

投資取引における消費者向け情報に関する調査研究（英米日比較）結果の概要

．調査研究の方法

1．調査研究の目的

投資型金融商品は、手にとって確かめることができないという商品特性から、消費者被害発生予防等の制度的な枠組みが重要である¹ことに加え、被害発生予防的な視点からの消費者向け情報が重視される。特に、規制当局、自主規制機関等の公的な機関が被害発生予防的な視点から消費者向けに情報を発することの意義は大きい。

そこで、投資取引分野における消費者保護制度が発達している英国、米国の規制当局及び自主規制機関が消費者向けに発している被害発生予防的な視点からの情報について調べ、日本の実情と比較する。さらに、投資取引に関する苦情の現状を分析するとともに、被害発生予防や消費者教育の視点を踏まえ、日本における消費者向けの投資取引に関する情報のあり方を具体的に考察する。

2．調査研究対象

米国、英国、日本の証券取引の規制当局（米国の証券取引委員会、日本の証券取引等監視委員会）や自主規制機関（英国のFSA、日米の証券業協会等）がホームページ上で提供している消費者向けの証券投資取引（オプション取引等ハイリスクな投資商品を含む）に関する情報の内容。

英国の自主規制機関（金融サービス機構 - Financial Services Authority/FSA）

米国の規制当局（証券取引委員会 - Securities and Exchange Commission/ SEC）

自主規制機関（全米証券業協会 National Association of Securities Dealers, Inc./NASD）

ニューヨーク証券取引所 New York Stock Exchange/ NYSE）

日本の規制当局（金融庁、証券取引等監視委員会）、自主規制機関（日本証券業協会）、民間（金融広報中央委員会、証券広報センター）

日本における投資取引に関する苦情の実態と消費者向け投資取引情報の具体例。

3．調査研究の方法

上記2の～は、英米日の規制当局等がそれぞれのホームページで提供している消費者向けの投資取引に関する情報から、その内容を把握（翻訳）する。なお、英米の情報は、各ホームページから2002年10月～2003年5月に検索し、日本の情報は、2003年4月～8月初旬時点のホームページ情報に基づいて、分析した。

上記2のは、苦情の実態については全国消費生活情報ネットワークシステム（PI0-NET）を分析し、日本における投資取引に関する消費者向け情報の具体例については、参考として、外部有識者の検討を経て、とりまとめた。

¹投資型金融商品の取引における消費者保護に関しては、2002年度に、金融商品の発行から裁判外紛争解決までの全過程における問題点及び英国の消費者保護の仕組みを把握し、問題解決のために必要な制度についての基礎的な調査研究として、横断的金融市場ルールの確立に向けての提言を取りまとめた。

・調査研究結果の概要

英国、米国、日本における投資取引関連の消費者向けの情報は、各国の規制内容、規制当局の権限、消費者保護施策を如実に反映し、量的、質的の両面においてかなり異なることが今回の調査で明らかになった。日本は、英米に比べ、特に、消費者被害の予防的（苦情対応や被害救済も含む）な視点からの消費者向けの情報が非常に少ないと言える。

1. 英国

(1) 概要

英国における金融サービスの規制当局は、自主規制機関である金融サービス機構（Financial Services Authority/FSA）である。FSAは、株式会社形態の自主規制機関ではあるが、2001年12月1日に施行された金融サービス市場法²によって、英国の金融市場における市場阻害行為に取り組むために行政並の強力な権限を与えられた。FSAは、「市場の信頼性の維持」「金融制度についての消費者の理解の促進」「消費者保護」「金融犯罪との戦い」という4つの目的を掲げ、その実現のために活動している。4つの目的の中に、「金融制度についての消費者の理解の促進」と「消費者保護」という消費者教育・啓蒙や消費者保護などの“消費者”に関わることが2つも入っており、このようなことから消費者保護を非常に重視しているということができよう。消費者教育と消費者保護の関係は、消費者保護の中心が消費者教育であるという位置付けのもとで、金融サービス取引に無経験な人々や若い人達に情報及び一般的な助言や教育を供給することが必要であるとしている。

(2) FSAのホームページ情報の特徴

FSAのホームページ上の情報を見ることによって、FSAの目的や消費者保護の理念、FSAの権限や施策（18頁参照）FSAが事業者及び消費者に求めていることを把握でき、非常に興味深い。

FSAのホームページの情報は、FSAの規制権限が投資分野だけに限らないことから、「投資」「年金」「生命保険」「損害保険」「預金」等の幅広い金融サービス分野に亘っている。また、投資者、預金者、保険契約者の呼称を消費者（consumer）に統一している点にも特徴がある。

証券投資取引に関する情報の内容は、FSAの目的や役割、権限、施策を消費者に知らせ、その中で消費者が保護されている部分は何か、事業者の責任は何か、消費者の権利や消費者に求めるものは何かということをつらぬいて、具体的な分野で、具体的でかつ詳細に、例示を示して分かりやすく説明している。特に、投資商品を契約する前に、事業者は投資家に重要事項説明書を渡す（これによって、消費者は同種類の商品について事業者間の比較ができる）という施策や問題広告についてのFSAの権限及び紛争解決のための金融オンブズマン制度は、米国や日本の施策には見られない特色であり、FSAが投資勧誘分野で独創的な施策を講じていることが分かる。

情報の量的な面は米国のSEC（証券取引委員会）やNASD（全米証券業協会）の情報量には及ばない。ホームページ上での個々の項目についての説明はそれほど多くの紙幅を取ってはいないが、消費者向けの出版物を作成して、数ページ以上、長いものでは約30ページを使って詳細に説明している。個々の情報から、消費者出版物コーナーにリンクさせて、ホームページ上でも検索できるようにしている。出版物での説明は、FSAの情報の特徴がより明確になっている。

(3) FSAのホームページの構成

²金融サービス市場法は、投資、預金、保険、生命保険、年金、抵当証券、銀行、建築組合、信用組合、投資会社を規制の対象とし（個人ローン、クレジットカード等の信用供与商品を除く）FSAは、これらの事業の認可・監督を行なっている。

FSA ホームページのトップページの情報によって、FSA が消費者にどのようなサービスを提供しているかが概ね分る。FSA の4つの目的についても簡単に紹介している。

“消費者サービス”・・・消費者電話相談の実施、異なる金融商品の比較、無料の小冊子、家計管理等の学校用教材、等の見出しがある。

“FSA に関して”

“最新のハンドブック”

“ハンドブックオンライン”等。

トップページの左サイトでは、「私達は誰か」「私達が行うこと」「発展」「産業支援」「消費者支援」という項目を掲示し、これらの項目について詳細な情報の検索を可能にしている。消費者保護に特に関連がある情報は、「消費者支援」のページに集中している。

「私達は誰か」・・・FSA の「目的」や「委員」「責務」等 FSA 組織の概要に関する説明。

FSA の権限や施策についても述べている。

「私達が行うこと」・・・FSA が行なう業務の概要について、「規制」「認可」「監督」「年金調査」

「施行」「消費者教育」「産業トレーニング」「国際活動」「品質保証と内部審査」の9項目について説明している。

「消費者教育」・・・消費者教育の目的について述べ、FSA は消費者支援として電話や手紙、メールでの質問や相談・苦情対応を行っていること、質問や相談・苦情にどのような対応をするかを説明している。

「消費者支援」・・・「新しいできごと」「消費者支援」「金融広告」「あなたの権利」「金融商品」「財務計画」「指導と学習」「会社と人のチェック」の8つの細目に分かれている。

消費者出版物コーナーでは、「新しく改定された出版物」「一般」「年金」「抵当」「貯蓄と投資」「財務計画と助言」等に分類して掲示し、各項目で数冊の出版本を紹介している。ホームページ上でも見ることができるが、全てが pdf ファイル形式である。pdf ファイルをダウンロードする方法についても丁寧に説明するという気配りをしている。

消費者被害の救済を行う金融オンブズマン制度については、「消費者支援」等の中の関連項目の中で、苦情について満足のいく回答が会社から得られない場合は金融オンブズマンに申立てができることを紹介している。金融オンブズマンへの苦情申立て手続きなどは、消費者向けのリーフレット「あなたの苦情とオンブズマン」で詳しく、分かりやすく紹介している。

「金融商品の広告及びその他の販促手段の利用」「重要事項説明書」「不公正な契約条項に対する異議申し立て」「小さい活字」「市場阻害行為」について、国民生活センター調査室による全文訳を49頁～65頁に掲載した。

2. 米 国

(1) 概要

米国の証券業を管理する法律及び規則は、単純で明快な2つの概念に由来している。1つは、個人が投資商品を買うに先立ち投資に関する基礎的な事実アクセスでき、安全が有利な投資かどうかを判断するために情報を公開することを事業者に要求すること、2つ目は、証券取引所、ブローカー・ディーラー、投資顧問、投資信託及び公益企業持株会社など証券市場の参加者の不正行為を監視することである。

米国の証券諸法の中核を成しているのは、1933年に制定された「証券法」である。米国の証券法が

規制の対象とする証券は、有価証券だけでなく「投資契約」³を含む広い概念であるという特徴がある。

米国は証券取引の規制当局である証券取引委員会⁴（Securities and Exchange Commission/ SEC）に証券市場を監視することを主たる任務として、強力な権限を与えている。SECは、その目的で、“SECの主要な使命は投資者を保護し、証券市場の高潔性を維持することであること、初めての投資家にとっても安全性が確保される市場にすることである”と高らかに謳っている。

一方、自主規制機関である全米証券業協会（National Association of Securities Dealers, Inc./NASD）は、“会員会社を登録し、行動を管理する規則の作成、審査を行い、規則を守っていないものを懲戒し、投資者には教育を与える。また、調停や仲裁と共に、証券の紛争解決フォーラムを操作する。”、“NASD及びその他の規制当局は、投資家の協力と支援を得た時、はるかに効果的である。私達は、共にアメリカの証券市場が世界で最も倫理的かつ尊敬を受けつづけることを確実にすることができる”と謳い、会員業者の行為規制だけでなく、投資者教育や証券の紛争解決フォーラムの運営がNASDの業務目的にあることを明らかにしている。

このSECやNASDがそれぞれのホームページで投資者向けに、非常に多くの情報提供を行っている。

（２）SEC及びNASDにおける投資者向け情報の特徴とホームページの構成

1）SEC

<投資者向け情報の特徴>

SECについては、投資の初心者向けに多くの情報を掲載している「投資者情報」(Investor Information)の内容を調べた。この情報には以下のような特徴が見られた。

米国では、証券業を管理する法則及び規則の基本的な概念の1つである「情報公開」の理念を基に、ブローカーや販売員の証券業登録、ブローカーや販売員の懲戒処分歴、投資家や規制当局との重大なトラブルを起こした事業者やブローカーの名前等を公表している(NASDのホームページで公開)。SECは、投資家に対して、問題事業者と取引してトラブルに会うことを避けるために、開示されている情報を活用すること、さらに、取引している事業者の事業報告書を読むことの重要性を繰り返し繰り返し指摘している。

投資を始めるに当たっての基本的な注意点、取引契約を結ぶ際の注意点、紛争に遭遇した場合の対処の仕方まで、投資のロードマップ(道筋)情報を提供し、包括的なアドバイスを行っている。証券取引による消費者被害の予防を念頭に置いて、取引の過程での要所所で消費者が注意すべき点、消費者が質問すべき点を明らかにしている。

非常に平易な言葉で手際良く、具体的に丁寧に説明している。証券取引をこれから始めようとする消費者や証券取引の初心者向けの情報として、日本における消費者向けメッセージとしても参考になると思われる。

証券取引以外の類似の取引として、例えば、投資顧問業による被害を予防するための情報や商品先物取引に関する情報も提供している。

ボイラールーム(部屋に多数の電話を置いて勧誘をする)などによる威圧的な販売活動について、具体例を上げて注意すべき情報を提供している。

³「投資契約」の概念は、資金の出資 共同事業 収益の期待 収益がもたらば他者の努力によること、これらを兼ね備えたものである。例えば、オレンジ農園による収益、詐欺的な商法、証券化商品(例えばマルチ商法の会員権)は、「投資契約」に当たると考えられている。

⁴SECは、連邦証券規制の執行及び規則制定などを行う準司法的な権限を有する独立行政委員会である。大統領が上院の勧告および同意に基づいて任命する5名の委員からなり、委員長は5名の委員の中から大統領が指名する。委員の任期は5年。

<SEC のホームページの構成>

SEC ホームページはそのトップページで、以下の項目を掲げている。“投資者情報”のページに、投資の初心者向けの多数の情報が掲載されている。

“SEC に関して”・・・冒頭で、“SEC の主要な使命は投資者を保護し、証券市場の高潔性を維持することであること、初めての投資家にとっても安全性が確保される市場にすることである”と SEC の使命について述べている。

“規制措置”

“会計公報”

“投資者情報”・・・初心者向けの情報が多い。(以下で詳述)

“ニュースと公式声明”

“訴訟”

“SEC の部門”・・・投資管理局 (SEC の一部局) で「高額な変額年金保険」や「投資信託」「投資クラブ」などについて説明している。

“投資者情報”

“投資者情報”のページは、その冒頭で「SEC の投資者教育及び支援は、投資者が直面するかもしれない問題及び質問に的を絞った様々なサービスを提供します。我々は、何に投資すべきであるかを伝えることはできませんが、いかに賢明に投資するか、また、いかに詐欺行為を回避するかについてあなたに伝えることができます」と述べ、このページの情報が投資取引に係る被害予防を目的としたものであることを明らかにしている。

“投資者情報”は以下のような細目に分かれている。*印がある項目はさらに細目に分かれている。

「質問：素早い答え」(注：素早い答がほしい人のためのネット上の質問コーナー)

「オンライン刊行物」*・・・「賢く投資しましょう」「質問しましょう」「事実を知りましょう：SEC の預金と投資のためのロードマップ」「売りこみ電話」「SEC はあなたの苦情をどのように処理するか」「ブローカーが電話をかけてきたらノートをとりなさい」など 55 項目がある

「対話型ツール」

「あなたのお金を守りましょう：ブローカーと投資顧問業者をチェックしましょう」

「投資者教育リンク」*

「苦情センター」・・・苦情の申立方法、苦情を申し立てた後、どうするか。⁵

「インターネットおよびオンライン取引」*

「投資者警報」*

「教師と学生のために」*

「投資者は資金を必要とします」*

「苦情データ」

2) NASD

<投資者向け情報の特徴>

NASD が消費者向けに提供している情報の膨大な量に驚かされる。NASD のホームページのトップページには、NASD 組織の説明や会員情報等の 9 項目が掲示されており、その中に“投資者に役立つもの”という項目がある。“投資者に役立つもの”の中はさらに、11 個のタイトルに分れていて、それぞれはさらに多数のタイトルに分れている。このようにして最後まで手繰っていくと、“投資者に役立つもの”だけでタイトル数は約 150 個を数える、膨大な情報量である。

⁵苦情処理については、オンライン出版物の中の「SEC はどのようにあなたの苦情を処理するか」で詳しく述べている。ここでは、“調停と仲裁の利用”、“証券専門の弁護士の見つけ方”についても詳しく説明している。

投資の初心者にとって必要な情報は、“投資者保護”に多数掲載されている。“投資者保護”の中の「助けを得る」と「投資者の最良の習慣」の2項目について、情報内容を調べたところ以下のような特徴が見られた。

1. 「助けを得る」・・・NASD への苦情の申立方法、NASD における苦情調査の手順、顧客が将来の問題発生を避ける方法、証券業における禁止行為、NASD における会員会社に対する懲戒手続き等について、詳細な情報を提供している。この中で、事業者の詐欺や不公正、不適切な行為について、NASD もそのことを速やかに知りたいと率直に述べて、苦情提出という形での情報提供を投資家に依頼している。
2. 「投資者の最良の習慣」・・・苦情が多い事項（不実表示、売りこみ電話、不適合、無断取引）を対象に、これらの問題の見抜き方、問題を回避する方法について、具体的な情報を提供し、さらに、投資者の責任、投資者の救済手段、NASD の役割について、詳細かつ具体的な情報を提供している。SEC や NASD が投資者のために提供している情報のタイトルを紹介している。

SEC の「賢く投資しましょう：証券業規制当局からのアドバイス」、「質問しましょう」、「苦情センター」、「SEC はどのようにあなたの苦情を処理するか」について、国民生活センター調査室による全文訳を66頁～79頁に掲載した。

3. 日本

(1) 概要

日本における主要な投資取引関連法は、「証券取引法」「投資信託及び投資法人に関する法律」「有価証券に係る投資顧問業の規制等に関する法律」「金融商品販売法」「金融先物取引法」「商品取引所法」等である。「証券取引法」には、証券会社や証券取引所、証券業協会、投資者保護基金に関する規定も含まれている。このような法律の周辺に、多数の施行令や規則がある。

証券取引法第1条や証券業協会の目的（証券取引法第6条）では、証券取引の公正かつ円滑化と消費者保護をその目的に掲げている。また、証券取引法では、事業者の禁止行為等の行為を規制する規定もあり、それらをさらに具体化した日本証券業協会のルールもある。消費者に対して公正な取引を要求している諸規定もある。

金融庁、証券取引等監視委員会、日本証券業協会、証券広報センター、金融広報中央委員会がそれぞれのホームページで消費者向けに情報を提供している。

(2) 金融庁等のホームページに見る消費者向け情報

証券広報センターや金融広報中央委員会が金融知識の普及を念頭においた情報を提供しているが、消費者向けの消費者被害の予防的（苦情対応や被害救済も含む）消費者教育的な観点からの情報は少ない。証券取引等監視委員会のホームページでは、“投資の際に留意すべき点”の中で、「一任勘定取引についての注意」「目論見書の交付」「断定的な判断を示すような勧誘を受けていないか」について説明しているが、このような消費者に向けた注意喚起のための情報がもっと必要と思われる。

米国のように、懲戒処分や投資家や規制当局と重大なトラブルを起こしたブローカーの名前の公表もない（表1-1）。英国 FSA の情報のように、規制機関の役割、事業者の責務、消費者への注意、消費者がなすべきことを明らかにしている情報は少ない。FSA や NASD の情報のように、法令違反等の不正行為にどのような行為が該当するかの例示はない。SEC の情報のように、投資を始める消費者に対する投資のロードマップ（道筋）的な情報もない。SEC や NASD の情報のように苦情への対処方法、NASD の情報のように事業者の禁止行為、問題の避け方のような情報も非常に少ない（表1-2）。

金融庁のホームページの構成

トップページの見出し

“新着情報”・・・アップデートな情報がランダムに掲示されている。

“金融・証券情報コーナー”・・・「預金、保険、証券投資などの金融取引をご利用される皆様へ」「資料集」「金融早分りQ&A」というコーナーがある。
「預金、保険、証券投資などの金融取引をご利用される皆様へ」に、消費者向け情報が収録されている。

“インフォメーション”コーナー“

「預金、保険、証券投資などの金融取引をご利用される皆様へ」の情報

「金融早分りQ&A」など14項目がある。

「金融早分りQ&A」(トップページの「金融早分りQ&A」とリンク)・・・銀行、保険、証券会社の特別検査体制、空売り規制、主要行の14年3月期決算、金融検査マニュアル〔中小企業融資編〕などに関する消費者からの質問を銀行、保険、証券会社別に列挙している。

「預金・保険・証券の保護制度の概要」・・・預金保険制度、投資者保護基金、保険契約者保護機構のホームページを紹介。

「金融商品の基礎知識」・・・金融広報中央委員会のホームページを紹介。

「電子金融取引」・・・電子金融取引を行なうに当たっての注意点を説明。

- ・取引相手が監督当局より、免許・登録等を受けているかどうかを確認すること。
- ・免許や登録を受けていない業者との取引は、預金保険制度、投資者保護制度、保険契約者保護制度が利用できないこと。
- ・事業者の利用規程等でサービス内容を確認すること。
- ・サービスの利用がうまく行かなくなった時の連絡先を確認すること。
- ・暗証番号の管理に気をつけよ。

「免許・登録などを受けている業者一覧」・・・銀行、保険会社、証券会社、投資顧問業者、投資信託委託会社等

「金融取引に関する苦情・相談窓口の案内」・・・銀行、信託関係、信用金庫関係、信用組合関係、労働金庫関係、生命保険関係、損害保険関係、証券関係、貸金業関係、その他について、都道府県別、ブロック別等単位の業界団体の電話番号の一覧表。

4. 英米日の消費者向け情報についての考察

以上のような英米日の消費者向け情報は、各国の諸制度の違いを反映している。しかし、それ以上に規制当局や自主規制機関における、市場を健全なものとするために消費者保護が必要であるという強い意識、意気込み、情熱の相違を感じさせる。市場を健全なものにしたいという素直な感情によって、消費者からの苦情や被害体験を活用して注意すべき点を取り纏めて消費者にフィードバックしたり、事業者の不正な取引行為などに関して消費者に情報提供の協力を求めるということが出来るものと思われる。日本における消費者向け情報は、米英に比べて消費者向け情報の絶対量、質に格段の相違があり、不十分と言わざるを得ない(表1-2)。

また、英国、米国の情報に共通する点は、消費者の理解を深めるために例示を多用し、具体的に非常に平易な言葉で手際良く丁寧に説明していることである。証券取引をこれから始めようとする消費者や証券取引の初心者向けの情報として、日本における消費者向けメッセージとしても参考になると思われる。

表 1 - 1. 証券業者・販売員の登録、懲戒処分等に関するホームページ上での情報開示

行政機関・自主規制機関 項目	英国 FSA	米 国 SEC(注)	米国 NASD (注)	日本：金融庁	日本（日本証券業協会）
登録している事業者名	（相談窓口でも答える）				（協会員、特別会員）
登録している販売員名	（相談窓口でも答える）				
事業者の懲戒処分歴					（協会員名）
販売員の懲戒処分歴					
重大なトラブルを起こした業者名					
重大なトラブルを起こした販売員名					

注：証券業者及びこれらの販売員の登録、懲戒処分歴、重大なトラブルに関する情報のデータベースである CRD（The Central Registration Depository）は、NASD のホームページに開示されている。SEC は、重大なトラブルに関する情報については、州の規制当局をとおりて CRD の情報を引き出した方がより多くの情報を得ることができるとしている。販売員は、英米日共に資格が必要。

表 1 - 2. ホームページ上での情報提供

行政機関・自主規制機関 等 項 目	英国 FSA	米国 SEC	米国 NASD	日本（金融庁 、証券取引等 監視委員会）	日本（日本証券 業協会）	証券広報センタ ー（ ）・金融広 報中央委員会（ ）
証券規制法の解説	（注 1）	（注 1）				（注 1）
規制機関の役割と権限						
事業者の責務						
事業者の禁止行為や不正行為 の例示				（注 2）		
問題の避け方の例示						
金融広告の見方						
消費者の権利						
苦情への対処の仕方						
被害救済と紛争処理制度の説明						
苦情窓口・紛争処理機関の紹介						
詐欺商法などの注意情報						
消費者がなすべきこと等を知ら せ協力を要請				（注 3）		
投資商品に関するリスク等の 説明	（注 4）	（注 4）				（注 4）
投資に関するロードマップ						
家計の財務計画						
投資アドバイザー						
個人年金保険		（注 5）				

（注 1）FSA は金融サービス市場法の解説、SEC は証券法等の証券諸法の解説、日本の場合は共に、金融商品販売法の解説。

（注 2）「取引一任勘定取引と「断定的な判断を示すような勧誘」について説明。（注 3）法令違反等に関する情報提供をもとめている。

（注 4）FSA は高収益商品のリスク、SEC は変額個人年金保険など個別商品の仕組とリスク、日本は株式、投資信託、債券に関する商品性の説明が中心。

（注 5）変額個人年金保険の仕組やリスクの説明

・投資取引に関する消費者向け情報の必要性

1. 投資取引に関する苦情がこの4年間毎年増加

投資取引に関する消費者向け情報の日本における必要性を明確にするためには、投資取引に関する苦情に係る分析が必要である。

「証券等金融商品」「為替相場」「商品先物取引」「投資顧問業」に関する1999年度から2002年度までの4年間の苦情には、以下のような特徴が見られた（国民生活センターの全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）の分類キーの中で、投資取引に関連した「公社債」「株」「他の預貯金・証券等」「金融コンサルティング」「商品相場」に関する2003年7月25日時点の入力情報を分析の対象とした。）

「商品先物取引」「証券」等投資取引に関する苦情の総件数は、この4年間毎年増加している（表2-1）。2002年度の投資取引に関する苦情件数は約11,000件である。

「金融商品」「為替相場」（為替相場に分類されている苦情のほとんどが外国為替証拠金取引に関するものである。）「商品先物取引」「投資顧問業」の中で最も苦情が多い取引は、「商品先物取引」であり、次いで「金融商品」、以下、「為替相場」「投資顧問業」の順である（表2-2）。「金融商品」の中では「証券」「他の金融商品」の順に多く、共に「為替相場」の苦情を上回っている。

各取引・商品の2002年度の苦情件数の対前年度比は、「商品先物取引」は1.25倍、「為替相場」は5.0倍に急増した。このように、「商品先物取引」「為替相場」と言ったりリスクが高い取引に対する苦情件数の増加が著しい。これに対し、「証券」に関する2002年度の苦情は2000年度の1.2倍だが、2001年度の79%と減少した（表2-2）。

以下、2002年度の苦情について見ると、

販売形態別では、「訪問販売」や「電話勧誘販売」などの不招請勧誘が約8割～8割強と多い「商品先物取引」と「為替相場」には、販売方法に関する苦情も多く、約7割～7割弱と高率である（表2-3）。「訪問販売」や「電話勧誘販売」などの不招請勧誘が苦情の増加を誘発していると言える。

「証券」では、販売方法に関する苦情が5割近くあり、不招請勧誘の割合（3割弱）より多く（表2-3）不招請勧誘ではない店舗購入等においても販売方法に関する苦情が発生していることを表している。「証券」における販売方法に関する苦情には、「リスクの説明がなかった」「理解できない商品を勧められた」「執拗な勧誘」等が見られる。

苦情内容は、「商品先物取引」は、「販売方法」（不意打ち勧誘や説明不足、断定的判断、強引等）に関する苦情が最も多く約7割、次いで「契約・解約」（解約に応じてもらえない、書面不交付等）に関する苦情が7割弱である。「為替相場」「金融商品」「投資顧問業」は、いずれも「契約・解約」に関する苦情が最も多く約8割、次いで、「販売方法」に関する苦情が多く、「為替相場」は7割弱、「金融商品」「投資顧問業」はそれぞれ5割弱、約4割である（表2-3）。

なお、苦情申出者の性別では、「商品先物取引」以外の商品・取引は女性からの苦情が多い。

苦情申出者の年齢分布は、60代の比率が最も高くなる傾向があるが、これらの年代が極端に多いというわけではなく、30代、40代、50代と幅広い年齢層に広がっている。

表2-1. 投資取引関連の苦情件数の推移

(件)

年度 商品	1999年度	2000年度	2001年度	2002年度	1999年度～ 2002年度通算
投資取引 計	5302	6424 (121.2%)	9480 (147.6%)	11,088 (117.0%)	32,294件

注1. ()内の比率は、対前年度比である。

注2 2003年7月25日時点の入力件数である(苦情の受付と入力にタイムラグがあるため、集計時点を明記した)。

表 2 - 2 . 投資取引・投資商品別の苦情件数

(件)

年度 商品	2000 年度	2001 年度	2002 年度	1999 年度 ~ 2002 年度通算
商品先物取引	4434	6044	7574 (125.3%)	21901
金融商品	1819(1781)	3159 (3078)	2638 (83.5%) (2581)	8946 (8731)
証券	1543 (1507)	2360 (2302)	1865 (79.0%) (1819)	6914 (6736)
公社債	238	598	304	1397
株	795	1000	925	3319
投資信託	510	762	636	2198
他の金融商品	276	799	773 (96.8%)	2032
為替相場	29	145	728 (502.1%)	914
投資顧問業	142	132	148 (133.3%)	533

注 1 . 「他の金融商品」に分類されている苦情は商品ファンド等である。注 2 . 2002 年度の () 内の%は、対前年度比である。

注 3 . 金融商品と証券は、一人の相談者が複数の商品について苦情を出しているケースがある。1999 年度 ~ 2002 年度及び 1999 年
度 ~ 2002 年度通算の金融商品と証券の () 内の数値は、重複を除いた数値である。

注 4 . 2003 年 7 月 25 日時点の入力件数である(苦情の受付と入力にタイムラグがあるため、集計時点を明記した)。

表 2 - 3 . 2002 年度の投資取引・投資商品別の不招請勧誘による
苦情と苦情内容の対比

(%)

項目 商品	不招請勧誘	苦情内容
商品先物取引	訪問販売 47.4 電話勧誘 33.2	販売方法 69.0 契約・解約 65.3
為替相場	訪問販売 54.9 電話勧誘 27.6	販売方法 66.2 契約・解約 79.1
投資顧問業	電話勧誘 29.1 訪問販売 7.4	販売方法 39.2 契約・解約 79.1
金融商品	電話勧誘 16.1 訪問販売 15.4	販売方法 48.6 契約・解約 76.3
証券	電話勧誘 15.3 訪問販売 14.2	販売方法 47.1 契約・解約 76.6
公社債	訪問販売 13.0 電話勧誘 10.2	販売方法 42.4 契約・解約 82.6
株	電話勧誘 19.5 訪問販売 9.6	販売方法 44.4 契約・解約 76.5
投資信託	訪問販売 20.0 電話勧誘 11.9	販売方法 53.1 契約・解約 73.9
他の金融商品	訪問販売 18.1 電話勧誘 17.9	販売方法 51.9 契約・解約 75.4

注 1 . 比率の算出の母数は、表 2 の 2002 年度の件数が母数となっている。なお、金融商品と証券の比率算出の母数は表
2 の () 内の件数である。注 2 . 訪問販売と電話勧誘販売を不招請勧誘とした。

注 3 . 2003 年 7 月 25 日時点の入力件数である(苦情の受付と入力にタイムラグがあるため、集計時点を明記した)。

2. 被害予防的な視点からの消費者向け情報の必要性

(1) 適合性の確保のための緩やかな法規制

投資取引と投資者の適合性確保のための法令について見ると、「商品先物取引」は商品取引所法 136 条の 25 第 1 項 4 号に、「証券投資」は証券取引法第 43 条でそれぞれ、「顧客の知識、経験及び財産の状況に照らして不適当と認められる勧誘を行って投資者の保護に欠けることのないように業務を営まねばならない」という趣旨を定めている。日本商品先物取引協会は、法令の規定を受託等業務規則で具体化して、主婦、年金生活者、未成年者を不適格者としてあげ、また、先物取引に投入してよい資金は余裕資金の 3 分の 1 としている。「証券投資」は、法令の規定を具体化して「顧客カードの整備」を日本証券業協会に課しているものの、商品先物取引のように、ハイリスク商品・取引の投資不適格者の具体例は上げられていない。具体化は各証券会社の自主ルールに委ねられている。

金融商品販売法では金融商品に発生するリスクの種類についての説明義務を課し、投資取引と投資者の適合性確保を金融商品の販売事業者に対するコンプライアンスに委ね、自主ルールの作成と公開を義務づけている。外貨預金のデリバティブ取引や変額個人年金保険など有価証券以外の元本割れリスクがある金融商品も金融商品販売法のもとで、事業者の自主ルールに委ねられている。

金融商品販売事業者の適合性確保に関する公表された自主ルールは、抽象的な表現に終わっていると指摘されており、適合性確保の実効性に疑問が投げかけられている。しかも、同法の対象行為は限定列挙である。

「商品先物取引」の場合も男性はほぼ無差別に勧誘されており、また、「商品ファンド」⁶、「信用取引」、及び証券・通貨・預金等の「デリバティブ取引」⁶、「仕組債」⁷等非常に仕組が複雑でリスクが高い投資商品・取引の勧誘・販売が一般消費者を対象に行なわれている。

(2) 法の規制が及ばないハイリスクな投資取引がある

証券取引法は有価証券の規制であり、金融商品販売法は限定列挙された行為の規制という法の枠組みのために、両法の規制対象から外れる商品や取引が生じている。

苦情が多発している外国為替証拠金取引は、商品先物取引業者や一部の証券会社が行なっているが、商品先物取引業者が行なう場合には金融商品販売法の適用対象とならない。証券会社が行なう場合も証券取引法の適用対象ではない。また、証券取引等監視委員会の監視は及ばず、金融庁等の行政機関の監督も十分には行えない。日本商品先物取引協会も会員が行なうこの取引について関与していない。

主婦や高齢者をターゲットにしている海外商品先物オプション取引も、海外のオプションであることから金融商品販売法や「海外商品市場における先物取引の受託等に関する法律」(海先法)の適用対象ではない。行政機関の監視・監督は及ばず、業界団体も事業者が商品先物取引協会に属していないという理由から関与していない。

この他に、元本保証と配当を謳った出資勧誘や投資勧誘があるが、このような行為は、出資法の規制対象であっても証券取引法や金融商品販売法の適用対象には成りえず、行政の監視・監督が行き届かない面がある。このように、リスクが高い投資取引の中には、証券関連諸法の規制や行政の監視・監督が及ばず、業界団体の関与もないという実態がある。

(3) 投資取引の特性と情報の役割、消費者向け情報

投資取引には、商品価値が常に変動している「変動性」、価値の変動性と関連する「リスクの発生」、「手にとって確かめたり体験して、品質の良し悪しを確認できない」等、商品やサービスの品質及び

⁶有価証券、通貨、預金等の原資産から派生した金融派生商品のことで、オプション、先物、スワップ等を纏めた表現である。原資産とはその性格や価格形成は全く異なる。

⁷デリバティブを組み込んだ債券。E B や日経平均リンク債等。

その取引には見られない特性がある。このような特性がある投資取引は、「リスクが発生する原因とその仕組み等の商品・取引の品質に関する情報」、「商品と消費者の適合性の確保などの消費者保護に関する情報」等、情報が商品の選択決定に重要な役割を果たす。

さらに、多発する投資取引関連の苦情、適合性の確保のための緩やかな法規制、法の規制がなく、業界団体も関与しないハイリスクな投資取引が一般消費者を勧誘の対象としていること等を鑑みると、消費者に対する情報提供はますます重要になる。投資商品・取引による消費者被害はともすれば被害額が大きくなることを考慮し、投資取引における消費者被害の未然防止のための情報提供を意識的に行うことが重要となる。

日本では証券投資分野における事業者の規制、被害者救済、消費者教育は、行政機関、自主規制機関、民間、その他の消費者行政機関がそれぞれの組織の役割・機能のもとに行なわれている。

規制当局である金融庁の役割は法令に基づく証券業者の規制であり、証券取引等監視委員会は証券市場の監視を行っている行政機関である。自主規制機関である日本証券業協会は、証券取引所の運営や消費者からの苦情相談の受付、紛争あっせん処理の運営等を行っている。消費者の啓発や消費者教育は主として証券広報センターや金融公報中央委員会が担っている。国民生活センターでは各地消費生活センターが受けた幅広い消費生活に関する苦情を集約し、蓄積している。

これらの機関が各々の立場で、消費者被害の予防と消費者教育を視野に入れた分かりやすい情報を消費者向けに発することが重要である。

参考：投資取引に関する消費者向け情報 「消費者の投資の心得」

投資取引に関する消費者向けの分かりやすい情報の具体例を、国民生活センター総務企画部調査室において、参考として取り纏めた。

この「消費者の投資の心得」は、神作裕之（学習院大学法学部教授・商法）、河村賢治（関東学院大学経済学部講師・商法）、桜井健夫（弁護士）、二上季代司（滋賀大学経済学部教授・商学）、原早苗（消費者運動家）、若林泰伸（国学院大学法学部非常勤講師・商法）の6名の各専門分野の方の検討を得たものである。

「消費者の投資取引の心得」のねらいと骨子

投資取引には、株式、投資信託、債券などの証券投資がある。証券投資以外に、証券や外貨から派生した（デリバティブ）取引、投資関連諸法の規制対象になっていない取引等々、非常に高いリスクの投資取引・商品が多数ある。これらは一般消費者をも勧誘の対象にしている。

これから投資取引を行ないたいと考えている人は、まず、株式、投資信託、債券等の証券投資とはどういうものかをしっかり学び、証券投資を行なう際の留意点を身に付ける必要がある。また、証券取引を行って被害に会わないようにするためには、証券投資とそれ以外の投資取引、さらに、証券から派生した取引（オプションや先物等）等々との違いを知っておく必要があり、一般の消費者にはなじまない商品・取引を投資の対象としないことが大切である。

この「消費者の投資取引の心得」は、「投資取引の心がまえ」や「証券投資を行なう時の注意」「投資取引・証券の広告の見方」及び「証券所有者の権利とリスク」「注意すべきハイリスクな投資取引・投資関連商品」「証券事業者の禁止行為」「証券投資に必要な費用」の7項目からなっている。

「投資取引の心がまえ」では、生活設計を立てること、投資目的・方針を持つことの重要性、証券投資と紛らわしい取引に対する注意喚起、事業者との間でトラブルが発生したらどうするか等投資取引に共通する注意点をまとめた。「証券投資を行なう時の注意」では、消費者が証券投資を行なう際の基本的な注意点をまとめた。「投資取引・証券の広告の見方」では、10 事例を具体的に分析して注意点を指摘している。なお、「投資取引の心がまえ」「証券投資を行なう時の注意」「投資取引・証券の広告の見方」は別添ファイルで参照できる。「証券所有者の権利とリスク」「注意すべきハイリスクな投資取引・投資関連商品」「証券事業者の禁止行為」「証券投資に必要な費用」は報告書に掲載している。

1. 投資取引の心がまえ

(1) 生活設計を立て、投資目的や投資方針を持ちましょう

証券投資等投資を始める前に、自分の家計をもとに生活設計を立てましょう。

お宅では、家や車を買うため、まとまった額の子供の教育費のため、自分の老後の生活費や介護費、病気に備えるためなど、いろいろな貯蓄の目的があると思います。これらの貯蓄の目的を達成する時期は、ずれていたり、同じ時期であったりします。何年頃、どのような目的にいくら位の金額が必要になるか、また、目的のなかで自分にとって何が最も重要なのかを明らかにします。これを“生活設計を立てる”と言います。

生活設計を立てるための第一歩は、あなたの毎月の手取り収入はいくらなのか、生活に必要な額はいくらなのかをつかむことです。こうして毎月の収入から生活費やローンの支払いを除いた残りがどの位あるかを把握します。毎月の残金と毎月の収入以外のいわゆるボーナス等の臨時収入の年間のおおよその額を把握します。毎月の収入から生活費を引いた残金と年間の臨時収入の**合計額**を把握します。

この**合計額**を以下のように分けます。

まさかの時に備えるお金

家族旅行、高額な耐久消費材の購入や教育費など、年に1、2度のまとまった支出に使うお金

マイホームの購入や老後の生活費など長期的な目標に向けて蓄えるお金

合計額から を引いた残額が“余裕資金”となります。

のまさかの時に備える費用や の使用目的が決まっているお金は、預貯金として蓄えるようにしましょう。

証券投資などの投資には“余裕資金”や の長期的な目標に向けて蓄えるお金の一部を振り向けるように考えてみましょう。 の長期的な目標に向けて蓄えるお金の全額をリスクがある投資に使ったり、非常にリスクの高い投資に使うようなことは避けましょう。

証券投資をする場合には、ある程度の“余裕資金”がたまってからその内の一部を証券投資に使うやり方の他に、毎月決まった金額を証券投資に使う方法もあります。

自分の家計の状態をつかみ、生活設計を立ててから証券投資等の投資にどれだけ使うかを考えて行きましょう。博打(ばくち)のような投資を行なってはいけません。危険な投資の勧誘を受けた場合でも、しっかりした生活設計があれば資金の使い道として相応しくないと判断できることでしょう。

生活設計の作り方の参考になる情報：金融広報中央委員会のアドレスは、

<http://www.saveinfo.or.jp/>

(2) 電話や訪問販売で投資を勧められたら

証券投資を行うきっかけとして、事業者から勧誘されることがあげられます。事業者の勧誘で証券投資がうまくいく場合もあるでしょう。しかし、事業者とのトラブルになった事例を見ると、その多くの事例で事業者の勧誘から始まって消費者が損害を被っています。消費者のみなさんが証券投資を行おうと考えているのであれば、事業者の勧誘にのることはまず避けるのが賢明でしょう。というのは、その時点では消費者のみなさんは証券投資についてあまり知識がなく、後に事業者とのトラブルになってしまうかもしれないからです。事業者は電話をかけた後、直接自宅を訪問して証券投資の勧誘をします。しかし、こうした「不招請の勧誘」と呼ばれるタイプの勧誘は、消費者のみなさんにとって望ましい証券投資を勧誘してくるとは言えないことが多いのです。したがって、証券投資を始めようと思っている消費者のみなさんは、まず自分で証券投資についてよく調べて、自分の意思で主体的に証券投資を進めていくことが非常に大切です。事業者から勧誘を受けても、直ちに契約を締結するのは避けましょう。最初はじっくりと考えて自分から事業者の方に出向くようにしましょう。

(3) 投資広告に注意しましょう

新聞や雑誌、テレビコマーシャルなど投資に関する広告が氾濫しています。大きな活字の見出し語に興味をそそられることもきつとあると思いますが、投資広告を見る時は、以下のような注意が必要です。

- ・ 広告は消費者が証券等の投資商品を購入するかどうかを決めるために必要な情報の全てを書いているわけではありません。
- ・ 投資商品を良く見せようとする広告は、その投資商品が良さそうという根拠のない先入感を消費者に与えますので、注意しましょう。
- ・ 新聞の折込みちらしや雑誌等にいろいろな投資広告を載せている事業者に関心を持つことがあっても登録番号や免許番号を記載していない事業者との取引は避けましょう。
- ・ 事業者の登録番号や免許番号があっても全ての事業者が証券会社であるとは限りません。商品先物取引事業者や投資顧問業者も事業の登録番号や免許番号を持っています。
- ・ 証券会社の投資広告には届出証券が多いのですが、だからといって消費者が投資するのに相応しい商品であるとは言えません。その投資商品がどのような商品なのか、リスク発生の仕組みはどうかなどをしっかりと把握する必要があります。

広告についての詳しい情報は、“3 .投資取引・証券の広告の見方”をご覧ください。

(4) 証券投資と紛らわしい取引に注意しましょう

証券投資と紛らわしい取引や商品に、「外国為替証拠金取引」「商品先物取引」「商品ファンド」等があります。また、証券関連の取引に、債券等から派生した(デリバティブと言います)取引もあります。これらの商品の販売や取引を登録番号や許可番号を持っている事業者が行なっていることがあります。免許番号を持っている事業者が行なっているから安全な取引であるとは言えません。その商品や取引の仕組みとその仕組みからどのようなリスクが発生するのかが理解できるかどうかを自分自身に問いかけて見ましょう。

自分が理解できない取引は避けましょう。

この他に、詐欺商法である「二八商法」や元本保証の裏づけがないにもかかわらず元本保証を謳っている非常に危険な取引があります。詐欺的な商法かどうかを見分けるには、事業者が登録番号や許可番号を持っているかどうかを確かめることです。

一口メモ 登録番号や免許番号

証券会社は金融庁への登録制で登録番号が必要です。保険業と銀行、商品先物取引業は免許制で免許番号が必要です。登録や許可を受けた業者かどうか号は金融庁のホームページで分ります。

金融庁のアドレスは <http://www.fsa.go.jp/> です。

(5) 販売員と話す時は必ず、記録を取りましょう

事業者の窓口へ行って説明を聞く時は必ず、聞いたことを必ず書き留めましょう。自分から電話を掛けて聞く時も、事業者の外務員から投資を勧める電話が掛かって来た時も同じようにメモをとりましょう。事業者とのやりとりを記録しておくことは非常に重要です。取引について事業者があなたに説明した記録があれば、言った、言わない等のトラブルが起きた時の解決にも役立ちます。事業者は、消費者からの苦情は録音していることが多いのです。消費者も自分を有利にするための対策として、常日頃から、事業者とどのような話し合いをしたのか記録を残すことを心がけましょう。

(6) 事業者との間でトラブルが発生したらどうするか

投資取引に多い苦情・被害

事業者の行為に関する苦情には、以下のものがあります。

「リスクについての説明がなかった」(説明義務違反)

「自分にはリスクの仕組みが理解できない商品を勧められて契約した」(適合性原則に反する)

- 「自分の投資方針に合わないリスクが高い商品を勧められて契約した」(適合性原則に反する)
- 「取引を任せてください」(取引一任勘定取引)
- 「頼んだ覚えがない商品や取引が行なわれていた」(無断売買)
- 「値上がり確定」(断定的判断)
- 「解約に応じてもらえない」(解約拒否)

事業者の違法な行為への対処

以上のような違法行為に対処することは早れば早いほど良いことです。特に、あなたが頼んだ覚えのない売買が行なわれていることがあったような場合は急ぎましょう。「頼んだ覚えがない商品が買われていたり、売られていた」というトラブルは、事業者から取引報告書等の書面が送られてきてそれを見て分ることが多いですから、取引報告書等が送られて来たら必ず見て、内容を確認しましょう。

苦情を外務員の上司に伝えよう

事業者の「説明義務違反」「適合性原則に反する」「断定的判断」「無断売買」「解約拒否」「取引一任勘定取引」などの違法な行為によって被害に会ったら、直ちにあなたを担当した外務員の上司に伝えて、苦情に対してどのように対処するか文書で回答するように、何時までに返事がほしいと期限を切って求めましょう。苦情を電話など口頭で上司に伝える時には、その会話は必ず録音するようにしましょう。

上司に伝えて解決できなかったら

上司から納得できる返事が来なかったら、地元の弁護士会やあなたの身近にある消費生活センター、その事業者が所属している業界団体の相談窓口にご相談しましょう。投資取引のトラブルは、日が経つほど解決が難しくなります。消費者の皆さんが事業者と話し合っただけではあかない場合には、当事者間の交渉にあまり多くの時間を掛けないで、別の方法に移行した方が賢明と言えます。裁判外での解決をめざす方法には、各地の消費生活センターなどの相談窓口が仲介する解決方法と、第三者が行なう“あっせん”(日本証券業協会のあっせん制度など)があります。

裁判外の紛争解決機関

各地の消費生活センターの相談窓口

地方自治体が行なっている各地の消費生活センターの相談窓口でも投資取引についての苦情や相談を受けています。高齢の消費者が“しつこい勧誘に困っている”、“断っているのにしつこく勧誘され、根負けして契約したが解約したい”、“リスクの高い商品を勧められ困っている”などのトラブルに合った場合には、相談員が事業者と交渉して勧誘をやめさせたり、あるいは消費者がどう対処したら良いかの助言を与えています。契約してから時間が経っていない場合や投資取引の初心者、高齢者がトラブルに合った場合など、損害賠償の必要がないトラブルの解決に適しています。

各地の消費生活センターの相談窓口の相談員は証券投資トラブルの相談だけを行なうわけではありません。証券投資の専門的な知識が必要な複雑な取引の場合、契約後やトラブルが発生してから何年も経っているようなトラブルの解決は不向きです。

各地の消費生活センターの所在地や電話番号は、地方自治体が発行している便利帖などに掲載されています。国民生活センターのホームページにも掲載されています(<http://www.kokusen.go.jp/map/index.html>)。各地の消費生活センターの相談は無料です。

各地の弁護士会

各地の弁護士会で投資取引のトラブルについて相談に応じています。弁護士会で証券投資等投資取引のトラブルに詳しい弁護士を紹介してもらいましょう。弁護士は、通常の場合、消費者から受任して訴訟する前に事業者と交渉を行って解決することを目指していますが、証券についてのトラブルは、“証券事故確認”(一口メモをご覧ください)という制度があるために、交渉による解決が狭められています。「全国証券問題研究会」という証券投資被害に取り組む弁護士の研究団体があり、ここでは証券投資トラブルの判例

等を紹介しています。 アドレスは、<http://www2.osk.3web.ne.jp/~syouden/>
各地の弁護士会の連絡先は、日本弁護士連合会で分ります。

<http://www.nichibenren.or.jp/link.html>

一口メモ “証券事故確認”について

証券投資の紛争で投資家が損害賠償を受ける場合は、裁判による確定判決や和解 簡易裁判所による調停の確定 日本証券業協会のあっせんによる認定 管轄の財務局長へ確認申請書を提出し、事故確認を得ることが必要とされています（証券取引法 42 条の 2）。裁判外で紛争を解決するには、日本証券業協会のあっせんによる認定 管轄の財務局長から“証券事故であることの確認”を得る、のいずれかによらなければなりません。“証券事故であることの確認”手続きを好まない証券会社が多いため、弁護士の交渉による解決や各地の消費生活センターの相談窓口における話し合い、仲裁センターで解決する道が狭められています。

自主規制機関・業界団体

証券の販売や投資取引を行っている事業者には、それぞれ業界団体があります。証券会社は、「日本証券業協会」、銀行は「銀行協会」、生命保険会社は「生命保険協会」、損害保険会社は「日本損害保険協会」です。この他、信用金庫や信用組合も業界団体を持っています。商品先物取引業は、「日本商品先物取引協会」です。

「日本証券業協会」

日本証券業協会には、苦情相談の他に、紛争解決のための“あっせん制度”があります。この“あっせん制度”は、投資家の申出によって利用できる制度（証券取引法第 79 条の 16 の 2）として、投資家の利用権となっています（証券会社から利用を申出することもできます。）。“あっせん制度”は裁判に比べれば、費用も安く済み（弁護士を代理人に立てる場合には弁護士費用が必要になります）あっせんに要する時間も数か月間で、そう長くはかかりません。しかし、あっせん制度には以下のような問題点があります。

日本証券業協会のあっせん制度の問題点

日本証券業協会のルールでは、苦情が解決しなかったらあっせん制度に移行するというシステムにはなっていません。“あっせん制度”は投資家が利用できる権利（証券会社も利用できます）ですから、日本証券業協会の相談員があっせん制度の利用を勧めなくても投資家の方から利用を申出ることができます。投資家が利用を申出れば、事業者は拒否することはできません。

投資家のみならず証券会社もあっせん案を拒否できますから、投資家があっせん案を受入ても証券会社が拒否すればあっせん不調になります。

あっせん案の事前提示に対して証券会社が投資家が申出した紛争内容について非を認めなければ、あっせん案が出ないこともあります。

一口メモ 日本証券業協会の“あっせん”制度

投資家はあっせん申出書を各地の証券業協会に提出します。あっせん申出書は、証券会社に送られ、証券会社は反論の書面を提出します。双方の書面をもとに、あっせん委員（弁護士等の専門家）がさらに調査を行ってから、証券会社と投資家から別々に事情を聞いてあっせん案を出します。証券会社も投資家も出されたあっせん案を拒否できます。証券会社があっせん案を拒否すると証券会社は必ず訴訟（債務不存在確認訴訟）を提起しなければならないという日本証券業協会のルールがあります。この“あっせん制度”は、銀行や保険会社など他の金融機関と投資家との間に生じた証券トラブルの解決にも利用できます。投資家も証券会社も弁護士等の代理人を立てることができます。

「銀行協会」は、有価証券（国債と投資信託）や外貨預金のオプション取引に関する苦情を会員銀行に取り次ぎます。有価証券については、投資家が日本証券業協会のあっせん制度の利用を望む場合には、銀

行協会からその紛争を日本証券業協会に移送します。

「生命保険協会」と「日本損害保険協会」は、それぞれの相談窓口で比較的簡単な有価証券（国債と投資信託）に関する苦情についてはあっせんをして解決します。投資家が日本証券業協会のあっせん制度の利用を望む場合には、その紛争を日本証券業協会に移送します。「変額個人年金保険」に関する苦情は、証券会社など他の金融機関が販売した苦情も「生命保険協会」で調停を行います。

「商品先物取引協会」は、商品先物取引についての苦情を受け付け、紛争について調停をします。

仲裁センター

弁護士会が主催する「仲裁センター」における紛争の解決は、まず「調停」による和解を試みます。「調停」で和解が成立するまでには至らなかったが最終的な解決を仲裁判断に委ねたい場合に、双方が「仲裁契約」を結んで「仲裁」に移行しています。投資関係のトラブル解決は、商品先物取引の被害解決件数が若干数ありますが、証券投資のトラブル解決実績は現時点ではないという状況です。「仲裁センター」の仲裁人は弁護士等の法曹関係の人とは限りません。

仲裁センターで調停、仲裁によって投資家と事業者が合意した損害賠償についても、事業者が財務局長へ事故申請をし、確認手続きを経なければ損害賠償は実行されません。

裁判所へ訴える

裁判所へ訴えるという方法もあります。裁判所への訴えには、本裁判の他に和解、調停があります。

和解

裁判上の和解とは、裁判所においてなされる和解のことを言い、紛争当事者間の合意に対して裁判外の和解よりも強い力を与えています。裁判上の和解には、訴え提起前の和解と訴訟上の和解があります。訴え提起前の和解（即決和解、起訴前の和解とも言います）とは、裁判所に訴えを提起する前に、簡易裁判所に紛争当事者の双方が出向いて和解をすることを言います（民事訴訟法275条）。また、訴訟上の和解とは、裁判所において訴訟が進行している最中に、原告・被告の双方が歩み寄り和解することを指します。裁判上の和解は、確定判決（判決が確定すると、高等裁判所に控訴したり、最高裁判所に上告することはできません）と同一の効力を持つこととなりますので（民事訴訟法267条）、裁判外の和解と違ってあらためて訴訟を提起して勝訴する必要はありません。紛争の相手方（つまり、投資家のみなさんにとっては事業者）がお金を払ってくれなければ、直ちに強制執行（国が債務者（ここでは、事業者）の財産を差し押さえてこれを強制的にお金に換えること）をすることができます（民事執行法22条7号）。

調停

調停とは、紛争当事者間の紛争を解決するために、第三者が仲介して、紛争当事者が歩み寄って、紛争を解決に導く手続を指します。調停は、紛争当事者が裁判所に申し立てることにより行われ（民事調停法2条）、原則として裁判官1名と民間人2名以上からなる調停委員会が、調停案を紛争の両当事者に提示することになりますが（民事調停法5条・6条・7条・8条）、これはあくまでも勧告にとどまりますので、調停案に不服があれば、合意に至らず紛争を解決させることはできません。しかし、調停案に合意すれば、それは確定判決と同一の効力を認められることとなります（民事調停法16条・民事訴訟法267条）。

裁判

裁判手続は技術的な側面があり、素人にはわかりにくいこともありますので、通常は弁護士に相談すべきでしょう。なお、弁護士に相談したときや訴訟を依頼したときには、お金がかかります（日本弁護士連合会「報酬等基準規定」を参照してください）。

2. 証券投資を行なう時の注意

投資目的や投資方針を決めましょう

証券業者を選びましょう

証券を選ぶ時の注意

証券を購入する時は口座の開設、顧客カードの記入などの手続きがあります

証券投資に必要な費用。費用の支払い方法

取引一任勘定取引は違反

証券を購入するといろいろな書類が送られて来ます。書類は保管しておきます

証券業者との間でトラブルが発生したら

(1) 投資目的や投資方針を決めましょう。

「株式」「債券」「投資信託」のような証券には元本割れをするリスクがあります。この中で、比較的リスクの発生が少ないものは、「国債」や「地方債」であり、「投資信託」の中では「債券」のみに運用するMMFや公社債投信です。「株式」や「株式投資信託」、「外国株式」「外債」は、リスクが高い投資です。

投資証券を決める時は、あなたの投資資金の性格や投資の方針（安定志向、利益追求等）を考えた上で決めることが大切です。どの程度のリスクをとれるかでどのような証券に投資するかが決まります。“リスクをとる”という言い方は聞きなれない言葉ですが、これは、“リスクが発生することを想定した場合に、そのリスクの大きさを承知して投資すること”という意味です。

例えば、退職金の一部、あるいは全部を老後の生活費のために安定運用したいという場合には、老後の生活費に当てる金額は、「株式」や「株式投資信託」などのリスクが高いものへの投資はできるだけ避けて、「国債」や「地方債」、MMF（内外の公社債等で運用する追加型公社債投資信託）や中期国債ファンド（中期国債を中心に内外の公社債等で運用する追加型公社債投資信託）など安定運用を重視したリスクの発生が低いものを選びましょう。

リスクが低ければ、リターン（利益）も低いものになりますが、リスクが高いものはやらないという、常に安定的な運用だけをするという考え方もあります。リスクが低いものとリスクが高いものを組み合わせるといってもいいかもしれません。

このように、あらかじめ投資方針と資金の性格を考えた上でどの程度のリスクを取るかを決めることが重要です。しかし、証券投資に余裕資金の全てを注ぎ込んだり、高いリスクがある証券に資金のほとんどを投資することは危険ですからこのようなことは避けましょう。

事業者は、消費者の投資方針や投資目的（教育費や老後の生活費など長期的な生活設計資金の一部として投資するなどの投資目的）、資金力、経験等を考慮して消費者に適合する証券を勧めなければなりません（証券取引法 43 条 1 号）。銀行や保険会社でも投資信託を売っており、銀行や保険会社が行う投資信託の売買も証券取引法の対象です。事業者は、消費者の投資方針や投資目的だけでなく消費者の投資経験や資金力を考慮する傾向がありますので、投資方針や投資目的を最も尊重してほしいということを顧客カード（証券会社では、新しい顧客は必ず記入します）に書いておいたり、銀行など証券会社以外の事業者にはこのことを書いて渡したり、告げておくことが大切です。

(2) 証券業者を選びましょう

事業者を決める時は、取引をしようと思う証券会社、銀行、生命保険会社等の支店へ出向いて、投資商品についてどのような説明をされるかを体験して見ることをお勧めします。説明を聞くことによってその事業者の支店が力を入れているものが分ります。同じ事業者ならどの支店も同じ営業方針ということではありません。あなたの投資資金の性格や投資の目的にあったものをすすめてくれるところがあなたに合っていると云えます。

証券会社や銀行、保険会社等の事業者は、勧誘方針を作り、守ることが義務付けられています。しかし、

勧誘方針に、あなたが知りたいことが具体的に書かれていなければ質問しましょう。例えば、ハイリスク商品の勧誘や高齢者の勧誘について事業者の内部規程ではどのようになっているかを質問しましょう。

また、手数料が高い、安いも事業者を決める時の重要な点になります。証券投資には売買手数料や口座管理料等の手数料が必要です。また利益には税金が掛かります。手数料や口座管理料は、事業者によって、また、証券によっても異なります。

(3) 証券を選ぶ時の注意

基本的な証券は、「株式」「債券」「投資信託」ですが、最近は「債券」なのか「投資信託」なのか、あるいは全く別のものか区別がつきにくい証券がたくさん販売されています。特に「投資信託」は、MMFなど比較的良く知られているもの以外に聞きなれない商品がたくさん販売されています。株式や公社債などを組み合わせたものだけでなく、比較的大規模なオフィスビルの賃貸料金を証券化したものを不動産投資信託として販売していることもあります。

あなたが事業者の窓口に行って少しでも利回りの良いものがほしいと言えば、外務員はあなたの希望に心えられる証券を紹介するでしょう。説明を聞いてあなたもその証券を好ましいと思うかもしれませんが、しかし、その証券に飛びついてはいけません。立ち止まって考えましょう。あなたは、その証券のリスクが発生する仕組みを理解できましたか。リスクをとれますか。その証券について、説明できますか。これらができなければその証券を選ぶことは慎重にしましょう。

あなたが今までに聞いたことがない証券名やとても良い利益が出ると勧められたら、まず疑って掛かりましょう。その証券のリスクが発生する仕組みを理解できなければ疑問点を質問しましょう。

(4) 証券を購入する時は、口座の開設、顧客カードの記入などの手続きがあります

証券商品を購入する時は、以下のようないろいろな手続きや書類への記載を求められます。

- 「口座の開設契約」
- 「株券の保管振替の契約」
- 「顧客カードの記入」
- 「確認書」への署名と捺印

「**口座の開設契約**」・・・銀行の預金口座や郵便局の貯金口座を設けることと同じです。この口座で、取引に使うお金の決済金や余剰金が管理されます。証券会社の場合は、1証券会社に1口座を設けて、株券や投資信託等あらゆるお金の出し入れの管理を行います。「株券の保管振替」を契約した場合の証券もこの口座で管理されます。口座を開設する時は、健康保険証など本人であることや生年月日を確認できる書類の提出を求められます。口座を開設すると、事業者あるいは契約した証券によっては「口座管理料」(口座料や保護預料とも言う)という手数料が必要になることがあります。

銀行では、投資信託や国債を購入すると預金口座の他に口座を開設する必要があります。生命・損害保険会社でも同様です。口座を開設すると原則として口座管理料が掛かります。

一口メモ 特定口座

上場株式などの売買で得た利益の税金を納める際に、納税手続きが簡単になる投資家が証券会社に設けることができる口座の名称のこと。「証券会による源泉徴収有り」「源泉徴収無し」との2種類から投資家を選ぶ。「源泉徴収無し」の口座の場合でも証券会社から送られてくる譲渡損益を計算した年間取引報告書を税務署に提出すれば良く、手続きが簡単になる。2003年4月からはタンス株も入庫できるようになったが、2004年末までに入れなければならない。ただし、「証券会による源泉徴収有り」の口座は、譲渡損益の繰越控除など税制上の特例措置が受けられない。

「**顧客カードへ記入**」・・・証券会社では初めての契約者は顧客カードへ記入するように言われます。顧

客カードには住所、氏名、年齢、勤務先、職種、住居、ローンの有無、今までの投資経験の有無、投資の方針（安定志向、利益追求志向など）、証券会社からのアドバイスが必要かどうか等の記入欄があります。この顧客カードの中の情報は、証券会社が、投資証券が顧客の財産の状況や投資経験、投資方針に照らして顧客に適合しているかどうかを判断する重要な情報源となります。

銀行や生命・損害保険会社では顧客カードを作りませんから、自分の投資方針をメモや口頭で伝えましょう。

「確認書」への署名と捺印・・・証券を購入すると、証券のリスクについて説明を受け、理解しましたという趣旨の「確認書」への署名と捺印を求める事業者があります。証券会社ではほとんどが「確認書」への署名と捺印を求めます。銀行でも、証券ではありませんが外貨預金のオプション取引を行なう場合には「確認書」への署名と捺印を求めることがあります。署名と捺印を求められた時は書面をよく読み、リスクについて本当に理解できたかどうか、そのリスクをとることができるかどうかじっくりと考え、分らないことがあれば質問しましょう。自分が納得できなければ署名・捺印は避けましょう。

一口メモ 顧客カードの内容の更新

顧客カードの内容の更新の仕方はルール化されておらず証券会社に任せられています。顧客カード欄の投資方針（投資目的と言ってる証券会社もあります）を安定志向にして MMF などのリスクの低い投資信託を契約していた人が株式を買うと、顧客カードの投資方針の欄は利益追求型に変えられることがあります。親が未成年の子供のためにリスクの低い投資信託を購入し、次に子供名義で株式を購入するとその子供の投資方針は利益追求型に変更されることがあります。

証券会社によっては、顧客カードの内容の変更に関して書類を送って確認するところがあります。この時、おっくうがらずに引き続き投資方針を安定志向にして、返送しましょう。そうすれば、リスクの高い商品を勧められることはありません。もし、そのまま放置しておけば、証券会社はあなたの投資方針は変更されたと理解し、利益追求型のリスクの高い商品を勧めても良いと考えるのです。

（５）証券投資に必要な費用、費用の支払い方法

株式、債券、投資信託等の証券を買う度にその代金を支払います。証券を買う時には他に、販売手数料や口座管理料（口座を開設する時に年単位で掛かる手数料）が必要になります。証券の買い付け代金は、取引が成立した日も含めて 4 日以内に販売手数料を含めて支払います。売買の手数料や口座管理料は、証券の種類や事業者によって異なりますから、良く調べましょう。投資金額や手数料をその場で払う必要はありません。大金を持って事業者の窓口へいくことは危険です。振込料は事業者が負担してくれますから、振り込んだ方が安全です。証券を売る時にも手数料が掛かります。売買利益には税金がかかります。

証券の買い付け代金は、現金払いの他に、信用買い（正確には“信用取引”と言います。株券を担保に証券会社から借金をして株式を買う取引のことですが、借りた金には利息が発生します。この他にいろいろ取り決めがあります。）という買い方がありますが、非常にリスクが高い取引ですから投資の初心者はこのような取り引きは避けましょう。

また、近時の証券取引法改正により、ラップ口座の利用が容易になります。ラップ口座は、証券会社が個人投資家の資産管理・運用を行うための口座です。ラップ口座では、投資アドバイス・売買執行・口座管理等についての手数を運用資産残高に応じた報酬として一括して徴収することになります。ラップ口座で運用する場合には、様々な証券を運用対象として組み込むことが可能となりますが、投資信託もその有力な運用対象の一つです。ただし、ラップ口座を利用する場合には、通常の口座を利用して売買注文の発注毎に手数料を支払う場合よりも手数料が高くなる可能性がありますので、消費者のみなさんの投資方針によってはラップ口座を使わない方がいい場合もあります。また、ラップ口座で証券会社に運用を任せると場合には、過当取引など証券会社による違法行為が行われないように注意するようにしましょう。

(6) 取引一任勘定取引は違反

あなたが事業者の熱心な説明を聞き、この事業者のこの人ならば任せて安心だと思ったとしても、それは投資金の運用を一任したこととは違います。事業者があなたに次々といろいろな証券を勧めて、任せて下さいと言い、あなたが任せますと言ったとしたらこのような投資一任取引（正確には“取引一任勘定取引”と言います）は禁止されています。外務員は禁止されていることをよく知っていますから、あなたは任せつつもりになっている外務員は一つ一つの取引についてリスクの説明をして、あなたの承諾を求めます。その時、あなたが事業者や外務員への信頼感や安心感から、任せつつもりで良く考えないで“はい、はい、分りました”と言えば、それは、あなた自身の判断で取引を行ったこととなります。もし、外務員が“私に任せて下さい”といて、その後、あなたの承諾を得ることもなく取引を行っていたならば、それは“無断売買”になります。

(7) 証券を購入するといろいろな書類が送られて来ます。書類は保管しておきます。

証券を購入すると、契約前、契約直後や証券を保有している期間中に事業者や証券の発行会社から様々な書類が送られて来ます。ここでは、株式や投資信託を契約した場合に交付される書類と情報の開示について説明します。

消費者に交付される書類には、「取引報告書」「営業報告書」「事業報告書」「運用報告書」「取引残高報告書」「目論見書」等があります。この中で、「営業報告書」「事業報告書」は株式について、「運用報告書」は投資信託について交付されます。これらの書面は、販売事業者が顧客に交付するものと発行会社が交付するもの、年に1回必ず交付しなければならない書類と取引が成立直後に送付されるものなどに分かれます（表1）。

情報開示には、金融庁長官への届出義務があるものとして「有価証券報告書」や「タイムリーディスクロージャー」等があります（表2）。

事業者から送られて来た書類は、トラブルになった時に証拠書類として使うことがありますので、大事に保管しましょう。証券を売った時に掛かる税金は、購入単価が分らないと売り値の5%を購入価格にするということが決められていますから、証券の購入価格が分る書類が必要になります。

表1．交付される書類

	取引報告書	営業報告書	事業報告書	運用報告書	取引残高報告書	目論見書
株式	(証券会社が交付)	(発行会社が交付)	(発行会社が交付)	/	(証券会社が交付)	(証券会社が交付)
投資信託	(販売事業者が交付)	/	/	(発行会社が交付)	(販売事業者が交付)	(販売事業者が交付)

定期的な交付を義務付けられている書類

一定の条件のもとで、必ず交付しなければならない書類

表2．情報の開示

	有価証券報告書 (年次報告)	半期報告書	臨時報告書	タイムリーディスクロージャー
株式				
投資信託				(上場している不動産投資信託)

金融庁への情報開示を義務付けられている。

証券取引所と証券業協会の規則による開示義務。

表3 . 送付される書類、情報開示の詳細

書類名等	備 考
取引報告書	取引が成立してから遅滞なく（取引が成立した日若しくは翌日の午前中位に発送すること）顧客に交付しなければなりません。「取引報告書」が送られて来ない場合は、事業者の義務違反となります。
営業報告書	発行会社に対し、株主総会の2週間前までの交付が義務付けられています。
事業報告書	発行会社に対し、株主総会の終了直後の交付が義務付けられています。
運用報告書	投資信託を購入した人に信託財産の決算期末毎に交付しなければなりません。
目論見書	株券や投資信託を新規に売出す時に、契約前か契約と同時に事業者は顧客に必ず交付しなければならない書類です。すでに、証券市場で流通している証券を販売する時には「目論見書」の交付は義務付けられてはいません。「目論見書」の作成は、株券や投資信託の発行会社が行います。 「目論見書」に記載すべき事項は次のとおりです。 会社やファンドの名称、発行価額の総額等の証券情報 会社やファンドの目的・性格・会社やファンドの関係法人・投資方針等の発行者情報 委託会社の目的・沿革・資本の額・事業の内容・機構等の概況 その他の関係法人の名称・資本の額・事業の内容等の概況 会社やファンドの財務諸表 その他特記事項
有価証券報告書（年次報告）半 期報告書、臨時 報告書（注）	発行会社は業績情報などを記載した報告書を金融庁に提出することを義務付けられています。これらは、金融庁で閲覧に供しており、金融庁のホームページ上で見ることができます。2004年度から「四半期報告書」の提出が義務付けられます。
タイムリーデ ィスクロージャー	発行会社が行う情報開示です。有価証券の投資判断に影響を与える重要な事態が発生した場合、発行会社はその情報を新聞・放送・記者公表等によって一般消費者に適時開示するという、証券取引所と日本証券業協会が決めている規則です。

（注）2004年4月から、四半期報告書の発行が義務づけられる。

（8）事業者との間でトラブルが発生したら

苦情に対処することは早れば早いほど良いことです。証券について事業者があなたに説明した記録があれば、苦情が起きた時の解決にも役立ちます。事業者との会話の記録はメモや録音（電話機器に録音装置を取り付けることができます）でとるようにしましょう。事業者は、消費者からの苦情は録音しています。消費者も自分を有利にするための対策が必要です。

証券投資トラブルの苦情相談機関については、1.の投資取引についての心がまえの中の“事業者との間でトラブルが発生したらどうするか”をご覧ください。

3 . 投資取引・証券の広告の見方

広告は、広告主がその商品を良く見せるために、商品に興味を持ってもらうように仕向けるためのものですが、商品を購入する際の入り口となる情報源となり得ます。

投資広告も他の広告と同じように、人を引きつけるために「見出し語」を非常に大きな活字で書いています。後で紹介する例示のように、その言葉には工夫が凝らされています。「見出し語」よりは小さいが大きい目の活字や比較的読みやすい大きさの活字で、商品の特性やメリットなど強調したいことが書かれています。取引に必要な費用等の取引の条件や証券や投資商品のリスクは、小さい活字か虫めがねがないと読めないくらい非常に小さい活字で書かれています。消費者にとって、小さい活字や非常に小さい活字は、その証券や投資商品の内容を理解する上で重要な情報になることが多いのですが、非常に読みにくいのです。

広告は、消費者が知っておかなければならない全ての情報を提供してはいません。特に、高いリスクがある投資商品や証券に関する広告は、リスクが発生する仕組みなどリスクについて詳しく書いていないことが多いのです。資料を取り寄せて、リスクが発生する仕組みを自分で解明しなければなりません。リスクについて詳しく書いていない広告の投資商品や証券は、初心者向けの投資商品や証券ではないと考えた方が良いでしょう。

- ・ 消費者は、広告の見出し語によって良いイメージを植えつけられた状態で、投資するかどうかを決めないようにしましょう。
- ・ 広告の情報だけで投資することを決めないようにしましょう。
- ・ 小さい活字も読み、営業店に電話や FAX 等で疑問点を聞きましょう。営業店に行って説明を受ける時は、行く前に疑問点や質問したい点をまとめてから行きましょう。説明は、必ずメモをとります。
- ・ 販売員がリスクの発生する仕組みを理解しておらず、分りやすく説明できない場合もあります。そのような事業者との契約は避けましょう。
- ・ 営業店に行くと広告掲載以外の証券や投資商品を勧められることがよくありますが、勧められた投資商品のリスクについて理解できない場合やリスクを受け入れられない場合は決して契約しないようにしましょう。
- ・ 投資商品や証券を契約する時に確認書への署名・捺印を求められることがありますが、そのような投資商品や証券には高いリスクがあるということを覚えておきましょう。

広告に書かれていることに虚偽があったり、事実を誇大した表現が使われていたり、また、重要な情報について記載されていなければ、消費者を惑わし、混乱を起こすこととなります。適正な広告とするための法律やルールには、「不当景品類及び不当表示防止法」や日本証券業協会の自主ルールがあります。このような法律やルールがありますが、以下で紹介するような、問題点が多数ある広告が多数見られます。

(1) 投資取引・投資関連商品の広告

事例 1 . 外国為替証拠金取引 (商品先物業者)

大きな活字

- ・ 為替取引の市場機能を完結へ
- ・ の通貨証拠金取引は、お客さまが安心・信頼していただくための取引環境の実現に向けて、インターネットはもちろん、コールセンターや店頭でも、本物の

サービスをすべての方に提供いたします。

- ・豊富な銀行ネットワーク
- ・様々なニーズに対応
- ・徹底した保守管理
- ・24時間カスタマーサービス
- ・迅速な取引執行
- ・優れた取引コスト

小さい活字

- ・証拠金 10 万円で 1 万ドル（ユーロ）からスタートできます。手数料は 1 ドル（ユーロ）あたり 1 銭～10 銭
- ・取引手数料はボリュームディスカウント制度を採用。日計りの場合は決済時の手数料が無料。

非常に小さい活字

- ・本取引は、元本や収益を保証するものではありません。
- ・ジャスダック上場
- ・日本商品先物取引協会会員

問題点

1. この広告の商品は、為替証拠金取引という取引ですが、このことは広告には書かれていません。ハイリスクな取引ですが、リスクについて非常に小さい活字で、“本取引は、元本や収益を保証するものではありません。”とだけ書いてあるだけで、リスクについての説明は不十分極まりない広告です。また、取引の仕組みが分るような説明も全くありません。
2. この広告主は、非常に小さい活字で“日本商品先物取引協会会員”と書いていることから商品先物取引業者だということが分ります。
3. 商品先物取引業者が行なうこの取引は、金融商品販売法、証券取引法の対象ではなく、また、預金保険機構や投資者保護基金の対象商品でもありません。事業者が破綻しても、消費者保護の措置が全く取られない賭博的な性格が強い取引です。

事例 2 . オプション取引（証券会社）

大きい活字

証券のリスク管理追究型にオプション取引新登場

大きい活字、中くらいの活字、小さい活字の組み合わせ

- ・リスクに強い 多彩な注文条件 逆指値・W指値・±指値など

・変化に強い 自動更新ツール

・手数料は 円から 心強い手数料体系 ワンウェイ手数料なら、新規建て 1回 3,000円

小さい活字

・証券の信用取引は、スタート以来、「信用取引評価率（買残）」で、常に3市場平均を上回る状況に。その効果が実証された“リスク管理追究型”にオプション取引が登場。買建て、売建てとも可能で、個人投資家のリスクコントロールを徹底追究し、格段に進化したオプション取引。証券の“リスク管理追究型”が「オプション」革命をはじめています。

非常に小さい活字

・±指値の手数料は別途加算されます。
・手数料には、別途消費税がかかります。

問題点

1. オプション取引はハイリスクな取引で、リスク発生の仕組みも複雑ですが、この広告はリスクやリスク発生の仕組みについて何の説明も行っていません。
2. 取引に関する専門用語を頻繁に使用しています。このことだけを見ても、一般消費者が取引に注目することを念頭においた広告とは言えません。取引に一般消費者が参加することを念頭に置いていない商品と思われます。

事例3．信用取引、先物取引、オプション取引（証券会社）

中くらいの活字（ゴシック）

・「ローコスト」「少額資金」でデリバティブ取引が可能

小さい活字

・信用取引 最低保証金は10万円なので少額資金で取引が可能です。
・先物取引 少額資金で取引が可能です。開始基準100万円
・オプション取引 株価指数オプション取引の買い建は、プレミアム代金（オプション料）のみで、預かり資産は不要です。売建は少額資金開始基準100万円で取引が可能です。

非常に小さい活字

・日経225先物取引 値幅10円で利益が得られるので、1日に何度も「日計り取引」が可能です。
・日経225オプション取引 オプション取引は売建を追加しました。委託手数料は約定代金の1.0%です。（最低手数料1,000円）

問題点

1. 日経225先物取引、日経225オプション取引、信用取引は、ハイリスクな取引です。リスク発生の仕組みも複雑ですが、リスクについての説明は全くありません。
2. 取引に関する専門用語を頻繁に使用しています。一般消費者向が注目することを念頭においた広告とは言えません。取引も一般消費者が行うものとは言えません。

事例4．商品ファンド（商品投資販売業）

大きな活字

コツコツ・すくすくファンドです。

安定運用方針の「 」新登場

徹底したリスク管理で安定運用がキー・コンセプト

設定来年平均騰落率 19.86%

中くらいの活字

- ・商品先物市場での戦略的な分散投資によってリスク管理を徹底。リスクを抑えることを最重視しながら、コツコツと収益を積み上げていくことを追究したファンドです。
- ・本ファンドは、100%積極運用タイプです。元本及び収益が保証されたものではありません。運用実績は過去の実績であり、将来の成績を表すものではありません。投資を行う際には事前交付書面及び契約時交付書面を熟読し、商品ファンドの内容並びにリスクをよくご理解ください。

小さい活字

- ・毎日購入、毎日解約ができます。
- ・保有期間が2年以上の場合、解約手数料は無料です。
- ・参加手数料 1億円未満：申込金額の1.5%・1億円以上：申込金額の1.0%
- ・解約 日以降毎日可能
- ・クーリング・オフ 個人及び非営利法人の投資家にはクーリング・オフ制度が適用されます。

非常に小さい活字

- ・解約金額の1.0%相当（最低1,000円）の解約手数料がかかります。
- ・100万円を越える部分の部分解約が可能です。

問題点

1. 大きな活字からは、この商品がどのようなファンドが分かりません。この取引は、中くらいの活字で書かれている“商品先物市場での戦略的な分散投資”という説明から、国内、海外市場の商品の先物取引、オプション取引、現物取引に投資する「商品ファンド」という商品だということが分ります。
2. この広告では、投資対象として商品の先物取引のみを上げておりますが、「商品ファンド」は、一般に国内、海外市場の商品の先物取引、オプション取引に投資する非常にリスクの高い取引です。“100%積極運用タイプ”という表現は、ハイリスクを意味します。
3. 「商品ファンド」のリスクには、中くらいの活字で書かれている“元本及び収益が保証されたものではありません”というリスクに留まりません。元本がゼロになったり、借金が残るリスクもあります。小さい活字で、クーリング・オフ制度の適用について書かれていますが、その期間については書かれておらず、書き方としては不十分です。

事例5．変額個人年金保険（生命保険会社）

大きな活字

「投資型年金」のことなら 生命です。

中くらいの活字

生命は、運用・保険・年金の3つの魅力を兼ね備えた「投資型年金」のスペシャリストです。

非常に小さい活字

- ・少額よりスタートできるスタンダードなプランから、業界初のベースアップ機能を備えたプランまで、お客様のニーズに合わせた商品をご用意。
- ・運用は内外の実績あるファンドの中から自由に選択。
- ・契約に関しては、「パンフレット」「ご契約のしおり・約款」等を必ずご覧ください。

問題点

1. 商品名を「投資型年金」と言っていますが、これは「変額個人年金保険」と同じ商品です。この広告は、「投資型年金」についてのリスクについて、全く説明していません。「投資型年金」は、有価証券である「投資信託」と同じように運用実績が直接、契約者の資産残高に影響する仕組みになっています。“基本年金額を保証する”ということが書かれていない限り、払い込んだ保険料の元本は保証されていません。
2. 「投資型年金」の資産（保険料）の運用について、この広告では、“運用は内外の実績あるファンドの中から自由に選択”と書いています。
「投資型年金」の資産（保険料）の運用は、一般の定額保険の資産の運用と区別するために特別勘定（ファンド）で行います。ファンドの運用は、「運用対象とする投資信託を顧客が選び、組み合わせや運用対象の変更を顧客が行う」ものと「全ての運用を事業者が行う」ものの2つのタイプがあります。この広告では、“運用は内外の実績あるファンドの中から自由に選択”と書かれていますが、前者のタイプ、すなわち、顧客が運用するタイプだけか、後者のタイプがあるかどうかはこの広告からは読み取れません。
3. この広告には、積み立て期間中の解約について、元本保証があるかどうか書かれていません。
4. この広告には、消費者が契約を判断する際に必要となるリスク等について書かれていません。“生命は、運用・保険・年金の3つの魅力を兼ね備えた「投資型年金」のスペシャリストです”などの宣伝文句に惑わされずに、「パンフレット」「契約のしおり・約款」を読んで、商品内容をよく検討する必要があります。

事例6．外貨預金（銀行）

大きな活字

注目の外貨預金、 銀行ならさらにうれしい。

もう一段の好利回りを目指す方に。為替特約を組み合わせ、好利回りを目指す「特約付き外貨預金」登場

小さい活字

- ・お預入時に設定される条件に基づいて、円貨で償還されるか外貨で償還されるかが決まります。

- ・円貨で償還された場合は、弊行通常の円定期よりも、外貨で償還された場合は、弊行通常の外貨定期よりも好利回りに設定されています。
- ・満期時に為替相場が大きく円安に振れた場合の円安のメリットを享受することはできません。

非常に小さい活字

本商品は預金保険制度の対象外です。本商品は原則として中途解約できません。本商品には、為替相場の変動により為替差損が生じ、最終的なお受け取り金額がお預入時の払い込み金額を下回るリスク（為替変動リスク）があり、元本割れが生じる場合がございます。また、為替相場に変動がない場合でも、お預入時の適用為替相場とお受け取り時の適用為替相場に差があるため、元本割れが生じる場合がございます。お預入れ及びお引き出しに際しては手数料を申し受けるケースがございます。お申し込みの際には、必ず「リスク確認書」をご確認ください。預け入れ期間は3ヶ月（非継続型）のみとなります。

問題点等

1. 「注目の外貨預金。もう一段の好利回りを目指す方に」という見出し語から、とても良い特約を期待しそうですが、この外貨預金は、通貨・為替のデリバティブ（金融派生）商品と言われるもので、以前からある商品です。小さい活字で書かれている“預入時に設定される条件に基づいて、円貨で償還されるか外貨で償還されるかが決まり”、“円貨で償還された場合は弊行通常の円定期よりも、外貨で償還された場合は弊行通常の外貨定期よりも好利回りに設定されています”と言っている部分がデリバティブに当たり、広告主はこのデリバティブの部分を「特約」と言っています。
2. この特約付き外貨預金の仕組みは、預入時に、3ヶ月先の為替相場、すなわち1ドルの円価格と3ヶ月間の約定利率が銀行から提示され、満期時に、提示された円価格より円安ならば、約定利率で計算した利金と元金が円またはドルで支払われる。ただし、円安のメリットは享受できない。約定価格より円高または同じ場合は、年利と手数料についての上記の特約はつかず、元金と約定利率による利金が外貨で支払われる。
3. これだけでは抽象的で分かりません。調べた結果、特約が実行されると、年利が通常の預金利率より高くなり、手数料は出し入れ共に80銭安くなること、元金は入金時のドルレートで計算することが分かりました。広告にこのような点を含めてもっと分かりやすく書いてほしいものです。
4. 年利等の特約条件は以下のとおりです。

利率や手数料等に関する約定条件は2つの提示条件から選ぶ。例えば、7月某日に契約した場合を見ると、

 - ・円で償還する場合に118.4円より円安だった場合は年利2.43%、手数料は入金時1ドル20銭、引き出す時はゼロ。
 - ・外貨で償還する場合は116.84円より円安だった場合は年利0.99%、手数料は入金時1ドル20銭、外貨を円で引き出す時は1ドルで1円。

特約が消滅しすると外貨で償還される。特約が消滅した場合の利息について、広告には全く書かれていません。広告主の銀行のホームページには、「満期日にお預入時に決定した外貨の元金と利息が償還されます。」と書かれていますが、この表現も抽象的でよく分かりません。もっと具体的に書いてほしいものです。
5. リスクについては、小さい活字と非常に小さい活字で、為替変動によるリスク（注：この預金の場合、特約が消滅しなければ為替リスクは発生しません）預金保険制度の対象外であること、原則として中途解約はできないことが書かれていますが、この外貨預金のリスクの説明としては不十分です。

特約が消滅した場合には、外貨で償還されることと自動継続はできないという条件が設定されていることから、この外貨を円で引き出すか、改めて外貨預金をするかを選択しなければならないようです。円で引き出す場合は、1ドル1円80銭の手数料と為替差損が発生します。外貨で預け入れる場合は、やはり円で引き出す場合に1ドル1円80銭の手数料と為替差損が発生するおそれがあります。これがこ

- の「特約付き外貨預金」のリスクになります。
6. 為替相場の予測は、誰にとっても非常に難しいものです。“特約”に惑わされないようにしましょう。

(2) 証券の広告

事例1. 投資信託(証券会社)

大きな活字

毎月毎月、分配金の実りあり

毎月果実

申込手数料1%

中くらいの活字

- ・信用度が高く、好利回りの資産担保付証券に分散投資します。
- ・米国政府やその関連機関、高格付の短期金融商品にも投資します。
- ・ファンド組入証券の平均格付は、通常A以上とします。
- ・利息収入を中心に、毎月分配金をお支払いします。
- ・税金は、所得税15%、住民税5%が源泉徴収されます。

小さい活字

- ・ファンドの受益証券の価格は、本ファンドに組み入れられている有価証券の値動きのほか為替変動による影響を受けますが、これらの運用による差損益はすべて投資者の皆様へ帰属します。
- ・ファンドの受益証券の取得の申込を取り扱う場合には、目論見書をあらかじめまたは同時にお渡しいたしますので、必ずお受け取りの上、詳細は目論見書をご覧ください。
- ・営業日であれば、いつでもお申し込み、買戻し請求が可能です。
- ・1米ドルあたりの両替コストは、銀行なら通常1円のところ、当社では25銭、小さな負担で両替が可能です。

非常に小さい活字

- ・営業日であれば、いつでもお申し込み、買戻し請求が可能です。
- ・上記のグラフ、数値は過去のものであり、将来の運用成果を示唆あるいは保証するものではありません。

問題点

1. この広告には、どのような証券の広告かを表す単語がありません。中くらいの活字で“資産担保付証券に分散投資します”、“米国政府やその関連機関、高格付の短期金融商品にも投資します”という説明から、この証券は、資産担保付証券や米国債、米国の短期金融商品に投資する投資信託と言えます。証券の種類を明記する必要があります。
2. この投資信託のリスクは、小さい活字で“本ファンドに組み入れられている有価証券の値動きのほか為替変動による影響を受けます”と書かれていますから、為替変動リスクがあることが分ります。しかし、元本割れリスクがあるということは書かれていませんが、このことを正確に書く必要があります。
3. 非常に小さい活字で、“いつでも買戻し請求が可能”と書いてありますが、解約手数料については書か

れていません。

4. この広告には、為替のリスクヘッジをしているかどうかの記載がありません。販売手数料や信託報酬についても書かれていません。
5. 消費者にとって必要な情報が記載されているとは言えない広告です。

事例2．外債（証券会社）

大きい活字

ただいま売出し中の外貨建債券です

国輸出金融公社 豪ドル建債券 毎月利払型

期間約4年 利率（豪ドルベース）年 %

外貨送金手数料 無料

非常に小さい活字

- ・お申込みにあたっては、弊社から本債券について記載した目論見書をお渡ししますので、ご覧の上、購入をご検討ください。
- ・金利の変動等による債券価格の上下や為替相場の変動、発行者の経営・財務状況の変化により、投資元本を割り込むことがあります。

問題点

1. この商品は、外国の発行者（国輸出金融公社）が日本国内で発行した外貨建外債です。このような外国債券は、代金の払込みや利払い、償還が全て外貨建てで行なわれます。このことについて、広告には書かれていません。
2. 満期前の中途解約の条件が書かれていません。一般に、外国の発行者（国輸出金融公社）が日本国内で発行した外貨建外債の満期前の中途解約は、買い手が見つからず、難しいことがあります。証券会社が買い取るかどうかを確認する必要があります。
3. この広告には、為替のリスクヘッジをしているかどうかの記載がありません。

事例3．投資信託（銀行）

大きな活字

毎月、毎月お楽しみがやってくる

毎月分配型ファンド

小さい活字

- ・格付けの高い欧米の債券に投資し、外貨ベースでの安定した運用で、毎月分配を目指します。
追加型株式投資信託 / バランス型
- ・投資信託ご購入の際、次の点にご注意ください。

非常に小さい活字

投資信託は預金ではありません。預金保護機構の対象ではありません。投資信託は組入有価証券の価格変動リスク・組入有価証券の発行者の信用リスク等を含む商品であり、運用実績は市場環境等により変動します。したがって元本保証はありません。商品によっては為替の変動により受取額が変動するリスクがあります。投資資産の減少を含むリスクは、投資信託をご購入のお客さまに帰属します。投資者保護基金の支払対象ではありません。投資信託の取得のお申込みにあたっては、最新の目論見書をお渡ししますので必ず内容をご確認の上、ご自身でご判断ください。原則として、ファンドは毎月分配を行うことを目指しますが、委託会社の判断により、分配を行わない場合もあります。

問題点

1. この投資信託は、追加型株式投資信託とされていますが、投資対象は欧米の債券、すなわち外国債券への投資です。投資対象から発生するリスクについては非常に小さい活字で記載されています。“商品によっては為替の変動により受取額が変動するリスクがあります”と書かれていますが、為替変動リスクは、投資信託のリスクの中では大きなウエイトを占めます。基準価格の変動と為替動向を勘案して運用しなければならない投資信託です。
2. 基準価格が変動することについて記載されていません。
3. 購入時にかかる手数料、信託報酬、解約手数料など解約については記載されていません。
4. “外貨ベースでの安定した運用”と書いてありますが、外貨建てか円建てかが広告からは分かりません。
5. この広告には、為替のリスクヘッジをしているかどうかの記載がありません。

事例4．投資信託（銀行）

大きい活字

豪ドル 毎月分配型 ファンド

オーストラリアから、素適な夢が届きます

中くらいの活字

豪ドル建債券で「安定運用」「毎月分配」

- ・豪ドルベースでの安定的な運用を旨とします。
- ・毎月の安定的な分配をめざします。
- ・追加型投資信託／バランス型

小さい活字

投資信託をご購入の際は、次の点にご注意ください。
お申込みの際は、必ず「目論見書」をご覧ください。

非常に小さい活字

投資信託は、値動きのある有価証券に投資しますので、基準価格は変動します。したがって、投資元金及び運用成績が保証されているものではありません。投資資産の運用による損益は、投資信託をご購入のお客さまに帰属します。

投資信託は、預貯金や保険契約とは異なり、保険契約者保護機構、預金保険機構の対象ではありません。証券会社以外の金融機関は、投資者保護基金に加入していません。当ファンドは、円建ての国内投信ですが、外国証券に投資しますので為替変動の影響を受けます。投資対象である債券の価格は、発行体の信用状況の変化や市場の金利変動によって変動します。したがって、元金が保証されているものではありません。

問題点

1. 中くらいの活字で“豪ドル建債券で安定運用”と書かれていて、外貨建債券と間違わせる書き方です。
この言葉とは離れた下の方の欄に非常に小さい活字で、“当ファンドは、円建ての国内投信です”と書いてあり、“豪ドル建債券で安定運用”とは、投資対象が豪ドル建債券という意味だということが分かりました。このような書き方は非常に紛らわしい書き方です。
2. リスクについては書かれていますが、購入手数料や信託報酬、解約条件については全く書かれていません。銀行の広告には、購入手数料や信託報酬、解約条件について書いていないものが多いようです。事例3の銀行の投資信託の広告にも、やはり解約条件について書いてありませんでした。
3. この広告には、為替のリスクヘッジをしているかどうかの記載がありません。

<title>投資取引における消費者向け情報に関する調査研究（英米日比較）結果の概要</title>