

あっせん・苦情・相談処理状況について
(平成20年度)

証券あっせん・相談センター

1. あっせん

(1) 概況

- ・ 平成20年度におけるあっせんの申立件数は278件(対前年比+105件(60.7%増))であり、過去最高となった。
- ・ 同最終結件数は232件(対前年比+83件(55.7%増))であり、過去最高となった。最終結件数の内訳は和解件数が132件、不調打切件数が92件、取下げが8件であった。和解率は、57%と最近の傾向(50%)を上回る水準となった。
- ・ 係属件数も、100件と過去最高を更新した。第三四半期以降の申立件数が急増したことによるものである。

あっせん状況一覧

		平成20年度	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
前年度末現在の係属件数		54件	30	42	23	30	33
新規申立件数		278件	173	126	158	149	140
最終結件数		232件	149	138	139	156	143
	和解	(132件)	(73)	(69)	(66)	(86)	(60)
	不調	(92件)	(67)	(66)	(69)	(66)	(78)
	取下	(8件)	(9)	(3)	(4)	(4)	(5)
3月末現在の係属件数		100件	54	30	42	23	30

(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20年度のあっせんの開催回数は512回(過去最高水準)
なお、平成19年度の開催回数は320回、同18年度は319回

(2) 分類別申立件数

- ・ 【勧誘】の構成比は、71.2%(対前年同期比+8.2%)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、販売勧誘に際しての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	198件	(109)	49件	(36)	24件	(8)	7件	(12)	278件	(173)
構成比	71.2%	(63.0)	17.6%	(28.6)	8.6%	(4.6)	2.5%	(6.9)	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、41.0% (対前年比+19.6%)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	72件	(89)	114件	(37)	10件	(3)	62件	(26)	20件	(18)	278件	(173)
構成比	25.9%	(51.4)	41.0%	(21.4)	3.6%	(1.7)	22.3%	(15.0)	7.2%	(10.4)	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、81件(対前年比+44件)、同構成比は、29.1%(前年比+7.7%)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	196件	(136)	81件	(37)	1件	(0)	0件	(0)	278件	(173)
構成比	70.5%	(78.6)	29.1%	(21.4)	0.4%	(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	120件	117件	41件	278件
構成比	43.2%	42.1%	14.7%	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	8件	12件	133件	18件	10件	67件	11件	9件	10件	278件
構成比	2.9%	4.3%	47.8%	6.5%	3.6%	24.1%	4.0%	3.2%	3.6%	100.0%

2. 苦情

(1)平成20年度における苦情の受付件数は966件(対前年比+193件(25.0%増))であった。分類別件数における【勧誘】が419件と対前年比+217件(107.4%)増加したことによる。

平成20年度	平成19年度	平成18年度	平成17年度
	966件	773	877

(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、43.4%（対前年同期比+17.3%）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】、【適合性に関する苦情】の増加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	419件	(202)	263件	(251)	214件	(207)	70件	(113)	966件	(773)
構成比	43.4%	(26.1)	27.2%	(32.5)	22.2%	(26.8)	7.2%	(14.6)	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

【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】 223件(23.1%)：前年同期103件(13.3%)

【適合性に関する苦情】 60件(6.2%)：前年同期14件(1.8%)

【事務処理】に関する苦情として

【入出金に関する苦情】 35件(3.6%)：前年同期33件(4.3%)

【口座開設等に関する苦情】 34件(3.5%)：前年同期60件(7.8%)

【売買取引】に関する苦情として

【売買執行ミスに関する苦情】 80件(8.3%)：前年同期65件(8.4%)

【無断売買に関する苦情】 79件(8.2%)：前年同期81件(10.5%)

(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、34.9%（対前年同期比+12.1%）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	386件	(437)	337件	(188)	23件	(13)	168件	(80)	52件	(55)	966件	(773)
構成比	40.0%	(56.5)	34.9%	(24.3)	2.4%	(1.7)	17.4%	(10.3)	5.4%	(7.1)	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、138件(対前年同期比+79件(+133.9%))、同構成比は、14.3% (対前年同期比+6.7%)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	827件	(714)	138件	(59)	1件	(0)	0件	(0)	966件	(773)
構成比	85.6%	(92.4)	14.3%	(7.6)	0.1%	(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	552件	389件	25件	966件
構成比	57.1%	40.3%	2.6%	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	その他	計
件数	25件	29件	457件	117件	15件	184件	57件	29件	52件	1件	966件
構成比	2.6%	3.0%	47.3%	12.1%	1.6%	19.0%	5.9%	3.0%	5.4%	0.1%	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	リフレット	新聞	取引所	雑誌
割合	27.2%	24.0%	18.5%	17.3%	6.6%	2.8%	1.7%	1.6%	0.2%	0.2%

3. 相談

(1)平成 20 年度における相談の受付件数は、8,625 件(対前年同期比+2,187 件(34.0%増))であった。(2)分類別件数における【勧誘】が 1,145 件と対前年同期比+547 件(91.5%増)であった。(3)主な相談【勧誘時の説明義務に関する相談】が増加したことよるところが大きい。

平成 20 年度	平成 19 年度	平成 18 年度	平成 17 年度
8,625 件	6,438	7,451	7,368

(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、13.3%(対前年比+4.0%)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】の構成比も増加しているが、(3)主な相談のとおり、株券電子化に伴う【株券不発行に関する相談】、【証券会社の倒産不安に関する相談】の増加が目立っている。

	取引制度等		勧誘		売買取引		事務処理		その他		計	
件数	3,405 件	(2,456)	1,145 件	(598)	847 件	(611)	991 件	(811)	2,237 件	(1,962)	8,625 件	(6,438)
構成比	39.5%	(38.1)	13.3%	(9.3)	9.8%	(9.5)	11.5%	(12.6)	25.9%	(30.5)	100.0%	(100.0)

(注) カッコの数値は、前年同期の数値である。

(3) 主な相談

取引制度等に関する質問及び意見として

【株券不発行に関する相談】 617件(7.2%) : 前年同期 234件(3.6%)

【倒産不安に関する相談】 540件(6.3%) : 前年同期 198件(3.1%)

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】 360件(4.2%) : 前年同期 311件(4.8%)

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】 609件(7.1%) : 前年同期 281件(4.4%)

(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

・【投信】の構成比は、19.4%(対前年比+3.4%)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	5,283件	(4,392)	1,674件	(1,029)	71件	(66)	931件	(452)	666件	(499)	8,625件	(6,438)
構成比	61.3%	(68.2)	19.4%	(16.0)	0.8%	(1.0)	10.8%	(7.0)	7.7%	(7.8)	100.0%	(100.0)

(注) カッコの数値は、前年度の数値である。

【参考】

性別等件数

	男	女	法人	計
件数	4,861件	3,558件	206件	8,625件
構成比	56.4%	41.3%	2.4%	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	211件	235件	3,608件	776件	165件	2,423件	301件	139件	475件	292件	8,625件
構成比	2.4%	2.7%	41.8%	9.0%	1.9%	28.1%	3.5%	1.6%	5.5%	3.4%	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	新聞	リフレット	電話帳	知人の紹介	取引所	雑誌
割合	28.2%	26.3%	11.2%	10.2%	6.3%	6.2%	5.6%	3.9%	1.3%	0.9%

以 上