし簡単に加入できても、保険金を請求すると、さまざまな条件があり支払われないことが苦情になっています。

消費者が契約するときには、広告で伝えられなかったデメリットの内容をわかりやすく書かれたパンフレットの作成並びに、詳細に説明を受け理解した旨わかる文章作成などを要望します。

また、消費者金融関係のCMでは、人気タレントを使って「さわやかさ」「明るさ」を強調しています。大手銀行系列をアピールし、借金という意識をなくし、借りることへの抵抗感を少なくした広告となっています。簡単に借りられることを強調した広告の自主規制と、多重債務の要因となる等借り過ぎのデメリットを具体的に入れ込むなども同時に検討すべきでしょう。また、テレビCMはゴールデンタイムだけでなく、他の時間帯においても広告時間の規制検討を要望します。

#### 【銀行窓口販売の説明体制の整備】

銀行の窓口で販売される金融商品の種類は、すでに売り出されている証券や生損保商品だけでなく、今後益々増えていきます。現時点でも、販売した商品の内容や契約条件の説明不足による苦情が多発していることから、今後はリスク部分も含めた商品内容や契約条件を、消費者の目線でよりわかりやすく説明し、預貯金との区別を簡単に理解できる体制を求めます。

#### 【セキュリティレベルの向上】

このところATMの盗撮事件、ゴルフ場でのスキミング・カード偽造事件・インターネットでのフィッシングなど次々に新しいトラブルが発生しています。

カードが手元にある場合、犯罪被害に気づくのが遅れ、通帳記帳をしてはじめて気づき、すでに手遅れのケースも出ています。銀行では1回の預金引出し金額の上限の引下げで対応していますが、それ以外の業種も含めカードセキュリティレベルの向上(ICチップの普及など)・個人情報管理の強化を要望します。

#### 【企業・商品に対する信頼回復】

保険業界では、生命保険、損害保険の垣根が取り払われ多くの商品が販売されています。また、多種多様で複雑な商品が次々に販売され、表現方法などが違い、わかりにくい部分が多くあります。そのため、消費者だけでなく販売者側でさえ、商品内容の理解が不十分であることも、トラブルの原因と考えられます。消費者の目線でよりわかりやすい表示や説明を求めると同時に、信頼回復のための原因の究明・商品設計・販売担当者の教育など具体策の確立・体制の刷新により1日も早く契約者の信用を取り戻すように要望します。

また、金融機関全体に対しては、平成18年1月13日、最高裁からでた「利息制限法の上限を超えた分の利息の支払いを実質的に否定」とする判決の考え方をふまえ、今後の対応を要望します。

## 行政機関へ

### 【消費者啓発・教育の充実】

「貯蓄から投資へ」「ペイオフ全面解禁」など消費者を取り巻く金融環境は、大きく変化しています。めまぐるしく変化する中で、消費者の情報収集、洞察力、分析力、意思決定能力を養うために今以上の学校教育、市民のための生涯教育の充実を行政に提案いたします。

### 【消費者保護の充実】

#### ① 投資サービス法の制定にむけて

金融審議会から金融商品を幅広く規制する「投資サービス法」の骨子を示した報告書が平成17年12月22日に発表され、平成19年への施行を目標にしています。

投資は自己責任といわれますが、消費者が形のない商品を購入するにはその商品に関する情報開示や情報提供が必要です。消費者保護のため、商品内容やリスクを伴う契約条件を十分に説明する体制の整備を金融機関に求めると同時に、販売時に十分な説明を行わない事業者に対しては罰則規定を設けるよう要望します。

「金融先物取引の一部を改正する法律」では不招請勧誘が入りました。「投資サービス法」にも同様の条項も入れていくように提案します。

#### ② 金利

貸金業における出資法と利息制限法の金利のグレーゾーンについては、「みなし弁済」として長年認められてきましたが、異なった法律で2種類の上限金利があることは見直すべきです。

平成18年1月13日、最高裁からでた「利息制限法の上限を超えた分の利息の支払いは無効である」とする判決の考え方を踏まえ、貸金業規制法を含めた見直しを要望します。

また、銀行業界の不良債権処理も一段落し、業績回復していることから、預貯金金利の引き上げ、貸出金利の引き下げ、各種手続き費用の引き下げや廃止に向けての業界指導も要望します。

#### ③ 相談窓口の充実

金融庁に設けられた相談窓口は相談のみとなっています。斡旋、解決まで対応することを要望します。

銀行、証券、保険など金融機関全般に関して消費者の立場にたった金融問題専門のADR（裁判外処理機関）の創設を提案します。

## 消費者へ

### 【金融サービスにもっと消費者の声を】

今回の110番には銀行振り込み手数料が高い、窓口対応が悪いなど、金融サービスに関する不満の声が多く寄せられました。不満や疑問を持っていてもどこに相談したらよいか、伝える方法がわからないことも多くあります。

あくまでも金融機関はサービスをする側です。そのサービスが専門用語やわかりにくい表示で行われても、消費者に向けたサービスとは言えません。消費者の目線でよりわかりやすく、理解できるよう改善するため、消費者は声を上げていくことが求められます。

### 【消費者への注意点】

#### ① 金利・手数料について

預金引出しや振込みの手数料は各金融機関で、ATM、インターネット、窓口、取引金額などで違ってきます。また、金融商品の手数料も購入方法で差が出ています。

事前にサービス内容や料金を比較して金融機関を上手に利用しましょう。

#### ② 資産運用について

将来に向けて自己資産を住宅や教育のための「ライフ資金」、病気やリストラなど「そなえの為の資金」、それ以外の「利殖資金」に分けて考え、生活設計にあわせた資産運用を考えることが重要です。

金融商品については金融機関から説明される情報だけでなく、積極的に自分でセミナーなどに参加したりして金融商品のメリット、デメリットなどの特性を良く調べて契約するようにしましょう。また金融商品の内容が難しく理解できない商品は購入しないようにしましょう。

#### ③ 広告について

「だれでも」「何歳からでもはいます」など金融商品の広告内容は多くが特典を強調しています。実際に契約するのであれば広告内容だけでなく、詳しいパンフレットなどを取り寄せメリット・デメリットも併せてよく比較検討して契約しましょう。

#### ④ 甘い誘いにはのらない

「あなただけ特別に」という誘いのうたい文句の勧誘方法はどの時代でもあります。金融商品は無形でリスクを伴うこともあるので、事前に必ず会社内容を良く調べることです。

うまい話には気をつけましょう。



## IV-2 要望書

平成18年1月16日

全国銀行協会 御中

(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会  
110番実行委員会  
〒152-0031 東京都目黒区中根 2-13-18  
第百生命都立大学駅前ビル 3階  
Tel 03-3718-4678 Fax 03-3718-4015

### 金融サービスに関わる要望書

～銀行サービスや銀行窓口販売に関する消費者トラブルの防止について～

(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会では、毎週土・日曜日に「ウィークエンド・テレホン」と称して、全国の消費者から電話による相談を受けています。

近年、全国的に金融商品や金融サービスに関するトラブルが増していることから、当協会では平成17年11月12日13日の2日間にわたり、東京と大阪で「金融サービストラブルなんでも110番」を実施いたしました。2日間で155件の相談が寄せられ、その1/3が銀行に関する相談でした。

この110番に寄せられた相談内容をみると、金融サービスの面からは金利や手数料問題の要望などが多く、銀行窓口販売における高齢者や預金者に対しての金融商品のリスク説明や適合性の原則の遵守が不十分であることに起因するトラブルが多くみられました。特に、契約金額が高額な高齢者の相談が目立ちました。

一昨年金融庁から出された「金融改革プログラム」には「利用者ニーズの重視と消費者保護の徹底」が挙げられています。しかし、昨年の偽造・盗難キャッシュカードの問題や個人情報の流出事件など、銀行を利用する消費者の不信感が増す問題も続出しており、まだまだ、「利用者ニーズの重視と消費者保護の徹底」がなされているとはいえません。

金融庁の指導の下、貴協会をはじめ会員各行が諸問題解決や防止のために取り組まれていることは、すでに報道等を通じて理解していますが、一般消費者の多くにはまだ十分に理解されていないことも多く、貴業界への不満として相談が寄せられたと思われまます。

そこで、貴協会におかれましては、その実態を認識していただき、消費者被害を未然防止・拡大防止するために下記事項につきまして、会員各行に対し一層のご指導をいただきますようお願い申し上げます。

### 記

#### 1. 預金金利の引き上げ、手数料の引き下げの検討

金融の自由化によって、金利や各種手数料は銀行が独自に決められることになりました。しかし、預金金利は数年来、低金利の状態、銀行間での格差がほとんどないのが現状です。

大手銀行は不良債権の処理も一段落し、業績も急回復しているため、増益の一部を預金金利の引き上げとして、預金者に還元して欲しいという要望が寄せられています。

また、手数料については「高額である」との意見などが多く寄せられています。

以上のことから、預金金利の引き上げ、手数料の引き下げまたは廃止の検討を要望します。

## 2. ATM(現金自動預払機)の利用限度額の引き下げと通帳の記帳時間延長の要望

金融庁の「偽造キャッシュカード問題に関する研究会」でも、偽造・盗難カードによる預金の不正引き出しの予防策をまとめた最終報告を発表し、被害額を抑えるためATMの1日当たりの利用限度額を、各金融機関が自らの防犯面での安全レベルに応じて一定額まで引き下げる必要があるとし、参考金額として預金者1人について「1日当たり50万円」を提示しています。しかし、まだ実行されていない銀行やATMの機種もあり、早急なATMの利用限度額の引き下げ対応を全面的に行われるよう要望します。

また、通帳の記帳に時間の制限があるため、記帳ができずに被害にあっても気がつくのが遅れることもあるので、記帳時間の延長を要望します。

## 3. 誤振込みによるトラブルの救済システムの確立

今回の110番には「誤振込み」によるトラブルの相談が数件寄せられました。ATMでの出入金やインターネット振込みができるようになりましたが、利便性が増したという消費者ばかりではありません。機械に慣れない消費者が、間違えて振り込んでしまうなどの問題も発生しています。

先般、東京地裁で下された振り込め詐欺事案の判決では、「被害者が名義人に代わって、銀行に対する預金返還請求権を代わりに行使できる」という論理を打ち出しています。

こういった被害救済の判決を参考に、「誤振込み」の問題も、相手方の善意だけで解決するのではなく、取り戻しができる救済システムの確立を要望します。

## 4. 消費者保護対応の強化と個人年金保険などの銀行窓口販売トラブル防止措置の検討

### ① すみやかな契約の取消し

銀行員の訪問による個人年金保険を契約した場合で、保険料を保険会社の銀行口座へ払い込む場合には、クーリング・オフ制度が適用されません。

また、銀行の窓口での契約に関しても、消費者が保険加入の意思のない状態で窓口に行き、銀行員からの執拗な勧誘を受け契約することは、訪問販売と同等に不意打ち的な販売と考えられます。

これらのことをふまえ、すみやかな契約の取消しを要望します。

### ② 適合性の原則をふまえ説明責任をはたすこと

リスク性のある金融商品の勧誘を行なう際には、消費者に十分な商品や契約内容について説明することを要望します。

とくに、高齢者には適合性の原則を重んじて販売するよう改善を求めます。

③ 消費者保護対応の強化

銀行窓口販売の全面解禁に向けて、今後、銀行は「ワンストップ・サービス」の役割を担うべく保険や証券など様々な金融商品を扱う方向となっています。このため、個人年金保険に関するトラブルと同種の、説明不足、本人の希望に副わない商品の販売、適合性原則の遵守が不十分であることに関連するトラブルが広範囲に発生することも予想されます。

銀行窓口販売を更に進めていくに当たってはこのようなトラブルを未然防止するために、弊害防止措置の強化をはじめ、各種金融商品の取扱いルール of 厳格化、統一化などを図るために、「投資サービス法(仮称)」の対象として検討することを要望します。

以上

平成18年1月16日

社団法人 生命保険協会 御 中

(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会  
110番実行委員会  
〒152-0031 東京都目黒区中根 2-13-18  
第百生命都立大学駅前ビル 3階  
Tel 03-3718-4678 Fax 03-3718-4015

### 金融サービスに関わる要望書

～生命保険募集時や代理店販売などに関する消費者トラブルの防止について～

(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会では、毎週土・日曜日に「ウィークエンド・テレホン」と称して、全国の消費者から電話による相談を受けています。

近年、全国的に金融商品や金融サービスに関するトラブルが増していることから、当協会では平成17年11月12日13日の2日間にわたり、東京と大阪で「金融サービストラブルなんでも110番」を実施いたしました。2日間で155件の相談が寄せられ、その3割弱が保険に関する相談でした。

この110番に寄せられた生命保険の相談内容をみると、保険会社の代理店である銀行の窓口で契約した変額個人年金保険のリスク説明不足や、適合性の原則遵守が不十分であることに起因するトラブルが最も多く、保険加入時の告知義務に関する相談、契約後の保険金不払い、通信販売商品に関する広告やその内容相談も目立ちました。

保険商品は昨今の医療保険も含めて種類の多さとその内容の複雑さとで消費者にとっては商品選択のしにくい最たるものといえます。自分が何を選択し、契約をするかは勧誘員や募集人の熱心な勧誘や説明に負うところが大きい商品です。そしてその説明やパンフレット等でどんな保障がつけられるのか、などサービスの内容を判断します。そしていざというとき、万が一のときの安心として保険を買う・契約をするのであり、契約をした会社を信用し、信頼して長期にわたりその安心の対価として契約金を支払っていくものです。

一昨年金融庁から出された金融改革プログラムには「利用者ニーズの重視と消費者保護ルールの徹底」が挙げられています。しかし、昨年発覚した保険金不払いでは、消費者の信頼をも裏切り、保険業界への不信感が増しました。

「入り口は容易に出口はシビアに」では長年にかけて安心を買っていた消費者は救われません。金融庁の「保険商品の販売勧誘のあり方についての検討チーム」において消費者が求める保険の販売・勧誘時の情報提供のあり方、正しい告知を受けるための具体的な対応、比較広告提供のルール等の検討がなされており、「入り口はシビアに出口は容易に」の体制を一日も早く実現するよう、保険業界として真摯にお考えください。

保険商品を販売する側の責任として、消費者の目線に立った解り易い情報提供や、すみやかに誠実な苦情対応を行うと同時に代理店である銀行についても商品内容や契約条件を十分に説明するよう、販売者として率先して体制整備を求めていただきたく思います。

貴協会におかれましては、その実態をご調査のうえ、消費者被害を未然防止・拡大防止するために、会員各社に対し一層のご指導をいただきますようお願いいたします。

以上

## V 広報・掲載紙

### V-1 広報活動

#### <マスコミ報道>

- ・新聞  
朝日新聞（生活面 11月 6日）（東京マリオン 11月 7日）  
京都新聞（11月 12日）  
共同通信社（神戸新聞に掲載）（12月 10日）  
サンケイ新聞大阪版  
サンケイリビング社「めーるリビング」（11月 3日）  
女性ニュース（10月 30日）  
中日新聞  
ニッポン消費者新聞（11月 15日）  
日本金融通信新聞  
日本消費経済新聞（10月 31日 11月 28日）  
訪販ニュース（10月 13日）  
毎日新聞京都版 等
- ・雑誌  
消費と生活
- ・テレビ  
MBSテレビ（11月 12日）

今年度の110番は東日本支部、西日本支部で実施し、広報活動を本部、東日本支部、西日本支部で行いました。

広報活動は、マスコミ関係者へのニュースリリース、訪問や電話でのお願いなどをさせていただきました。また、広報委員以外のNACS会員からも、様々な情報提供をいただき、より一層活発に広報活動できました。

新聞等への開催案内の事前掲載、さらには速報後の取材もいただきましたことをマスコミ各社のご支援・ご協力を深く感謝し、今後の一層のご指導・ご支援をお願いいたします。また、大阪府消費生活センターをはじめ、各地の消費生活センター、各相談員のみなさま、NACS会員のご協力に感謝しております。

今後もNACSの会員が協力して効果的な広報を行い、マスコミ関係者の皆さまに有益な情報提供を行いたいと考えています。

NACS広報委員会一同

発行 平成18年1月  
(社) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会  
110番実行委員会  
〒152-0031 東京都目黒区中根2-13-18  
第百生命都立大学駅前ビル  
TEL 03-3718-4678  
FAX 03-3718-4015

**nacs**

NIPPON ASSOCIATION OF CONSUMER SPECIALISTS

定価 500 円(税込み)



平成18年3月16日

## 2006年全国一斉先物・外国為替取引被害110番報告

各地弁護士会

消費者問題対策委員会 御中

全国先物取引被害研究会

事務局長 弁護士 斎藤英樹

電話 06-6367-6692

FAX 06-6367-6693

### 1. 110番の実施

商品先物取引における委託者保護や資産保全を強化するため、平成17年5月に改正商品取引所法が施行され、また、これまで外国為替証拠金取引のトラブルの多発をふまえ、業者に登録を義務付け、不招請勧誘を禁止した改正金融先物取引法が同年7月に施行されました。

当研究会は、改正法施行後のトラブルの有無、被害実態を調査するため、全国の弁護士会（消費者担当の弁護士）ないし研究会に協力を要請して、平成18年1月26日ないし27日の前後に、全国一斉先物取引被害・外国為替証拠金取引被害110番を実施しました。今回では、43地区で110番が実施されました。

ご協力頂いた弁護士会及び消費者保護委員、研究会の皆様、誠に有り難うございました。今回の110番実施結果を集約しましたので、ご報告させていただきます。

### 2. 110番の相談件数と傾向

前回平成16年12月に実施した110番の相談件数は、先物308件、外国為替証拠金104件、その他14件、計426件でしたが、今回平成18年1月に実施した相談では、先物399件、外国為替122件、その他50件、計571件と、前回の相談件数を145件も上回る相談が寄せられました。

外国為替証拠金取引に関しては、改正法によって不招請勧誘が禁止され、業者の登録が法律上強制され、大多数の独立系業者が廃業もしくは破綻を余儀なくされたため、相談内容はほとんどが破綻・廃業等による対応であり、相談件数も前年とほぼ同数程度でした。しかし、改正法施行後も独立業者は、通常どおり経営を継続したため、その動向を知らない消費者は直前まで取引を継続し、預けた保証金でさえ返還されず、深刻な問題を起こしています。

仙台・埼玉・東京・長野・新潟・名古屋・京都・大阪・兵庫・岡山・広島・福岡では、先物取引、外国為替証拠金取引をあわせて、いずれも20件以上もの相談が寄せられ、特に先物取引被害は、改正法施行後もなお増加傾向にあると考えられます。東京・大阪の相談件数は、20数件にとどまっていますが、これはテレビ報道によって、最近話題となっ

ているライブドアの相談が殺到したためであり（東京117件、大阪82件、名古屋38件）、これらの影響がなければ、更に相談件数は増えたものと思われま

### 3. 先物取引被害の深刻さ

先物取引では、商品取引所法が幾度となく改正され、今回の改正でも適合性原則や説明義務などを明記し、委託者保護のためのガイドラインも設けられましたが、改正法が施行された平成17年5月以降に取引を開始した相談が99件、同時期以降も取引継続をしていた相談が114件、合計213件もの相談が寄せられました。ほとんどの相談者は、業者の突然の勧誘や訪問など、不招請の勧誘によって、先物取引を開始しています。しかも、必ず儲かるとか、利益が出るなどと強調して、高齢者や年金生活者、主婦までも勧誘する実態は、相変わらずです。

先物取引被害の被害額は、金額が不明なものを除いた364件を合計すると、総額46億1171万円、一人当たり1266万円もの被害を被っています。約6割の委託者は、1年以内取引を終了していることからすれば、その被害額は突出しており、極めて深刻な実態です（外国為替証拠金の被害は、一人当たり641万円）。

### 4. 不招請勧誘禁止の規制の必要

このように、先物取引では再勧誘の禁止や適合性原則、説明義務を導入しただけでは、十分な被害防止の効果を上げることができていません。

外国為替証拠金取引において導入されたように、投機性の高い先物取引には、不招請勧誘の禁止が是非とも必要で、金融庁による厳格な監督・是正措置が期待されます。そのためにも、商品先物取引を金融商品取引法（投資サービス法）の対象とし、同法においても不招請勧誘の禁止を原則化する必要があるものと考えます。

#### <添付資料>

○2006年度110番集計	1枚
○同（H17.5以降の先物相談件数）	1枚
○同（H17.7以降の為替相談件数）	1枚
○2004年度110番集計	1枚
○業者別相談件数	3枚
○被害金額集計	3枚
○商品取引所法改正後の主な相談事例	4枚
○110番集計グラフ「先物」、違法類型	3枚
○110番集計「地区別」先物	2枚
○110番集計「地区別」為替	2枚

以上

2006 全国一斉先物取引被害・外国為替取引被害110番集計 (速報版)

2006/3/16

	地区	実施日	件数	前年件数	前年比	商品先物	為替証拠金	その他
1	札幌	1/28	7	1	6	3		4
2	釧路	1/27	2	6	▲4	2		
3	秋田	2/7	15	13	2	14	1	
4	仙台	1/26~27	46	19	27	39	7	
5	福島	1/26	1	実施せず		0	1	
6	茨城	2/3	2	0	2	0	0	2
7	千葉	1/26	7	33	▲26	6	1	
8	埼玉	1/26	35	7	28	32	3	
9	東京	1/28	25	22	3	11	6	8
10	群馬	1/28	12	12	0	12		
11	横浜	1/26	12	23	▲11	6	2	4
12	長野 ※H17	9/28	44	28	16	39	5	
13	山梨	3/11	5	実施せず		3	2	
14	静岡	1/14	11	8	3	1	10	
15	新潟	1/27	25	5	20	23	2	
16	富山	1/26	17	10	7	14	2	1
17	金沢	1/27	2	7	▲5	2		
18	福井	1/28	1	実施せず		1		
19	岐阜	2/2	3	7	▲4	1	2	
20	名古屋	1/26~27	64	37	27	41	23	
21	三重	1/27	5	15	▲10	3	2	
22	京都	1/26	22	13	9	17	5	
23	大阪	1/26~27	28	28	0	14	14	
24	奈良	1/27	10	2	8	6	1	3
25	和歌山	2/2	0	3	▲3	0	0	
26	兵庫	1/26	13	10	3	10	1	2
27	兵庫(姫路)	1/26	11	5	6	10	1	
28	岡山	1/27	28	1	27	6	2	20
29	広島	1/26~27 1/28	24	15	9	24		
30	島根	1/27	3	2	1	2	1	
31	山口	1/27	6	0	6	2	4	
32	徳島	1/26	5	7	▲2	3	2	
33	愛媛	1/28	4	実施せず		3	1	
34	福岡(福岡部会)	1/26~27	32	19	13	17	11	4
35	福岡(北九州部会)	1/30		4				
36	福岡(筑後部会)	1/26~27	11	8	3	6	4	1
37	大分	1/30	11	8	3	10	1	
38	佐賀	1/28	0	4	▲4	0	0	
39	長崎	1/27	5	7	▲2	3	2	
40	熊本	1/27	4	7	▲3	4		
41	宮崎	1/27	7	5	2	4	2	1
42	鹿児島	1/27	6	6	0	5	1	
43	沖縄	1/25	0	1	▲1	0	0	
				18	今回未実施			
	合計		571	426		399	122	50

上記以外 ライブドア

大阪 82

東京 117

名古屋 38

※岡山のその他20は、未公開株

※大分は、聴取用紙未確認

※北九州は、結果未確認