

平成 24 年度のあっせん・苦情・相談の処理状況について

日 本 証 券 業 協 会

※ 本協会は、あっせん・苦情・相談業務を特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センター（以下「FINMAC」という。）に委託している。平成 24 年度の処理状況は、平成 24 年 4 月 1 日から、平成 25 年 3 月 31 日までに FINMAC において受け付け、処理された事案のうち、本協会協会員に関する事案をとりまとめたものである。

1. あっせん

（１）概況

- ・ 平成 24 年度におけるあっせんの新規申立件数は 208 件（対前年度比 100 件減少（－32.5％））であった。
- ・ 終結件数は 239 件（対前年度比 75 件減少（－23.9％））であった。
- ・ 終結件数の内訳は、和解となった事案が 103 件、不調となった事案が 113 件、取下げとなった事案が 9 件であった。和解率は、終結件数（取下げ等を除く）の 47.7％となり、昨年度の水準（52.0％）に及ばなかった。
- ・ 3 月末の係属件数は 48 件で、昨年度末（平成 24 年 3 月末時点）の係属件数（79 件）よりも 31 件減少した。

あっせん状況一覧

（単位：件数）

（参 考）

項目	24 年度	対前年増減率
新規申立件数	208	－32.5%
前年度係属件数	79	－7.1%
終結件数	239	－23.9%
和解成立	103	—
不調打ち切り	113	—
取下げ	9	—
その他	14	—
当期末係属件数	48	－39.2%

23 年度	22 年度	21 年度
308	239	205
85	50	100
314	187	255
156	90	127
144	88	119
14	9	9
—	—	—
79	85	50

（24 年度 和解率） 47.7 %

（23 年度 和解率） 52.0 %

（注）和解率 ＝ 和解成立件数／（終結件数－取下げ等件数）

(2) 分類別申立件数

【勧誘に関する紛争】が圧倒的に多く、構成比は 84.6%と昨年度の構成比より、やや低下したものの、依然全体の 8 割を超えている。

分類別申立状況	24 年度	構成比	23 年度	構成比
勧誘に関する紛争	176	84.6%	267	86.7%
売買取引に関する紛争	26	12.5%	35	11.4%
事務処理に関する紛争	6	2.9%	6	1.9%
その他の紛争	0	－	0	－
(合 計)	208		308	

(注) 【勧誘】とは、勧誘時における担当者の説明義務違反、適合性原則違反、誤認勧誘等を顧客が主張する内容

【売買取引】とは、無断売買、売買執行ミス等を顧客が主張する内容

【事務処理】とは、入出金といった手続事務等のミスを顧客が主張する内容

(3) あっせん申立の主な内訳

① 勧誘に関する紛争

【勧誘時の説明義務に関するもの】 100 件 (48.1%) : 前年同期 153 件 (49.7%)

【適合性に関するもの】 61 件 (29.3%) : 前年同期 69 件 (22.4%)

【誤った情報による勧誘に関するもの】 11 件 (5.3%) : 前年同期 34 件 (11.0%)

② 売買取引に関する紛争

【無断売買に関するもの】 10 件 (4.8%) : 前年同期 13 件 (4.2%)

【売買執行ミスに関するもの】 4 件 (1.9%) : 前年同期 4 件 (1.3%)

(注) カッコ内の割合は、あっせん申立て総件数に対する割合である。

(4) 商品別申立件数

【投資信託】の構成比が 30.8%と最も多い。次いで【債券】となっている。【その他のデリバティブ】が【株式】を上回った。

商品別	24 年度	構成比	23 年度	構成比
株式	38	18.3%	55	17.9%
債券	62	29.8%	117	38.0%
投資信託	64	30.8%	94	30.5%
有価証券デリバティブ	4	1.9%	8	2.6%
CFD	1	0.5%	1	0.3%
その他のデリバティブ	39	18.8%	33	10.7%
(合 計)	208		308	

(5) 業態別申立件数

業態別	24 年度	構成比	23 年度	構成比
会 員	160	76.9%	239	77.6%
特別会員	48	23.1%	68	22.1%
会員仲介業者	0	－	1	0.3%
(合 計)	208		308	

(6) 性別等申立件数

【法人】の構成比率が上昇した。

男女等	24 年度	構成比	23 年度	構成比
男	76	36.5%	130	42.2%
女	80	38.5%	121	39.3%
法人	52	25.0%	57	18.5%
(合 計)	208		308	

(7) 地区別件数

地区名	24 年度	構成比	23 年度	構成比
北海道	2	1.0%	7	2.3%
東北	3	1.4%	11	3.6%
東京	98	47.1%	138	44.8%
名古屋	33	15.9%	41	13.3%
北陸	5	2.4%	7	2.3%
大阪	48	23.1%	70	22.7%
中国	4	1.9%	12	3.9%
四国	3	1.4%	7	2.3%
九州	12	5.8%	15	4.9%
(合 計)	208		308	

2. 苦 情

(1) 概況

平成 24 年度における苦情の受付件数は 904 件（対前年度比で 301 件の減少（－25.0％））であった。苦情処理終結件数は、949 件（対前年度比で 233 件の減少（－19.7％））であった。

苦情処理件数

（単位：件数）

項目	24 年度	対前年増減率	23 年度	22 年度
新規受付件数	904	－25.0%	1,205	1,001
終結件数	949	－19.7%	1,182	942
解決	708	—	821	576
あっせんへの移行	208	—	286	244
不調	9	—	38	76
その他	24	—	37	46
期末未済件数	74	－45.6%	136	113

【参考】

平成 21 年度	平成 20 年度	平成 19 年度
1,037	966	773

（注）「苦情」とは、顧客が個別協会の業務に関し不満足の表明を行ったもののうち、当該協会に取り次いだもの。

(2) 分類別件数

分類別件数では、【勧誘に関する苦情】が 470 件（構成比 52.0％）であった。次いで【売買取引に関する苦情】が 240 件（構成比 26.5％）、【事務処理に関する苦情】が 112 件（構成比 12.4％）となっている。

分類別区分	24 年度	構成比	23 年度	構成比
勧誘に関する苦情	470	52.0%	692	57.4%
売買取引に関する苦情	240	26.5%	286	23.7%
事務処理に関する苦情	112	12.4%	134	11.1%
その他	82	9.1%	93	7.7%
（合 計）	904		1,205	

(3) 苦情の主な内訳

① 勧誘に関する苦情として

【勧誘時の説明義務に関する苦情】 215 件（23.8％）：前年同期 372 件（30.9％）

【適合性に関する苦情】 117 件（12.9％）：前年同期 119 件（9.9％）

【強引な勧誘に関する苦情】	53 件（5.9%）	： 前年同期	62 件（5.1%）
【断定的情報提供に関する苦情】	42 件（4.6%）	： 前年同期	49 件（4.1%）
【誤認勧誘に関する苦情】	27 件（3.0%）	： 前年同期	48 件（4.0%）

② **売買取引**に関する苦情として

【売買一般に関する苦情】	81 件（9.0%）	： 前年同期	109 件（9.0%）
【無断売買に関する苦情】	57 件（6.3%）	： 前年同期	71 件（5.9%）
【扱者主導による売買に関する苦情】	34 件（3.8%）	： 前年同期	52 件（4.3%）
【売買執行ミスに関する苦情】	28 件（3.1%）	： 前年同期	33 件（2.7%）
【システム障害に関する苦情】	21 件（2.3%）	： 前年同期	20 件（1.7%）

③ **事務処理**に関する苦情として

【入出金等に関する苦情】	22 件（2.4%）	： 前年同期	32 件（2.7%）
【口座開設等に関する苦情】	22 件（2.4%）	： 前年同期	15 件（1.2%）
【株式事務に関する苦情】	12 件（1.3%）	： 前年同期	23 件（1.9%）
【その他の事務ミスに関する苦情】	10 件（1.1%）	： 前年同期	14 件（1.2%）

④ **その他**に関する苦情として

【会社不満に関する苦情】	72 件（8.0%）	： 前年同期	86 件（7.1%）
--------------	------------	--------	------------

（注）カッコ内の割合は、当期の苦情総件数に対する割合である。

（４）商品別件数

【株式】の構成比が上昇し、最も高い構成比率を占める。次いで、【債券】、【投資信託】の順の構成比となっている。

商品別区分	24 年度	構成比	23 年度	構成比
株式	311	34.4%	356	29.5%
債券	258	28.5%	345	28.6%
投資信託	231	25.6%	391	32.4%
有価証券デリバティブ	12	1.3%	28	2.3%
CFD	5	0.6%	4	0.3%
その他のデリバティブ	42	4.6%	38	3.2%
その他	45	5.0%	43	3.6%
（合 計）	904		1,205	

（５）業態別申立件数

【会員】の構成比がやや上昇した。

業態名	24 年度	構成比	23 年度	構成比
会 員	800	88.5%	1,036	86.0%

特別会員	103	11.4%	167	13.9%
会員仲介業者	1	0.1%	2	0.2%
(合 計)	904		1,205	

(6) 性別等件数

【法人】の構成比率がやや上昇した。

男女等	24 年度	構成比	23 年度	構成比
男	503	55.6%	635	52.7%
女	329	36.4%	490	40.7%
法人	72	8.0%	80	6.6%
(合 計)	904		1,205	

(7) 地区別件数

地区名	24 年度	構成比	23 年度	構成比
北海道	18	2.0%	32	2.7%
東北	30	3.3%	41	3.4%
東京	456	50.4%	613	50.9%
名古屋	120	13.3%	152	12.6%
北陸	21	2.3%	28	2.3%
大阪	144	15.9%	164	13.6%
中国	39	4.3%	47	3.9%
四国	17	1.9%	38	3.2%
九州	59	6.5%	87	7.2%
その他	0	0.0%	3	0.2%
(合 計)	904		1,205	

※ 「その他」とは海外居住者等からの苦情

【参 考】

○ FINMAC を知った方法

24 年度	協会員	HP	既知	リ-フレット	知人の紹介	消費生活センター	金融庁等	新聞雑誌	その他
割 合	31.6%	18.8%	14.1%	10.4%	7.8%	7.3%	6.8%	0.2%	3.1%

23 年度	協会員	HP	既知	リ-フレット	知人の紹介	消費生活センター	金融庁等	新聞雑誌	その他
割 合	29.0%	17.3%	16.5%	3.2%	6.7%	12.1%	9.2%	1.6%	4.4%

3. 相 談

(1) 概況

平成 24 年度における相談の受付件数は、4,496 件（対前年同期比 138 件増加（+3.2%））であった。

相談受付件数

平成 24 年度	(参考)		(単位：件数)
	平成 23 年度	平成 22 年度	平成 21 年度
4,496 件	4,358	4,098	7,286

(注 1) 相談とは、有価証券関連業務に関するもの、個別協会員に係る事案で、質問や意見といったもの。個別協会員に係る事案については、当該協会員に取り次いだ以外の事案を集計している。

(注 2) 平成 22 年度における相談の受付件数が平成 21 年度に比して大幅に減少したのは、相談件数のうち、従来、最も件数の多かった「未公開株に関する相談」（平成 21 年度 実績 1,855 件）が、平成 22 年 4 月以降、本協会内に設置された未公開株通報専用コールセンターに移行したため。

(2) 分類別件数

【取引制度等に関する相談】が最も多く（構成比 30.0%）、昨年度最も多かった【勧誘に関する相談】を上回った。

分類別	24 年度	構成比	23 年度	構成比
取引制度等に関する相談	1,351	30.0%	1,309	30.0%
勧誘に関する相談	1,387	30.8%	1,365	31.3%
売買取引に関する相談	767	17.1%	802	18.4%
事務処理に関する相談	465	10.3%	388	8.9%
その他	526	11.7%	494	11.3%
(合 計)	4,496		4,358	

(3) 相談の主な内訳

① 取引制度等に関する質問及び意見として

【取引制度に関する相談】 308 件（6.9%）： 前年同期 267 件（6.1%）

（取引制度等に関する質問や相談、法定帳簿、相続手続等に関する相談）

【FINMAC の業務に関するもの】 286 件（6.4%）： 前年同期 318 件（7.3%）

（あっせん制度に関する質問、FINMAC で扱う事案に関する質問）

【金融商品に関する相談】 217 件（4.8%）： 前年同期 202 件（4.6%）

（商品性に関する質問や相談）

② **勧誘**に関する質問及び意見として

【勧誘時の説明義務に関する相談】	625 件（13.9%）	： 前年同期 668 件（15.3%）
【強引な勧誘に関する相談】	329 件（7.3%）	： 前年同期 294 件（6.7%）
【適合性に関する相談】	233 件（5.2%）	： 前年同期 201 件（4.6%）
【断定的情報提供に関する相談】	127 件（2.8%）	： 前年同期 118 件（2.7%）
【誤認勧誘に関する相談】	71 件（1.6%）	： 前年同期 84 件（1.9%）

③ **売買取引**に関する質問及び意見として

【売買一般に関する相談】	305 件（6.8%）	： 前年同期 348 件（8.0%）
【扱者主導売買に関する相談】	172 件（3.8%）	： 前年同期 208 件（4.8%）
【無断売買に関する相談】	144 件（3.2%）	： 前年同期 166 件（3.8%）
【売買執行ミスに関する相談】	41 件（0.9%）	： 前年同期 52 件（1.2%）

④ **事務処理**に関する質問及び意見として

【口座開設等に関する相談】	125 件（2.8%）	： 前年同期 123 件（2.8%）
【入出庫、入出金に関する相談】	100 件（2.2%）	： 前年同期 86 件（2.0%）
【手数料に関する相談】	52 件（1.2%）	： 前年同期 41 件（0.9%）

⑤ **その他**に関するもの

【会社不満に関する相談】	404 件（9.0%）	： 前年同期 407 件（9.3%）
--------------	-------------	--------------------

（注）カッコ内の割合は、当期の相談総件数計に対する割合である。

（４）商品別件数

【株式】の構成比がやや低下したものの、最も高い構成比を占める。次いで、【投資信託】、【債券】の順となっている。

商品別区分	24 年度	構成比	23 年度	構成比
株式	1,639	36.5%	1,606	36.8%
債券	965	21.5%	1,036	23.8%
投資信託	1,354	30.1%	1,370	31.4%
有価証券デリバティブ	40	0.9%	99	2.3%
CFD	15	0.3%	6	0.1%
その他のデリバティブ	8	0.2%	13	0.3%
その他	475	10.6%	228	5.3%
（合 計）	4,496		4,358	

(5) 性別等件数

男女等	24 年度	構成比	23 年度	構成比
男	2,340	52.0%	2,329	53.5%
女	1,953	43.4%	1,821	41.8%
法人	203	4.5%	208	4.8%
(合 計)	4,496		4,358	

(6) 地区別件数

地区名	24 年度	構成比	23 年度	構成比
北海道	107	2.4%	124	2.8%
東北	90	2.0%	88	2.0%
東京	1,786	39.7%	1,876	43.0%
名古屋	490	10.9%	424	9.7%
北陸	65	1.4%	72	1.7%
大阪	779	17.3%	831	19.1%
中国	146	3.2%	144	3.3%
四国	88	2.0%	90	2.1%
九州	211	4.7%	278	6.4%
その他	734	16.3%	431	9.9%
(合 計)	4,496		4,358	

※ 「その他」は、海外居住者及び携帯電話による相談

【参 考】

○ FINMAC を知った方法

24 年度	HP	リ-フレット	消費生活 センター	協会員	既知	金融庁等	知人の 紹介	新聞雑誌	電話帳	その他
割 合	24.9%	21.8%	14.6%	13.5%	9.5%	6.1%	5.4%	1.1%	0.7%	2.4%

23 年度	HP	リ-フレット	消費生活 センター	協会員	既知	金融庁等	知人の 紹介	新聞雑誌	電話帳	その他
割 合	26.1%	10.8%	16.4%	16.0%	9.1%	6.8%	5.9%	3.4%	0.7%	4.7%

以 上