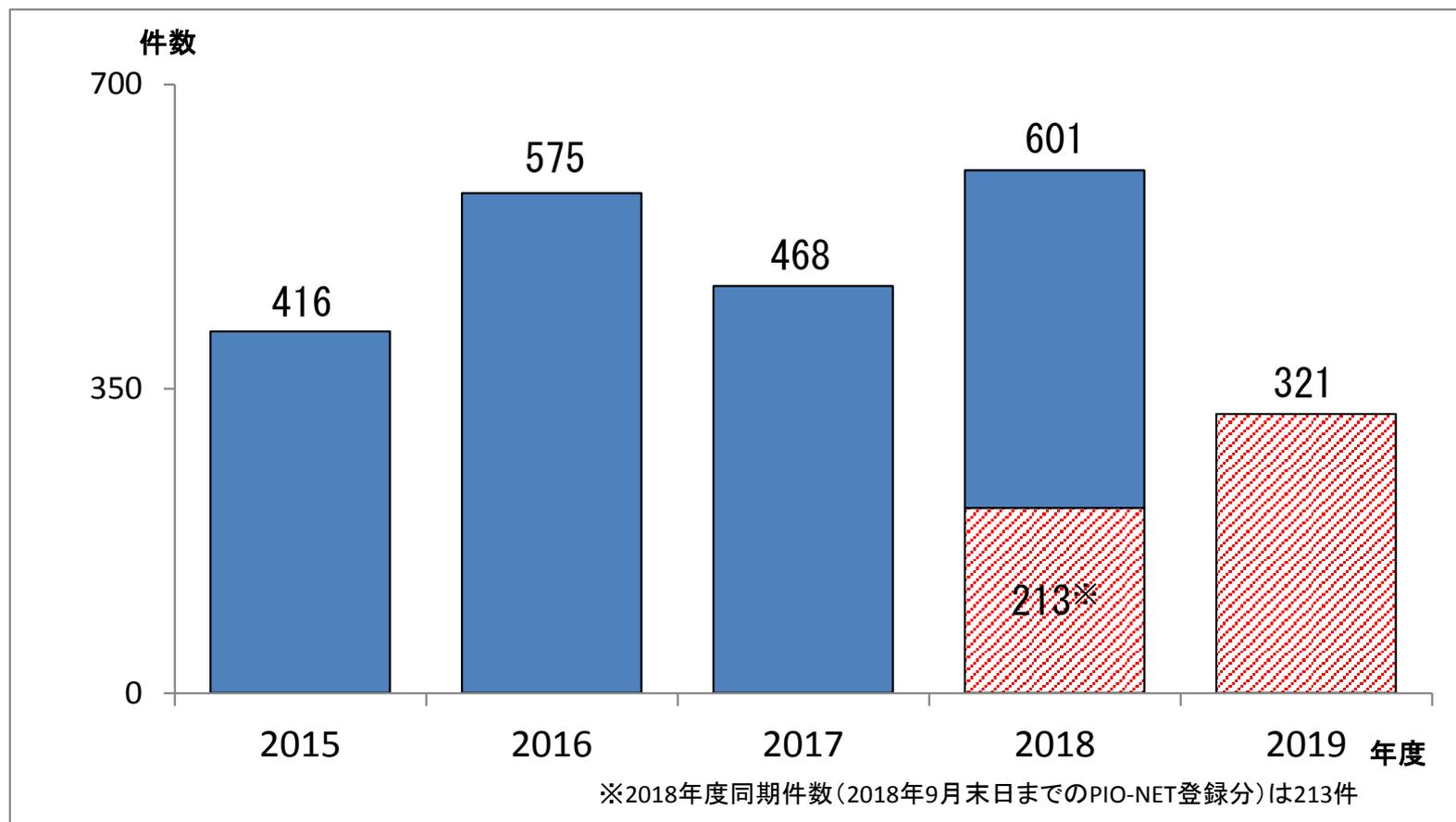


国民生活センター提出資料

リスク性のある金融商品
(特定生命保険・投資信託) に関する
消費生活相談について

令和元年10月23日
独立行政法人国民生活センター

◆特定生命保険に関する相談件数の推移 (2015年4月～2019年9月)

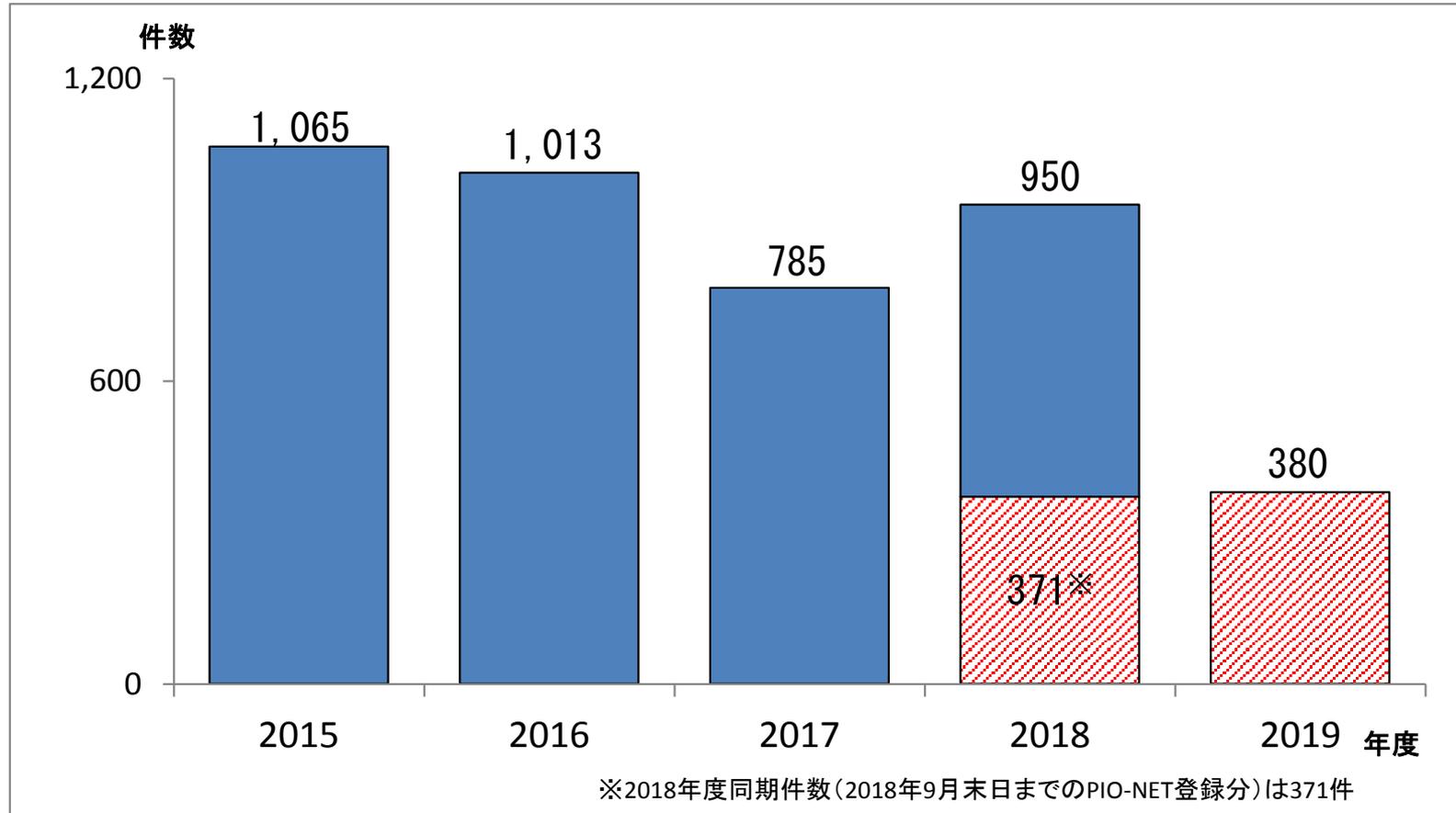


* PIO-NET (パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム) (国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベース) による。

* 本資料では、投資性のある生命保険を「特定生命保険」としており、変額保険、変額個人年金保険、外貨建て生命保険などがこれに含まれる。

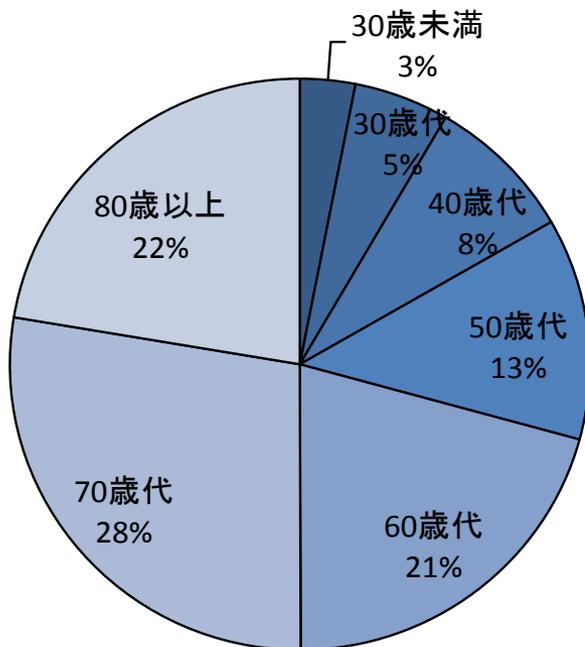
* 以下の統計は全て2019年9月末までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

◆投資信託に関する相談件数の推移 (2015年4月～2019年9月)



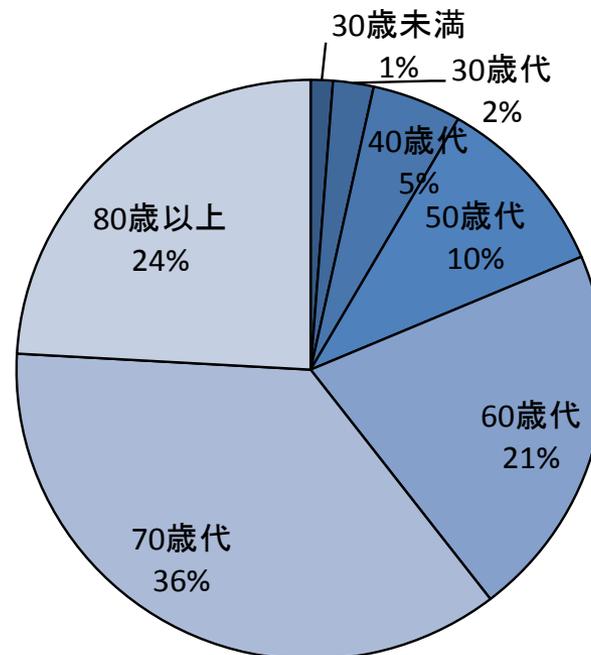
◆契約当事者の年代別割合 (2015年4月～2019年9月)

◆特定生命保険



N=2,240

◆投資信託



N=3,860

- * 小数第1位を四捨五入しているため、合計値が100にならない場合もある。
- * 不明・無回答を除いて集計。

◆特定生命保険に関する消費生活相談の現状

①契約内容・リスク等の説明に関する相談

- ・変額型や外貨建ての生命保険について「元本保証」「元本割れしない」「マイナスにならない」「今まで損をした人はいない」などと説明された
- ・保険料の払込期間・金額、手数料、解約返戻金・保険金の受取額、為替変動リスク（為替相場の変動による影響）について十分な説明がなかった
- ・消費者は生命保険の契約であることを認識していなかったり、為替変動リスクや手数料等について十分に理解していない

相談事例

- 元本割れしない商品であることを繰り返し確認し、定期預金だと思って契約したが、実際は外貨建て生命保険だった。
- 担当者に何回も元本保証だと繰り返され、上司にも元本保証との説明を受けて契約した外貨建て生命保険について、保険会社に問い合わせると、元本保証ではないと言われた。
- 節税のためと勧誘され「5年満期で元本割れしない」「死亡保険金は税金がかからない」と説明があったので変額個人年金保険を契約したが、10年満期の商品で、税金がかかることがあったと分かった。
- 子どもに生前贈与として毎年お金を渡したいと相談に行ったところ、生命保険を勧められた。翌年、支払われた金額が少なかったので尋ねたところ、その時はじめて外貨建て生命保険で為替レートの影響を受けることが分かった。

②消費者の意向と異なる契約に関する相談

- ・「老後の資金」「今後使う予定がある」「保険は必要ない」「元本保証希望」などの消費者の意向と異なる保険商品を勧誘・契約された
- ・消費者は「預貯金だと思い契約」
- ・契約中の商品を解約等し、生命保険を契約
- ・断っている消費者への勧誘（窓口・電話・訪問）

相談事例

- 退職金を老後の資金にしたいと考え、元本保証の商品を希望したところ、外貨建ての生命保険を勧められ契約したが、元本割れのリスクは説明されていない。
- 「将来施設へ入居するためのお金」「数年後には必要になる」「運用には興味がない」と断っていたが、繰り返し勧誘され、根負けして契約した。保険証書が届き、外貨建ての生命保険で、短期間で解約する場合は高額な手数料がかかることが分かった。
- 保険金受取人の変更手続きを勧められたのでお願いしたが、外貨建て生命保険の契約だった。
- 定期預金の手続きをしたら、後日、書類が違っていたと連絡があり、書き直した。定期預金だと思い込んでいたため、書類はよく見なかったが、外貨建ての変額個人年金保険に加入していたことが分かった。
- 担当者に勧められて定期預金を外貨預金に預け替えたつもりが、外貨建て生命保険の契約だったと分かった。
- 満期になったお金のことと訪問があり、「いい商品がある」「プラスになり、マイナスにならない」と勧められた。2～3年後に使う予定があると尋ねたが、大丈夫だと契約を急がされた。てっきり預金だと思っていたが、解約したら損失が出た。

③ 高齢者に関する相談

- ・ 事業者の説明内容、契約内容について、高齢者は理解できていない、契約の経緯等について記憶があいまい
- ・ 家族の同席等なく高齢者が契約

相談事例

- 外国名を言われた覚えはあるが、どのように関係するか分からず、求められるままたくさんの書類に署名捺印した。契約書はもらったが、読んで分らない。
- 理解しないで契約をした自分が悪いと思うが、何を契約したか分からず、理解できていないし、詳しい説明を聞いた覚えもない。
- 高齢の母が「元本割れはしない」「相続対策の商品」と言われて外貨建て生命保険を契約したが、解約すると高額な違約金が発生することが分かった。母は契約をする前から認知症の診断を受けている。
- 父宛てに外貨建て生命保険の証券が届いたが、父は加入した覚えがないと言う。父は物忘れや判断能力に不安がある。
- 高齢の母が一人で在宅中に、定期預金が満期になったと自宅に訪ねてきた営業員2人に勧められ、外貨建て保険を契約した。母は契約の経緯をよく覚えておらず、何の契約をしたのか分かっていなかった。
- 高齢の両親が外貨建ての生命保険を複数契約したが、家族の同席を求められなかった。
- 高齢の母が外貨建ての変額保険に加入していた。母は金融商品についての経験も知識もなく、もし契約するとき家族が同席していたら契約させなかった。

④ 多数契約・高額な支払いに関する相談

相談事例

- 一人暮らしで高齢な叔母が外貨建て個人年金保険等を次々に勧誘されて、約20件の契約をしていた。契約の度に高額な手数料も払っている。叔母は判断能力に衰えの症状が出ていた。
- 高齢で認知症の両親が多数の保険を契約していた。払い込みにあたり、担当者が母に同行して金融機関を回り、預金を引き出したようだ。
- 「好きな時に保険料の支払いは止められる」と説明を受け変額保険を契約した。半年後、払い続けることが困難なので、支払いをストップすると連絡したら、解約するしかないと言われた。

⑤ その他の相談

相談事例

- 預金のつもりが外貨建ての生命保険だと分かり、やめたいと話したが、支店長と担当者が来訪し、このまま継続するようにと説得された。
- 説明と異なるので解約したいと伝えたが、1カ月間連絡がない。
- 契約後に説明書がどっさり届いたが「読まなくていいです。読んでも分かりませんから」と言われた。担当者を信用していたので変なことはしないだろうと思っていた。
- 長年の付き合いから信用していたので、言われるまま契約してしまった。

◆投資信託に関する消費生活相談の現状

①契約内容・リスク等の説明に関する相談

- ・投資信託について「元本保証」「元本割れしない」「これから上がる」などと説明された
- ・運用方法やリスク、手数料について十分な説明が無かった
- ・消費者は投資信託の契約であることを認識していなかったり、リスクや手数料等について十分に理解していない

②消費者の意向と異なる契約に関する相談

- ・「老後の資金」「投資信託はリスクがあるので契約しない」などの消費者の意向と異なる投資信託を勧誘・契約された
- ・断っている消費者への勧誘（窓口・電話・訪問）

相談事例

- 「元本保証」と言っていたのに、数百万円の損失が出ていると言われた。
- 「これから上がります」と勧められたが、一度も上がることなく、数百万円の損をした。
- 担当者が来訪し、「定期預金よりいい」と言われ投資信託を契約したが、損失が出ている。元本割れ等のリスク説明はなかった。
- 元本割れしないと言われたので契約したが、損をした。大切な老後資金だった。
- 金融機関へ定期預金の契約をしに行った。投資信託はリスクがあるからしないと伝えていたので、投資信託は勧めないと思っていたが、勧められるまま契約した商品は投資信託であった。
- 投資信託を勧誘する電話があり、興味なく断ったが、翌日以降も電話がかかってくる。

③ 高齢者に関する相談

- ・ 事業者の説明内容、契約内容について、高齢者は理解できていない、契約の経緯等について記憶があいまい
- ・ 家族の同席等高齢者が契約

相談事例

- 高齢な母親が投資信託を「元本保証」と勧められ、よく分からないまま契約していた。
- 認知症の母が高額な投資信託を契約していことが分かった。母は「何も分からない」と言っている。
- 担当者には母に営業しないように頼んでいたのに、別の投資信託を契約していた。母に聞いたら、担当者は私に連絡すると言っていたとのことだった。
- 高齢な父の契約で、家族の同意が必要と言われ断った。しかし、同意書には署名した覚えがないのに私の名前が書かれており、筆跡も違う。
- 妻宛ての書類が複数見つかり、妻に聞いたが、まったく覚えていないという。投資信託のようで金融機関に問い合わせたが、何を言っているのか分からない。

④ 多数契約・高額な支払いに関する相談

相談事例

- 元本保証、預金と同じという銀行員の説明を信じて投資信託を契約したが、手数料がどんどん引かれていき不安だ。
- 「現金がない」「パンが買えない」と高齢な母が言うので調べると、投資信託などを複数契約していた。
- 投資経験のない高齢の母が投資信託を勧められ、3年間で複数銘柄を何度も変更していた。その都度手数料を支払っており、実質100万円近くの損失になっている。

⑤ その他の相談

相談事例

- 投資信託を契約する気はなかったので解約しようとしたところ、「オリンピック開催で景気がよくなるから」と引き留められた。
- 「解約したい」と伝えても、担当者とうかが来て、解約しないよう説明される。担当者がまた来ることになっているが、何か契約させられるのではないかと心配。
- 長年の付き合いから信用していたので、言われるまま契約してしまった。

◆消費生活相談からみる課題等

- 消費者への分かりやすい・誤解を生まない情報提供
 - ・消費者は、生命保険や投資信託を契約したとの認識・理解がない
(銀行等で生命保険や投資信託が販売されていることを認識していない)
 - ・消費者は、リスクがあること、元本保証ではないことの認識・理解がない
 - ・消費者は、契約内容や手数料額などについて認識・理解がない
- 消費者の意向・状況等にあった契約内容
 - ・契約内容が消費者の意向と異なる
 - ・高齢者の場合、家族等の意向の確認
- 勧誘・契約から満期・解約等まで消費者本位の対応

※消費者が金融機関に苦情を申し出たケースでは、
「書類に基づきリスク説明はしており、意向確認書にも署名がある」
「担当者が退職・転勤しており、契約当時の記録がない・確認ができない」
などの対応もみられる