

**あっせん、苦情、相談の処理状況**  
**(平成29年度)**

平成30年6月1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. あっせんの状況

(1) 概況

平成29年度のあっせんの新規申立件数は107件で前年度に比べ26件減(19.5%減)であった。

また、あっせんの終結件数は123件で前年度に比べ11件減(8.2%減)であった。終結件数の内訳は、和解成立68件、不調(打切り)52件で、和解率は56.7%であった。

(単位：件)

項目	平成29年度	増減	前年度 同期	平成29年度 累計	前年度 通期
新規申立件数	107	-26	133	—	—
終結件数	123	-11	134	—	—
和解	68	+5	63	—	—
不調(打切り)	52	-9	61	—	—
取下げ(離脱)	2	-4	6	—	—
その他	1	-3	4	—	—
当期末係属件数	15	-16	31	—	—

【和解率】56.7% (前年度同期50.8%) 和解率 = 和解成立件数 / (終結件数 - 取下げ等件数)

※「その他」はあっせん委員の判断により申立受理後にあっせんを行わないこととしたもの。

(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。

(単位：件、%)

商 品	平成 29 年度 (構成比)	増 減	前年度 (構成比)
株式	39 (36.4)	-13	52 (39.1)
債券	28 (26.2)	-8	36 (27.1)
投資信託	29 (27.1)	-13	42 (31.6)
有価証券デリバティブ	2 ( 1.9)	+2	0 ( 0.0)
その他有価証券・デリバティブ	3 ( 2.8)	+2	1 ( 0.8)
うちETN	3 ( 2.8)	-	-
証券CFD	6 ( 5.6)	+4	2 ( 1.5)
合 計	107 (100.0)	-26	133 (100.0)

※ ETN は平成 29 年度より集計。

また、上記商品の主な商品内訳と分類は、以下のとおりであった。

(単位：件)

商 品	主な商品内訳と分類
株式 (39)	国内株 31 (うち信用 10)、外国株 8
	勧誘 27、売買取引 11、事務処理 1
債券 (28)	普通社債 18 (うち外国 16)、仕組債 5 (外国 5)
	勧誘 25、売買取引 2
投資信託 (29)	株式投信 23、通貨選択型投信 3、公社債投信 2
	勧誘 20、売買取引 7、事務処理 2、
有価証券デリバティブ (2)	有価証券先物 1、株価指数先物 1
	売買取引 2
その他有価証券・ デリバティブ (3)	原油 ETN2、上場 ETN1
	勧誘 3
証券CFD (6)	くりっく株 365 6
	勧誘 6

### (3) 分類別件数

あっせんの新規申立にかかる分類別件数は、下表のとおりであった。

(単位：件、%)

分類	平成29年度 (構成比)	増減	前年度 (構成比)
勧誘に関する紛争	81 (75.7)	-18	99 (74.4)
売買取引に関する紛争	22 (20.6)	-10	32 (24.1)
事務処理に関する紛争	4 (3.7)	+2	2 (1.5)
合計	107 (100.0)	-26	133 (100.0)

また、上記分類の主な内訳と商品は、下表のとおりであった。

(単位：件)

分類	主な内訳と商品
勧誘に関する紛争 (81)	説明義務 36、適合性 31、断定的判断 8 株式 39、投資信託 29、債券 28、証券 CFD 6
売買取引に関する紛争 (22)	無断売買 4、売買執行ミス 3 株式 11、投資信託 7、債券 2
事務処理に関する紛争 (4)	事務処理ミス 4 投資信託 2、株式 1、債券 1

#### (4) 業態別件数

あっせんの新規申立にかかる業態別件数は、下表のとおりであった。

(単位：件、%)

業態別	平成29年度 (構成比)	増減	前年度 (構成比)
会員	103 (96.3)	-26	129 (97.0)
特別会員	4 (3.7)	0	4 (3.0)
合計	107 (100.0)	-26	133 (100.0)

#### (5) 性別等件数

あっせんの新規申立にかかる性別等件数は、下表のとおりであった。

(単位：件、%)

性別等	平成29年度 (構成比)	増減	前年度 (構成比)
男	53 (49.5)	-17	70 (52.6)
女	52 (48.6)	-9	61 (45.9)

性別等	平成 29 年度 (構成比)	増 減	前年度 (構成比)
法人	2 ( 1.9)	0	2 ( 1.5)
合 計	107 (100.0)	-26	133 (100.0)

#### (6) 申立人の年齢分布

あっせん終結件数 123 件のうち、法人 1 件を除く 122 件にかかる年齢分布は下表のとおりである。なお、75 歳以上の高齢者は 43 件 (35.2%) であった。

(単位：件、%)

年代	平成 29 年度 (構成比)	(構成比)
90 歳以上	3	( 2.5)
85 歳－89 歳	12	( 9.8)
80 歳－84 歳	14	(11.5)
75 歳－79 歳	14	(11.5)
70 歳－74 歳	18	(14.8)
70 歳未満	61	(50.0)
合 計	122	(100.0)

※ 前年度同期の 75 歳以上の高齢者の構成比は 37.4%。

#### (7) 地区別申立件数

あっせんの新規申立にかかる地区別件数は、下表のとおりであった。

(単位：件、%)

地区別	平成 29 年度 (構成比)	増 減	前年度 (構成比)
北海道	6 ( 5.6)	0	6 ( 4.5)
東北	2 ( 1.9)	-2	4 ( 3.0)
東京	58 (54.2)	-3	61 (45.9)
名古屋	13 (12.1)	-10	23 (17.3)
北陸	0 ( 0.0)	0	0 ( 0.0)
大阪	15 (14.0)	-6	21 (15.8)
中国	2 ( 1.9)	-1	3 ( 2.3)
四国	7 ( 6.5)	+3	4 ( 3.0)
九州	4 ( 3.7)	-7	11 ( 8.3)
合 計	107 (100.0)	-26	133 (100.0)

\*\*\*\*\*

## 2. 苦情処理業務の状況

### (1) 概況

平成29年度の苦情受付件数は、下表のとおり880件と前年度に比べ190件減（17.8%減）であった。

(単位：件)

項目	平成29年度	増減	前年度 同期	平成29年度 累計	前年度 通期
受付件数	880	-190	1,070	—	—
終結件数	849	-248	1,097	—	—
解決	742	-222	964	—	—
あっせんへの移行	107	-26	133	—	—
当期末未済件数	58	+31	27	—	—

### (2) 商品別件数

苦情受付にかかる商品別件数は、下表のとおりであった。

(単位：件、%)

商品	平成29年度	増減	前年度 (構成比)
株式	376 (42.7)	-33	409 (38.2)
債券	160 (18.2)	-116	276 (25.8)
投資信託	170 (19.3)	-121	291 (27.2)
有価証券デリバティブ	16 (1.8)	+2	14 (1.3)
その他有価証券・デリバティブ	64 (7.3)	+61	3 (0.3)
うちETN	64 (7.3)	—	—
証券CFD	15 (1.7)	-2	17 (1.6)
その他(商品以外)	79 (9.0)	+19	60 (5.6)
合計	880 (100.0)	-190	1,070 (100.0)

※ ETNは平成29年度より集計。

また、上記商品の主な商品内訳と分類は、以下のとおりであった。

(単位：件)

商 品	主な商品内訳と分類
株式 (376)	国内株 323 (信用取引 44 件)、外国株 53
	売買取引 163、勧誘 94、事務処理 72、その他 47
債券 (160)	普通社債 87 (うち外国 64)、仕組債 48 (うち外国 16)、国債 15 (うち外国 5)
	勧誘 86、売買取引 47、事務処理 17、その他 10
投資信託 (170)	株式投信 118、公社債投信 17、不動産投信 15、通貨選択型投信 3
	勧誘 67、売買取引 66、事務処理 18、その他 19
有価証券デリバティブ (16)	株価指数先物 10、株価指数オプション 6
	売買取引 15、勧誘 1
その他有価証券・ デリバティブ (64)	ETN64 (うち 58 件は特定の ETN 銘柄)
	勧誘 60、売買取引 4
証券 CFD (15)	くりっく株 365 11
	売買取引 8、勧誘 5
その他 (商品以外) (79)	—
	事務処理 25、勧誘 8、売買取引 3、その他 43 (うち会社不満 42)

### (3) 分類別件数

苦情受付にかかる分類別件数は、下表のとおりであった。

(単位：件、%)

分 類	平成 29 年度 (構成比)	増 減	前年度 (構成比)
売買取引に関する苦情	306 (34.8)	-100	406 (37.9)
勧誘に関する苦情	321 (36.5)	-64	385 (36.0)
事務処理に関する苦情	132 (15.0)	-38	170 (15.9)
その他の苦情	121 (13.8)	+12	109 (10.2)
合 計	880 (100.0)	-190	1,070 (100.0)

さらに、上記分類の主な内訳と商品は、下表のとおりであった。

(単位：件)

分 類	主な内訳と商品
売買取引に関する苦情 (306)	売買一般 158、無断売買 48、執行ミス 18、取引制度 22、扱者主導 36 株式 163、投資信託 66、債券 47、ETN4

分 類	主な内訳と商品
勧誘に関する苦情 (321)	説明義務 154、強引 56、断定 24、誤認 26、適合性 55、虚偽 6 株式 94、債券 86、投資信託 67、ETN60
事務処理に関する苦情 (132)	入出金・入出庫 33、証券税制 20、口座 20、株式事務 16 株式 72、債券 17、投資信託 18
その他 (121)	会社不満 116、横領 3、商品性 2 株式 47、債券 10、投資信託 19、その他 43 (うち会社不満 42)

#### (4) 業態別件数

苦情受付にかかる業態別件数は、下表のとおりであった。

(単位：件、%)

業態別	平成 29 年度 (構成比)	増 減	前年度 (構成比)
会員	842 (95.7)	-177	1,019 (95.2)
特別会員	33 (3.8)	-11	44 (4.1)
証券仲介業者	0 (0.0)	-2	2 (0.2)
その他	5 (0.6)	0	5 (0.5)
合 計	880 (100.0)	-190	1,070 (100.0)

#### (5) 性別等件数

苦情受付にかかる性別等件数は、下表のとおりであった。

(単位：件、%)

性別等	平成 29 年度 (構成比)	増 減	前年度 (構成比)
男	521 (59.2)	-105	626 (58.5)
女	347 (39.4)	-88	435 (40.7)
法人	12 (1.4)	+3	9 (0.8)
(合 計)	880 (100.0)	-190	1,070 (100.0)

#### (6) 申出人の年齢分布

苦情受付のうち、年齢が判明している申出人からの申出 (583 件) の年齢分布は、下表のとおりであった。なお、75 歳以上の高齢者は 219 件 (37.6%) であった。

(単位：件、%)

年代	平成 29 年度	(構成比)
90 歳以上	12	( 2. 1)
85 歳－89 歳	56	( 9. 6)
80 歳－84 歳	77	(13. 2)
75 歳－79 歳	74	(12. 7)
70 歳－74 歳	94	(16. 1)
70 歳未満	270	(46. 3)
合 計	583	(100. 0)

※ 前年度同期の 75 歳以上の高齢者の構成比は 40.3%。

### (7) 地区別申出件数

苦情受付にかかる地区別件数は、下表のとおりであった。

(単位：件、%)

地区別	平成 29 年度 (構成比)	増 減	前年度 (構成比)
北海道	19 ( 2. 2)	-14	33 ( 3. 1)
東北	22 ( 2. 5)	+1	21 ( 2. 0)
東京	389 (44. 2)	-66	455 (42. 5)
名古屋	97 (11. 0)	-16	113 (10. 6)
北陸	10 ( 1. 1)	-3	13 ( 1. 2)
大阪	167 (19. 0)	-70	237 (22. 1)
中国	41 ( 4. 7)	-7	48 ( 4. 5)
四国	30 ( 3. 4)	+2	28 ( 2. 6)
九州	54 ( 6. 1)	-9	63 ( 5. 9)
その他	51 ( 5. 8)	-8	59 ( 5. 5)
合 計	880 (100. 0)	-190	1,070 (100. 0)

※ 「その他」は、携帯電話など相談者の所在地を特定できないもの。

\*\*\*\*\*

## 3. 相談業務の状況

### (1) 概況

平成 29 年度の相談対応件数は、2,842 件と前年度に比べ 962 件減 (25.3%減) であった。

※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当センターへ架電してきたもの)を除いた件数。



(単位：件)

項目	平成29年度	増減	前年度 同期	平成29年度 累計	前年度 同期
相談対応件数	2,842	-962	3,804	—	—
(相談受付件数)	4,162	-922	5,084	—	—

## (2) 商品別件数

相談対応（2,842件）にかかる商品別件数は、下表のとおりであった。

(単位：件、%)

商品	平成29年度 (構成比)	増減	前年度 (構成比)
株式	1,235 (43.5)	-329	1,564 (41.1)
債券	374 (13.2)	-309	683 (18.0)
投資信託	627 (22.1)	-323	950 (25.0)
有価証券デリバティブ	26 (0.9)	-2	28 (0.7)
その他有価証券・デリバティブ	46 (1.6)	+44	2 (0.1)
うちETN	45 (1.6)	—	—
金融先物デリバティブ	1 (0.0)	+1	0 (0.0)
証券CFD	49 (1.7)	+18	31 (0.8)
その他(商品以外)	484 (17.0)	-62	546 (14.4)
合計	2,842 (100.0)	-962	3,804 (100.0)

※ ETNは平成29年度より集計。

## (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。

(単位：件、%)

分類	平成29年度 (構成比)	増減	前年度 (構成比)
制度に関する相談	1,096 (38.6)	-143	1,239 (32.6)
売買取引に関する相談	828 (29.1)	-340	1,168 (30.7)
事務処理に関する相談	483 (17.0)	-161	644 (16.9)
勧誘に関する相談	354 (12.5)	-201	555 (14.6)
投資運用に関する相談	1 (0.0)	+1	0 (0.0)

その他	80 ( 2.8)	-118	198 ( 5.2)
合 計	2,842 (100.0)	-962	3,804 (100.0)

※ 「制度に関する相談」1,096 件の主な内訳 ⇒証券会社 230 件、センター業務 219 件、取引制度 174 件、商品性 155 件、証券税制 118 件、相続等 43 件等。

#### (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。

(単位：件、%)

性別等	平成 29 年度 (構成比)	増 減	前年度 (構成比)
男	1,598 (56.2)	-403	2,001 (52.6)
女	1,112 (39.1)	-558	1,670 (43.9)
法人	132 ( 4.6)	-1	133 ( 3.5)
合 計	2,842 (100.0)	-962	3,804 (100.0)

#### (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。

(単位：件、%)

地区別	平成 29 年度 (構成比)	増 減	前年度 (構成比)
北海道	51 (1.8)	-23	74 ( 1.9)
東北	57 (2.0)	-22	79 ( 2.1)
東京	1,189 (41.8)	-381	1,570 (41.3)
名古屋	288 (10.1)	-146	434 (11.4)
北陸	47 (1.7)	+5	42 ( 1.1)
大阪	429 (15.1)	-113	542 (14.2)
中国	88 ( 3.1)	-5	93 ( 2.4)
四国	57 ( 2.0)	-1	58 ( 1.5)
九州	119 (4.2)	-39	158 ( 4.2)
その他	517 (18.2)	-237	754 (19.8)
合 計	2,842 (100.0)	962	3,804 (100.0)

※「その他」は、携帯電話など相談者の所在地を特定できないもの。

以 上