

平成 22 年度のあっせん・苦情・相談の処理状況について

日本証券業協会

本協会は、あっせん・苦情・相談業務を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（以下「FINMAC」という。）に委託している。平成 22 年度の処理状況は、平成 22 年 4 月 1 日から、平成 23 年 3 月 31 日までに FINMAC において受け付け、処理された事案のうち、本協会協会員に関する事案をとりまとめたものである。

1. あっせん

(1) 概況

- ・ 平成 22 年度におけるあっせんの新規申立件数は 239 件（対前年同期比 34 件増加（+16.6%））であった。
- ・ 同期間における終結件数は 204 件（対前年同期比 51 件減少（-20.0%））で、終結件数の内訳は、和解となった事案件数が 102 件、不調打切となった事案件数が 92 件、取下げとなった事案が 10 件であった。和解率は、終結件数全体の 50.0%となり、昨年同期水準（49.8%）をやや上回る結果となった。
- ・ 3 月末の係属件数は 85 件で、前年度末（21 年 3 月末）の係属件数（50 件）よりも 35 件増加した。

あっせん状況一覧

	平成 22 年度
前年度末現在における係属件数	50 件
新規申立件数	239 件
終結件数	204 件
和解	(102 件)
不調	(92 件)
取下	(10 件)
3 月末現在の係属件数	85 件

(参考)

(単位：件数)

平成 21 年度	平成 20 年度	平成 19 年度
100	54	30
205	278	173
255	232	149
(127)	(132)	(73)
(119)	(92)	(67)
(9)	(8)	(9)
50	100	54

(注) 平成 22 年度中のあっせんの開催回数は 470 回（昨年同期の回数は 525 回）

(2) 分類別申立件数

【勧誘】に関する紛争が圧倒的に多く、構成比は 77.0%と昨年同期より更に増加している。

	勧誘		売買取引		事務処理		その他		計	
件 数	184 件	(140)	47 件	(52)	3 件	(10)	5 件	(3)	239 件	(205)
構成比	77.0%	(68.3)	19.7%	(25.4)	1.3%	(4.9)	2.1%	(1.5)	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、勧誘時における担当者の説明義務違反、適合性原則違反、誤認勧誘等を顧客が主張する内容

【売買取引】とは、無断売買、売買執行ミス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事務等のミスを顧客が主張する内容

(3) あっせん申立の主な内訳

勧誘に関する紛争

【勧誘時の説明義務に関するもの】 108 件 (45.2%) : 前年同期 67 件 (32.7%)

【適合性に関するもの】 35 件 (14.6%) : 前年同期 39 件 (19.0%)

【誤った情報による勧誘に関するもの】 30 件 (12.6%) : 前年同期 26 件 (12.7%)

売買取引に関する紛争

【無断売買に関するもの】 23 件 (9.6%) : 前年同期 16 件 (7.8%)

【売買執行ミスに関するもの】 6 件 (2.5%) : 前年同期 20 件 (9.8%)

(注) カッコ内の割合は、あっせんの総件数に対する割合である。

(4) 商品別申立件数

【投信】の構成比が 50.6%と最も多い。次いで【株式】の構成比 26.8%、【債券】20.1%の順となっている。

	株式		投信		債券		デリバティブ等		その他		計	
件数	64 件	(47)	121 件	(111)	48 件	(42)	5 件	(5)	1 件	(0)	239 件	(205)
構成比	26.8%	(22.9)	50.6%	(54.1)	20.1%	(20.5)	2.1%	(2.4)	0.4%	(0.0)	100.0%	(100.0)

(注) カッコの数値は、前年同期の数値である。

(5) 業態別申立件数

【特別会員】の構成比が昨年同期比でやや上昇している。

	会 員		特別会員		会員仲介業者		特別会員仲介業		計	
件 数	167 件	(149)	72 件	(56)	0 件	(0)	0 件	(0)	239 件	(205)
構成比	69.9%	(72.7)	30.1%	(27.3)	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	99 件	125 件	15 件	239 件
構成比	41.4 %	52.3 %	6.3 %	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	6件	99件	26件	10件	52件	19件	6件	20件	239件
構成比	0.4%	2.5%	41.4%	10.8%	4.1%	21.8%	1.9%	2.5%	8.4%	100.0%

2. 苦 情

(1) 概況

平成 22 年度における苦情の受付件数は 1,001 件(対前年同期比で 36 件の減少(－3.5%))であった。

苦情処理件数

(参考)

(単位 : 件数)

平成 22 年度	平成 21 年度	平成 20 年度	平成 19 年度
1,001 件	1,037	966	773

(注) 「苦情」とは、顧客が個別協会の業務に関し不満足の表明を行ったもののうち、当該協会に取り次いだもの。

(2) 分類別件数

分類別件数では、【勧誘】に関する苦情が 490 件(構成比 49.0%)と件数で対前年同期比 68 件の増加(+16.1%)であった。次いで【売買取引】に関する苦情が 257 件(構成比 25.7%)となり、件数で前年比 24 件減少(－8.5%)、【事務処理】に関する苦情が 141 件(構成比 14.1%)で(対前年同期比 52 件減少(－26.9%))となっている。

	勧誘		売買取引		事務処理		その他		計	
件 数	490 件	(422)	257 件	(281)	141 件	(193)	113 件	(141)	1,001 件	(1,037)
構成比	49.0%	(40.7)	25.7%	(27.1)	14.1%	(18.6)	11.3%	(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) 苦情の主な内訳

【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】 241 件 (24.1%) : 前年同期 215 件 (20.7%)
 【適合性に関する苦情】 62 件 (6.2%) : 前年同期 70 件 (6.8%)
 【強引な勧誘に関する苦情】 58 件 (5.8%) : 前年同期 44 件 (4.2%)

【売買取引】に関する苦情として

【無断売買に関する苦情】 82 件 (8.2%) : 前年同期 98 件 (9.5%)
 【売買執行ミスに関する苦情】 46 件 (4.6%) : 前年同期 69 件 (6.7%)
 【扱者主導による売買に関する苦情】 41 件 (4.1%) : 前年同期 48 件 (4.6%)

【事務処理】に関する苦情として

【入出金等に関する苦情】 32 件 (3.2%) : 前年同期 24 件 (2.3%)
 【口座開設等に関する苦情】 24 件 (2.4%) : 前年同期 33 件 (3.2%)
 【株式事務に関する苦情】 17 件 (1.7%) : 前年同期 18 件 (1.8%)

(注) カッコ内の割合は、当期の苦情総件数に対する割合である。

(4) 商品別件数

【株式】と【投信】の構成比がそれぞれ 37.2%、35.1%と昨年度とほぼ横這いとなっている。債券の構成比率が昨年度よりやや上昇した。

	株式		投信		債券		デリバティブ等		その他		計	
件数	372 件	(396)	351 件	(374)	211 件	(186)	47 件	(20)	20 件	(61)	1,001 件	(1,037)
構成比	37.2%	(38.2)	35.1%	(36.1)	21.1%	(17.9)	4.7%	(1.9)	2.0%	(5.9)	100.0%	(100.0)

(注) カッコの数値は、前年同期の数値である。

(5) 業態別申立件数

【特別会員】の件数は、164 件で件数、構成比とも増加した。

	会員		特別会員		会員仲介業者		特別会員仲介業		計	
件 数	837 件	(895)	164 件	(138)	0 件	(4)	0 件	(0)	1,001 件	(1,037)
構成比	83.6%	(86.3)	16.4%	(13.3)	0.0%	(0.4)	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	504 件	468 件	29 件	1,001 件
構成比	50.3%	46.8%	2.9%	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	6 件	15 件	259 件	37 件	14 件	43 件	27 件	14 件	37 件	1 件	453 件
構成比	1.3%	3.3%	57.2%	8.2%	3.1%	9.5%	6.0%	3.1%	8.2%	0.2%	100.0%

「その他」とは海外居住者等からの苦情

○ FINMAC を知った方法

	HP	協会員	既知	消費生活 センター	金融庁等	知人の 紹介	リ-フレット	新聞雑誌	電話帳	その他
割 合	19.2%	19.1%	17.4%	15.4%	11.2%	8.7%	2.4%	2.1%	0.6%	4.0%

3. 相 談

(1) 概況

平成 22 年度における相談の受付件数は、4,098 件（対前年同期比 3,188 件減少（－43.8％））であった。

相談受付件数

	(参考)		(単位：件数)	
平成 22 年度	平成 21 年度	平成 20 年度	平成 19 年度	
4,098 件	7,286	8,625	6,438	

(注 1) 相談とは、有価証券関連業務に関するもの、個別協会員に係る事案で、質問や意見といったもの。個別協会員に係る事案については、当該協会員に取り次いだ以外の事案を集計している。

(注 2) 平成 22 年度における相談の受付件数が大幅に減少したのは、相談件数のうち、従来、最も件数の多かった「未公開株に関する相談」（前年同期実績 1,855 件）が、平成 22 年 4 月以降、本協会に設置された未公開株コールセンターに移行したため。
なお、平成 22 年度において日証協未公開株コールセンターにおいて受け付けた未公開株に関する相談・通報件数は、6,351 件である。

(2) 分類別件数

【取引制度等】に関する各種問い合わせが最も多く、次いで【勧誘】に関する質問や意見の順。【勧誘】の構成比は、23.7%で対昨年度と比較して 8.7%上昇した。

【勧誘】に関する相談内容としては、【勧誘時の説明義務に関する相談】が最も多い。

	取引制度等		勧誘		売買取引		事務処理		その他		計	
件 数	1,485 件	(1,945)	972 件	(1,017)	566 件	(547)	454 件	(621)	621 件	(3,156)	4,098 件	(7,286)
構成比	36.2%	(29.9)	23.7%	(15.0)	13.8%	(8.9)	11.1%	(9.6)	15.2%	(36.5)	100.0%	(100.0)

(注) カッコの数値は、前年同期の数値である。

(3) 相談の主な内訳

取引制度等に関する質問及び意見として

【FINMAC の業務に関するもの】 285 件（7.0％）： 前年同期 334 件（4.6％）

（あっせん制度に関する質問、FINMAC で扱う事案に関する質問）

【取引制度に関する相談】 302 件（7.4％）： 前年同期 374 件（5.1％）

（取引制度等に関する質問や相談、法定帳簿、相続手続等に関する相談）

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】 451 件（11.0％）： 前年同期 523 件（7.2％）

【強引な勧誘に関する相談】 201 件（4.9％）： 前年同期 170 件（2.3％）

【適合性に関する相談】 178 件（4.3％）： 前年同期 170 件（2.3％）

売買取引に関する質問及び意見として

【売買一般に関する相談】 169 件（4.1％）： 前年同期 89 件（1.2％）
 【扱者主導売買に関する相談】 122 件（3.0％）： 前年同期 190 件（2.6％）

その他に関するもの

【会社不満に関する相談】 435 件（10.6％）： 前年同期 435 件（6.0％）

（注 1）カッコ内の割合は、当期の相談総件数計に対する割合である。

（注 2）その他について、従来、最も件数の多かった「未公開株に関する相談」（前年同期実績 1,855 件）は、平成 22 年 4 月以降、日証協に設置された未公開株コールセンターに移行した。なお、平成 22 年度において日証協未公開株コールセンターにおいて受け付けた未公開株に関する相談・通報件数は、6,351 件である。

（ 4 ）商品別件数

【株式】が件数、構成比率とも減少し、【投信】の件数は 1,152 件と昨年同期比で件数は減少したものの、構成比は 28.1％（対前年同期比+4.3％）とやや上昇した。

	株式		投信		債券		デリバティブ等		その他		計	
件数	1,929 件	(4,286)	1,152 件	(1,313)	603 件	(817)	171 件	(65)	243 件	(805)	4,098 件	(7,286)
構成比	47.1%	(58.8)	28.1%	(18.0)	14.7%	(11.2)	4.2%	(0.9)	5.9%	(11.0)	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	2,299 件	1,598 件	201 件	4,098 件
構成比	56.4%	38.7%	4.9%	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	87件	100件	1,753件	327件	74件	980件	149件	74件	180件	374件	4,098件
構成比	2.1%	2.4%	42.8%	8.0%	1.8%	23.9%	3.6%	1.8%	4.4%	9.1%	100.0%

「その他」は、海外居住者及び携帯電話による相談

○ FINMAC を知った方法

	HP	消費生活センター	既知	知人の紹介	金融庁等	協会員	リ-フルット	新聞雑誌	電話帳	その他
割 合	27.3%	16.1%	12.7%	11.7%	7.5%	5.6%	6.3%	4.6%	2.2%	6.0%

以 上