

各種被害相談事例からみる実態と今後予想される消費者被害

1 消費者被害の実態

(1) 消費者相談の増加

1998年度に全国の消費生活センター等に寄せられた相談件数は「1999年版消費生活年報」(国民生活センター)によると、62万6,640件にのぼり、前年度に比べ1万5,486件の伸びとなっている。そのうち商品、28万6,941件、役務27万8,453件、他の相談、2万4,684件となっており、分類可能な件数はあわせて59万78件である。

金融関係の相談は、役務の中の金融・保険サービスの項目と内職・副業・相場の項目の中に分類されている。役務の中で、金融・保険サービスの件数は6万8,534件で第1位となっており、第2位の教養・娯楽サービスの4万7,239件を大きく上回っている。ちなみに、金融・保険サービスは、金融・保険一般、生命保険、損害保険、銀行、証券・債権、他の金融機関の6つの分野に分けられている。他の金融機関とは郵貯、クレジット会社、サラ金、信用保証機関、信用情報機関、その他質屋、農協等である。

内職・副業・相場の件数は、1万9,721件で役務全体の約7%を占めている。先物やオプション、牛の預託等がここに分類されている。

次に、金融・保険サービスの相談件数の推移を眺めてみよう。1994年度は3万2,095件で2位、1995年度は3万7,823件で2位、1996年度は4万7,230件で初めて1位になり、翌1997年度は6万3,356件へと急増し、1998年度には6万8,534件で3年連続で1位となっている。

内職・副業・相場も同様に、1994年度7,613件、1995年度1万1,662件、1996年度1万5,335件、1997年度1万8,798件、1998年度1万9,721件と年々増加している。

これとは別に、1996年4月1日から1998年6月14日までにPIO-NETに入力されたデータのうち、消費者が身近に接する機会が多くなった国際金融商品(外貨預金、外国証券等)に関わる相談を抽出した国民生活センターの統計がある。これによると、この期間の国際金融商品に関わる相談件数は、481件であり、年度別では、1996年度109件、1997年度363件、1998年度9件となっており、1997年度には前年度の3倍へと相談件数が急伸していることがわかる。契約当事者の属性は、女性が72.5%、年代別では、60歳代以上が49.4%、職業は、家事従事者と無職を併せて73.8%となっている。

以上の数字から明らかのように、金融システム改革の進捗と歩調を合わせるかのように、金融関係の相談件数は確実に増えている。そしてその増え方も尋常ではない。憂慮すべきは、分野によっては、最も弱い層に金融システム改革のしわ寄せがきているということである。ビッグバン宣言がなされてから2年半が経ち、市場は大幅に規制緩和された。しかし、消費者はメリットはさておき、デメリットにまず対峙しなければならない状況の中に置かれていることを上記の数字は物語っている。

(2) 各種被害事例

以上、相談件数から消費者の置かれている厳しい実態を眺めた。次に、金融関係の具体的事例類型から、消費者が今どういう問題に直面しているのかをみてみることにする。

[事例1 変額保険]

- 平成3年に銀行から融資を受け保険料を一括払いした変額保険。別に金利支払いのためのローンを組んでいる。そのローンは平成13年に書き換えることになっている。銀行はもう書き換えはできない、担保の土地を処分して返済に当て、残りを新たな貸金にすると出てきているが、納得できない。
- 銀行の融資をうけて祖母が変額保険を契約。併せて金利支払いの為のローンも契約。そのローンが大幅に膨らんでいる。住居を担保にしており、父が保証人になっている。競売が心配。
- 10年満期で月々掛金を支払ってきた変額保険。満期返戻金の額が掛金を大幅に割り込んでいる。契約時、そんなことは説明されなかった。販売員は会社の方針としてリスクを説明すると言われていたという。
- 10年前契約した変額保険。養老保険と同じで養老保険より得、今これが一番有利と勧められて契約した。しかし、満期返戻金は保険料の半分ほど。なんとかならないか。
- 平成2年に銀行と保険会社から相続税対策にと勧められて契約した変額保険。保険料の一括支払いのための融資の他に10年分の金利のためのローンを組んだ。しかし、そのローンがふくらみ、銀行はこれ以上の金利の為のローンの提供を拒否したため、金利返済が不能になり、保証会社が代位弁済し、担保不動産の競売をかけてきた。競売の期日が迫っている。訴訟中。

融資付変額保険の多くで、金利支払いの為の融資の書き換え時期が迫っている。そうした事情を反映して、銀行からの担保処分の要求が出される等の事態が生じている。また、金利支払いができず、担保の住居が競売に付される不安も現実の問題になりつつある。さらに、変額保険の満期がきて満期返戻金の元本割れを知る消費者も出てきている。変額保険被害は、新たな局面をむかえている。

[事例2 損害保険]

- 職場訪販で契約した年金払積立傷害保険。1年後解約可、利息も付いて戻ると説明されたのに解約申し出をしたら、1年後の返戻金は支払済みの保険料の半分。苦情を言ってもそんな説明はしていないと取り合ってくれない。
- 積立家族傷害保険の契約。契約後送られてきた保険証券をみたら、設計プランで表示されていた内容と著しく違っている。本人保障、配偶者保障、入院、通院とも保障額は半分になっている。設計プランどおりの保障にして欲しい。

その他、保険金の算定や算定基準に対する疑問、海外旅行中の怪我等でカバーされる範囲が不明瞭で当然支払われると思っていた保険金が支払われなかった、世界中どこでも緊急体制をしき、救急車等を配備と表示されているのに、緊急体制は整備されていなかった、旅行中の盗難等に関し帰国後本店・代理店をたらいまわしされた、適用除外の表示の無い事故に対して支払ってもらえなかったなどがある。

[事例3 保険の転換]

- 会社員、女性、58歳。契約した時、販売員は、生涯保障1,000万円と書かれた設計書を示して、それまで入っていた500万円生涯保障の保険を転換するよう勧めた。しかし、後になって、生涯保障は129万円であることがわかった。1,000万円については、何度も確認した。約束どおりの保障をして欲しい。

保険の転換とは、従来の保険を解約し、新しい契約に切り替えるものである。予定利率の引き下げ、貯蓄部分（終身保障）の減額、掛け捨て部分（定期保険特約）の増額、不必要な障害・疾病特約の付加等消費者に不利な内容になっているケースがある。全く説明されずに、又は誤った説明をされ契約し、被害が多発している。

[事例4 財形年金積立保険]

- 15年前、勤務先の団体扱いで生命保険会社の財形年金積立保険に加入した。契約後9年間毎月3万2,400円を支払い、5年間据え置いた後、10年間の確定年金が支払われることになっていた。第1回目の基本年金額は65万円とのことであった。ところが受取額の案内を見ると55万円に減額されていた。当初約束した年金を支払って欲しい。

約款には、事情変更の規定があり、保険会社各社は、この規定を適用して予定利率を下げたと言う。しかし、事前にこの規定の存在する旨とその具体的な内容が契約者に説明されていなかった。また、基本年金額は最低額として保障されているかのような説明図が示されていた。

[事例5 郵便局の生存保険金付養老保険]

- 30歳男性。簡易保険の生存保険金付養老保険に加入。養老保険の満期金は300万円で満期は20年。その他に生きていれば生存保険金が150万円受け取れる。ところが生存保険金が払込保険料より20年間で15万6,000円も少ないということが契約後わかった。こんな説明は全くされなかった。養老保険のみの保険にかえて欲しい。

保障を得ながら貯蓄の楽しみも！—こんなうたい文句で売り出されたこの金融商品の契約者は400万人に迫るといふ。金利の低下にともない、予定利率の引き下げが、92年の発売時から3度に渡り行われてきた。そのため最近の契約者には元本割れともいえる事態が生じている。欠陥商品だとして、販売中止を求める声も出ている。

[事例6 インターネット上の取引]

- 友人がインターネットで穀物の先物取引をした。1,000万円位投資したらしい。かなりの損が出ているようだがやめられるか。
- 高齢の父がホームページを見てトウモロコシの相場を扱う会社に電話をし、強引に契約させられた。600万円ほど支払い、さらに追証を請求されている。何もわからぬまま契約したようだ。やめさせたい。
- 株の情報を得ようと再三大手証券会社のホームページにアプローチ。表示では400件過ぎたら有料とあるが、問い合わせたら無料との説明だった。10万円もの請求がきて困っている。

急速なインターネットの普及によりインターネット関連の金融取引の苦情も周辺で、耳にするようになった。この分野では米国が一步進んでおり、次のような実態が報告されている。

- 詐欺的な情報をホームページ上で撒き散らし、顧客を誘引する。このタイプはメールや電話の代わりにホームページが使われただけの伝統的手法である(20%のリターンとローリスクをうたって、ネット上で50万ドルの架空のボンドを募集等)。
- 特定の会社の株、例えば、エイズセラピーの会社の株に関心のある顧客向けのホームページを作り、アプローチしてきた顧客に詐欺的な株式の集中的勧誘を行う。
- e-mailを使った詐欺商法。架空の人物に架空のインサイダー情報を送り、そこから何千もの投資家に情報を送信し、あたかも他の受信者に送られた情報が間違っていて届いたと誤認させる(50%のリターンという架空の保証をうたい、ドミニカのエタノール・プラントへの投資を誘引等)。
- ニュースグループやボードを利用し、ペンディングになっている声明、技術革新の成果の商品、新しい契約等の架空の情報を放ち、投資家を投資の好機と誤認させる。一方、プロモーターは低価格で買った株を市場に放出する。様々な情報がボード上で飛び交い、値上がりした株が売買される。やがてトークがボード上から消え、株価が下がり、価値の無い株をつかまされた被害者が残る。
- 取引が集中したため、証券会社のシステムの処理能力を超え、システムがパンクし、注文が受け付けられなくなり、顧客に損害が生じ、訴訟となった。

[事例7 サラ金]

- サラリーマンの管理職。「ゆとりの償還制度」を使って、マンションを購入した。当初5年間は返済額を抑えてあったので、返すことができた。ところが6年目になったら、返済額が2倍に増えた。子供の進学のと期と重なり、会社も不況で賃金カットされ、とても返済できない。銀行のカード・ローンも限度額まで借りてしまった。サラ金からも借りている。月々の返済額を減らす等の方法はないだろうか。家族の住居だけは手放したくない。

- 十数年前大手サラ金から金を借りほとんど返したが、その後転居等で一部返していない。先日、手紙で、多額の利息がプラスされて、返済請求がきた。どうしたらよいか。
- 部下がサラ金から金を借り、親の一部支援でなんとか返した。ところが、会社いろいろなサラ金から勧誘の電話が来る。仕事にもさしつかえるし、何よりも、本人がせっかく立ち直ったのに、また誘惑に負けないか心配。いくら断ってもかかってくる。何とか取り締まれないか。
- サラ金を返せず夜逃げ。別に居を構える長男のところまで請求が来る。
- 妻が夫に内緒でクレジットカードで借金をし家計の穴埋めをしていたが、いつのまにか200万円になってしまい、思い余って新聞広告を見てサラ金整理家に電話をかけた。約束の場所で待ち合わせ、別のカードを作らされ、意味がわからぬまま、500万円のキャッシングや買い物をさせられた。もっとたくさん簡単に借りられる方法を勧められ、翌日(夫の)母名義の住宅に抵当権を設定した。妻は何もわからず、言われるままに動いた。数百万円渡すと言われたそうだが、一銭ももらっていない。増えた借金と家の抵当権をどうしたらよいか。
- 知人の商工ローンの保証人になった。200万円のはずが、書類上は1,000万円の根保証契約になっていた。別の保証人が一部返済しており、残り570万円を請求されている。取り立てが暴力的で、常軌を逸している。

98年度も前年度と同様、全国消費生活センターに寄せられた相談件数の商品・役務別等分類の第一位はサラ金に関するものであった。相談者の属性は20代から50代の給与生活者が多い。内容は、融資、多重債務、自己破産、保証人、金利・利息、不当請求、信用性、名義貸し、強引、名義冒用等と多義に渡っているが、特に多重債務に関するものが多く、ここ5年は急増している。

[事例8 先物・オプション]

- 高齢・一人暮らしの女性。夫の遺産と年金で生活。電話で高利回りの金融商品を勧められた。何度も断ったが結局話を聞くはめになった。翌日屈強な男性が2人やってきた。2度に渡り、180万円ほどの契約をした。やはり不安で消費者センターに相談したら、オプション取引であることがわかった。2度目の契約は、支払ったお金のほとんどが手数料だった。ともかく、この契約をやめたい。
- 会社に電話で先物取引の勧誘があった。来年の値上がりを見越して商社がトウモロコシを買い付けている、絶対損はない、システム的にも、半額以上の損にはならないとの説明だったので、200万を投資した。ところが、わずか数日で半額以下に、さらに下がり続けて、十分の一ほどになってしまった。最悪でも半分の損との説明だった。半分は返して欲しい。

リスクの多い先物やオプションが電話勧誘で売られており、いままで投資とは無縁だった高齢者、サラリーマン、自営業者、主婦等が被害者となっている。ちなみに、オプション取引とは、ある商品等を一定の期限内に一定の価格で買ったり売ったりする権利の売買であり、極め

て投機性が強い。問題になっているオプション取引は、我国の法の適用されない海外市場のオプション取引である。事例のように契約金額の大部分がプレミアムにではなく、手数料に消えてしまう。こうした複雑な仕組み、手数料、法規制等の現実を知らずに契約し、被害が生じている。

[事例9 商品ファンド]

- 商品ファンドの電話勧誘がしつこい。断っても、何度もかけてくる。取り締まれないか。
- 元本確保型商品ファンドという金融商品を勧められている。元本保証か。

商品ファンドの最低販売限度額の枠組みがとり外され、一般消費者にも、小口で販売されるようになった。広告・電話勧誘等で積極的な販売攻勢がかけられている。銀行でも売られている。元本確保型という商品もあり、消費者が、元本保証と誤認するおそれもある。

[事例10 投資信託]

- 取引をしている証券会社に元本割れはないと電話で勧められ契約した投資信託。しかし現在大幅に元本割れしている。全額返して欲しい。
- 一年前購入した投資信託。現在半分に元本割れしている。購入時、「元本保証ですね。」と何度も確認した。
- 90歳を超えた母が5年ものの投資信託の契約をさせられた。母は老人ホームに入っている。

投資信託の苦情には、元本保証と思った等商品性の理解を欠くもの、適合性の原則に反するもの、無理な勧誘・説明不足・虚偽の説明等によるものが多い。

[事例11 外国金融商品]

- 年金生活・高齢・一人暮らしの女性。元本割れしない外債と説明され、外国投資信託を購入。5ヶ月後、1,000万円が750万円に元本割れしていることを家人が知り、解約。解約後に渡された目論見書から、当商品は投資活動を経営目的とする株式会社を設立し、その株式を投資家に取得させる仕組みの会社型投資信託の性質を持つ商品であることが分かった。アジア通貨建て固定収益証券やアジア通貨商品(デリバティブ)を投資対象とし、同種の日米の商品よりリスクの程度も大きく、内外市場の動向に精通した投資家のみにもふさわしい商品と明記されていた。訴訟中。
- 高齢の母が絶対元本割れしない有利な商品と説明され、外貨預金をした。為替差損で大幅に元本を割り込んだ。為替のことは何も説明されなかった。
- 高齢の母が電話の勧誘で、よく理解しないまま、今まで継続していた投資信託から海外のものに乗り換えることを承諾してしまった。高額の手数料がとられており、納得できない。高齢者に電話だけで説明し契約させるのはフェアではない。

- 訪問販売で「元本は絶対に保証する。今後円安が続き年9.1%は確実に有利。外資系の会社だが日本の銀行・郵便局と同じく安全」の説明を信じ、アメリカの商品ファンドに300万円を投資委託した。許可を受けていない会社とわかり不安になり解約を申し出たが、買い替えをすすめる。解約したい。

多様な外国金融商品が堰を切ったように市場になだれ込んできた。その多くは、従来の金融商品の枠組みを超える、複雑・難解なものである。周知性がないため、消費者がそうした商品に出会うのは、主として、電話勧誘や訪問販売を通してである。また、満期の時に買わされたり、外債等の買替えを勧められたりして契約するケースも多い。元本保証とのセールストークを信じて、又は、説明が十分でなく元本保証と信じて被害に至るケースが大部分である。

[事例12 銀行取引]

- キャッシュカードを盗まれた。誰かに預金を引出された。普通預金だけでなく、定期預金まで。そこまでの責任を負わなければならないとは思わなかった。
- 間違っって他の人の口座に振込んでしまった。銀行は相手方と交渉してくれという。相手方が同意しなければ戻してもらえないのか。
- 固定金利なのに、住宅ローンの金利を上げさせてくれという。超低金利で銀行の経営が苦しいと言う。
- 住宅ローンを借りている。担保価値が下がったので、預金を増やすか、返済期限を短縮するかしてくれという。応じたくない。
- 数年前父が病気で倒れ収入がなくなり、住宅ローンの返済ができなくなった。銀行に相談すると、息子である私が保証人になり、返済期限を延長し、一回の返済額を減らす方法を助言された。数年後父が亡くなり、母や私の保険を全て解約して返済した。知人に団体信用生命保険が支払われないのはおかしいと言われて調べてみると、私が保証人になった時点で切られていた。団信を不加入にするなど、説明を受けていなかった。

銀行の約款には、「・・・盗用その他の事故があっても、・・・責任を負いません。」「振込先の金融機関がすでに振込通知を受信しているときは訂正できないことがあります。この場合には、受取人との間で協議してください。」「金融情勢の変化その他相当の事由がある場合には、一般に行われる程度のものに変更される事に同意します。」等の条文がおかれている。

このように銀行の顧客対応には、顧客の信頼に応えるべき、また専門家として当然負うべき信認義務の自覚に乏しいと感じられるケースが多い。