

国民生活センターにおける 「金融・保険サービス等」に関する 相談件数及び傾向等について

(独立行政法人国民生活センター相談調査部提出資料)

平成 20 年 3 月 31 日

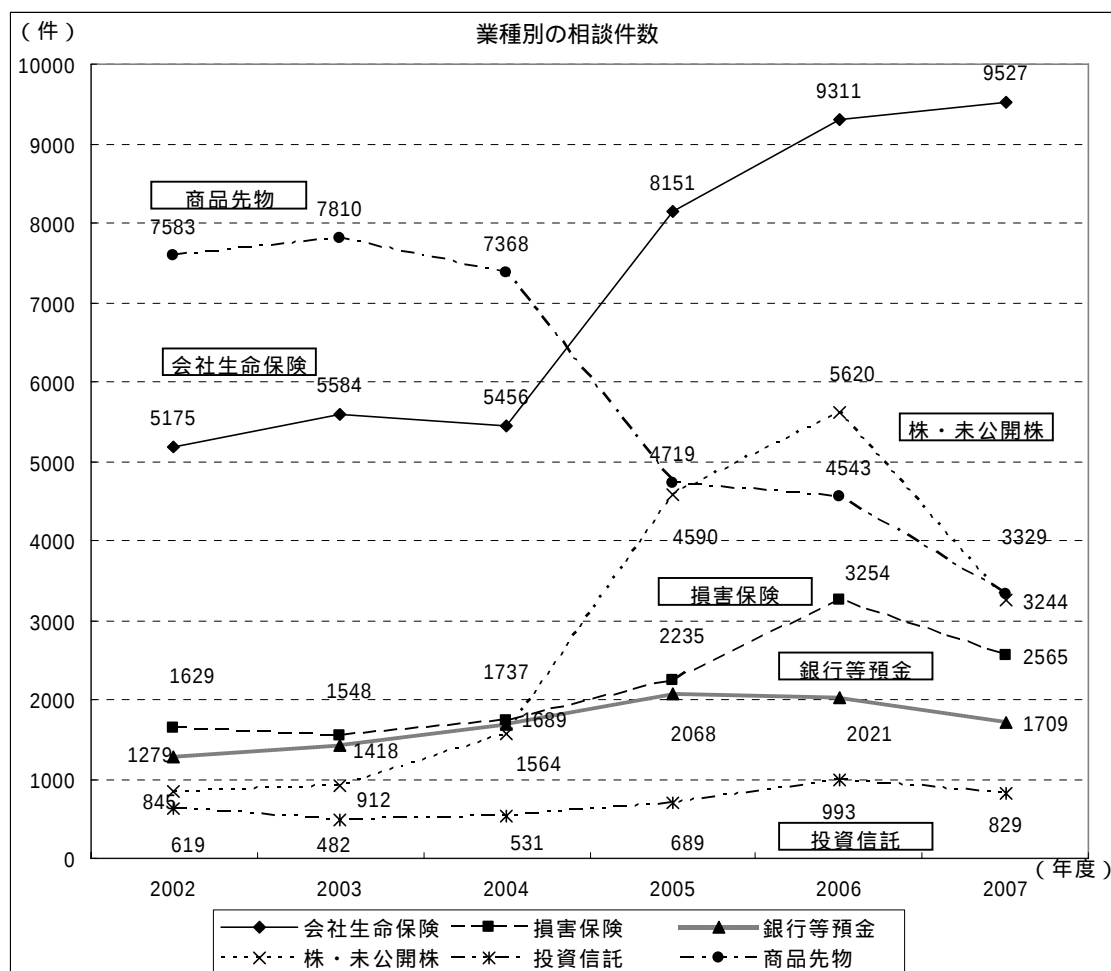
第 35 回金融トラブル連絡調整協議会

「金融・保険サービス」に関する相談件数及び傾向等について

2008年3月31日

独立行政法人国民生活センター 相談調査部

1. 業種別相談件数



年度	2002	2003	2004	2005	2006	2007	合計
会社生命保険	5175	5584	5456	8151	9311	9527	43204
損害保険	1629	1548	1737	2235	3254	2565	12968
銀行等預金	1279	1418	1689	2068	2021	1709	10184
株・未公開株	845	912	1564	4590	5620	3244	16775
投資信託	619	482	531	689	993	829	4143
商品先物	7583	7810	7368	4719	4543	3329	35352

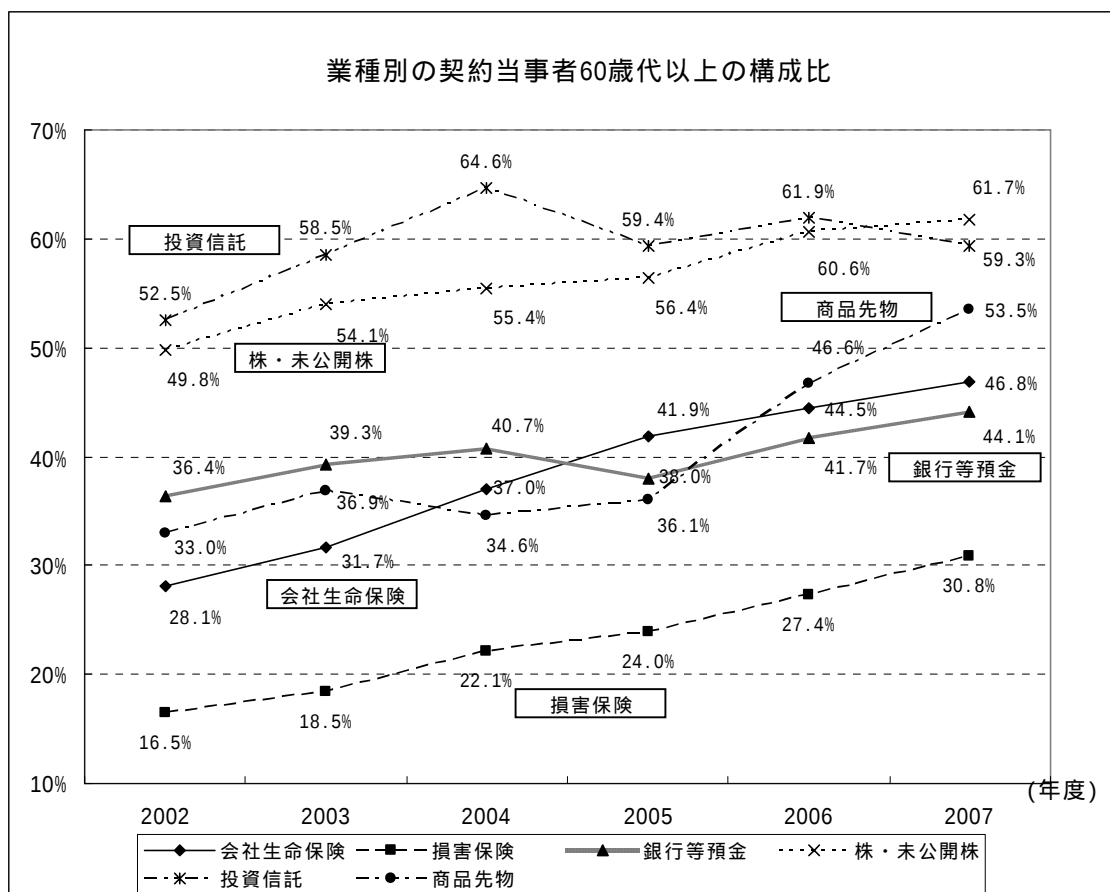
(注) 2008年2月末日までの登録分。

(注) 建物火災保険、任意自動車保険、傷害保険に関する相談を「損害保険」としている。

2. 契約当事者が60歳代以上である割合の推移

2002年度から2007年度までの間に全国の消費生活相談窓口に寄せられた保険、預金、株、投資信託、商品先物など金融商品関連相談のうち、契約当事者が60歳代以上である割合の推移をみると（図1）いずれの業種においてもその割合は増加している。

2007年度における契約当事者の年齢が60歳代以上である相談の割合を見ると、株・未公開株が61.7%、投資信託が59.3%、商品先物が53.5%となっており、元本割れの恐れなどがあるリスク性を持った金融商品では特にその割合が高い。

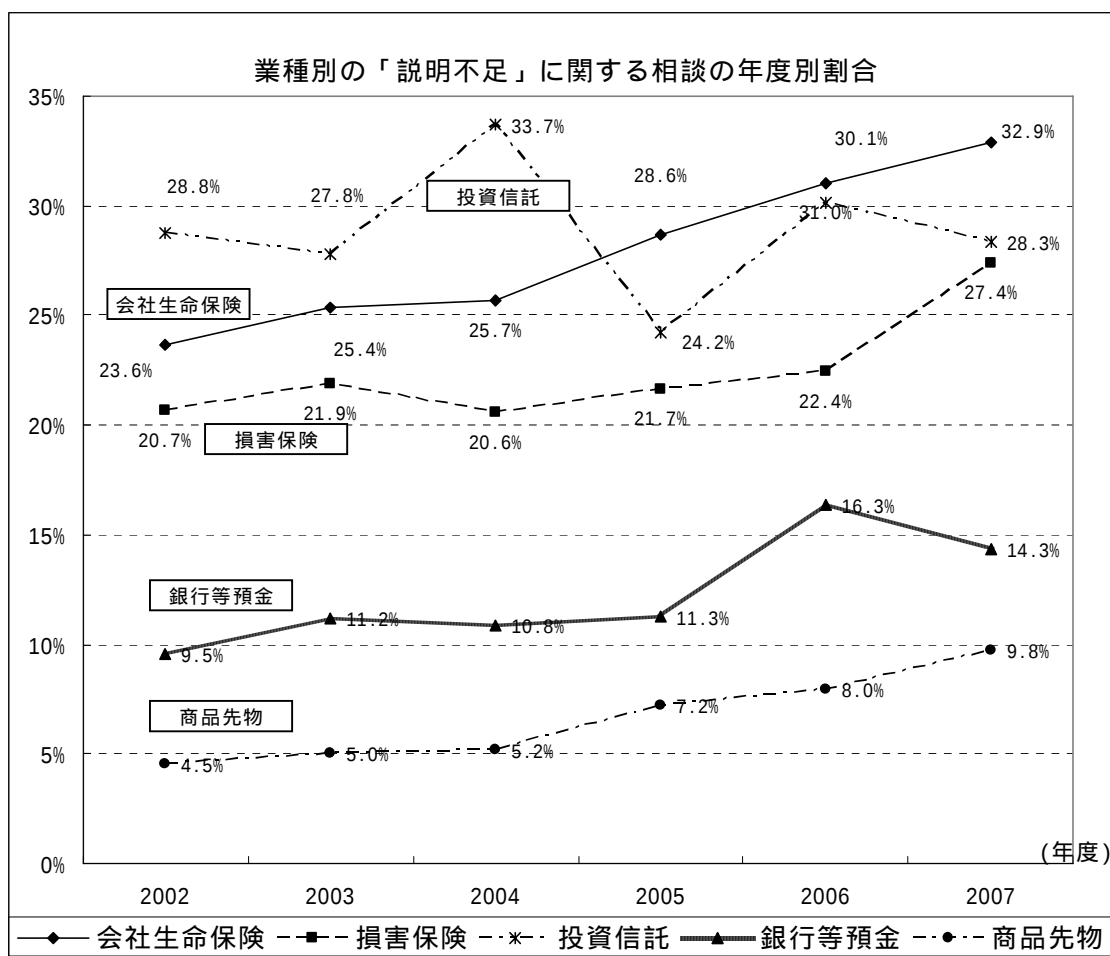


年度	2002	2003	2004	2005	2006	2007	合計
会社生命保険	1455 28.1%	1770 31.7%	2019 37.0%	3415 41.9%	4140 44.5%	4459 46.8%	17258 38.3%
損害保険	268 16.5%	286 18.5%	384 22.1%	536 24.0%	891 27.4%	790 30.8%	3155 23.2%
銀行等預金	465 36.4%	557 39.3%	687 40.7%	786 38.0%	842 41.7%	753 44.1%	4090 40.0%
株・未公開株	421 49.8%	493 54.1%	866 55.4%	2588 56.4%	3408 60.6%	2003 61.7%	9779 56.3%
投資信託	325 52.5%	282 58.5%	343 64.6%	409 59.4%	615 61.9%	492 59.3%	2466 59.4%
商品先物	2500 33.0%	2878 36.9%	2552 34.6%	1704 36.1%	2119 46.6%	1780 53.5%	13533 40.1%

（注）2008年2月末日までの登録分。

（注）建物火災保険、任意自動車保険、傷害保険に関する相談を「損害保険」としている。

３．業種別の「説明不足」に関する相談の割合

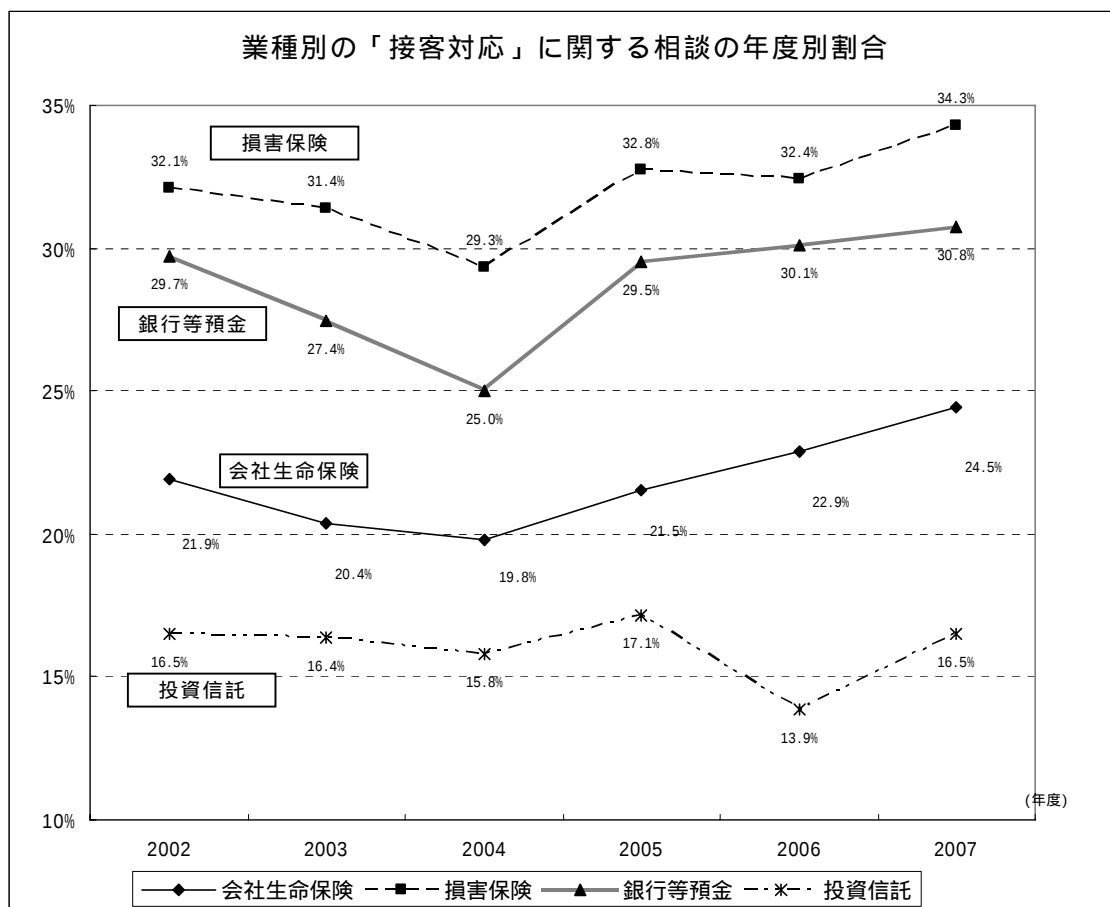


年度	2002	2003	2004	2005	2006	2007	合計
会社生命保険	1223 23.6%	1416 25.4%	1400 25.7%	2335 28.6%	2891 31.0%	3136 32.9%	12401 28.7%
損害保険	337 20.7%	339 21.9%	357 20.6%	484 21.7%	730 22.4%	703 27.4%	2950 22.7%
投資信託	178 28.8%	134 27.8%	179 33.7%	167 24.2%	299 30.1%	235 28.3%	1192 28.8%
銀行等預金	122 9.5%	159 11.2%	183 10.8%	233 11.3%	330 16.3%	245 14.3%	1272 12.5%
商品先物	345 4.5%	394 5.0%	381 5.2%	341 7.2%	362 8.0%	325 9.8%	2148 6.1%

(注) 2008年2月末日までの登録分。

(注) 建物火災保険、任意自動車保険、傷害保険に関する相談を「損害保険」としている。

4. 業種別の「接客対応」に関する相談の割合



年度	2002	2003	2004	2005	2006	2007	合計
会社生命保険	1133 21.9%	1139 20.4%	1079 19.8%	1754 21.5%	2131 22.9%	2330 24.5%	9566 22.1%
損害保険	523 32.1%	486 31.4%	509 29.3%	732 32.8%	1054 32.4%	879 34.3%	4183 32.3%
銀行等預金	380 29.7%	389 27.4%	423 25.0%	611 29.5%	609 30.1%	526 30.8%	2938 28.8%
投資信託	102 16.5%	79 16.4%	84 15.8%	118 17.1%	138 13.9%	137 16.5%	658 15.9%

(注) 2008年2月末日までの登録分。

(注) 建物火災保険、任意自動車保険、傷害保険に関する相談を「損害保険」としている。

● 接客対応に関する相談内容と例

相談内容	例
連絡不能等	・ 担当者がいつも不在。 ・ 検討をするといったあと数ヶ月連絡がない。 ・ 伝言しても担当者に伝わっていない。
アフターサービス	・ 契約をした後のアフターフォローがない。 ・ 本人確認の手続きが面倒。
クレーム処理	・ 解約を申し出ても応じてもらえない。

５．株・未公開株、投資信託、商品先物、為替相場関連相談の「不招請勧誘」の割合

2002年度から2007年度まで、全国の消費生活相談窓口に寄せられた株・未公開株、投資信託、商品先物、為替相場に関する相談において、訪問販売や電話勧誘販売といった不招請勧誘による販売形態での相談件数は、株・未公開株で6,772件、投資信託で989件、商品先物で21,970件、為替相場で5,999件となっている（図３）。

商品先物に関する相談の多くが不招請勧誘での販売形態であり、2007年度は67%を占めるなど、高い割合で推移している。為替相場に関しては、不招請勧誘に関して規制が設けられたため、件数、割合ともに2006年度以降減少している。

なお、株・未公開株関連相談について、2005年度頃から訪問販売や電話勧誘販売による未公開株に関するトラブルが急増したため、その割合が増加しているものと考えられる。

年度	2002	2003	2004	2005	2006	2007	合計
株・未公開株	172 20.4%	242 26.5%	419 26.8%	2089 45.5%	2515 44.8%	1315 40.5%	6752 34.1%
投資信託	143 23.1%	130 27.0%	126 23.7%	137 19.9%	241 24.3%	212 25.6%	989 23.9%
商品先物	4557 60.1%	4674 59.8%	4463 60.6%	2952 62.6%	3094 68.1%	2230 67.0%	21970 63.0%
為替相場	452 58.8%	1167 59.8%	2046 57.6%	1980 52.3%	209 39.0%	145 36.5%	5999 50.7%

（注）2008年2月末日までの登録分。