

リスク性金融商品のトラブルからみるシニア世代の金融ケイパビリティ構築への課題



サステナビリティ消費者会議 主任研究員 三原文乃

～要旨～

2022年11月に、政府は資産所得倍増プランを決定し、貯蓄から投資への流れを進めようとしている。2024年からは新NISAの導入が始まり、これまで資産運用をためらっていた人が投資の一步を踏み出すことが予想される。

このような状況下で、2023年6月に、複雑な仕組債の勧誘販売において、適合性原則に抵触する業務運営を継続的に行っていたことから、銀行2行と証券会社が行政処分を受けたことが大きく報道された。本稿では、仕組債等のリスク性金融商品を金融機関と契約しトラブルとなった事例を取り上げ、トラブルに遭う要因について、顧客側と金融機関側の問題を考察し、老後のライフプランをこれから考えなければならないシニア入口世代である60歳前後が金融ケイパビリティを構築する上での課題を提言した。

1 はじめに

2022年11月、政府は新しい資本主義実現会議にて、資産所得倍増プランを決定し、家計による投資額の倍増を目指している。今後5年間で、NISA総口座数の倍増を目標とし、2024年から導入の新NISAは、非課税投資上限が1年間で360万円、生涯の非課税保有限度額は1,800万円、非課税保有期間は無期限とした。新NISAの導入により、投資未経験者が、銀行、証券会社にNISA口座を開設し、投資を始めると考えられる。銀行、証券会社は、NISA口座を開設し投資の一步を踏み出した顧客に対して、NISA口座以外での金融商品の買付を勧めることが予想される。

2021年賃金事情等総合調査¹⁾によると、勤続35年の場合、定年時に2000万円前後の退職金を受け取る人は少なくない。銀行、証券会社にとっては、退職金を受け取る前後の50代後半から60代世代は、NISAの投資上限額を超える金融資産を持つ世代であり、運用を勧める顧客として適している世代となる。金融商品取引業者は、日本証券業協会の高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン（以下、ガイドラインという）にそった社内規則を設けて、75歳以上の後期高齢者への勧誘販売は慎重に対応しているが、60歳から74歳は、ガイドラインが適用される年齢ではない。

2023年6月に、仕組債の勧誘販売において、

関東財務局が銀行2行と証券会社に行政処分を行ったと大きく報道された。金融トラブルという、高齢者と悪質業者との投資詐欺の事例と思われがちだが、仕組債の事例でもわかるように、免許登録がある金融機関との契約で、シニア入口世代の60歳前後がトラブルに遭う事例は少なくない。

政府は金融リテラシー向上に向けて、金融経済教育の推進を掲げており、未成年者、若者への金融経済教育は進んでいる。一方、50歳以上の世代は学校で金融経済教育を受けた世代ではなく、定年後は職域における金融経済教育を受けることも困難となる。2000年代から、世界各国で金融ケイパビリティと言う概念が用いられており、野村(2022)は、「豪州政府の報告書²⁾では、金融ケイパビリティとは、金融面での適切な意思決定をするために必要な知識のみならず、自分の人生にあった、金融面での前向きな行動や家計管理上の決断に繋がる、知識、スキル、自信及び姿勢を組み合わせたと定義されている」と述べ、豪州の取組から我が国の金融教育への示唆を述べている。

本稿では、金融ADR機関である全国銀行協会相談室と証券・金融商品あっせん相談センター(以下、FINMACという)が公表している最近の紛争解決手続(以下、あっせんという)事例を取り上げ、リスク性金融商品のトラブルの現状と要因を考察し、今後老後の資産形成を考えていくべき60歳前後のシニア入口世代が、金融ケイパビリティを構築する上での課題を提言する。

2 金融機関とのリスク性金融商品の契約にかかるトラブルの現状

(1) 2022年度以降の全国銀行協会相談室における紛争解決手続事例

2022年度に、全国銀行協会相談室で受け付け

た苦情件数は4,151件、そのうち証券業務(窓販)は276件(前年比+28.4%)、業務分類別では、投資信託に関する苦情が全体の6割強、投資信託以外では、仕組債やファンドラップ、外債等に関する苦情が寄せられている。

あっせん委員会におけるあっせんの申立は88件、そのうち投資信託を中心とした証券業務(窓販)が44.3%と最も多い。証券業務(窓販)のあっせんにおける個人の申立人35名の年齢の内訳は、20代~50代が10名、60代が8名、70代が16名、80代が3名である。次に多いのは貸出業務で15.9%、3番目に多い保険業務(窓販)は14.8%であり、個人の申立人13名の内訳は、20代~50代が6名、60代が2名、70代が5名である。苦情からあっせんに移行しているのは、窓販と呼ばれる証券業務、保険業務で59.1%と6割近い数字となっている。2022年度の全国銀行協会相談室におけるあっせんからいくつかの事例を取り上げる。(図表1)

【事例1】、【事例2】は、投資信託の事例である。【事例1】は、申立人が契約している金融商品の金額や損益を把握していない状況で、1年間に8本の投資信託を契約している。投資信託を販売した銀行も申立人の金融資産の詳細な情報を把握していなかったことを認めている。【事例2】は、申立人が保有している投資信託の運用状況に不満を持っており、新たなリスク商品の買付には消極的だったが、銀行が乗換えを勧めた投資信託は利益が出ると約束されたような説明だったため契約したと主張している。あっせん委員会は、本件商品が申立人のニーズに合致していたかどうか疑問が残ることを指摘している。

【事例3】は、外貨建て個人年金保険の事例である。申立人が、10年経過後は解約しても元本が戻るとの説明を受け契約、原資が相続財産で

図表 1 全国銀行協会相談室あっせん申立概要とその結果（2022年度）から抜粋

事例番号	紛争概要	処理状況
事例 1	<p>【商品：投資信託】 （申立人（70歳台）の申立内容）</p> <ul style="list-style-type: none"> 銀行で購入した複数の投資信託について、銀行担当者の不適切な勧誘により本件各商品を購入したものであることから、原状回復を求める。 銀行担当者から提案を受けて、1年ほどの間に8本もの本件各商品を購入したが、いずれについても商品内容やリスクについて理解していなかった。 私は、他の金融機関での購入分も含め、全体でどれだけの金額の金融商品を購入していたか、また、購入した本件各商品の損益状況を認識していなかった。その後、家族が、私が保有している金融商品の状況を確認したところ、私が本件各商品を保有していることが判明した。 <p>（相手方銀行の見解）</p> <ul style="list-style-type: none"> 当行担当者は、当行において低金利の預金商品を保有している申立人に対し投資信託を提案したところ、リスクの高い商品を購入するに至った。 当行担当者は、申立人が高齢であることから、本件各商品の提案に当たっては、家族の同意を打診したが、申立人から不要であるとの意向が示され、これを踏まえ、それ以上の対応は行わなかった。 当行担当者は、申立人に対し、販売の都度、所定の資料を用いて、本件各商品の内容、元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。 当行担当者は、申立人の保有金融資産の把握に当たって、本件各商品の金額について、必ずしも適切に把握していなかったことは認める。 	<p>【申立て受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> あっせん委員会は、申立人の申立てを「適格性あり」として受理し、2022年9月29日、申立人と相手方銀行から事情聴取を行った。 あっせん委員会は、申立て人の保有金融資産について、その内訳、リスク性商品の割合も含めて、適切に把握できていたか疑問があること、申立人が高齢であることを考えれば、熟慮期間を設定したり、家族の同意を求める等より丁寧な対応が必要と考えられるところ、そうした対応が行われたのか疑問が残ること等を指摘した。 その上で、あっせん委員会は、相手方銀行が申立人に対して解決金を支払うというあっせん案を提示した。 その結果、申立人と相手方銀行の双方が受諾したことから、あっせん成立となった。 2023年1月13日付けで和解契約書を締結した。
事例 2	<p>【商品：投資信託】 （申立人（50歳台）の申立内容）</p> <ul style="list-style-type: none"> 銀行で購入した投資信託の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 銀行担当者から、保有していた投資信託を解約し、新たな投資信託を購入することを勧められた。 私は、保有していた投資信託の運用状況に満足していなかったため、新たなリスク商品を購入することにも消極的であったが、銀行担当者の説明が本件商品はあたかも益が生じることが約束されているかのような説明であったため、その説明を信用して、本件商品を購入するに至った。 私は、銀行担当者から、本件商品の内容、元本割れリスク等について十分な説明を受けていない。 私は、投資信託の保有経験があるが、金融に係る知識は乏しかった。 <p>（相手方銀行の見解）</p> <ul style="list-style-type: none"> 当行担当者は、申立人から保有している投資信託の運用状況に不満があることを聴取し、本件商品を提案したところ、申立人が購入を希望したため、販売するに至った。 当行担当者は、申立人からの聴取及び所定の書面により、申立人の投資意向、保有金融資産、投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 当行担当者は、申立人に対し、所定の資料を用いて本件商品の内容、元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。 当行担当者は、契約の強要や誤った判断を誘発するような不適切な勧誘は行っていない。 	<p>【申立て受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> あっせん委員会は、申立人の申立てを「適格性あり」として受理し、2022年8月24日及び9月21日に申立人と相手方銀行から事情聴取を行った。 あっせん委員会は、相手方銀行に対して、申立人が自ら積極的に金融商品購入の希望を伝えていなかったこと、また、新たなリスク商品を購入することに消極的であったことからすると、本件商品が申立人のニーズに合致していたかどうか疑問が残ること等を指摘した。 その上で、あっせん委員会は、相手方銀行が申立人の損失の一部を負担するというあっせん案を提示した。 その結果、申立人と相手方銀行の双方が受諾したことから、あっせん成立となった。 2022年11月15日付けで和解契約書を締結した。
事例 3	<p>【商品：外貨建て個人年金保険】 （申立人（50歳台）の申立内容）</p> <ul style="list-style-type: none"> 銀行から購入した外貨建て個人年金保険の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 私は、銀行担当者から本件商品を勧められ、10年経過すれば解約しても元本が戻ってくるとの説明を受け、購入するに至った。 私は、本件商品の原資が親から相続した資金であることから、お金を減らしたくないと思っており、運用して増やそうとは考えていなかった。 私は、本件商品の内容や為替リスク等について銀行担当者から説明されたかもしれないが、理解していなかった。 <p>（相手方銀行の見解）</p> <ul style="list-style-type: none"> 当行担当者は、申立人の投資意向を確認し、本件商品を勧めたところ、申立人が購入を希望したため販売するに至った。 当行担当者は、申立人からの聴取及び所定方法により、申立人の投資意向、保有金融資産、投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 当行担当者は、申立人に対し、所定の資料を用いて本件商品の内容や為替リスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。 	<p>【申立て受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> あっせん委員会は、申立人の申立てを「適格性あり」として受理し、2022年2月21日、申立人と銀行から事情聴取を行った。 あっせん委員会は、銀行に対して、申立人は投資経験がなかったことを踏まえると、申立人の投資意向について、より丁寧に確認すべきではなかったのか疑問が残ること等を指摘した。 その上で、あっせん委員会は、銀行が申立人の損失の一部を負担するというあっせん案を提示した。 その結果、申立人と銀行の双方が受諾したことから、あっせん成立となった。 2022年5月25日付けで和解契約書を締結した。
事例 4	<p>【商品：仕組債】 （申立人（60歳代）の申立内容）</p> <ul style="list-style-type: none"> 銀行で購入した仕組債の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 私は、銀行で仕組預金を購入したところ多大な損失が発生したため、たびたび配偶者に愚痴を言っていた。 私の配偶者も銀行で取引をしており、仕組債を購入する等していた。私の配偶者は、銀行担当者から仕組債の利息で仕組預金の損失をカバーできると説明をされ、良い商品であると私に勧めたので購入することとした。 私は、配偶者とともに本件商品の内容やリスクについて銀行担当者から一通りの説明は受け、中途解約をすると元本割れする可能性があるが、ログイン事由が発生することはほとんどなく、預金に比べて利率が良いと言われ、中途解約さえしなければ元本割れしない商品と思ってしまった。 <p>（相手方銀行の見解）</p> <ul style="list-style-type: none"> 当行担当者は、申立人の意向を確認し、本件商品を提案したところ、申立人が購入を希望したため、販売するに至った。 当行担当者は、申立人からの聴取及び所定方法により、申立人の投資意向、保有金融資産、投資経験等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。 当行担当者は、申立人に対し、所定の資料を用いて本件商品の内容、解約した場合のリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。 当行担当者は、申立人の仕組預金の損失をリカバーする複数の方法について、申立人の配偶者にそれぞれのメリット・デメリットも含めて説明しており、申立人も理解しているものと思っていた。本件商品の契約当事者である申立人への説明内容に問題はなく、また、不透明はないかどうかとも申立人に確認をしており、納得のうえで本件商品を購入したものと認識していた。 	<p>【申立て受理→和解契約書の締結】</p> <ul style="list-style-type: none"> あっせん委員会は、申立人の申立てを「適格性あり」として受理し、2023年1月17日、申立人と銀行から事情聴取を行った。 あっせん委員会は、銀行に対して、仕組預金の購入により多大な損失が発生した申立人に対し、当該損失をリカバーするためとして、本件商品を案内している点について、ハイリターンを期待できる一方でハイリスクの商品であることについて、申立人がリスクを現実のものとして理解できるまでの説明が尽くされたか疑問が残ること等を指摘した。 その上で、あっせん委員会は、銀行が申立人の損失の一部を負担するというあっせん案を提示した。 その結果、申立人と銀行の双方が受諾したことから、あっせん成立となった。 2023年3月28日付けで和解契約書を締結した。

（出所）全国銀行協会相談室あっせん申立概要とその結果（2022年度）

あり運用して増やす意向はなかったと主張している。あっせん委員会は、申立人に投資経験がなかったことを踏まえると、申立人の投資意向について、銀行は、より丁寧に確認すべきではなかったのか疑問が残ること等を指摘している。

【事例4】は、仕組債の事例である。申立人は仕組預金の損失を仕組債の利息でカバーできると勧められ、ロックイン事由が発生することは殆どなく預金より利率がいいと言われ、中途解約しなければ元本割れしない商品と思い契約したと主張している。あっせん委員会は、仕組預金の購入により多大な損失が発生した申立人に対し、当該損失をリカバリーするためとして、本件商品を案内している点について、ハイリター

ンを期待できる一方でハイリスクの商品であることについて、申立人がリスクを現実のものとして理解できるまでの説明が尽くされたか疑問が残ること等を指摘している。

(2) 2022年度以降のFINMACにおける紛争解決手続事例

2022年度に、FINMACで受け付けた相談件数は4,653件、苦情件数は1,266件、あっせん申立件数は178件である。商品別の内訳では、相談においては株式の割合が高く(21.2%)、苦情及びあっせん申立では、債券のうち仕組債の割合が非常に高い状況(それぞれ28.8%、53.4%)である。直近の公表データである2023年度4月か

図表2 FINMAC 紛争解決手続事例(2022年度10月～12月、2023年度4月～6月:仕組債)から抜粋

事例番号	紛争概要	処理状況
事例5	<p>【商品:仕組債】 <申立人(女・50代前半)の主張> 被申立人担当者から複数の外国株式参照型仕組債を勧誘され、株券償還時に交付される株券について十分な説明を受けることなく購入した。複数銘柄が交付されると誤解したため購入したが、十分な説明を受けていれば、商品性を理解し購入しなかったはずである。被った損害約1,500万円の賠償を求め。 <被申立人の主張> 申立人に本件仕組債の購入を提案した際、被申立人担当者は、所定の資料を交付し、適切な説明を行い、申立人が理解したことを確認し、販売している。申立人は他の金融商品取引業者において仕組債の投資経験を有している。本件仕組債の販売に関して説明義務違反等はなく、請求には応じられない。</p>	<p>○2023年4月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約80万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 本件仕組債の勧誘時、株券償還時に交付される株券は最もパフォーマンスが劣る銘柄であることを口頭で説明しなかった可能性が高く、申立人の投資経験を踏まえると、このことは、説明不足に当たる。被申立人に適合性の原則違反はないと考えられるものの、被申立人が申立人に対し一定の金銭を支払うことが妥当である。</p>
事例6	<p>【商品:仕組債】 <申立人(男・50代)の主張> 被申立人担当者から「これまでに損失が出たことのない商品」と仕組債を勧められ、十分な説明を受けることなく購入し、損害を被った。申立人は投資経験が乏しく、金融商品に関する知識も有していなかった。説明義務違反等により被った損害約1,400万円の賠償を求め。 <被申立人の主張> 申立人に本件仕組債の購入を提案した際、被申立人担当者は、所定の資料を交付し、適切な説明を行い、申立人が理解したことを確認し、販売している。本件仕組債の購入以前、申立人は仕組債を購入し、ロックインの経験もある。本件仕組債の販売に説明義務違反等はなく、請求には応じられない。</p>	<p>○2023年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約100万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 被申立人に説明義務違反等は認められないものの、申立人が本件仕組債ロックイン時の損失拡大リスク等を十分理解していたかについては疑問である。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。</p>
事例7	<p>【商品:仕組債】 <申立人(女・70代)の主張> 被申立人の系列銀行を手術を行うため訪問し、銀行担当者から被申立人を紹介された。以前から、銀行担当者にはリスクのある取引はしない旨を伝えており、被申立人担当者に対しても投資をするつもりはない旨を伝えたにもかかわらず、本件仕組債を勧められ、商品説明や元本割れリスク等の説明を受けることなく購入し、約720万円の損害を被った。本件仕組債のようなリスクの高い金融商品を購入させたことは配慮のない勧誘であり、被った損害の賠償を求め。 <被申立人の主張> 本件仕組債購入提案の際、被申立人担当者は、申立人に目論見書、商品概要説明書等の資料に基づき為替変動リスク等を申立人に詳しく説明し、申立人の理解を得たことを確認している。申立人は、口座開設時、現物株式及び国内債券の取引経験を有している旨や、他社で株式及び投資信託を保有している旨を申告している。被申立人は、申立人が保有する金融資産額を確認の上、投資経験や財産状況等を勘案し、本件仕組債を勧めている。被申立人担当者による説明義務違反はなく、適合性原則にも反していないことから、請求には応じられない。</p>	<p>○2022年11月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約140万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 手術を行うために被申立人の系列銀行を訪問した申立人は、同銀行担当者から被申立人を紹介され、被申立人担当者から仕組債を勧められて購入している。この経緯を踏まえると、本件仕組債は申立人の投資意向には沿わない金融商品であり、申立人に本件仕組債を購入させたことは配慮に欠けていた。申立人の取引経験等を踏まえると、本件仕組債に関する説明を行ったとしても商品性やリスクを正しく理解していたとは考えにくい。被申立人が申立人に一定の金額を支払うことが妥当である。</p>
事例8	<p>【商品:仕組債】 <申立人(男・60代前半)の主張> 被申立人の系列銀行の行員から、本件仕組債は元本が保証されている旨の誤った説明を受け、身に覚えのないまま被申立人との取引を約定していた。申立人自身の取引意向である元本保証又は安全性重視と全く異なる商品を不正に販売され約2,300万円の損害を被った。被った損害の賠償を求め。 <被申立人の主張> 被申立人担当者が、申立人のために要した本件仕組債の説明時間が僅少であることから、リスクに関する説明が十分ではなかったことを認めざるを得ない。応分の支払いを行うことで解決したい。</p>	<p>○2022年11月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約140万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 被申立人担当者が申立人に行った口座開設や本件仕組債の説明は、短時間であり、金融商品の取引経験をほとんど有していない申立人に対する説明時間として十分ではなかった。申立人の投資意向を十分に把握し、その投資意向を反映した商品として、本件仕組債を申立人に勧めたのか疑念が残る。被申立人が申立人に一定の金額を支払うことが妥当である。</p>

(出所) FINMAC 紛争解決手続事例 (2022年度10月～12月、2023年度4月～6月)

図表3 FINMAC 紛争解決手続事例
(2022年度10月～12月、2023年度4月～6月：ファンドラップ、証券CFD、くりっく365) から抜粋

事例番号	紛争概要	処理状況
事例9	<p>【商品：ラップ】 <申立人（男・70代前半）の主張> 被申立人担当者にファンドラップ等を勧められ、十分な説明を受けずまま契約した。契約後、ファンドラップ等の解約を複数回に亘り申し出たにもかかわらず、その都度、同担当者から解約を思い留まるよう言われ、解約できなかった。解約を申し出た後、基準価額が大幅に下落し、大きな損害を被った。当初解約を申し出た際の基準価額と実際の解約代金との差額約1,000万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人がファンドラップ等を契約した際、被申立人担当者は必要な説明を尽くしている。ファンドラップ等の解約に関しては、被申立人担当者が自らの相場観に基づき情報を提供したに過ぎず、申立人自らの判断により解約しなかったものであるため、被申立人担当者が売り止めを行った事実は存在しない。申立人は被申立人のコールセンターに連日電話し、契約しているファンドラップの基準価額を確認しており、自らの判断によっていつでも解約できる状況であった。申立人の請求には応じられない。</p>	<p>○2023年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約40万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 被申立人に説明義務違反があったとは認めがたい。ファンドラップの解約を申し出た際、被申立人担当者から解約を思い留まるよう説得されたとの件については、被申立人から提出された関係資料や事情聴取の内容を踏まえると、同担当者の行為に問題がなかったとまではいえない。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。</p>
事例10	<p>【商品：証券CFD】 <申立人（男・60代後半）の主張> 被申立人担当者からくりっく株365取引を勧められ、リスクに関する説明を受けることなく、「簡単に儲かる。」と言われ、言われるがままに取引し、損害を被った。申立人は、本件取引を行うまで本件取引のようなリスクの高い金融商品取引の経験がなく、そのような者に本件取引を勧めることは誤った行為である。被った損害約500万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人が本件取引を始めるにあたり、被申立人担当者が申立人宅を訪問し、本件取引にかかる契約締結前交付書面等を交付した上で仕組みやリスク等を十分に説明しており、管理部門が申立人の理解度等を確認した後に取引を開始している。同担当者は申立人に対し「簡単に儲かる。」といった発言は行っていない。申立人は、自身の判断により取引を行っていた。申立人は自らの判断に基づく取引の損失を被申立人に転嫁しているに過ぎないことから、請求には応じられない。</p>	<p>○2023年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約50万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 申立人の属性や金融商品取引経験等を踏まえると、申立人が本件取引の内容を理解し、相場状況を予測して取引することは難しいと考える。被申立人は、申立人に、慎重な取引をわせるような配慮あるアドバースを行うべきであった。一方、被申立人管理部門から売買状況に関する確認を受けた時、申立人が自らの判断により取引を行っている旨を回答していること等を踏まえると、本件取引は申立人自らの判断で行っていたと考える。被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。</p>
事例11	<p>【商品：外国為替証拠金（くりっく365）】 <申立人（男・40代後半）の主張> 被申立人担当者から大損するリスクはないと言われて、十分な説明を受けることなく、過当なくくりっく365取引を行い、損害を被った。申立人は、くりっく365取引を行ったことがなく、為替取引に関する知識もなかった。同担当者に対し取引を止めたい旨を何度も伝えたが、その度に説得され、取引を止めることができなかった。被った損害約1,600万円の賠償を求める。 <被申立人の主張> 申立人がくりっく365を口座開設するにあたり、被申立人担当者はくりっく365の仕組み、ルール、リスク面等を説明しており、申立人の理解は早く、わからないことについては同担当者に質問するなどし、正しく理解していた。申立人自身で注文を行っていることから、取引を止めることはいつでも可能であった。請求には応じられない。</p>	<p>○2023年6月、紛争解決委員が次の見解を示し、当事者双方に和解を提案したところ、被申立人が申立人に約200万円を支払うことで双方が合意した。 <紛争解決委員の見解> 被申立人が主張するところ、申立人には取引で被った損失を取り戻したいとの気持ちが強かったことは事実であったとは思われる。一方、申立人は本件取引の経験を有していなかったため、被申立人には、新規委託者保護の観点から、適切に対応していたか否かに疑念が生じる。申立人の自己責任も大きいと考えるが、本件取引で申立人が被った損失のほとんどを手数料が占めており、訴訟ではこのような取引で過当売買が認定されたこともあることを踏まえると、被申立人が申立人に対して一定の金銭を支払うことが妥当である。</p>

(出所) FINMAC 紛争解決手続事例 (2022年度10月～12月、2023年度4月～6月)

ら6月のあっせん申立件数は61件、前年同期(2022年度4月から6月)の21件から急増しており、商品別内訳では、61件の申立件数のうち仕組債が56件となっている。2022年度(10月～12月)、2023年度(4月から6月)におけるFINMACのあっせんからいくつかの事例を取り上げる。(図表2)、(図表3)

【事例5】、【事例6】は、仕組債の事例である。【事例5】は、申立人は仕組債が株式で償還される際に、償還される株式銘柄が複数であると誤解し、被申立人から十分に説明を受けていたら契約しなかったと主張している。【事例6】は、「これまでに損失が出たことがない商品」と言われ、被申立人から十分に説明を受けなかったと主張している。あっせん委員は、【事例5】では、株

券償還時に最もパフォーマンスが劣る株式で償還となることについての説明不足、【事例6】では、仕組債のロックイン時の損失拡大リスクについての説明不足を指摘している。

【事例7】、【事例8】は、系列銀行から証券会社を紹介され、仕組債を購入した事例である。どちらの事例も、申立人は仕組債のリスクに対する説明がなかったと主張している。あっせん委員は、【事例7】、【事例8】いずれも、被申立人の説明が不十分であった点、申立人の投資意向に沿った商品だったか疑義が残ると指摘している。

【事例9】は、ファンドラップの事例である。申立人が何度も解約を申し出たが、思い留まるように担当者に言われ、解約できず、解約した

時には大きな損失となっていたという事例である。あっせん委員は、担当者の行為に問題がなかったとは言えないと指摘している。

【事例10】は証券CFDの事例、【事例11】は、外国為替証拠金取引（くりっく365）の事例である。どちらも、株式、投資信託と比べるとリスクが高い商品である。【事例10】、【事例11】、いずれも申立人は投資経験があまりなく、商品知識もなかったが、「簡単に儲かる」、「大損するリスクはない」と信じて取引をしたと主張している。あっせん委員は、【事例10】では、申立人の属性、投資経験から、取引内容を理解し相場状況を踏まえた取引を行うことは困難であり、被申立人が配慮あるアドバイスをすべきだったと指摘している。【事例11】では、新規委託者保護の観点から被申立人が適切に対応していたか疑義が残ること、損害の殆どが手数料であり、訴訟における過当売買の判例も踏まえ、和解案を提示している。

3 シニア世代がトラブルに遭う要因

前節で挙げた事例から、顧客がトラブルに遭う要因は、①顧客が自らの資産の状況を把握していない、②顧客が投資の意向に沿っていない商品を契約している、③顧客に投資経験がない、④顧客が商品のリスク、特に想定される最大の損失額や取引にかかる手数料について、金融機関の説明を十分理解していない点にあると考える。

金融商品取引法では適合性の原則が定められており、金融商品取引業者は、顧客の知識、経験、財産の状況、投資目的やリスク管理判断能力等に応じた取引内容や取引条件に留意し、顧客属性等に則した適正な投資勧誘の履行を確保する必要があるが、先述の事例では、銀行、証券会社が適合性の原則に基づいた顧客への確認が不

十分なケースもある。

証券口座を開設する際には、個人の顧客は、氏名、住所及び連絡先、生年月日、職業、投資目的、資産の状況、投資経験の有無、取引の種類を金融機関に申告している。金融商品取引業者は、この申告を元に顧客カードを作成し、顧客の属性に沿った勧誘をしているが、顧客側が申告内容を覚えていないケースもある。金融商品取引業者が顧客に確認する投資目的は大きく3区分であり、①ローリスク（利子・配当等安定収益重視）、②ミドルリスク（安定収益・値上がり益のバランス投資）、③ハイリスク（値上がり益重視）となっているが、投資目的については、顧客は安定性重視での投資を考えていたのに、金融機関に促されて安定性と収益性のバランス重視型や値上がり益重視型にチェックを入れるケースもある。

事例に挙げた仕組債の契約は、75歳以上の高齢者ではない場合は、ミドルリスクの商品として販売していた金融機関が多い。仕組債で多額の損失を被った事例は、顧客が投資目的をミドルリスクとしたことも多額の損失となる商品と考えなかった理由の一つに思われる。投資商品は絶対に儲かる商品は存在しない。本来、顧客は損失を被るというリスクを理解して契約をするはずだが、前節の事例は、顧客にも金融機関にも改善すべき点がある。

近年、消費者問題においても、行動経済学の知見を活用すべきと言われている。樋口（2019）は、「企業と消費者の間に、情報の非対称性が存在すると消費者の選択は適切に行われな可能性はある」、「現実の消費者は合理性のみで判断するわけではなく、感情や心理、環境条件なども消費者の意志決定の重要な要素となっている」と述べている。筆者は、20年以上、行政機関やADR機関で、主に金融機関とのトラブルについ

での相談業務に携わっている。トラブルに遭った顧客からは、「銀行や証券会社はプロだから信用していた」、「こんなに損が出るとは理解していなかった」という言葉を聞く。「銀行や証券会社が勧める商品だから損はしない」という顧客側の心理が、合理的な判断に結びつかず、十分に金融機関の説明を理解せずに契約するという行動となっている一因と考える。

4 リスク性金融商品に対する意識

2021年6月に、金融庁が「リスク性金融商品³⁾販売に係る顧客意識調査」を公表した。調査対象である20代以上の男女9,829人（投資経験者：6,184人、投資未経験者：3,645人）のうち、50代（1,897人）は投資経験者が64.36%（1,221人）、投資未経験者は35.64%（676人）、60代以上（3,702人）は投資経験者が62.27%（2,320人）、投資未経験者は37.33%（1,382人）となった。

投資未経験者（3,645人）のうち、リスク性金融商品を購入しなかった理由として「資産運用に関する知識がないから」、「購入・保有するこ

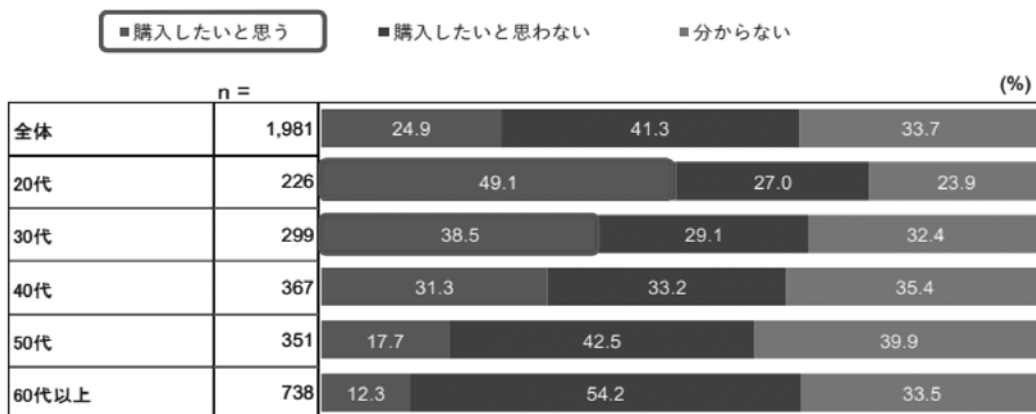
とに不安を感じるから」、「購入するのが面倒だから」、「普段忙しい/時間的なゆとりが無いから」、「勧誘されるのが面倒だから」と回答した人（1,981人）は、「もし、あなたの立場に立ってアドバイスしてくれたり、手続きをサポートしてくれる人がいたら、リスク性金融商品を購入したいと思いますか。」という質問に対して、年代が若いほど、「購入したいと思う」との回答割合が高く、特に20代は49.1%が「購入したいと思う」と回答している。50代は「購入したいと思わない」が42.5%、60代以上も「購入したいと思わない」が54.2%となった。（図表4）

投資未経験者で、「将来的にリスク性金融商品を購入したいと思う」と回答した人は、「将来的にはリスク性金融商品を購入したいと思う理由は何ですか。」という質問に対して、他の選択肢を引き離して、「老後の生活資金を確保するため」が最も多い回答であり、特に40代・50代においては、回答割合が8割を超えている。（図表5）

今後の家計と経済の見通しについて、「あなたは現在、自分の家計や経済状況に向けて不安は

図表4 アドバイスやサポートがある場合のリスク性金融商品の購入について

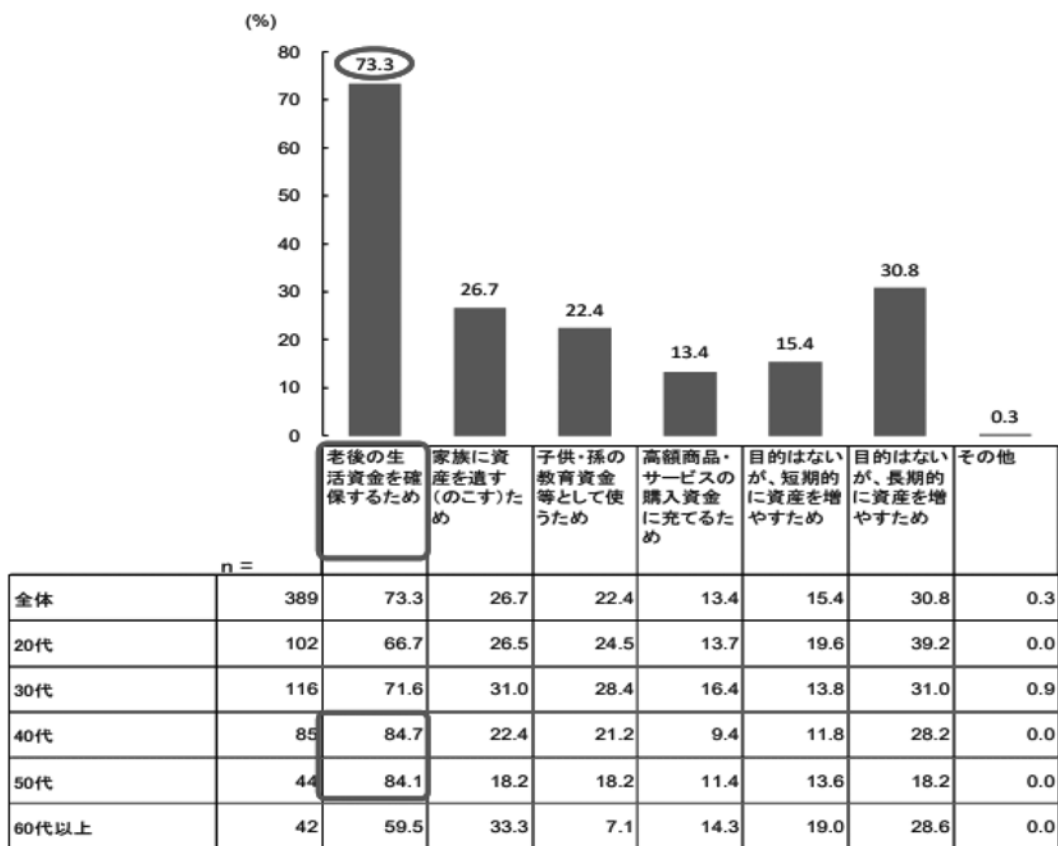
質問：もし、あなたの立場に立ってアドバイスしてくれたり、手続きをサポートしてくれる人がいたら、リスク性金融商品を購入したいと思いますか。
 ※投資未経験者で、「資産運用に関する知識がないから」、「購入・保有することに不安を感じるから」、「購入するのが面倒だから」、「普段忙しい/時間的なゆとりが無いから」、「勧誘されるのが面倒だから」と回答した者が対象。



(出所) 金融庁「リスク性金融商品販売に係る顧客意識調査結果 (2021年6月30日)」

図表5 リスク性金融商品を購入したい理由

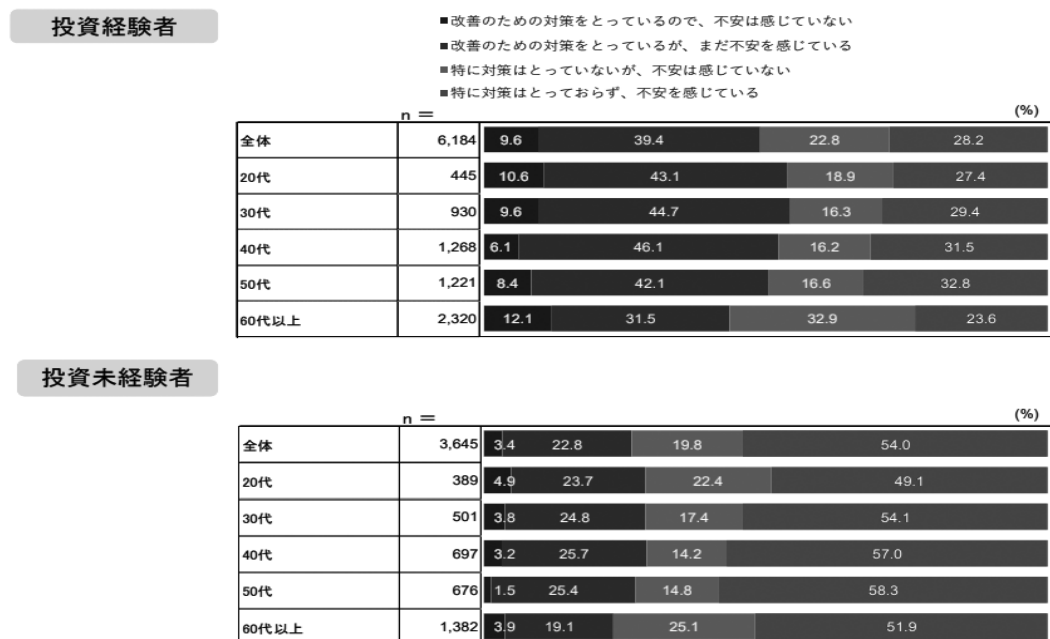
質問：将来的にはリスク性金融商品を購入したいと思う理由は何ですか。
 (※投資未経験者で、「将来的にリスク性金融商品を購入したいと思う」と回答した人が対象)



(出所) 金融庁「リスク性金融商品販売に係る顧客意識調査結果(2021年6月30日)」

図表6 老後についての不安

質問：老後について、自分の家計や経済状況に向けて不安はありますか。



ありますか。また、将来についてはどうですか。」を、「直近1.2年くらいについて」、「10年後くらいについて」、「老後について」と質問をしている。「老後について」の不安への質問は、投資経験者は、どの世代でも、「改善のための対策をとっている」と回答した人が投資未経験者に比べて多い。投資未経験者は、どの世代でも「対策をとらず、不安を感じている」と回答した人が投資経験者に比べて2倍程度となっている。(図表6)

2022年の金融リテラシー調査⁴⁾では、金融教育を受けた人は全体では7.1%、30歳から59歳では6.2%、60代以上では5.4%である。リスク性金融商品販売に係る顧客意識調査からわかるように、50代、60代以降の金融教育を受けていない世代の投資未経験者は、対策をとっておらず老後の不安を感じている。この世代が今後老後の生活資金のために投資を始める場合、まずは新NISAやiDeCoの利用を優先すべきであり、新NISAやiDeCoの知識の定着も必要である。シニア入口世代が、初めての投資で適切な金融商品を選択するためには、金融教育を受け、金融リテラシーを向上させ、資産を適切に活用していくための後押しが必要である。

5 金融ケイパビリティ構築の必要性と課題

(1) 金融ケイパビリティ構築への道筋

金融庁は、2023事務年度金融行政方針（以下、行政方針という）において、「金融経済教育推進機構」を2024年春に設立し、同年夏に本格稼働を目指し、学校・企業向けの出張授業等への取り組み、顧客の立場に立ったアドバイザー（以下、アドバイザーという）の認定・支援、個人に対する個別相談の実施・支援、金融経済教育の教材・コンテンツの作成等を進めていくとしている。

人生100年時代となり、60代で仕事を辞めるのではなく、70歳まで、もしくはそれ以上の年

齢まで働き、資産運用を継続しつつ資産を取り崩す時代となっている。60歳前後で、本稿の事例のような金融トラブルに遭った場合は、大きく資産が減少し、その後のライフプランに大きな影響が出る。

伊藤（2017）は、「高齢期には、それ以前に比べてより高度な金融知識・スキルが必要である。金融ケイパビリティは一般に、日常の買物や金融機関の利用と言ったベーシックな段階から金融商品のリスク判断や相続など高次の段階まで、幅が広い」、「極めて水準の高い金融知識とスキルが求められ、当然のことながら専門家のサポートが欠かせなくなる」と示唆している。

資産運用を行っていない未成年や、長期で資産運用を行える若者への金融教育は、時間をかけて行うことができる。一方、老後のライフプランを考えるべき60歳前後のシニア入口世代こそ、金融リテラシーを身に付け、自らの意思で投資目的にあった金融商品を選択し、人生の最後まで資産を活用して生活することを考えて行動する金融ケイパビリティの構築が必要だと考える。しかしながら、現状、NISAやiDeCo等の税制優遇制度や年金制度は説明できても、複雑化する金融商品や取引にかかるコスト、最新の金融トラブルを把握したアドバイスができ、なおかつ次世代への資産の継承についても適切なアドバイスができるアドバイザーが多数存在するのかが疑問である。適切なアドバイスができるアドバイザーの認定が定着するまでは、既存の金融教育を行っている業界団体や金融機関等が、行政機関や企業とともに、これまで以上に金融教育を推進すべきであることは言うまでもない。

シニア入口世代の60歳前後に対して、勤労者には職域で、フリーランス、主婦等へも、自治体や地域において、新NISAやiDeCoや年金制

度、退職後のライフプランや資産活用の講座や相談体制の充実を図り、家庭に学校に通う子がいる場合は、子供とともに保護者にも学校で金融教育を実施していくべきである。

2023年7月に、公的年金シュミレーターのプログラムが民間事業者に公開されており、今後はAIを活用し、年金額を試算した上で、金融資産を運用しながら取り崩して老後の生活する際のシュミレーションができるシステムを作り、誰でも簡単にアクセスできる環境が望まれる。

(2) 今後のシニア世代が直面する資産活用と承継等の課題

金融庁は、行政方針において、顧客に寄り添った金融サービスとして高齢者への取組⁵⁾を公表しており、投資家の能力や状況に応じた柔軟な顧客対応に向け、業界と引き続き議論等を行うとしているが、現時点で具体的な柔軟な顧客対応については見えてこない。

2022年7月に、日本証券業協会が「中間層の資産所得拡大に向けて～資産所得倍増プランへの提言～」において、「高齢者の資産活用とその子供世代の資産形成」として、高齢者の資産を子供世代が代理人として運用する「家族サポート講座（仮称）」で、あらかじめ任意代理の契約書で代理人の権限の範囲を明確化しておくことにより、高齢者やその家族等が法的リスクを気にせず、資産の活用（運用）、承継ができるような環境を構築することが重要と提言している。

厚生労働省「人口動態統計」では、2021年時点での45-49歳の男性未婚率は26%、50-54歳では23%であり、今後20年で子供がいない60代以降の単身者が増加する。投資で資産を運用し活用していた高齢者の認知能力が衰え、介護状態となり、介護施設等への入居金やその後の生活費、医療費等が必要となった場合、今後増加

する単身者を含めて全ての高齢者が資産を利用できない状態にならないように、あらかじめ指定された親族が金融商品の売却や運用を可能とするソフトローを業界として検討すべきと考える。金融庁や自主規制機関が、銀行や証券会社等金融機関に対して、顧客の認知判断能力が衰えた場合に、顧客の親族からどのような相談や苦情等があるかを調査し、実効性がある制度作りが望まれる。

6 おわりに

本稿では取り上げていないが、SNSやマッチングアプリ等を通じて知り合った者からの詐欺的な投資勧誘による無登録業者との投資トラブルも以前として多い。金融機関とのトラブルであっても、無登録業者とのトラブルであっても、筆者が相談を受けた際に、被害に遭った方が口にするのは、「信用していた」という言葉である。

資産所得倍増プランの7本柱⁶⁾の取組のうち、第五の柱は、「安定的な資産形成の重要性を浸透させていくための金融経済教育の充実」、第七の柱は、「顧客本位の業務運営の確保」である。金融経済教育の充実により金融リテラシーが身につけば、詐欺的な投資勧誘による被害を防ぐことにつながる。一方、金融機関との契約のトラブルは、顧客本位の業務運営の確保が大きく関わってくる。金融庁が推進する顧客本位の業務運営の原則5では、「金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。」としている。顧客から信頼されているという意識を金融機関が常に持ち、顧客の利益を最善に考え、顧客が金融商品を十分に理解した上で契約すれば、金融機関と顧客とのトラブルは減少するはずである。

投資は、個人が利益を追求するだけでなく社会貢献の一面も持っている。これから資産運用を始めるシニア入口世代が、金融リテラシーを身につけるべく、自ら正しい情報を得る努力をし、自らの投資目的に合致した金融商品を選択し、人生の最後まで資産を活用して生活できる金融ケイパビリティの構築を目指すことは、ひいては持続可能な社会の構築につながると考える。

【注】

- 1) 学校を卒業後直ちに入社し、その後標準的に昇進した者で定年退職した場合の退職金額は、調査産業計では大学卒事務・技術（総合職）25,639千円、高校卒事務・技術（総合職）19,712千円、高校卒生産18,397千円。製造業はそれぞれ23,421千円、18,753千円、18,244千円。
- 2) 2022年2月、豪州政府が、金融教育に対する基本的な考え方と具体的な取り組みをまとめた報告書「National Financial Capability Strategy」（金融ケイパビリティ戦略）を公表。
- 3) リスク性金融商品とは、外貨預金、仕組預金、投資信託、貯蓄性保険（終身保険や個人年金保険、養老保険など、貯蓄性を重視した保険）、円建社債、仕組債、外貨建債券、株式（含む自社株式、従業員持株）、外国為替証拠金取引（FX）、暗号資産である。
- 4) 金融広報中央委員会が2016年から3年おきに実施、2022年の調査は3回目。調査対象は、18～79歳の個人30,000人。
- 5) 2023事務年度金融行政方針 実績と作業計画では、顧客に寄り添った金融サービスとして、高齢者に向けての作業計画を公表している。
- 6) 資産所得倍増プランの7本柱の取組、第一の柱：家計金融資産を貯蓄から投資にシフトさせるNISAの抜本的拡充や恒久化、第二の柱：加入可

能年齢の引上げなど iDeCo 制度の改革、第三の柱：消費者に対して中立的で信頼できるアドバイスの提供を促すための仕組みの創設、第四の柱：雇用者に対する資産形成の強化、第五の柱：安定的な資産形成の重要性を浸透させていくための金融経済教育の充実、第六の柱：世界に開かれた国際金融センターの実現、第七の柱：顧客本位の業務運営の確保

【参考文献】

- 伊藤宏一（2012）「金融ケイパビリティの地平：「金融知識」から「消費者市民としての金融行動」へ」『ファイナンシャル・プランニング研究』NO.12
- 伊藤宏一（2017）「高齢者の金融ケイパビリティ問題と相談・支援体制」『生活協同組合研究』2017年9月
- 金融広報中央委員会（2019～2022）「金融リテラシー調査」
- 金融庁（2022）金融審議会 市場制度ワーキング・グループ「顧客本位タスクフォース中間報告」
- 金融庁（2021）顧客本位の業務運営に関する原則
- 金融庁（2023）2023事務年度金融行政方針
- 金融庁（2021）リスク性金融商品販売に係る顧客意識調査結果
- 駒村康平（2023）「団塊ジュニア世代の老後問題と2040年の社会保障制度」『個人金融』2023夏号
- 証券・金融商品あっせん相談センター（2022、2023）紛争解決手続事例（四半期）2022年10月～12月、2023年4月～6月
- 全国銀行協会（2022）全国銀行協会相談室 業務の実施状況 全国銀行協会・あっせん委員会の運営状況2022年度
- 全国銀行協会（2022）全国銀行協会相談室 業務の実施状況（別冊）あっせん申立て事案の概要とその結果 投資信託関係（2022年度第3四半期、第4四半期）、保険窓販関係（2022年度第1四半期）、

その他（2022年度第4四半期）

内閣官房（2022）資産所得倍増プラン

日本証券業協会（2022）「中間層の資産所得拡大に向けて～資産所得倍増プランへの提言～」2022年7月20日

野尻哲史（2023）「第18回シニア世代から見た所得倍増プラン」『Kinzai Financial Plan』2023年1月

野村拓也（2022）「金融ケイパビリティを強化するための金融教育～豪州の取り組みから得られるわが国への示唆～」『Research Focus』2022-023日本総研2022年7月

樋口一清（2019）『消費経済学入門-サステイナブルな社会への選択』中央経済社 pp62、pp65-66.

山下忠康（2023）「個人の資産運用における金融リテラシーのジレンマ」『南山経営研究』第37巻第3号2023年3月

野尻哲史（2023）「第18回シニア世代から見た所得倍増プラン」『Kinzai Financial Plan』2023年1月

みはら ふみの

法政大学大学院政策創造研究科修了 修士（政学）。

千葉県消費者センター（2000年～2003年）、金融庁金融サービス利用者相談室（2003年～2015年）、現在はADR機関に勤務する傍ら、消費生活アドバイザーの有志の団体であるサステイナビリティ消費者会議で持続可能な社会に向けて解決すべき消費者課題について、消費者視点で調査研究し、消費者・企業・行政へ提言している。

2023年4月より鎌倉女子大学非常勤講師。

【主な論文等】

「若者の消費者トラブルと相談の方法について—若者へのアンケート調査からの考察—」日本消費者政策学会『消費者政策研究』Vol.02 2020年

「出会い系で投資勧誘のワナ 取引業者は無登録」『日経ヴェリタス』金融トラブル最新事情③、2022年

「仕組み債、100%理解していますか 分らず購入は無謀」『日経ヴェリタス』金融トラブル最新事情④、2022年

「若者のお金に関するトラブルの現状と消費者教育・金融経済教育の課題」個人金融 2023年 春号
