

平成 17 年度中に取扱った相談・苦情・紛争等について
【各協会等からの報告】

(目次)

金融先物取引業協会	1
信託協会	2
生命保険協会	3
全国貸金業協会連合会	6
全国漁業協同組合連合会	8
全国銀行協会	9
全国信用金庫協会	10
全国信用組合中央協会	11
全国農業協同組合中央会	12
全国労働金庫協会	14
投資信託協会	15
日本証券業協会	16
日本証券投資顧問業協会	19
日本商品先物取引協会	20
日本商品投資販売業協会	22
日本損害保険協会	23
不動産証券化協会	25
前払式証票発行協会	26

・金融先物取引業協会

1 件数

相談： 15 件

苦情： 1 件

紛争： 0 件

2 主な苦情とその対処結果

概 要	顧客（61歳 主婦）から「外国為替証拠金取引において、NZドル及びカナダドルの売り注文が業者において執行されなかった。」との苦情を受け付けた。
協会の関与	会員業者に調査を指示
対 処 結 果	当該会員業者の担当者の過失と判明した。 その後の実勢相場で決済し、差額（約980万円）を返還した。 当該会員業者が金融庁に事故報告書を提出した。

3 主な紛争とその対処結果

概 要	該当なし
協会の関与	
対 処 結 果	

・信託協会

1 件数

相談： 675 件

苦情： 21 件（うち要望5件）

紛争： 0 件

2 主な苦情とその対処結果

概 要	取引している信託銀行から、「財形年金信託について、運用金利が低くなったので受給期間を短縮するか、給付額を減額するか、どちらかを選択して欲しい。」という案内が来たが、受給期間が短縮されることについての説明が不十分である。
協会の関与	信託相談所から、「財形年金信託の受給額については、契約時にはあくまで将来の予測金利に基づいて計算しており、当初から約束されたものではない。」旨を申出人に説明した。また、申出内容を当該信託銀行に伝え、申出人への対応を依頼した。
対 処 結 果	信託銀行担当者から申出人に財形年金信託の商品内容を理解し易いよう詳細に説明したところ、申出者の納得が得られた。

3 主な紛争とその対処結果

概 要	
協会の関与	
対 処 結 果	

・生命保険協会

- 1 件数 (うち地方分)
- 相談： 14, 256 件 (4, 977 件)
- 苦情： 6, 898 件 (1, 870 件)
- 紛争： 33 件 ()

2 主な苦情とその対処結果

概要	104日間入院したが、35日分(4日不担保で31日分)しか入院給付金が支払われない。全期間分の入院給付金を支払ってほしい。
協会の関与	当該生保会社へ解決依頼
対処結果	入院証明書の記載内容のみでは、入院状況・治療内容など詳細について不明であることから支払われていないと思われたため、申出人から再度詳細な診断書を保険会社宛に提出願い、それに基づき保険会社が再査定を行った結果、全期間分の入院給付金を支払うこととなった。

概要	入院して手術を受けたので、入院給付金と手術給付金を請求したが、契約対象外の手術ということで手術給付金が支払われない。手術給付金についても支払ってほしい。
協会の関与	当該生保会社へ解決依頼
対処結果	入院証明書の記載内容のみでは、手術内容の詳細が不明であることから支払われていないと思われたため、申出人から生命保険協会宛に提出された詳細な手術説明書を保険会社へ送付し、それに基づき保険会社が再査定を行った結果、手術給付金が支払われた。

3 主な紛争とその対処結果

概要	<p>【申立人の主張】</p> <p>銀行を窓口(募集代理店)として保険会社との間で締結した生命保険契約(積立利率変動型個人年金保険)は銀行との間で定期預金をするつもりで現金を預けたものであり、保険会社との間で生命保険契約を締結する意思はなかった。既払い保険料の返還を求める。</p>
----	--

	<p>【保険会社の主張】 募集代理店である銀行はパンフレット等の資料を使用しながら、生命保険会社の保険商品であること及びリスク等の内容について説明を尽くしており、申立人は保険契約であることを認識していた。保険料の返還義務はない。</p>
<p>協会の関与</p>	<p>苦情受付より一定期間経過したため、裁定申立裁定審査会で審理</p>
<p>対処結果</p>	<p>本件は銀行窓口販売に係る初めての紛争事案である。 裁定審査会は、申立人、保険会社及び募集代理店である銀行の3者から申込時の状況について事情聴取を行った。契約・保険料払込み時に、申立人が主張するような錯誤（保険会社との生命保険契約を銀行との定期預金と思い違いをする。）に陥っていたかどうかについて審理を進め、以下のとおり申立人の申立には理由がないとして裁定手続を終了した。</p> <p>(1) 申立人は、①表題「積立利率変動型個人年金保険」、宛先「生命保険会社御中」と明記された「契約申込書」に自ら署名・捺印し、②「基本保険金額」欄に〇〇〇万円、「年金支払開始年齢」欄に53歳、「後継年金受取」・「死亡保険金受取人」欄に母の指名をそれぞれ自ら記入し、③「年金種類」欄の「確定年金」、「年金支払期間・保証期間」欄の「10年」、「年金受取人」欄の「被保険者と同じ」という箇所にそれぞれチェックをしている。また、「保険商品のご提案にあたって」と題する書面に基づき説明を受け署名・捺印しているが、同書面には「預金等との相違」という項目があり、「ご提案させていただく保険商品は預金等ではありません。」と明記されている。さらに、申立人は「受取人」として保険会社名が記入されている振込依頼書にも署名している。これらの客観的事実を捉えただけでも、申込当時に、申立人が主張するような錯誤に陥っていたものとは到底考えられない。</p> <p>(2) 仮に、申立人主張のような錯誤に陥っていたとしても、前述の客観的事実からすれば、申立人には重大な過失があると言わざるを得ない。いずれにしても、申立人が契約の錯誤無効を主張することは認められない。</p> <p>(3) また、募集した銀行に欺罔行為があったとは到底認められない。</p>

<p>概 要</p>	<p>【申立人（受取人である遺族）の主張】 減額転換後約半年で、被保険者が間質性肺炎により死亡した。加入時診査において死亡した被保険者の告知義務違反があったので、減額転換した契約は無効である。死亡保険金は、減額転換前の保険金額により支払われるべきである。</p>
<p>協会の関与</p>	<p>苦情受付より一定期間経過したため、裁定申立 裁定審査会で審理</p>
<p>対 処 結 果</p>	<p>裁定審査会は、当事者双方から事情聴取を行い、以下のとおり申立人の申立には理由がないとして裁定手続を終了した。</p> <p>(1) 被保険者が健康診断において肺線維症と診断され要精密検査とされていた事実を、契約転換時に告知していなかったことが窺われる。仮にそれが告知義務違反に当たるとしても、告知義務違反による解除権の行使は保険者（保険会社）の権利であり、保険契約者側からそれを理由に契約転換の無効を主張できる性格のものではない。</p> <p>(2) 申立人は錯誤による契約転換の無効を主張するものと考えられるが、錯誤無効が錯誤者を保護する制度であることに鑑み、転換後契約の締結に応じた保険会社（表意者）において、錯誤無効を主張せずに転換後契約に基づく保険金を支払うとしている以上、保険契約者側（相手方）から無効を主張することはできない、と解される。 【最判昭和40年6月4日】</p> <p>(3) 被保険者自身が転換後契約に基づく入院給付金請求を行い、受領していることに鑑みても、契約の無効若しくは取消しの対象となるような強引な勧誘がなされたとは認められない。</p>

・全国貸金業協会連合会

1 件数

相談： 67, 611 件

苦情： 4, 696 件

紛争： 0 件

※ 47都道府県協会の受付件数の速報値である。

2 主な苦情とその対処結果

概要	<p>申出人（20代女性）は、昨年11月20日に女性雑誌の広告で知った業者から、電話だけの取引で25万円を借入れた。その際、契約書は交わされず、手取り額は20万円であった。返済については利息だけの約束で毎週6万円を支払っており、現在までに支払った金額は40万円を超えている。いつまで経っても返済が終わりにならないので困っている。</p>
協会の関与	<p>平成18年1月19日に受付後、次のとおり対処した。</p>
対処結果	<p>相手方業者を調査したところ、都知事登録の非会員A（個人）であることが判明した。Aの行為は規制法17条違反（契約書面の未交付）及び同18条違反（持参して支払った際の領収書の未交付）に該当する。また、融資手取り額が20万円の場合、出資法の上限金利での利息は年間58,400円である。現在までに申出人が上限金利以上の利息を支払っていることは明らかであり、本件は出資法違反の疑いがある。</p> <p>協会においては、申出人に対して、過払金については返還を求めるところも可能であること、また非会員への苦情であり、協会は直接指導することができないので、東京都の貸金業対策課及び警察へ相談するよう助言をした。</p>

概要	<p>申出人（50代女性）から、最近たくさんのダイレクトメールが届くようになり困っているとの相談があった。話を聞くと、本人は過去に貸金業者から借入れをしたことはないが、知人が自分の名前を騙って借入れをしたことがあるので、それが原因かも知れないとのことであった。</p> <p>そのうち会員B（個人）からのダイレクトメールが1件あり、圧着ハガキでなく、普通ハガキであった。そこには「幾らまでの融資が可能である。」と記載されており、家族の目に容易に触れてしまい、子供から「借金をしているのか。」と聞かれて、大変困ってい</p>
----	---

	<p>る。</p> <p>これはプライバシーの侵害ではないのか。また、利用する気持ちもないので、このようなダイレクトメールを出すことを止めてもらいたい。</p>
協会の関与	平成17年12月1日に受付後、次のとおり対処した。
対処結果	<p>代表者である会員Bに対し、申出人へのダイレクトメールの送付を中止するよう要請した。また、普通ハガキによるダイレクトメールは、第三者に内容が分かり、プライバシーの侵害になりかねず、個人情報保護法の観点からも問題となる可能性があるため、この種のダイレクトメールには圧着ハガキを使うなどの配慮をするなど、改善策を検討するように指導した。その他のダイレクトメールについては、非会員への苦情であり、協会は直接指導することができないので、東京都の貸金業対策課及び警察へ相談するよう助言した。</p> <p>会員Bからは協会に対して、迷惑を掛けた旨の陳謝、申出人に対するダイレクトメールの送付中止、圧着ハガキ利用等の改善の検討、という回答があった。申出人にはその旨を伝えたところ、了解を得ることができた。</p>

3 主な紛争とその対処結果

概要	該当なし
協会の関与	
対処結果	

・ 全国漁業協同組合連合会

1 件数

相談： 0 件

苦情： 1 件

紛争： 0 件

2 主な苦情とその対処結果

概 要	該当なし
協会の関与	
対処結果	

3 主な紛争とその対処結果

概 要	該当なし
協会の関与	
対処結果	

・全国銀行協会

- 1 件数 (うち東銀協扱い分)
 相談： 48,550 件 (12,687 件)
 苦情： 687 件 (120 件)
 紛争： 0 件 (件)

2 主な苦情とその対処結果

概要	銀行員が個人口座に振り込まれた内容（依頼人名、金額）を、個人情報であるにも拘らず、家族に話してしまった。 【全国銀行個人情報保護協議会事案】
協会の関与	当該銀行のお客様相談窓口に取り次いだ。
対処結果	苦情申出日に支店長が申出人宅を訪問して謝罪し、その日のうちに解決した。

概要	変額個人年金保険を一括受取可能と説明を受けて契約したにも拘らず、送付されてきた契約証書には受取方法が年金型と記載されていた。
協会の関与	当該銀行のお客様相談窓口に取り次ぎ、事実確認を依頼した。
対処結果	満期日の約2週間前に請求すれば一括受取が可能な商品である旨を説明し同意のうえ契約いただいたとのことであったが、納得されず、満期前に一括受取を請求することなく、満期日から2営業日目に一括受取できる特約を引受保険会社が付すことにより解決した。

概要	母親名義で借りているアパートローンを他行に借り換えるため、一括繰上返済を申し出たところ、「違約金がかかる。」と言われた。契約時に違約金について口頭による説明は受けていない。
協会の関与	当該銀行のお客様相談窓口に取り次ぎ、事実確認を依頼した。
対処結果	一括繰上返済する場合には、違約金をご負担いただく旨の条項が盛り込まれた契約書に印鑑をいただいております、手続き面での不備はない旨を銀行から回答。 申出人は借換えをせずに、返済を継続中。

3 主な紛争とその対処結果
 該当なし

・全国信用金庫協会

- 1 件数 (うち地方分)
 相談： 981 件 (206 件)
 苦情： 66 件 (249 件)
 紛争： 0 件 (件)

2 主な苦情とその対処結果

概要	複数の定期積金が全て満期を迎えているので、営業係に払戻しを依頼したが応じてもらえない。また、その理由についても明確でない。
協会の関与	しんきん相談所から当該信用金庫のお客様窓口へ取り次いだ。
対処結果	複数の定期積金のうちにまだ満期を迎えていないものがあることを申出人（同居の娘）が理解していなかったことによるもの。申出人を交えて本人に説明を行い理解を得た。

概要	認知症の祖母が入所している施設の入院費用等を支払うため、祖母名義の預金を払い戻したいが、「成年後見制度の適用を受けるように。」と言われ、預金の払戻しができずに困っている。
協会の関与	しんきん相談所から当該信用金庫のお客様窓口へ取り次いだ。
対処結果	申出人から祖母が認知症であるとの説明があったので、成年後見制度の手続を説明したところ、本件においては、祖母と面談を行い、本人の意思確認が取れたので預金払戻し手続を行うことができた。

3 主な紛争とその対処結果

概要	該当なし
協会の関与	
対処結果	

・全国信用組合中央協会

- 1 件数 (うち地方分)
 相談： 458 件 (405 件)
 苦情： 34 件 (4 件)
 紛争： 0 件 (0 件)

2 主な苦情とその対処結果

概要	母と弟はそれぞれ会社を経営しているが、現在、両者は絶縁関係にある。両者とも信用組合と取引をしているが、今回弟の会社が融資を申し込んだ際に、「母の会社の決算書が必要だから提出して欲しい。」と言われた。両者の間には資本関係も保証関係もないのに、なぜ母の会社の決算書が必要なのか。
協会の関与	申出を受け、調査と善処を要請した。
対処結果	取引先支店より母親に対し「決算書は結構です。」と回答し、了解を得た。両者と組合との取引はその後も継続している。 親子関係があるというだけで、両者の関係状況をよく把握していなかったことが原因と考えられる。

概要	出資証券を持っているが、昨年4月に脱退届けを提出したところ、「譲受人を探して欲しい。」と言われ、その後何の連絡もない。今年の3月に本部に電話してもはっきりとした返事が貰えない。本当に出資金を返してくれるのか。
協会の関与	申出を受け、調査と善処を要請した。
対処結果	出資の払い戻しについては時間がかかるので、その辺のことをよく説明するように各支店を指導しているが、もう一度徹底させたい。 今回のケースは、脱退の申出があったのが平成16年4月なので、払戻しは17年度の総代会終了後ということになってしまい、丸1年以上経過してしまったので不安になったのではないかと思われる。当方から電話して、事情をよく説明したい。

3 主な紛争とその対処結果

概要	該当なし
協会の関与	
対処結果	

・全国農業協同組合中央会

1 件数 (うち地方分等)

相談： 654 件 (617 件)・・・要望を含む。

苦情： 362 件 (322 件)

紛争： 1 件 (1 件)・・・弁護士会「仲裁センター」を利用。

2 主な苦情とその対処結果

概要	被相続人名義の貯金の取引履歴について開示を求めたところ、窓口担当者から「相続人の合意が必要である。」と言われたので、後日必用書類を持参した。ところが、今度は「法定相続人全員が合意したことが確認できないので開示できない。」と言われた。利用者に対する説明の仕方が不親切である。
協会の関与	J Aに適切な対応をするように依頼した。
対処結果	J Aの役席者が、窓口での説明が適切でなかったことを申出人に謝罪し、了解を得た。

概要	住宅ローンの借入申込をしたところ、融資担当者の態度からは借入可能と思われたが、かなり時間が経ってから「融資は不可能である。」との連絡を受けた。期待させるような態度をとらず、もっと早い時点で不可能であると言われれば諦められた。納得がいかない。
協会の関与	J Aに対し、申出人に誠意を持って十分な説明を行うよう依頼した。
対処結果	申出人と面談。融資の判断をするまでにかなりの時間を要し、かつ結果についての説明が十分でなかったことを謝罪し、納得をいただいた。

概要	窓口で貯金を引き出そうとしたところ、印鑑を忘れたので、本人確認のための書類の提示を求められた。免許証を提示したところ、本人に何の断りもなしにコピーを取られた。
----	---

協会の関与	J Aに対し、窓口での対応に問題がなかったのか確認するとともに、申出人に対し、適切な対応をするように依頼した。
対処結果	コピーを取る際に、十分な説明を行わなかったことを申出人に謝罪し、支所内で指導を徹底することを約束したところ、納得をいただいた。

3 主な紛争とその対処結果

概要	<p>【申出人の主張】 共済掛金を現金で支払ったにも関わらず、貯金口座からも引き落とされた。手元には支払った際の領収書もある。二重払いなので、当該掛金額を返却して欲しい。</p> <p>【J A側の主張】 窓口担当者は共済掛金を現金では受領していない。領収書は、申出人の依頼により口座引き落とし分について発行したもので、二重払いの事実はない。</p>
協会の関与	J Aと申出人で交渉を行ったが、双方の主張は平行線のままであり、進展が見られなかった。仲裁センターを紹介したところ、申出人から仲裁センター利用の申出があった。
対処結果	仲裁センターにおいても和解不成立（その後、更なる申出等はない）。

・全国労働金庫協会

1 件数

相談： 30 件

苦情： 47 件

紛争： 0 件

2 主な苦情とその対処結果

概要	住宅ローンを組んでいた夫が亡くなったことから、団体信用生命保険の請求手続を行うことになった。労働金庫から「死亡診断書が必要である。」と言われたが、個人情報保護に対する姿勢に不安を感じるので、生命保険会社に直接書類を送付したいとの申出が協会になされた。
協会の関与	お客様からの申出を当該金庫及び保険会社に連絡し、それぞれから了解を得た。当協会において、書類の送付先住所等をお客様にご案内した。
対処結果	直接保険会社宛に書類を送付いただき、手続を完了した。

概要	5年前に不動産担保ローンを組んだが、ボーナスが支給されなくなったことから返済が遅れ、保証協会の代位弁済を受けるといった話が出た。長年住んでいる土地建物を手放すことになるのかなどの説明がなく、今後の段取りが分からず不安である。
協会の関与	金庫に連絡し、対応を依頼
対処結果	競売をすぐには実行しないこと、土地の一部を売却し一部充当できれば保証協会の代位弁済を受けず継続返済に応ずることなどを、本人、親、連帯保証人（兄弟）等の関係者に対し説明し、ご納得いただいた。

3 主な紛争とその対処結果

概要	該当なし
協会の関与	
対処結果	

・投資信託協会

1 件数

相談： 0 件

苦情： 0 件

紛争： 0 件

2 主な苦情とその対処結果

概 要	該当なし
協会の関与	
対処結果	

3 主な紛争とその対処結果

概 要	該当なし
協会の関与	
対処結果	

・日本証券業協会

- 1 件数 (うち地方分)
- 相談： 7, 368 件 (3, 658 件)
- 苦情： 982 件 (330 件)
- 紛争： 158 件 (65 件)

2 主な苦情とその対処結果

概要	<p>証券会社より自分の注文に関する約定報告を受けた際に数量の相違等が判明したが、自分にも落ち度があったのでその約定を認めることとした。</p> <p>後日、「その数量相違等に関して、担当者にも確認ミスがあった。」という苦情を証券会社に対して申し出たところ、「損失が発生した今になって苦情を申し立ててきたのは認められない。」という証券会社側の回答に対して不満を感じる。</p>
協会の関与	証券会社に対して、苦情申出者へ説明するよう依頼
対処結果	証券会社はこの案件は既に話合いで了解済みとの認識であったが、顧客に謝罪を行った結果、顧客は担当者を変更することで解決した。

概要	<p>先日、インターネットを通じた取引において、システム障害により売買ができなくなってしまった。コールセンターに連絡をし、「今日購入した4銘柄を本日中に売却したい。」旨を伝えたところ、担当者から「後2～30分内に売却できるようになる。」との説明があったにもかかわらず、システム障害は復旧せず売却できなかった。株価は大幅安となってしまったことから、取引自体を無効としてもらいたい。</p>
協会の関与	証券会社に対して、苦情申出者へ説明するよう依頼
対処結果	証券会社は、システム障害が2～30分内に復旧するという誤った回答をしたことは認める一方、全面的に責任を認める訳にはいかないとし、苦情申出者に対してあっせんでの解決を勧め、顧客も同意した。

3 主な紛争とその対処結果

<p>概要</p>	<p>【申立人の主張】 証券会社に対して元本割れのおそれが少ない商品の勧誘を希望したにもかかわらず、元本割れの可能性が高い商品を勧誘されたことにより発生した有価証券取引での損失に関し、損害賠償を求めたい。</p> <p>【証券会社の主張】 申立人に対して元本割れの可能性が高い商品を勧誘したことは事実だが、その勧誘を行うにあたっては、取引の都度、申立人に対してリスクの内容など重要な事項について説明し、理解したうえで行われているため、取引自体には問題がないことから、申立人の請求に応じることはできない。</p>
<p>協会の関与</p>	<p>あっせん</p>
<p>対処結果</p>	<p>平成18年2月、あっせん委員は、申立人が取引報告書の内容を確認する義務を怠ったとするものの、証券会社がリスクの高い、いわゆる「EB債」を複数回にわたって勧誘・受注したうえ、申立人から「株券償還になった場合でも利益が出るまで保有する。」との意向を受けていたにもかかわらず、申立人に対して他の商品への乗換えを勧めており、申立人の投資意向に反する勧誘を行っているので適合性に問題があるとした。</p> <p>損失金額の1割5分を申立人に支払うことで和解が成立した。</p>

<p>概要</p>	<p>【申立人の主張】 証券会社担当者に対して、自分の投資資金の性格は住宅ローンの返済資金であり、株式取引の経験もないということを告げていたにもかかわらず、証券会社担当者により外国株式等の勧誘が過度に行われた。外国株式等の売買を行った結果、被った損失に係る損害賠償を求めたい。</p> <p>【証券会社の主張】 当社は、申立人の投資意向に合わない勧誘があった事実を認めるが、申立人は外国株式等の売買を行うに十分な証券知識を有していた。また、申立人が行った外国株式等の売買については、申立人の承諾により行われたことから、全面的に申立人の請求に応じることはできない。</p>
-----------	---

協会の関与	あっせん
対処結果	<p>平成18年2月、あっせん委員は、証券会社担当者は申立人の有する投資資金の性格等を認識しながら、申立人に対してリスクの高い商品を頻繁に勧誘し損害を与えた点に問題があり、一方、申立人にも外国株式等の売買に係る取引報告書等においてその有する有価証券残高等を確認したうえ、いつでも売却等により取引を解消することができた点で責任があるとし、双方に互譲を求めた。</p> <p>損失金額の3割を申立人に対して支払うことで和解が成立した。</p>

・ 日本証券投資顧問業協会

1 件数

相談： 27 件

苦情： 25 件

紛争： 0 件

2 主な苦情とその対処結果

概要	契約後すぐに解約についての照会を行ったが、返金額の概算程度の回答しかなくクーリングオフ、途中解約の手続きについての説明がなかった。その後解約することにしたが、当初の照会時、契約書を読んでいなかったというこちらの責はあるが、業者は不親切ではなかろうか。
協会の関与	業者に事情の確認を行った。業者は、「一般的な質問と認識し、計算方法などを伝えた。」ということであった。当方からは、顧客の照会に対してきちんとした説明ができていないことは問題である旨を伝え、その点を踏まえた解決を依頼した。
対処結果	業者の説明不十分、顧客も契約書を読んでいなかったということをお勧めして、返金額を調整することで合意された。

概要	業者と契約した後、アドバイスのあった銘柄が値下がりしたため、クーリングオフの申し出を行った。ところが、業者から「銘柄を聞いてすぐに契約解除するのは問題である。」と逆に文句を言われた。返金はされるのだろうか。
協会の関与	業者に事情の確認を行った。業者は、「情報だけを聞いてすぐに解約をする困った客が多い。返金しないというわけではない。」との返答であったため、当方から、クーリングオフは法律で定められている顧客の権利である旨を説明し、併せて返金時期の確認を行った。
対処結果	業者からその後すぐに返金された。

3 主な紛争とその対処結果

概要	該当なし
協会の関与	
対処結果	

・日本商品先物取引協会

1 件数

相談： ー 件
 苦情： 219 件
 紛争： 208 件

2 主な苦情とその対処結果

<p>概要</p>	<p>勧誘のために仕事場を突然訪問し、取引をするまで何時間も粘られた。その際に外務員から「絶対に儲かる。」「必ず値上がりするので、追証を心配する必要はない。」「2週間したら、元金は返す。」と言われた。また、約諾書の日付も27日なのに26日と書くように指示された。現在取引は終了しているが、約100万円の不足金が発生している。納得いかなかったので会社と話し合いを持ったが、業者が威圧的な態度で話し合いにならない。協会が間に入って欲しい。</p>
<p>協会の関与</p>	<p>会員業者に対して、申出内容を伝え、担当外務員から事情を聴取するように指示した。また、「威圧的な態度で交渉にならない。」との申出に配慮し、面談の際には話し合いが円滑に進むよう助言した。さらに、申出内容や取引状況の確認のため関係資料の提出を求め、精査を行った。</p>
<p>対処結果</p>	<p>交渉初期の段階では双方が感情的になり、話し合いが上手くいかなかったが、協会が間に入り、苦情申出から約2ヶ月で和解が成立した。 なお、外務員の不適切な行為に関しては、会社として調査を行い、適切に対応するように指導した。</p>

<p>概要</p>	<p>先物取引の経験がなく、投資可能資金額を2,000万円としていたが、取引開始3ヶ月で入金合計が3,300万円になった。そのほとんどが無くなったため、会社に2,500万円の返還を請求したところ、担当外務員の上司から「取引を任せてくれれば、取り返せる。」などと言われて取引を継続することとなったが、結局返還されたのは400万円だけである。損金を返して欲しい。</p>
<p>協会の関与</p>	<p>会員会社に対して、申出内容を伝え、話し合いを始めるよう指示した。また、外務員の行為が申出のとおり事実であれば、適合性の原則から問題である。会社に対し調査を行い、所要の措置を講ずるように指示した。さらに、取引関係書類の提出を求め、申出内容との照合、違反行為の有無等を調査した。</p>

対処結果	<p>損金が多いこともあり、和解までの交渉に約6ヶ月を要したが、1,000万円を返還することで和解が成立した。</p> <p>なお、一任売買の有無については判然としなかったが、商品先物取引の経験のない者に対する保護義務に違反する行為が認められたので、厳重に注意した。</p>
------	---

3 主な紛争とその対処結果

概要	<p>取引の過程において「追証が発生した。」として、追加の証拠金の預託を請求された。業者からの「元金を守るためのものであり、今止めたら損金が増えるから。」との言葉を信じて取引を続けた方がいい。「取り戻せるから。」との言葉を信じて取引を続けた方がいい。その後思惑が外れ、取引が回復しなかった。これほど損が拡大し、入金した全額を失うとは思ってもみなかった。自分にも落度はあるので、せめて投資可能資金額の半分でも返して欲しい。</p>
協会の関与	<p>申出人から書面による紛争仲介（あっせん）の申出があったので、協会のあっせん委員を指名・選定した。あっせん委員が申出人及び会員業者の双方から書面による主張及び証拠等の徴収を行い、さらに当事者双方を招致して事情を聴取した。</p>
対処結果	<p>2回のあっせんの結果、双方の主張、対立点及び証拠等に基づき解決額を調整し、互いに譲歩を促しつつ、あっせん案を提示した。双方がこれに合意し、紛争が解決した。</p> <p>なお、申出にあった断定的判断の提供の有無は確認できなかった。</p>

概要	<p>当方の意思により買い建玉の仕切りを指示したところ、「海外相場が高いので、まだ値上がりする。」との相場観を業者から押し付けられ、仕切ることができなかった。取引を継続させられた結果、多大な損失を被った。当方の指示通りに仕切っていれば利益が出ていたので、その返還を求める。</p>
協会の関与	<p>申出人から書面による紛争仲介（あっせん）の申出があったので、協会のあっせん委員を指名・選定した。あっせん委員が申出人及び会員業者の双方から書面による主張及び証拠等の徴収を行い、さらに当事者双方を招致して事情を聴取した。また、双方の対立点を整理し、事情聴取の内容等を検討したうえで、あっせんを行った。</p>
対処結果	<p>2回のあっせんの結果、あっせん案を提示することなく、双方の主張及び対立点を踏まえた金額で和解が成立した。</p> <p>なお、当事者間交渉の場における会員業者の言動に仕切り回避の疑念が持たれたが、明確にはできず判然とはしなかった。</p>

・ 日本商品投資販売業協会

1 件数

相談： 1 件

苦情： 件

紛争： 件

2 主な苦情とその対処結果

概 要	該当なし
協会の関与	
対 処 結 果	

3 主な紛争とその対処結果

概 要	該当なし
協会の関与	
対 処 結 果	

・日本損害保険協会

- 1 件数 (うち地方分)
- 相談： 88, 545 件 (66, 198 件)
- 苦情： 1, 238 件 (370 件)
- 紛争： 12 件 (件)

2 主な苦情とその対処結果

概要	<p>申立人は、他の保険会社と契約することにしたので、現在の自動車保険を途中で解約したい旨代理店に申し入れた。</p> <p>解約手続きが済んでいると思って他の保険会社と契約をしたが、引き続き前の保険会社から自動車保険の分割保険料が口座引き落としになっている。保険会社の代理店指導はどうなっているのか。</p>
協会の関与	<p>申立人が「協会から当該保険会社に苦情として伝えてもらいたい。」との要請をしたので、協会において苦情として対応した。</p>
対処結果	<p>代理店が事実確認を怠り、放置していたことによって生じたものである。営業担当者が申立人を訪問して謝罪のうえ、申し入れどおり解約手続きをとった。</p>

概要	<p>申立人は、乗用車運転中に自転車との接触事故の加害者となり、保険会社へ事故報告のうえ、今後の保険手続を照会した。</p> <p>しかしながら、保険会社の担当者の態度があまりにも横柄であり、関係書類の送付も怠っている。保険契約者に対する態度とは思えない。</p>
協会の関与	<p>協会から、「当該保険会社に対し、担当者の変更を申し入れては如何か。」とアドバイスをしたが、申立人が、「協会から当該保険会社に苦情として伝えてもらいたい。」との要請をしたので、協会において苦情として対応した。</p>
対処結果	<p>当該保険会社の担当課長が担当者とともに申立人の自宅を訪問し、これまでの対応不備を謝罪のうえ、保険金請求手続を再度説明し、申立人の了解を得た。</p>

3 主な紛争とその対処結果

<p>概 要</p>	<p>申立人は、家財の盗難に遭ったので火災保険金の請求をしたが、①30万円以上の貴金属類を明記物件としていなかったこと、②親族（別居）所有の品物が含まれていたこと、から当該部分については、保険金を支払えない旨の回答を保険会社から受けた。</p> <p>これに対して、①契約時に明記物件の説明を受けていない、②親族所有との申告は錯誤であったとして、当該部分の半額にあたる保険金の支払いを求めた事案。</p>
<p>協会の関与</p>	<p>苦情の申立てから3ヶ月以上経過したが解決しないので、調停申立て。</p>
<p>対 処 結 果</p>	<p>①については、重要事項説明書、パンフレット及び保険約款が送付されていること、並びに、申立人は本件盗難事故の2年前にも盗難事故に遭っており、その際にも同様の理由で保険金が支払われていない事実が確認できたので、保険会社の説明義務違反があったとは認定できない。</p> <p>②については、親族の所有ではなく申立人の所有物であることの主張を裏付ける材料が何ら提示されていないことから、申立て内容を認定することはできない。</p> <p>以上から、本申立てには理由がないとして、保険会社が当初認定した損害額をもって終結させる案で調停が成立した。</p>

・不動産証券化協会

1 件数

相談： 3 件

苦情： 1 件

紛争： 0 件

2 主な苦情とその対処結果

<p>概 要</p>	<p>不動産特定共同事業商品に関する苦情（平成17年11月） 申立人：兵庫県在住の個人（60代男性） 苦情内容： ① 5年前に購入した商品が本年9月末に満期を迎えたので返金されるところ、「2ヶ月先でないと返金できない。」と言われた。規程には確かに記載されているが、事前の重要事項説明の際に説明を受けた覚えがない。また、その際に当該事項の記載された書面が交付されていない。かかる重要事項は前もって説明すべきである。 ② 初年度の利回りは販売手数料が徴収されるので、パンフレットの記載より低くなる。初年度については他年度より実質利回りが低くなることを表示していないのは、誇大表示に当たるのではないか。</p>
<p>協会の関与</p>	<p>当該商品は協会会員社が組成・販売した商品であったため、「苦情の受付と解決支援に関する規則」等に則り、申立人に当該業者への取次ぎを希望するか確認したところ、取次ぎ要請があったので、業者へ申立内容を取り次ぎ、調査の結果と対処内容についての報告を求めた。</p>
<p>対処結果</p>	<p>① 事前に送付したパンフレット等に明記されていることを説明した。申立人の思い違いであったものの、説明不足であったことを陳謝し、解決した。 また、本件契約当時は、購入者が重要事項説明を受けたことを確認する書面を作成していなかったため、契約後のトラブル防止のために確認書面を受領するシステムを整備したとの報告が併せてあった。 ② 販売手数料控除前の利回り表示は法的には問題がないものの、投資家が理解し易いように「利回り表示は、販売手数料控除前である。」ことを注記する方が望ましいので、今後は改善する旨を申立人に伝え、解決した。</p>

3 主な紛争とその対処結果

該当なし

・前払式証票発行協会

1 件数

相談： 426 件

苦情： 19 件

紛争： 0 件

2 主な苦情とその対処結果

概 要	ガソリンスタンドのプリペイドカードを購入したが、「有効期限があり、期限後は使えない。」と言われた。券面に有効期限の記載はあるが、購入時に説明はなかった。購入時の説明や約款等を交付する義務はないのか。
協会の関与	電話により相談内容を聴取し、法制度を説明した。
対 処 結 果	有効期限は法定記載事項であるが、この場合は券面に記載されており、また必ずしも約款を作成・交付する義務はなく、前払式証票法上、問題ない旨を説明し、了解を得た。

概 要	商品券によって、釣銭が出たり出なかったりするが、現金と同様なのに、釣銭が出ないのはおかしいのではないか。
協会の関与	電話により相談内容を聴取し、法制度を説明した。
対 処 結 果	前払式証票法では、釣銭の定めはなく、発行者の判断によるものである。その旨が商品券の券面及び約款等に記載されていれば、前払式証票法上、問題ない旨を説明し、了解を得た。

3 主な紛争とその対処結果

概 要	該当なし
協会の関与	
対 処 結 果	