

顧客資産の分別管理に係る外部監査等の実施結果の概況
【平成 22 年 3 月期】

1. 総受検会社数 239 社【うち外国証券 15 社】

(注) 1. 平成 22 年 3 月末現在の会員数 305 社【うち外国証券 25 社】

2. 分別管理監査等適用除外会社 62 社【うち外国証券 10 社】

3. 業務の休止中等の会社 4 社

2. 外部監査等の実施概況 (239 社)

(1) 法令遵守に関する検証業務 139 社【うち外国証券 10 社】

(2) 合意された手続業務 100 社【うち外国証券 5 社】

(参考)

・ 外部監査先の内訳

① 監査法人 188 社

② 公認会計士個人事務所 51 社

3. 外部監査等の結果報告の概要

(1) 法令遵守に関する検証業務

顧客分別金及び顧客有価証券の分別管理に係る法令違反に該当する事項が発見された旨の報告はなかった。

(2) 合意された手続業務

1 社の会員において顧客分別金の算定不備が発見されたが、外部監査基準日後に改善された旨の報告があった。

その他の会員については、問題となる報告はなかった。

以 上

平成 22 年度上半期のあっせん・苦情・相談の処理状況について

平成 22 年 11 月 16 日

日本証券業協会

※ 本協会は、平成 22 年 2 月 1 日付で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。）にあっせん・苦情・相談業務を委託した。よって、平成 22 年度の処理状況は、平成 22 年 4 月 1 日から、平成 22 年 9 月 30 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 年度上半期（4～9 月）におけるあっせんの新規申立件数は 111 件（対前年同期比 3 件増加（+2.8%））であった。
- ・ 同期間における終結件数は 84 件（対前年同期比 58 件減少（-40.8%））で、終結件数の内訳は、和解となった事案件数が 36 件、不調打切となった事案件数が 44 件、取下げとなった事案が 4 件であった。和解率は、終結件数全体の 42.9%に留まり、昨年同期水準をやや下回る結果となった。
- ・ 9 月末の係属件数は 69 件で、前年度末（22 年 3 月末）の係属件数からやや増加した。

あっせん状況一覧

	平成 22 年度 4～9 月	平成 21 年度 4～9 月
前年度末現在における係属件数	50 件	100
新規申立件数	111 件	108
終結件数	84 件	142
和解	(36 件)	(63)
不調	(44 件)	(74)
取下	(4 件)	(5)
9 月末(3 月末)現在の係属件数	69 件	66

(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 4～9 月のあっせんの開催回数は 112 回（昨年同期の回数は 309 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 78.4%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	87件	(73)	19件	(33)	1件	(2)	4件	(0)	111件	(108)
構成比	78.4%	(67.6)	17.1%	(30.6)	0.9%	(1.9)	3.6%	(0.0)	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) 商品別申立件数

【投信】の構成比が 50.5%と最も多い。次いで【株式】の構成比 28.8%、【債券】 18.0%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	32件	(20)	56件	(68)	20件	(16)	2件	(4)	1件	(0)	111件	(108)
構成比	28.8%	(18.5)	50.5%	(63.0)	18.0%	(14.8)	1.8%	(3.7)	0.9%	(0.0)	100.0%	(100.0)

(注) カッコの数値は、前年同期の数値である。

(4) 業態別申立件数

【会員】、【特別会員】の構成比は、前年同期と比較してほとんど差はない。

	会員		特別会員		会員仲介業者		特別会員仲介業		計	
件数	82件	(79)	29件	(29)	0件	(0)	0件	(0)	111件	(108)
構成比	73.9%	(73.1)	26.1%	(26.9)	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	49件	59件	3件	111件
構成比	43.8%	52.7%	2.7%	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	0件	5件	57件	12件	2件	15件	6件	3件	11件	111件
構成比	0.0%	4.5%	51.4%	10.8%	1.8%	13.5%	5.4%	2.7%	9.9%	100.0%

2. 苦 情

(1) 概況

平成 22 年度上半期（4～9 月）における苦情の受付件数は 453 件（対前年同期比で 75 件の減少（－14.2%））であった。

苦情処理件数

平成 22 年 4～9 月	平成 21 年 4～9 月
453 件	528 件

(参考)

(単位：件数)

平成 21 年度	平成 20 年度	平成 19 年度
1,037	966	773

(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

分類別件数では、【勧誘】に関する苦情が 230 件（構成比 50.8%）と件数で対前年同期比 24 件の増加（＋11.7%）であった。次いで【売買取引】に関する苦情が 115 件（構成比 25.4%）となり、件数で前年比 45 件減少（－28.1%）、【事務処理】に関する苦情が 62 件（構成比 13.7%）で（対前年同期比 35 件減少（－36.1%））となっている。

	勧誘		売買取引		事務処理		その他		計	
件 数	230 件	(206)	115 件	(160)	62 件	(97)	46 件	(65)	453 件	(528)
構成比	50.8%	(39.0)	25.4%	(30.3)	13.7%	(18.4)	10.2%	(12.3)	100.0%	(100.0)

(注) カッコの数値は、前年同期の数値である。

(3) 主な苦情の内訳

① 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】 107 件（23.5%）：前年同期 109 件（20.6%）

【強引な勧誘に関する苦情】 31 件（6.8%）：前年同期 16 件（ 3.0%）

【適合性に関する苦情】 26 件（5.7%）：前年同期 38 件（ 7.2%）

② 売買取引に関する苦情として

【無断売買に関する苦情】 34 件（7.5%）：前年同期 59 件（11.2%）

【売買執行ミスに関する苦情】 26 件（5.7%）：前年同期 36 件（ 6.8%）

【扱者主導による売買に関する苦情】 13 件（2.9%）：前年同期 34 件（ 6.4%）

③ 事務処理に関する苦情として

【口座開設等に関する苦情】 11 件（2.4%）：前年同期 23 件（ 4.4%）

【株式事務に関する苦情】 10 件（2.2%）：前年同期 5 件（ 0.9%）

【入出金等に関する苦情】 6 件（1.3%）：前年同期 14 件（ 2.7%）

(注) カッコ内の割合は、当上半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 38.9%、35.3%で、ほぼ並んだ。

	株式		投信		債券		デリバティブ等		その他		計	
件数	176 件	(199)	160 件	(194)	92 件	(94)	17 件	(12)	8 件	(29)	453 件	(528)
構成比	38.9%	(37.7)	35.3%	(36.7)	20.3%	(17.8)	3.8%	(2.3)	1.8%	(5.5)	100.0%	(100.0)

(注) カッコの数値は、前年同期の数値である。

(5) 業態別申立件数

【特別会員】の件数は、75 件で前年同期と同数、構成比は微増であった。

	会員		特別会員		会員仲介業者		特別会員仲介業		計	
件数	378 件	(452)	75 件	(75)	0 件	(1)	0 件	(0)	453 件	(528)
構成比	83.4%	(85.6)	16.6%	(14.2)	0.0%	(0.2)	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	231 件	212 件	10 件	453 件
構成比	51.0%	46.8%	2.2%	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

	協会員等	協会 HP	既知	消費生活センター	金融庁等	知人の紹介	新聞雑誌	リフレット	電話帳	その他
割合	22.0%	17.7%	17.9%	14.9%	14.4%	3.3%	2.6%	1.3%	1.0%	4.9%

3. 相 談

(1) 概況

平成 22 年度上半期（4～9 月）における相談の受付件数は、1,981 件（対前年同期比 1,470 件減少（－42.6％））であった。

相談受付件数

平成 22 年度 4～9 月	平成 21 年度 4～9 月
1,981 件	3,451 件

(参考)

(単位：件数)

平成 21 年度	平成 20 年度	平成 19 年度
7,286	8,625	6,438

(注) 相談とは、有価証券関連業務や個別協会員に係る事案で、質問や意見といったもの。また、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た。

(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、22.8％で対前年同期と比較して 7.8％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	729 件	(1,031)	452 件	(519)	240 件	(308)	227 件	(333)	333 件	(1,260)	1,981 件	(3,451)
構成比	36.8%	(29.9)	22.8%	(15.0)	12.1%	(8.9)	11.5%	(9.6)	16.8%	(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) 主な相談

① 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】 150 件（7.6％）： 前年同期 160 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】 148 件（7.5％）： 前年同期 178 件（5.2％）

（取引制度一般、法定帳簿、口座移管、相続手続等に関する相談）

② 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】 204 件（10.3％）： 前年同期 287 件（8.3％）

【適合性に関する相談】 97 件（4.9％）： 前年同期 89 件（2.6％）

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】 77 件（3.9％）： 前年同期 287 件（8.3％）

【無断売買に関する相談】 53 件（2.7％）： 前年同期 77 件（2.2％）

④ その他に関するもの

【会社不満に関する相談】 221 件（11.2％）： 前年同期 201 件（5.8％）

(注 1) カッコ内の割合は、当上半期の相談総件数計に対する割合である。

(注 2) その他に関して、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 673 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、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、平成 22 年 4 月－9 月末で 2,872 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 510 件と件数は減少したもの、構成比は 25.7% (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	997 件	(1,933)	510 件	(738)	275 件	(407)	47 件	(37)	152 件	(336)	1,981 件	(3,451)
構成比	50.3%	(56.0)	25.7%	(21.4)	13.9%	(11.8)	2.4%	(1.1)	7.7%	(9.7)	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	1,118 件	766 件	97 件	1,981 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	29件	49件	856件	152件	35件	487件	79件	30件	101件	163件	1,981件
構成比	1.5%	2.5%	43.2%	7.7%	1.8%	24.6%	4.0%	1.5%	5.1%	8.2%	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

	協会 HP	消費生活センター	既知	協会員等	金融庁等	リーフレット	電話帳	知人の紹介	新聞雑誌	その他
割合	28.2%	16.8%	14.8%	10.8%	8.2%	5.4%	3.1%	3.8%	2.2%	6.8%

以 上

会長一任事項の報告（22. 9. 15～22. 11. 16）

平成 22 年 11 月 17 日
日 本 証 券 業 協 会

1. 金融商品取引業者の加入【3社】

《平 22. 9. 30 承認》

- ・みずほグローバルカпитアルインベスメンツ株式会社（加入日：平 22. 10. 1）

《平 22. 11. 9 承認》

- ・カネツ F X 株式会社（加入日：平 22. 11. 10）
- ・豊商事株式会社（加入日：平 22. 11. 15）

2. 金融商品取引業者の脱退【2社】

《平 22. 10. 15 承認》

- ・ジェービックホールディングス株式会社（脱退日：平 22. 10. 15）
- ・ラッセル・インベストメント株式会社（脱退日：平 22. 10. 18）

以 上

理 事 会 開 催 日 程

平 22. 11. 17
日本証券業協会

< 定 例 理 事 会 >

日	時	平成 23 年 1 月 19 日 (水)	正午
		3 月 16 日 (水)	正午
		<u>5 月 27 日 (金)</u>	<u>正午</u>

(注) 下線部修正

場 所 本 協 会 会 議 室

以 上