

あっせん、苦情、相談業務の処理状況について (平成 28 年度)

平成 29 年 6 月

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

1. あっせん業務の状況

(1) 概況

平成 28 年度については、あっせんの新規申立件数は 133 件と前年度に比べ 15 件の増加であった。また、平成 28 年度におけるあっせんの終結件数は 134 件（前年度同期比 25 件増）で、このうち 63 件が和解成立となり、和解率は 50.8% であった。

(単位：件)

項目	平成 28 年度	対前年度増減数	平成 27 年度
新規申立件数	133	+15	118
終結件数	134	+25	109
和解成立	63	+12	51
不調打切り	61	+10	51
取下げ	6	+1	5
その他	4	+2	2
当期末係属性件数	31	-1	32
前期末係属性件数	32	+9	23

【和解率】50.8%（平成 27 年度通期 50.0%）

和解率 = 和解成立件数 / (終結件数 - 取下げ件数 - その他件数)

➤ 終結事案の「その他」とは、申立の後、あっせん委員の判断により終結に至ったもの。

(2) 分類別件数

新規申立 133 件の分類別件数は、下表のとおり、「勧誘に関する紛争」99 件（前年度比 14 件増）、「売買取引に関する紛争」32 件（同 1 件増）であった。

(単位:件、%)

分類別	平成28年度	構成比	平成27年度	構成比
① 勧誘に関する紛争	99	74.4	85	72.0
② 売買取引に関する紛争	32	24.1	31	26.3
③ 事務処理に関する紛争	2	1.5	2	1.7
④ その他の紛争	0	—	0	—
(合計)	133	100.0	118	100.0

▶ 各分類の主な内容

- ①「勧誘に関する紛争」…説明義務違反、適合性原則違反、誤認勧誘など
- ②「売買取引に関する紛争」…無断売買、売買執行ミスなど
- ③「事務処理に関する紛争」…入出金等の手続事務等のミス、遅延など
- ④「その他の紛争」…いづれの分類にも属さない内容に関する紛争

さらに、下表のとおり、「勧誘に関する紛争」99件の主な内訳をみると、「説明義務に関する紛争」が52件、「適合性に関する紛争」が33件と、この2つで大半を占めた。

また、「売買取引に関する紛争」32件の主な内訳は、「無断売買に関する紛争」8件であった。

(単位:件)

内訳	平成28年度	平成27年度
① 勧誘に関する紛争	99	85
説明義務に関する紛争	52	38
適合性に関する紛争	33	27
断定的判断の提供に関する紛争	7	5
誤った情報の提供に関する紛争	4	13
勧誘時の約束違反に関する紛争	3	2
② 売買取引に関する紛争	32	31
無断売買に関する紛争	8	11
過当売買に関する紛争	5	2
システム障害に関する紛争	5	1
売買執行ミスに関する紛争	5	8
(売買取引に関する) その他の紛争	9	9
③ 事務処理に関する紛争	2	2
事務処理ミスに関する紛争	2	2

▶ ①「勧誘に関する紛争」99件の商品別内訳は、投資信託31件（うち株式投信22件、通貨選択型投信4件、不動産投信2件）、債券35件（うち仕組債18件、外国SB12件、ETN4件）、株式31件（うち国内株信用取引9

- 件、外国株 11 件)、CFD1 件、その他デリバティブ 1 件であった。
- ②「売買取引に関する紛争」32 件の商品別内訳は、株式 19 件 (うち国内株信用 6 件、外国株 4 件)、投資信託 11 件、債券 1 件、CFD1 件であった。

(3) 商品別件数

新規申立 133 件の主な商品別件数は、下表のとおり、「株式」52 件 (前年同期比 3 件増)、「投資信託」42 件 (同 10 件増)、「債券」36 件 (うち ETN4 件) (同 7 件増) であった。

(単位: 件、%)

商 品	平成 28 年度	構成比	平成 27 年度	構成比
株式	52	39.1	49	41.5
投資信託	42	31.6	32	27.1
債券	36	27.1	29	24.6
有価証券デリバティブ	0	—	4	3.4
CFD	2	1.5	3	2.5
その他デリバティブ	1	0.8	1	0.8
(合計)	133	100.0	118	100.0

➤ 各商品の内訳

株式 52 件 ⇒ 国内株式 36 件、外国株式 16 件

債券 36 件 ⇒ 仕組債 19 件、外国 SB12 件、国内 SB1 件、ETN4 件

投資信託 42 件 ⇒ 株式投信 30 件、通貨選択型投信 4 件、不動産投信 4 件、公社債投信 2 件、その他投信 2 件

(4) 業態別申立件数

新規申立の業態別件数は、下表のとおり「会員」129 件、「特別会員」4 件であった。

(単位: 件、%)

業態別	平成 28 年度	構成比	平成 27 年度	構成比
会員	129	97.0	113	95.8
特別会員	4	3.0	5	4.2
証券仲介業者	0	0	0	0
(合計)	133	100.0	118	100.0

(4) 性別等件数

新規申立の性別等件数は、下表のとおり、「男性」が「女性」を上回った。

(単位：件、%)

性別等	平成28年度	構成比	平成27年度	構成比
男	70	52.6	56	47.5
女	61	45.9	58	49.2
法人	2	1.5	4	3.4
(合計)	133	100.0	118	100.0

(5) 申立人の年齢分布

終結したあっせん事案（134件）の申立人の年齢分布については、下表のとおり、75歳以上の高齢者は49名（37.4%）であった（3件は法人）。

(単位：名、%)

年代	人数	構成比
70歳未満	69	52.7
70歳-74歳	13	9.9
75歳-79歳	23	17.6
80歳-84歳	15	11.5
85歳-89歳	9	6.9
90歳以上	2	1.5
(合計)	131	100.0

(注) 上記の年齢は、申立人へのヒアリングに基づくものである。

(6) 地区別申立件数

新規申立の地区別申立件数は、下表のとおり、新規申立 133 件のうち、東京と大阪と名古屋で 105 件と約 8 割を占めた。

(単位：件、%)

地区別	平成28年度	構成比	平成27年度	構成比
北海道	6	4.5	4	3.4
東北	4	3.0	4	3.4
東京	61	45.9	46	39.0
名古屋	23	17.3	18	15.3
北陸	0	—	1	0.8
大阪	21	15.8	31	26.3
中国	3	2.3	1	0.8
四国	4	3.0	2	1.7
九州	11	8.3	11	9.3
(合計)	133	100.0	42	100.0

2. 苦情解決業務の状況

(1) 概況

平成 28 年度については、下表のとおり、苦情の新規受付件数は 1,070 件と前年度と比べ 120 件減であった。

(単位：件)

項目	平成 28 年度	対前年度増減数	平成 27 年度
新規受付件数	1,070	-120	1,190
終結件数	1,097	-66	1,163
解決	964	-77	1,041
あっせんへの移行	133	+15	118
不調	0	-2	2
その他	0	-2	2
当期末係属性件数	38	-16	54

(2) 分類別件数

新規受付 1,070 件の分類別件数は、下表のとおり、「勧誘に関する苦情」406 件、「売買取引に関する苦情」385 件とこれらで 7 割強を占めた。

(単位：件、%)

分類別	平成 28 年度	構成比	平成 27 年度	構成比
① 勧誘に関する苦情	406	37.9	467	39.2
② 売買取引に関する苦情	385	36.0	425	35.7
③ 事務処理に関する苦情	170	15.9	184	15.5
④ その他	109	10.2	114	9.6
(合計)	1,070	100.0	1,190	100.0

▶ 各分類の主な内容

- ・①「勧誘に関する苦情」…説明義務違反、適合性原則違反、誤認勧誘など
- ・②「売買取引に関する苦情」…無断売買、売買執行ミスなど
- ・③「事務処理に関する苦情」…入出金等の手続事務等のミス、遅延など
- ・④「その他の苦情」…いずれの分類にも属さない内容に関する紛争

なお、下表のとおり、①「売買取引に関する苦情」と②「勧誘に関する苦情」の主な内訳をみると、①「売買取引に関する苦情」385 件のうち、「売買一般に関する苦情」が 204 件、また、②「勧誘時に関する苦情」406 件のうち「勧誘時の説明義務に関する苦情」が 195 件と、それぞれ約半数を占めた。

(単位：件)

主な内訳	平成28年度	平成27年度
① 勧誘に関する苦情	406	467
勧誘時の説明義務に関する苦情	195	211
適合性に関する苦情	63	64
強引な勧誘に関する苦情	60	71
② 売買取引に関する苦情	385	425
売買一般に関する苦情	204	203
無断売買に関する苦情	81	101
扱者主導に関する苦情	30	38
③ 事務処理に関する苦情	170	184
入出金、入出庫に関する苦情	45	39
株式事務に関する苦情	19	17
口座開設等に関する苦情	18	48
④ その他に関する苦情	109	114
会社不満に関する苦情	106	111

- ①「勧誘に関する苦情」406件の主な商品別内訳は、債券175件(ETN9件)、投資信託133件、株式84件。
- ②「売買取引に関する苦情」385件の主な商品別内訳は、株式196件、投資信託105件、債券61件(ETN2件)。
- ③「事務処理に関する苦情」170件の主な商品別内訳は、株式87件、債券28件(ETN1件)、投資信託24件。
- 上表①のうち、「売買一般に関する苦情」とは、「無断売買に関する苦情」「過当売買に関する苦情」「扱者主導売買に関する苦情」「売買執行ミスに関する苦情」「システム障害に関する苦情」に分類されない苦情をいう。

(3) 商品別件数

新規申出の商品別件数は、下表のとおり、「株式」409件(前年同期比60件減)、「投資信託」291件(同37件減)、「債券」276件(同3件減)であった。

(単位：件、%)

商品別	平成28年度	構成比	平成27年度	構成比
株式	409	38.2	479	40.3
投資信託	291	27.2	328	27.6
債券	276	25.8	279	23.4
有価証券デリバティブ	14	1.3	31	2.6
CFD	17	1.6	11	0.9
その他デリバティブ	3	0.3	2	0.2

商品別	平成28年度	構成比	平成27年度	構成比
その他	60	5.6	60	5.0
(合計)	1,070	100.0	1,190	100.0

- 「その他」は、商品・サービス区分外の事案（取引口座に関するもの、会社・担当者対応への不満等）。
- **株式 406 件**⇒「売買取引に関する苦情」196 件（売買一般 96 件、無断売買 40 件、システム障害 21 件、報者主導 21 件など）、「事務処理に関する苦情」87 件（入出金・入出庫 25 件、株式事務 15 件、証券税制 12 件、口座 10 件、手数料 9 件など）、「勧誘に関する苦情」84 件（信用取引 14 件、外国株 17 件など）、「その他」42 件。
- **投資信託 291 件**⇒「勧誘に関する苦情」133 件（株式投信 97 件、不動産投信 11 件、通貨選択型投信 3 件など）、「売買取引に関する苦情」105 件、「事務処理に関する苦情」24 件、「その他」29 件。
- **債券 276 件 (ETN12 件)**⇒「勧誘に関する苦情」175 件（仕組債 83 件、外国 SB59 件、ETN9 件）、「売買取引に関する苦情」61 件、事務処理 28 件、「その他」12 件。

(4) 業態別件数

新規申出の業態別件数は、下表のとおり、「会員」1,019 件、「特別会員」44 件であった。

(単位：件、%)

業態別	平成28年度	構成比	平成27年度	構成比
会員	1,019	95.2	1,133	95.2
特別会員	44	4.1	52	4.4
証券仲介業者	2	0.2	0	0
その他	5	0.5	5	0.4
(合計)	1,070	100.0	1,190	100.0

(5) 性別等件数

新規申出の性別等件数は、下表のとおり、個人 1,061 件、法人 9 件であった。

(単位：件、%)

性別等	平成28年度	構成比	平成27年度	構成比
男	626	58.5	657	55.2
女	435	40.7	515	43.3
法人	9	0.8	18	1.5
(合計)	1,070	100.0	1,190	100.0

(6) 申出人の年齢分布

新規申出に関し、年齢が判明している申出人(625人)のうち、75歳以上の高齢者は252名(40.3%)であった。

(単位:名、%)

年代	人数	構成比
70歳未満	283	45.3
70歳-74歳	90	14.4
75歳-79歳	95	15.2
80歳-84歳	99	15.8
85歳-89歳	49	7.8
90歳以上	9	1.4
(合計)	625	100.0

(7) 地区別申出件数

(単位:件、%)

地区名	平成28年度	構成比	平成27年度	構成比
北海道	33	3.1	18	1.5
東北	21	2.0	20	1.7
東京	455	42.5	504	42.4
名古屋	113	10.6	141	11.8
北陸	13	1.2	28	2.4
大阪	237	22.1	319	26.8
中国	48	4.5	59	5.0
四国	28	2.6	27	2.3
九州	63	5.9	68	5.7
その他	59	5.5	6	0.5
(合計)	1,070	100.0	520	100.0

※「その他」は、相談者の所在地を特定できないもの(携帯電話等からのもの)

3. 相談業務の状況

(1) 概況

平成 28 年度の 相談の新規受付件数 は 5,084 件と前年度と比べ 886 件の減少となった。なお、相談の新規受付件数には、当センターに証券会社と間違えて電話があり、受電したものの相談対応の必要がなかった 1,280 件が含まれており、これらの件数を除いた相談対応をしたものの件数（相談対応件数）は、3,804 件であった。

（単位：件）

	平成 28 年度	平成 27 年度
相談受付件数	5,084	5,970
相談対応件数	3,804	※

「相談」…有価証券関連業務や個別協会員に関する質問や意見など

※平成 27 年度においては当センターに証券会社と間違えて電話があり、受電したものの相談対応の必要がなかった件数を除いた 相談対応件数 は算出していない。

(2) 分類別件数

相談対応を行った 3,804 件の分類別件数は、下表のとおり、①「取引制度等に関する相談」が 1,239 件、②「売買取引に関する相談」が 1,168 件と多かった。

（単位：件、%）

分類別	平成 28 年度	構成比	平成 27 年度※	構成比
① 取引制度等に関する相談	1,239	32.6	3,008	50.4
② 売買取引に関する相談	1,168	30.7	1,050	17.6
③ 事務処理に関する相談	644	16.9	944	15.8
④ 効率に関する相談	555	14.6	670	11.2
⑤ その他	198	5.2	298	5.0
（合計）	3,804	100.0	5,907	100.0

※平成 27 年度の分類別件数は、当センターに証券会社と間違えて電話があり、受電したものの相談対応の必要がなかった件数を含んだ件数である。

相談の主な内訳を見ると、下表のとおり、①「取引制度等に関する相談」1,239 件のうち、「証券会社の業務に関する問合せ等」が 312 件（8.2%）、「当センターの業務に関する問合せ等」が 295 件（7.6%）、②「売買取引に関する相談」1,168 件のうち「売買一般に関する問合せ等」が 768 件（20.7%）、「取引制度に関する問合せ等」が 212 件（5.6%）であった。

(単位：件、%)

内訳	平成28年度	平成27年度※
① 取引制度等に関する相談	1,239	3,008
証券会社の業務に関する問合せ等	312	1,011
当センターの業務に関する問合せ等	295	610
商品性に関する問合せ等	219	453
② 売買取引に関する相談	1,168	1,050
売買一般に関する問合せ等	786	739
取引制度に関する問合せ等	212	116
無断売買に関する問合せ等	72	78
③ 事務処理に関する相談	644	944
口座開設等に関する問合せ等	137	371
証券会社の事務処理に関する問合せ等	118	99
入出金、入出庫に関する問合せ等	100	206
④ 効率に関する相談	555	670
効率時の説明義務に関する問合せ等	216	292
適合性に関する問合せ等	140	135
強引な効率への対処方法等に関する問合せ等	121	160
⑤ その他	198	298
会社不満に関する意見等	171	260

※平成27年度の分類別及びその内訳の件数は、当センターに証券会社と間違えて電話があり、受電したものの相談対応の必要がなかった件数を含んだ件数である。

- ①「取引制度に関する相談」のうち、「証券会社の業務に関する問い合わせ等」は、「〇〇証券の〇〇支店の電話番号を教えてほしい。」等の問合せである。
- ①「取引制度に関する相談」のうち、「当センターの業務に関する問合せ等」とは、当センターのあっせん制度や取扱う事案等当センターの業務に関する質問・意見を言う。また、投資相談（保有しているが大丈夫か、買っても良いか）の類も含まれる。
- ⑤「その他」の「会社不満に関する意見等」は、「社員の態度が悪い」「担当者のアフターフォローがない」等の不満の申出であり、相談対応で解決したものである。

(3) 商品別件数

相談の商品別件数は、「株式」が1,564件で最も多く、「投資信託」950件、「債券」683件と続いている。

(単位：件、%)

商品別	平成 28 年度	構成比	平成 27 年度※	構成比
株式	1,564	41.1	2,845	47.7
投資信託	950	25.0	1,238	20.7
債券	683	18.0	816	13.7
CFD	31	0.8	40	0.7
有価証券デリバティブ	28	0.7	50	0.8
その他デリバティブ	2	0.1	5	0.1
その他	546	14.4	976	16.3
(合計)	3,804	100.0	5,970	100.0

※平成 27 年度の商品別件数は、当センターに証券会社と間違えて電話があり、受電したものの相談対応の必要がなかった件数を含んだ件数である。

➤ 各商品の内容

- ・「有価証券デリバティブ」は、株価指数先物取引等である。
 - ・「その他デリバティブ」には、通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含む。
 - ・「その他」には、商品・サービス区分に関係ない事案（例：取引口座に関するもの、事務処理に関するもの、会社対応・担当者に関するもの等）を含む。
- 株式 1,564 件⇒「売買取引に関する相談」533 件、「取引制度等に関する相談」458 件、「事務処理に関する相談」352 件、「勧誘に関する相談」130 件、「その他」91 件。
- 投資信託 950 件⇒「売買取引に関する相談」322 件、「取引制度等に関する相談」278 件、「勧誘に関する相談」226 件、「事務処理に関する相談」86 件、「その他」38 件。
- 債券 683 件⇒「売買取引に関する相談」257 件、「取引制度等に関する相談」194 件、「勧誘に関する相談」178 件、「事務処理に関する相談」36 件、「その他」18 件。

(4) 性別等件数

相談の性別等件数は、下表のとおり、「男性」が「女性」を上回った。

(単位：件、%)

性別等	平成 28 年度	構成比	平成 27 年度※	構成比
男	2,001	52.6	3,293	55.2
女	1,670	43.9	2,511	42.1
法人	133	3.5	166	2.8
(合計)	3,804	100.0	5,970	100.0

※平成 27 年度の性別等件数は、当センターに証券会社と間違えて電話があり、受電したものの相談対応の必要がなかった件数を含んだ件数である。

(5) 地区別件数

相談の地区別件数は、下表のとおりである。

(単位：件、%)

地区別	平成 28 年度	構成比	平成 27 年度※	構成比
北海道	74	1.9	105	1.8
東北	79	2.1	131	2.2
東京	1,570	41.3	2,204	36.9
名古屋	434	11.4	617	10.3
北陸	42	1.1	92	1.5
大阪	542	14.2	725	12.1
中国	93	2.4	139	2.3
四国	58	1.5	102	1.7
九州	158	4.2	325	5.4
その他	754	19.8	1,530	25.6
(合計)	3,804	100.0	5,970	100.0

※平成 27 年度の地区別件数は、当センターに証券会社と間違えて電話があり、受電したもの
の相談対応の必要がなかった件数を含んだ件数である。

※「その他」は、相談者の所在地を特定できないもの（携帯電話等からのもの）

以 上