

各指定紛争解決機関提出資料【資料編】
（苦情・紛争の未然防止に資する情報提供の充実）

令和4年1月14日
金融庁

目 次

●一般社団法人全国銀行協会	1
●一般社団法人生命保険協会	4
●一般社団法人日本損害保険協会	8
●一般社団法人日本少額短期保険協会	11
●特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター	22
●日本貸金業協会	23

2021 年 12 月 17 日

【資料】「7.」添付資料

一般社団法人全国銀行協会

1. (事例1)の公表資料(「全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況(2021年第2四半期)」7頁より抜粋)

預金業務	〔異動・諸届・移管〕 ○ 妹はA銀行の支店のない県に住んでいるため、郵送やインターネットで、口座の名義および印鑑の登録変更を行えないか照会した。新型コロナウイルスの感染防止のため、他県への移動の自粛を求められているにもかかわらず、銀行員から「禁止されているわけではないのに、なぜ来店できないのか」と言われた。納得できない。
------	---

2. (事例2)の公表資料(「全国銀行協会相談室・あっせん委員会の運営状況(2021年第1四半期)」8頁より抜粋)

預金業務	〔その他〕 ○ 母の口座に特別定額給付金が入金されたことを確認しようと通帳記帳したところ、長らく記帳していなかったため、合算記帳されていた。銀行に取引履歴の発行を依頼したが、口座名義人以外からの依頼には応じられないとして謝絶された。
------	--

3. (事例3)の公表資料(「あっせんの申立て事案の概要とその結果(2021年度第2四半期)外貨建・仕組預金関係」1～2頁より抜粋)

事 案 番 号	令和2年度(あ)第131号
申立ての概要	外貨定期預金に係る為替手数料の返還請求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申立内容	- 私は、B銀行で契約した外貨定期預金について、解約したことにより発生した為替手数料の返還を求める。 - 私は、老後の備えとしてB銀行で保険商品の購入を検討していたが、B銀行担当者から、商品検討中なのであれば、とりあえず本件預金を契約すれば金利が付いて有利であると勧められて契約するに至った。 - 私は、自宅に戻ってからB銀行担当者からもらった資料を見て、本件預金

	は為替変動により大きな損失が発生する可能性があることに気付き、後日、B銀行担当者から改めて本件預金の説明を受けたが、やはり解約することとしたところ、為替手数料の損失が発生した。 私は、B銀行から本件預金は解約できないとの説明を受けた覚えはあるが、保険商品のパンフレットにはクーリングオフに関する記載があったため、本件預金も同様にクーリングオフ出来るものと思い込んでしまった。
相手方銀行 (B銀行)の見解	- 当行担当者は、Aさんに保険商品を提案する過程で為替相場の話題に至り、Aさんが当時の為替水準に魅力を感じていたことから本件預金を案内したところ、Aさんが購入を希望し契約に至った。 - 当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資意向等を確認しており、本件預金の販売に問題はないものと判断した。 - 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件預金の内容、為替リスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。 - 本件預金はクーリングオフの対象商品ではないため、クーリングオフに関して言及するかどうかは行内ルールでの取り決めはなく、担当者によって対応が異なる。
あっせん 手続の結果	【申立て受理→和解契約書の締結】 - あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、2021年6月9日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 - あっせん委員会は、B銀行に対して、本件預金と保険商品との違いについてより明確な説明があってもよかったこと、本件預金について為替により損失が発生する可能性があることの説明をより丁寧に行ってもよかったこと等を指摘した。 - その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに解決金を支払うというあっせん案を提示した。 - その結果、AさんとB銀行の双方が受諾したことから、あっせん成立となった。 2021年9月3日付けで和解契約書を締結した。

4. (事例4)の公表資料(「あっせんの申立て事案の概要とその結果(2021年度第1四半期)保険窓販関係」3～4頁より抜粋)

事案番号	令和2年度(あ)第86号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て個人年金保険の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(80歳台)

申立人(Aさん) の 申 立 内 容	・ B銀行で購入した外貨建て個人年金保険の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・ 私は、B銀行担当者から、私が希望していない通貨建ての商品の方が儲かるなどと勧められ契約してしまった。 ・ 私は、本件商品購入以前にリスク商品を購入した経験はあるが、どういうリスクがあるかについては理解していなかった。 ・ 私は、B銀行担当者から、本件商品の勧誘にあたって、家族の同席等は求められていない。
相 手 方 銀 行 (B銀行)の見解	・ 当行担当者は、本件商品を提案したところ、Aさんが購入を希望したため、販売するに至った。 ・ 当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資意向、保有金融資産、投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 ・ 当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて、本件商品の内容、為替リスク等について説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。 ・ 当行担当者は、本件商品の申込時に家族の同席等を依頼したが、Aさんから同席は難しいと謝絶され、また、為替相場を考慮し、説明日当日に契約したいとの申出があったため、申込を受け付けたが、高齢者取引のルールに照らして、配慮に欠いていたところがあった。
あ つ せ ん 手 続 の 結 果	【申立て受理→和解契約書の締結】 ・ あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、2021年3月22日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。 ・ あっせん委員会は、B銀行に対して、Aさんに複数商品を案内し、その当日に契約に至ったことから、Aさんの本件商品の理解度の把握が十分でなかった可能性があり、加えて、B銀行の高齢者販売ルールに照らして、熟慮期間を設けるなど、より慎重な対応が望まれた旨を指摘した。 ・ その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんの損失の一部を負担するというあっせん案を提示した。 ・ その結果、AさんとB銀行の双方が受諾したことから、あっせん成立となった。 ・ 2021年5月14日付けで和解契約書を締結した。

以 上

(図表 20) 苦情処理手続を終了した苦情の所要期間別件数

	令和2年度		令和元年度	
	件 数	占 率	件 数	占 率
苦情処理手続終了件数	929件	100.0%	913件	100.0%
1 週間以内	92	9.9	102	11.2
1 週間超 2 週間以内	84	9.0	72	7.9
2 週間超 1 か月以内	121	13.0	118	12.9
1 か月超 2 か月以内	145	15.6	143	15.7
2 か月超 3 か月以内	140	15.1	150	16.4
3 か月超 6 か月以内	307	33.0	282	30.9
6 か月超	40	4.3	46	5.0

(*) 毎年度、対象年度内に手続きを開始した事案に関する翌5月末現在の値

(5) 主な苦情処理手続事例

《事例1》

〔苦情内容〕 説明不十分

〔解決内容〕 申出内容による解決

〔申出内容〕

個人年金保険料控除を活用したいと意思を表示したうえで加入した年金保険について、加入後に税制適格特約が付加できないことが分かったため、契約の無効を求める旨、契約者から申し出があり、保険会社あて解決の依頼を受け、相談所として苦情処理手続を開始した。

〔解決内容〕

保険会社では、募集状況を確認した結果、個人年金保険料控除を活用したいという意思を明確に伝えたにもかかわらず税制適格特約を付加できない商品であるという説明がなかったことから、契約者に対して、契約を無効として保険料の返金を行うこととし、契約者の了解を得た旨、相談所あて報告があり、相談所として苦情処理手続を終了した。

《事例2》

〔苦情内容〕 不適切な話法

〔解決内容〕 申出内容による解決

〔申出内容〕

担当者に貯蓄を勧められ、預金と思い手続をしたが、保険証券が届き、外貨建て保険に加入させられていたことが判明した。意向と異なる商品であるため、契約の無効を求める旨、契約者から、相談所あて解決の依頼を受け、相談所として苦情処理手続を開始した。

〔解決内容〕

保険会社では、募集状況を確認した結果、申込手続は会社内のルールに則り正に実施していたものの、契約時の担当者による契約者への保険商品であることの説明・確認が不十分であったことから、契約の無効および保険料を返金することとし、契約者の了解を得た旨、相談所あて報告があり、相談所として苦情処理手続を終了した。

[事案 2020-58] 既払込保険料返還請求

・令和3年5月20日 裁定不調

<事案の概要>

適合性原則違反等を理由に、既払込保険料と解約返戻金の差額の返還を求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成29年12月に、信託銀行を募集代理店として契約した外貨建変額個人年金保険について、以下の理由により、既払込保険料と解約返戻金の差額を返還してほしい。

- (1) 本契約は、適合性原則に違反している。
- (2) 募集人は、リスク商品や為替相場についての知識や理解力に乏しい自分に対して、十分な説明を行っておらず、説明義務に反している。
- (3) 生命保険協会の定めたリスク商品や高齢者向けサービスについてのガイドラインに則った対応を行っていない。

<保険会社の主張>

以下等の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 本契約の募集について、適合性原則違反や説明義務の不履行は認められず、募集代理店の高齢者取引ルールに則って募集が行われた。
- (2) 募集人は、家族の同席または申込前の相談をするよう依頼したが、いずれも不要との意向であったため、当日、契約手続を行った。

<裁定の概要>

1. 裁定手続

裁定審査会では、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、契約時の状況等を把握するため、申立人および募集人の上席者に対して事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、適合性原則や説明義務に違反した行為があったとは認められないが、以下の理由により、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、和解案を当事者双方に提示し、その受諾を勧告したところ、申立人から和解案を受諾するとの回答を得られなかったため、手続を終了した。

- (1) 申立人の投資経験確認書によれば、過去に株や投資信託の購入経験があるが、その実態は親族の勧めで購入したものであり、募集代理店の取引履歴を確認しても、積極的な投資意向は確認できず、リスク商品を販売するにあたって申立人の投資意向の確認が十分に行われたか疑問である。
- (2) 募集人は契約にあたり、1時間半程度の時間で4つの保険商品を紹介したうえで、選択してもらったとのことであるが、本商品は、投資経験が無いに等しく為替変動についても十分な知識を有しない顧客に、投資割合、目標値、外貨の選択等を理解させる必要があるところ、申立人が十分に理解し、納得できる説明をしたかどうか疑問が残る。
- (3) 代理店の高齢者取引ルールに則って募集を行ったとしても、保険販売においては保険会社の監督のもとにあるため、一般的な保険会社の高齢者ルールに準拠することが望まれるが、本件においては、家族の同席も、複数人による説明も、複数回の面談も行われていない。

募集人の上席者による確認は行われているが、申立人の理解力に問題がないことの確認等と、事後の意向確認のみで5分程度であり、リスクの説明とその認識があることを許容していることの確認が十分になされたとは推測できない。

- (4) 募集人は、申立人の家族に対して、説明のために電話を試みたが、申立人は家族に迷惑をかけたくないとしてこれを拒み、かつ時間をおいて検討する機会も必要ないとする内容の文書に署名しているが、一般的に、判断能力が減退している高齢者はその場で熟慮することができないことが多く、高額な金銭を長期間運用する商品の販売にあたっては、できる限り熟慮の時間をあたえ、かつ家族等に相談する機会を与えることが望まれる。

[事案 2020-227] 入院給付金等支払請求

・令和3年6月18日 和解成立

<事案の概要>

告知義務違反により契約を解除され、入院給付金等が支払われなかったことを不服として、契約解除の取消しと入院給付金等の支払いを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

S状結腸がんで入院し、腹腔鏡下結腸悪性腫瘍切除術を受けたため、令和2年4月に乗合代理店を通じて契約した医療終身保険にもとづき入院給付金等を請求したところ、告知義務違反を理由に契約を解除され、給付金が支払われなかった。しかし、告知義務違反の原因事実とされた下痢症の通院歴については、告知手続の際、募集人に伝えていることから、契約解除を取り消して、給付金を支払ってほしい。

<保険会社の主張>

下痢症の通院歴が告知された事実は認められず、S状結腸がんを治療するための本件入院・手術と、責任開始日前に発生した不告知の疾病（下痢症）との間に因果関係があると認められることから、申立人の請求に応じることはできない。

<裁定の概要>

1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、申込手続時の事情を把握するため、申立人および申立人の子ならびに募集人に対して事情聴取を行った。また、医学的判断の参考とするため、独自に第三者の意見を求めた。

2. 裁定結果

上記手続の結果、申立人が下痢症の通院歴を募集人に伝えた事実は認められないが、以下の理由により、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、和解案を当事者双方に提示し、その受諾を勧告したところ、同意が得られたので、手続を終了した。

- (1) 募集人には、①告知・意向確認・申込の一連の手続を、申立人と面談することなく単独で行なったこと、②告知画面に架空の血糖値を入力したこと、③申立人名の署名をしたこと等の不適切な行為が認められる。
- (2) 募集人は、高齢者募集ルールについてあらかじめ保険会社に問い合わせたところ、「代理店さんに任せます。」と言われ、所属代理店では独自の高齢者ルールを作成していなかったことから、高齢者募集ルールの適用の可否を検討しなかった。

③人身傷害保険の認定額の説明を求める〔自動車保険／契約者からの申出〕

申出人は、保険会社の担当者に人身傷害保険に関して協定書、後遺障害計算書の内容の説明を求めたところ、すぐに応じてもらえず、その後に説明を受けたが、態度が悪く信頼関係がなくなり、対応に納得できないとして、苦情解決手続を申し出たもの。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、担当者の知識、説明力、対応力不足のため申出人の質問に答えられなかったこと、計算書への必要事項の記載漏れ等があったことが原因と判明した。

保険会社から申出人に連絡し、対応の不備を謝罪した上で、再発防止に努めることを伝え、保険金等の支払手続を完了したことで申出人の了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

担当者に対して、後遺障害逸失利益の計算方法、根拠、約款、計算書の記載について、改めて教育を実施するとともに、管理者の事前点検を強化することで、再発防止を図ることとした。

④保険金の支払を求める〔新種・海上保険／契約者からの申出〕

申出人は、航空機のキャンセル保険に加入していたが、悪天候による欠航で出発する空港を変更したため、その際の移動にかかった交通費について保険金の支払を求めたところ、受付業務の窓口担当者から無責との回答があったことから、これに納得できないとして、苦情解決手続を申し出たもの。

<経過・対応結果>

保険会社において確認したところ、受付業務の委託先窓口担当者が申出人からの電話相談時に誤った判断・説明をしたことが原因と判明した。

保険会社から申出人に連絡し、支払対象事故として保険金を支払うことで申出人の了解を得た。

<保険会社における再発防止の取り組み>

保険会社は、受付業務を委託している窓口今回の発生原因の再調査を依頼した上で、商品知識・応酬話法を含めて担当者に対する再教育を行うことで、再発防止を図ることとした。

【自動車保険－3】[契約の募集]

申立人は、自動車保険証券記載の保険料と支払済保険料の金額が相違するため、支払済保険料と合致する内容の自動車保険証券の再発行か差額保険料の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①自動車保険の契約後に前契約に事故があったことが判明し、ノンフリート等級訂正に基づき保険料を訂正し追加保険料を領収したこと、②システム対応上、自動車保険証券記載の保険料表記は修正できないこと、③申立人による保険料の過払はないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

当事者双方から提出された資料等に基づき検討した結果、本件紛争の解決を図るためには、訂正後の保険料の記載がある保険証券の再発行の可否に関する事実認定が必要であるところ、当事者間の当該事実に関する主張には大きな隔たりがあり、両当事者から提出された資料からはそれを客観的に判断することはできず、当事者双方の互譲による解決を図ることは困難であると判断し、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－4】[契約の募集]

申立人は、前保険会社との自動車保険を途中で解約し、新たに他の保険会社と同じノンフリート等級で契約したが、後日等級継承ができないことを理由に等級訂正および追加保険料の支払を求められた。このため、当初の条件で契約の存続を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①前保険会社との20等級の契約が有効であり当該契約を中途解約するという前提で申込みを受けて契約したこと、②ノンフリート情報交換制度により前保険会社との契約が6等級であることが後日判明したことから20等級の適用を認めることはできないこと等を主張した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、①適用されるべきノンフリート等級は6等級であること、②保険会社が申立人からより丁寧な聞き取りを行っていれば20等級で引き受けることはなかったと思料されること、③申立人は、前保険会社との間でノンフリート等級を巡るトラブルが発生していることを正直に申告しており、結果的に20等級で契約が成立したとの申立人の期待利益を損ねた面は否定できないことを確認した。

このため、①本件契約に適用されるノンフリート等級が6等級であることを確認し、申立人は追加保険料の支払に応じること、②保険会社は申立人に対して一定の和解金を支払うことを内容とする和解案を提示して受諾を勧告したが、当事者双方から期日までに和解案受諾書の提出がなかったことから、紛争解決手続によっては和解が成立する見込みはないとして、業務規程第39条第1項に基づき手続を終了した。

【自動車保険－5】[契約の管理・保全]

申立人は、不要な未払保険金の計上によりフリート契約の割引率が悪化したため、計上された未払保険金の額を修正し保険料の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

和解成立

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①事故対応中の未払保険金は医療調査を踏まえ適正に計上したこと、②結果として後遺障害は認定されなかったが、未払保険金は妥当な支払見込に基づいて計上したこと、③フリート料率制度のルールでは、適正な理由により計上された未払保険金を修正することは出来ないことから、申立人の要求には応じられない旨主張した。

これに対して申立人は、①計上された未払保険金が保険金として支払われなかった場合、割引率は修正されると保険会社から説明されたこと、②保険金が支払われなかったにもかかわらず、割引率は修正されなかったこと、③後遺障害の認定を前提に計上された未払保険金が支払われなかった以上、過去に遡って未払保険金の計上を取り消す必要があること、④適正な割引率を適用し保険料の差額について返戻すべきであること等を主張し、反論した。

当事者双方から提出された資料を検討するとともに意見聴取を行った結果、保険会社から、未払保険金の計上にとまらぬ割引率の影響の説明および被害者へのアプローチ状況等の経過管理が不十分であったことから、後遺障害部分の未払保険金の計上取消しと保険料の差額を返還することで和解したい旨の提案がなされた。

このため、保険会社は申立人に対して、過去に遡って後遺障害部分の未払保険金の計上を取り消し、適正な割引率を適用することによって生じた受領済保険料との差額を返還する旨の和解案を提示し、その後、両当事者から和解案受諾書が提出されたことから和解が成立した。

【自動車保険－6】[契約の管理・保全]

申立人が無過失を主張している交通事故について、保険会社は訴訟を提起されたことを理由に契約している自動車保険に高額な支払備金を計上した結果、フリート契約の次回契約期間の割引率がダウンし、更改保険料が大幅に増加した。このため、計上の見直しを求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

一方の離脱

<紛争解決手続の概要>

保険会社は、①本件は、申立人所有の自動車自らが自転車に接触した事故であり、相手側弁護士は、被害者請求を行い、重過失減額適用なしで自賠責保険金(後遺障害1級)を受領していること、②相手側弁護士から申立人宛に高額な訴額の訴状が届いていること、③申立人は訴訟提起前に遡って未払保険金の修正を求めているが、訴訟提起がない状態で訴訟を想定した未払保険金を計上することは、「根拠のない修正」となるため応じることはできないこと等を主張した。

手続開始後、現時点では判決・和解の時期が未定であることから、紛争の申立てを取り下げることとしたとして、申立人が所定の手続により紛争解決手続の申立てを取り下げたため、業務規程第39条第2項(第5号に該当)に基づき手続を終了した。

【自動車保険－7】[契約の管理・保全]

申立人は、自動車を貸与した知人が事故を起こして保険金請求をした際、誤った次年度の保険料が保険会社から案内され、また、次年度契約には車両保険が付帯できないとの通知を受けた。このため、次年度契約の車両保険の付帯および誤案内により不要な運転者条件で契約した部分の差額保険料の返還を求めたところ、保険会社はこれに応じなかったことから、紛争解決手続の申立てを行ったもの。

<手続終了事由>

不調(見込みなし)

<紛争解決手続の概要>

2021 年 10 月 29 日

少額短期保険株式会社
代表取締役社長 様

一般社団法人 日本少額短期保険協会
少額短期ほけん相談室

2021 年度上期協会受理苦情、紛争解決手続案件についてのご報告

日頃より協会業務に多大なるご理解、ご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

当相談室において、2021 年度上期に受付をいたしました「苦情案件」と「紛争案件」につきまして、ご報告申し上げます。

本状は、少額短期保険会社全社の代表者様宛に、毎年半期ごとに送付させていただいております。

(1) 2021 年度上期は、苦情・紛争案件が「0」の会社が全 111 社中 94 社で 85%となりました。

(前年同期は全 107 社中 83 社)。日頃より苦情削減へのお取組みにご協力いただきまして感謝申し上げます。これらの会社におかれましては、良好な状態が継続されるよう引き続きのご対応をお願い申し上げます。

(2) 当相談室において苦情・紛争案件の受付のございました会社におかれましては、業界平均の惹起率との比較感等をご参考とされ、苦情、紛争事案数の圧縮に向けたお取組みの実効ある実施をお願い申し上げます。

※苦情・紛争事案の件数の増減は、「顧客本位の業務運営」が実現出来ているかを測る上での重要なファクターです。同業他社の苦情削減取組例(★)を参考に是非貴社においても改善取組をお願いいたします。

【2021 年度上期の動向】・・・前年同期と比較して苦情・紛争解決手続受付件数とも減少

苦情受付件数は 21 件となり、前年同期 39 件と比較し 46%減となりました。

苦情内容別では、「保険金支払関連」が最も多く、全体の 86%を占めております。

紛争解決手続の受付件数は 10 件となり、前年同期 15 件と比較し 33%減となりました。

一方、苦情段階で解決せず紛争解決手続に移行する割合が相対的に大きくなる傾向にあります。

詳細は、同封の「2021 年度上半期少額短期ほけん相談室レポート (22 号)」をご覧ください。

各社の皆様におかれましては、苦情削減に向けたお取組みをお願いいたします。

★「苦情削減取組事例集」・・・協会会員ページ内に掲載がございますのでご確認下さい。

<http://www.shougakutanki.jp/general/business/member.html>

以上

小額短期保険株式会社 御中

貴社の苦情・紛争解決手続案件は以下の通りになります。

貴社の苦情・紛争解決手続 受付件数 (2021 年度上期)

苦情件数 (件)	紛争解決手続件数 (件)
2	2

補足

1. 当期に受け付けた苦情の内容及び紛争解決手続移行有無及び状況は別紙にまとめてあります。
2. 当期以前に苦情を受け付け、当期に紛争解決手続へ移行した案件は次の通りです。

(該当なし)

(ご参考) 2021 年度上期 苦情・紛争解決手続案件 発生件数

	苦情			紛争解決手続		
	①全社苦情件数 (件)	②保有契約件数 (万件)	③保有契約件数 10,000 件に対する 発生率の割合 (件)	①全社紛争解決手続 件数 (件)	②保有契約件数 (万件)	③保有契約件数 10,000 件 に対する 発生率の割合 (件)
全体	21	957	0.02	10	957	0.01
家財	9	792	0.01	6	792	0.01
生保・医療	7	45	0.16	3	45	0.07
ペット	4	61	0.07	1	61	0.02
費用その他	1	57	0.02	0	57	0.00

※保有契約件数、個社事情等をご勘案の上、貴社の発生率が業界平均を上回る（下回る）か否かの判断材料として下さい。

以上

少額短期保険株式会社 御中

2021 年上半期に受け付けた苦情の内容及び紛争解決手続移行有無及び状況は以下の通りになります。

受付番号	受付 年月日	申出人	苦情	紛争	申 出 内 容	対応内容等	解決日 (裁定 移行日)	紛争終了日
ADR21001	2021/4/19	××××	○	○	テナント内にて調理の仕込み中に油をかけたまま100M 先のコンビニに外出した。その間に厨房内から出火、カウンター、調理器具、ダクト設備などに被害があり罹災証明書、写真などを業者に提出した。鑑定人は来ていない。業者側弁護士より重過失にて免責との通知が来たが、納得がいかない。	相談として受付、業者に約款に基づく説明などを依頼した。今般業者側弁護士による免責通知を受け、相談者が苦情としての手続きを依頼してきた。業者に苦情票を送った。苦情処理手続きを経て紛争解決手続きに移行した。裁定委員会で申し立てに理由なしとして終了した。	2021/5/11	
ADR21002	2021/5/11	××××	○	○	テナント内で水漏れが起こったため、後日調査員が来たが、「ボイラーとシャンプー台の間の加圧器の基盤故障が原因のため保険金支払対象外」と言われた。店舗の応急手当、修理を行いたいので早く対応をしてもらいたい。	業者に、苦情を伝えるとともに、改めて事故状況、事故原因、被害額などに関する事実を申出人と共有して、そのうえで「約款に基づく説明をする」ことが望ましい、事実確認調査の際は申出人に必ず立ち合いを求め、申立人の供述はサインを求めるくらいの慎重さで行う必要があるのではとお話した。苦情処理手続きを経て紛争解決手続きに移行した。裁定委員会で和解案が提示された。	2021/6/14	

※「解決日(裁定移行日)」、「紛争終了日」が空白のものは、現在対応中の案件です。

以上

2021/6/9

2021/7/13

事件事案における初動・調査等における注意事項

Ⅰ 初動時に問い、探索・確認する事項

以下判っている範囲で聴取し、検証を重ね事実関係を合理的に把握すること。

- ① 事故日時、事故場所、発見者(通報者)最初の行動(誰が、どのような行動をとったか)
緊急補修業者を含む事故関係者別に行動を聞取る。
これまでの情報量で有責、無責に係る判定は厳に慎む(情報量が不十分、裏付け調査が行われていない段階での支払い対象外、支払謝絶の根拠に欠けており後日、前言訂正となる事が多くみられ保険会社の査定力が問われ顧客の信頼を失うことが生じる)
- ② この時点で事故原因・箇所の情報精度検証を開始する。
- ③ 損害の波及範囲(応急処置を含む)を把握しておく。更に損害波及があるか考察・予測
- ④ 事故現場の保全要請及び被害品の破棄について状況判断が求められる。判断内容や一部合意した事項は正確に記録を残すこと。

→第一報は、加害者または被害者の一方から保険会社になされるのが大半と思われる。したがって第一報の情報のみで状況を正しく把握することはまず無理と考えて対応する必要がある。少なくとも相手方、第三者(管理人、代理店、修理業者等、ケースによっては警察等公的機関)の臨場は必要になると考えて、通報者への指示や通報者からの情報収集を行う必要がある。なお、現場保存(または応急手当等)の指示は保険会社・関係者にとって以後の手続きをスムーズに行う(事実や証拠の確認)うえで重要なので必ず具体的に示す必要がある。

すでに、事故時から時間が経過している場合は、通報者がどの立場の関係者であるのかの確認、さらに契約者・被害者・関係第三者等との連絡上必要な情報を通報者から得て、事故状況等の確かな情報の収集を可能な限り迅速に行うことが必要。

いずれの場合も、信憑性のある事実の確認なしに、有無責を関係者に「表明」することや、事実関係の情報把握・調査等の手間を避けるために「無責」をほのめかすことなどはあってはならないこと。

有無責などの判断は、状況、情報を正確に把握し、それらに基づいて事実を可能な限り明らかにするなどして、判断の材料がある程度揃ってから、慎重に検討する必要がある。確たる証拠や確認にもとづかない(ウラのとれていない)「事実」や、「だろう」や「そうとしか思えない」などの憶測で結論することは避けることである。

Ⅱ 事故現場の立ち合い進行(速やかな現場立会い、事故原因と損害範囲の把握を目的とする)

- ⑤ 立合人へ事前に調査ポイントの指示(現場から火急の照会及び連絡事項にも対応すること)

- ⑥ 事故原因箇所の調査(視認できるか、建造物内部に原因がある可能性があるか)
- ⑦ 具体的な損害波及範囲の把握(不明な箇所・範囲は再立会が必要であることを説明する)
- ⑧ この時点で免責の可能性がある(もしくは蓋然性が高い)場合はその可能性があることを具体的に示して説明し検討後に合理的な説明を行うことも併せて告げておくこと。特に関係者にとり不都合な事項は事実に基づいた説明を早目に行う。場合により書面で関係者宛に通知を行う。
- ⑨ 被害補修業者の選定は誰が行うか、業者選定に不公平・偏りはないかを検証する。

→立会時には可能な限りの関係者(契約者、被害者、加害者、代理店、修理業者等)に同時に「事実の確認」をしていただくことが不可欠。一対一での誘導や、思い込みを排除することは事実を確認・認定していくうえで欠かせない注意事項である。

一事故により生ずる損害(被害)は多岐にわたることが多いため、個別保険の対象になるかどうかを判断することより、被害について幅広く把握し、漏れることなく被害項目それぞれにつき具体的に特質・被害範囲・被害程度を確認して、のちに出てくる被害見積等を適切に評価できるように可能な限りの情報を取得しておくことが望ましい。

立会人は有無責を判断することではなく、事故の原因・被害の額や程度を特定していくための事実や証拠、さらに利害関係者の要求や意図等を正確に把握して、業者にそれらの情報をそのまま提供する事が最重要であり、そのため「有無責」に関する発言は一切すべきではない。調査対象者の発言・証言や協力体制などは、当該発言によって大きく左右されることは容易に想像される。それにより事実の見極めが困難になる。

また、立会人は作成する調査報告書の中で、報告書利用者(業者)に予断を与えるような立会人の「心証」や「感想」などは記載すべきではない。利用者も、これらの「心証」や「感想」などの立会人の主観は、それらが明らかな事実に基づいていない限り判断の要素として考慮することは控える必要がある。

Ⅲ 損害額の決定まで

- ⑩ 損害見積りの作成(補修業者が立会人作成か、相見積の必要性を常に考慮し判断する)
- ⑪ 損害見積書は事故原因を端緒として因果関係のある合理的な損害範囲であり、補修部材の価額、適切な作業工賃かを速やかに査定を行う。
- ⑫ 損害見積への異論がある場合契約者、被害者など関係者への説明は事実を具体的に示し話し合いを旨として調整を進める。内容が不善な場合は別として双方合意点を求め纏めるよう努める。
- ⑬ 立会人による損害見積書の検証・金額調整の結果を得て、保険会社が最終協定を行う

→損害額の認定は通常は再調達価格(新価)が基準となるが、賠償などで時価額評価が必要となる場合は、単純に法定耐用年数を機械的に当てはめて償却をするのではなく、法定耐用年

数をもとに使用損耗の程度を個別に勘案して償却部分を算定する必要がある。適切にメンテナンスや、リフォームなどがおこなわれている場合はそれらの事情を考慮して時価額を算定する等現実に即した対応が求められる。中古市場があるケースにおいては市場価格を参考にすることも納得性という観点から重要である。

また、評価額に絶対などという統一的なものはあり得ないというごく常識的な前提に立ち、提示内容に確認や理由が求められた場合は、根拠を明示して丁寧に説明する等、納得を得るための努力を行うことが非常に重要である。提示した案に対して、異論や提案が示された場合はその趣旨をよく確認して、必要に応じ提示内容を変更する等の柔軟な姿勢で、合意に向けての対応(交渉)を行うことが望まれる。我々は自由競争、自由取引という環境の中で物品などを調達しているのだという常識を忘れてはいけない。一業者が提示した金額がすべてのような受けとめは誤りである。複数の業者に入札してみたらそのことはすぐにわかるはずである。

IV 最終協定と和解契約書作成、支払裁可

- ⑭ 合意の時は契約者と被害者の間で和解がされた旨契約書を作成し保険会社を含む3通の和解契約書をそれぞれが保持する。
- ⑮ 和解契約書にある支払金額を決裁、振込んで支払う等履行する。

(2021/6/3 相談室)

2021 年 10 月発行

2021 年度上半期 少額短期ほけん相談室レポート（第 22 号）

一般社団法人 日本少額短期保険協会
少額短期ほけん相談室

1. はじめに

一般社団法人日本少額短期保険協会では、「指定紛争解決機関」（＝「指定ADR機関」）の指定（金融庁）を受けた中立・公正な紛争解決機関として、ご契約者様をはじめ、一般消費者の皆様から少額短期保険全般に関するご相談・苦情対応および紛争解決業務を行っております。

ご契約者様・一般消費者様のご理解をいただき、より気軽にご利用いただくため、「少額短期ほけん相談室レポート」を毎年半期ごとに提供させていただいております。

今回の「少額短期ほけん相談室レポート」では、2021 年度上半期（2021 年 4 月～2021 年 9 月）の相談・苦情・紛争解決手続の運営状況と事例を開示しております。

【本レポートに記載される業務の内容についての説明】

本レポートに記載されている、「相談」「苦情処理手続」「紛争解決手続」に関するほけん相談室の業務内容をご説明いたします。

<相談業務>

少額短期保険についての一般的なお問い合わせに対し、説明・助言等を行います。

<苦情処理手続業務>

お客様と少額短期保険会社（※以下、「業者」とします）との間で発生したトラブルについて、不満足 of 表明をお客様から少額短期ほけん相談室にお申出された場合、その内容を業者へ連携し解決を要請します。少額短期ほけん相談室では、中立・公正な立場で（お客様と業者との話し合い）解決までサポートを行います。

<紛争解決手続業務>

苦情処理手続後、お客様と業者との話し合いが原則 1 か月を経過しても解決の見通しが立たない場合は、紛争解決手続の申立を行うことができます。当事者双方よりの書類提出を受け、「裁定委員会（※）」が双方からの提出書類をもとに審議を行い、和解案の提示を行います。

※裁定委員会とは

紛争解決手続の開始に伴い「裁定委員会」が組織されます。裁定委員として委嘱を受けた中立・公正な第三者複数名（弁護士・学識経験者・消費生活相談員等の中から 5 名以内）から構成されております。

裁定委員会では、申立に係る適格性の審査を行い、申立を受理した場合は、当事者双方より提出された書類をもとに審議の上、和解案を双方に提示をします。

原則、業者は和解案を速やかに履行しなければならない決まりとなっております。

（業務規程第 36 条 2 項より）

4. 苦情（終了案件）の事例

①スマホの修理費用保険金支払い額を争った事例

落下により契約スマホの画面液晶部分及びカメラ部分が破損したため、業者に事故連絡の上、契約者の選んだ修理業者にて修理し 30,000 円の修理費用がかかった。保険金を請求すると修理内容が違法修理にあたるので、修理不能損害認定となるとして 7,500 円の支払いになると言われた。

事故報告時にそのような修理内容に条件があること、正規修理業者があることについての説明は受けていないし、そもそも現状復帰修理を望んでいるだけであり違法修理かどうかは契約者にはわからないことである。また、修理後のスマホは通常に利用できている。修理費用の 30,000 円を支払ってもらいたい。

（経過・対応結果）

協会が業者に状況を確認したところ、業者としては契約時契約者には案内文書・パンフレット上の表示を以って基板の修理などを正規修理店以外で行った場合には修理不能損害認定になることは案内しているということであったが、事故受付時に対応した者が改めて修理方法の条件があることおよび正規修理店を指定し案内しているわけでもないため、協会としては、契約者が案内文書等の意図を認識できるとまで言えるかは不明であるので柔軟に対応いただくようお話しした。

業者は被保険者が修理依頼時点で違法修理の可能性を知っていたか、修理後のスマホは現在正常に作動しているか、をあらためて被保険者に確認のうえ修理費用を支払った。

③現金盗難被害に関し、盗難事実と被害額につき争った事例

申出人は、自身が経営している店舗で 12 月に夜間に現金が盗取されたため警察に届けるとともに、保険金請求をしたが、現金が盗まれたことの証明がされていないので保険金の支払い応じられないと言われた。納得はしていなかったが、翌年 1 月に店内にカメラを設置した。その後 2 月に 2 度にわたり被害に遭ったとして警察に届けるとともに、業者に届けたが、数回の電話でのやり取りの結果業者が調査をすることになった。いまだに保険金は支払われていない、3 度にわたる現金の盗難被害につき早期に保険金を支払ってもらいたい。として苦情を申し出た。

（経過・対応結果）

協会は業者に事実をしっかりと確認のうえ、約款等に沿った適切な対応を依頼した。また、協会が申出人から今までの経緯をお聞きする中では、申出人は業者による調査を保険金を支払わないためのあら捜しとの意識で見ることと予想されるので、十分注意と配慮をもって行うよう依頼した。そうした中で、4 月の末に犯人が逮捕されたためその旨申出人が業者に伝えた。盗難事故の発生が確定的となったため業者は弁護士対応とし、犯人側弁護士（国選弁護士）との間で、被害額の確認を行った。申出人の申告額と、加害者の供述額とは若干の開きがあり、業者側は申出人が申告額の根拠を提示しない限り犯人側弁護士が言う犯人供述に基づく額しか認めることはできないと主張した。協会は、加害者の供述額にも根拠が示されていないのであれば、根拠の示されない両者の主張の一方だけを取り上げることはフェアではないのではないかと、和解を勧め、両者で和解した。

5. 紛争（終了案件）の事例

①生命保険において自殺として死亡保険金支払いを拒否した事例

（終了事由）

裁定による和解成立

（申立内容）

申立人の母である被保険者は、令和2年9月5日ころ、海上で死亡しているところを発見され、死因は溺死とされたので、申立人が業者に対して死亡保険金の請求をしたところ、本件死亡は約款規定の自殺免責に該当するとして保険金支払に応じなかったため、申立人はこれを不服として本申立てに及んだ。

（業者の回答）

本件被保険者の死亡は、諸々の間接的な事実から事故死ではなく自殺によるものと判断される。本件保険契約は令和2年3月1日が責任開始日であるが、本件死亡は同年9月5日とされているため、本件保険の普通保険約款3条1項の「責任開始日からその日を含めて3年以内の自殺」については免責とするという約款規定に該当するので保険金を支払うことはできない。

業者が自殺と判断した根拠として、次の諸点が主張されている。

1. 入水の手所が不明であるが、直接海に入水した可能性が高いところ、被保険者の遺体には陸地等から海面に滑り落ちたこと等をうかがわせる擦過傷はない。
2. 被保険者の「お薬手帳」の最後の頁に「みなさんさようなら、ばいばい」と被保険者の筆跡と思われるものでペン書きされていて、これが死亡時の所持品となっていた。所轄警察署はこれをもって遺書と理解している。
3. 警察が本件を自殺と判断しており、その判断に特に不自然さがないので、事業者としてはこれを尊重するほかない。

（結果）

裁定委員会は、申立書および答弁書にもとづき、業者主張を以下のように検証し、自殺免責の成立が難しいとの心証に至っているが、本件が仮に民事訴訟に発展した場合、そこでの判断が同様になるかは必ずしも断定できない。として、紛争の長期化を避けるため和解案を提示した。

1. 発見時の遺体にどのような怪我や傷があったかということは、死体検案した際の詳細な記録を見ない限り正確な判断はできない。また、死亡推定時から3日経過した日に遺体が発見されたとき遺族は被保険者の顔が見られないような状態になっているとの報告を受けている。折しも遺体発見前日のこの地区の天候は台風による暴風雨であったという。入水時の身体の様子がそのまま遺体発見時に保存されていたと考える事には無理がある。したがって、死体検案の記録や解剖所見の報告によらない説明は信用性が乏しい。
2. 遺書には形式も定式もないが、遺書の表現や意味を考える際には、遺書を書いた者の言葉に対する理解力や文章力、精神力や身体能力など、遺書の文言を取り巻く事情を考慮する必要がある。遺書の名宛人の側においても「さようなら」が人生最後の言葉として十分自殺者の意思が伝わったと心得るものもいるだろうし、これでは日頃の挨拶と変わらないとして、自殺者のメッセージが不明であると苦喪を述べるものもいる。当該文書を書き残した自殺者とその文言を読解する遺族らとの両方の立場を念頭に置いてみると、残された文章や語句の意味が多義的な解釈を許すものであるときは、それを遺書とみるかそうでない書付と見るかを軽々に判断することは極めて危険である。本件のメッセージは「お薬手帳」という本来別の目的のために存在する手帳に書かれたものであり、しかもこれが書かれた時期は一切不明であり、死に臨んで書いたものか決め手になる事情は認められない。さらに、この手帳は遺体発見時の所持品に含まれていたということであるが入水自殺を図る者が残された者へのメッセージを身体にまとうというのは一般的ではない。

よって、遺書の存在を自殺免責の論拠とする業者の主張は受け入れられない。

3. 自殺か否かの判断において動機の考察は不可欠であろう。死亡保険金請求の事案において、自殺免責を主張する保険者としては、当該死亡を自殺とすることにあたり自殺の動機を明らかにすることは重要な課題である。本件被保険者の死亡前々日及び前日の行動とその心理は慎重に見定める必要はあるが、自殺の動機を確実に推認させるに足るまでの事実関係は把握されておらず、ただ精神面での不安定な状態があったということをはっきりさせるにとどまる。結局、自殺の動機は不明のままというほかはなく、業者がこれに触れなかったのも致し方無いことであったが、このことから導かれる結論は自殺の証明の不足であって、自殺推認の方向にはあずからない。

⑤生命保険において告知義務違反があったとして死亡保険金支払いを拒否した事例

(終了事由)

裁定による和解成立

(申立内容)

申立人は、被保険者である母親が2020年2月24日腎不全により死亡したとして、2012年3月から加入している一年更新型定期保険の生命保険契約に基づき保険金を請求したところ、業者から加入時に告知義務違反があった、死因は保険加入前に罹患していた腎臓病が原因であり、保険金は支払えないが、契約時の事情を考慮して払込保険料の全額返還を行うので、保険金を取り下げるとの提案があった。

保険契約は、契約時業者の募集人とともに知り合いの友人も同席して行われており、その際、亡き被保険者が以前から人工透析を受けていること、病気なので保険に加入できず悩んでいたことを告げ、それに対して募集人からは「加入できる」「死んだときにはちゃんと保険金が出るので大丈夫」等との説明がなされた。同席者の証言もあり、業者の対応には納得がいかないとして、契約に基づき保険金を支払うよう本申し立てに及んだ。

(業者の回答)

被保険者の死因は、本件保険加入前に罹患していた腎不全が悪化したことによるものであり、保険金支払い事由に該当しない。

募集人は、現在認知機能に障害があり、本件保険加入時の状況につき確認することが困難であるが、普段より募集人には告知受領権がないこと、及び保険金支払い権限がないことを教育しており、「腎不全（保険加入前に罹患している傷病）が原因で死亡しても保険金の下りる。」という趣旨の説明をしたとは考えられない。また、被保険者の通院していたクリニックに照会したところ、本件保険の告知日時点で糖尿病性網膜症による視力低下から介護が必要な状態であった旨と、入院を勧められた旨の表記があり、告知義務違反が認められる。

(結果)

本件保険の重要事項説明書には「保険金をお支払いできないことがあります。」として列挙される事由中に「責任開始期前の疾病や不慮の事故を原因とする場合」が挙げられており、かかる記載からすれば、業者主張のとおり、本件被保険者の死亡は免責事由に該当するものと思われる。しかしながら、業者の同保険約款には、「責任開始期前の疾病や不慮の事故を原因とする場合」が保険金の不払いまたは免責となる旨の明記はない。

また、業者は普段より募集人には教育をしており、「腎不全が原因で死亡しても保険金の下りる。」という趣旨の説明をしたとは考えられないと主張するが、募集人は現在認知機能に障害があり、本件保険契約時の状況につき確認することが困難である以上、あくまで建前論の域を出るものではない。

一方において、申立人からは、本件契約時に同席したという知人の陳述書が提出されており、陳述書には募集時の募集人と被保険者との間での契約に至る模様が記載されている。本裁定においてはその手続きの制約上、同陳述書の成立の真正や内容の真実性に関しては必ずしも明確に判断できる訳で

はないが、知人の陳述内容に関しては、具体的に不自然な点も見受けられず一定の証拠価値を認めることができる。そもそも、募集人においても、本件保険契約のために現に被保険者と面談していたのであるから、故被保険者に健康状態を確認していなかったとは考えられないし、外見上も被保険者に一定の健康不安があったことは現に理解しまたは理解し得たものと考えられる。

上記の事情からすれば、募集人において、被保険者の同告知が必ずしも正確になされていないことを認識していた可能性も否定できない。として、和解案を提示した。

DRAFT

FINMAC紛争解決手続事例(2021年4－6月)

証券・金融商品あっせん相談センター
(FINMAC)

当センターにおいて実施した紛争解決手続(あっせん)事案のうち、2021年4月から6月までの間に手続が終結した事案は36件である。そのうち、和解成立事案は26件、不調打ち切り事案は10件であった。紛争区分の内訳は、＜勧誘に関する紛争23件＞、＜売買取引に関する紛争11件＞、＜事務処理に関する紛争1件＞、＜その他1件＞であった。

(注)以下の内容は、当センターのあっせん手続の利用について判断していただく際の参考として、当事者のプライバシーにも配慮しつつ、手続事例の概要として作成したものです。なお、個々の事案の内容は、あくまでも、個別の紛争に関して、紛争解決委員の立会いの下で当事者間で話し合いが行われた結果であり、それが先例として他の事案にも当てはまるという性格のものではないことに御留意いただく必要があります。

項番	紛争の区分	紛争の内容	商品	顧客	年齢	紛争概要	終了方法	処理状況
8	勧誘に関する紛争 事例 1	適合性の原則	上場株式	女	90歳代 前半	＜申立人の主張＞ 被申立人担当者主導の大量の株式取引が行われ、損失を被った。被った損失額156万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 被申立人担当者が申立人に勧誘を行ったことは事実であるものの、売買の意向や取引内容については、同担当者が申立人に確認した上で取引に至っている。また、一時的に取引回数が増加しているが、通算損益では利益になっており、売買回数と損失との因果関係は見られないと考える。しかしながら、高齢である申立人の取引について、被申立人は事前に家族に取引内容を確認する等の配慮が足りなかったと認識している。	和解成立	○2021年5月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が30万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 申立人の取引について、被申立人担当者は申立人の承諾を得ていたとはいえるものの、高齢者には理解が難しい銘柄が多く、申立人には同担当者から強く言われると断り切れずに受け入れてしまう面が伺われるなど、申立人が各取引について適切に判断できていたのかは疑わしい。一方、申立人においては、取引を断ることが可能であったと考えられることや、十分な確認をしないで取引に応諾していたことについての責任は認めない。証券取引は自己責任が原則であるが、申立人が高齢であったことなどの諸事情を踏まえ、被申立人が発生した損害額の内、一定の金額を申立人に支払うことで和解すべき事案と考える。
21	勧誘に関する紛争 事例 2	適合性の原則	仕組債	男	50歳代 前半	＜申立人の主張＞ 被申立人担当者は、申立人の亡父(投資経験が乏しく、理解力・判断力・リスク管理能力に欠ける一人暮らしの高齢者であった者)に対して、詳しい説明を行うことなく仕組債等を勧め、購入させ、申立人の亡父は多大な損失を被った。適合性原則違反及び説明義務違反等により被った損害金3,147万円の賠償を求める。 ＜被申立人の主張＞ 被申立人担当者による申立人の亡父への本件仕組債等の購入提案に先立ち、同担当者的上席者が、申立人の亡父の健康状態、理解力及び判断力について問題が無い事、本件仕組債等の投資意向が有る事を確認している。被申立人が申立人の亡父の投資方針に反する商品を販売した事実はない。同担当者は、資料を基に為替変動リスク等について詳しく説明を行い、申立人の亡父の理解を得たことを確認した上で契約に至っている。よって、申立人の主張する事実は無く、請求に応じることはできない。	和解成立	○2021年4月、紛争解決委員は次の見解を示し、当事者双方に対して和解による解決を求めたところ、被申立人が200万円を支払うことで双方が合意し【和解成立】 ＜紛争解決委員の見解＞ 申立人の亡父は、被申立人担当者から本件仕組債の勧誘を受けた際、商品内容やリスク等について、概ね説明を受けていたと思われる。一方で、取引当時、70歳を過ぎていた申立人の亡父が、当該リスク等を正確に理解できていたのかどうかについては、適合性の面から疑問がある。よって、これらの事情を勘案し、被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことで和解することが望ましい。

相談・苦情・紛争解決等の実施状況

(令和 3 年度 第 2 四半期報告書)

(令和 3 年 7 月 1 日～令和 3 年 9 月 30 日)

日本貸金業協会

貸金業相談・紛争解決センター

1. 相談・苦情・紛争受付状況の変化

(1) 相談の受付件数（当期の状況）

(単位：件)

	4月	5月	6月	第1 四半期	7月	8月	9月	第2 四半期	対前四半期 増減率
3年度	1,499	1,436	1,549	4,484	1,384	1,434	1,607	4,425	-1.3%
2年度	1,519	1,475	1,460	4,454	1,328	1,162	1,196	3,686	-17.2%
対前年同期 増減率	-1.3%	-2.6%	6.1%	0.7%	4.2%	23.4%	34.4%	20.0%	
営業日数	21/21	18/18	22/22	61/61	20/21	21/20	20/20	61/61	

※営業日数は、3年度／2年度

(2) 相談件数（項目別）

(単位：件)

	4月	5月	6月	第1 四半期	7月	8月	9月	第2 四半期	対前四半期 増減率
融資関連	135	119	133	387	109	106	142	357	-7.8%
信用情報関連	24	25	42	91	28	31	35	94	3.3%
身分証明書等の紛失等	9	13	8	30	14	11	10	35	16.7%
業者等の連絡先	100	87	89	276	58	49	60	167	-39.5%
帳簿の開示	0	0	0	0	0	0	0	0	—
その他	94	96	121	311	91	99	107	297	-4.5%
小計	362	340	393	1,095	300	296	354	950	-13.2%
貸付自粛・本人	96	120	151	367	118	113	122	353	-3.8%
貸付自粛・本人以外	170	166	187	523	131	183	181	495	-5.4%
返済困難	75	96	86	257	103	84	99	286	11.3%
ヤミ金融・違法業者	25	37	32	94	25	40	37	102	8.5%
小計	366	419	456	1,241	377	420	439	1,236	-0.4%
業者向け問合せ	771	677	700	2,148	707	718	814	2,239	4.2%
相談計	1,499	1,436	1,549	4,484	1,384	1,434	1,607	4,425	-1.3%

3. 相談内容

(単位：件、%)

相談内容別推移		2018年度 第3四半期	2019年度 第3四半期					対前年同期
			10月	11月	12月	合計	構成比	
一般相談	融資関連	408	147	127	131	405	8.6%	-0.7%
	信用情報関連	110	42	49	32	123	2.6%	+11.8%
	身分証明書等の紛失等	64	5	10	7	22	0.5%	-65.6%
	帳簿の開示	6	1	1	1	3	0.1%	-50.0%
	業者等の連絡先	331	83	92	78	253	5.4%	-23.6%
	その他	359	130	103	91	324	6.9%	-9.7%
小計		1,278	408	382	340	1,130	24.1%	-11.6%
多重債務 関連相談	貸付自粛・本人以外	875	234	225	181	640	13.7%	-26.9%
	貸付自粛・本人	461	155	134	135	424	9.0%	-8.0%
	返済困難	286	96	78	74	248	5.3%	-13.3%
	ヤミ金融・違法業者	101	31	29	27	87	1.9%	-13.9%
小計		1,723	516	466	417	1,399	29.9%	-18.8%
業者向け問合せ		2,494	749	736	667	2,152	46.0%	-13.7%
相談合計		5,495	1,673	1,584	1,424	4,681	100.0%	-14.8%

1. 受付件数

2019年度第3四半期（10月～12月）に相談として受付した件数は4,681件で、前年度第3四半期（5,495件）と比べ814件減（-14.8%）となっています。

なお、『一般相談』は前年度第3四半期（1,278件）と比べ148件減（-11.6%）の1,130件、

『多重債務関連相談』は前年度第3四半期（1,723件）と比べ324件減（-18.8%）の1,399件、

『業者向け問合せ』は前年度第3四半期（2,494件）と比べ342件減（-13.7%）の2,152件、となっています。

2. 相談内容

(1) 一般相談

契約・融資に関する「融資関連」が405件（8.6%）、信用情報の開示、登録等に関する「信用情報」が123件（2.6%）、等となっています。

(2) 多重債務関連相談

本人以外からの貸付自粛に関する「貸付自粛・本人以外」が640件（13.7%）、本人からの貸付自粛に関する「貸付自粛・本人」が424件（9.0%）、返済困難に関する「返済困難」が248件（5.3%）、等となっています。

4. 苦情内容

(単位：件、%)

苦情内容	2018 年度 第 3 四半期	2019 年度 第 3 四半期				
		10 月	11 月	12 月	合計	構成比
請求業務	0	1	0	0	1	50.0 %
契約内容	1	0	1	0	1	50.0 %
クレジットカード等不正使用	2	0	0	0	0	0.0 %
過払金	1	0	0	0	0	0.0 %
その他	0	0	0	0	0	0.0 %
計	4	1	1	0	2	100.0 %

1. 受付件数

2019年度第3四半期（10月～12月）に苦情として受理した件数は2件でした。

2. 苦情内容

苦情内容別では、「請求業務」及び「契約内容」に関するものがそれぞれ1件でした。

(2) 相談者属性

- 相談者の性別割合は、男性の方がやや多い傾向がある。
- 相談者の年代別割合は、40～50歳代が、他の年代より多い傾向がある。
- 相談者の年代別相談分類において、返済困難の相談は、30～40歳代に多い傾向がある。
- 70歳以上の電話の内、ほぼ半数が協会員等相談窓口案内(誤認電話)となっている。

【相談者(性別)】

(単位：件、%)

年度 性別	H30年度		R1年度		R2年度		前年度対比	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	増減	増減率
男 性	11,209	51.7%	10,585	52.3%	8,749	53.9%	-1,836	-17.3%
女 性	10,464	48.3%	9,670	47.7%	7,492	46.1%	-2,178	-22.5%
不 明	3	0.0%	1	0.0%	1	0.0%	0	0.0%
合 計	21,676	100%	20,256	100%	16,242	100%	-4,014	-19.8%

【相談者(年代別)】

(単位：件、%)

年度 年代	H30年度		R1年度		R2年度		前年度対比	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	増減	増減率
10歳代	35	0.4%	22	0.3%	20	0.3%	-2	-9.1%
20歳代	1,215	13.9%	893	12.8%	736	14.0%	-157	-17.6%
30歳代	1,325	15.2%	1,087	15.6%	880	16.7%	-207	-19.0%
40歳代	1,545	17.7%	1,210	17.3%	978	18.6%	-232	-19.2%
50歳代	1,747	20.0%	1,390	19.9%	961	18.3%	-429	-30.9%
60歳代	1,417	16.2%	1,102	15.8%	830	15.8%	-272	-24.7%
70歳以上	1,453	16.6%	1,283	18.4%	855	16.3%	-428	-33.4%
合 計	8,737	100%	6,987	100%	5,260	100%	-1,727	-24.7%

※年齢の聞き取りができた件数のみ集計

【相談者(年代別相談分類・令和2年度)】

(単位：件、%)

分類 年代	融資関連	信用情報 関連	身分証明書 等の紛失等	業者等の 連絡先	帳簿の 開示	貸付自粛・ 本人	貸付自粛・ 本人以外	返済困難	ヤミ金融・ 違法業者	協会員等相 談窓口案内 (誤認電話)	その他	合 計
10歳代	2	0	1	1	0	0	0	0	2	12	2	20
20歳代	62	19	5	27	0	128	26	98	25	300	46	736
30歳代	88	33	5	40	1	110	89	132	34	289	59	880
40歳代	96	41	10	38	0	105	146	132	42	270	98	978
50歳代	134	35	13	46	0	48	160	119	29	276	101	961
60歳代	91	25	5	68	0	23	127	74	19	330	68	830
70歳以上	96	11	11	109	0	12	69	58	17	419	53	855
合 計	569	164	50	329	1	426	617	613	168	1,896	427	5,260

※年齢の聞き取りができた件数のみ集計

- 協会の個人情報情報機関への貸付自粛登録受付件数2,150件のうち、「男性」が約8割、年代別では「20～30歳代」が約6割、登録の目的では「ギャンブル等をやめられない」が約4割となっている。

【登録(性別)】 (単位: 件、%)			【登録(年代別)】 (単位: 件、%)			【登録の目的】 (単位: 件、%)		
性別	件数	割合	年代	件数	割合	目的	件数	割合
男性	1,769	82.3%	10歳代	15	0.7%	ギャンブル等をやめられない	900	41.9%
女性	381	17.7%	20歳代	637	29.6%	遊興費を使いすぎる	552	25.6%
合計	2,150	100%	30歳代	604	28.1%	過剰に買物をしてしまう	342	15.9%
			40歳代	426	19.8%	その他	356	16.6%
			50歳代	254	11.8%	合計	2,150	100%
			60歳代	147	6.9%			
			70歳以上	67	3.1%			
			合計	2,150	100%			

- 協会の個人情報情報機関への貸付自粛登録受付件数2,150件のうち、「再登録」は278件で、「半年未満」での再登録が約7割となっている。
また、撤回申告時の「登録から撤回までの期間」は「1年以上3年未満」が約4割となっている。

【再登録(撤回から登録までの期間)】 (単位: 件、%)			【撤回(登録から撤回までの期間)】 (単位: 件、%)		
期 間	件数	割合	期 間	件数	割合
半年未満	185	66.5%	半年未満	313	31.7%
半年以上1年未満	26	9.4%	半年以上1年未満	147	14.9%
1年以上3年未満	48	17.3%	1年以上3年未満	350	35.5%
3年以上	19	6.8%	3年以上	177	17.9%
合計	278	100%	合計	987	100%

《参考》貸付自粛登録のうちギャンブルを理由とする登録件数

- 協会の貸付自粛登録受付件数2,150件のうち、ギャンブルを理由とする登録件数は900件(構成比41.9%)となっている。ギャンブルの種類としては、「パチンコ」が約半数となっている。

(単位: 件、%)

	総申込				ギャンブル 登 録 者 合 計	性別		ギャンブル種類（複数選択含む）										合計
	WEB	来協	郵送	合計		男性	女性	①パチンコ	②スロット	③競馬	④競輪	⑤オート レース	⑥くじ	⑦オート レース	⑧その他	⑨未回答		
R2年度 上 期	620	83	344	1,047	425	412	13	347	15	115	36	64	3	1	16	0	597	
R2年度 下 期	710	91	302	1,103	475	463	12	355	16	131	53	102	5	2	16	0	680	
合 計	1,330	174	646	2,150	900	875	25	702	31	246	89	166	8	3	32	0	1,277	
比 率	61.9%	8.1%	30.0%		41.9%	97.2%	2.8%	55.0%	2.4%	19.3%	7.0%	13.0%	0.6%	0.2%	2.5%	0.0%		

※個信センターでの受付を除く

5. 苦情事例

※申立人のプライバシー保護の観点から、実際の事案の本質を損なわない範囲で編集しています。

＜事例1＞

類 型	契約内容
申立内容	株式会社A社より（以下相手方）から主人と私名義で 事業資金の融資を受けていた。夫が亡くなったので、亡き夫の相続関係については相続人全員が相続放棄手続を開始しています。何度か相手方より勤務先会社へ連絡が来たが営業中は支障をきたすので、相手方宛てに「今後会社の営業電話に対して、私の債務に係る連絡をしないこと。督促は私の携帯電話へ連絡するか、書面の郵送によること。」等の申入書を内容証明で送付し、相手方に配達出来ていることを確認している。会社への電話を差し控えるように申し入れたが相手方からその後も、電話があったので、担当者に確認したところ「内容証明郵便を受けた部署は督促を担当するわれわれの部署と異なるからわからない」との応答でした。相手方の督促部署に私が依頼した申入書の内容証明郵便の内容が伝わるようにご指導いただきたい。
処理結果	【協会からA社へ確認】 今回の申立てに関して確認したところ、申立人の債権と亡き夫の債権があり、それぞれ違う部署で担当していることが判明した。申立人が送付した内容証明は、亡き夫の債権を管理する部署に送られて、内容が申立人に関する内容だったので、至急の内容であるにも関わらず申立人を担当する部署に申し送り・共有していなかったのが原因です。今回、ご指摘いただいている勤務先への架電は、亡き夫が記載した申込書（自宅・勤務先同一）より亡き夫宛へ架電でした。出られたのが申立人でしたので、「申入れをしているのに何故架電するのか」と今回の苦情となり初めて申入れの内容が判明しました。そもそも、申入書の内容を確認し、部署間で連携をしていれば、申立人へご迷惑をかけることはなかったと考えております。今後、関係部署に周知し再発防止に努めます。 ⇒協会より相手方へ：初期対応の重要性について職員へ周知要請し了承。 【申立人への報告】 確認内容を伝えたところ「判りました。大変御世話になり、ありがとうございます。」と対応終了を了承。

6. 20歳代・20歳未満の若者からの高額な借入にご注意ください

国民生活センターによると、「お金がない」と断っている消費者に、貸金業者へウソをつかせて借金をさせ、お金稼ぎに関する「情報商材」や「マルチ商法」などお金儲けに関する契約を結ばせるというトラブルが増えています。中でも、20歳代・20歳未満の若者の相談件数が全体の約60％と非常に大きな割合を占めており、その平均購入金額は、「情報商材」が44万円、「マルチ商法」の商品（健康食品など）が42万円・役務（ファンド型投資商品など）が51万円と高額で、返済困難に陥る事例が多いようです。

つきましては、消費者トラブルの未然防止と拡大防止のため、20歳代・20歳未満の若者からの高額借入の際は注意喚起を実施し、消費者に十分な対応をお願い申し上げます。

◇情報商材

- ・情報商材とは、インターネットの通信販売等で、副業、投資やギャンブル等で高額収入を得るためのノウハウ等と称して販売されている情報のことです。

◇マルチ商法

- ・マルチ商法は、商品・サービスを契約して、次は自分がその組織の勧誘者となって紹介料報酬等を得る商法です。
- ・従来、マルチ商法の相談で上位を占めていたのは健康食品や化粧品などの「商品」でしたが、近年、例えば2018年度はアフィリエイトなどが含まれる内職・副業や、暗号資産（仮想通貨）、海外事業への投資などが含まれるファンド型投資商品といった「役務」が上位を占めています。

※アフィリエイトとは、提携先の商品広告を自分のウェブサイト上に掲載し、その広告をクリックした人が提携先から商品を購入した場合に一定額の報酬が得られるというもの

【ご参考事例：国民生活センター・発表情報】

(http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180802_1.html)

(http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20190725_1.html)

(http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20190829_1.html)

【参考】

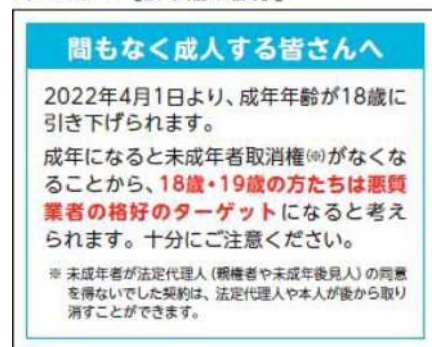
「金融トラブル被害防止に関する啓発リーフレット」

【参考】

「金融トラブル被害防止に関する
啓発リーフレット用スタンド」



ミニパンフ【折り返し部分】



ミニパンフ【裏表紙】

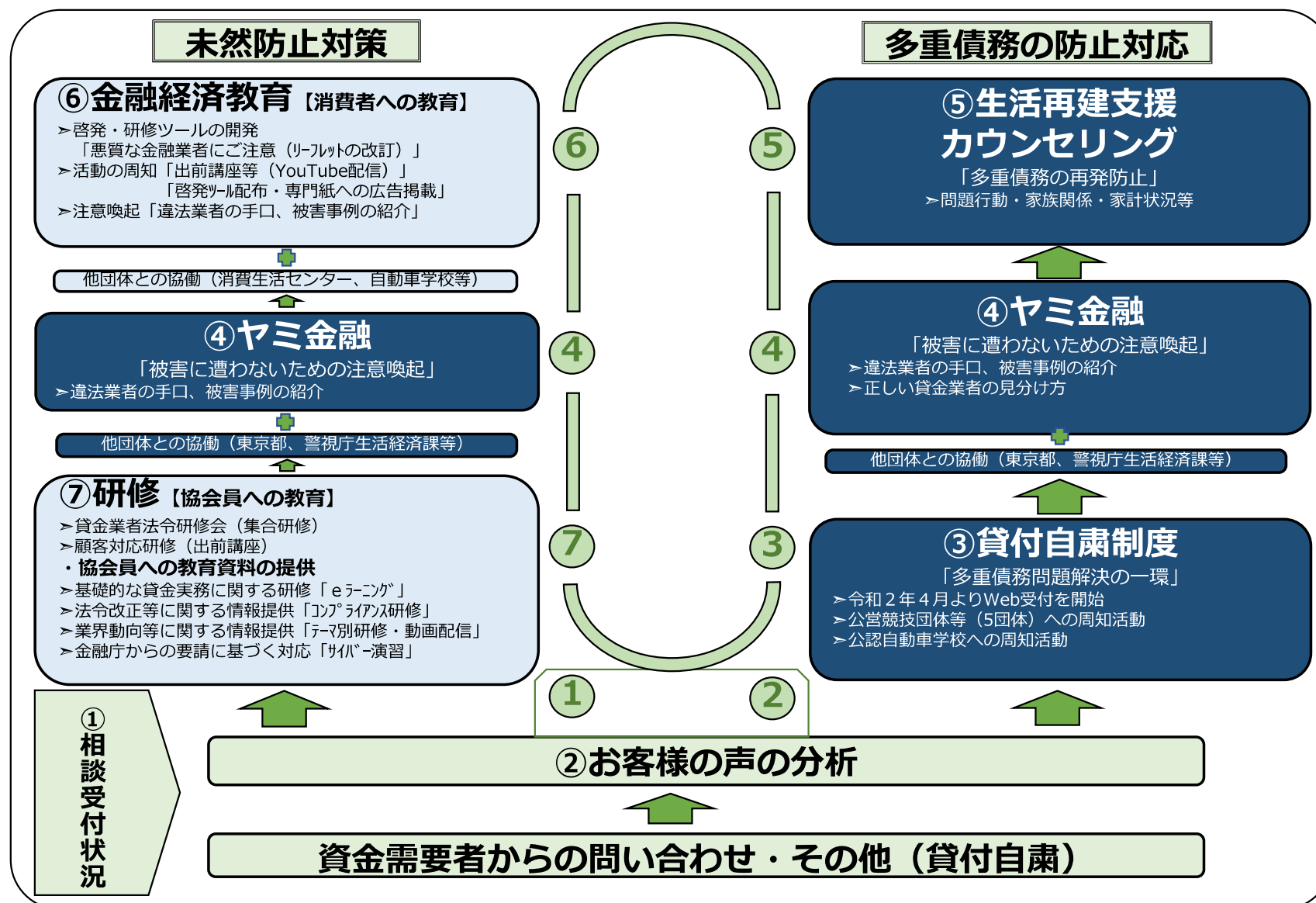


(原寸)

株式会社 昌文社
< 1 / 2 >



◎ 多重債務発生防止の取組【概要】



消費生活センター相談員との情報・意見交換会を WEB 会議で実施しました ～首都圏以外の消費生活センターとも初めて実施～



▲消費生活センター相談員との情報・意見交換会の様子(R3.10.26)

貸金業相談・紛争解決センターは、昨年の10月～11月にかけて定例の消費生活センター相談員との情報・意見交換会を実施いたしました。

従来は、来協して頂いての会議であったことから、首都圏の消費生活センターに限られていましたが、Web会議環境が整備されたことにより、今回は首都圏、近畿地区及び九州地区の計11センター14人の相談員と、情報共有、意見交換会を行うことができました。

会議では、遠藤常務執行役から貸金業界における現状の多重債務防止対応をはじめ、本年4月に迫った成年年齢引き下げに向けた取組み、金融経済教育活動の実施状況等について報告、説明をいたしました。

出席者からは、若年者が情報商材購入のため一日の間に消費者金融業者から複数の借入れをしている実態について、与信、総量規制のあり方の質問や、「窓口での注意喚起の徹底」、「新成人に対する貸付けのルール」の早期策定等の要望がありました。協会からは、貸金業界としての取組み、新成人を含む若年層が被害や過重な債務を負わないように、消費者への周知活動を推進していく旨を説明する等、活発な意見交換の場となりました。

協会の適切な対応による好事例

先般、協会の窓口での適切なアドバイスにより、若年者の情報商材詐欺被害を未然防止できたことについて、消費生活センターより、ご家族から感謝されたという事例が寄せられました。

【消費生活センターからのお礼】

学生の親御さんから以下のような電話がありました。

「うちの子供(大学生)が、消費者金融会社3社に融資申し込みをしたところ、そのうち1社から審査確認の電話で、利用目的を聞かれ、PCを使って何かやるという話(おそらく情報商材による儲け話)をしたところ、事例などで注意を受け、よく考えてから契約してくださいと言われ、家族と相談して情報商材の購入をやめることにしました。消費者金融会社の担当者の方が注意をしてくれたおかげで被害に合わずに済みました。」

消費生活センターとしても日頃から協会の啓発活動を支部の皆さまから聞いておりましたので、消費者金融会社が適切な対応をしてくれたおかげで被害の防止ができたことを大変ありがたく思っています。消費生活センターとしてもお礼を申し上げます。

お問い合わせ先 電話 貸金業相談・紛争解決センター 03-5739-3861

4. 苦情の事例

(1) 苦情の事例（新受）

① 類型：事務処理

【申立内容】

A 社（以下相手方）でクレジットとキャッシングを利用していた。〇月末に一括返済するため、相手方に連絡し返済総額を確認し、振込を完了した。ところが、翌月毎月分が引き落とされていたため、カスタマーセンターに連絡した。翌日カスタマーセンター担当者から回答があり、引き落としがあることについて説明しなかったことについて謝罪があったが、私が、口座からお金を抜いておかないから引き落とされたというニュアンスで言われ、私が悪いような言い分に憤慨した。

返金してくれることになったが、相手方へ私が遅れたら損害金を取られるのであるから同条件で損害金を付して返金して欲しいと訴えた。しかし、損害金を付しての返還はできかねるとの回答であり納得のいく対応でない。協会から指導してほしい。

【対応結果】

（相手方へ確認）

申立通り、残金一括入金されておりその後申立人より問い合わせをいただき、当社オペレーターが、引き落とし請求が既に出ており、残高調整（残高を抜いて）しておけば引き落としにはならなかったとの回答を行い、申立人が残高調整しなかった私が悪いのかとお怒りになった。その後オペレーターが謝罪の言葉も出さず、すぐに返金の話しに移っており、オペレーターの対応も、しどろもどろで説明できなかった。翌日、他のオペレーターから謝罪し、返金について早急に対応する旨を話し、対応終了となったとのこと。

（相手方へ）

初期対応については、相談者に寄り添った丁寧な対応を社内に再周知頂くように要請した。

（申立人へ）

確認事項をお伝えしたところ、返金だけでは納得いかない様子であったが、その後は「自身で対応するので協会にはお世話になりました。」と協会の対応については終了を承諾。