

平成27年度のあっせん、苦情、相談業務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。本報告は、当年度にFINMACで取り扱った本協会協会員に関する事案件数等をまとめたものである。

1. あっせん業務の状況

(1) 概況

当年度におけるあっせんの新規申立件数は前年度比17件（16.8％）増加し、118件となった。申立件数の増加要因は、8月下旬の日経平均の急落及び急激な円高による為替相場の乱高下以降、日経平均株価が総じて軟調に推移したとともに、為替相場も円高傾向が続いたことによるものと考えられる。

また、終結件数は前年度比16件（17.2％）増加し、109件となったほか、和解率は前年度比4.7ポイント低下し、50.0％となった。

なお、平成28年3月末の係属件数は32件で、前年度比9件増であった。

（単位：件、％）

項目	27年度	対前年増減率
新規申立件数	118	16.8
前年度係属件数	23	53.3
終結件数	109	17.2
和解成立	51	—
不調打ち切り	51	—
取下げ	5	—
その他	2	—
当期末係属件数	32	39.1

（27年度 和解率） 50.0

（26年度 和解率） 54.7

（参考）

26年度	25年度	24年度
101	128	208
15	48	79
93	161	239
47	95	103
39	44	113
5	11	9
2	11	14
23	15	48

（注）

☑ 和解率 = 和解成立件数 / （終結件数－取下げ等件数）

(2) 分類別件数

当年度における分類別件数は、「勧誘に関する紛争」が前年度に引き続き最も多く、85件となっ

た。構成比で見ると、「勧誘に関する紛争」が前年度比 8.2 ポイント低下し、72.0%となった一方、「売買取引に関する紛争」が前年度比 8.5 ポイント上昇し、26.3%となった。

(単位：件、%)

分類別	27 年度	構成比	26 年度	構成比
勧誘に関する紛争	85	72.0	81	80.2
売買取引に関する紛争	31	26.3	18	17.8
事務処理に関する紛争	2	1.7	1	1.0
その他の紛争	0	—	1	1.0
(合計)	118	100	101	100

(注) 顧客の主張する内容に応じて、次のとおり分類している。

- ☑ 「勧誘に関する紛争」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、誤認勧誘等を内容とするもの。
- ☑ 「売買取引に関する紛争」とは、無断売買、売買執行ミス等を内容とするもの。
- ☑ 「事務処理に関する紛争」とは、入出金といった手続事務等のミスを内容とするもの。

(3) あっせん申立の主な内訳

当年度におけるあっせん申立の主な内訳（割合）を見ると、前年度に比べ、「勧誘時の説明義務に関するもの」が 4.5 ポイント上昇し 32.2%、「無断売買に関するもの」が 6.3 ポイント上昇し 9.3%となった一方、「適合性に関するもの」が 11.8 ポイント低下の 22.9%となった。

(単位：件、%)

内 訳	27 年度	26 年度
① 勧誘に関する紛争		
勧誘時の説明義務に関するもの	38 (32.2)	28 (27.7)
適合性に関するもの	27 (22.9)	35 (34.7)
誤った情報による勧誘に関するもの	13 (11.0)	8 (7.9)
② 売買取引に関する紛争		
無断売買に関するもの	11 (9.3)	3 (3.0)
売買執行ミスに関するもの	8 (6.8)	5 (5.0)
過当売買に関するもの	2 (1.7)	3 (3.0)

(注)

- ☑ 括弧内は、各年度のあっせん申立総件数に対する割合である。

(4) 商品別件数

当年度における商品別件数は、「株式」が 49 件で前年度に引き続き最も多く、「投資信託」が 32 件、「債券」が 29 件と続いた。構成比で見ると、前年度に比べ、「株式」、「債券」がそれぞれ 3.1 ポイント低下の 41.5%、0.2 ポイント低下の 24.6%となった一方、「投資信託」、「有価証券デリバティブ」がそれぞれ 5.3 ポイント上昇の 27.1%、1.4 ポイント上昇の 3.4%となった。

(単位：件、%)

商品別	27 年度	構成比	26 年度	構成比
株式	49	41.5	45	44.6
債券	29	24.6	25	24.8
投資信託	32	27.1	22	21.8
有価証券デリバティブ	4	3.4	2	2.0
CFD	3	2.5	6	5.9
その他のデリバティブ	1	0.8	1	1.0
その他	0	—	0	—
(合計)	118	100	101	100

(注)

- ☑ 構成比の合計は、端数処理（四捨五入）の関係で 100.0%にならない場合がある。以下同じ。
- ☑ 「有価証券デリバティブ」は株価指数先物取引等である。また、「その他のデリバティブ」には通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含む。

【参考】

- ☑ 「債券」のうち、「仕組債」は 13 件（前年度比 4 件減）であった。
- ☑ 「投資信託」のうち、「通貨選択型投資信託」は 8 件（前年度は 0 件）であった。

(5) 業態別件数

当年度における業態別件数は、「会員」が前年度に引き続き多く、113 件となった。構成比で見ると、前年度に比べ、「特別会員」の割合が低下したことから、「会員」が相対的に上昇した。

(単位：件、%)

業態別	27 年度	構成比	26 年度	構成比
会 員	113	95.8	96	95.0
特別会員	5	4.2	5	5.0
会員仲介業者	0	—	0	—
(合計)	118	100	101	100

(6) 性別等件数

当年度における性別等件数は「個人」が前年度に引き続き多く、114 件となった。構成比で見ると、前年度の傾向に引き続き、「その他のデリバティブ」を巡る事案数減少で「法人」が低下したことから、相対的に「個人」が上昇した。

(単位：件、%)

性別等	27 年度	構成比	26 年度	構成比
男	56	47.5	39	38.6
女	58	49.2	49	48.5
法人	4	3.4	13	12.9

性別等	27 年度	構成比	26 年度	構成比
(合計)	118	100	101	100

(7) 申立人の年齢分布

当年度に終結した事案における申立人のうち、75 歳以上の高齢者の割合は 35.3% (36 名) であった。

(単位：名、%)

年代	人数	構成比
60 歳未満	27	26.5
60 歳－64 歳	7	6.9
65 歳－69 歳	14	13.7
70 歳－74 歳	18	17.6
75 歳－79 歳	18	17.6
80 歳－84 歳	15	14.7
85 歳－89 歳	2	2.0
90 歳以上	1	1.0
(合計)	102	100

(注)

☑ 上記の表は、個人の申立人 102 名における分布

(8) 地区別件数

(単位：件、%)

地区別	27 年度	構成比	26 年度	構成比
北海道	4	3.4	1	1.0
東北	4	3.4	1	1.0
東京	46	39.0	43	42.6
名古屋	18	15.3	15	14.9
北陸	1	0.8	2	2.0
大阪	31	26.3	26	25.7
中国	1	0.8	7	6.9
四国	2	1.7	1	1.0
九州	11	9.3	5	5.0
(合計)	118	100	101	100

2. 苦情解決業務の状況

(1) 概況

当年度における苦情の新規受付件数は **1,190** 件で、うち協会員に取り次いだ申出件数は **1,061** 件（前年度比 **517** 件（**95.0%**）増）となった。新規申出件数の増加要因は、当年度より、「苦情」の統計上の計上方法について変更し、従来「相談」として処理していた「金融商品取引業者等へ取次ぎをしない当該事業者に対する不満足の表明」についても、「苦情」に含めていること及び利用者からの申出について、より深度あるヒアリングを実施していることから、その結果、従来「相談」として処理していたものが、「苦情」として処理されるケースが含まれているためである。このため、新規申出件数の対前年同期増減率については、「協会員に取り次いだ申出」の件数で比較している。

なお、終結件数は前年度比 **603** 件（**107.7%**）増加し、**1,163** 件となった。

（単位：件、％）

項目	27 年度	対前年増減率	26 年度
新規受付件数	1,190	—	544
協会員に取り次いだ申出	1,061	95.0	544
協会員に取り次がなかった申出	129	—	—
終結件数	1,163	107.7	560
解決	1,041	—	454
あっせんへの移行	118	—	101
不調	2	—	4
その他	2	—	1
期末未済件数	54	100	27

【参考：新規受付件数の推移】

平成 25 年度	平成 24 年度	平成 23 年度
843	904	1,205

(2) 分類別件数

当年度における分類別件数は、「勧誘に関する苦情」が前年度に引き続き最も多く、**467** 件となった。構成比で見ると、「勧誘に関する苦情」、「売買取引に関する苦情」がそれぞれ前年度比 **1.0** ポイント上昇の **39.2%**、**1.5** ポイント上昇の **35.7%**となった一方、「事務処理に関する苦情」については、前年度比 **3.6** ポイント低下し、**15.5%**となった。

(単位：件、%)

分類別	27 年度	構成比	26 年度	構成比
勧誘に関する苦情	467	39.2	208	38.2
売買取引に関する苦情	425	35.7	186	34.2
事務処理に関する苦情	184	15.5	104	19.1
その他	114	9.6	46	8.5
(合計)	1,190	100	544	100

(3) 苦情の主な内訳

当年度における苦情の主な内訳（割合）を見ると、「勧誘時の説明義務に関する苦情」が 17.7%（前年度比 2.6 ポイント上昇）で最も多く、「売買一般に関する苦情」が 17.1%（同 1.5 ポイント上昇）と続いた。

(単位：件、%)

内 訳	平成 27 年度	平成 26 年度
① 勧誘に関する苦情		
勧誘時の説明義務に関する苦情	211 (17.7)	82 (15.1)
強引な勧誘に関する苦情	71 (6.0)	21 (3.9)
適合性に関する苦情	64 (5.4)	46 (8.5)
② 売買取引に関する苦情		
売買一般に関する苦情	203 (17.1)	85 (15.6)
無断売買に関する苦情	101 (8.5)	52 (9.6)
扱者主導売買に関する苦情	38 (3.2)	26 (4.8)
③ 事務処理に関する苦情		
口座開設等に関する苦情	48 (4.0)	24 (4.4)
入出金に関する苦情	39 (3.3)	22 (4.0)
株式事務に関する苦情	17 (1.4)	5 (0.9)
④ その他に関する苦情		
会社不満に関する苦情	111 (9.3)	41 (7.5)

(注)

- ☑ 括弧内は、各年度の苦情総件数に対する割合である。
- ☑ 「売買一般に関する苦情」とは、「売買取引に関する苦情」のうち、無断売買、過当売買、扱者主導売買、売買執行ミス、システム障害等に分類されない苦情を言う。

【参考】

- ☑ 当年度は、以下の事例が見られた。
 - ・ 証券会社の担当者から勧められ投資信託を購入したが、購入後から基準価額が下がり始め大きな損失を被った。証券会社に補償してもらう事は出来るか。
 - ・ 銀行から仕組債を 5,000 万円購入したが、ノックインし 4,000 万円以上の損失が出ている。購入時にリスクについての説明が無かったので、責任を取って欲しい。

- ・ 担当者から為替リスクの説明などを受けないまま、ブラジルリアル建債券を購入したが、大きな損失を被った。責任を取ってもらいたい。
- ・ 定期預金に代わるようなもので運用したいと意向を示したにもかかわらず、担当者が替わると外国株や信用取引を勧められて頻繁に取引させられ、資産をほとんど失った。損害賠償を考えている。
- ・ 投資信託の解約を申出たが売却してくれなかった結果、値下がりして損害が発生した。
- ・ 外国債券を売却し、指定の銀行口座に振り込むよう指示したところ、担当者は外国債券の売却を失念していた。

(4) 商品別件数

当年度における商品別件数は、「株式」が479件で前年度に引き続き最も多く、「投資信託」が328件、「債券」が279件と続いた。構成比で見ると、前年度に比べ、「株式」が6.6ポイント低下の40.3%、「投資信託」が0.6ポイント上昇の27.6%、「債券」が4.5ポイント上昇の23.4%となった。

(単位：件、%)

商品別	27年度	構成比	26年度	構成比
株式	479	40.3	255	46.9
債券	279	23.4	103	18.9
投資信託	328	27.6	147	27.0
有価証券デリバティブ	31	2.6	11	2.0
CFD	11	0.9	12	2.2
その他のデリバティブ	2	0.2	1	0.2
その他	60	5.0	15	2.8
(合計)	1,190	100	544	100

【参考】

- ☑ 「債券」のうち、「仕組債」は123件（前年度比84件増）であった。
- ☑ 「投資信託」のうち、「通貨選択型投資信託」は22件（前年度比17件増）であった。

(5) 業態別件数

当年度における業態別件数は、「会員」が引き続き多く、1,138件であった。構成比で見ると、前年度に比べ、「特別会員」の割合が上昇したため、相対的に「会員」の割合が低下した。

(単位：件、%)

業態別	27年度	構成比	26年度	構成比
会 員	1,138	95.6	523	96.1
特別会員	52	4.4	21	3.9
(合計)	1,190	100	544	100

(6) 性別等件数

当年度における性別等件数の割合は、前年度に引き続き、個人の割合が高くなっている。

(単位：件、%)

性別等	27 年度	構成比	26 年度	構成比
男	657	55.2	306	56.3
女	515	43.3	229	42.1
法人	18	1.5	9	1.7
(合計)	1,190	100	544	100

(7) 申出人の年齢分布

当年度における申出人のうち、75 歳以上の高齢者の割合は 39.6% (266 名) であった。

(単位：名、%)

年代	人数	構成比
60 歳未満	160	23.8
60 歳－64 歳	58	8.6
65 歳－69 歳	91	13.6
70 歳－74 歳	96	14.3
75 歳－79 歳	109	16.2
80 歳－84 歳	97	14.5
85 歳－89 歳	43	6.4
90 歳以上	17	2.5
(合計)	671	100

(注)

☑ 上記の表は、年齢が判明している申出人 671 名における分布

(8) 地区別件数

(単位：件、%)

地区別	27 年度	構成比	26 年度	構成比
北海道	18	1.5	11	2.0
東北	20	1.7	15	2.8
東京	504	42.4	285	52.4
名古屋	141	11.8	80	14.7
北陸	28	2.4	4	0.7
大阪	319	26.8	80	14.7

地区別	27 年度	構成比	26 年度	構成比
中国	59	5.0	11	2.0
四国	27	2.3	14	2.6
九州	68	5.7	44	8.1
その他	6	0.5	0	—
(合計)	1,190	100	544	100

※ 「その他」は、携帯電話からのもの

3. 相談業務の状況

(1) 概況

当年度における相談の受付件数は前年度比 1,122 件（15.8%）減少し、5,970 件となった。この要因は、契約締結前交付書面に関する相談が減少したこと及び当年度より、「苦情」の統計上の計上方法について変更し、従来「相談」として処理していた「事業者へ取次ぎをしない不満足の説明」についても、「苦情」に含めていること、また、利用者からの申出について、より深度あるヒアリングを実施していることから、その結果、従来「相談」として処理していたものが、「苦情」として処理されたことで、「相談」件数が減少したものである。

(参考)

(単位：件)

平成 27 年度	平成 26 年度	平成 25 年度	平成 24 年度
5,970	7,092	5,161	4,496

(注)

- ☑ 「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、問合せ、意見、対処方法等に関する相談といったもの。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。

(2) 分類別件数

当年度における分類別件数は、「取引制度等に関する相談」が 3,008 件で前年度に引き続き最も多く、「売買取引に関する相談」が 1,050 件、「事務処理に関する相談」が 944 件と続いた。構成比で見ると、「取引制度等に関する相談」が 50.4%、「売買取引に関する相談」が 17.6%、「勧誘に関する相談」が 11.2%となり、前年度に比べそれぞれ 0.7 ポイント、1.5 ポイント、3.0 ポイント上昇した。一方、「事務処理に関する相談」が 15.8%となり、前年度に比べ 2.8 ポイント低下した。

(単位：件、%)

分類別	27 年度	構成比	26 年度	構成比
取引制度等に関する相談	3,008	50.4	3,525	49.7
勧誘に関する相談	670	11.2	580	8.2
売買取引に関する相談	1,050	17.6	1,143	16.1
事務処理に関する相談	944	15.8	1,317	18.6
その他	298	5.0	527	7.4
(合計)	5,970	100	7,092	100

(3) 相談の主な内訳

当年度における相談の主な内訳（割合）を見ると、「証券会社に関する問合せ等」が 16.9%（前年度比 8.3 ポイント上昇）で最も多く、「売買一般に関する問合せ等」が 12.4%（1.4 ポイント上昇）、「当センターの業務に関する問合せ等」が 10.2%（3.4 ポイント低下）と続いた。また、前年度に

比べ、「勧誘時の説明義務に関する問合せ等」(4.9%)が1.6ポイント上昇した一方、「口座開設等に関する問合せ等」(6.2%)が3.9ポイント低下した。

(単位：件、%)

内 訳	平成 27 年度	平成 26 年度
① 取引制度等に関する相談		
証券会社に関する問合せ等	1,011 (16.9)	613 (8.6)
当センターの業務に関する問合せ等	610 (10.2)	964 (13.6)
商品性に関する問合せ等	453 (7.6)	484 (6.8)
② 勧誘に関する相談		
勧誘時の説明義務に関する問合せ等	292 (4.9)	231 (3.3)
強引な勧誘への対処方法等に関する問合せ等	160 (2.7)	146 (2.1)
適合性に関する問合せ等	135 (2.3)	115 (1.6)
③ 売買取引に関する相談		
売買一般に関する問合せ等	739 (12.4)	778 (11.0)
無断売買に関する問合せ等	78 (1.3)	98 (1.4)
扱者主導売買への対処方法等に関する問合せ等	75 (1.3)	124 (1.7)
④ 事務処理に関する相談		
口座開設等に関する問合せ等	371 (6.2)	719 (10.1)
入出金、入出庫に関する問合せ等	206 (3.4)	219 (3.1)
証券会社に関する問合せ等	99 (1.7)	114 (1.6)
⑤ その他に関する相談		
会社不満に関する意見等	260 (4.4)	476 (6.7)

(注)

☑ 括弧内の割合は、各年度の相談総件数に対する割合である。

【参考】

- ☑ 当年度は、以下の事例が見られた。
- ・ 保有している投資信託が急落している。今後の見通しを知りたい。保有し続けるべきか教えて欲しい。
 - ・ 新規上場株を買いたい。どのような手続きをしたら良いか。
 - ・ 取引証券会社からマイナンバーの提示を求められているが、提示しないとイケないのだろうか。
 - ・ 取引証券会社のシステムが変更されて取引方法が分からない。問い合わせ窓口を教えて欲しい。
 - ・ 1週間前に仕組債の購入申込みをしたが、相場が悪いのでキャンセルしたいと申し出たところ、出来ないと言われた。入金前なのに何故か。

(4) 商品別件数

当年度における商品別件数は、「株式」が2,845件で最も多く、「投資信託」が1,238件、「債券」が816件と続いた。構成比で見ると、「株式」が47.7%（前年度比1.7ポイント上昇）、「投資信託」が20.7%（同0.6ポイント低下）、「債券」が13.7%（同4.8ポイント上昇）となった。

(単位：件、%)

商品別	27 年度	構成比	26 年度	構成比
株式	2,845	47.7	3,261	46.0
債券	816	13.7	634	8.9
投資信託	1,238	20.7	1,510	21.3
有価証券デリバティブ	50	0.8	35	0.5
CFD	40	0.7	29	0.4
その他のデリバティブ	5	0.1	6	0.1
その他	976	16.3	1,617	22.8
(合計)	5,970	100	7,092	100

(5) 性別等件数

(単位：件、%)

性別等	27 年度	構成比	26 年度	構成比
男	3,293	55.2	3,784	53.4
女	2,511	42.1	3,122	44.0
法人	166	2.8	186	2.6
(合計)	5,970	100	7,092	100

(6) 地区別件数

(単位：件、%)

地区別	27 年度	構成比	26 年度	構成比
北海道	105	1.8	142	2.0
東北	131	2.2	186	2.6
東京	2,204	36.9	2,575	36.3
名古屋	617	10.3	735	10.4
北陸	92	1.5	91	1.3
大阪	725	12.1	933	13.2
中国	139	2.3	206	2.9
四国	102	1.7	128	1.8
九州	325	5.4	404	5.7
その他	1,530	25.6	1,692	23.9
(合計)	5,970	100	7,092	100

※ 「その他」は、携帯電話等からのもの

以 上