

平成 23 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 23 年度の処理状況は、平成 23 年 4 月 1 日から、平成 24 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 23 年度におけるあっせんの新規申立件数は 308 件（対前年同期比 69 件増加（+28.9%））であった。
- ・ 終結件数は 314 件（対前年同期比 127 件増加（+67.9%））であった。
- ・ 終結件数の内訳は、和解となった事案が 156 件、不調となった事案が 144 件、取下げとなった事案が 14 件であった。和解率は、終結件数（取下げを除く）の 52.0% となり、昨年度の水準（50.6%）を上回る結果となった。
- ・ 3 月末の係属件数は 79 件で、昨年度末（平成 23 年 3 月末時点）の係属件数（85 件）よりも 6 件減少した。

あっせん状況一覧

（単位：件数）

項目	23 年度	対前年増減率
前期末係属件数	85	70.0%
新規申立件数	308	28.9%
終結件数	314	67.9%
和解成立	156	—
不調打ち切り	144	—
取下げ	14	—
当期末係属件数	79	-7.1%

（参 考）

22 年度	21 年度	20 年度
50	100	54
239	205	278
187	255	232
90	127	132
88	119	92
9	9	8
85	50	100

（23 年度 和解率） 52.0 %

（22 年度 和解率） 50.6 %

（注）和解率 = 和解成立件数 / （終結件数 - 取下げ件数）

(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 86.7%と昨年度の構成比より更に増加している。

分類別申立状況	23 年度	構成比	22 年度	構成比
勧誘に関する紛争	267	86.7%	184	77.0%
売買取引に関する紛争	35	11.4%	47	19.7%
事務処理に関する紛争	6	1.9%	3	1.3%
その他の紛争	0	0%	5	2.1%
(合 計)	308		239	

(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】 153 件 (49.7%) : 前年同期 108 件 (45.2%)

【適合性に関するもの】 69 件 (22.4%) : 前年同期 35 件 (14.6%)

【誤った情報による勧誘に関するもの】 34 件 (11.0%) : 前年同期 30 件 (12.6%)

② 売買取引に関する紛争

【無断売買に関するもの】 13 件 (4.2%) : 前年同期 23 件 (9.6%)

【売買執行ミスに関するもの】 4 件 (1.3%) : 前年同期 6 件 (2.5%)

(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

【債券】の構成比が 38.0%と最も多い。次いで【投信】の構成比 30.5%、【株式】17.9%の順となっている。

商品別	23 年度	構成比	22 年度	構成比
株式	55	17.9%	64	26.8%
債券	117	38.0%	48	20.1%
投資信託	94	30.5%	121	50.6%
有価証券デリバティブ	8	2.6%	2	0.8%
CFD	1	0.3%	0	0.0%
その他デリバティブ	33	10.7%	3	1.3%
その他	0	—	1	0.4%
(合 計)	308		239	

(5) 業態別申立件数

【会員】の構成比が上昇した。

業態別	23 年度	構成比	22 年度	構成比
会 員	239	77.6%	167	69.9%
特別会員	68	22.1%	72	30.1%
会員仲介業者	1	0.3%	0	—
(合 計)	308		239	

(6) 性別等申立件数

【法人】の構成比率が上昇した。

男女等	23 年度	構成比	22 年度	構成比
男	130	42.2%	99	41.4%
女	121	39.3%	125	52.3%
法人	57	18.5%	15	6.3%
(合 計)	308		239	

(7) 地区別件数

地区名	23 年度	構成比	22 年度	構成比
北海道	7	2.3%	1	0.4%
東北	11	3.6%	6	2.5%
東京	138	44.8%	101	42.3%
名古屋	41	13.3%	26	10.9%
北陸	7	2.3%	10	4.2%
大阪	70	22.7%	50	20.9%
中国	12	3.9%	19	7.9%
四国	7	2.3%	6	2.5%
九州	15	4.9%	20	8.4%
(合 計)	308		239	

2. 苦 情

(1) 概況

平成23年度における苦情の受付件数は1,205件(対前年同期比で204件の増加(+20.4%))であった。苦情処理終結件数は、1,182件(対前年同期比で240件の増加(+25.5%))であった。

苦情処理件数

(単位：件数)

項目	23 年度	対前年増減率	22 年度
新規受付件数	1,205	20.4%	1,001
終結件数	1,182	25.5%	942
解決	821	—	576
あっせんへの移行	286	—	244
不調	38	—	76
その他	37	—	46
期末未済件数	136	20.4%	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692件(構成比57.4%)であった。次いで【売買取引に関する苦情】が286件(構成比23.7%)、【事務処理に関する苦情】が134件(構成比11.1%)となっている。

分類別区分	23 年度	構成比	22 年度	構成比
勧誘に関する苦情	692	57.4%	490	49.0%
売買取引に関する苦情	286	23.7%	257	25.7%
事務処理に関する苦情	134	11.1%	141	14.1%
その他	93	7.7%	113	11.2%
(合 計)	1,205		1,008	

(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】372件(30.9%)：前年同期241件(24.1%)

【適合性に関する苦情】119件(9.9%)：前年同期62件(6.2%)

【強引な勧誘に関する苦情】	62 件（5.1%）	： 前年同期	58 件（5.8%）
【断定的情報提供に関する苦情】	49 件（4.1%）	： 前年同期	45 件（4.5%）
【誤認勧誘に関する苦情】	48 件（4.0%）	： 前年同期	44 件（4.4%）

② **売買取引**に関する苦情として

【無断売買に関する苦情】	71 件（5.9%）	： 前年同期	82 件（8.2%）
【扱者主導による売買に関する苦情】	52 件（4.3%）	： 前年同期	41 件（4.1%）
【売買執行ミスに関する苦情】	33 件（2.7%）	： 前年同期	46 件（4.6%）
【システム障害に関する苦情】	20 件（1.7%）	： 前年同期	15 件（1.5%）

③ **事務処理**に関する苦情として

【入出金等に関する苦情】	32 件（2.7%）	： 前年同期	32 件（3.2%）
【株式事務に関する苦情】	23 件（1.9%）	： 前年同期	24 件（2.4%）
【口座開設等に関する苦情】	15 件（1.2%）	： 前年同期	17 件（1.7%）

④ **その他**に関する苦情として

【会社不満に関する苦情】	86 件（7.1%）	： 前年同期	100 件（10.0%）
--------------	------------	--------	--------------

（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

【債券】の構成比（28.6%）が上昇し、【株式】の構成比（29.5%）とほぼ並ぶ水準となっている。【投信】の構成比（32.4%）は、昨年度に比較して低下しているが、商品別で最も高い構成比となっている。

商品別区分	23 年度	構成比	22 年度	構成比
株式	356	29.5%	372	37.2%
債券	345	28.6%	211	21.1%
投資信託	391	32.4%	351	35.1%
有価証券デリバティブ	28	2.3%	35	3.5%
CFD	4	0.3%	9	0.9%
その他デリバティブ	38	3.2%	1	0.1%
その他	43	3.6%	20	2.0%
（合 計）	1,205		1,001	

（５）業態別申立件数

【特別会員】の構成比が低下した。

業態名	23 年度	構成比	22 年度	構成比
会 員	1,036	86.0%	837	83.6%
特別会員	167	13.9%	164	16.4%

会員仲介業者	2	0.2%	0	0.0%
(合 計)	1,205		1,001	

(6) 性別等件数

【法人】の構成比率が上昇した。

男女等	23 年度	構成比	22 年度	構成比
男	635	52.7%	504	50.3%
女	490	40.7%	468	46.8%
法人	80	6.6%	29	2.9%
(合 計)	1,205		1,001	

(7) 地区別件数

地区名	23 年度	構成比	22 年度	構成比
北海道	32	2.7%	14	1.4%
東北	41	3.4%	29	2.9%
東京	613	50.9%	535	53.4%
名古屋	152	12.6%	113	11.3%
北陸	28	2.3%	31	3.1%
大阪	164	13.6%	118	11.8%
中国	47	3.9%	53	5.3%
四国	38	3.2%	35	3.5%
九州	87	7.2%	71	7.1%
その他	3	0.2%	2	0.2%
(合 計)	1,205		1,001	

※ 「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

23 年度	協会員	HP	既知	消費生活 センター	金融庁等	知人の 紹介	リ-フレット	新聞雑誌	電話帳	その他
割 合	24.4%	17.3%	16.5%	12.2%	9.1%	6.7%	3.2%	1.6%	0.1%	4.3%

22 年度	HP	協会員	既知	消費生活 センター	金融庁等	知人の 紹介	リ-フレット	新聞雑誌	電話帳	その他
割 合	19.2%	19.1%	17.4%	15.4%	11.2%	8.7%	2.4%	2.1%	0.6%	4.0%

3. 相 談

(1) 概況

平成 23 年度における相談の受付件数は、4,358 件（対前年同期比 260 件増加（+6.4%））であった。

相談受付件数

	(参考)		(単位：件数)
平成 23 年度	平成 22 年度	平成 21 年度	平成 20 年度
4,358 件	4,098	7,286	8,625

(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コールセンターに移行したため。

(2) 分類別件数

【勧誘】に関する相談や質問が最も多く（構成比 31.3%）、昨年度最も多かった【取引制度等】に関する各種問い合わせを上回った。

【勧誘】に関する相談内容としては、【勧誘時の説明義務に関する相談】が最も多い。

分類別	23 年度	構成比	22 年度	構成比
取引制度等に関する相談	1,309	30.0%	1,485	36.2%
勧誘に関する相談	1,365	31.3%	972	23.7%
売買取引に関する相談	802	18.4%	566	13.8%
事務処理に関する相談	388	8.9%	454	11.1%
その他	494	11.4%	621	15.2%
(合 計)	4,358		4,098	

(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

【FINMAC の業務に関するもの】 318 件（7.3%）： 前年同期 285 件（7.0%）
（あっせん制度に関する質問、FINMAC で扱う事案に関する質問）

【取引制度に関する相談】 267 件（6.1%）： 前年同期 302 件（7.4%）
（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）

【金融商品に関する相談】 202 件（4.6%）： 前年同期 138 件（3.4%）
（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】	668 件（15.3%）	： 前年同期 451 件（11.0%）
【強引な勧誘に関する相談】	294 件（ 6.7%）	： 前年同期 201 件（ 4.9%）
【適合性に関する相談】	201 件（ 4.6%）	： 前年同期 178 件（ 4.3%）
【断定的情報提供に関する相談】	118 件（ 2.7%）	： 前年同期 65 件（ 1.6%）
【誤認勧誘に関する相談】	84 件（ 1.9%）	： 前年同期 76 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】	348 件（8.0%）	： 前年同期 169 件（4.1%）
【扱者主導売買に関する相談】	208 件（4.8%）	： 前年同期 122 件（3.0%）
【無断売買に関する相談】	166 件（3.8%）	： 前年同期 130 件（3.2%）
【売買執行ミスに関する相談】	52 件（1.2%）	： 前年同期 44 件（1.1%）

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】	123 件（2.8%）	： 前年同期 137 件（3.3%）
【入出庫、入出金に関する相談】	86 件（2.0%）	： 前年同期 112 件（2.7%）
【手数料に関する相談】	41 件（0.9%）	： 前年同期 41 件（1.0%）

⑤ **その他**に関するもの

【会社不満に関する相談】	407 件（9.3%）	： 前年同期 435 件（10.6%）
【上場会社に関する相談】	62 件（1.4%）	： 前年同期 47 件（ 1.1%）

（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】の構成比が低下し、【債券】、【投信】の構成比が上昇した。

商品別区分	23 年度	構成比	22 年度	構成比
株式	1,606	36.8%	1,929	47.1%
債券	1,036	23.8%	603	14.7%
投資信託	1,370	31.4%	1,152	28.1%
有価証券デリバティブ	99	2.3%	122	3.0%
CFD	6	0.1%	27	0.7%
その他デリバティブ	13	0.3%	11	0.3%
その他	228	5.3%	243	5.9%
（合 計）	4,358		4,098	

(5) 性別等件数

男女等	23 年度	構成比	22 年度	構成比
男	2,329	53.5%	2,299	56.1%
女	1,821	41.8%	1,598	39.0%
法人	208	4.8%	201	4.9%
(合 計)	4,358		4,098	

(6) 地区別件数

地区名	23 年度	構成比	22 年度	構成比
北海道	124	2.8%	87	2.1%
東北	88	2.0%	100	2.4%
東京	1,876	43.0%	1,753	42.8%
名古屋	424	9.7%	327	8.0%
北陸	72	1.7%	74	1.8%
大阪	831	19.1%	980	23.9%
中国	144	3.3%	149	3.6%
四国	90	2.1%	74	1.8%
九州	278	6.4%	180	4.4%
その他	431	9.9%	374	9.1%
(合 計)	4,358		4,098	

※ 「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

23 年度	HP	消費生活 センター	協会員	リ-フレット	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%	16.4%	16.0%	10.8%	9.1%	6.8%	5.9%	3.4%	0.7%	4.7%

22 年度	HP	消費生活 センター	既知	知人の 紹介	金融庁等	協会員	リ-フレット	新聞雑誌	電話帳	その他
割 合	27.3%	16.1%	12.7%	11.7%	7.5%	5.6%	6.3%	4.6%	2.2%	6.0%

以 上