

あっせん・苦情・相談処理状況について  
(平成19年度)

証券あっせん・相談センター

1. あっせん

(1) 概況

- ・ 平成19年度におけるあっせんの申立件数は173件(対前年同期比+47件(37.3%増))であった。特に第4四半期の申立件数は61件(同第1四半期38件、第2四半期33件、第3四半期41件)と高水準であった。
- ・ 同最終結件数は149件(対前年同期比+11件(8.0%増))となり、平成16年度以来の高水準であった。
- ・ 同最終結件数の内訳は和解件数が73件、不調打切件数が67件、取下げが9件であった。最近の傾向と同様、和解率は概ね50%であった。
- ・ 同期末の係属件数は、54件であった。過去最高の件数となったが、第4四半期の申立件数が高水準であったことによるものである。

あっせん状況一覧

		平成19年度	平成18年度	平成17年度	平成16年度	平成15年度	平成14年度
前年度末現在の係属件数		30件	42	23	30	33	26
新規申立件数		173件	126	158	149	140	153
最終結件数		149件	138	139	156	143	146
	和解	(73件)	(69)	(66)	(86)	(60)	(45)
	不調	(67件)	(66)	(69)	(66)	(78)	(94)
	取下	(9件)	(3)	(4)	(4)	(5)	(7)
3月末現在の係属件数		54件	30	42	23	30	33

(注) 1. 「あっせん制度」は、平成10年12月から法制化された。

2. 平成19年度のあっせんの開催回数は320回(18年度319回、17年度346回)

(2) 分類別申立件数

- ・【勧誘】の構成比は、63.0%（対前年同期比+13.8%）であった。平成19年9月30日に施行した金融商品取引法において、販売勧誘義務が強化されたことを受け、説明義務違反を訴える事案が増加したことによる。

	勧誘		売買取引		事務処理		その他		計	
件数	109件	(62)	44件	(36)	8件	(22)	12件	(6)	173件	(126)
構成比	63.0%	(49.2)	25.4%	(28.6)	4.6%	(17.5)	6.9%	(4.8)	100.0%	(100.0)

(注1) カッコの数値は、前年同期の数値である。

- (注2) 【勧誘】とは、誤認勧誘、説明義務違反、適合性違反等を顧客が主張する内容
- 【売買取引】とは、売買執行ミス、無断売買、システム障害等を顧客が主張する内容
- 【事務処理】とは、入出金といった手続き事務等のミス、遅延等を顧客が主張する内容

(3) 商品別申立件数

- ・【投信】の構成比は、21.4%（対前年同期比+6.3%）であった。(2)分類別申立件数における【勧誘】の増加に伴うものである。

	株式		投信		先物・OP		債券		その他		計	
件数	89件	(80)	37件	(19)	3件	(7)	26件	(18)	18件	(2)	173件	(126)
構成比	51.4%	(63.5)	21.4%	(15.1)	1.7%	(5.6)	15.0%	(14.3)	10.4%	(1.6)	100.0%	(100.0)

(注) カッコの数値は、前年同期の数値である。

(4) 業者別申立件数

- ・【特別会員】の件数は、37件（対前年同期比+34件（11.3倍））、同構成比は、21.4%（対前年同期比+19.0%）であった。

	会員		特別会員		会員仲介業者		特別会員仲介業		計	
件数	136件	(123)	37件	(3)	0件	(0)	0件	(0)	173件	(126)
構成比	78.6%	(97.6)	21.4%	(2.4)	0.0%	(0.0)	0.0%	(0.0)	100.0%	(100.0)

(注) カッコの数値は、前年同期の数値である。

【参考】

性別等申立件数

	男	女	法人	計
件数	91件	55件	27件	173件
構成比	52.6%	31.8%	15.6%	100.0%

地区別件数

	北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国	九州	計
件数	1件	3件	85件	23件	2件	44件	3件	5件	7件	173件
構成比	0.6%	1.7%	49.1%	13.3%	1.2%	25.4%	1.7%	2.9%	4.0%	100.0%

## 2. 苦情

- (1) 平成 19 年度における苦情の受付件数は 773 件（対前年同期比-104 件（11.9%減））であった。(2) 分類別件数における【事務処理】が 207 件と対前年同期比 86 件(29.4%) 減少したことによるところが大きい。

平成 19 年度	平成 18 年度	平成 17 年度	平成 16 年度
	773 件	877	982

(注)「苦情」とは、個別協会員に係る事案で当該協会員に取り次いだもの。

### (2) 分類別件数

- ・【勧誘】の構成比は、26.1%（対前年同期比+5.7%）であった。(3) 主な苦情のとおり、【勧誘時の説明義務に関する苦情】の増加によるところが大きい。
- ・【事務処理】の構成比は、26.8%（対前年同期比-6.6%）であった。(3) 主な苦情のとおり、【事務処理ミスに関する苦情】の減少によるところが大きい。

	勧誘		売買取引		事務処理		その他		計	
件数	202 件	(179)	251 件	(286)	207 件	(293)	113 件	(119)	773 件	(877)
構成比	26.1%	(20.4)	32.5%	(32.6)	26.8%	(33.4)	14.6%	(13.6)	100.0%	(100.0)

(注) カッコの数値は、前年同期の数値である。

### (3) 主な苦情

売買取引に関する苦情として

【無断売買を主張する苦情】 81 件(10.5%)：前年同期 86 件(9.8%)

【売買執行ミスに関する苦情】 65 件(8.4%)：前年同期 53 件(6.0%)

事務処理に関する苦情として

【口座開設等に関する苦情】 60 件(7.8%)：前年同期 54 件(6.2%)

【事務処理ミスに関する苦情】 32 件(4.1%)：前年同期 57 件(6.5%)

勧誘に関する苦情として

【勧誘時の説明義務に関する苦情】 103 件(13.3%)：前年同期 76 件(8.7%)

(注) カッコ内の割合は、各年度の苦情総件数に対する割合である。

### (4) 商品別件数

- ・【投信】の構成比は、24.3%（対前年同期比+7.2%）であった。(3) 主な苦情のとおり、【勧誘時の説明義務に関する苦情】の増加によるところが大きい。

	株式		投信		先物・OP		債券		その他		計	
件数	437 件	(558)	188 件	(150)	13 件	(26)	80 件	(86)	55 件	(57)	773 件	(877)
構成比	56.5%	(63.6)	24.3%	(17.1)	1.7%	(3.0)	10.3%	(9.8)	7.1%	(6.5)	100.0%	(100.0)

(注) カッコの数値は、前年同期の数値である。

(5) 業者別申立件数

・【特別会員】の件数は、59件(対前年同期比+24件(+68.6%))、同構成比は、7.6%(対前年同期比+3.6%)であった。

	会員		特別会員		会員仲介業者		特別会員仲介業		計	
件数	714件	(842)	59件	(35)	0件	(0)	0件	(0)	773件	(877)
構成比	92.4%	(96.0)	7.6%	(4.0)	0.0%	(0.0)	0.0%	(0.0)	100.0%	(100.0)

(注) カッコの数値は、前年同期の数値である。

【参考】

性別等件数

	男	女	法人	計
件数	498件	264件	11件	773件
構成比	64.4%	34.2%	1.4%	100.0%

地区別件数

	北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国	九州	その他	計
件数	14件	22件	389件	107件	8件	126件	46件	18件	41件	2件	773件
構成比	1.8%	2.8%	50.3%	13.8%	1.0%	16.3%	6.0%	2.3%	5.3%	0.3%	100.0%

「その他」とは海外居住者からの苦情

センターを知った方法

	協会員	協会HP	金融庁等	消費生活センター	知人の紹介	電話帳	新聞	取引所	リフレット	雑誌
割合	28.4%	23.8%	19.5%	16.7%	4.3%	2.9%	2.2%	1.4%	0.6%	0.2%

3. 相談

(1) 平成19年度における相談の受付件数は、6,438件(対前年同期比-1,013件(13.6%減))であった。(2) 分類別件数における【その他】の(3) 主な相談【未公開株式に関する相談】が956件と対前年同期比733件(43.4%)減少したことによるところが大きい。

平成19年度	平成18年度	平成17年度	平成16年度
6,438件	7,451	7,368	6,303

(注) 相談とは、個別協会員に係る事案で当該協会員に取り次いだ以外のもので、質問事項等が多い。

(2) 分類別件数

- ・【勧誘】の構成比は、9.3%(対前年同期比+4.8%)であった。(3) 主な相談のとおり、【勧誘時の説明義務に関する相談】の急増によるところが大きい。
- ・【取引制度等】の構成比は、38.1%(対前年同期比-5.0%)であった。(3) 主な相談のとおり、【取引制度に関する相談】における株価操縦、インサイダー取引に関する相

談の減少によるところが大きい。

- ・【その他】の構成比は、30.5%（対前年同期比-6.6%）であった。（3）主な相談のとおり、【未公開株式に関する相談】の急減によるところが大きい。

	取引制度等		勧誘		売買取引		事務処理		その他		計	
件数	2,456件	(3,213)	598件	(333)	611件	(477)	811件	(666)	1,962件	(2,762)	6,438件	(7,451)
構成比	38.1%	(43.1)	9.3%	(4.5)	9.5%	(6.4)	12.6%	(8.9)	30.5%	(37.1)	100.0%	(100.0)

### （3）主な相談

取引制度等に関する質問及び意見として

【取引制度に関する相談】 439件（6.8%）：前年同期 567件(7.6%)

【センター業務に関する相談】 297件（4.6%）：前年同期 188件(2.5%)

【株券の電子化に関する相談】 234件（3.6%）：前年同期 186件(2.5%)

事務処理に関する質問及び意見として

【口座開設等に関する相談】 311件（4.8%）：前年同期 264件(3.5%)

勧誘に関する質問及び意見として

【勧誘時の説明義務に関する相談】 281件（4.4%）：前年同期 118件(1.6%)

その他として

【未公開株式に関する相談】 956件（14.9%）：前年同期 1,689件(22.7%)

（注）カッコ内の割合は、各年度の相談総件数計に対する割合である。

### （4）商品別件数

- ・【株式】の構成比は、68.2%（対前年同期比-5.5%）であった。（3）主な相談のとおり、【未公開株式に関する相談】の急減によるところが大きい。
- ・【投信】の構成比は、16.0%（対前年同期比+6.7%）であった。（3）主な相談のとおり、【勧誘時の説明義務に関する相談】の急増によるところが大きい。

	株式		投信		先物・OP		債券		その他		計	
件数	4,392件	(5,493)	1,029件	(694)	66件	(66)	452件	(508)	499件	(690)	6,438件	(7,451)
構成比	68.2%	(73.7)	16.0%	(9.3)	1.0%	(0.9)	7.0%	(6.8)	7.8%	(9.3)	100.0%	(100.0)

（注）カッコの数値は、前年同期の数値である。

### 【参考】

性別等件数

	男	女	法人	計
件数	3,602件	2,721件	115件	6,438件
構成比	55.9%	42.3%	1.8%	100.0%

地区別件数

	北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国	九州	その他	計
件数	220件	144件	2,976件	580件	71件	1,660件	204件	115件	320件	148件	6,438件
構成比	3.4%	2.2%	46.2%	9.0%	1.1%	25.8%	3.2%	1.8%	5.0%	2.3%	100.0%

「その他」は、携帯電話による相談

センターを知った方法

	協会 HP	消費生活 センター	協会員	金融庁等	電話帳	新聞	知人の 紹介	取引所	リフレット	雑誌
割合	29.1%	25.6%	11.3%	9.9%	7.9%	5.7%	4.4%	2.6%	2.4%	1.2%

以 上

