

資料 9

平成24年度の相談・苦情・あっせんの処理状況（平成25年3月度月次速報版）

平成25年4月16日

証券・金融商品あっせん相談センター

1. 月次処理状況

（単位：件）

区分・内容 / 月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	24年度 下期累計	下期月平均 (累計／月数)
相 談	401	393	384	363	398	443	2,382	397.0
取引制度に関する相談	102	115	147	118	152	161	795	132.5
勧誘に関する相談	154	111	82	91	85	86	609	101.5
売買取引に関する相談	58	104	73	59	63	82	439	73.2
事務処理に関する相談	44	35	39	54	46	65	283	47.2
その他の相談	43	28	43	41	52	49	256	42.7
苦 情	72	77	74	74	60	62	419	69.8
勧誘に関する苦情	55	40	39	25	25	23	207	34.5
売買取引に関する苦情	9	27	26	30	19	21	132	22.0
事務処理に関する苦情	4	5	6	14	8	15	52	8.7
その他の苦情	4	5	3	5	8	3	28	4.7
あっせん	19	19	27	18	13	11	107	17.8
勧誘に関する紛争	14	18	22	13	11	7	85	14.2
売買取引に関する紛争	4	1	4	5	1	3	18	3.0
事務処理に関する紛争	1	0	1	0	1	1	4	0.7
その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0.0

（注）FINMACで処理した事案件数のうち、日本証券業協会協会員に関するものを算出している。

【参考 1】 24年度上半期の月別状況

（単位：件）

区分・内容 / 月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	24年度 上期累計	上期月平均 (累計／月数)
相 談	253	333	392	368	380	397	2,123	353.8
取引制度に関する相談	61	77	114	100	102	106	560	93.3
勧誘に関する相談	91	139	139	115	149	145	778	129.7
売買取引に関する相談	50	55	67	56	51	50	329	54.8
事務処理に関する相談	25	26	19	39	30	43	182	30.3
その他の相談	26	36	53	58	48	53	274	45.7
苦 情	87	96	81	74	74	73	485	80.8
勧誘に関する苦情	52	50	40	44	40	38	264	44.0
売買取引に関する苦情	14	22	24	19	17	11	107	17.8
事務処理に関する苦情	12	14	6	8	6	14	60	10.0
その他の苦情	9	10	11	3	11	10	54	9.0
あっせん	19	28	19	11	16	8	101	16.8
勧誘に関する紛争	15	25	19	11	14	7	91	15.2
売買取引に関する紛争	3	2	0	0	2	1	8	1.3
事務処理に関する紛争	1	1	0	0	0	0	2	0.3
その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0.0

【参考 2】 過去3年の状況

(単位:件)

	24年度 累計	23年度 累計	22年度 累計
相 談	4,505	4,358	4,099
取引制度に関する相談	1,355	1,309	1,487
勧誘に関する相談	1,387	1,365	974
売買取引に関する相談	768	802	567
事務処理に関する相談	465	388	454
その他の相談	530	494	617
苦 情	904	1,205	1,009
勧誘に関する苦情	471	692	498
売買取引に関する苦情	239	286	257
事務処理に関する苦情	112	134	141
その他の苦情	82	93	113
あっせん	208	308	239
勧誘に関する紛争	176	267	184
売買取引に関する紛争	26	35	47
事務処理に関する紛争	6	6	3
その他の紛争	0	0	5

(単位:件)

24年度 月平均	23年度 月平均	22年度 月平均
375.4	363.2	341.6
112.9	109.1	123.9
115.6	113.8	81.2
64.0	66.8	47.3
38.8	32.3	37.8
44.2	41.2	51.4
75.3	100.4	84.1
39.3	57.7	41.5
19.9	23.8	21.4
9.3	11.2	11.8
6.8	7.8	9.4
17.3	25.7	19.9
14.7	22.3	15.3
2.2	2.9	3.9
0.5	0.5	0.3
0.0	0.0	0.4

2. 商品別処理状況(25年3月度速報版)

(単位:件)

区分・内容 / 商品別	株式	債券	投資 信託	有価証券 デリバ	CFD	その他 デリバ	その他	3月度 合計
相 談	191	63	129	12	0	0	48	443
取引制度に関する相談	72	18	44	3	0	0	24	161
勧誘に関する相談	24	19	41	0	0	0	2	86
売買取引に関する相談	39	17	19	6	0	0	1	82
事務処理に関する相談	35	6	10	2	0	0	12	65
その他の相談	21	3	15	1	0	0	9	49
苦 情	32	11	15	1	1	0	2	62
勧誘に関する苦情	9	8	5	0	0	0	1	23
売買取引に関する苦情	13	2	4	1	1	0	0	21
事務処理に関する苦情	9	0	6	0	0	0	0	15
その他の苦情	1	1	0	0	0	0	1	3
あっせん	3	1	4	0	1	2	0	11
勧誘に関する紛争	2	1	2	0	0	2	0	7
売買取引に関する紛争	1	0	1	0	1	0	0	3
事務処理に関する紛争	0	0	1	0	0	0	0	1
その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0

(注) FINMACで処理した事案件数のうち、日本証券業協会協会員に関するものを算出している。

【参考】平成24年度(平成24年4月～25年3月)の状況

(単位:件)

	株式	債券	投資 信託	有価証券 デリバ	CFD	その他 デリバ	その他	合 計
相 談	1641	965	1354	40	15	8	482	4,505
取引制度に関する相談	539	262	307	10	5	8	224	1,355
勧誘に関する相談	294	428	617	4	1	0	43	1,387
売買取引に関する相談	372	152	205	15	8	0	16	768
事務処理に関する相談	237	55	75	7	1	0	90	465
その他の相談	199	68	150	4	0	0	109	530
苦 情	311	258	231	12	5	42	45	904
勧誘に関する苦情	89	188	146	2	1	41	4	471
売買取引に関する苦情	126	48	54	6	3	0	2	239
事務処理に関する苦情	69	9	18	3	0	0	13	112
その他の苦情	27	13	13	1	1	1	26	82
あっせん	38	62	64	4	1	39	0	208
勧誘に関する紛争	20	60	53	4	0	39	0	176
売買取引に関する紛争	15	0	10	0	1	0	0	26
事務処理に関する紛争	3	2	1	0	0	0	0	6
その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0

3. 男女別処理状況(25年3月度速報版)

(単位:件)

区分・内容 / 男女別	男	女	法人	3月度 合計
相 談	249	176	18	443
取引制度に関する相談	97	58	6	161
勧誘に関する相談	40	38	8	86
売買取引に関する相談	47	35	0	82
事務処理に関する相談	40	23	2	65
その他の相談	25	22	2	49
苦 情	40	18	4	62
勧誘に関する苦情	14	6	3	23
売買取引に関する苦情	13	7	1	21
事務処理に関する苦情	10	5	0	15
その他の苦情	3	0	0	3
あっせん	5	4	2	11
勧誘に関する紛争	2	3	2	7
売買取引に関する紛争	3	0	0	3
事務処理に関する紛争	0	1	0	1
その他の紛争	0	0	0	0

(注)FINMACで処理した事案件数のうち、日本証券業協会協会員に関するものを算出している。

【参考】平成24年度(平成24年4月～25年3月)の状況

(単位:件)

区分・内容 / 男女別	男	女	法人	合計
相 談	2,345	1,957	203	4,505
取引制度に関する相談	776	499	80	1,355
勧誘に関する相談	659	673	55	1,387
売買取引に関する相談	361	378	29	768
事務処理に関する相談	266	177	22	465
その他の相談	283	230	17	530
苦 情	503	329	72	904
勧誘に関する苦情	226	180	65	471
売買取引に関する苦情	148	90	1	239
事務処理に関する苦情	75	36	1	112
その他の苦情	54	23	5	82
あっせん	77	79	52	208
勧誘に関する紛争	56	68	52	176
売買取引に関する紛争	17	9	0	26
事務処理に関する紛争	4	2	0	6
その他の紛争	0	0	0	0

「未公開株通報専用コールセンター」通報状況（平成 24 年 4 月～平成 25 年 3 月）
について

平成 25 年 4 月 16 日

日本証券業協会

当センターに寄せられた情報について

- ① 平成 24 年 4 月から平成 25 年 3 月までに寄せられた通報総件数は 4,343 件、1 日あたり平均通報件数は約 18 件（前年同期：通報総件数 5,818 件、1 日平均約 24 件）。
- ② 勧誘形態は、仲介業者を通じて勧誘するケースが約 83 パーセント、未公開会社自身が募集を行うケース（自己募集）によるものが約 17 パーセント。
- ③ 通報者の約 66 パーセントが 70 歳以上の高齢者で、60 歳代までを含めると約 90 パーセントを占める。
- ④ 商品別の通報をみると、平成 24 年 4 月から平成 25 年 3 月では「その他」に分類される通報が最も多く約 60 パーセントであり、未公開株、社債に係る通報がそれぞれ約 18 パーセントとなっている。
- ⑤ 「その他」の内訳をみると、かつて通報者が購入した未公開株式等に関する「買取り・返金」などを持ちかけられたという通報が約 8 割を占めている。中には、保有している未公開株の発行会社が合併するとして、新会社の株式取得に係る手続き（手数料等の支払い）を求められるケースも多く見受けられる。
「買取り・返金」などに係る通報以外の約 2 割の部分については、投資事業組合出資証券、リゾート会員権、合同会社の社員権、外国通貨などに係る通報である。
- ⑥ 被害金額は、平成 24 年 4 月から平成 25 年 3 月累計で約 42 億 2,373 万円。商品別被害金額では、株式に係る金額が約 47 パーセントと最も多く、その額は約 19 億 8,559 万円となっている。
なお、平成 25 年 3 月の被害金額は、約 2 億 5,167 万円で、平成 25 年 2 月の被害金額約 2 億 5,670 万円から比べると約 2 パーセント減少している。
また、平成 25 年 3 月の 1 通報あたり（被害金額を聴取している通報（50 件）に限る）の平均被害金額は約 503 万円、1 通報における最大の被害金額は約 5 千万円（仲介会社から複数回に亘って未公開株を購入したもの）である。
- ⑦ 勧誘手法からみると、電話だけで被害に遭うケースが約 71 パーセントであり、ダイレクトメールと電話の組合せで被害に遭うケースを含めると約 98 パーセントとなっている。

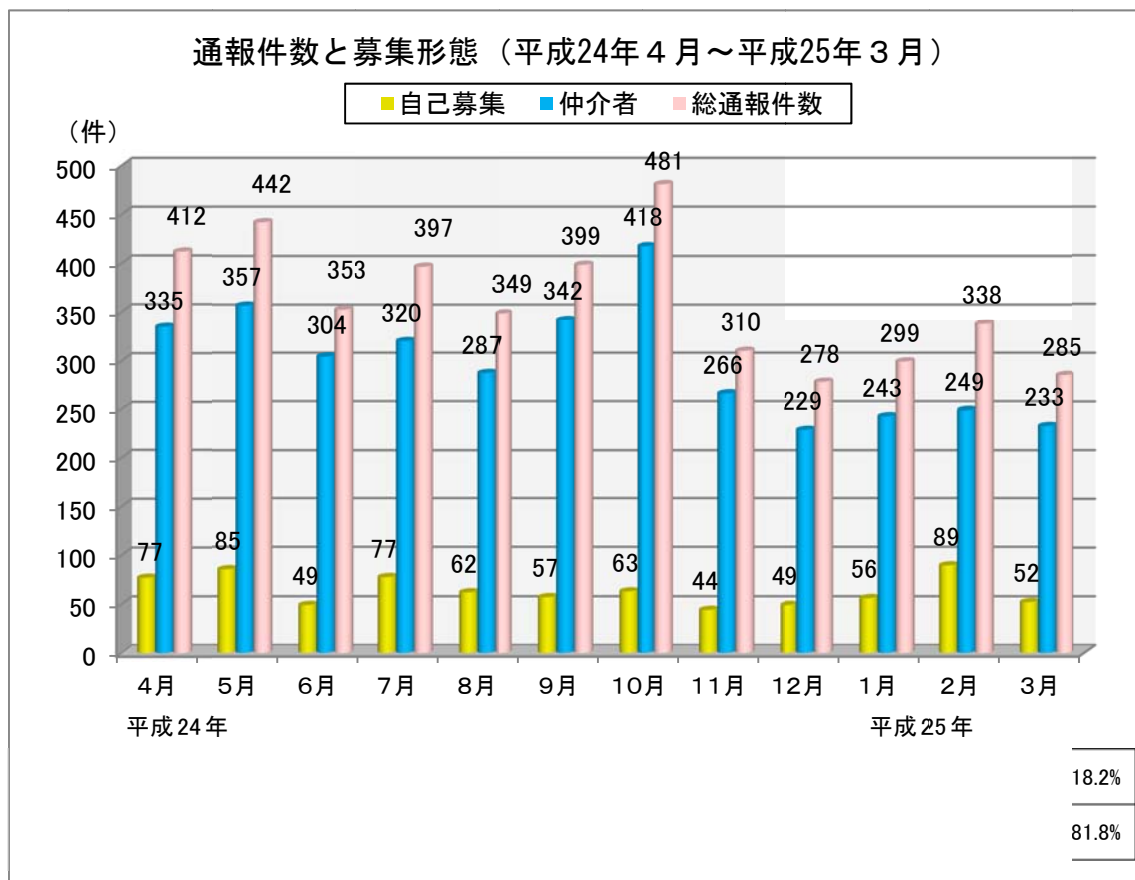
- ⑧ 証券会社との取引がある方からの通報件数（平成 25 年 3 月）は 285 件中 137 件（約 48 パーセント）であり、そのうち、被害金額を聴取している通報件数は 137 件中 17 件（約 12 パーセント）、被害金額は約 2 億 5,167 万円中 8,730 万円（約 35 パーセント）である。商品別の被害金額では、未公開株が約 5,585 万円、社債が約 1,575 万円、ファンドが約 910 万円、その他が約 660 万円である（社債の被害通報はなかった）。

以 上

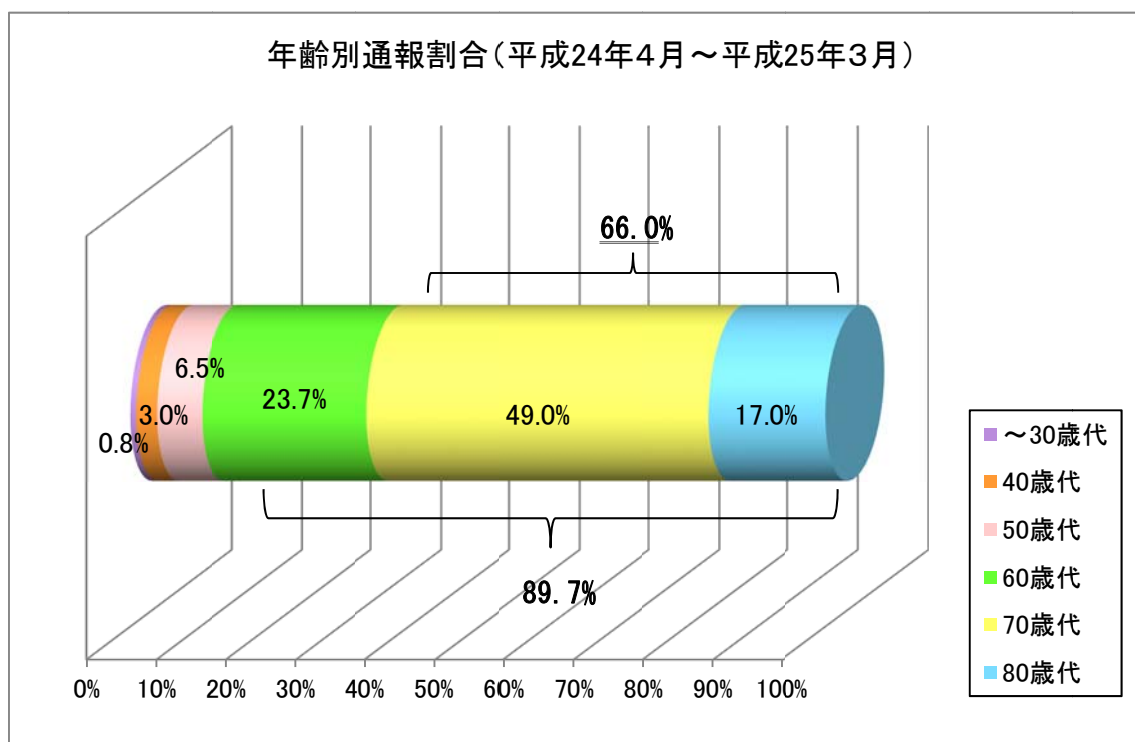
別表

未公開株通報専用コールセンターへ寄せられた通報状況 (平成24年4月～平成25年3月)

1. 通報件数と募集形態



2. 通報者の年齢別割合



有価証券別通報件数（平成24年4月～平成25年3月）

■未公開株 ■社債 ■ファンド ■その他

「その他」内訳
・「買取り・返金」に係る通報が約8割を占める。
・「買取り・返金」に係る通報以外には、投資事業組合出資証券、リゾート会員権、合同会社の社員権、外国通貨などに係る通報がある。

月	未公開株	社債	ファンド	その他	合計
平成24年4月	95	92	12	213	412
5月	73	99	10	260	442
6月	61	64	14	214	359
7月	80	56	7	254	397
8月	74	71	13	191	359
9月	102	76	8	213	409
10月	75	108	18	280	481
11月	52	52	16	190	310
12月	48	48	3	179	278
1月	45	41	8	205	309
2月	47	31	9	251	338
3月	47	67	3	168	285

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
その他	51.7%	58.8%	60.6%	64.0%	54.7%	53.4%	58.2%	61.3%	64.4%	68.6%	74.2%	58.9%
ファンド	2.9%	2.3%	4.0%	1.8%	3.7%	2.0%	3.7%	5.2%	1.1%	2.7%	2.7%	1.1%
社債	22.3%	22.4%	18.1%	14.1%	20.3%	19.0%	22.5%	16.8%	17.3%	13.7%	9.2%	23.5%
未公開株	23.1%	16.5%	17.3%	20.2%	21.2%	25.6%	15.6%	16.8%	17.3%	15.0%	13.9%	16.5%

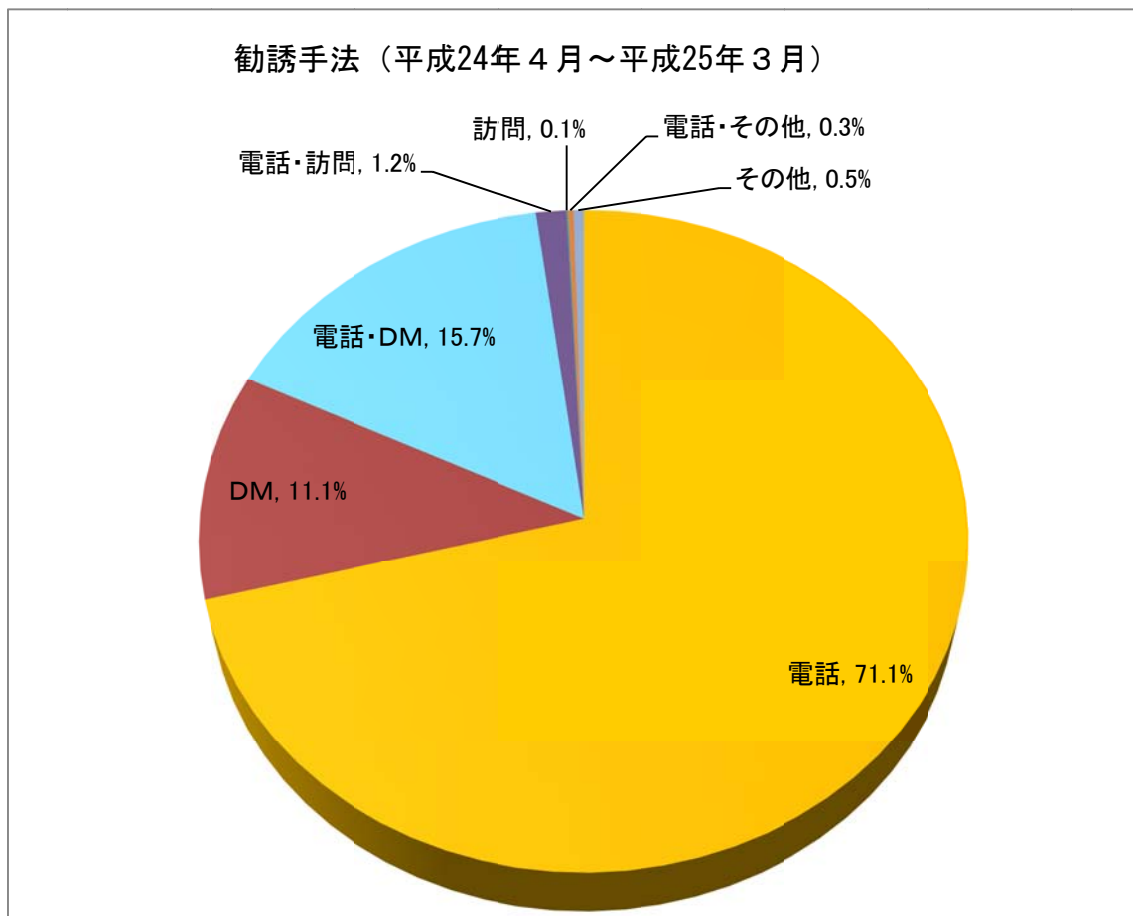
有価証券別被害金額（平成24年4月～平成25年3月）

（百万円）

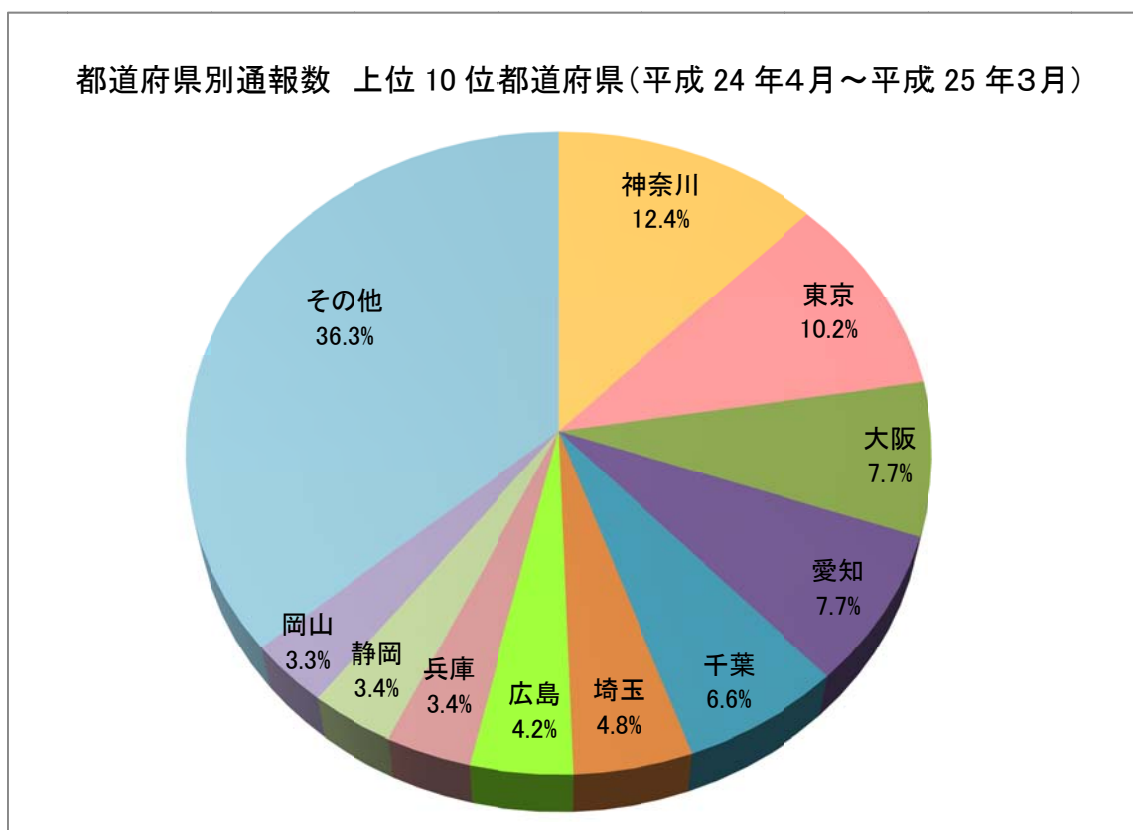
月	未公開株	社債	ファンド	その他
平成24年 4月	506	138	10	96
5月	122	161	56	95
6月	43	58	25	47
7月	99	126	9	89
8月	175	71	9	44
9月	203	91	6	85
10月	92	184	29	157
11月	219	66	67	22
12月	148	55	8	107
平成25年 1月	34	43	57	26
2月	200	4	6	47
3月	145	52	9	45

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
その他	12.8%	22.0%	27.3%	27.5%	14.6%	22.1%	33.9%	5.9%	33.7%	12.1%	18.3%	18.0%
ファンド	1.3%	12.9%	14.4%	2.8%	2.8%	1.6%	6.3%	17.8%	2.6%	26.6%	1.5%	3.6%
社債	18.4%	37.0%	33.2%	39.1%	24.0%	23.6%	39.9%	17.7%	17.2%	20.0%	2.3%	20.6%
未公開株	67.5%	28.1%	25.1%	30.6%	58.5%	52.7%	19.9%	58.6%	46.4%	41.3%	77.9%	57.8%

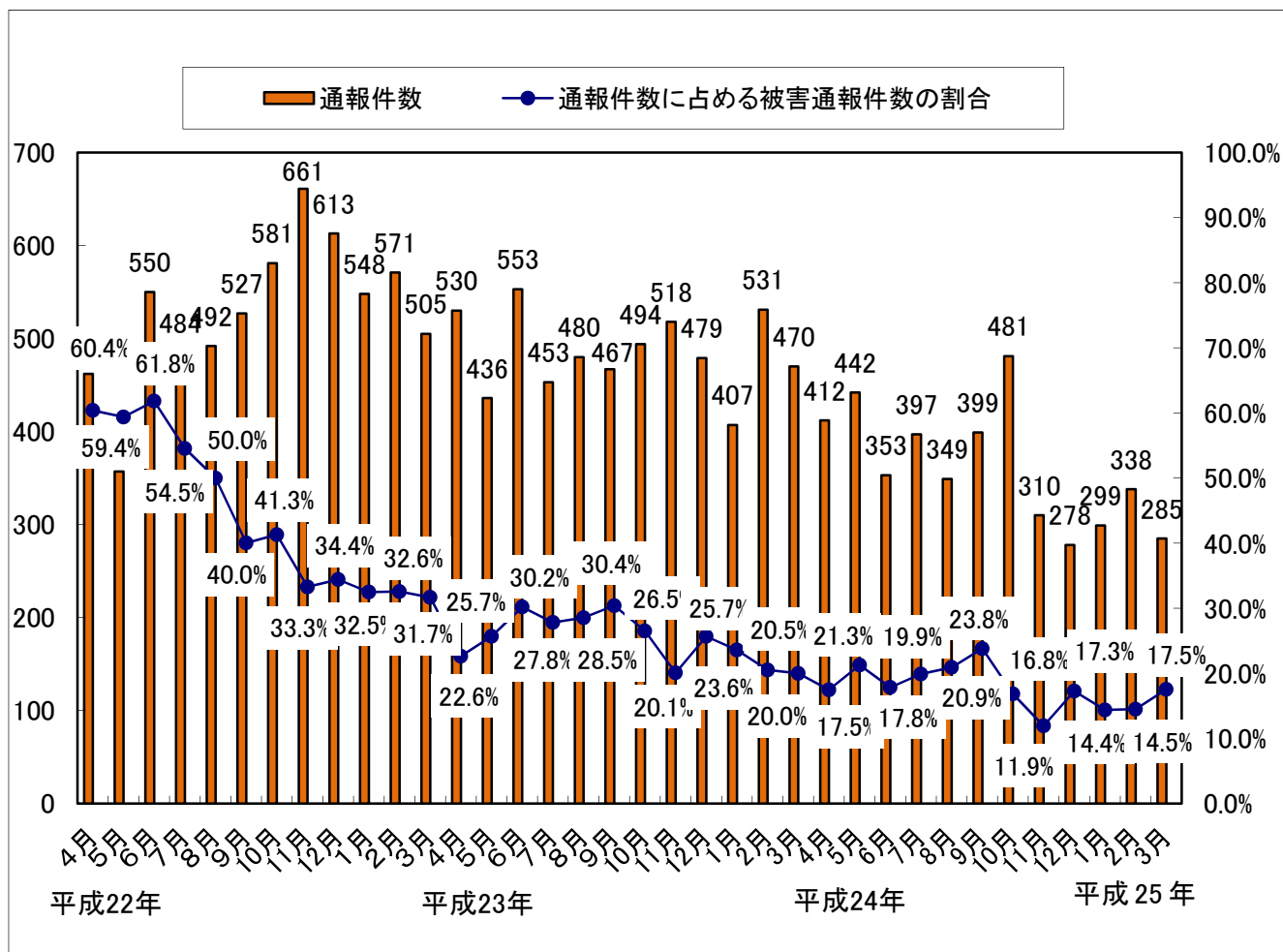
5. 勧誘手法



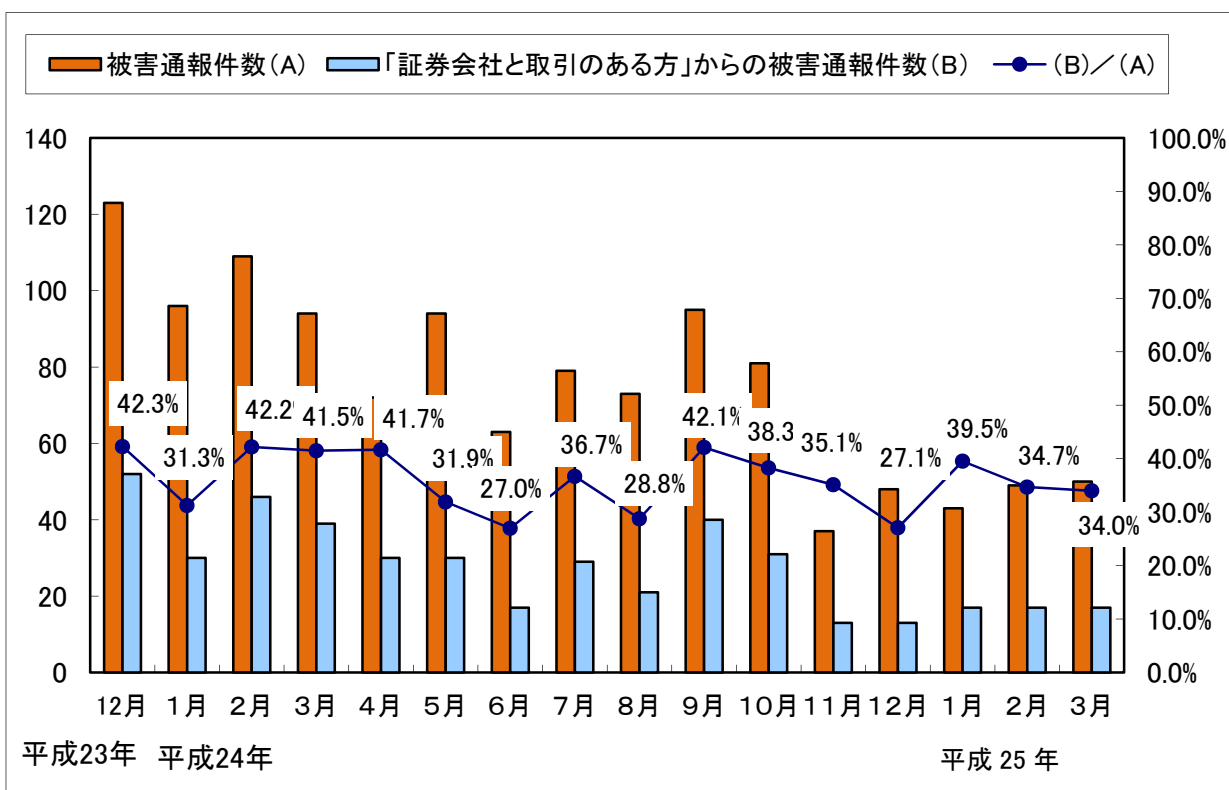
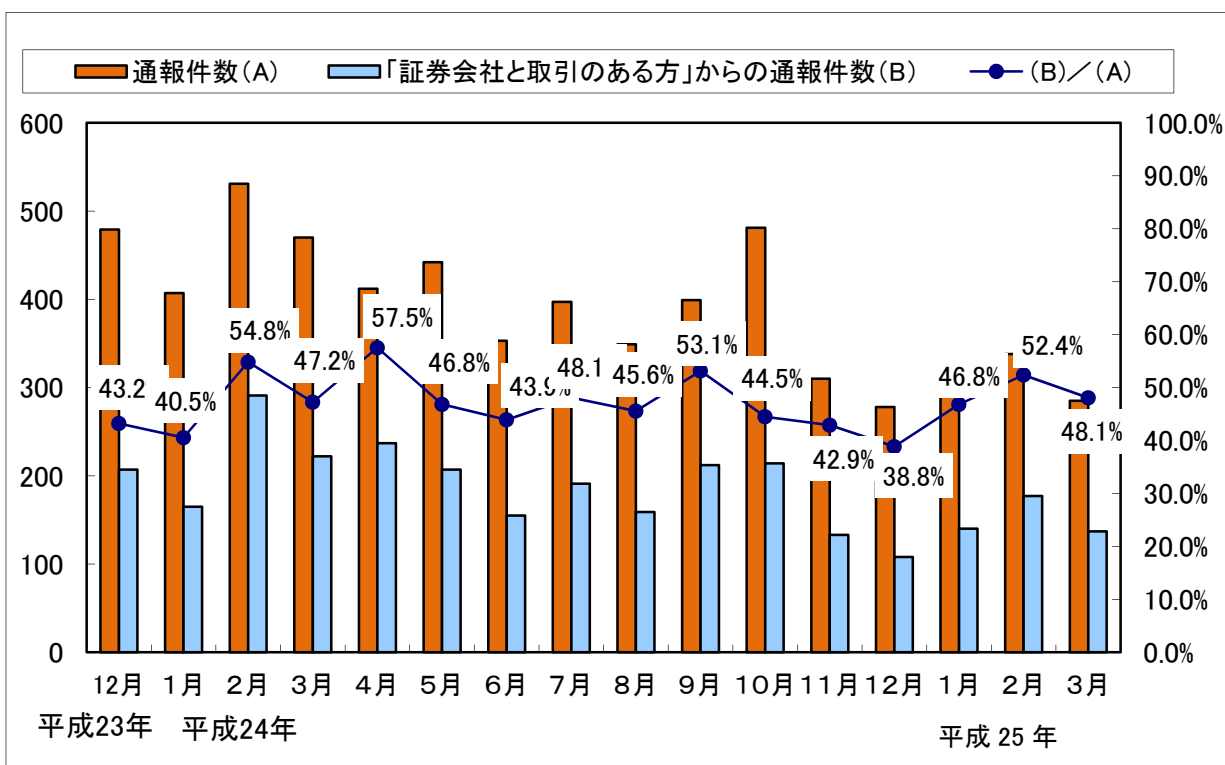
6. 都道府県別の通報件数の割合



7. 通報件数に占める被害通報件数



8. 「証券会社と取引がある方」からの通報件数



以 上

平成25年4月17日

「金融経済教育を推進する研究会」の発足について

去る平成23年6月の「証券市場の新たな発展に向けた懇談会」における報告書での提言を受け、金融リテラシーの向上に向けて、教育の専門家と金融の専門家が一堂に会した日本においては画期的な組織である「金融経済教育を推進する研究会」（座長：吉野直行（慶應義塾大学経済学部教授））が発足し、去る4月16日（火）に初会合を開催いたしました。

世界が目まぐるしく変化を遂げる中で、本研究会では教育の専門家と金融の専門家が一堂に会し、次代を担う子どもたちに金融や経済について何を伝えるべきか、なぜ金融経済教育が必要なのかを共に検討し、新しい金融経済教育のあり方を示していくことを目指しております。

本研究会の委員は別添のとおりであります。年に4回程度の頻度で研究会を開催し、2年後を目途に新しい金融経済教育のあるべき姿についての報告書を取りまとめることとしております。

なお、本協会では金融経済教育の推進に向けた取組みについて、広く発信したいと考えておりますので、本研究会の検討概要について、今後、本協会のホームページに掲載することを予定しております。

日本証券業協会

東京都中央区日本橋茅場町1丁目5番8号 〒103-0025

TEL: 03-3667-8528 FAX: 03-3667-8010

<http://www.jsda.or.jp>

「金融経済教育を推進する研究会」の概要について

1. 設立の意義

一昔前とは異なり、2008年9月のリーマン・ショックが示すように、近年は金融のダイナミックな動きが世界規模で実体経済に、さらには個人の生活、人生に大きな影響を与える時代となっている。

さらに、我が国においては、高齢社会の到来、深刻な財政・社会保障制度の問題などから、国民の将来への不安が高まる一方、金融の自由化、企業年金の確定拠出年金への移行が進展し、これまで、国や企業が引き受けていたリスクが個人にシフトしてきている。

このような中で、金融商品の高度化・多様化あるいは詐欺的行為によって、個人が被害に遭う事例も生じている。

これらの状況を踏まえると、次代を担う子どもたちが、金融や金融商品に関する知識・情報を正しく理解し、自らが主体的に判断できる能力、いわゆる金融リテラシーを身につけ、将来に備えることが必要不可欠となっている。

このような認識に基づき、教育の専門家と金融の専門家が、相互の理解を深めるとともに、その経験や知識、問題意識を共有して、問題解決に向けて協働することにより、我が国における金融経済教育の一層の充実、発展に寄与し、子どもたちが自身の夢を実現し、明るい未来を迎えるための可能性を高めることができると考える。

2. 目 的

国民各層の世代、知識又は経験に応じた金融リテラシーの向上の支援、特に次代を担う子どもたちに対する金融リテラシーの向上の支援としての学校教育における金融経済教育の推進及び充実について検討する。

特に「生きる力」を育成するとの学習指導要領の理念を踏まえ、生活の基礎を支える金融の分野において、子どもたちが金融・経済の仕組みを理解したうえで、生活設計に基づき健全で豊かな生活を送るため、合理的な判断に基づく意思決定を行えるよう支援するための検討を重視する。

3. 組織・運営

- (1) 設置の趣旨に賛同する専門家の方々による研究会組織とする。(日証協から独立した組織)
- (2) メンバーは教育・金融の各専門家等で構成する。
- (3) 人数は15名程度とし、座長を1名置く。
- (4) 年3～4回程度開催する。
- (5) 研究会の運営に係る事務局は日証協が務める。

「金融経済教育を推進する研究会」委員名簿

座 長 吉 野 直 行 (慶應義塾大学 経済学部 教 授)

委 員 石 毛 宏 (帝京大学 経済学部 教 授)

〃 石 本 貞 衡 (東京学芸大学附属
世田谷中学校 教 諭)

〃 いわい さこ 祝 迫 得 夫 (一橋大学 経済研究所 教 授)

〃 大 杉 昭 英 (国立教育政策研究所
初等中等教育研究部 部 長)

〃 か げ 鹿 毛 雄 二 (ブラックストーン・
グループ・ジャパン(株) 特 別 顧 問)

〃 川 北 英 隆 (京都大学大学院
経営管理研究部 教 授)

〃 北 野 友 士 (金沢星稜大学 経済学部 准 教 授)

〃 栗 原 久 (東洋大学 文学部 教 授)

〃 高 橋 勝 也 (東京都立桜修館校
中等教育学校 主 任 教 諭)

〃 塚 本 章 人 (株 B S 朝 日 常務取締役)

〃 西 村 公 孝 (鳴門教育大学大学院
学校教育研究科 教 授)

〃 西 村 隆 男 (横浜国立大学学部
教育人間科学部 教 授)

〃 村 上 恵 子 (県立広島大学学部
経営情報学部 准 教 授)

〃 谷 田 部 玲 生 (桐蔭横浜大学学部
スポーツ健康政策学部 教 授)

〃 山 口 博 教 (北星学園大学 経済学部 教 授)

〃 や もり 家 森 信 善 (名古屋大学大学院
経済学研究科 教 授)

以 上 17 名

(五十音順・敬称略)