

消費者トラブル事例

【金融・保険】

令和4年3月

<目次>

01：クレジットカードのショッピング枠の現金化

02：商品購入や生活のために繰返した借金による多重債務

03：銀行で勧められて加入した外貨建て変額個人年金保険

04：給付金の請求をしたら告知義務違反で契約解除すると通知が来た生命保険

05：火災保険により無料で修理できると言われた雨樋

分 類	金融・保険	販売方法	—
タイトル	クレジットカードのショッピング枠の現金化		
相談内容	<p>消費者金融5社に300万円の借金があり、返済が負担になっていた。そんなとき、携帯電話サイトで、クレジットカードの現金化の広告を見つけた。</p> <p>返済日が目前で現金がほしかったので、サイト上で申し込んだ。すると、15万円のネックレスを購入すれば、10万円がキャッシュバックされるという画面が表示された。</p> <p>画面から購入手続きを行い、代金の支払いはクレジットカード決済にした。翌日、10万円が自分の口座に振り込まれ、数日後に子どものおもちゃのようなネックレスが届いた。一時的に現金が手に入ったが、後日、クレジットカード会社から15万円の請求があった。結果的には、借金が増えてしまったことに気づいた。返済ができない。</p> <p>どこか低利でお金が借りられるところはないか。(40代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>クレジットカードのショッピング枠を換金目的で利用することは、クレジットカード会社の規約で禁止されています。禁止行為を行った場合、クレジットカード会社から強制退会などの制裁を受ける可能性があることを伝えました。</p> <p>また、借金の返済が困難となっていることから、根本的に解決するために、県や市町村の多重債務相談窓口に相談するよう助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	金融・保険	販売方法	—
タイトル	商品購入や生活のために繰返した借金による多重債務		
相談内容	<p>数年前、寝具の訪問販売業者に勧められるまま、同居の父母のための羽毛布団を30万円でクレジット契約した。</p> <p>同じ年に事故で車が壊れ、車通勤であったためやむなくオートローン200万円を組み、新車を購入した。</p> <p>最近、勤務先が不況で、夏冬のボーナスはおろか残業も減り、給料も大幅にカットされるようになり、生活費が足りず消費者金融でお金を借りた。</p> <p>その後、借金の返済に追われ、返済するためにまた消費者金融で借りた。生活費を、友人から借りるようにもなった。</p> <p>生活費も切り詰めているが、もう限界だ。自己破産したい。(40代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>借金の全容を確認するため、指定信用情報機関に情報開示を求めるよう案内し、月々の返済額や残債等がどれくらいになっているか整理してみるよう助言しました。</p> <p>その結果、借金の総額は約450万円に上ることが分かりました。多重債務の場合は、任意整理、特定調停、個人再生があり、それでも返済できない場合は自己破産になり、借金の内容によっては免責が難しいこと、免責できたとしても車は手放すことになる場合もあるなどの説明を行い、弁護士に相談するよう促しました。また、個人再生の場合も車を手放すことになる場合があることも説明しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	金融・保険	販売方法	店舗販売等
タイトル	銀行で勧められて加入した外貨建て変額個人年金保険		
相談内容	<p>昨年、銀行から定期預金が満期になるという電話があった。手続きのために銀行へ出向くと、「いい商品がある、定期預金より金利がいいし、いつでも解約できる。」と、外貨建て変額個人年金保険を勧められた。長年付き合いのある銀行だったし、当面使うあてのないお金だったので、担当者の言葉を信じて、10年満期で500万円の外貨建て変額個人年金保険の契約をした。</p> <p>1年後、まとまったお金が必要になったので解約したいと申し出ると、100万円も減っていることがわかった。元本が減るという話は聞いていない。定期預金のようなものだと思っていた。</p> <p>こんな商品ならば、契約しなかった。定期預金に戻したい。(70代 女性 無職)</p>		
処理結果概要	<p>相談者は、商品の契約書面等は受領しており、既に契約から1年が経過していたため、保険業法に基づくクーリング・オフの適用（書面交付日もしくは申込日のどちらか遅い日から8日間）はないことを説明しました。消費者契約法に基づく不実告知、不利益事実の不告知などで取り消しを主張することや、金融サービスの提供に関する法律に基づく重要事項の説明義務違反による損害賠償請求などを検討することになります。</p> <p>相談者は言われるままに契約書面にチェックして署名捺印しており、保険会社や銀行は確認書面などを揃えていることも多く、“言った・言わない”の争いになることも想定されました。早い段階で、生命保険協会の相談窓口及びADR（裁判外紛争解決手続）又は弁護士に相談するよう案内しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	金融・保険	販売方法	店舗販売等
タイトル	給付金の請求をしたら告知義務違反で契約解除すると通知が来た生命保険		
相談内容	<p>1年半前に生命保険を契約したとき、代理店の人に、6年前に子宮内膜症の手術を受けたことがあるが保険に加入できるか聞いたところ、5年経過しているから大丈夫だと言われた。</p> <p>最近、帝王切開で出産し給付金を請求したところ、契約解除通知が届いた。保険会社に聞くと、「1年に1回、子宮の定期検診に行っていることが分かった。加療中と判断される。加療中の場合、保険契約はできない」と言われた。定期検診が加療に当たるとは知らなかった。保険加入時に代理店から定期検診について聞かれていれば話したし、保険契約ができないと知っていたら入らなかった。</p> <p>保険会社は、帝王切開の給付金は出すが、生命保険契約は解除するとのことだ。今まで払った保険料は、どうなるのか。(30代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>生命保険加入時の告知義務違反について説明しました。保険加入時に定期検診についての質問に事実と異なる回答をしたため、告知義務違反により解除された可能性が見受けられました。帝王切開については子宮内膜症と因果関係がないと判断され、給付金が支払われたものと思われます。解除は将来に向かって効力を生じるので、過去に支払った保険料は返還されません。加入時に代理店の説明不足や不告知教唆があった場合には解除できませんが、その事実は、消費者に立証責任があることも説明しました。なお、定期検診の不告知が、消費者の故意又は重大な過失とみなされるかどうか、専門的な見解が必要であると助言し、一般社団法人生命保険協会の相談窓口及びそのADR（裁判外紛争解決手続）も紹介しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	金融・保険	販売方法	訪問販売
タイトル	火災保険により無料で修理できると言われた雨樋		
相談内容	<p>家の庭で作業をしていたら、訪問販売業者が声をかけてきた。「お宅の雨樋が壊れている。去年降った大雪のせいには違いない。入っている火災保険を利用すれば、お客様はただで直せる。手続きはすべてうちがやる。工事は任せてほしい。」と言い、パンフレットを置いていった。</p> <p>大雪のせいかどうかはわからないが、雨樋が老朽化していて、いつかは直さなければならないと思っていた。</p> <p>火災保険の内容は、よくわからない。こんな話は初めて聞いた。信じていいだろうか。後からお金を請求されることはないか。(50代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>火災保険(住宅総合保険)では、台風や突風などの自然災害による損害も対象としているものが多いです。しかし、通常の雨、雪による損害や、建物の老朽化、自然消耗が原因で瓦や外壁が劣化して雨漏りが生じた場合などは、保険金は支払われません。支払の対象になるのは、台風、突風、大雪、ひょうなどで、その自然災害が生じた日と、これによる家屋の損傷を特定する必要があります。契約の保険内容を確認し、保険金の支払いの対象になるかどうかを保険会社に確認するよう伝えました。</p> <p>問題のある修理業者は、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 保険会社への取次ぎを引き受けて、虚偽の事故報告をする、 ・ 調査費用は無料と言いながら、別の名目で費用を請求する、 ・ 保険金が出ない場合でも先に工事をして、その代金を請求する、 ・ 必要のない工事・見積りにない工事まで行い、その代金を請求する、 ・ 相場より高額な代金を請求する、 <p>などのおそれがあります。</p> <p>業者の言うままに保険会社に虚偽の報告をして保険金の申請を行うことは、消費者と業者が結託して保険会社を騙すことにもなりかねないので、注意が必要と助言しました。</p>		

[<目次へ戻る>](#)