

平成26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27件（21.1%）減少し、101件となった。この減少は、証券市場が総じて堅調に推移したこと等が背景にあるものと考えられる。

また、終結件数は前年度比68件（42.2%）減少し、93件となったほか、和解率は前年度比13.6ポイント低下し、54.7%となった。

なお、平成27年3月末の係属件数は23件で、前年度比8件増であった。

（単位：件、%）

（参考）

項目	26年度	対前年増減率	25年度	24年度	23年度
新規申立件数	101	▲21.1	128	208	308
前年度係属件数	15	▲68.8	48	79	85
終結件数	93	▲42.2	161	239	314
和解成立	47	—	95	103	156
不調打切り	39	—	44	113	144
取下げ	5	—	11	9	14
その他	2	—	11	14	—
当期末係属件数	23	53.3	15	48	79

（26年度 和解率） 54.7

（25年度 和解率） 68.3

（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

当年度における分類別申立件数は、「勧誘に関する紛争」が前年度に引き続き最も多く、81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12.2ポイント上昇し、80.2%となった一方、「売買取引に関する紛争」が前年度比9.5ポイント低下し、17.8%となった。

(単位：件、%)

分類別申立状況	26年度	構成比	25年度	構成比
勧誘に関する紛争	81	80.2	87	68.0
売買取引に関する紛争	18	17.8	35	27.3
事務処理に関する紛争	1	1.0	3	2.3
その他の紛争	1	1.0	3	2.3
(合計)	101	100.0	128	100.0

(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、「適合性に関するもの」が18.3ポイント上昇し、34.7%となった一方、「勧誘時の説明義務に関するもの」が8.2ポイント低下の27.7%、「売買執行ミスに関するもの」が2.8ポイント低下の5.0%となった。

(単位：件、%)

内 訳	26年度	25年度
① 勧誘に関する紛争		
適合性に関するもの	35 (34.7)	21 (16.4)
勧誘時の説明義務に関するもの	28 (27.7)	46 (35.9)
誤った情報による勧誘に関するもの	8 (7.9)	10 (7.8)
② 売買取引に関する紛争		
売買執行ミスに関するもの	5 (5.0)	10 (7.8)
無断売買に関するもの	3 (3.0)	9 (7.0)
過当売買に関するもの	3 (3.0)	4 (3.1)

(注)

- 括弧内は、あっせん申立総件数に対する割合である。

(4) 商品別申立件数

当年度における商品別申立件数は、「株式」が45件で前年度に引き続き最も多く、「債券」が25件、「投資信託」が22件と続いた。構成比で見ると、前年度に比べ、「株式」が13.3ポイント上昇し、44.6%となった一方、「債券」、「投資信託」、「その他デリバティブ」がそれぞれ0.2ポイント低下の24.8%、11ポイント低下の21.8%、8.4ポイント低下の1.0%となった。

(単位：件、%)

商品別	26年度	構成比	25年度	構成比
株式	45	44.6	40	31.3
債券	25	24.8	32	25.0
投資信託	22	21.8	42	32.8
有価証券デリバティブ	2	2.0	0	—
CFD	6	5.9	0	—
その他のデリバティブ	1	1.0	12	9.4
その他	0	—	2	1.6
(合計)	101	100.0	128	100.0

(注)

- ☑ 「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17件（前年度比6件増）であった。
- ☑ 「投資信託」のうち、「仕組投信」は1件（前年度比4件減）であった。なお、「通貨選択型投資信託」はなかった。

(5) 業態別申立件数

当年度における業態別申立件数は、「会員」が前年度に引き続き最も多く、96件となった。構成比で見ると、前年度に比べ、「特別会員」が低下し、相対的に「会員」が上昇した。

(単位：件、%)

業態別	26年度	構成比	25年度	構成比
会員	96	95.0	112	87.5
特別会員	5	5.0	16	12.5
会員仲介業者	0	—	0	—
(合計)	101	100.0	128	100.0

(6) 性別等申立件数

当年度における性別等申立件数は「個人」が前年度に引き続き多く、88件となった。構成比で見ると、前年度に比べ、「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、相対的に「個人」が上昇した。

(単位：件、%)

男女等	26年度	構成比	25年度	構成比
男	39	38.6	61	47.7
女	49	48.5	44	34.4
法人	13	12.9	23	18.0
(合計)	101	100.0	128	100.0

(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43.9%（36名）であった。

(単位：名、%)

年代	人数	構成比
60歳未満	17	20.7
60-64歳	5	6.1
65-69歳	8	9.8
70-74歳	16	19.5
75歳-79歳	17	20.7
80歳-84歳	14	17.1
85歳-89歳	4	4.9
90歳以上	1	1.2
(合計)	82	100.0

(注)

上記の表は、個人の申立人82名における分布

(8) 地区別件数

(単位：件、%)

地区名	26年度	構成比	25年度	構成比
北海道	1	1.0	0	—
東北	1	1.0	4	3.1
東京	43	42.6	56	43.8
名古屋	15	14.9	14	10.9
北陸	2	2.0	1	0.8
大阪	26	25.7	29	22.7
中国	7	6.9	2	1.6
四国	1	1.0	6	4.7
九州	5	5.0	16	12.5
(合計)	101	100.0	128	100.0

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前年度比 299 件 (35.5%) 減少し、544 件となった。この減少は、あっせんの新規申立件数の減少と同様、証券市場が総じて堅調に推移したこと等が背景にあるものと考えられる。

なお、終結件数は前年度比 312 件 (35.8%) 減少し、560 件となった。

(単位：件、%)

項目	26 年度	対前年増減率	25 年度
新規受付件数	544	▲35.5	843
終結件数	560	▲35.8	872
解決	454	—	724
あっせんへの移行	101	—	128
不調	4	—	10
その他	1	—	10
期末未済件数	27	▲37.2	43

(注)

☑ 太字斜体は改定値。以下同様。

【参考：新規受付件数の推移】

平成 24 年度	平成 23 年度
904	1,205

(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

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、208 件となった。構成比で見ると、「勧誘に関する苦情」が前年度比 3.2 ポイント上昇し、38.2%となった一方、前年度に約 4 割を占めた「売買取引に関する苦情」が 7.4 ポイント低下し、34.2%となった。

(単位：件、%)

分類別区分	26 年度	構成比	25 年度	構成比
勧誘に関する苦情	208	38.2	295	35.0
売買取引に関する苦情	186	34.2	351	41.6
事務処理に関する苦情	104	19.1	135	16.0
その他	46	8.5	62	7.4
(合計)	544	100.0	843	100.0

(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、「売買一般に関する苦情」が15.6%（前年度比1.8ポイント低下）で最も多く、「勧誘時の説明義務に関する苦情」が15.1%（同1.0ポイント上昇）と続いた。

（単位：件、%）

内 訳	平成 26 年度	平成 25 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	82 (15.1)	119 (14.1)
適合性に関する苦情	46 (8.5)	49 (5.8)
誤認勧誘に関する苦情	29 (5.3)	39 (4.6)
② 売買取引に関する苦情		
売買一般に関する苦情	85 (15.6)	147 (17.4)
無断売買に関する苦情	52 (9.6)	82 (9.7)
扱者主導による売買に関する苦情	26 (4.8)	30 (3.6)
③ 事務処理に関する苦情		
口座開設等に関する苦情	24 (4.4)	20 (2.4)
入出金に関する苦情	22 (4.0)	22 (2.6)
入出庫に関する苦情	12 (2.2)	11 (1.3)
④ その他に関する苦情		
会社不満に関する苦情	41 (7.5)	53 (6.3)

（注）

- ☑ 括弧内は、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。
 - ・ リスクに関する十分な説明がないまま、外国株式の売買を頻繁に勧誘された。
 - ・ 担当者から勧められるままに新興株式の売買を繰り返し、損失を被った。
 - ・ 毎月分配型投資信託について、元本保証で定期的に安定的な収入を得られる商品と誤信して購入し、損失を被った。
 - ・ リスクに関する十分な説明がないまま、EB 債の購入を勧められ、損失を被った。
 - ・ 外貨建て債券の償還の際、外貨での償還を希望したのに、担当者が失念し、円貨で償還され、損失を被った。
 - ・ 投資信託について評価額が一定額を下回ったら連絡をくれるよう依頼していたにもかかわらず、連絡をもらえなかった。

(4) 商品別件数

当年度における商品別件数は、「株式」が255件で前年度に引き続き最も多く、「投資信託」が147件、「債券」が103件と続いた。構成比で見ると、前年度に比べ、「株式」が3ポイント低下の46.9%、「投資信託」が2.7ポイント上昇の27.0%、「債券」が0.2ポイント上昇の18.9%となった。

(単位：件、%)

商品別区分	26年度	構成比	25年度	構成比
株式	255	46.9	421	49.9
債券	103	18.9	158	18.7
投資信託	147	27.0	205	24.3
有価証券デリバティブ	11	2.0	24	2.8
CFD	12	2.2	5	0.6
その他のデリバティブ	1	0.2	8	0.9
その他	15	2.8	22	2.6
(合計)	544	100.0	843	100.0

【参考】

- ☑ 「債券」のうち、「仕組債」は39件（前年度比23件減）であった。
- ☑ 「投資信託」のうち、「通貨選択型投資信託」は5件（前年度比9件減）であった。なお、「仕組投信」はなかった。

(5) 業態別申立件数

当年度における業態別申立件数は、「会員」が引き続き多く、523件であった。構成比で見ると、前年度に比べ、「特別会員」が低下したため、相対的に「会員」が上昇した。

(単位：件、%)

業態名	26年度	構成比	25年度	構成比
会 員	523	96.1	793	94.1
特別会員	21	3.9	50	5.9
(合計)	544	100.0	843	100.0

(6) 性別等件数

当年度における性別等件数の割合は、前年度に比べ、「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、相対的に「個人」が上昇した。

(単位：件、%)

男女等	26年度	構成比	25年度	構成比
男	306	56.3	505	59.9
女	229	42.1	308	36.5
法人	9	1.7	30	3.6
(合計)	544	100.0	843	100.0

(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40.5%（151名）であった

(単位：名、%)

年代	人数	構成比
60歳未満	87	23.3
60-64歳	33	8.8
65-69歳	44	11.8
70-74歳	58	15.5
75歳-79歳	75	20.1
80歳-84歳	52	13.9
85歳-89歳	19	5.1
90歳以上	5	1.3
(合計)	373	100.0

(注)

上記の表は、年齢が判明している申出人373名における分布

(7) 地区別件数

(単位：件、%)

地区名	26年度	構成比	25年度	構成比
北海道	11	2.0	19	2.3
東北	15	2.8	18	2.1
東京	285	52.4	477	56.6
名古屋	80	14.7	118	14.0
北陸	4	0.7	5	0.6
大阪	80	14.7	118	14.0
中国	11	2.0	14	1.7
四国	14	2.6	18	2.1
九州	44	8.1	55	6.5
その他	0	—	1	0.1
(合計)	544	100.0	843	100.0

※ 「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 1,931 件 (37.4%) 増加し、7,092 件となった。この要因は、契約締結前交付書面制度など取引制度に関する相談や商品の特征に関する相談が増加したことによるものである。

(参考) (単位：件)

平成 26 年度	平成 25 年度	平成 24 年度	平成 23 年度
7,092 件	5,161	4,496	4,358

(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、問合せや対処方法、意見等といったもの。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 3,525 件で前年度に引き続き最も多く、「事務処理に関する相談」が 1,317 件、「売買取引に関する相談」が 1,143 件と続いた。構成比で見ると、「取引制度等に関する相談」が 49.7%、「事務処理に関する相談」が 18.6%となり、前年度に比べそれぞれ 8.1 ポイント、7.0 ポイント上昇した。一方、「売買取引に関する相談」が 16.1%、「勧誘に関する相談」が 8.2%となり、前年度に比べそれぞれ 4.9 ポイント、6.6 ポイント低下した。

(単位：件、%)

分類別	26 年度	構成比	25 年度	構成比
取引制度等に関する相談	3,525	49.7	2,147	41.6
勧誘に関する相談	580	8.2	766	14.8
売買取引に関する相談	1,143	16.1	1,084	21.0
事務処理に関する相談	1,317	18.6	601	11.6
その他	527	7.4	563	10.9
(合計)	7,092	100.0	5,161	100.0

(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、「当センターの業務に関する問合せ等」が 13.6% (前年度比 6.4 ポイント上昇) で最も多く、「売買一般に関する問合せ等」が 11.0% (0.3 ポイント低下)、「口座開設等に関する問合せ等」が 10.1% (6.5 ポイント上昇) と続いた。また、前年度に比べ、「取引制度に関する問合せ等」(8.0%) が 1.3 ポイント、「証券会社に関する問合せ等」(8.6%) が 5.4 ポイント上昇した一方、「勧誘時の説明義務に関する問合せ等」(3.3%) が 3.2 ポイント、「強引な勧誘に関する対処方法等」(2.1%) が 1.4 ポイント低下した。

(単位：件、%)

内 訳	平成 26 年度	平成 25 年度
① 取引制度等に関する相談		
当センターの業務に関する問合せ等	964 (13.6)	370 (7.2)
証券会社に関する問合せ等	613 (8.6)	163 (3.2)
取引制度に関する問合せ等	565 (8.0)	345 (6.7)
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	231 (3.3)	338 (6.5)
強引な勧誘に関する対処方法等	146 (2.1)	179 (3.5)
適合性に関する問合せ等	115 (1.6)	129 (2.5)
③ 売買取引に関する相談		
売買一般に関する問合せ等	778 (11.0)	584 (11.3)
扱者主導売買に関する対処方法等	124 (1.7)	139 (2.7)
無断売買に関する問合せ等	98 (1.4)	126 (2.4)
④ 事務処理に関する相談		
口座開設等に関する問合せ等	719 (10.1)	187 (3.6)
入出金、入出庫に関する問合せ等	219 (3.1)	155 (3.0)
証券会社に関する問合せ等	114 (1.6)	20 (0.4)
⑤ その他に関する相談		
会社不満に関する意見等	476 (6.7)	464 (9.0)

(注)

☑ 括弧内の割合は、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。

- ・ 契約締結前交付書面が届いたが、この書面はどのようなものか。
- ・ 投資信託の基準価格を調べる方法を知りたい。
- ・ 担当者から執拗な勧誘がある。どのように対応すればよいか。
- ・ (口座名義人の娘からの相談) 高齢で一人暮らしの母が認知症気味である。娘である私を通じて取引できるか。

(4) 商品別件数

当年度における商品別件数は、「株式」が 3,261 件で最も多く、「投資信託」が 1,510 件、「債券」が 634 件と続いた。構成比で見ると、「株式」が 46.0% (前年度比 2.6 ポイント低下)、「投資信託」が 21.3% (同 1.9 ポイント低下)、「債券」が 8.9% (同 5.8 ポイント低下) となった。

(単位：件、%)

商品別区分	26年度	構成比	25年度	構成比
株式	3,261	46.0	2,509	48.6
債券	634	8.9	758	14.7
投資信託	1,510	21.3	1,196	23.2
有価証券デリバティブ	35	0.5	100	1.9
CFD	29	0.4	19	0.4
その他のデリバティブ	6	0.1	7	0.1
その他	1,617	22.8	572	11.1
(合計)	7,092	100.0	5,161	100.0

(5) 性別等件数

(単位：件、%)

男女等	26年度	構成比	25年度	構成比
男	3,784	53.4	2,828	54.8
女	3,122	44.0	2,138	41.4
法人	186	2.6	195	3.8
(合計)	7,092	100.0	5,161	100.0

(6) 地区別件数

(単位：件、%)

地区名	26年度	構成比	25年度	構成比
北海道	142	2.0	109	2.1
東北	186	2.6	120	2.3
東京	2,575	36.3	2,134	41.3
名古屋	735	10.4	558	10.8
北陸	91	1.3	44	0.9
大阪	933	13.2	812	15.7
中国	206	2.9	82	1.6
四国	128	1.8	90	1.7
九州	404	5.7	257	5.0
その他	1,692	23.9	955	18.5
(合計)	7,092	100.0	5,161	100.0

※ 「その他」は、携帯電話等からのもの

以 上