

平成 16 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	5
全国漁業協同組合連合会	7
全国銀行協会	8
全国信用金庫協会	9
全国信用組合中央協会	10
全国農業協同組合中央会	12
全国労働金庫協会	14
抵当証券業協会	15
投資信託協会	16
日本証券業協会	17
日本証券投資顧問業協会	20
日本商品先物取引協会	22
日本商品投資販売業協会	24
日本損害保険協会	25
不動産証券化協会	27
前払式証票発行協会	29

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： 0件（ 件）

苦情： 7件（ 件）

紛争： 0件（ 件）

2 主な苦情とその対処結果

概要	不適格者（71歳・寡婦）への過当売買、不当勧誘 取引額：約2,500万円 損失額：約2,300万円
協会の関与	会員業者から事情聴取
対処結果	損害額のうち、800万円を顧客に返還。

概要	不適格者（主婦 51歳）への勧誘。 消費者金融等からの借入れによる取引を教唆。 取引額：約1,500万円 損失額：約1,300万円
協会の関与	会員業者から事情聴取
対処結果	損害額のうち、500万円を顧客に返還。

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（地方分等を分計していれば括弧内に記載願います。）

相談： 601 件（ 件）
苦情： 14 件（ 件） 要望 2 件を含む
紛争： 件（ 件）

2 主な苦情とその対処結果

概 要	母親は高齢で要介護 5 レベルであることから、申出人から同母親名義の貸付信託を解約したいと信託銀行に連絡したところ、「母親の意思が確認できなければ手続ができない。後見人の手続をして欲しい。」と言われた。家族の者の申出では解約はできないか。
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、事実確認を依頼した。当該銀行から本人の意思能力を再確認したいとの連絡があり、当該信託銀行に申出人への対応を依頼した。
対処結果	当該信託銀行は、本人に面談のうえ申出人の母親の意思確認などヒヤリングした結果、意思能力ありと判断し、直接母親と解約手続を完了した。

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	

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： 12,905 件（うち、地方分 4,985 件）

苦情： 4,362 件（うち、地方分 787 件）…紛争となった 23 件を含む

紛争： 23 件

2 主な苦情とその対処結果

概要	入院給付金の請求を行ったが、治療内容や外泊の状況から、給付金不支払との通知を受けた。
協会の関与	保険会社へ解決依頼
対処結果	保険会社は、申出人の要求を容れ、主治医に対して文書で照会を行い、その内容に基づき再査定を行った結果、給付金支払を決定した。

概要	契約時に募集人に通院の事実を告げたのに、告知不要と言われ、告知書に記載しなかった。 入院給付金を請求したところ、告知義務違反で契約解除の連絡を受けた。
協会の関与	保険会社へ解決依頼
対処結果	保険会社は、募集人が健康診断書を見せられ、すべて異常なしの為問題ないと言ったことを確認し、契約解除通知を発信した。 告知については、契約者と募集人に認識相違が見られたため、募集活動に際して法令遵守を改めて徹底することとした。

3 主な紛争とその対処結果

概要	転換契約後、被保険者が心筋梗塞で死亡したため死亡保険金請求を行ったが、会社側は、転換時の被保険者の不告知には保険会社を欺罔行為により錯誤させたという違法性があり、転換前契約での支払には応ずるとしたところ、申立人から、被保険者の健康状態（肥満、高血圧）は面接士、営業職員は知り得ていた情報であり、欺罔行為はなく、また、契約成立後 2 年経過しているのだから契約どおり死亡保険金の支払を求め、紛争になったもの。
協会の関与	苦情受付より一定期間経過のため裁定申立。裁定審査会で審理
対処結果	<裁定の概要> 会社の主張する「被保険者の詐欺の行為」の事実関係ならびにその考え方について慎重に検証を行い、当事者双方から事情聴取を行っ

	<p>た。和解の余地を探っていたところ、審理終盤において保険会社から和解の意向が示され、申立人から和解に応じるとの見解が示されたので、裁定審査会は和解契約書を作成し、当事者双方の調印をもって円満に解決した。</p> <p>裁定審査会は裁定諮問委員会に対し「告知義務違反による解除期間経過後に詐欺による無効の約款条項を適用しようとする場合はそのモラルリスク性を十分に検証のうえ、慎重に判断すべきである」との見解を示し各社にもその旨報告した。</p>
--	---

概要	<p>被保険者は営業職員に「子宮筋腫」であることを告げ、告知書には「最近3ヵ月以内に医師の診察…(中略)を受けたか」には「はい」、「詳細記入欄」には「検査を受けたが現在異常なし」と記載した。契約は無条件成立し、その後当該部位の手術を受け給付金請求したところ、保険会社側は、告知はしているが「検査の結果異常なし」と申告しているのもので無条件成立となったもので、契約後2年以内に手術に至ったことは告知義務違反とは関係なしに契約前の発病であるとの認識のもと支払わなかったことにより紛争になったもの。</p>
協会の関与	<p>苦情受付より一定期間経過のため裁定申立。裁定審査会で審理</p>
対処結果	<p><裁定の概要></p> <p>裁定審査会は当事者双方から事情聴取を行い、申立人の告知の仕方、営業職員の説明義務や約款解釈、消費者の期待権、具体的損害の有無について審理し和解の余地を探ったところ、本件契約成立後、他社の2契約を解約しており、解約していなければ給付金は支払われていたことが判明した。そのため、当該金額を和解金として支払うことを当事者双方に提案したところ、合意を得たため当事者双方の和解契約書の調印をもって円満に解決した。</p>

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： 70,586 件（ 件）※47 都道府県協会の受付件数。件数は概数。

苦情： 7,598 件（ 件）※47 都道府県協会の受付件数。件数は概数。

紛争： 件（ 件）

2 主な苦情とその対処結果

概要	<p>申出人の父親（65 才）が債務者で、その父が病に倒れて半身不随の状態である。</p> <p>申出人が身辺整理をしたところ、B 社からの借入の事実が判明した。申出人が代位弁済をしたいと思ったが、相手の業者のことが全く判らず、借入れの残金も判らないので困っているとの相談があった。</p>
協会の関与	平成 16 年 7 月 21 日
対処結果	<p>B 社の社長に債務者の状況について問い合わせたところ「債務者とは 20 年以上の長い付き合いであり、小口の借入れ、返済を繰り返し、毎月 25 日には必ず返済してきた堅い人柄と病氣療養を考慮し、残元金のみ返済でよい」との回答を得た、申出人から電話連絡があれば真摯に対応することを確約したので、この旨、申出人に伝えたところ申出人も納得し、謝礼の言葉があった。</p>

概要	<p>平成 16 年 9 月 24 日、登録番号を有する業者から電話勧誘を受け、多重債務を一本化する目的で 750 万円の融資を申込んだ。相手は融資可能であるが保険料 38 万円、データ書替え料 12 万円、計 50 万円の振込みが条件になるとの説明があったので、9 月 27 日に相手の指定銀行口座に 50 万円を振込んだ。しかし、現在に至るも 750 万円の融資が実行されない。</p>
協会の関与	平成 16 年 10 月 20 日対応
対処結果	<p>申出人から、相手の登録番号、商号、所在地、電話番号等を聞いて内容を調査したところ、無登録業者が勝手に他社の貸金業登録番号を悪用しているものであった。</p> <p>相手の担当者に対し、注意、警告したところ、申出人には 50 万円の返還に応じない場合は詐欺罪を構成すると認められるので無登録営業違反との両罪で地元警察署に訴え出るように助言、指導した。</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（地方分等を分計していれば括弧内に記載願います。）

相談： 0 件（ ー 件）

苦情： 1 件（ ー 件）

紛争： 0 件（ ー 件）

2 主な苦情とその対処結果

概要	<p>中国地方の貯金者より、平成4、5年当時に信漁連に預け入れていたはずの貯金がなくなってしまったとの苦情相談有り。</p> <p>但し、貯金者側も「預けていたはずではあるが細部の記憶はあいまい、関係書類も手元に無い（なくしてしまった?）」との意見もあり、当方の判断としては、むしろ応対した信漁連側の対応に問題があったのではないかとの所感。</p>
協会の関与	<p>貯金者側が貯金通帳等の証憑書類を保有していないこと（貯金者より聞き取り）。信漁連側のコンピュータ上の履歴の中にも当該貯金者の取引証跡（信漁連より聞き取り）が無いこと等から、信漁連側としては「勘違いではないか?」との見解。</p> <p>当方よりは、そういう結論であれば、誠意を持って、取引証跡も示した上できちんと説明するよう、信漁連に対し指導。</p>
対処結果	<p>数日後、信漁連が貯金者宅を関係書類等を持って訪問。</p> <p>店舗における説明不足をわびた上で関係書類に基づき説明、貯金者は信漁連の説明内容に納得。</p> <p>その後、貯金者からも、本会全国窓口宛に「信漁連の説明には納得した。私の勘違いでした。」との連絡有り。</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： 54,230 件（ 14,357 件）

苦情： 775 件（ 64 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	通勤経路にある銀行に本人確認資料を提示して口座開設を依頼したのに、勤務先もしくは自宅に近い支店に申し込むようにと断られた。
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	口座の不正利用等を防止する観点から、銀行は慎重に判断していることを説明し、理解を得る。

概要	他行で下ろしてきた100万円をATMの前で帯封を解いて入金したのに、1万円不足していた。銀行はATMを分解して調べたが異常はなく、当日の勘定は一致しているというが、納得できない。
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、申出人の求めに応じて銀行のお客さま相談窓口に取り次ぐ。
対処結果	現金その場限りなので、今となっては検証することは困難と思われることを説明し、理解を得る。

3 主な紛争とその対処結果

概要	該当なし。
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： 734 件（ 136 件）

苦情： 80 件（ 254 件）

紛争： 0 件（ 0 件）

2 主な苦情とその対処結果

概要	相続預金の残高調査を依頼したにもかかわらず、回答がないのはおかしい。
協会の関与	相談所から金庫本部に電話連絡し、早急に回答するよう要請。
対処結果	正当な相続人であれば、単独であっても知る権利があることから、被相続人の死亡時点の残高証明書を発行することにより解決。

概要	入院中の母親の預金払戻しに面倒な手続きを要求する。
協会の関与	相談所から金庫本部に電話連絡し、善処方を要請。
対処結果	母親自身の意思確認を明確にできるのであれば、金庫から病院に向く、あるいは重病であれば医師の診断書により判断し、また、資金使途をチェックすることで解決。

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（地方分等を分計していれば括弧内に記載願います。）

相談： 512 件（ 511 件）

苦情： 41 件（ 17 件）

紛争： 1 件（ 件）

2 主な苦情とその対処結果

概要	相続手続きに伴う通帳喪失届けを提出後5か月経過したが、まだ未処理である。書類に不備があれば連絡をくれてもよいのか。
協会の関与	当該組合に事実関係を調査し、早急に対処するよう要請。
対処結果	申出人である相続人と連絡を取り、説明不足（内容の食い違い）をお詫びし、事務手続きを完了。 （相続人たる高齢の夫との交渉のみにて、他の相続人への連絡が取れなかったため、長期停滞した。）

概要	集金の際、200万円を210万円と数え違えて10万円を返却、200万円の預り証を渡したが、帰店後に数え直したら190万円しかなかった。そのため、再度訪問し、10万円を徴求したが、本人が疑いをかけられたことに対し憤慨しトラブルとなった。
協会の関与	当該組合に事実関係を調査し、早急に対処するよう要請。
対処結果	再三、再四、訪問を重ねた結果、約2か月を要したが、申出人が10万円を受け取り解決した。 集金担当者が話しながら紙幣を数え、相手方にも金額を確認しなかったことなど、基本的なミスが原因。全営業店に対し「現金その場主義」を徹底するよう指示した。

3 主な紛争とその対処結果

概要	債務者の連帯保証人であった父が死亡し、自分は連帯保証人を相続する意思がないことを組合に伝えると、父の兄の嫁を連帯保証人とすることで解決した。その際、組合は特段文書を交わす必要はないとのことだった。ところが、その後、債務者の会社が倒産し、組合の方から「信用保証協会の審査で連帯保証人の変更ができなかったため連帯保証人を相続して欲しい」と言われた。 当初、組合からは「連帯保証人の変更をするので、相続人は何の負担もないので安心して欲しい」と言われ、信じていたのに、今頃になってそんなことを言うのは納得できない。 ※ 組合から内容証明郵便により返済請求を受け、保証協会が代位
----	--

	弁済をするに至っている。
協会の関与	当該組合に事実関係を調査し、早急に対処するよう要請。
対処結果	当該組合では何度か申出人と話し合う場を設けたが、埒が明かないため、第二弁護士会仲裁センターに移送した。現在、調停中。

全国農業協同組合中央会

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： 495件（ 474件）・・・（要望を含む）

苦情： 342件（ 303件）

紛争： 1件（ 1件）・・・（弁護士会あっせん仲裁センター利用件数）

2 主な苦情とその対処結果

概要	家庭裁判所に対する遺産分割調停申立の資料とするため、被相続人の貯金取引履歴開示をJAに依頼したところ、法定相続人全員の依頼でないと応じられないとの回答。 法定相続人の一部が遺産分割協議に応じる状況にないので、調停申立を行うわけであり、法定相続人全員連名での開示依頼など到底無理で納得できない。
協会の関与	相談所からJAに対し、申出人の事情も十分斟酌した上で対応方法等検討するよう要請。
対処結果	遺産分割協議を拒否している相続人を除き、残る相続人全員の依頼を受けて取引履歴開示に応じることとなり解決。

概要	JA住宅ローンの借入に際し、手続の最中に急に借入限度額の変更通告がされたり、適用金利の説明が当初と違ったりするなど、説明が不十分で大変迷惑している。金融機関の対応として如何なものか。
協会の関与	相談所からJAに対し、申出人の意向を十分聴取し解決促進するよう依頼。
対処結果	JAから説明不足を謝罪し解決。

概要	親の債務弁済協議の際、JAは貯金者である子供に了解を得ないまま、子の貯金情報を親に伝えた。 たとえ、親子の間といえども、金融機関が貯金者に断りなく取引情報を開示するのはおかしいではないか。
協会の関与	相談所からJAに対し、誠意をもって十分な説明を行うよう依頼。
対処結果	JAから申出人に対し事情説明を行い解決。

3 主な紛争とその対処結果(弁護士会あっせん仲裁センター利用事案)

	亡くなった親族の貯金を、法定相続人でない同居人が払い戻してい
--	--------------------------------

概要	<p>る。JA に払戻しに応じた理由を問うたところ、遺言書の提示、葬儀費用としての払い戻し等の説明があったが、納得できない。同貯金は法定相続人の相続財産となるべきものであり、他者に払い戻した JA の事務対応には瑕疵があったとの主張。</p>
協会の関与	<p>相談所は JA と申出人の間で十分話し合いを行うよう勧めたが、双方の主張に隔たりがあり膠着状態となったため、相談所から弁護士会あっせん仲裁センター利用を双方に提案、同センターでのあっせんを受けることとなった。</p>
対処結果	<p>和解が成立し解決。</p>

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： 34件（ 0件）

苦情： 23件（ 0件）

紛争： 0件（ 0件）

（注）＊数値に補足が必要であれば、適宜ご記載ください。

2 主な苦情とその対処結果

概要	数ヵ月前に金庫が融資を謝絶した方が、今回は普通預金口座を開設したいと申し込まれた。現在の住所・勤務先が支店の管轄区域外であったためお断りしたところ、納得いかないとのことで苦情申し出となった。
協会の関与	金庫に連絡し対応を依頼した。
対処結果	営業店が断った理由は、不正口座新規取引規制を内部規定で定め、会員外の新規は店周に限ることとしているためであったが、本人確認を十分行うことで口座開設に応じることとした。

概要	自分の弟は、契約から完済まで8年間のカードローンの取引履歴を発行してもらいたいと頼んだが、支店に断られた。他の銀行では、時間と手数料はかかるが発行できると聞いた。本当に発行できないのかとのことで苦情申し出となった。
協会の関与	金庫に連絡し対応を依頼した。
対処結果	金庫では、過去の履歴照会は金庫内部の資料であり、裁判等での使用以外は原則として顧客に渡さないこととしていたが、今後の個人情報保護法の完全実施も勘案し、残高証明書発行手数料を徴求して発行に応じることとした。

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	

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： 293 件（ 件）

苦情： 0 件（ 件）

紛争： 0 件（ 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	

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： 145件（ 件）
苦情： 26件（ 件） 要望、クレーム的なものを含む。
紛争： 0件（ 件）

2 主な苦情とその対処結果

概要	繰上げ償還の通知を受けたが納得できない。運用放棄ではないか。
協会の関与	繰上げ償還の制度的な説明をした後、当該会社に対し解決を要請した。
対処結果	当該会社の担当者から、当該苦情申出人に対し説明し了解を得た。

概要	12年前に購入した中国ファンドについて、解約した記憶がないので残高を問い合わせたところ「ゼロである」と言われた。販売会社の対応も不満である上、事実を調べたい。
協会の関与	当該会社に対し、当該苦情申出人の苦情の内容を伝え解決を要請した。
対処結果	当該会社から当該苦情申出人に対し、法定帳簿に加え本人の受領印のある伝票のコピーを提示し了解を得た。

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	

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。）

相談： 6,303 件（ 3,366 件）

苦情： 854 件（ 356 件）

紛争： 149 件（ 56 件）

2 主な苦情とその対処結果

概要	「しつこい電話勧誘があり、困っている。」等
協会の関与	証券会社本社の苦情相談窓口を紹介し自主交渉を促す。 証券会社のコンプライアンス担当に苦情内容を取次ぎ、勧誘を辞めさせるように指示する。
対処結果	電話勧誘は止まる。基本的に担当者本人への苦情では改善できないケースも多いことから、対処効果は高い。

概要	「外国為替証拠金取引で他通貨に無断乗換えをされた。」との申出者の主張に対し、「了解の返事をもらっている。」との証券会社の主張であった。
協会の関与	申出者の苦情を証券会社を取次ぎ、早急の調査及び会社回答を当方に行うことを指示する。 申出者より、会社側からの連絡が来ないとの連絡を受け、早急な対応を指示する。 証券会社より双方の主張が対立しているとの調査結果及び話し合いを継続する旨の途中報告を受ける。 証券会社より後日損失の一部を返金することとなったとの報告を受け、顧客との和解文書及び資金振込みを確認した。
対処結果	申出者の主張と証券会社の扱者の主張が対立したが、最終的に証券会社が、説明に不十分な点があったとして損失の一部を返金する案を提示し、顧客も同意したことから解決。

3 主な紛争とその対処結果

	【申立人の主張】
--	----------

概要	<p>顧客が身体障害者 1 級で目が不自由にもかかわらず、「つなぎ売りである。」等言葉巧みに信用取引をさせたが、開始時に信用取引に関する説明はなかった。したがって、当該信用取引等による損失 3,340 万円について損害賠償を求めたい。</p> <p>【証券会社の主張】</p> <p>申立人は 20 年近い証券取引の経験があり、また、信用取引口座の開設に当たっては、支店長及び扱者が取引の仕組み等について申立人に説明し、確認書等に申立人配偶者による代理署名及び捺印をいただいている。</p>
協会の関与	あっせん
対処結果	<p>平成 16 年 10 月、あっせん委員は、申立人は目の不自由な障害者であり、また、証券会社は申立人の配偶者が確認書等の署名、捺印を代行したことに何の質疑もなく黙認したことは、責任を十分に果たしているとは言えず、双方に互譲を求めた結果、400 万円を申立人に支払うことで和解成立。</p>

概要	<p>【申立人の主張】</p> <p>定期預金は満期継続を希望していたにもかかわらず、母親に投資信託の勧誘を行い、同商品を購入させた。また、母親は高齢であり、投資信託の知識もなく、十分な説明も無いまま購入させられた。以上のことから取引は無効であり、234 万円の損害賠償を求めたい。</p> <p>【銀行の主張】</p> <p>預金証書及び印鑑とも申立人の母親が管理・保有していたものである。また、同資金についても同人が出捐したものと認められる。したがって、同人を預金者と判断し、投資信託の勧誘を行ったものである。また、勧誘に当たっても十分な説明を行っている。</p>
協会の関与	あっせん
対処結果	<p>平成 16 年 12 月、あっせん委員は、</p> <p>提出された資料を総合して検討すると、本件定期預金が全て母親に帰属するとは認められないものの、被申立人において母親の預金であったと判断したことについては一定の事情も認められた。</p> <p>しかしながら、母親に対する投資信託の販売については、母親が当時 88 歳という年齢であること、購入代金が 1,000 万円という少額でない金額であること、投資信託募集・購入申込書兼確認書には母親ではなく、申立人の氏名が記載されていること等の事情を総合すると、被申立人扱者には、本件投資信託の勧誘及び母親への売却の際に行うべき十分な説明や手続きに落ち度があったものと認めざるを得ない。</p>

	<p>他方、申立人及び母親にも、母親に漫然と定期預金証書等の保管・管理を任せていたこと、本件取引後、取引名義人（申立人）宛に取引報告書が郵送されたと認められるのに直ちに苦情を申し入れていないこと等、本件被害の発生・拡大につき一定の落ち度があったというべきであり、その割合は50%が妥当である。</p> <p>双方が同意したことから、117万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（ 件）
 苦情： 36件（ 件）
 紛争： 0件（ 件）

2 主な苦情とその対処結果

概要	投資顧問契約をしたが、事情ができてクーリングオフを業者に口頭で申し入れたところ書面で申し入れるよう言われたので文書を郵送した。申入れ後相当な日数が経過するが連絡が来ず、こちらから連絡をしてようやく連絡がとれたもののもう少し待てといわれた。一体いつ返金されるのか業者の対応に極めて不満である。
協会の関与	業者に事情を確認したところ、手続き中である。返金等の手続きは半月ごとに行っているとの回答であった。このため、業者に対して、手続きの流れ、時期等についてきちんと連絡をしておかないとこうい苦情がでてくるので今後注意いただきたい旨伝える。
対処結果	業者に連絡後、手続きは速やかに完了する。

概要	現在ある業者と契約している。自分としては、短期間で儲けられる銘柄を教えてもらいたいと思っているが、この業者のアドバイスする銘柄は、かなり時間がかかり、しかも儲かるものばかりでなく損もしており不満である。
協会の関与	
対処結果	業者は、それぞれ銘柄分析等に基づいてアドバイスしているが、それは、あくまで予想であり、短期間で確実に儲かるものなどありえない。この点、また、投資は自己責任であることもよく認識したうえで投資を行わなければならない旨伝える。

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（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（ — 件）

苦情： 191 件（ 77 件）

紛争： 250 件（ 93 件）

2 主な苦情とその対処結果

概要	4年前から勧誘の電話があり断っていたが、毎日のように勧誘の電話があるので根負けして取引を開始。その際、社内審査をとおらないからと言って外務員から生年月日が昭和7年なのを昭和11年にするよう指示され、職業も無職なのに以前の職業（警備員）を記入するよう指示され取引を開始した。その結果損金が発生した。損金を返して欲しい。
協会の関与	相手方の会員に対して、上記苦情の内容を伝えて外務員に勧誘から受託にいたる経緯を事情聴取するよう指示。不適正な行為で取引させたのであれば、厳重に指導するよう指示するとともに、本件解決を図るよう指示した。その際、顧客の情報を記載した「顧客カード」を提出するよう指示し、協会へ事情聴取の結果を報告するようあわせて指示した。
対処結果	外務員の行為が事実であったかどうかは、事情聴取からは不明であったが、顧客カードの記載事項に虚偽があり、厳重に注意した。なお、苦情については、本人から解決したとの連絡があった。

概要	孫に金の現物を残したいと考えていたところ、外務員から金の取引の勧誘を受け、「どのくらいの金を希望しますか」と聞かれたので「1000万円程度」と答えて現金を渡したが、金の先物取引をしている事に気付いて、直ちに決済した。先物取引をする気がなかったのだから損金を返してもらいたい。
協会の関与	申出人からの苦情の申出のファックスを受けて、あわせて会話の録音テープを受領した。相手方の会員に連絡して苦情の申出概要を説明し、早期に話し合うよう指示。その間、当事者双方から話合いの進捗状況、問題の対立点、合意点を逐一報告するよう求め、早期解決を促す。
対処結果	申し出を受けて約1ヶ月後に和解が成立し、契約書を締結して解決となった。

3 主な紛争とその対処結果

概要	「必ず儲かります」「〇倍にします」等の断定的判断の提供があり、取引を開始した結果、相場状況が悪化し、追証等による追加資金を要求され、言われるままに取引を継続したところ大きな損失を被った。
協会の関与	申出人から書面により紛争処理の申出があり、本会のあっせん委員を選定の上、当該あっせん委員が相手方会員の主張の聴取、書面による主張及び証拠等の徴収を行い、申出人からも改めて事情聴取した。それら双方の主張及び証拠等を勘案して、早期和解に向けて調整を行った。
対処結果	数次のあっせんの結果、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、解決となった。なお、申出にあった断定的判断の提供等の有無は確認できなかった。

概要	取引途中において追加資金を要求され、資金のないことを理由に取引の決済を申出るが、「今やめたら1円も戻りません。元金を守る入金しなければなりません」と強い説得を受け、何とか入金するも結局元金どころか追加資金も戻らなかった。お金を返して欲しい。
協会の関与	申出人から書面により紛争処理の申出があり、本会のあっせん委員を選定の上、当該あっせん委員が相手方の主張書面及び申出人にも改めて事情聴取を行い、双方の対立点を整理し、事情聴取内容を検討。双方を招致してあっせんを実施。
対処結果	数次のあっせんの結果、双方の主張及び対立点に基づく解決額を調整した結果、あっせん案を提示することなく和解が成立し解決となった。なお、申出にあった不適正な説明の有無は確認できなかった。

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： 1 件（ 件）

苦情： 0 件（ 件）

紛争： 0 件（ 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

	本部	地方	合計
相談	23, 274件	68, 406件	91, 680件
苦情	657件	264件	921件
紛争	6件	0件	6件

2 主な苦情とその対処結果

概要	<p>申立人が自損事故を起こし、保険会社へ事故報告をしたところ、満期落ち無保険となっていることが判明した。</p> <p>満期案内のはがきが届かなかつたため、契約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、「満期案内は代理店が担当している。」旨の返答であり、話が進展しない。</p> <p>満期管理を代理店だけに任せているのは問題ではないか。</p>
協会の関与	<p>満期案内のご連絡は保険会社または代理店がサービスとして行っているもので、本来、契約の管理はご契約者自身が行うべきものであることを説明したが、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があり、苦情として対応。</p>
対処結果	<p>当該保険会社の相談部門から担当部門へ連絡があり、担当者から満期案内はがきの出状の考え方を説明するとともに、事故当時無保険であったことから、保険金のお支払いはできない旨併せて説明し、申立人の了解を得た。</p>

概要	<p>申立人が交通事故の加害者となり、保険会社へ事故報告し、今後の保険金請求手続きを尋ねたが、その担当者の接客態度があまりにもひどい。また、関係書類を送ると言っていたが未着であり、その他の対応も怠慢である。</p> <p>このような対応は、契約者軽視であり問題である。</p>
協会の関与	<p>担当者変更を保険会社へ申し入れてみては如何かとアドバイスしたが、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があり、苦情として対応。</p>
対処結果	<p>当該保険会社の相談部門から担当部門へ連絡があり、担当課長が担当者を同道のうへ、申立人の自宅を訪問。これまでの対応不備を謝罪のうへ、保険金請求手続きを再度説明し、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>申立人の息子（被保険者）が業務中に社有車で上司の所有車にぶつけてしまったので、ドライバー保険の保険金請求をしたが、事故報告の受付時には補償対象と説明したにもかかわらず、その後、約款上免責であるとして支払拒否されたことに対して、レンタカー代全額と修理費用の応分の負担を求めた事案。</p>
<p>協会の関与</p>	<p>既に苦情申し立てから3ヶ月以上経過したが解決しないため、調停申立があり、申立を受付けた。</p>
<p>対処結果</p>	<p>保険会社の担当者が、約款上免責であったのにレンタカーの手配をした事実を認定したため、レンタカー代を保険会社が支払い、修理費用については申立人側が被害者側に支払うことで合意し、調停が成立した。</p>

<p>概要</p>	<p>申立人がパラグライダーで飛行中、気流の変化によって樹木上に不時着した結果、パラグライダーが損傷したとして、傷害保険（携行品損害担保特約）の保険金請求をしたが、約款上、パラグライダーは補償の対象外であるとして支払拒否されたことに対して、契約時の説明ではパラグライダーの損害が補償されないとの説明はなかったとして、その支払を求めた事案。</p>
<p>協会の関与</p>	<p>既に苦情申し立てから3ヶ月以上経過したが解決しないため、調停申立があり、申立を受付けた。</p>
<p>対処結果</p>	<p>保険会社に約款上の支払責任はなく、また、法的に説明義務違反があったとまで認めることはできないとされた。 ただし、契約締結までの間、代理店が取扱権限のない者を通して見積書を渡すなど、関与が希薄であったことが紛争の遠因となったかもしれないことを鑑み、紛争解決を図る趣旨から保険会社が解決金を支払うとの調停案をまとめたが、申立人から期限までに回答を得られなかったため、調停不調となった。</p>

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（ ） ※1件は前年度と重なる
 苦情： 0件（ ）
 紛争： 0件（ ）

2 主な苦情とその対処結果（苦情ではなくすべて相談、問い合わせ）

<p>概 要</p>	<p>不動産証券化類似商品に関する問合せ ①相談相手：杉並区在住の個人 ②相談内容：「エフエー・リートファンド」と称する商品を平成14年に4口計200万円を時期を分け購入したが、平成16年以降配当が停止。事業者からは事業が破綻し配当が支払えないので、債務に切りかえるという連絡のみがあり、事業者は事実上解散状況になった。 ③問題点： ・実態は不動産事業者への貸付を行うファンドへの匿名組合出資であったにも拘わらずリートを詐称。 ・元本+配当の返還を文書で顧客に約束していた。 ・個人（68歳）に対し商品内容を十分に説明していなかった。</p>
<p>協会の関与</p>	<p>都消費生活総合センターへヒアリングを行い、類似の被害談が数件ある事を確認した。事業者が既に捕捉不能の状況であり救済は困難と思われる事、事業者が当協会会員でなく、また中身が極めて詐欺的な色彩が強いことから弁護士などへの相談を勧めた。 また、本件相談を受け、当協会ホームページに『リート（REIT）類似商品に関するご注意』を平成16年4月15日以降掲載し、一般に注意喚起を行っている。</p>
<p>対処結果</p>	<p style="text-align: center;">/</p>

<p>概 要</p>	<p>不動産証券化類似商品に関する問合せ ①相談相手：愛知県在住の個人 ②相談内容：「シアズ SPC バリュートリート」と称する商品を平成15年に2口計200万円を購入したが、平成16年2月以降配当が停止。事業者はその後行方不明、事務所も空室状況となり事実上回収不能となった。 ③問題点： ・『今もっとも注目される不動産投資の方法』－資産流動化法のSPCの発行する特定社債に投資する中小企業</p>
------------	---

	<p>投資事業有限責任組合契約と称して個人に販売されていたが、当時の投責法では SPC の特定社債への投資は認められておらず、さらに SPC 自体が組成された形跡もなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 特定社債への出資なので確定年利 6.8% をパンフに明記。 ・ 個人（32 歳）に対し商品内容を十分に説明していなかった。
協会の関与	<p>事業者が既に捕捉不能の状況であり救済は困難な状況であり、また事業者は当協会会員でなく、また中身が極めて詐欺的な色彩が強いことから弁護士などへの相談、警察への被害届けの提出等を勧めた。</p>
対処結果	

概要	<p>不動産小口化商品に関する問合せ</p> <p>①相談相手：大阪府堺市在住の個人</p> <p>②相談内容：当協会の前身である不動産シンジケーション協議会会員（CRES. 当時）の販売した不動産小口化商品について「売却時の元本割れリスクの説明が不十分」として現在販売者と協議をしているとの事で、苦情の取次ぎではなく下記の情報について提供を求められた。</p> <p>ア) 事業者の当協会前身の CRES への入会日</p> <p>イ) CRES の設立趣意書</p>
協会の関与	<p>本件は将来紛争の可能性のある事案に係わるものでもあり、協会としての情報公開のあり方に照らし、ア) について解答。</p>
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	

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： 616件（一件）

苦情： 4件（一件）

紛争： 0件（一件）

2 主な苦情とその対処結果

概要	同業他社発行のプリペイドカードは換金しているのになぜA社は換金しないのか。
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	発行者から申し出人に換金できない旨の取扱い内容を書面で回答し、申し出人の了解を得、解決した旨の報告があった。

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1年となっており、期限後は使えないと言われた。口頭での説明がなかったため、債務不履行ではないか。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、「有効期限」が記載されており、記載の通りの利用であるため「前払式証票の規制に関する法律」上問題ないことを説明し、申し出人の了解を得た。

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	