

(資料 2)

消費者生活センター等相談員向けアンケート調査結果

(調査期間 :平成14年10月)

消費者行政機関については、国民生活センター、都道府県及び政令指定都市の消費生活センターを対象とし、各センターの相談員のうち197人から回答を得た。

消費者行政機関 対象 60先 回収49先 (197人) 81.7%

Q1 あなたの経験では、法が施行された平成13年4月以降、金融機関によるリスク説明及び勧誘方法についての苦情・相談等の件数は、どのように推移していますか。

A

	人数	割合
増加傾向にある	34人	18%
ほとんど変化はない	154人	80%
減少傾向にある (特殊要因があればその要因)	5人	3%
計	193人	100%

無効回答 :4

法が施行された13年4月以降の、金融機関によるリスク説明及び勧誘についての苦情・相談件数の推移については、「ほとんど変化はない」と回答した人が80%、「増加傾向にある」と回答した人が18%となっている。

Q2 今後の金融販売等におけるトラブルの場面において、あなたはリスクについての説明義務を課した金融商品販売法を有効に活用するケースが増加すると思いますか。

A

	人数	割合
増加すると思う	145人	74%
増加するとは考えない	50人	26%
計	195人	100%

無効回答 :2

今後の金融トラブルの場面において、金融商品販売法を活用するケースが、「増加する」と回答した人は74%となっている。一方、「増加するとは考えない」と回答した人は26%となっている。増加するとは考えないとした主な理由としては、「立証責任が消費者側にあるため」、「クーリングオフのような即効性がない」、「トラブルの多い商品先物が対象外となっているため」、「周知状況を高めないと有効に活用できない」、「リスク説明をしたことについての確認書類に形式的にサインをしているケースが大半であるため」等となっている。

(相談員等の知識について)

Q3 金融商品販売法を知っていますか。

A

	人数	割合
知っている	196人	99%
知らない	1人	1%
計	197人	100%

ほぼ全員が、「知っている」と回答している。

Q4 金融商品販売法の内容を理解していますか。

A

	人数	割合
理解している	18人	9%
だいたい理解している	132人	67%
あまり理解していない	46人	23%
理解していない	1人	1%
計	197人	100%

「理解している」と回答した人は、9%であるが、「だいたい理解している」とした人まで含めると76%となっている。「あまり理解していない」と回答した人は23%。

Q5 金融商品販売法の対象商品について理解していますか。

A

	人数	割合
理解している	36人	18%
だいたい理解している	123人	62%
あまり理解していない	37人	19%
理解していない	1人	1%
計	197人	100%

「理解している」とした人は18%であるが、「だいたい理解している」とした人まで含めると、80%となっている。

Q6 金融商品販売法と消費者契約法との違いについてご存知ですか。

A

	人数	割合
理解している	29人	15%
だいたい理解している	128人	66%
あまり理解していない	35人	18%
理解していない	3人	2%
計	195人	100%

無効回答 :2

「理解している」、「だいたい理解している」とした人は、全体で81%となっている。

Q7 金融商品販売法をはじめとする金融に関する知識について、あなたはどのような方法で習得されていますか。(複数回答可能)

A

	人数	割合
新聞や参考図書、金融機関の商品パンフレット等を参考に自習	167人	85%
インターネットのホームページ等にアクセスして習得	26人	13%
通信教育により習得	5人	3%
職場における研修等により習得	69人	35%
職場外での研修や勉強会等により習得	78人	40%
その他	7人	4%
回答者数	197人	100%

金融商品販売法をはじめとする金融に関する知識の習得方法として、「新聞や参考図書、金融機関の商品パンフレット等を参考に自習」を選択した人は全体で85%となった。それ以外の方法としては、「職場外での研修や勉強会等により習得」が40%、「職場における研修等により習得」が35%、「インターネットのホームページ等にアクセスして習得」が13%となった。

Q8 金融関係の知識を習得するにあたって、特に負担を感じていること等があれば、その内容を記載してください。

金融関係の知識習得にあたり、特に負担を感じていることとしては、「情報量が少ない」、「参加できる研修等が少ない」、「対象商品が多く複雑な商品が増えているため、自力学習は困難」といったものが大半であった。

Q9 あなたの相談等の経験を踏まえると、消費者における金融商品販売法の周知状況をどのようにみていますか。

A

	人数	割合
周知状況は内容を含め満足いくものであ	0人	0%
内容はある程度知っているようである	5人	3%
名前だけは知っているようである	34人	17%
存在自体を知らないようである	156人	80%
計	195人	100%

無効回答 :2

相談員から見た、一般消費者の周知状況については、「存在自体を知らないようである」と回答した人が80%、「名前だけは知っているようである」と回答した人が17%と、ほとんど周知されていないという結果となった。

Q10 消費者に金融商品販売法をより広く周知するために有効であると思われる方法があれば具体的な手段について記載してください。

周知のための有効な手段としては、「学校教育の一貫に含める」、「販売時に金融商品販売法の概要を説明させる」、「金融機関以外(学校、老人会、消費生活センター)における積極的な啓蒙」、「マスメディアをつかった広報」、「相談員に対する勉強会や研修会における講義」、「商品パンフレットへの記載」、「金融庁のHP」、「金融機関の担当者が顧客側にわかりやすく説明する」等が、多くあげられた。

Q11 金融商品販売法に関する相談事例(内容が関連すると思われるものを含む。)及び訴訟に発展したもの、あるいはその可能性がある事例があれば具体的にその概要を記載してください。

金融商品販売法に直接関連した事例、及び訴訟に発展したもの、あるいはその可能性がある事例について、その概要まで把握されているものはなかった。関連すると思われる相談事例としては、投資信託を高齢者に販売するに当たり元本割れの可能性や、売買手数料についての説明がなく、あたかも預金等と同様であるかのような説明がなされ販売された事例、「ユーロ国債を購入したが、元本保証ではないということについて説明がなされなかった事例」、「円オプション取引、金融先物オプション取引等仕組みの複雑な商品を十分なリスク説明をせずに、高齢者や主婦に販売している事例」等があった。全体としては、金融商品に詳しくない人が、ハイリスク商品を購入させられ、トラブルとなっているケースが目立った。

(注) 各解答欄の「割合」は個別回答毎に小数点第1位を四捨五入して整数表示しており、単純に合算すると100%とならない場合がある。