

あっせん、苦情、相談の処理状況
(2019年度)

2020年6月16日

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

2019年度のあっせん新規申立は379件で前年度に比べ313件減少、また、あっせん終結は620件で同216件増加であった。

なお、終結620件の結果は、和解565件、不調（打切り）47件、取下げ（離脱）4件、その他4件で、和解率は92.3%（前年度92.3%）であった。

(件)

項 目	2019年度	2018年度	増減
新規申立件数	379	692	-313
終結件数	620	404	+216
和解	565	370	+195
不調（打切り）	47	31	+16
取下げ（離脱）	4	2	+2
その他	4	1	+3
当期末係属件数	62	303	-241

※和解率 = 和解成立件数 / (終結件数 - 取下げ等件数)

※終結620件のうちVIXインバースETN事案は528件（和解526件、不調（打切り）1件、取下げ（離脱）1件）。

※「その他」は申立受理後に紛争解決委員の判断によりあっせんを行わないとしたもの。

(2) 商品別件数

あっせんの新規申立にかかる商品別件数は、下表のとおりであった。

(件、構成比)

商 品	2019 年度	2018 年度	増減
株式	43 (11.3)	22 (3.2)	+21
債券	68 (17.9)	17 (2.5)	+51
投資信託	10 (2.6)	14 (2.0)	-4
有価証券デリバティブ	1 (0.3)	4 (0.6)	-3
その他の有価証券・デリバティブ	255 (67.3)	632 (91.3)	-377
うち VIX インバース ETN	255 (67.3)	632 (91.3)	-377
証券 CFD	2 (0.5)	3 (0.4)	-1
合 計	379 (100.0)	692 (100.0)	-313

また、上記商品にかかる主な商品内容と分類は、以下のとおりであった。

(件)

商 品	主な商品内容 / 主な分類
株式 (43)	国内株 35 / 勧誘 31、売買取引 11
債券 (68)	仕組債 57 (うち外国 35)、普通社債 9 (うち外国 9) / 勧誘 68
投資信託 (10)	株式投信 7 / 勧誘 7
有価証券デリバティブ (1)	有価証券オプション 1 / 勧誘 1
その他の有価証券・デリバティブ (255)	VIX インバース ETN 255 / 勧誘 255
証券 CFD (2)	証券 CFD 2 / 勧誘 2

(3) 分類別件数

あっせん新規申立にかかる分類別件数は、下表のとおりであった。

(件、構成比)

分 類	2019 年度	2018 年度	増減
勧誘に関する紛争	364 (96.0)	681 (98.4)	-317
売買取引に関する紛争	14 (3.7)	10 (1.4)	+4
事務処理に関する紛争	1 (0.3)	1 (0.1)	0
合 計	379 (100.0)	692 (100.0)	-313

また、上記分類の主な内訳は下表のとおりであった。(件)

商 品	主な内訳
勧誘に関する紛争 (364)	説明 327、適合性 27、断定 7
売買取引に関する紛争 (14)	過当売買 4、無断売買 3、売買執行ミス 2
事務処理に関する紛争 (1)	事務処理ミス 1

(4) 業態別件数

あっせん新規申立にかかる業態別件数は、下表のとおりであった。

(件、構成比)

業 態	2019 年度	2018 年度	増減
会員	378 (99.7)	690 (99.7)	-312
特別会員	1 (0.3)	2 (0.3)	-1
合 計	379 (100.0)	692 (100.0)	-313

(5) 性別等件数

あっせん新規申立にかかる性別等件数は、下表のとおりであった。

(件、構成比)

性別等	2019 年度	2018 年度	増減
男	218 (57.5)	461 (66.6)	-243
女	138 (36.4)	178 (25.7)	-40
法人	23 (6.1)	53 (7.7)	-30
合 計	379 (100.0)	692 (100.0)	-313

(6) 申立人の年齢分布

あっせん新規申立のうち、法人 23 件を除く個人 356 件の年齢分布は下表の通りであった(75 歳以上の高齢者の比率は 24.7%)。

(件、構成比)

年 代	2019 年度	2018 年度	増減
90 歳以上	1 (0.3)	4 (0.6)	-3
85 歳-89 歳	10 (2.8)	4 (0.6)	+6
80 歳-84 歳	28 (7.9)	30 (4.7)	-2
75 歳-79 歳	49 (13.8)	54 (8.5)	-5
70 歳-74 歳	67 (18.8)	108 (16.9)	-41
70 歳未満	201 (56.5)	439 (68.7)	-238

年 代	2019 年度	2018 年度	増減
合計	356 (100.0)	639 (100.0)	-283

(7) 地区別申立件数

あっせん新規申立にかかる地区別件数は、下表のとおりであった。

(件、構成比)

地 区	2019 年度	2018 年度	増減
北海道	6 (1.6)	14 (2.0)	-8
東北	24 (6.3)	53 (7.7)	-29
東京	206 (54.4)	363 (52.5)	-157
名古屋	38 (10.0)	36 (5.2)	+2
北陸	18 (4.7)	16 (2.3)	+2
大阪	50 (13.2)	103 (14.9)	-53
中国	3 (0.8)	18 (2.6)	-15
四国	5 (1.3)	6 (0.9)	-1
九州	29 (7.7)	83 (12.0)	-54
合 計	379 (100.0)	692 (100.0)	-313

2. 苦情処理業務の状況

(1) 概況

2019年度の苦情受付件数は、下表のとおり 930件と前年度に比べ 579件減少であった。

(件)

項 目	2019 年度	2018 年度	増減
受付件数	930	1,509	-579
終結件数	1,017	1,377	-360
解決	638	686	-48
あっせんへの移行	379	691	-312
当期末未済件数	103	190	-87

(2) 商品別件数

苦情にかかる商品別件数は、下表のとおりであった。

(件、構成比)

商 品	2019 年度	2018 年度	増減
株式	236 (25.4)	300 (19.9)	-64
債券	310 (33.3)	197 (13.1)	+113
投資信託	119 (12.8)	169 (11.2)	-50
有価証券デリバティブ	9 (1.0)	14 (0.9)	-5
その他の有価証券・デリバティブ	205 (22.0)	758 (50.2)	-553
うち VIX インバース ETN	205 (22.0)	757 (50.2)	-552
証券 CFD	13 (1.4)	11 (0.7)	+2
その他(商品に関係の無い苦情)	38 (4.1)	60 (4.0)	-22
合 計	930 (100.0)	1,509 (100.0)	-579

また、上記商品の主な商品内容と分類は、以下のとおりであった。

(件)

商 品	主な商品内容 / 主な分類
株式 (236)	国内株 204、外国株 31 / 売買取引 124、勧誘 52、事務処理 45
債券 (310)	仕組債 226 (うち外国 103)、普通社債 67 (うち外国 56) / 勧誘 240、 売買取引 48
投資信託 (119)	株式投信 90、公社債投信 11 / 売買取引 50、勧誘 39
有価証券デリバティブ (9)	株価指数先物 5、株価指数オプション 4 / 勧誘 4、売買取引 3
その他の有価証券・ デリバティブ (205)	VIX インバース ETN 205 / 勧誘 205
証券 CFD (13)	証券 CFD 13 / 売買取引 6、勧誘 4
その他 (38)	(商品に関係の無い苦情)

※ 前年度の債券にかかる苦情は 197 件 (うち仕組債 98 件 (うち外国 44 件)、普通社債 70 件 (うち外国 54 件))。

(3) 分類別件数

苦情にかかる分類別件数は、下表のとおりであった。

(件、構成比)

分 類	2019 年度	2018 年度	増減
勧誘に関する苦情	546 (58.7)	983 (65.1)	-437
売買取引に関する苦情	233 (25.1)	356 (23.6)	-123

分 類	2019 年度	2018 年度	増減
事務処理に関する苦情	115 (12.4)	98 (6.5)	+17
その他	36 (3.9)	72 (4.8)	-36
合 計	930 (100.0)	1,509 (100.0)	-579

さらに、上記分類の主な内訳は、下表のとおりであった。

(件)

分 類	主な内訳
勧誘に関する苦情 (546)	説明 414、適合性 46、強引 38、断定 27
売買取引に関する苦情 (233)	売買一般 137、無断 36、扱者主導 31
事務処理に関する苦情 (115)	入出金 21、口座 19、手数料 8、入出庫 7
その他 (36)	会社不満 33

(4) 業態別件数

苦情にかかる業態別件数は、下表のとおりであった。

(件、構成比)

業 態	2019 年度	2018 年度	増減
会員	918 (98.7)	1,492 (98.9)	-574
特別会員	11 (1.2)	17 (1.1)	-6
特定業務会員	1 (0.1)	0 (0.0)	+1
合 計	930 (100.0)	1,509 (100.0)	-579

(5) 性別等件数

苦情にかかる性別等件数は、下表のとおりであった。

(件、構成比)

性別等	2019 年度	2018 年度	増減
男	513 (55.2)	929 (61.6)	-416
女	389 (41.8)	507 (33.6)	-118
法人	28 (3.0)	73 (4.8)	-45
(合 計)	930 (100.0)	1,509 (100.0)	-579

(6) 申出人の年齢分布

苦情のうち、年齢が判明している申出人からの苦情（838件）の年齢分布は下表のとおりであった（75歳以上の高齢者の比率は29.8%）。

（件、構成比）

年代	2019年度	2018年度	増減
90歳以上	8 (1.0)	14 (1.1)	-6
85歳-89歳	34 (4.1)	39 (3.0)	-5
80歳-84歳	93 (11.1)	128 (9.7)	-35
75歳-79歳	115 (13.7)	137 (10.4)	-22
70歳-74歳	156 (18.6)	209 (15.9)	-53
70歳未満	432 (51.6)	789 (60.0)	-357
合計	838 (100.0)	1,316 (100.0)	-478

(7) 地区別申出件数

苦情にかかる地区別件数は、下表のとおりであった。

（件、構成比）

地区	2019年度	2018年度	増減
北海道	17 (1.8)	33 (2.2)	-16
東北	39 (4.2)	88 (5.8)	-49
東京	528 (56.8)	822 (54.5)	-294
名古屋	111 (11.9)	138 (9.1)	-27
北陸	23 (2.5)	28 (1.9)	-5
大阪	116 (12.5)	193 (12.8)	-77
中国	15 (1.6)	36 (2.4)	-21
四国	32 (3.4)	33 (2.2)	-1
九州	49 (5.3)	138 (9.1)	-89
合計	930 (100.0)	1,509 (100.0)	-579

3. 相談業務の状況

(1) 概況

2019年度の相談対応件数は2,995件と前年度に比べ240件増加であった。

(件)

項目	2019年度	2018年度	増減
相談対応件数	2,995	2,755	+240
(相談受付件数)	3,465	3,395	+70

※ 相談対応件数とは、相談受付件数から誤認電話（証券会社等と誤って架電したもの）を除いた件数。

(2) 商品別件数

相談対応にかかる商品別件数は、下表のとおりであった。

(件、構成比)

商品	2019年度	2018年度	増減
株式	1,108 (37.0)	1,020 (37.0)	+88
債券	766 (25.6)	553 (20.1)	+213
投資信託	626 (20.9)	645 (23.4)	-19
有価証券デリバティブ	35 (1.2)	18 (0.7)	+17
その他の有価証券・デリバティブ	13 (0.4)	31 (1.1)	-18
うち VIX イハブス ETN	10 (0.3)	28 (1.0)	-18
証券 CFD	21 (0.7)	20 (0.7)	+1
その他 (商品に無関係の相談)	426 (14.2)	468 (17.0)	-42
合計	2,995 (100.0)	2,755 (100.0)	+240

※2019年度の「債券」に関する相談のうち、「仕組債」は446件、「普通社債」は185件。

(3) 分類別件数

相談対応にかかる分類別件数は、下表のとおりであった。

(件、構成比)

分類	2019年度	2018年度	増減
売買取引に関する相談	1,044 (34.9)	1,109 (40.3)	-65
制度に関する相談	761 (25.4)	672 (24.4)	+89
勧誘に関する相談	603 (20.1)	345 (12.5)	+258
事務処理に関する相談	475 (15.9)	370 (13.4)	+105
その他	112 (3.7)	259 (9.4)	-147
合計	2,995 (100.0)	2,755 (100.0)	+240

※2019年度の「売買取引に関する相談」のうち、「売買一般」は671件。

(4) 性別等件数

相談対応にかかる性別等件数は、下表のとおりであった。

(件、構成比)

性別等	2019年度	2018年度	増減
男	1,619 (54.1)	1,455 (52.8)	+164
女	1,296 (43.3)	1,222 (44.4)	+74
法人	80 (2.7)	78 (2.8)	+2
合計	2,995 (100.0)	2,755 (100.0)	+240

(5) 地区別件数

相談対応にかかる地区別件数は、下表のとおりであった。

(件、構成比)

地区別	2019年度	2018年度	増減
北海道	74 (2.5)	68 (2.5)	+6
東北	86 (2.9)	70 (2.5)	+16
東京	1,396 (46.6)	1,312 (47.6)	+84
名古屋	346 (11.6)	322 (11.7)	+24
北陸	69 (2.3)	62 (2.3)	+7
大阪	615 (20.5)	560 (20.3)	+55
中国	135 (4.5)	129 (4.7)	+6
四国	88 (2.9)	61 (2.2)	+27
九州	178 (5.9)	156 (5.7)	+22
その他(不明)	8 (0.3)	15 (0.5)	-7
合計	2,995 (100.0)	2,755 (100.0)	+240

以上