

**あっせん、苦情、相談の処理状況
(2018年度)**

2019年6月6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

2018年度のあっせん新規申立は692件で前年度に比べ585件増、また、あっせん終結は404件で同281件増であった。

なお、終結404件の結果は、和解370件、不調(打切り)31件、取下げ(離脱)2件、その他1件で、和解率は92.3%(前年度56.7%)であった。

(件)

項目	2018年度	2017年度	増減
新規申立件数	692	107	+585
終結件数	404	123	+281
和解	370	68	+302
不調(打切り)	31	52	-21
取下げ(離脱)	2	2	0
その他	1	1	0
当期末係属件数	303	15	+288

※和解率 = 和解成立件数 / (終結件数 - 取下げ等件数)

※終結404件のうちVIXインバースETN事案は345件(和解342件、不調3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	2018 年度	2017 年度	増減
株式	22 (3.2)	39 (36.4)	-17
債券	17 (2.5)	29 (27.1)	-12
投資信託	14 (2.0)	28 (26.2)	-14
有価証券デリバティブ	4 (0.6)	2 (1.9)	+2
その他の有価証券・デリバティブ	632 (91.3)	3 (2.8)	+629
うち VIX インバース ETN	632 (91.3)	0 (0.0)	+632
証券 CFD	3 (0.4)	6 (5.6)	-3
合 計	692 (100.0)	107 (100.0)	+585

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 (22)	国内株 18、外国株 4 / 勧誘 19、売買取引 2
債券 (17)	仕組債 9 (うち外国 6)、外国普通社債 5 / 勧誘 16
投資信託 (14)	株式投信 13 / 勧誘 8、売買取引 6
有価証券デリバティブ (4)	株価指数先物 3 / 勧誘 3
その他の有価証券・デリバティブ (632)	VIX インバース ETN 632 / 勧誘 632
証券 CFD (3)	証券 CFD 3 / 勧誘 3

(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	2018 年度	2017 年度	増減
勧誘に関する紛争	681 (98.4)	81 (75.7)	+600
売買取引に関する紛争	10 (1.4)	22 (20.6)	-12
事務処理に関する紛争	1 (0.1)	4 (3.7)	-3
合 計	692 (100.0)	107 (100.0)	+585

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 (681)	説明 659、適合性 13、断定的判断 5

商 品	主な内訳
売買取引に関する紛争 (10)	無断 2、その他 7
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	2018 年度	2017 年度	増減
会員	690 (99.7)	103 (96.3)	+587
特別会員	2 (0.3)	4 (3.7)	-2
合 計	692 (100.0)	107 (100.0)	+585

(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	2018 年度	2017 年度	増減
男	461 (66.6)	53 (49.5)	+408
女	178 (25.7)	52 (48.6)	+126
法人	53 (7.7)	2 (1.9)	+51
合 計	692 (100.0)	107 (100.0)	+585

(6) 申立人の年齢分布

あっせん新規申立のうち、法人 53 件を除く個人 639 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 14.4%)。

(件、構成比)

年 代	2018 年度	2017 年度	増減
90 歳以上	4 (0.6)	—	—
85 歳—89 歳	4 (0.6)	—	—
80 歳—84 歳	30 (4.7)	—	—
75 歳—79 歳	54 (8.5)	—	—
70 歳—74 歳	108 (16.9)	—	—
70 歳未満	439 (68.7)	—	—
合 計	639 (100.0)	—	—

※ 新規申立ベースは 2018 年度から算出 (それまでは終結ベース)。

(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	2018 年度	2017 年度	増減
北海道	14 (2.0)	6 (5.6)	+8
東北	53 (7.7)	2 (1.9)	+51
東京	363 (52.5)	58 (54.2)	+305
名古屋	36 (5.2)	13 (12.1)	+23
北陸	16 (2.3)	0 (0.0)	+16
大阪	103 (14.9)	15 (14.0)	+88
中国	18 (2.6)	2 (1.9)	+16
四国	6 (0.9)	7 (6.5)	-1
九州	83 (12.0)	4 (3.7)	+79
合 計	692 (100.0)	107 (100.0)	+585

2. 苦情処理業務の状況

(1) 概況

2018年度の苦情受付件数は、下表のとおり 1,509件と前年度に比べ629件増であった。

(件)

項 目	2018 年度	2017 年度	増減
受付件数	1,509	880	+629
終結件数	1,377	849	+528
解決	686	742	-56
あっせんへの移行	691	107	+584
当期末未済件数	190	58	+132

(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	2018 年度	2017 年度	増減
株式	300 (19.9)	376 (42.7)	-76
債券	197 (13.1)	160 (18.2)	+37

商 品	2018 年度	2017 年度	増減
投資信託	169 (11.2)	170 (19.3)	-1
有価証券デリバティブ	14 (0.9)	16 (1.8)	-2
その他の有価証券・デリバティブ	758 (50.2)	64 (7.3)	+694
うち VIX インバース ETN	757 (50.2)	58 (6.6)	+699
証券 CFD	11 (0.7)	15 (1.7)	-4
その他(商品に関係の無い苦情)	60 (4.0)	79 (9.0)	-19
合 計	1,509 (100.0)	880 (100.0)	+629

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 (300)	国内株 250 (うち信用 51)、外国株 50 / 売買取引 172、事務処理 53
債券 (197)	仕組債 98 (うち外国 44)、外国普通社債 54 / 勧誘 104、売買取引 79
投資信託 (169)	株式投信 129、未確認 24 / 売買取引 85、勧誘 63
有価証券デリバティブ (14)	株価指数先物 8、有価証券先物 2 / 売買取引 9
その他の有価証券・ デリバティブ (758)	VIX インバース ETN 757、原油関連 ETN 1 / 勧誘 758
証券 CFD (11)	証券 CFD 11 / 売買取引 8、制度 3
その他 (60)	(商品に関係の無い苦情)

※ 前年度の債券にかかる苦情は 160 件 (うち外国普通社債 64 件、仕組債 48 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	2018 年度	2017 年度	増減
勧誘に関する苦情	983 (65.1)	321 (36.5)	+662
売買取引に関する苦情	356 (23.6)	306 (34.8)	+50
事務処理に関する苦情	98 (6.5)	132 (15.0)	-34
その他	72 (4.8)	121 (13.8)	-49
合 計	1,509 (100.0)	880 (100.0)	+629

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 (983)	説明 889、適合性 34、強引 28、断定 14
売買取引に関する苦情 (356)	売買一般 198、扱者主導 48、無断 42、取引制度 23
事務処理に関する苦情 (98)	口座 21、相続等 14、入出金 13、入出庫 9、手数料 7
その他 (72)	会社不満 63、IPO7

(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	2018 年度	2017 年度	増減
会員	1,491 (98.8)	842 (95.7)	+649
特別会員	17 (1.1)	33 (3.8)	-16
その他	1 (0.1)	5 (0.6)	-4
合 計	1,509 (100.0)	880 (100.0)	+629

(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	2018 年度	2017 年度	増減
男	929 (61.6)	521 (59.2)	+408
女	507 (33.6)	347 (39.4)	+160
法人	73 (4.8)	12 (1.4)	+61
(合 計)	1,509 (100.0)	880 (100.0)	+629

(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 (1,316 件) の年齢分布は下表のとおりであった。このうち 75 歳以上の高齢者の比率は 24.2%。

(件、構成比)

年代	2018 年度	2017 年度	増減
90 歳以上	14 (1.1)	12 (2.1)	+2
85 歳—89 歳	39 (3.0)	56 (9.6)	-17
80 歳—84 歳	128 (9.7)	77 (13.2)	+51
75 歳—79 歳	137 (10.4)	74 (12.7)	+63

70歳-74歳	209 (15.9)	94 (16.1)	+115
70歳未満	789 (60.0)	270 (46.3)	+519
合計	1,316 (100.0)	583 (100.0)	+733

※ 2017年度における75歳以上の高齢者の比率は37.6%。

(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	2018年度	2017年度	増減
北海道	33 (2.2)	19 (2.2)	+14
東北	88 (5.8)	22 (2.5)	+66
東京	822 (54.5)	389 (44.2)	+433
名古屋	138 (9.1)	97 (11.0)	+41
北陸	28 (1.9)	10 (1.1)	+18
大阪	193 (12.8)	167 (19.0)	+26
中国	36 (2.4)	41 (4.7)	-5
四国	33 (2.2)	30 (3.4)	+3
九州	138 (9.1)	54 (6.1)	+84
その他(不明)	0 (0.0)	51 (5.8)	-51
合計	1,509 (100.0)	880 (100.0)	+629

3. 相談業務の状況

(1) 概況

2018年度の相談対応件数は2,755件と前年度同期に比べ件87件減であった。

(件)

項目	2018年度	2017年度	増減
相談対応件数	2,755	2,842	-87
(相談受付件数)	3,395	4,162	-767

※ 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てきたもの)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	2018 年度	2017 年度	前年度同期比 増減
株式	1,020 (37.0)	1,235 (43.5)	-215
債券	553 (20.1)	374 (13.2)	+179
投資信託	645 (23.4)	627 (22.1)	+18
有価証券デリバティブ	18 (0.7)	26 (0.9)	-8
その他の有価証券・デリバティブ	31 (1.1)	46 (1.6)	-15
うち VIX イバース ETN	28 (1.0)	45 (1.6)	-17
金融先物デリバティブ	2 (0.1)	1 (0.0)	1
証券 CFD	20 (0.7)	49 (1.7)	-29
ラップ	1 (0.0)	0 (0.0)	1
その他 (商品に無関係の相談)	465 (16.9)	484 (17.0)	-19
合 計	2,755 (100.0)	2,842 (100.0)	-87

※2018年度の「債券」に関する相談のうち、「仕組債」は238件、「外国普通社債」は145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	2018 年度	2017 年度	増減
売買取引に関する相談	1,109 (40.3)	828 (29.1)	+281
制度に関する相談	672 (24.4)	1,096 (38.6)	-424
事務処理に関する相談	370 (13.4)	483 (17.0)	-113
勧誘に関する相談	345 (12.5)	354 (12.5)	-9
投資運用に関する相談	1 (0.0)	1 (0.0)	0
その他	258 (9.4)	80 (2.8)	+178
合 計	2,755 (100.0)	2,842 (100.0)	-87

※2018年度の「売買取引に関する相談」のうち、「売買一般」は881件。また、同じく「その他」のうち、「会社不満」は170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	2018 年度	2017 年度	増減
男	1,455 (52.8)	1,598 (56.2)	-143

性別等	2018年度	2017年度	増減
女	1,222 (44.4)	1,112 (39.1)	+110
法人	78 (2.8)	132 (4.6)	-54
合計	2,755 (100.0)	2,842 (100.0)	-87

(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	2018年度	2017年度	増減
北海道	68 (2.5)	51 (1.8)	+17
東北	70 (2.5)	57 (2.0)	+13
東京	1,312 (47.6)	1,189 (41.8)	+123
名古屋	322 (11.7)	288 (10.1)	+34
北陸	62 (2.3)	47 (1.7)	+15
大阪	560 (20.3)	429 (15.1)	+131
中国	129 (4.7)	88 (3.1)	+41
四国	61 (2.2)	57 (2.0)	+4
九州	156 (5.7)	119 (4.2)	+37
その他(不明)	15 (0.5)	517 (18.2)	-502
合計	2,755 (100.0)	2,842 (100.0)	-87

以上