

## 平成 15 年（1 月～12 月）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）

国民生活センター	1
東京都消費生活総合センター	4
金融先物取引業協会	7
信託協会	8
生命保険協会	9
全国貸金業協会連合会	11
全国漁業協同組合連合会	16
全国銀行協会	17
全国信用金庫協会	18
全国信用組合中央協会	19
全国労働金庫協会	20
抵当証券業協会	21
投資信託協会	22
日本証券業協会	23
日本証券投資顧問業協会	26
日本商品先物取引協会	27
日本商品投資販売業協会	30
日本損害保険協会	31
全国 J A バンク相談所	33
不動産証券化協会	35
前払式証票発行協会	36

## 国民生活センター

### 1 件数

	融資関係	保険関係	投資関係	その他
相談	104	17	9	15
苦情	270	55	49	29
紛争	-	-	-	-

#### (補足)

- ・ 「相談」の件数は、当センターでは「問合せ」に分類されている件数である。
- ・ 「紛争」という分類は、当センターではないため記入しなかった。
- ・ 「融資関係」の件数は、当センターの分類で「融資サービス」というところに分類されている件数である。
- ・ 「保険関係」の件数は、当センターの分類で「生命保険」、「損害保険」に分類されている事例を合わせた件数である。
- ・ 「投資関係」の件数は、当センターの分類で「預貯金・証券等」に分類されているもののうち「公社債」、「株」、「投資信託」、「抵当証券」、「他の預貯金・証券等」というキーワードが付与されているもの及び、「外国為替証拠金取引」に関する事例を合わせた件数である。
- ・ 「その他」の件数は、当センターの分類で「金融・保険一般」、「他の金融関連サービス」及び、「預貯金・証券等」のうち上記の「投資関係」にカウントされているものを除いた件数である。

### 2 主な苦情等とその対処結果

#### (1) 融資

概要	20年以上前に電話使用権を担保にお金を借りた。使用権を渡したので債務はないと思っていた。元の金融業者から債権を譲渡したという文書は2か月程前に届いていた。20万円弱の支払残があるとのこと。早急に1万円入金すれば話し合いに応じると書いてある。どうしたらいいか。
対処結果	当センターの法律相談では、「すでに時効は成立していると考えられる。同様の相談があり勘違い等を狙って請求書を発送していると考えられる。こちらから連絡しないように」とのことであった。

#### (2) 保険

概要	知人に名前を聞いたことがない生命共済への加入を勧められた。他に加入する人を紹介するとバックマージンが入る仕組みというが、信用できるか。
対処結果	以下のような調査をし、相談者に助言した。 センターでこの生命共済について調べたところ、農業協同組合や生活協同組合などで取り扱っている共済とは異なり、法的裏付けのある共済団体のものではないことが分かった。事業内容に関係なく「共済」の名

	<p>称を使う団体があるが、それ自体は違法なことではない。</p> <p>共済事業を行うための法律には、農業協同組合法、水産業協同組合法、消費生活協同組合法など7つの法律がある。これらの法律に基づき、農業協同組合、漁業協同組合、生活協同組合などが共済事業を実施している。これらの共済は、組合員の生活を守るために、法令等によって、組合員になることができる人、実施できる共済の種類、共済掛金、準備金の積立、資金の運用方法などが厳格に定められている。</p> <p>一方、法的根拠なしに「共済」の名称を用いている団体には、上記のような法的義務はない。だからといって信用性について一概に否定することはできないが、契約に当たっては、以下の点などを踏まえ、慎重に検討する必要があると思われる。</p> <p>(1)集めた掛金の運用方法や共済金支払いの実績、財務に関わる情報がきちっと開示されているか。</p> <p>(2)不適切な販売方法(虚偽なことを告げる、契約条項のうち重要な事項を告げない、配当など将来の運用結果しだいで金額が変動する可能性があることについて、断定的な判断を提供するなど)はないか。</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### (3) 投資

<p>概要</p>	<p>外国為替に関する金融商品を勧める電話がかかり、営業員が訪ねてきた。「銀行に預金しても少しも増えない。外貨預金よりもさらに有利な為替取引をすれば、月々100万円くらいの利益が出る」と勧められた。取引に関する説明が十分でなく、仕組みなどがよく分からなかったが、300万円を預けてみることにした。口座開設申込書に勤務先欄があったが、今は無職であると告げると、営業員から前の勤務先を記入するよう促されたため、そのようにした。自分がどんな取引をしているという認識もないまま、営業員から次々と追加資金を求められた。すぐに貯蓄が底をついたが、「今やめると大損だ。今さえ乗り越えれば、来月にはたくさん資金を返せる」と何度も説得された。</p> <p>その度ごとに、同居の家族の貯蓄から出資したり、営業員の勧めで生命保険を担保に融資を受けたりして、結局総額で5,000万円くらい出資してしまった。取引をやめたい。家族にも相談できず、どうしたらよいか分からない、という内容だった。</p> <p>相談者は交通事故に遭い、入院・手術の後、勤務先を退職し、現在も通院と薬の服用が欠かせない状態である。退職金とそれまでの貯蓄で生活を維持している。預金金利が低いこともあり、外貨積み立て預金はしていたが、株式投資などの経験はまるでない。</p>
<p>対処結果</p>	<p>当センターは、損失の拡大を防ぐためにも、直近の相場で建玉のすべてを決済することを勧め、相談者の了承を得た上で、事業者の管理部門に電話し、決済を申し入れた。その結果、約2,000万円の清算金が返還可能とのことだった。</p> <p>事業者側の勧誘方法、取引に関する説明、取引過程などにおいて、問題点が多数存在すると思われたため、事業者に来所を求め、事情を聴く</p>

	<p>にことにした。</p> <p>事業者は、100万円の見舞金であれば支払う用意があると回答してきたが、相談者はこれに納得せず、当センターも、訴訟を視野に入れて弁護士に相談することを勧めた。この動きに対して事業者は急に態度を軟化させ、損失額の半分を返還すると提案してきた。</p> <p>その後何回かのやり取りを経て、最終的に相談者の過失を3割とし、精算金の他に約2,100万円が返還されることで合意となった。</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(4) その他

<p>概 要</p>	<p>孫を名乗り交通事故にあったので示談金を立替えてほしいと電話があり祖母から話を聞いてすぐに振り込みをした。オレオレ詐欺と気づき10分後に銀行に電話をかけたところ、電話では駄目だと言われた。結局、その15分後に引き出されてしまった。警察には申し出た。</p>
<p>対処結果</p>	<p>振り込んでから25分後には引き出されており、電話だけの申し出では対応できない、本人確認をしたうえで等の金融機関の言い分も理解出来ることを伝え、金融機関の窓口にも再度申し出て説明を受けてはどうかと助言した。</p>

## 東京都消費生活総合センター

### 1 件数

	融資関係	保険関係	投資関係	その他
相談(A)	3,690	335	223	171
苦情(Aの内数)	3,463	299	212	146
問合せ・要望(Aの内数)	227	36	11	25

### 2. 主な苦情等とその対処結果

#### (1) 融資

概要	サラ金の返済で困っている時に、法律事務所から債務整理をしないかとDMが届き、弁護士に債務整理を依頼した。今から考えればおかしな話だが、1社ごとに報酬を数十万円支払うので弁護士費用が支払えなくなり、債務整理が終わらないうちに弁護士と縁を切った。残りの1社分を完済することになり、その1社が完済証明を弁護士に送ると言う。自分が受け取りたい。
処理結果	貸金業者に問い合わせたところ、弁護士から受任通知は届いているが、辞任通知は届いておらず、通常のケースでは、完済証明は弁護士に送付する。本件は整理屋が介入している可能性が高く、債務者の希望通りに送付することにするとのこと。相談者に、弁護士会に苦情を申し出るよう助言。

概要	140万円の借金を一本化すれば、返済が楽になると思い、ネットで申し込んだ。一本化する融資条件として、電気店を紹介され、商品をクレジットで購入し貸金業者に送れば100万円融資すると言われ、指示通りパソコン、デジカメを購入し、昨日業者に送った。契約書はまだ交わしていないし、融資はまだ受けていない。不審になり断りたい。
処理結果	知事登録業者。業者へ商品配達済みを確認し、センターから業者に電話。違法貸付行為であり、融資は断る、商品の返却を依頼。途中で電話を3回切られるなど、業者の対応は悪かったが、商品返却を約束させた。最寄の警察署に依頼し、業者に電話をしてもらい、翌日商品が戻った。販売店に返品しクレジットも解除した。

#### (2) 保険

概要	年払保険料930万円を5年間払えば30年後に満期金として3億円支払われると営業職員に勧誘され養老保険に入った。1年後に保険料負担がきつくて、解約したいと言ったらあと3年続ければ払った保険料より解約返戻金が200万円多くなるからと説得された。担当者の上司から手書きの計算メモがある。4年目の今年、再度話を聞いたら、計算が間違っていてマイナス250万円という。それでは話が違うのもうやめたい。払った保険料を全額返金してほしい。この営業職員とは10年来の付き合いで
----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	信用していた。
処理結果	契約当初の「930万円を5年払えば30年後に3億円の満期金が出る」との説明については保険会社は真っ向から否定。2年目の説明については誤認誘導を認め、2年目、3年目の保険料の返還には応じる回答を得た。相談者はその条件に応じ2回分の保険料は返還され、1年目の保険料については払済保険に変更し、契約続行することになった。

概要	5か月前に父が病気で死亡したが、都合で父の銀行口座はそのままにしていた。ところが2か月前に、父が契約者・被保険者である傷害保険の更新が行われ、保険料が引き落とされていた。家族が後から気付いたので、最初は代理店に苦情を言い、その後は保険会社に苦情を言って返金要求したら、「更新後も契約は有効である。今、解約すると既払い保険料の25%の返金になる」と回答された。契約者が死亡しているのにおかしい。
処理結果	センターから傷害保険約款上、保険事故以外の被保険者死亡では、その段階で契約は無効になるはずと保険会社に指摘。会社側もその通りと認めたため、更新後の保険料は全額返金。前契約についても、無効後の解約返戻金が返金されることになった。代理店についても指導依頼。

### (3) 投資

概要	5年前に投資信託を契約。委託会社の運用再委託先を変更するために約款が変更された。再委託先は同じグループの会社。約款を読むと重要事項を変更するには金融庁の指示が必要。おそらく重大な事態が発生したと思われるが、業者も金融庁も情報開示をしてくれない。また、委託会社の商業登記簿をとったが、設立年月日など目論見書にうそがある。金融庁は目論見書のチェック機能を持つべきだ。委託会社の違法性を立証したい。
処理結果	センターより委託会社に問い合わせ。グループ内でより良い運用先に再委託することになった。委託会社の判断で適当と思われる場合は約款変更できていることになっている。再委託先の情報は投信法の施行規則上、開示情報とされていないこともあり、積極的に開示していないとの回答。証券法上、金融庁はチェック機能はないこともあわせて伝え、終了とする。

### (4) その他

概要	自宅に電話があり、ぜひお話ししたいと言って業者が訪問。親切だったので打ち解けて財産の話をしたら「今は有利な不動産投資が誕生した。元本保証で年4%の利息がつく。自分を信用してほしい」と勧められた。一緒に銀行に行き、300万円おろして渡した。その後、持っている株も売って投資するよう勧誘され、家族に相談したところ反対された。不動産投資信託と言われた記憶があるが、何を解約したのか全く理解できない。解約して返金してほしい。
----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

処理結果	<p>そもそもこの商品が何であるか不明。不動産投資信託であれば投資信託として有価証券届出書が必要。また運用会社が「投資信託及び投資法人に関する法律」上の許可が必要だが、このケースはどちらもない。「不動産特定共同事業」で規定する不動産小口化商品であれば、匿名組合方式であっても特定共同事業者としての許可が必要だが、許可もない。元本保証、確定利息を謳っており、出資法抵触の可能性が高い。相談者は全く商品を理解しておらず説明義務違反である。また適合性原則にも反している。以上の指摘をしたところ、業者は主張を二転三転し、どれも法的根拠はなかった。最終的に手数料2%を引いて返金すると回答。相談者が了解し、返金された。</p>
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 金融先物取引業協会

### 1 件数（地方分等を分計していれば括弧内に記載願います。）

相談： 7件

苦情： 16件

紛争： 0件

### 2 主な苦情とその対処結果

概要	不適格者（無職 高齢者 男性 先物取引未経験者）への過当売買
協会の関与	弁護士から協会宛て苦情申出書送付。 会員業者、顧客、弁護士、協会の4者で会合・協議。
対処結果	会員業者が適合性違反、過当売買を認め、損失額の約4割を顧客に返還。

概要	不適格者（主婦 高齢者 先物取引未経験者）への過当売買
協会の関与	弁護士から協会宛て苦情申出書送付。 会員業者、顧客、弁護士、協会の4者で会合・協議。
対処結果	会員業者が適合性違反、過当売買を認め、損失額の約5割を顧客に返還。

概要	財産が十分でない不適格者（母子家庭の母 先物取引未経験者）に対して、申込書に「配偶者あり。資産 万円」と虚偽記載を担当社員が顧客に教唆。
協会の関与	顧客本人が消費者センターを通じ、協会に苦情申出。 協会が会員業者に対して取引無効を指示。
対処結果	会員業者が取引額全額を顧客に返還（担当社員が全額弁償） 責任者・担当社員を処分（減給等）

概要	不適格者（無職 高齢者 男性 先物取引未経験者）への過当売買。 長期保有の保険を担保にした借入を担当社員が顧客に教唆。
協会の関与	顧客本人が消費者センターを通じ、協会に苦情申出。 協会が会員業者に対して不当勧誘、過当売買を指摘。
対処結果	会員業者が不当勧誘等を認め、損失額の約5割を顧客に返還。

## 信託協会

### 1 件数（地方分等を分計していれば括弧内に記載願います。）

相談・照会： 612 件（            件）

苦情：            15 件（            件）

紛争：            0 件（            件）

### 2 主な苦情とその対処結果

概要	姉が行政書士と同行して信託銀行へ行き、預金の届出印の変更をしようとしたら、「自分で物事の判断ができない様子なので、この届出は受理できない。」と言われ、手続きができなかった。姉は信託銀行が言うような状態ではないので、納得がいかない。
協会の関与	申出人からの申出内容を当該信託銀行の本部に伝え、事実確認と申出人への対応を依頼した。
対処結果	当該信託銀行は「申出人の姉が自分で物事の判断ができない様子」のため任意後見人を要請し、姉の子供（養子で妹の子供）が選任された。 姉の「診断書」を発行した医師や公証人に姉の判断能力の有無を確認し、問題なしと判断したうえで、届出を受理。

### 3 主な紛争とその対処結果（紛争はありません）

概要	
協会の関与	
対処結果	

## 生命保険協会

### 1 件数（地方分等を分計していれば括弧内に記載願います。）

相談： 21,190 件（ 7,203 件）

苦情： 968 件（ 380 件）

紛争： 13 件（ 10 件）

（注）相談・苦情の地方分は受付場所、紛争の地方分は申立人住所による。

### 2 主な苦情とその対処結果

概要	<p>平成 15 年 1 月、夫（契約者・被保険者）が、主治医より余命 6 ヶ月以内と診断され、2 月に保険会社にリビング・ニーズ特約保険金を請求したが、非該当となった。4 月に再度請求するも手術後経過良好で非該当となった。手術費用もかかり困窮している。再度査定して欲しい。</p> <p>（注）リビング・ニーズ特約とは、被保険者の余命が 6 カ月以内と判断された場合に、死亡保険金の一部または全部を生前に受け取れる。</p>
協会の関与	<p>5 月に苦情申し出。生命保険相談所より保険会社本社に対応を依頼。その後、申出人（契約者の妻）より、「妻から夫に臓器を提供し移植。夫と妻の手術費用は、保険金が出ることを前提に金融機関からの借金で賄った。金利負担も大変であり、借金は保険金で返済したい。」旨の訴えがあり、相談所から窮状を文書にして保険会社に提出するようアドバイス。併せて、相談所からも保険会社に対し、改めて査定を行なって欲しい旨の依頼を行なった。</p>
対処結果	<p>9 月、申出人と保険会社が話合った結果、保険会社がリビング・ニーズ特約保険金の支払を決定し、解決。</p>

概要	<p>母（契約者）の保険が 3 年前満期を迎えたが痴呆の為請求できない。今回保険会社から時効の通知が来たが、成年後見人の申立は費用も掛かるので、将来死亡後に相続人として受取りたい。</p>
協会の関与	<p>平成 15 年 6 月に苦情申し出。相談所から保険会社本社に対応を依頼。</p>
対処結果	<p>保険会社で調査したところ、平成 12 年 11 月から、保険会社は、家族宛てに定期的に成年後見人の選任依頼を行っていた。7 月、保険会社は、家族から契約者入所の介護施設の医師の診断書の提出を受け、診断書により「意思・判断能力のないこと」を確認し、満期保険金を支払、解決。</p>

	<p>法律的には、成年後見人からの請求が必要であるが、保険会社によっては、一定の保険金額の範囲内に限り、簡易な取扱いを行なっている。</p>
--	------------------------------------------------------------------------

### 3 主な紛争とその対処結果

概要	<p>&lt; 申立人の主張 &gt;          個人年金保険に加入したつもりなのに終身保険であった。昭和 58 年の契約当初に遡って個人年金保険に変更せよ。</p> <p>&lt; 保険会社側の主張 &gt;          申立人の主張には理由がないので、請求には応じられない。</p>
協会の関与	<p>裁定申立。裁定審査会で審理。</p>
対処結果	<p>&lt; 裁定の概要 &gt;          生命保険証券にも生命保険契約申込書にも申立契約が個人年金保険契約であることをうかがわせるような記載は存在しない。特に、個人年金保険であれば保険契約者にとって極めて重要な事項と考えられる年金の額が記載されておらず、死亡保障が全面に出ていることを考えると、通常の判断能力がある人間であれば、申立契約が個人年金保険ではないこと（終身保険であること）は容易に理解できたはずである。</p> <p>裁定審査会は、審理の結果、本件申立には理由が無いと判断し、裁定書をもってその理由を明らかにし、平成 14 年 11 月裁定手続を終了した。</p>

\* 比較的類似例の多いケースとして掲載。

## 全国貸金業協会連合会

### 1 件数（地方分等を分計していれば括弧内に記載願います。）

相談： 95,391 件（        件） 47 都道府県協会の受付件数。件数は概数。  
 苦情： 9,688 件（        件） 47 都道府県協会の受付件数。件数は概数。  
 紛争：        0 件（        件）

### 2 主な苦情とその対処結果

概要	申出人は A 社からダイレクトメールを受け取った後電話勧誘を受け、30 万円の借入を申し込んだところ、手数料 2 万円を先に送金すれば 30 万円融資すると言われ、2 万円を振り込んだが、現在に至るまで融資してもらえない。
協会の関与	
対処結果	A 社に苦情内容を伝えたところ、当時の担当者が処理をしないまま退職してしまい、そのままになってしまっていたので、至急返還するとの回答を得、後日申出人からも振込みがあった旨の連絡があった。

概要	申出人の母親は所在不明。申出人の祖母の自宅に封書が届き、中には母親の借金に関する「訪問予告通知書」が入っていた。申出人あてにも同じ通知書のほか、母親の書いた借入申込書類の写しが届いた。後日、祖母の自宅に B 社担当者から、母親の借金を祖母から取り立てるので自宅へ訪問する旨の電話が入った。その後も同じような電話が 1 回入り、翌月も同様の電話が入り、祖母がおびえている。
協会の関与	
対処結果	B 社に苦情内容を伝えたところ、連絡先として祖母と息子の住所を教えてもらっているから手紙を出したと抗弁したが、第三者請求について問題点を指摘し、再発防止を指導した。

概要	<p>申出人はインターネットのホームページで C 社（会員）を知り、手数料が無料など条件が良いので、平成 15 年 2 月 20 日に電話で事業資金 700 万円の融資を申し込んだところ受諾された。</p> <p>2 月 26 日に C 社に赴いたところ、本日は 300 万円の融資を受け付け、1 ヶ月後に残りの 400 万円を融資すると説明され、これを信じて 300 万円の借入契約をした。その際、手数料、土地家屋調査費などの名目で 42 万円取られたが、これに対する領収書は交付されなかった。</p> <p>1 ヶ月後の 3 月 28 日に追加融資を受けようと C 社に赴いたところ、追加融資を断られ、700 万円を一括して融資してくれる X 社（都知事登録・非会員）を紹介され、同日 X 社から 700 万円を借り入れ、その中から 300 万円を相手方に返済した。この際に X 社への媒介手</p>
----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	数料 21 万円を取られた。また、返済した 300 万円の債権証書は目前で破棄され、返還されていない。
協会の関与	平成 15 年 4 月 21 日対応
対処結果	両者から直接事情を聞き、契約について調査した結果、C 社に不備な事項が認められたので、再発防止を指導するとともに、支払金額については当事者間で和解した。

概要	<p>申出人は平成 15 年 3 月中旬、夕刊紙の広告で D 社（会員）を知り、3 月 20 日に電話で申し込み、同日店頭へ赴いた。</p> <p>130 万円の融資申し込みに対し、最初は保証人が必要ということであったが、後日でよいということでの折り合い、同日 130 万円の借入契約をしたが、手数料 1 万 3 千円、保証人調査費 26 万円（13 万円×2 人）、合計 27 万 3 千円差し引かれ、手取額は 102 万 7 千円であった。この際、契約書、領収書等の書面は受け取っていない。</p> <p>3 月 26 日までに保証人を立てる約束であったが、立てられなかったため相談のため再度店頭へ赴くと、保証人がいなければ融資は無理だといわれ、D 社事務所の下階の部屋に連れて行かれ、昼食抜きで午前 10 時頃から午後 5 時頃まで詰問された。この間、1 人が詰問し 4 人程が取り囲む状態であった。</p> <p>結局、保証人がいなければ即刻 150 万円余りを返済しろと強要され、また妻の知るところとなってその場でとりあえず手持ち金から 1 万 5 百円を支払い、同日妻が 150 万円を銀行から振り込み、合計 151 万 5 百円を取り立てられた。</p>
協会の関与	平成 15 年 5 月 9 日対応
対処結果	両者から直接事情を聞き、契約について調査した結果、C 社に不備な事項が認められたので、再発防止を指導するとともに、支払金額については当事者間で和解した。

概要	<p>申出人は昭和 63 年 11 月 29 日に E 社（会員）から借入をした（元金は 10 万円か 20 万円。契約書遺失のため詳細不明。）が、返済したりしなかったりであったので、平成 2 年春頃、家財道具を差し押さえられたがそれでも完済には至らなかった。それ以後は支払ができず、住所も神奈川県から埼玉県に移転し、E 社とは連絡をとっていない。</p> <p>今年になり、ある貸金業者に借入を申し込んだところ断られたため、友人のアドバイスで 5 月 19 日と 20 日に信用情報機関に行き自分の個人信用情報を確認したところ、E 社に 1 万 3 千円の残高があるというデータが載っていた。信用情報機関の担当者の勧めで E 社に電話で問い合わせたところ、残高が 938,401 円（内元金 171,382 円、利息 767,019 円）あるが、60 万円で和解したいといわれた。この債務はすでに時効になっていると思ったが、E 社が言うには、最終入金日が平成 7 年で、それ以後郵送で請求もしておりその記録も</p>
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	残っているという。申出人は、信用情報機関の記録と相手方の主張する債務残高にあまりの開きがあり納得できないことと、過去8年以上も一切請求がないので時効が成立していると考えている。
協会の関与	平成15年6月19日対応
対処結果	両者から直接事情を聞き、E社に対して解決に協力するよう求めたところ、債務者の返済能力の範囲内で和解することとなった。

概要	<p>申出人は、6月16日に貸金業者を名乗るY社からのDMを受け取り、問い合わせの上、Y社の指示に従いファックスで申し込むと、40万円まで融資できるので明日の午前10時までに連絡をするよう指示された。</p> <p>翌日指示通り電話すると、公正証書作成費用3万6千円を先に支払うよう言われ、信用をつけるためにまず3万円を融資するからこれと合わせて26日午前中までに6万6千50円を会員F社個人代表者の口座に入金するように言われた。</p> <p>最初の融資は3万円ということだったが、F社からは2万7千円が振り込まれてきた。これを返金してキャンセルしたい。</p>
協会の関与	平成15年7月8日対応
対処結果	F社に対しては、平成15年度に入ってから当該苦情のほかに以下の3件の苦情があったので嚴重に注意・指導の上、問題点を指摘し改善勧告書を発信した。
他の事例概要(1)	<p>申出人は貸金業者を名乗るY社から融資の電話勧誘を受け、ホームページで確認したところそのような業者があったので相手の言葉を信じ、一本化目的で300万円の融資を申し込んだところ、150万円までなら融資できると言われた。</p> <p>相手の求めに応じて運転免許証、保険証、家族の名前をファックス(F社の番号)で送ったところ、150万円を融資するには実績が必要なので、本日まず5万円振り込むから、それに手数料など4万5千円を加えた9万5千円を返金すれば、確認の上150万円融資すると言われた。</p> <p>本日4万7千円振り込まれたが、内容が不審なのでこれを返金してキャンセルしたい。(4月4日受付)</p>
他の事例概要(2)	<p>申出人は携帯電話に入った一本化が可能である旨のメールの広告を見て、5月8日に150万円の融資を申し込むと、可能であるとの回答を得たが、その条件としてまず4万円を融資するのでそれに利息350円と公正証書作成費用3万6千円を加えて送金するよう指示された。</p> <p>5月12日に指示通りF社代表者個人口座へ送金したが、融資ができなくなったと言われ、公正証書作成費用も返金しないと言われた。(5月16日受付)</p>
他の事例概要(3)	申出人はF社の広告を見て5月12日に300万円の融資を申し込み、相手方の指示に従い公正証書作成費用との名目で3万6千円を

	<p>送金した。</p> <p>相手方の言うには審査終了後に即融資してくれるとのことだったが、なかなか実行に至らず、催促の電話をしても担当者外出中等の理由で取り次いでもらえない。5月26日にキャンセルを申し出たが、3万6千円は返金できないと言われた。(5月27日受付)</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

概要	<p>申出人は6月下旬頃、会員G社のホームページを見て400万円の借入れについて問い合わせ、7月4日午後同社を訪れた。その際、仮契約として不動産鑑定書類、税金の未払いの有無を調査する書類等に署名し、不動産等の調査結果は7月8日に出ると言われ、その調査の結果次第で融資の可否、可能な場合の借入利率が決まるとのことだった。</p> <p>その後、G社から借りようとしていた資金を別で都合できる目処がつき、借る必要がなくなったので7月7日朝にキャンセルする旨の電話をG社にかけたところ、キャンセルできないと言われた。まだ契約も済んでおらず、ましてや契約の可否や契約の際の利率まで決まっていなのにキャンセルできないのはおかしいと思い協会に相談した。協会が間に入ってやりとりした結果、キャンセルするのであれば不動産調査等にかかった実費10万5千円を支払ってほしいと言われたが、申出人としては納得できない。</p>
協会の関与	平成15年7月17日対応
対処結果	両者から直接事情を聞き、調査した結果、申出人がG社に最小限度の実費経費を支払うことで和解した。

概要	<p>申出人は新聞広告で知った会員H社から6月1日に金銭を借り受けた。借用証書には借入金額10万円、金利年29.2%と書いたが、手渡された金額は7万円だった。</p> <p>最初の返済日は6月9日で、3万円返す予定だったが、1日入金が遅れたため6月10日に3万5千円を銀行に振込みした。2回目の返済日は6月18日で、このときは3万円を持参して支払ったが領収書は受け取っていない。3回目の返済日は6月22日で、このときは3万円を銀行振り込みした。本日(7月7日)10万円を支払うよう言われていたが、こんなに支払わなければいけないものかと思い、協会に相談した。</p>
協会の関与	平成15年7月17日対応
対処結果	H社代表者が業務多忙を理由に呼び出しに応じなかったため、電話で法令等を遵守するよう指導し、改善勧告書を発信することとした。

概要	<p>申出人は10月7日に相手方から届いたダイレクトメールを見て、融資の相談の電話を入れ、希望額250万円を伝えた。</p> <p>申出人は10月8日の夕方に再度会員I社に電話をし、自分が取</p>
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>締役を務める会社の内容を伝えたところ、融資申込み用紙がファックスで送信されてきたので、必要事項を記入して返信する。</p> <p>10月9日に融資可能の返事をもらったので、個人の印鑑証明書と会社の登記簿謄本をそろえ、翌10日にI社事務所に出向いたところ再度審査があり、融資は不可能と言われ別の特別融資の話を持ち出された。時間がないのでその話を進め、会社が債務者となり、申出人個人が保証人となって書面に署名押印した。不動産を担保に取ると言われて承諾し、現金250万円を受け取った。小切手250万円を発行したが、その後金利として55万円、手数料5万円を追加され、305万円の小切手と差し替えた。契約書類は早々に作成すると言われた。</p> <p>申出人は10月27日に現金55万円を持ち込んで支払ったが、領収書は発行されなかった。一連の取引に不安になり、協会に相談した。</p>
協会の関与	平成15年11月27日対応
対処結果	I社社員がI社代表者の使いの者だと称して手紙を持って訪れ、手紙の内容には申出人への貸付けの事実はないと書かれていたため、この場での処理ができず、I社と継続して折衝していくこととした。後日I社が貸付けを認め、法定金利内で和解することとなった。

### 3 主な紛争とその対処結果

概要	
協会の関与	
対処結果	

## 全国漁業協同組合連合会

### 1 件数（地方分等を分計していれば括弧内に記載願います。）

相談： 11 件（ - 件）

苦情： 10 件（ - 件）

紛争： 0 件（ - 件）

### 2 主な苦情とその対処結果

概要	信漁連の窓口における貯金口座（法人、貯金残高は無し）の会社清算にともなう名義変更事務手続きの際に、確認書類（当該法人の総会議事録、印鑑証明書等）無く名義変更事務手続きを行い、清算人より、「手続きに瑕疵がある」旨のクレームがあった。
協会の関与	顛末対応を含めての報告を受けたのみで特段の関与はない。
対処結果	当該法人代表者、清算人、当該信漁連の3者で協議し、再度確認書類を徴求したうえで、名義変更事務をやり直した。

### 3 主な紛争とその対処結果 無し

概要	
協会の関与	
対処結果	

## 全国銀行協会

### 1 件数（地方分等を分計していれば括弧内に記載願います。）

総件数 （東銀協扱い）  
相談・照会： 57,085 件（ 15,971 件）  
苦情・要望： 909 件（ 79 件）  
紛争： 0 件（ 0 件）（弁護士会仲裁センター利用件数）

### 2 主な苦情とその対処結果

概要	口座開設、預金の預け入れ・払い戻しの都度、本人確認書類の提示を求められることへの不満。
協会の関与	銀行よろず相談所において説明を行うとともに、必要に応じて、銀行のお客さま相談窓口を紹介する。
対処結果	本人確認法に基づく対応であることを説明し、理解を得る。

概要	誤って振り込みをしてしまった資金が、即時に戻ってこないことに対する不満（いわゆるオレオレ詐欺、不当請求などにより、振り込みをしてしまったものも同様）。
協会の関与	銀行よろず相談所において説明を行うとともに、必要に応じて、銀行のお客さま相談窓口を紹介する。
対処結果	先方の口座名義人の承諾なしには戻せないこと、最終的には不当利得返還請求訴訟を起こすしかないことを説明し理解を得る。

概要	相続預金の解約手続きが煩瑣であり、必要とされる書類も銀行によって区々であることへの不満。
協会の関与	銀行よろず相談所において説明を行うとともに、必要に応じて、銀行のお客さま相談窓口を紹介する。
対処結果	単なる預金解約ではなく、遺産相続に係わるものとして、銀行は慎重に対処していることを説明し理解を得る。

### 3 主な紛争とその対処結果

概要	
協会の関与	
対処結果	

## 全国信用金庫協会

### 1 件数（地方分等を分計していれば括弧内に記載願います。）

相談： 663 件（ - 件）

苦情： 72 件（ - 件）

紛争： 0 件（ - 件）

### 2 主な苦情とその対処結果

概要	延滞している借入金の返済に充当するため、担保不動産の処分を検討しているが、当方が任意売却を希望しているのに、信用金庫は競売による処分を主張して譲らない。
協会の関与	両者が納得いくまで十分話し合うことを信用金庫に要請した。
対処結果	話合いの結果、借主側で有利な売却先を見つけたこともあり、任意売却することで決着した。

概要	自分の手元に定期預金証書があるにもかかわらず、信用金庫に書換え済みであると言われて困っている。
協会の関与	信用金庫に対し、事実関係を調査したうえ、納得のいく説明を要請した。
対処結果	預金金利が規制金利から自由金利に変更された際に、新旧の預金証書の差換えが行われていたが、本件は一旦回収された旧証書を預金者に誤って戻してしまった、という信用金庫側の単純なミスによるものと判明。

### 3 主な紛争とその対処結果

概要	
協会の関与	
対処結果	

## 全国信用組合中央協会

### 1 件数（地方分等を分計していれば括弧内に記載願います。）

相談： 4 件（ 2 件）

苦情： 38 件（10 件）

紛争： 0 件（ 0 件）

### 2 主な苦情とその対処結果

概要	本人 A の知らぬ間に母親 B の借入の保証人にされてしまった。
協会の関与	A の申出を受け、当該組合に調査と善処を要請。
対処結果	保証意思確認方法において、A が遠方居住のため確認書を配達記録で送り、直接面談していなかったことが原因。 B との話合いにより保証人変更契約を締結し、A は保証人から脱退。

概要	申出人 A の父親 B の名義口座について、A は B 死亡の連絡を当該組合支店に連絡したが、然るべき処理がなされなかったため、その後何者かにより預金が引き出されていた。
協会の関与	A の申出を受け、当該組合に調査と善処を要請。
対処結果	電話による連絡のみで、以後 A との連絡が取れず、A の身元、B の死亡の事実も確認できなかったため死亡注意コードの設定をしていなかった。後日 A からの連絡により調査の結果、他行支払機から預金が引き出されていたことが判明した。 A に依頼し、B の除籍謄本、A らの相続権利関係を確認、手続した。組合は、事故調査委員会を開き、顛末の確認と対処、再発防止策と関係者の処分を行った。

### 3 主な紛争とその対処結果

紛争事案は発生しておりません。

概要	
協会の関与	
対処結果	

## 全国労働金庫協会

### 1 件数（地方分等を分計していれば括弧内に記載願います。）

相談： 17 件

苦情： 30 件

紛争： 0 件

### 2 主な苦情とその対処結果

概要	住宅ローン固定期間満了の通知が来たが、特約書は交付されておらず支店に連絡したところなくて当たり前言い方であった。
協会の関与	金融機関の説明態勢の充実経緯を説明
対処結果	支店も「写し」を送ることになっており、今後の取組み要請で了承頂いた。

### 3 主な紛争とその対処結果

概要	
協会の関与	
対処結果	

## 抵当証券業協会

### 1 件数（地方分等を分計していれば括弧内に記載願います。）

相談： 9 件

苦情： 0 件

紛争： 0 件

#### 主な相談事例

抵当証券業者の財務内容を聞きたい。

（なお、財務内容については、回答していない。）

抵当証券証書を見つけたが、有効か。（2件）

ある抵当証券会社の抵当証券があるが、電話番号を教えよ。

抵当証券証書の裏書方法について。

古い証書があるが、利息が入金されていない。

抵当証券業者を監督するところはどこか。

証書に記載されている利金と振込み金額が相違する。

満期継続の取扱はどうかなのか。

### 2 主な苦情とその対処結果

概要	
協会の関与	
対処結果	

### 3 主な紛争とその対処結果

概要	
協会の関与	
対処結果	

## 投資信託協会

### 1 件数（地方分等を分計していれば括弧内に記載願います。）

相談： 159 件（ 件）

苦情： 13 件（ 件）

紛争： 0 件（ 件）

### 2 主な苦情とその対処結果

概要	購入価額を下回る状況でのファンドの繰上げ償還に対する不満
協会の関与	繰上げ償還に対する制度的説明
対処結果	了解を得ることができた。

概要	追加型株投の個別元本制の導入に伴う取得価額の取扱いについての不満
協会の関与	個別元本制の導入の経緯や税制改正により改善される旨を説明
対処結果	了解を得ることができた。

### 3 主な紛争とその対処結果

概要	
協会の関与	
対処結果	

## 日本証券業協会

### 1 件数（地方分等を分計していれば括弧内に記載願います。）

平成 15 年 1 月～12 月

相談・苦情： 5,447 件（2,763 件）  
紛争： 139 件（ 47 件）

平成 15 年 4 月～12 月

相談： 3,617 件（1,910 件）  
苦情： 546 件（ 219 件）  
紛争： 103 件（ 35 件）

（注）平成 15 年 3 月以前は苦情と相談との区分が行われていない。

### 2 主な苦情とその対処結果

概要	投資信託 8 銘柄の売付け（解約）を申し出たが、営業員から、「相場が下がっているから損になりますよ」との説得を受け、また「資金がすぐ必要なのですか」と問われ、つい「すぐには必要ない」と答えてしまい、解約指示を撤回させられた。これは、顧客の意向を無視したものであり、納得できない。
協会の関与	苦情内容を会社側に取り次ぎ、顧客への苦情対応を図るよう指示した。
対処結果	会社側は、顧客に投資信託それぞれの評価額を連絡し、顧客は「もし売る場合は改めて連絡する」ということであり、問題視されるような会話はなかったとの調査結果であった。これに対して、顧客側も会社側の調査結果を受け入れ、了承した。
概要	扱者から、他社で保有している投資信託は見込みがないから、日経平均リンク債に乗り換えた方がよいと自信たっぷりに勧められた。そこで、他社の投資信託を売却して、日経平均リンク債 900 万円を予約した。しかし、資料を見るとリスクのあることが色々 と書いてあるので不安になり、会社に苦情を言ったら、上司とともに自宅に来て「500 万円だけでも買ってもらいたい」と言われ、承諾してしまった。しかし、本心は全額の予約を取り消したいのだが、取り消すことはできないか。なお、まだ現金は渡していない。
協会の関与	顧客に日経平均リンク債の商品内容を説明したうえで、顧客の意思は予約全額の取消であることを確認したことから、会社側に顧客への苦情対応を指示した。
対処結果	会社側より、日経平均リンク債の予約全額を取り消した旨の連絡があり、解決した。

### 3 主な紛争とその対処結果

<p>概要</p>	<p>申立年月 平成 15 年 6 月          当事者 申立人 個人 75 歳          被申立人 証券会社          請求額 15,000,000 円</p> <p>申立人の主張          扱者から日経平均に連動する投資信託を勧誘され、価格動向が分かり易いと判断し買付けたが、後日、価格変動リスクが大きい商品であることを知った。申立人は、長期間にわたり価格変動リスクの低い商品に投資してきており、当該商品も同質の商品を勧誘されたと理解していた。          当該投資信託の買付けは、申立人の判断によるものであるが、当該商品に係る価格変動リスク等についての説明不足を指摘する。</p> <p>被申立人の主張          申立人は、長期間にわたり価格変動リスクがある株式投資の経験を有している。また、為替変動リスクを伴う「外貨建債券」等の商品への投資も多く経験していることから、価格変動リスクの低い商品に投資してきたとの申立人の主張は相違する。また、目論見書を基に商品説明を十分に行っており、理解を得て受注したものである。さらには、月次報告書及び取引残高報告を延べ 15 回にわたり送付しているが、これまで一度も当該内容についての申立てはなかった。</p>
<p>協会の関与</p>	<p>あっせん委員によるあっせん 計 2 回実施</p>
<p>対処結果</p>	<p>紛争解決の状況          平成 15 年 8 月、あっせん委員は、目論見書が事前に申立人に届けられたことは事実であると思われるが、一方で申立人が高齢かつ一人暮らしで、年金以外の収入のない状況であること等を勧案した場合、通常の勧誘より慎重に検討すべきではなかったかと判断されることから、双方に互譲を求めた結果、95 万円を申立人に支払うことで和解成立。</p>
<p>概要</p>	<p>申立年月 平成 15 年 6 月          当事者 申立人 個人 82 歳          被申立人 証券会社          請求額 6,100,000 円</p> <p>申立人の主張          扱者は、申立人の保有する外債投信を無断で売却し、日本株投信を購入した。</p>

	<p>被申立人の主張</p> <p>申立人は、扱者に外債投信を全額売却して株式を買付けしたいと相談した。扱者は、申立人に株式 1 銘柄に投資するよりは、リスク分散を考慮して優良株中心に運用されている日本株投信を買付けてはどうかとアドバイスした。その結果、外債投信を全額売却して日本株投信を購入した。</p> <p>販売時における違法行為を行った事実はない。</p>
協会の関与	あっせん委員によるあっせん 計 3 回実施
対処結果	<p>紛争解決の状況</p> <p>平成 15 年 8 月、あっせん委員は、双方に互譲を求めた結果、被申立人が高齢な顧客への売買における十分な理解を確認する配慮に欠ける面のあったことを認め、130 万円を申立人に支払うことで和解成立。</p>

## 日本証券投資顧問業協会

### 1 件数（地方分等を分計していれば括弧内に記載願います。）

相談： 33 件（うち会員関係 17 件）  
 苦情： 45 件（うち会員関係 31 件）  
 紛争： 0 件（うち会員関係 0 件）

### 2 主な苦情とその対処結果

概要	投資顧問業者と半年の契約を締結した。まもなく契約終了となるが、その間数度しか連絡が来ず、特に担当者変更後は全くない状況である。業者からの情報に対して顧問料を支払っている立場からは納得がいかない。
協会の関与	上記の苦情を受けて、業者に真偽の確認を依頼。
対処結果	業者から、新担当者がお客様にコンタクトできていなかったこと、担当者に厳重注意するとともに、お客様にお詫びする旨の報告を受けた。 お客様に確認したところ、業者から連絡があったとのこと。

概要	有望株があるからと言われ半年間の投資顧問契約をした。ところが推奨を受けたその銘柄は、買った当初上昇した後値下りをしてしまった。儲けるために契約をしたのに含み損を抱えてしまい不愉快で、契約を解除しようと思っている。その場合、損はどうなるのか。
協会の関与	以下お客様にアドバイスする。 業者は、種々の分析に基づきアドバイスするが、当たらないこともある。アドバイスをヒントとして活用することが大切。投資の結果の損得は自己責任である。なお、購入してから数日しか経っておらず結論づけが早いような気がする。
対処結果	最終的には、クーリングオフにより契約解除となった。

### 3 主な紛争とその対処結果

概要	
協会の関与	
対処結果	

## 日本商品先物取引協会

### 1 件数（地方分等を分計していれば括弧内に記載願います。）

相談： 件（対象外）  
 苦情： 300 件（128 件）  
 紛争： 146 件（70 件）

### 2 主な苦情とその対処結果

#### （事例1）

概要	商品先物取引の勧誘で、「今買えば絶対儲かる。損になった場合でも半分で止められるから、半分は戻る。」と言われた。本当か。（苦情ではないが、勧誘段階での問合せとして多い事例）
協会の関与	商品先物取引は将来の不確実な価格変動を利用して差益を得ようとする取引であるので、利益どころか預かった証拠金も保証できない「リスクの高い」取引であり、「絶対」や「必ず」という結果は生じないこと、また「半分は戻る」という表現についても、商品先物取引はリスクの高い取引であるため相場の変動で、計算上、証拠金の半額を超える損失が生じた場合に取引を継続するか撤退するかの判断を求める仕組みがあり、継続する場合には追加の証拠金（追証）が必要であり、その時点で取引を止めれば半額近くは戻るといえるが、追加の証拠金を預託して取引を継続されればもっと損失が発生する可能性もありうる等々を説明して理解を得る。
対処結果	実際に申出人のような勧誘があったかどうかは不明だが、断定的判断を提供して商品先物取引の委託を勧誘しているおそれが有り、当該会員に対して担当外務員への事情聴取等調査を求めるとともに、このような勧誘活動が今後行われないよう管理されたい旨、口答指導した。

#### （事例2）

概要	今なら儲かると言われて取引を始めたものの、追証だとかで資金の追加を求められ、資金がないから止めたいと言っても「今止めると資金が戻らなくなる」と言われて受け取ってもらえない。借金をしているのだからこれ以上取引ができないし、止めたい。
協会の関与	本会が間に立って委託者と会員の双方の事情を聴取。三者面談を行った結果、会員は仕切回避を否定しながらも、委託者がサラ金から借金していることやその他にも借財があるとの話を聞いて、それら借財の一部を負担する事で和解に至った
対処結果	事情聴取の中で、委託者としても預けている資金が減少することを恐れて仕切の主張が明確でなかったと思われる反面、会員としても委託者管理や営業マンの説明に不十分な点があり、さらには借財を抱えている委託者の状況を加味して、和解となった。

### 3 主な紛争とその対処結果

#### (事例1)

<p>概要</p>	<p>申出人 40歳 / 男性 / 自営業 取引状況 白金の先物取引を約1ヶ月間取引した。その結果、差引損金356万円、うち手数料122万円 申出事由 不当勧誘、過当売買、仕切回避</p> <p>申出人の主張は、断定的判断の提供、取引強要等の不当勧誘、追加取引強要等の過当売買、取引終結指示に反する仕切回避等があったとして、投下資金の全額返還を主張した。これに対し会員側(担当外務員も含めて)は、一部委託証拠金の預託を受けないまま取引の注文を受けたことや決済の指示をすぐに実効せず、挽回のための取引を要請したことなど一部の過失は認めたものの、その余の事実はなく何ら過失がないとして、本件取引に要した委託手数料の一部を返還する和解を主張。</p>
<p>協会の関与</p>	<p>申出人から本会相談センターに苦情の申出が行われ、数回にわたる話し合いが持たれたものの当事者双方の主張が対立したまま自主的な解決に至らず、苦情処理を打ち切り、同日、申出人が紛争仲介の申出をするに至った。</p>
<p>対処結果</p>	<p>申出人に対する勧誘が午後8時から深夜にまで及んだこと、同人に対する適格性の審査手続に不備があったこと、会員側は認知し得なかったと主張するも、申出人は取引資金(405万円)を複数の消費者金融、生保、知人等から借り入れていたこと、証拠金の預託なしに取引を受注し執行していること等々が認められたが、他方、申出人は会員の外務員から商品先物取引の説明を受けており、顧客アンケートにも商品先物取引のリスクや仕組みに対する一定の理解を示していることも認められ、また申出人の知識、経験、財産から見ても適格性に欠けるものとは言い難く、本取引の損害全て会員の行為によって引き起こされたとは断定することはできないとした上で、これらを総合的に勘案した結果、本件について、実質支払額約(366万円の5割の200万円を会員側が支払う旨のあっせん案が提示された。後日当事者が同あっせん案に沿った和解を成立させたため、本件あっせんは終了した。</p>

#### (事例2)

<p>概要</p>	<p>申出人 63歳 / 男性 / 有限会社社長(取引当時) 取引状況 金、灯油の先物取引を約2ヶ月間取引した。その結果差引損金281万円、うち手数料25万円。 申出事由 不当勧誘、過当勧誘</p>
-----------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>申出人は、本取引を始めるに至った際の「絶対に儲けさせてやる」、「値下がりする」等の言辞による断定的な判断の提供や執拗な勧誘等の不当勧誘により損失をこうむったとして、損金全額 281 万円の返還を主張した。これに対し会員は、本件取引開始に際しては、申出人は本人自ら来店し、かつ、将来の追証発生にも配慮して投下可能資金の三割強相当額程度に抑えるなどしており、自らの判断により取引を始めたものであると主張、又当該商品の値下がり予測に対しては、担当者個人の判断で自信を持って勧めたものの「絶対儲かる、儲けさせる」等といった断定的判断の提供事実はないと陳述した。</p>
協会の関与	<p>申出人から本会相談センターに苦情の申出が行われ、数回にわたる話し合いが持たれたものの自主解決に至らず、あっせん委員によるあっせんに移っても双方の合意が見込めず、事実認定も困難であった事から、調停委員会による調停に至った。</p>
対処結果	<p>本件に係る調停委員会は、あっせん担当委員からの事情説明、本件において提出された一件書類及び申出人と会社側従業員の双方の声を録音した録音テープ並びに申出人及び会員担当者からの事情聴取の結果を子細に検討した結果、本件については申出人が主張する事実を認定することができず打切りが妥当と判断されたことから、その旨当事者双方に通知して打切りとなった。</p>

## 日本商品投資販売業協会

### 1 件数（地方分等を分計していれば括弧内に記載願います。）

相談： 6件  
苦情： 13件  
紛争： 件

### 2 主な苦情とその対処結果

概要	満期償還に係わる支払いの履行について
協会の関与	苦情申立人の内容を会員会社に連絡し対応を求める
対処結果	対応の状況について、会員会社より報告を受けた。

概要	募集・勧誘態度に関して。
協会の関与	苦情申立人の内容を会員会社に連絡し対応を求める。
対処結果	会員会社より対応の報告を受け、解決した。

### 3 主な紛争とその対処結果

概要	
協会の関与	
対処結果	

## 日本損害保険協会

### 1 件数（地方分等を分計していれば括弧内に記載願います。）

相談： 94,163 件（内 75,569 件）

苦情： 559 件（内 108 件）

紛争： 4 件（内 受付 1 件）

### 2 主な苦情とその対処結果

概要	保険金の支払請求をしたところ、電話で対応をした担当者およびその後の対応者の接客態度があまりにもひどく、会社の体質に驕りを感じた。営業社員に事情を話したところ、苦情を本社に言っても、結局担当部署に回されるだけだと言われた。
協会の関与	担当者の対応があまりにもひどければ、担当者を変えてもらうよう申し入れてみてはどうかとアドバイスしたが、協会から当該会社に連絡して欲しいとの要望があり、苦情として対応。
対処結果	当該会社の相談部門から担当部署へ連絡が行き、担当課長が担当者を同道のうえ、申立人の自宅を訪問。これまでの対応について謝罪し申立人の了解を得て、保険金請求の内容について説明、解決に至った。

概要	申立人の娘が事故を起こし、保険会社に連絡したところ満期落ちになっていて保険が付いていなかったことが判明した。 満期案内のはがきが届かなかったため継続手続きができなかったことを保険会社に説明したが、「満期案内はがきの出状は代理店に任せてある。」と言うだけで埒があかない。 満期管理を代理店に任せているのは問題ではないか。
協会の関与	満期案内の通知は保険会社がサービスとして行っているものであり、本来契約の管理は契約者がおこなうべきことを説明したが、協会から当該会社に苦情として伝えて欲しい旨の要望があり、苦情として対応。
対処結果	当該会社の相談部門から担当部門へ連絡が行き、担当者から満期案内はがきの出状の考え方を申立人に説明するとともに、事故発生時無保険であったため保険金のお支払いはできない旨を併せて説明し、申立人の了解を得た。

### 3 主な紛争とその対処結果

概要	申立人所有の自動車が車両盗難に遭い、車両保険金の支払いを請求したところ、車両の入替に伴う中途更改手続きが未完了であり、保険料が振り込まれていないとして保険会社から保険金の支払を拒否された。しかし、申立人は中途更改手続きが完了しなかったのは、提示された保険内容が依頼した内容と異なっていたことおよび保険会社側の手
----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>続書類に関する種々のミス（2つの異なる保険料支払期日掲載、被保険自動車の登録番号誤り、送付資料の郵便料金不足）が原因であるとして、車両保険金またはこれに相当する金額の支払を求めた事案。</p>
協会の関与	<p>既に当事者間の話し合いが1年以上続いており、解決の見込みがないことから調停申立があり、申立を受付けた。</p>
対処結果	<p>保険会社は手続書類送付前にコールセンターから変更後の契約内容の説明を行い、申立人の加入意思を確認していること、また、保険会社の事務処理ミスが申立人の書類提出や追加保険料支払を妨げたとする直接的な因果関係は認められない。また、申立人はミスを保険会社に指摘せず、書類の訂正も求めないまま放置していたなどの事情から、保険会社には保険金支払義務および車両保険金相当額の法的な損害を賠償すべき義務はないとされた。</p> <p>しかし、保険会社の手続ミスが紛争の一因になっていることから、保険会社として紛争解決のために解決金を支払うとする調停案をまとめ双方に受諾勧告を行った。しかし、申立人が受諾を拒否したため調停不調となった。</p>

概要	<p>申立人の妻は自己を被保険者とする傷害保険契約を相手方保険会社と締結していたが、2002年1月2日に自宅階段で転落し、頸椎損傷・四肢麻痺に至ったことにより、相手方保険会社に傷害保険金（後遺障害保険金）の支払いを請求したところ、既往症として頸椎後縦靭帯骨化症が存在し、今回の外傷をきっかけに頸椎損傷が生じたとして後遺障害保険金が減額（22%の減額）されたことに対して、減額に納得できないとして、代理人である申立人から調停を求められた事案。</p>
協会の関与	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 苦情の申立があり、当該会社は同社の対応で解決済みとの認識でいたが、調停の申立があったもの。</li> <li>・ 減額が妥当かどうかの判断については、専門家（整形外科医）の意見を聞く必要があり、専門家の判断材料（レントゲン写真、MRI等の画像資料）が整わない場合は調停不能となることもある旨説明し、申立人の了解を得た。</li> </ul>
対処結果	<p>整形外科医にレントゲン・MRIの画像資料を基に意見書を作成してもらい、専門的所見を参考に調停案を検討中。</p>

## 全国JAバンク相談所

- 1 件数(都道府県JAバンク相談所が設置された15年4月からの実績。( )内書は、各県の取扱件数。)

相談： 318 件( 297 件)・・・要望を含む

苦情： 200 件( 179 件)

紛争： 1 件( 1 件)

### 2 主な苦情とその対処結果

概要	満期日から7年ほど経過した定期積金通帳が出てきたが、JAからは解約済みと言われた。納得できないとの苦情
協会の関与	県相談所からJAへ解決促進を指示
対処結果	県相談所に申出された以前からの事案であり(申出人の誤解によるもの)JAは申出人(高齢)とは数回(5,6回)面談の機会をもち関係書類を提示して説明を行ったが納得は得られず。その後、申出人の長女にも同席してもらい粘り強く説明を行い、長女には理解してもらった。最終的には、申出人には一部不満は残った模様であったが、今後はJAには請求しないとの旨の発言あり。

概要	住宅ローンの申込みをしたところ同日、謝絶され、理由を訊ねても個人情報に関する事なので教えられないとのこと。謝絶される理由が思い当たらず納得できないとの苦情
協会の関与	県相談所で苦情を受けた時点で、申出人から融資条件を確認。JAに事実確認を要請。
対処結果	JAは、申出人に対して「融資要綱基準に合わず(保証協会の保証が得られない)また個人情報機関からの状況を参考にお断りさせていただいた」旨を説明。また、個人情報の開示については、直接本人から調査依頼できる旨を説明し、申出人には一応の了解を得られた。(当初の説明が、誤解を招く表現であったことが起因)

### 3 主な紛争とその対処結果(仲裁センター利用事案)

概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係者・・・申立人：A(姉) 相手方：B(Aの弟) JA</li> <li>・かつてAが実家の借家管理中JAに預け入れた定期貯金をめぐり、平成9年ごろからAとBとが双方所有権を主張していたが、Aが県相談所に苦情を申し出たもの。 Aの言分・・・自己資金から預けたもの Bの言分・・・借家事業からの収益で預けたもの (借家事業はBが引き継いでいる)</li> <li>・双方の言分は真っ向から対立し、間に立たされたJAとしても解決の目処が立たなかった事案であり、仲裁センターでの紛争解決</li> </ul>
----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	が必要と判断したもの
協会の関与	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県相談所に A から苦情が申し込まれ、JA に事実確認。</li> <li>・ JA を巻き込んだ姉弟間の争いであり、全国相談所と県相談所が協議し、関係者の意向を踏まえた上で仲裁センター利用となったもの。</li> </ul>
対処結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 仲裁センター申立後に、相手方 B が裁判で争うと主張し申立は取り下げとなった。</li> <li>・ この結果について、申立人 A は  長年、膠着状態にあり悩んでいたが、相手方が裁判に持ち込んだことで進展する目途がついたこと  JA からは面談の席で謝罪の意思表示があり、JA に対する追及には区切りをつけられた  として一応満足している。</li> <li>・ 最終解決には至らなかったが、申出人の当面の不満は解消し、相談所に対する評価も得られた。</li> </ul>

## 不動産証券化協会

1 件数（地方分等を分計していれば括弧内に記載願います。）

相談： 3 件（ 件）

苦情： 0 件（ 件）

紛争： 0 件（ 件）

3 件の相談内容はいずれも会員社以外の商品に関するもので、かつ、具体の被害が生じる前の情報提供等（「チラシを見たが、不動産特定共同事業法違反ではないか」といったもの）であった。

2 主な苦情とその対処結果

概要	
協会の関与	
対処結果	

3 主な紛争とその対処結果

概要	
協会の関与	
対処結果	

## 前払式証票発行協会

1 件数（地方分等を分計していれば括弧内に記載願います。）

相談： 821 件（            件）

苦情： 2 件（            件）

紛争： 0 件（            件）

### 2 - 1 主な苦情とその対処結果

概要	プリペイドカードの残高が読み取れなくなり、利用できなくなったので、発行者に返金を求めたところ、応じてくれない。
協会の関与	発行者（会員）に苦情内容を連絡し、苦情の処理を求めた。
対処結果	発行者から申出人に書面で回答し、申出人の了解を得、解決した旨の報告があった。 （「破損」カードの残高補償は、免責事項に該当するので補償できない。なお、免責事項は、カードの裏面に記載されており、申出内容はこれに該当することを説明。）

概要	高額券の残高が数百円程度あるカードを8枚持っている。しかし、この高額券は利用停止となっているので、払い戻しをしようとしたところ、「払い戻しをしたらカードは返却できない」と言われた。納得できない。
協会の関与	電話により相談内容を聴取し、発行者に問い合わせ、その取扱いを説明した。
対処結果	発行者の取扱規定では、払い戻しをしたカードは、社内の証拠帳票として必要なため返却できない取扱いとなっていることを説明し、申出人の了解を得た。

### 2 - 2 主な相談とその対処結果

概要	商品券に「        全店で利用できる。」と記載されているが、系列店で利用したいので、発行者に確認したところ「系列店では利用できない」と言われた。法律上問題ないか。
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	証票には、「利用できる範囲」が記載されており、また、記載の通りの利用であるため「前払式証票の規制等に関する法律」上問題ないことを説明し、申出人の了解を得た。

概要	ガソリンスタンドのプリペイドカードを持っており、久しぶりに利用しようとしたら、そのガソリンスタンドは倒産していた。この場合返金されないのか。
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	この発行者は、会員でないので実態は判らないが、仮に自家型で未

	使用残高が供託基準に達していないのであれば、供託していないことから、その場合は一般債権として取り扱うしかないことを説明したところ、申出人は渋々了した。
--	-----------------------------------------------------------------------------

概要	国際電話用のプリペイドカードを180枚購入したが、1ヵ月後には使えなくなったので、発行者に電話したがつながらない。どのような法律に該当するのか。返金されるのか。
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	いわゆる「スクラッチカード」は「前払式証票の規制等に関する法律」の規制対象外である。従って、同法の消費者保護措置はないことを説明したが、申出人は不満足のまま電話を了した。

### 3 主な紛争とその対処結果

概要	
協会の関与	
対処結果	