

「預貯金・証券等」に関する相談概要

- M E C O N I S 情報から -

この記事は、東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口に寄せられた相談情報をMECONIS（東京都消費生活相談情報オンラインシステム）を用いて分析したものである。

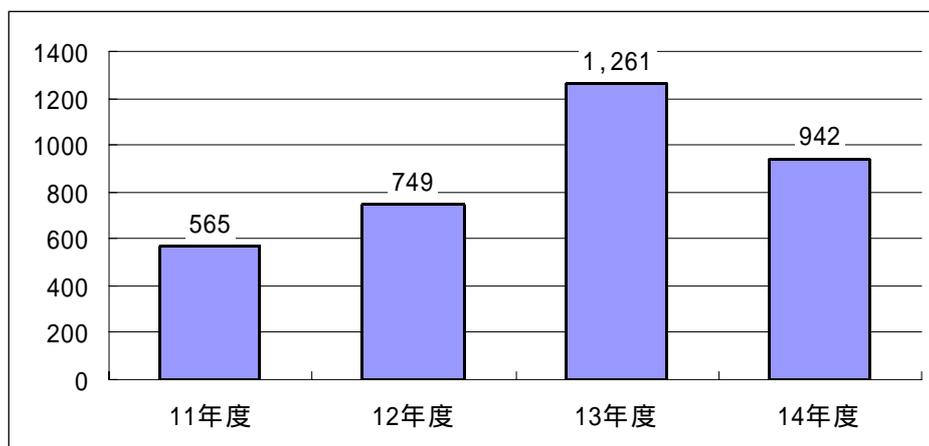
分析項目：「預貯金・証券等」（銀行、郵便局、証券会社等が扱う預貯金・証券・債券等）に関する相談

分析データ：東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口で受け付けた平成11年4月～15年3月（4年間）の相談データ

ただし、ここで取り上げた相談事例は、平成13年4月～15年3月受付の相談データから抽出したものである。

1. 「預貯金・証券等」に関する相談

【図 - 1】「預貯金・証券等」に関する相談件数の推移



「預貯金・証券等」に関するこの4年間の相談件数の推移を示したのが「図 - 1」である。13年度に急激な増加が見られる。これはペイオフの解禁に関する報道が多く行われたことや金融機関の破綻や合併により消費者が金融問題に対して様々な疑問や不安感を持ったこと、金融ビッグバン以降、新たな金融商品が爆発的に増加し、消費者にとって未知の商品が多くなったため、さまざまなトラブルが発生したことなどが要因と思われる。14年度は前年度より減少しているものの12年度と比較すると25.8%の増加が見られる。

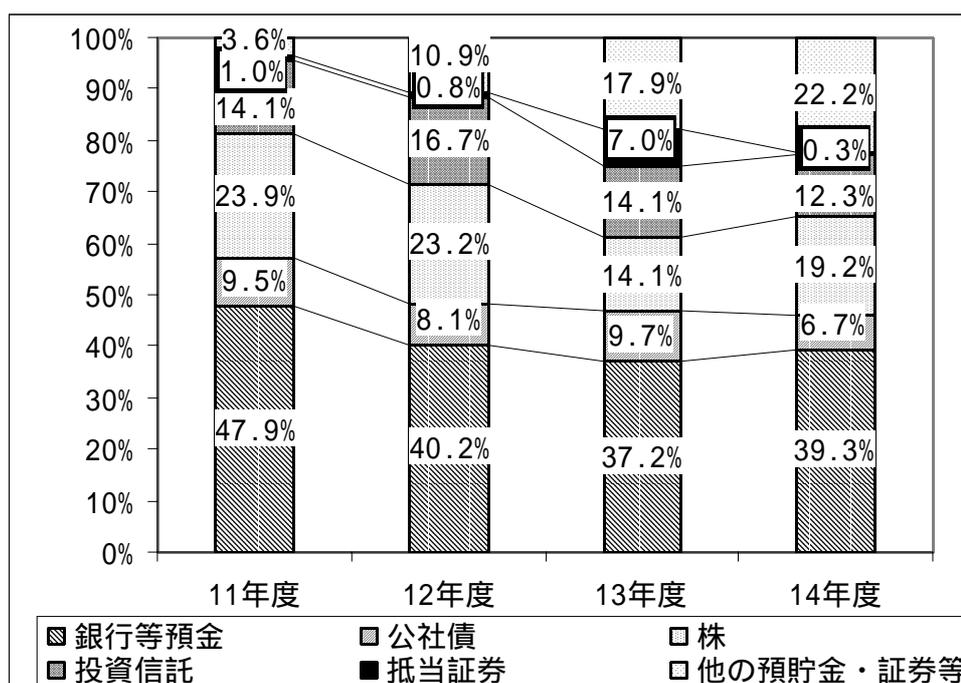
2. 商品別相談件数

「預貯金・証券等」に関する相談を商品別に分類したのが「表 - 1」及び「図 - 2」である。

【表 - 1】商品別相談件数

商 品 名	平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成14年度
銀行等預金	238	291	455	360
公社債	47	59	118	61
株	119	168	172	176
投資信託	70	121	172	113
抵当証券	5	6	86	3
他の預貯金・証券等	18	79	219	204
計	497	724	1,222	917

【図 - 2】「預貯金・証券等」に関する商品別相談件数割合の推移



「預貯金・証券等」に関する相談のうち、最も多いのは「銀行等預金」に関するもので11年度には5割近くを占めている。12年度以降は割合がやや減少したものの14年度においても39.3%と高い割合を示している。13年度に「抵当証券」の割合が増加しているのは、抵当証券会社の倒産による相談が一時的に増加したためと思われる。

3. 「銀行等預金」に関する相談

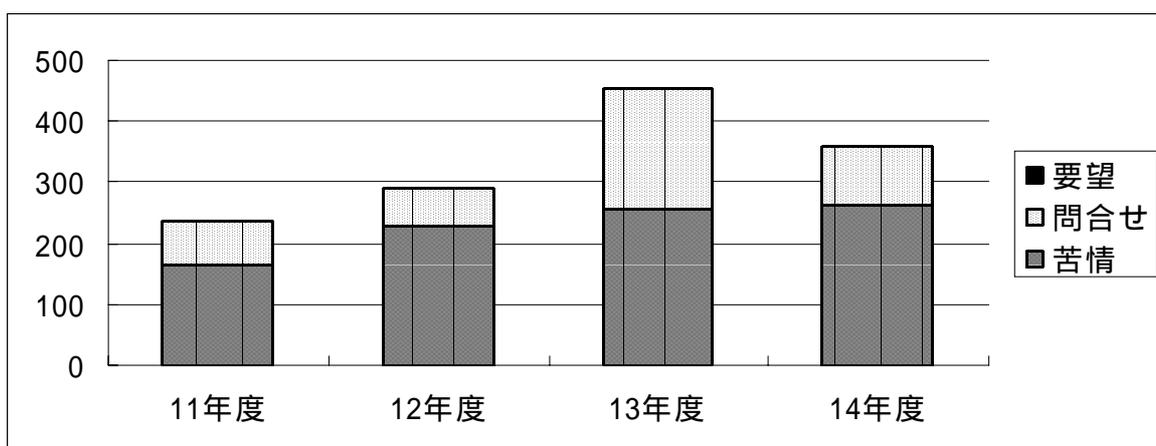
(1) 相談件数の推移

「銀行等預金」に関する相談について苦情、問合せ、要望別に推移を見ると、13年度に問合せが急増していることがわかる。(表 - 2・図 - 3) 問合せの内容は199件のうち131件が「ペイオフ」に関するものである。他には「取引のあった銀行の支店がなくなり困っている。どこかの銀行と一緒にになったのか。」といった銀行の合併や支店の統廃合に関するものなどがある。

【表 - 2】「銀行等預金」に関する相談件数

年度	苦情	問合せ	要望	計
平成11年度	163	74	1	238
平成12年度	229	62	0	291
平成13年度	256	199	0	455
平成14年度	263	96	1	360

【図 - 3】「銀行等預金」に関する相談件数の推移



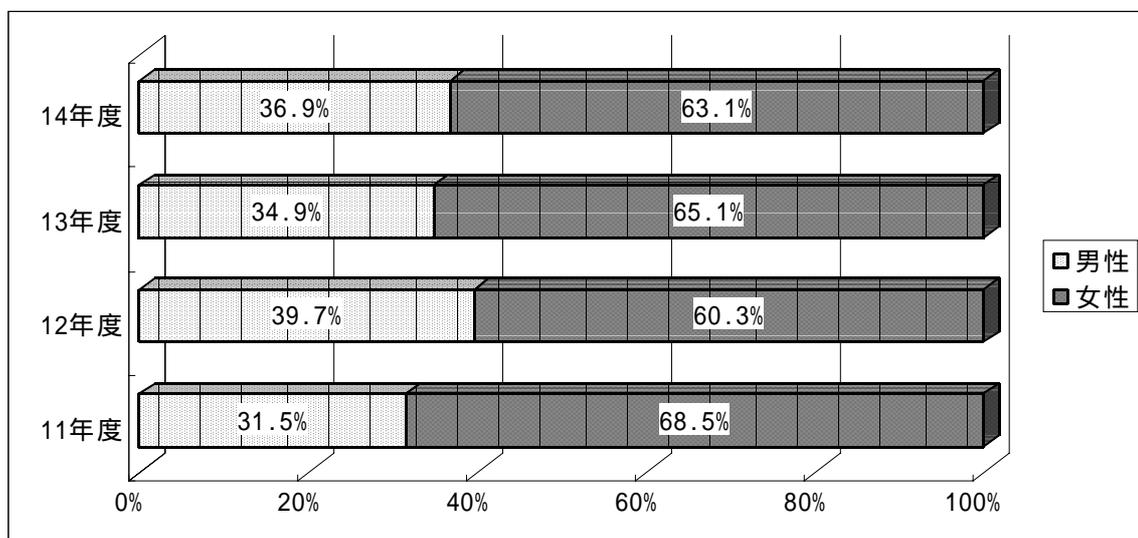
(2) 契約当事者の属性

契約当事者の属性を性別・年代別に見ると、性別では、「図 - 4」に示すとおり各年度とも女性が多く、6割以上を占めている。年代別では50歳代以上が多くなっている。13年度においては70歳代以上の高齢者が多いことが特徴的である。(図 - 5)

【表 - 3】「銀行等預金」契約当事者性別・年代別相談件数

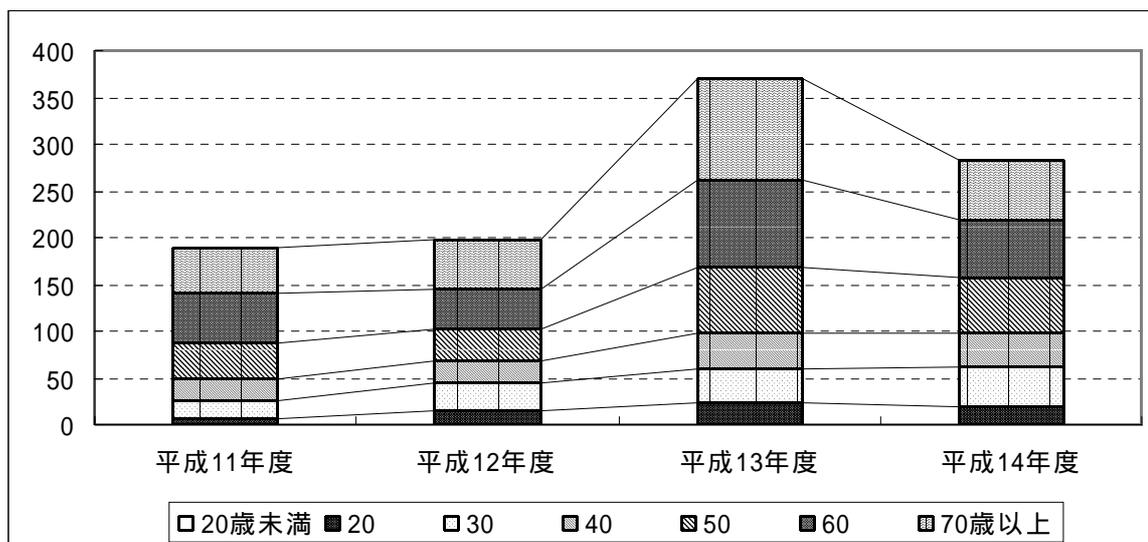
性別・年代別		平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成14年度
性別	男性	64	87	135	111
	女性	139	132	252	190
	不明等	35	72	68	59
年代別	20歳未満	0	0	1	1
	20歳代	6	15	22	19
	30歳代	19	30	37	42
	40歳代	25	23	38	36
	50歳代	38	35	70	60
	60歳代	53	42	93	62
	70歳以上	49	53	109	64
	不明等	48	93	85	76
相談件数		238	291	455	360

【図 - 4】「銀行等預金」契約当事者性別割合の推移



不明等は割合から除く。

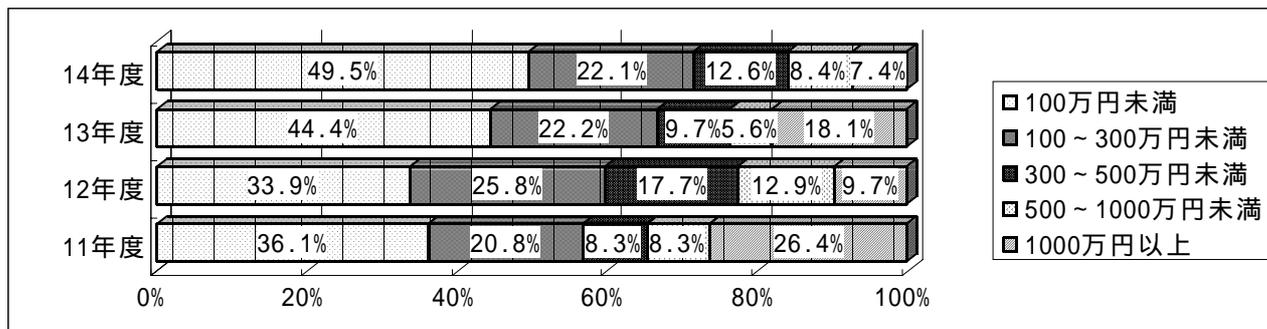
【図 - 5】「銀行等預金」契約当事者年代別相談件数の推移



(3) 契約購入金額

銀行等預金の契約購入金額は100万円未満が最も多く、14年度においては金額が上がるほどその割合は減少しているが、11年度と13年度においては1,000万円以上の高額なものが高い割合を示している。(図 - 6)

【図 - 6】「銀行等預金」契約購入金額割合の推移



(4) 相談事例

自宅に入った泥棒に預金通帳と印鑑を盗まれお金をおろされた。暗証番号がキャッシュカードからわかってしまったのではないかと。銀行の責任は問えないか。

銀行のATMで引き出す際、手数料表で無料を確認したのにその日から有料だった。納得できない。

取引のあった銀行の支店がなくなり困っている。どこかの銀行と一緒にになったのか。

300万円の定期預金が満期になり、引き出したら利息が3円だった。低金利過ぎる。

ローンの支払いに充てるため銀行の預金の解約を申し出たが、手続きが遅かったためにローンの支払いが遅れ、ローン会社から一括返済を請求された。銀行に損害賠償請求したい。

4. 「公社債」に関する相談

(1) 相談件数の推移

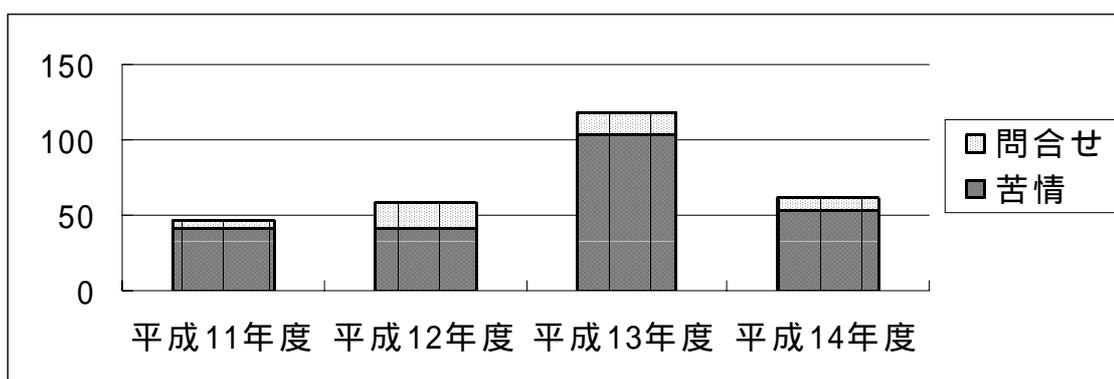
「公社債」に関する相談件数の推移を見ると平成13年度に件数の増加が著しい。(表 - 4・図 - 7) これは、外債や社債のデフォルトが続いたことや、E B債が大々的に販売され、これを巡るトラブルが多数あったことなどが要因と思われる。

(*デフォルト・・・債務不履行)

【表 - 4】「公社債」に関する相談件数

	苦情	問合せ	要望	計
平成11年度	42	5	0	47
平成12年度	41	18	0	59
平成13年度	103	15	0	118
平成14年度	53	8	0	61

【図 - 7】「公社債」に関する相談件数の推移



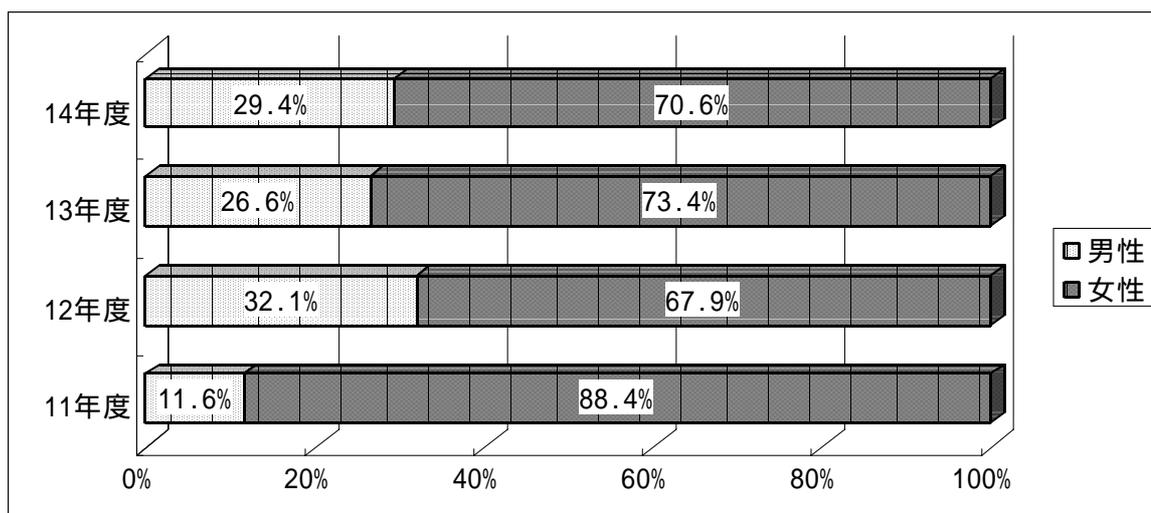
(2) 契約当事者の属性

「公社債」に関する契約当事者の属性を見ると、性別では女性が多く、11年度には約9割、12年度以降は約7割を占めている。年代別では、70歳以上の高齢者が多い。(表-5・図-8・図-9)

【表-5】「公社債」契約当事者性別・年代別相談件数

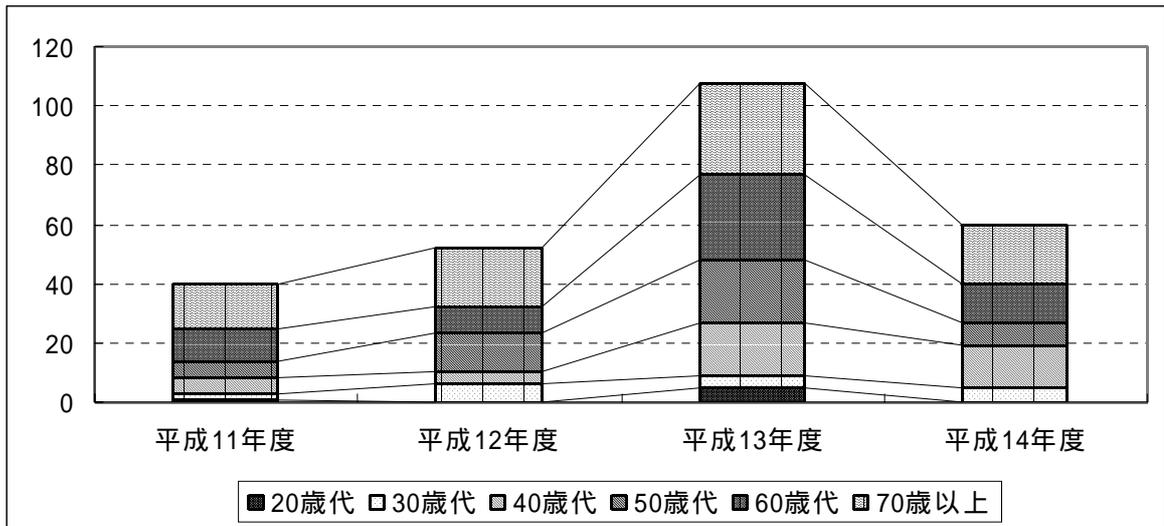
性別・年代別		平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成14年度
性別	男性	5	17	29	15
	女性	38	36	80	36
	不明等	4	6	9	10
年代別	20歳未満	0	0	0	0
	20歳代	1	0	5	0
	30歳代	2	6	4	5
	40歳代	5	4	18	14
	50歳代	6	13	21	8
	60歳代	11	9	29	13
	70歳以上	15	20	31	20
	不明等	7	7	10	11
相談件数		47	59	118	71

【図-8】「公社債」契約当事者性別割合の推移



不明等は割合から除く

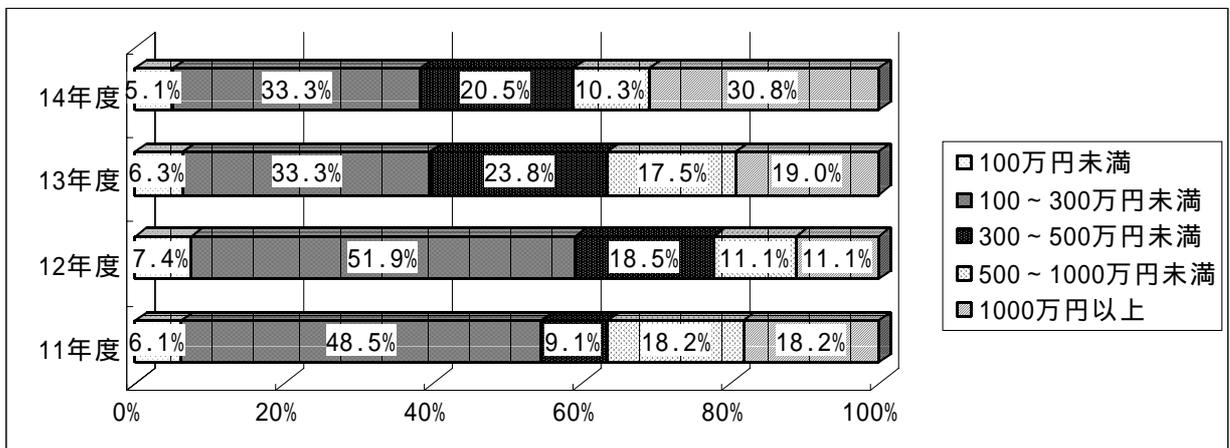
【図 - 9】「公社債」契約当事者年代別相談件数の推移



(3) 契約購入金額

「公社債」に関する相談を契約購入金額別に見ると、各年度とも最も多いのは100～300万円未満であるが、14年度を見ると3割以上が1,000万円以上と、非常に高額な契約も多いことがわかる。

【図 - 10】「公社債」契約購入金額別割合の推移



(4) 相談事例

証券会社が破綻した時、外債はどうなるのか。

取引のあった証券会社からの勧誘の電話によくわからず承諾。明細が届き、転換社債だとわかり、解約返金希望。

電話で国債を勧められ、有利だと説明されたので翌日に申し込みをした。その後パンフ

レットが届き、中途解約は損をすることが判明。断りたいが解約料は必要か。

国が破綻することはない等と説明され契約した円建て外債、デフォルトに。損失補てんしてほしい。

リスクの説明を受けないでE B債に投資させられた。基準価格より上がったら年10%の配当、下がったら上場株をくれるという説明だったが、下落して株を受け取る羽目になったが、その株も半額以下になっている。

5 .「株」に関する相談

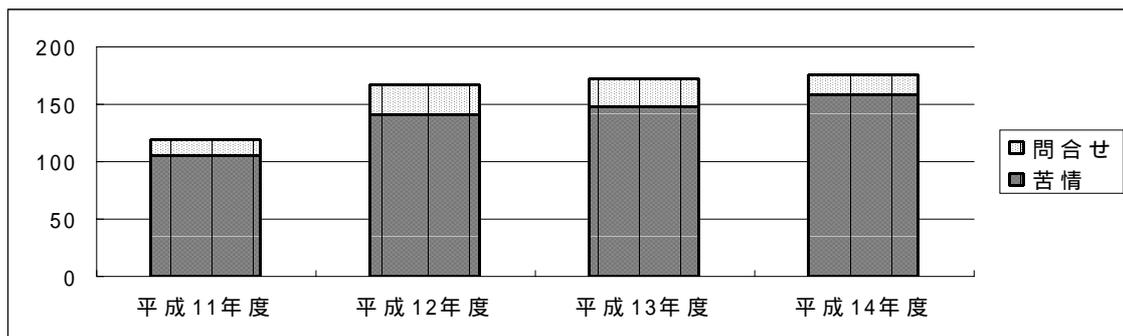
(1) 相談件数の推移

「株」に関する相談件数は、12年度に対前年度41.2%の増加が見られるが、それ以降は毎年若干の増加があるもののほぼ同程度の件数である。(表 - 6・図 - 11)

【表 - 6】「株」に関する相談件数

	苦情	問合せ	要望	計
平成11年度	105	14	0	119
平成12年度	141	27	0	168
平成13年度	149	23	0	172
平成14年度	159	17	0	176

【図 - 11】「株」に関する相談件数の推移



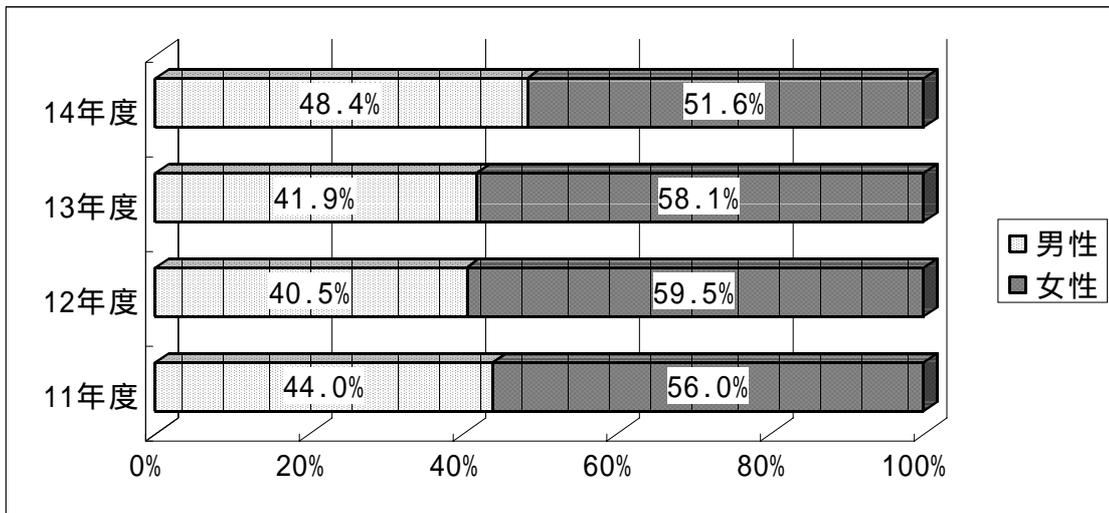
(2) 契約当事者の属性

「株」に関する相談の契約当事者の属性は、年代別では各年度とも70歳以上が多く、性別では女性が男性を上回っているが、14年度においては男性の比率が48.4%と男性、女性ともほぼ同じ割合となっている。(表 - 7・図 - 12・図 - 13)

【表 - 7】「株」契約当事者性別・年代別相談件数

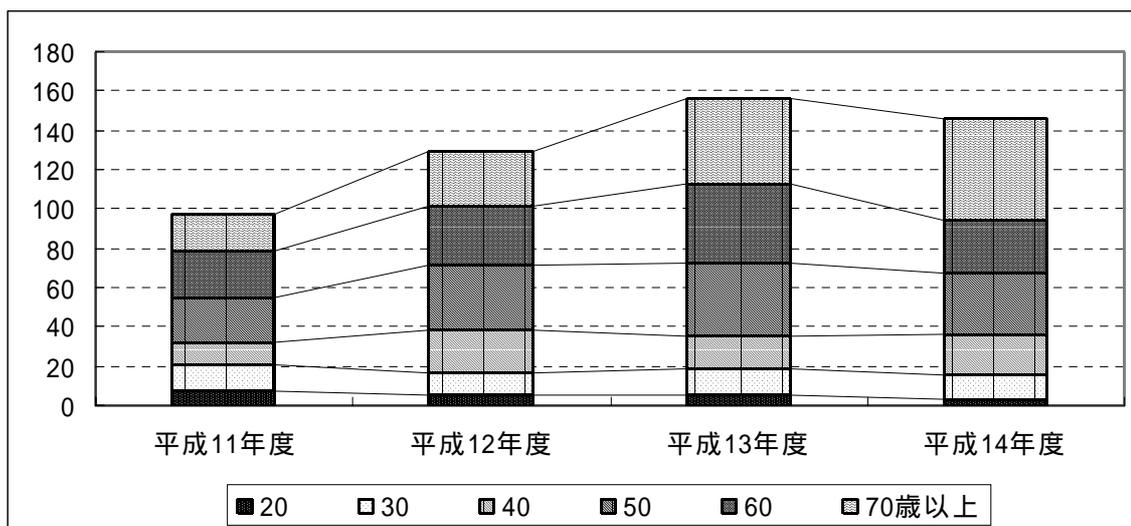
性別・年代別		平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成14年度
性別	男性	44	53	67	75
	女性	56	78	93	80
	不明等	19	37	12	21
年代別	20歳未満	0	0	0	0
	20歳代	7	5	5	3
	30歳代	14	12	14	13
	40歳代	11	21	16	20
	50歳代	23	33	37	31
	60歳代	24	30	41	27
	70歳以上	18	28	43	52
	不明等	22	39	16	30
相談件数		119	168	172	176

【図 - 12】「株」契約当事者性別割合の推移



不明等は割合から除く

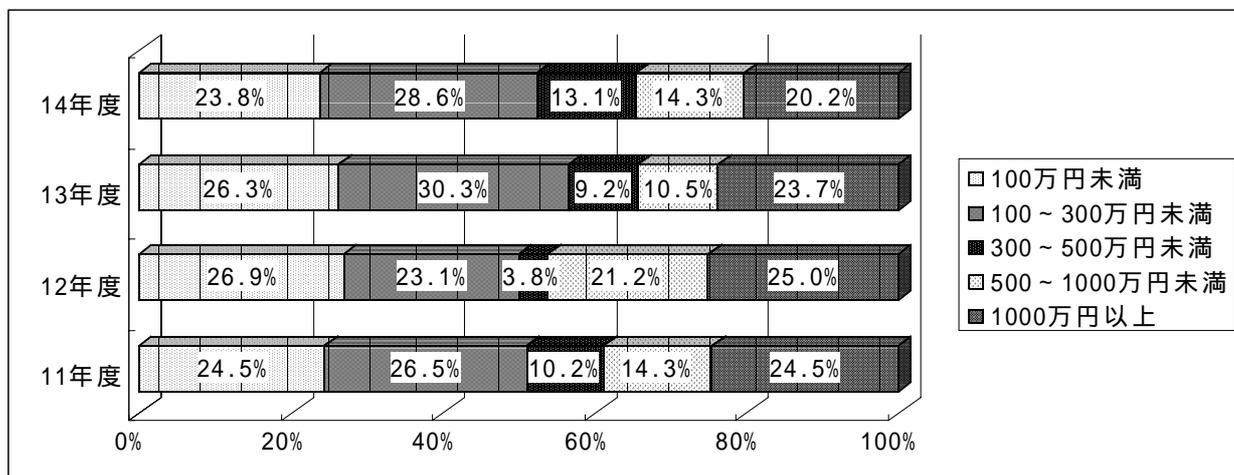
【図 - 13】「株」契約当事者年代別相談件数の推移



(3) 契約購入金額

「株」の契約購入金額の割合は図 - 14に示すとおり各年度別に見ても目立った変化はない。100万円未満の株式購入には少額と思われるものの割合も高いが、これは株式ミニ投資や株式累積投資など比較的少額な資金で株式取引ができる商品もあるためと思われる。

【図 - 14】「株」契約購入金額別割合の推移



(4) 相談事例

1年前に店頭銘柄の株を証券会社に勧められ買ったが値下がり。売るといったら成長株と言われ引き止められた。責任追及したい。

ネット上で売買する証券会社。システムの不具合で注文の取消が受け付けられず、株を買われてしまった。不満。

去年、株式売却により利益あり。アドバイザーは税金不要と答えたのに課税の書類が届き、会社は税法上のことは責任を負わないという。不満。

取引会社の担当者が変わってから強引に売買させられて、1千万円も損が出た。ノルマを押しつけられたと思う。

電話で株購入代金の2割だけ負担すると、株が購入され大きな儲けになると言われ、証券会社ではない会社に支払った。約束と違い、支払った金額の10分の1ほどしか返金されないと言われた。その返金も来月にならないと手続きできないと言われた。本当に返金してくれるだろうか。

6. 「投資信託」に関する相談

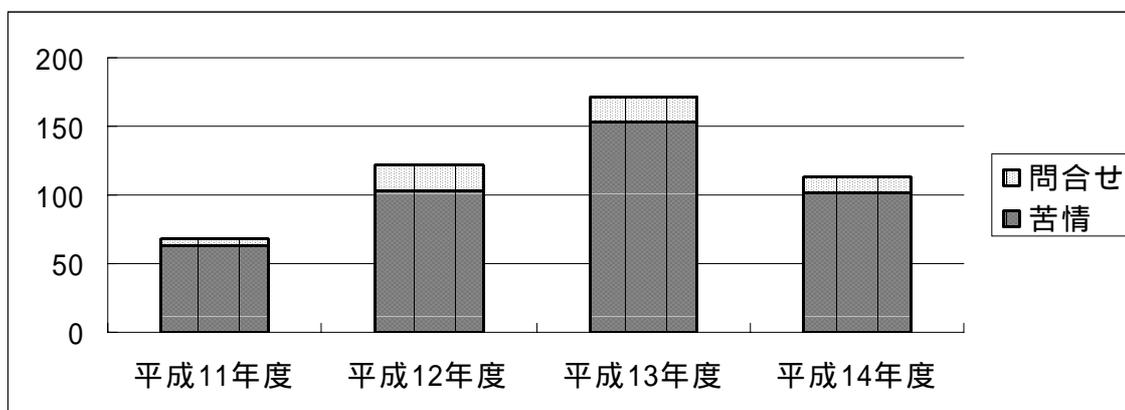
(1) 相談件数の推移

「投資信託」に関する相談も13年度に急激に増加しているが、これはMMFや公社債投信の元本割れが発生したことなどが要因と思われる。14年度は減少し、12年度と同程度の件数に戻っている。(表-8・図-15)相談事例としては、「元本割れすることはないと説明されたから購入したのに大幅に割り込んだ。」など商品に関する正確な知識を持たずに販売会社の担当者に勧められるまま契約しているケースが多い。

【表-8】「投資信託」に関する相談件数

	苦情	問合せ	要望	計
平成11年度	63	6	0	69
平成12年度	103	18	0	121
平成13年度	153	19	0	172
平成14年度	102	11	0	113

【図-15】「投資信託」に関する相談件数の推移



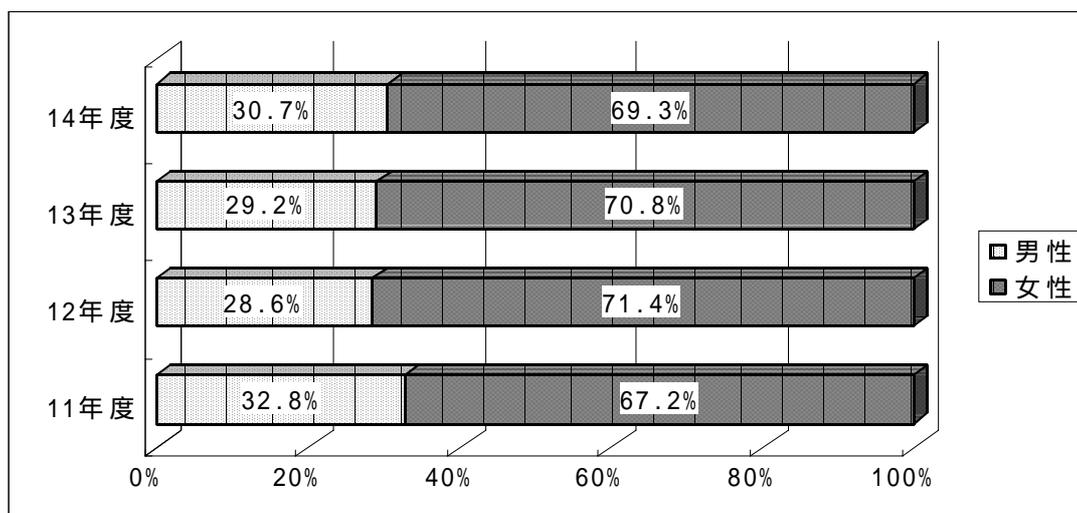
(2) 契約当事者の属性

「投資信託」の契約当事者の属性を見ると、性別では各年度とも女性が約7割を占めている。年代別では50歳以上の割合が高いが、13年度、14年度では70歳以上の高齢者の割合が最も高い。(表-9・図-16・図-17)

【表-9】「投資信託」契約当事者性別・年代別相談件数

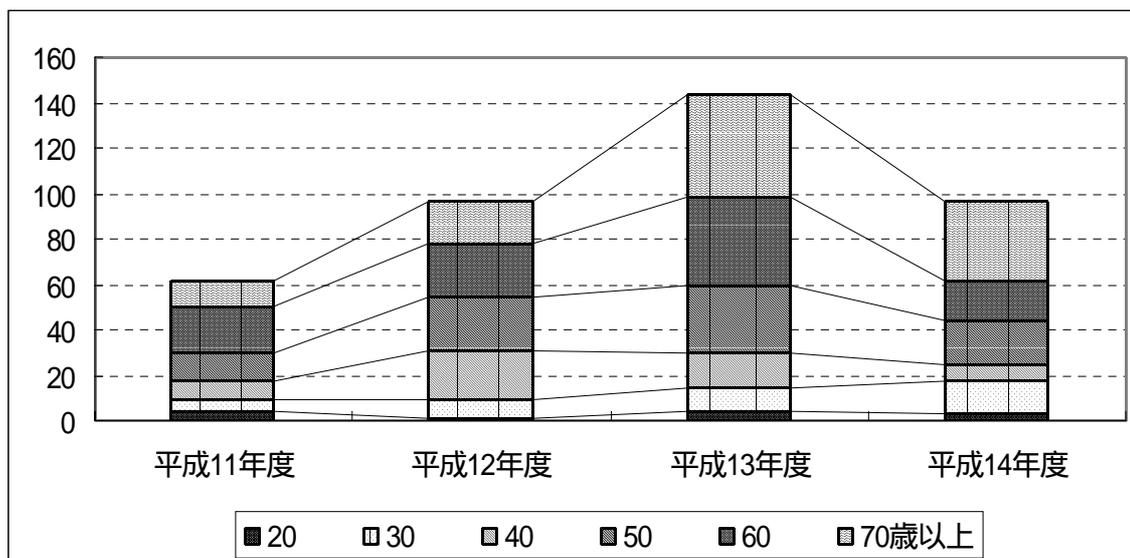
性別・年代別		平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成14年度
性別	男性	44	53	67	75
	女性	56	78	93	80
	不明等	19	37	12	21
年代別	20歳未満	0	0	0	0
	20歳代	7	5	5	3
	30歳代	14	12	14	13
	40歳代	11	21	16	20
	50歳代	23	33	37	31
	60歳代	24	30	41	27
	70歳以上	18	28	43	52
	不明等	22	39	16	30
相談件数		119	168	172	176

【図-16】「投資信託」契約当事者性別割合の推移



不明等は割合から除く

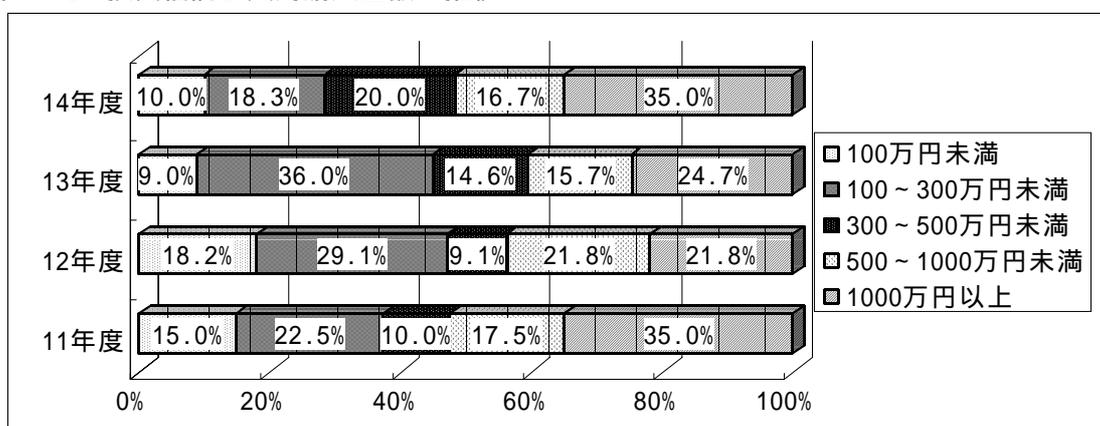
【図 - 17】「投資信託」契約当事者年代別相談件数の推移



(3) 契約購入金額

「投資信託」の契約購入金額を見ると年度ごとに変化が見られるが、14年度では11年度と同様、1,000万円以上が35.0%を占め、非常に高額な契約が多いことがわかる。(図 - 18)

【図 - 18】「投資信託」契約購入金額の推移



(4) 相談事例

証券会社の営業マンの勧めで外国証券を売り、投資信託を3回買わされたが大損をした。リスクの説明がなかったことが不満。

証券会社から海外投資信託を買わないかと電話勧誘がしつこくて困っている。どうにかやめさせられないか。

一人暮らしの高齢者宅に銀行の担当者が頻繁に来て、投資信託を勧められ断りきれず契約

した。契約当事者は痴呆症状もあり、判断能力に欠ける。やめさせたい。

株式投資信託の解約を指示しても動いてくれず、損失が大きくなった。証拠があれば賠償を求められるか。

中国ファンドが組入れ企業の倒産で損が出るというので、仕方なく元本割れで解約した。ところがその後倒産会社の資金回収ができ、高配当になったことを知った。損失分だけでも返金してほしい。

7. 「抵当証券」に関する相談

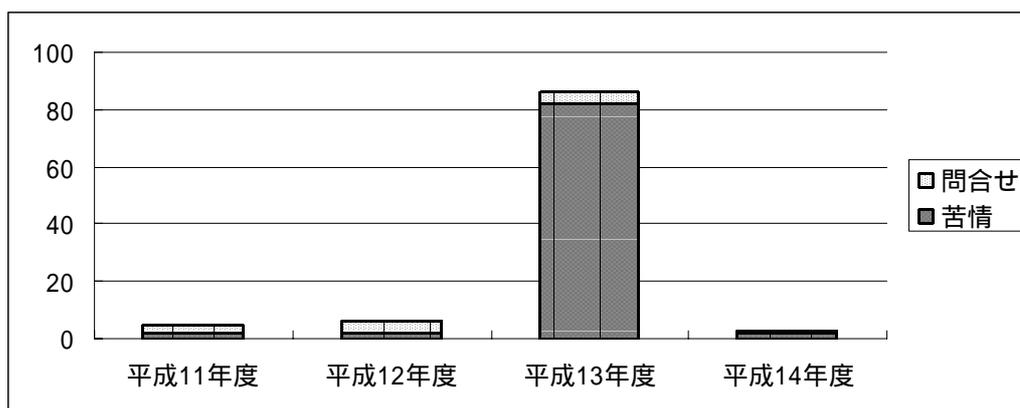
(1) 「抵当証券」に関する相談件数

「抵当証券」に関する相談件数は、13年度に86件あったが、他の年度は数件のみと少ない。13年度の相談のうち76件は抵当証券会社の倒産に関する相談である。(表 - 10・図 - 19)

【表 - 10】「抵当証券」に関する相談件数

	苦情	問合せ	要望	計
平成11年度	2	3	0	5
平成12年度	2	4	0	6
平成13年度	82	4	0	86
平成14年度	2	1	0	3

【図 - 19】「抵当証券」に関する相談件数の推移



(2) 契約当事者の属性

契約当事者の属性は相談件数の多い13年度を見ると、女性が7割以上を占め、年代別では40歳代、50歳代が多い。(表 - 11)

【表 - 11】「抵当証券」契約当事者性別・年代別相談件数

性別・年代別		平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成14年度
性別	男性	1	1	21	0
	女性	4	3	54	3
	不明等	0	2	11	0
年代別	20歳未満	0	0	0	0
	20歳代	1	0	0	0
	30歳代	1	0	10	0
	40歳代	0	0	22	0
	50歳代	1	1	20	0
	60歳代	1	2	14	2
	70歳以上	1	1	8	1
	不明等	0	2	12	0
相談件数		5	6	86	3

(3) 相談事例

抵当証券は預金と同じと説明されて購入したが、倒産。倒産すると紙切れになるのか。

倒産した会社から抵当証券を購入していた。最近保管機構から2万円振り込まれたがこれしか戻ってこないのだろうか。自分で問い合わせしてみたがよく理解できなかった。

銀行に勧められて7年前に契約した抵当証券について銀行から教えてもらった連絡先に電話したが不通。

6. 「他の預貯金・証券等」に関する相談

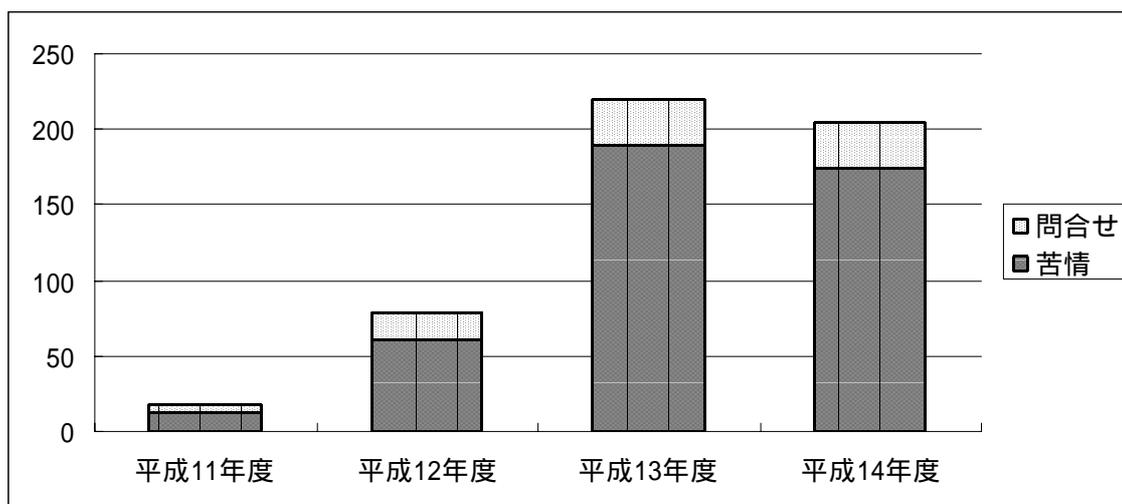
(1) 「他の預貯金・証券等」に関する相談件数

「他の預貯金・証券等」に関する相談は、13年度に急激な増加が見られる。これは警察に摘発された出資金商法の業者に関する相談が多く寄せられたためことも一因と思われる。14年度も引き続き相談件数が多いが、外国為替証拠金取引に関するものや金融機関まがいの資金集めに関するものなど多岐にわたっている。(表 - 12・図 - 20)

【表 - 12】「他の預貯金・証券等」に関する相談件数

	苦情	問合せ	要望	計
平成11年度	13	5	0	18
平成12年度	61	18	0	79
平成13年度	189	30	0	219
平成14年度	174	30	0	204

【図 - 20】「他の預貯金・証券等」に関する相談件数の推移



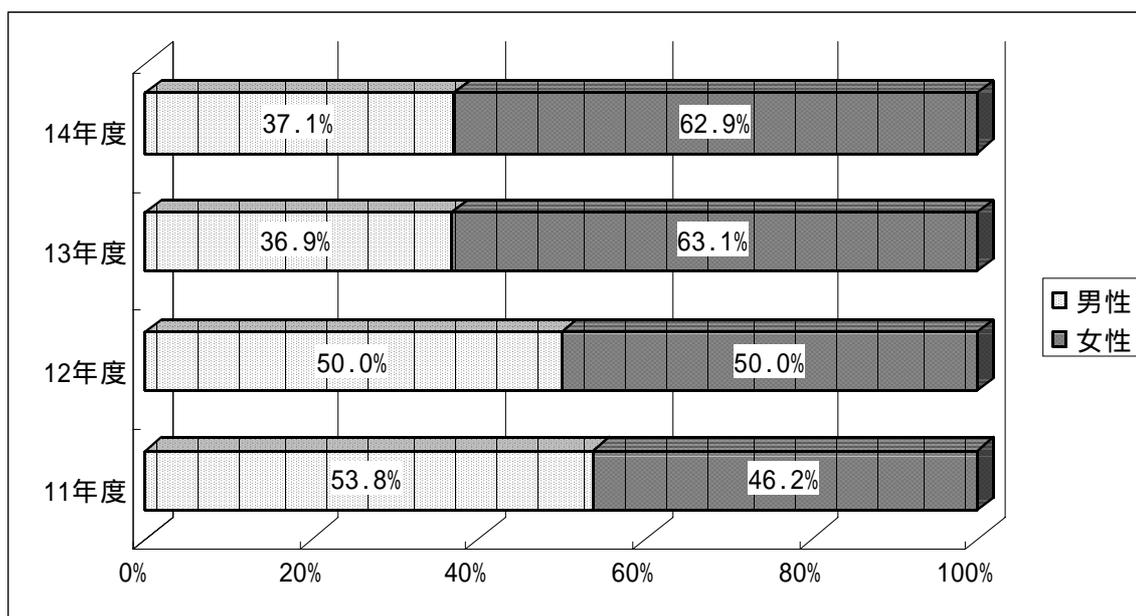
(2) 契約当事者の属性

契約当事者の属性は、11年度は男性が半数を上回っていたが、12年度では同じ割合、13年度、14年度では女性が6割以上を占めている。年代別では各年度とも50歳代が最も多くなっている。(表 - 13・図 - 21・図 - 22)

【表 - 13】「他の預貯金・証券等」契約当事者の性別・年代別相談件数

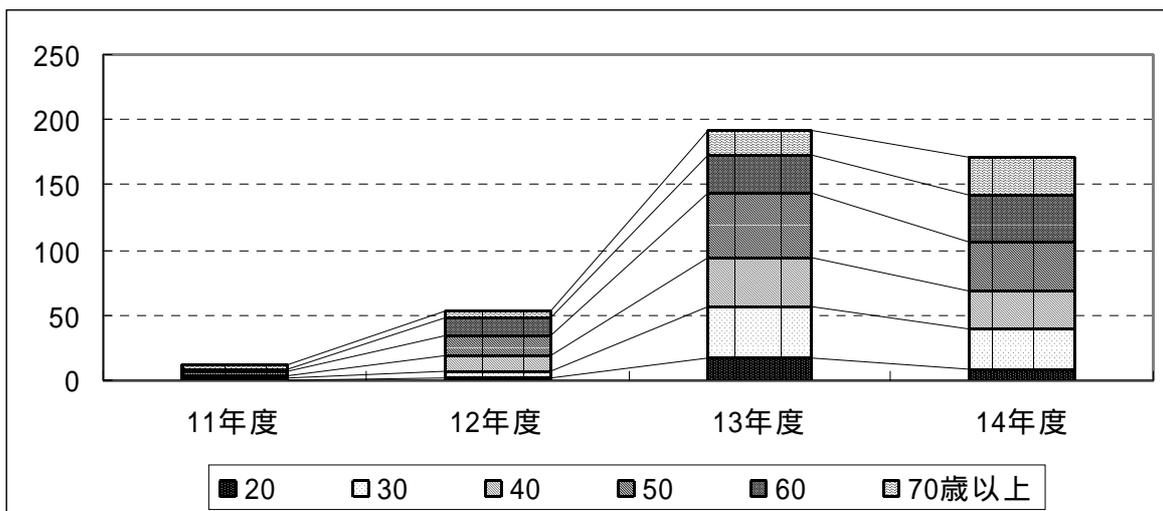
性別・年代別		平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成14年度
性別	男性	7	30	71	65
	女性	6	30	123	110
	不明等	5	19	24	29
年代別	20歳未満	0	0	0	0
	20歳代	0	2	17	9
	30歳代	2	5	39	31
	40歳代	2	11	39	29
	50歳代	2	16	49	37
	60歳代	2	14	29	36
	70歳以上	4	5	18	30
	不明等	6	26	28	32
相談件数		18	79	219	204

【図 - 21】「他の預貯金・証券等」契約当事者性別割合の推移



不明等は割合から除く

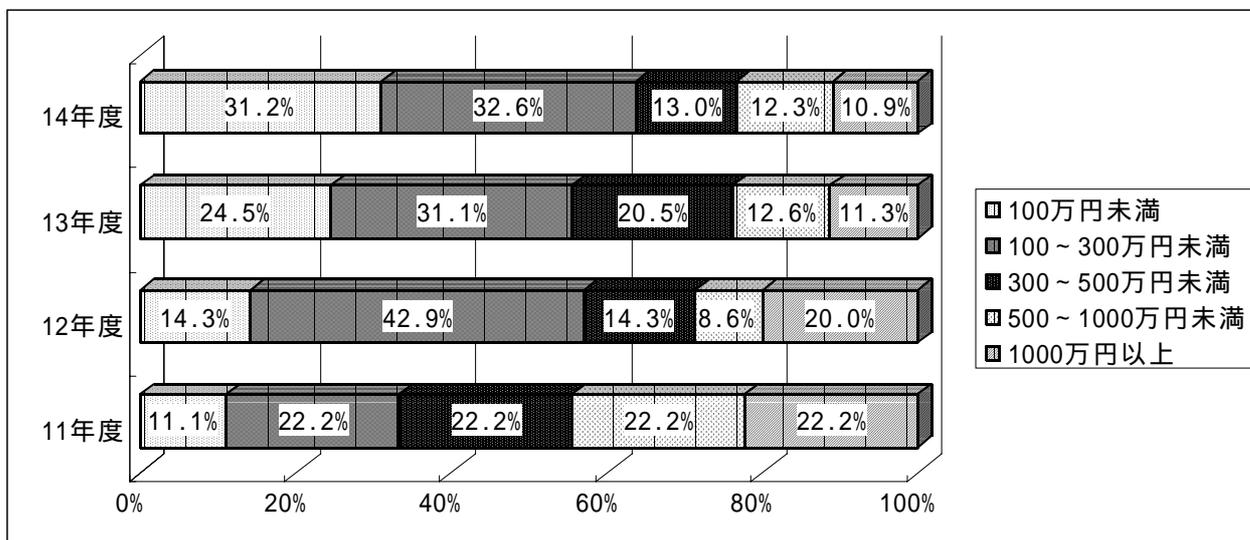
【図 - 22】「他の預貯金・証券等」契約当事者年代別相談件数の推移



(3) 契約購入金額

「他の預貯金・証券等」に関する契約購入金額を見ると、年々、100万円未満が増加傾向にあり、1,000万円以上が減少傾向にある。(図 - 26)

【図 - 23】「他の預貯金・証券等」契約購入金額割合の推移



(4) 相談事例

健康食品や漢方薬を扱う会社に投資すると儲かると言われ投資したが連絡が取れなくなった。友人が100万円投資すれば25万円の配当があると勧めるので現金で支払った。業者に電話しても電話が使われていない。詐欺ではないか。

外国医療費請求債権への投資をしているが、リスクが高いとの情報を得た。どうしたらよいか。

折込チラシを見て資料を取り寄せお金を出資。120%の利息をつけると言ったが約束不履行。業者が破綻したらしい。返金希望。

友人に儲かるからと勧められ、中国米を輸入する業者に投資をした。説明会では必ず儲かる、3倍にして返金するとのことだったのに元本が戻らない。返金してほしい。