

平成 25 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 25 年 11 月 19 日

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 25 年度上半期の処理状況は、平成 25 年 4 月 1 日から平成 25 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 25 年度上半期におけるあっせんの新規申立件数は 80 件（対前年同期比 21 件減少（-20.8%））であった。
- ・ 終結件数は 98 件（対前年同期比 36 件減少（-26.9%））であった。
- ・ 終結件数の内訳は、和解となった事案が 56 件、不調となった事案が 23 件、取下げとなった事案が 10 件、その他紛争解決委員が手続を実施しないと判断した事案が 9 件であった。和解率は、終結件数（取下げ等を除く）の 70.9%となり、昨年同期の水準（43.3%）を上回る結果となった。
- ・ 平成 25 年 9 月末の係属件数は 30 件で、昨年度末（平成 25 年 3 月末時点）の係属件数（48 件）より 18 件減少した。

あっせん状況一覧

（単位：件数）

（参 考）

項目	25 年度 (4～9 月)	24 年度 (4～9 月)	前年同期比 増減率	24 年度	23 年度	22 年度
新規申立件数	80	101	-20.8%	208	309	239
3月末時点係属件数	48	79	-39.2%	79	85	33
終結件数	98	134	-26.9%	239	315	187
和解成立	56	52	-	103	156	90
不調打ち切り	23	68	-	113	144	88
取下げ	10	2	-	9	13	9
その他	9	12	-	14	2	0
9月末時点係属件数	30	46	-34.8%	48	79	85

（25 年度上半期 和解率） 70.9%

（注）和解率 = 和解成立件数 / （終結件数 - 取下げ件数 - その他）

(2) 分類別申立件数

【勧誘に関する紛争】が最も多く、構成比は 72.5%を占めたが、前年同期の構成比と比較すると、減少している。

分類別申立状況	当期	構成比	前年同期	構成比
勧誘に関する紛争	58	72.5%	91	90.1%
売買取引に関する紛争	17	21.3%	8	7.9%
事務処理に関する紛争	3	3.8%	2	2.0%
その他の紛争	2	2.5%	0	0.0%
(合 計)	80		101	

(注) 【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

① 勧誘に関する紛争

【勧誘時の説明義務に関するもの】 32 件 (40.0%) : 前年同期 57 件 (56.4%)

【適合性に関するもの】 15 件 (18.8%) : 前年同期 27 件 (26.7%)

【誤った情報による勧誘に関するもの】 7 件 (8.8%) : 前年同期 4 件 (4.0%)

② 売買取引に関する紛争

【無断売買に関するもの】 6 件 (7.5%) : 前年同期 4 件 (4.0%)

【売買執行ミスに関するもの】 4 件 (5.0%) : 前年同期 3 件 (3.0%)

(注) カッコ内の割合は、あっせん申立て総件数に対する割合である。

(4) 商品別申立件数

【投資信託】の構成比が 30.0%と最も多い。次いで【株式】及び【債券】の構成比が 27.5%となっている。

商品別	当期	構成比	前年同期	構成比
株式	22	27.5%	17	16.8%
債券	22	27.5%	25	24.8%
投資信託	24	30.0%	34	33.7%
有価証券デリバティブ	0	0.0%	3	3.0%
CFD	0	0.0%	0	0.0%
その他デリバティブ	11	13.8%	22	21.8%
その他	1	1.3%	0	0.0%
(合 計)	80		101	

(5) 業態別申立件数

【会員】の構成比が上昇した。

業態名	当期	構成比	前年同期	構成比
会 員	71	88.8%	70	69.3%
特別会員	9	11.3%	31	30.7%
証券仲介業者	0	0.0%	0	0.0%
(合 計)	80		101	

(6) 性別等申立件数

【男】の構成比率が上昇した。

男女等	当期	構成比	前年同期	構成比
男	37	46.3%	40	39.6%
女	27	33.8%	35	34.7%
法人	16	20.0%	26	25.7%
(合 計)	80		101	

(7) 地区別件数

地区名	当期	構成比	前年同期	構成比
北海道	0	0.0%	2	2.0%
東北	4	5.0%	2	2.0%
東京	35	43.8%	37	36.6%
名古屋	12	15.0%	21	20.8%
北陸	0	0.0%	3	3.0%
大阪	14	17.5%	26	25.7%
中国	2	2.5%	1	1.0%
四国	4	5.0%	2	2.0%
九州	9	11.3%	7	6.9%
(合 計)	80		101	

2. 苦 情

(1) 概況

平成 25 年度上半期における苦情の受付件数は 479 件（対前年同期比で 5 件の減少（-1.0%））であった。苦情処理終結件数は、491 件（対前年同期比で 20 件の減少（-3.9%））であった。

苦情処理件数

（単位：件数）

項 目	25 年度 4～9 月	24 年度 4～9 月	前年同期比 増減率
新規受付件数	479	484	-1.0%
3月末時点係属件数	72	119	—
終結件数	491	511	-3.9%
解決	391	397	—
移行(あっせん)	81	103	—
不調	8	6	—
その他	11	5	—
9月末時点係属件数	60	92	-34.8%

【参考】（年間を通しての件数）

平成 24 年度	平成 23 年度	平成 22 年度	平成 21 年度
904	1,205	1,009	1,037

（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、当該協会員に取り次いだもの。

(2) 分類別件数

分類別件数では、【売買取引に関する苦情】が 204 件（構成比 42.6%）と最も多く、前年同期に最も多かった【勧誘に関する苦情】を上回った。次いで、【勧誘に関する苦情】が 167 件（構成比 34.9%）、【事務処理に関する苦情】が 79 件（構成比 16.5%）となっている。

分類別区分	当期	構成比	前年同期	構成比
勧誘に関する苦情	167	34.9%	263	54.3%
売買取引に関する苦情	204	42.6%	107	22.1%
事務処理に関する苦情	79	16.5%	60	12.4%
その他	29	6.1%	54	11.2%
（合 計）	479		484	

(3) 苦情の主な内訳

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】	66 件 (13.8%) : 前年同期 130 件 (26.9%)
【適合性に関する苦情】	28 件 (5.8%) : 前年同期 58 件 (12.0%)
【強引な勧誘に関する苦情】	27 件 (5.6%) : 前年同期 30 件 (6.2%)

② 売買取引に関する苦情として

【売買一般に関する苦情】	82 件 (17.1%) : 前年同期 37 件 (7.6%)
【無断売買に関する苦情】	38 件 (7.9%) : 前年同期 26 件 (5.4%)
【システム障害に関する苦情】	35 件 (7.3%) : 前年同期 12 件 (2.5%)
【売買執行ミスに関する苦情】	25 件 (5.2%) : 前年同期 10 件 (2.1%)

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】	15 件 (3.1%) : 前年同期 11 件 (2.3%)
【入出金等に関する苦情】	12 件 (2.5%) : 前年同期 7 件 (1.4%)
【株式事務に関する苦情】	10 件 (2.1%) : 前年同期 7 件 (1.4%)

④ その他に関する苦情として

【会社不満に関する苦情】	27 件 (5.6%) : 前年同期 46 件 (9.5%)
--------------	----------------------------------

(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】の構成比 (50.5%) が上昇し、次いで【投信】 (構成比 22.5%)、【債券】 (構成比 18.2%) となっている。

商品別区分	当期	構成比	前年同期	構成比
株式	242	50.5%	161	33.3%
債券	87	18.2%	136	28.1%
投資信託	108	22.5%	122	25.2%
有価証券デリバティブ	20	4.2%	8	1.7%
CFD	2	0.4%	2	0.4%
その他デリバティブ	7	1.5%	23	4.8%
その他	13	2.7%	32	6.6%
(合 計)	479		484	

(5) 業態別申立件数

【会員】の構成比が増加した。

業態名	当期	構成比	前年同期	構成比
会 員	455	95.0%	425	87.8%
特別会員	24	5.0%	59	12.2%
証券仲介業者	0	0.0%	0	0.0%
(合 計)	479		484	

(6) 性別等件数

【男】の構成比率が上昇した。

男女等	当期	構成比	前年同期	構成比
男	291	60.8%	277	57.2%
女	172	35.9%	171	35.3%
法人	16	3.3%	36	7.4%
(合 計)	479		484	

(7) 地区別件数

地区名	対象期間	構成比	前年同期	構成比
北海道	13	2.7%	8	1.7%
東北	9	1.9%	17	3.5%
東京	270	56.4%	238	49.2%
名古屋	71	14.8%	63	13.0%
北陸	2	0.4%	13	2.7%
大阪	66	13.8%	89	18.4%
中国	1	0.2%	17	3.5%
四国	13	2.7%	8	1.7%
九州	34	7.1%	31	6.4%
その他	0	0.0%	0	0.0%
(合 計)	479		484	

※ 「その他」とは海外居住者等からの苦情

【参 考】

○ FINMAC を知った方法

25 年度 上半期	協会員	HP	既知	リ-フレット	知人の 紹介	金融庁等	消費生活 センター	新聞雑誌	その他
割 合	36.5%	10.8%	10.8%	10.3%	6.4%	5.9%	10.8%	0.5%	7.9%

24 年度 上半期	協会員	HP	既知	リ-フレット	知人の 紹介	金融庁等	消費生活 センター	新聞雑誌	その他
割 合	28.3%	19.2%	14.5%	9.7%	8.0%	6.8%	6.5%	0.0%	7.1%

3. 相 談

(1) 概況

平成 25 年度上半期における相談の受付件数は、2,746 件（対前年同期比 624 件増加（+29.4%））であった。

相談受付件数

	(参考)		(単位：件数)	
平成 25 年度 上半期	平成 24 年度 上半期	平成 24 年度 通 期	平成 23 年度 通 期	平成 22 年度 通 期
2,746	2,122	4,497	4,358	4,098

(注) 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。

(2) 分類別件数

【取引制度等】に関する相談や質問が最も多く（構成比 38.3%）、昨年度最も多かった【勧誘】に関する各種問い合わせを上回った。

分類別区分	当 期	構成比	前年同期	構成比
取引制度等に関する相談	1,051	38.3%	560	26.4%
勧誘に関する相談	432	15.7%	778	36.7%
売買取引に関する相談	661	24.1%	328	15.5%
事務処理に関する相談	304	11.1%	182	8.6%
その他に関する相談	298	10.9%	274	12.9%
(合 計)	2,746		2,122	

(3) 相談の主な内訳

① 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】 180 件（ 6.6%）：前年同期 124 件（ 5.8%）
（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）

【FINMAC の業務に関するもの】 179 件（ 6.5%）：前年同期 124 件（ 5.8%）
（あっせん制度に関する質問、FINMAC で扱う事案に関する質問）

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】 197 件（ 7.2%）：前年同期 367 件（17.3%）

【強引な勧誘に関する相談】 109 件（ 4.0%）：前年同期 173 件（ 8.2%）

【適合性に関する相談】 75 件（ 2.7%）：前年同期 123 件（ 5.8%）

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】	319 件（11.6%）	： 前年同期 124 件（ 5.8%）
【システム障害に関する苦情】	92 件（ 3.4%）	： 前年同期 11 件（ 0.5%）
【扱者主導売買に関する相談】	81 件（ 2.9%）	： 前年同期 70 件（ 3.3%）

④ **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】	91 件（ 3.3%）	： 前年同期 58 件（ 2.7%）
【入出庫、入出金に関する相談】	78 件（ 2.8%）	： 前年同期 30 件（ 1.4%）
【手数料に関する相談】	31 件（ 1.1%）	： 前年同期 24 件（ 1.1%）

⑤ **その他**に関するもの

【会社不満に関する相談】	239 件（ 8.7%）	： 前年同期 203 件（ 9.6%）
--------------	--------------	---------------------

（注）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。

（４）商品別件数

【株式】の構成比が上昇し、【債券】および【投信】の構成比がそれぞれ低下した。

商品別区分	当 期	構成比	前年同期	構成比
株式	1,355	49.3%	680	32.0%
債券	422	15.4%	508	23.9%
投資信託	595	21.7%	683	32.2%
有価証券デリバティブ	70	2.5%	16	0.8%
CFD	5	0.2%	3	0.1%
その他デリバティブ	3	0.1%	4	0.2%
その他	296	10.8%	228	10.7%
（合計）	2,746		2,122	

（５）性別等件数

男女等	当 期	構成比	前年同期	構成比
男	1,530	55.7%	1,096	51.6%
女	1,104	40.2%	923	43.5%
法人	112	4.1%	103	4.9%
（合計）	2,746		2,122	

(6) 地区別件数

地区名	当 期	構成比	前年同期	構成比
北海道	62	2.3%	49	2.3%
東北	47	1.7%	50	2.4%
東京	1,148	41.8%	829	39.1%
名古屋	279	10.2%	229	10.8%
北陸	14	0.5%	30	1.4%
大阪	503	18.3%	393	18.5%
中国	31	1.1%	69	3.3%
四国	50	1.8%	42	2.0%
九州	126	4.6%	94	4.4%
その他	486	17.7%	337	15.9%
(合 計)	2,746		2,122	

※ 「その他」は、海外居住者及び携帯電話による相談

【参 考】

○ FINMAC を知った方法

25 年度 上半期	HP	リ-フレット	消費生活 センター	協会員	既知	知人の 紹介	金融庁等	新聞雑誌	その他
割 合	21.8%	25.9%	15.3%	9.1%	9.5%	4.0%	5.3%	1.3%	7.8%

24 年度 上半期	HP	リ-フレット	消費生活 センター	協会員	既知	知人の 紹介	金融庁等	新聞雑誌	その他
割 合	24.0%	21.2%	15.8	7.8%	10.0%	6.1%	6.0%	1.0%	8.1%

以 上

平成25年度の相談・苦情・あっせんの処理状況（平成25年10月度月次速報版）

平成25年11月19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	25年度 下期累計	下期月平均 (累計／月数)
相 談	400						400	400.0
取引制度に関する相談	171						171	171.0
勧誘に関する相談	61						61	61.0
売買取引に関する相談	76						76	76.0
事務処理に関する相談	50						50	50.0
その他の相談	42						42	42.0
苦 情	65						65	65.0
勧誘に関する苦情	25						25	25.0
売買取引に関する苦情	30						30	30.0
事務処理に関する苦情	8						8	8.0
その他の苦情	2						2	2.0
あっせん	11						11	11.0
勧誘に関する紛争	4						4	4.0
売買取引に関する紛争	7						7	7.0
事務処理に関する紛争	0						0	0.0
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 1】 25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	25年度 上期累計	上期月平均 (累計／月数)
相 談	504	549	471	479	335	408	2,746	457.7
取引制度に関する相談	191	185	191	212	116	156	1,051	175.2
勧誘に関する相談	88	75	70	68	79	52	432	72.0
売買取引に関する相談	95	156	119	108	72	111	661	110.2
事務処理に関する相談	74	68	49	45	26	42	304	50.7
その他の相談	56	65	42	46	42	47	298	49.7
苦 情	95	87	108	61	63	65	479	79.8
勧誘に関する苦情	36	29	33	21	24	24	167	27.8
売買取引に関する苦情	32	39	52	23	30	28	204	34.0
事務処理に関する苦情	21	13	16	13	6	10	79	13.2
その他の苦情	6	6	7	4	3	3	29	4.8
あっせん	23	20	9	7	6	15	80	13.3
勧誘に関する紛争	18	15	5	5	5	10	58	9.7
売買取引に関する紛争	4	4	4	1	1	3	17	2.8
事務処理に関する紛争	1	0	0	0	0	2	3	0.5
その他の紛争	0	1	0	1	0	0	2	0.3

【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	4,496	4,358	4,099
取引制度に関する相談	1,351	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	767	802	567
事務処理に関する相談	465	388	454
その他の相談	526	494	617
苦 情	904	1,205	1,009
勧誘に関する苦情	470	692	498
売買取引に関する苦情	240	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
374.7	363.2	341.6
112.6	109.1	123.9
115.6	113.8	81.2
63.9	66.8	47.3
38.8	32.3	37.8
43.8	41.2	51.4
75.3	100.4	84.1
39.2	57.7	41.5
20.0	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10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	10月度 合計
相 談	185	63	117	4	1	1	29	400
取引制度に関する相談	83	22	47	1	1	0	17	171
勧誘に関する相談	18	13	28	0	0	1	1	61
売買取引に関する相談	39	16	18	2	0	0	1	76
事務処理に関する相談	26	8	11	0	0	0	5	50
その他の相談	19	4	13	1	0	0	5	42
苦 情	37	13	13	0	1	0	1	65
勧誘に関する苦情	8	7	10	0	0	0	0	25
売買取引に関する苦情	23	4	2	0	1	0	0	30
事務処理に関する苦情	5	2	1	0	0	0	0	8
その他の苦情	1	0	0	0	0	0	1	2
あっせん	5	1	5	0	0	0	0	11
勧誘に関する紛争	0	1	3	0	0	0	0	4
売買取引に関する紛争	5	0	2	0	0	0	0	7
事務処理に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0
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25年度(平成25年4月～25年10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	1540	485	712	74	6	4	325	3,146
取引制度に関する相談	619	172	233	21	1	1	175	1,222
勧誘に関する相談	140	132	208	3	2	3	5	493
売買取引に関する相談	420	110	155	37	3	0	12	737
事務処理に関する相談	218	28	42	7	0	0	59	354
その他の相談	143	43	74	6	0	0	74	340
苦 情	279	100	121	20	3	7	14	544
勧誘に関する苦情	52	65	65	1	1	7	1	192
売買取引に関する苦情	154	25	38	15	2	0	0	234
事務処理に関する苦情	58	7	11	4	0	0	7	87
その他の苦情	15	3	7	0	0	0	6	31
あっせん	27	23	29	0	0	11	1	91
勧誘に関する紛争	10	21	20	0	0	11	0	62
売買取引に関する紛争	16	1	7	0	0	0	0	24
事務処理に関する紛争	1	1	1	0	0	0	0	3
その他の紛争	0	0	1	0	0	0	1	2

3. 男女別処理状況(25年10月度速報版)

(単位:件)

区分・内容 / 男女別	男	女	法人	10月度 合計
相 談	212	176	12	400
取引制度に関する相談	95	72	4	171
勧誘に関する相談	26	32	3	61
売買取引に関する相談	35	38	3	76
事務処理に関する相談	28	21	1	50
その他の相談	28	13	1	42
苦 情	38	24	3	65
勧誘に関する苦情	12	11	2	25
売買取引に関する苦情	19	10	1	30
事務処理に関する苦情	5	3	0	8
その他の苦情	2	0	0	2
あっせん	8	2	1	11
勧誘に関する紛争	4	0	0	4
売買取引に関する紛争	4	2	1	7
事務処理に関する紛争	0	0	0	0
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25年度(平成25年4月～25年10月)の状況

(単位:件)

区分・内容 / 男女別	男	女	法人	合計
相 談	1,742	1280	124	3,146
取引制度に関する相談	700	469	53	1,222
勧誘に関する相談	239	234	20	493
売買取引に関する相談	404	300	33	737
事務処理に関する相談	204	137	13	354
その他の相談	195	140	5	340
苦 情	329	196	19	544
勧誘に関する苦情	83	96	13	192
売買取引に関する苦情	160	71	3	234
事務処理に関する苦情	66	19	2	87
その他の苦情	20	10	1	31
あっせん	45	29	17	91
勧誘に関する紛争	27	20	15	62
売買取引に関する紛争	16	7	1	24
事務処理に関する紛争	1	2	0	3
その他の紛争	1	0	1	2

「未公開株通報専用コールセンター」 通報状況（平成25年10月）について

平成25年11月19日

日本証券業協会

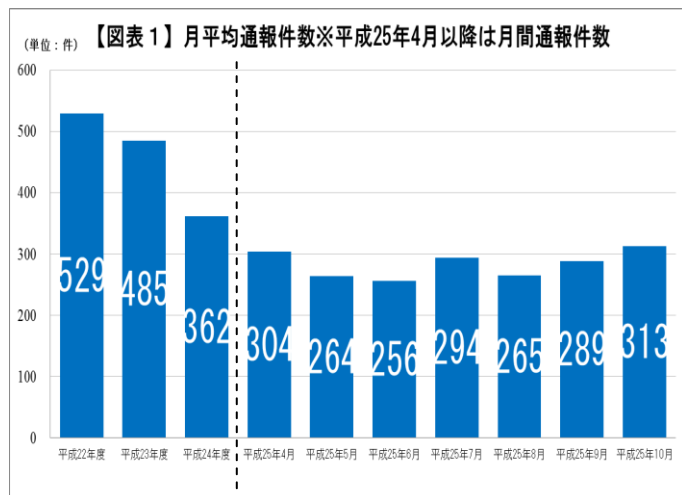
※「未公開株通報専用コールセンター」についての説明は、6ページに記載しています。

1. 平成25年10月中に受理した通報の概要

(1) 通報件数

右の【図表1】のとおり、平成25年10月中に受理した全通報件数は313件であり、平成24年度（平成24年4月～平成25年3月）における1か月当たりの平均通報件数362件と比較すると少なくなっています。

また、この全通報件数を同月中に業務を行った22営業日で割った、1営業日当たりの平均通報件数は約14件で、こちらも、平成24年度における1営業日当たりの平均通報件数約18件と比較すると少なくなっています。しかし、平成25年度中で見ると、8月以降は増加しつつあり、10月は本年度で最多の通報件数を記録いたしました。

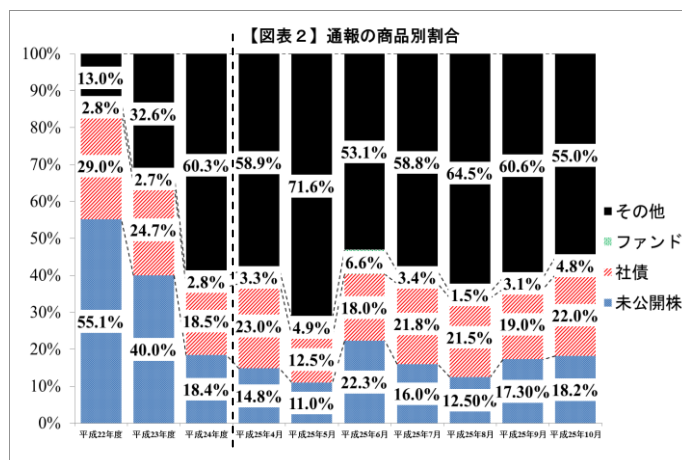


(2) 購入・取引を勧誘された商品

右の【図表2】のとおり、平成25年10月中においては、「その他」に分類される通報が172件（55.0%）と最も多く、以下、「社債」が69件（22.0%）、「未公開株」が57件（18.2%）、「ファンド」が15件（4.8%）と続いています。

「その他」に分類される最近の通報では、業者が通報者に、「あなたが保有している未公開株や社債について返金することができる。」と持ち掛け、通報者がこれを承諾すると、「手数料が必要である。」「代わりに宝石を購入してほしい。」と言われたり、「手続きは弁護士が行うので依頼するために費用がかかる。」「返金のためには特殊な保険に加入する必要がある。」などの名目で、金銭の支払いを要求されたりする事例が多く見受けられます。

こうした通報の中には、業者が「返金が可能な期限が迫っているので急いだほう



が良い。」などと言って、巧みに焦らせようとする事例も見受けられますが、安易に業者の言うことを信用せず、お金を支払う前に落ち着いてよく考え直してみるなど、気を付けることが大切です。

(3) 被害の金額

平成 25 年 10 月中に受理した全通報件数 313 件のうち、実際にお金を詐取される被害に遭ったという内容のものは 56 件 (17.9%) でした。

これらの被害の金額は、合計で約 2 億 6,500 万円で、被害に遭ったという内容の通報 1 件当たりの平均では約 470 万円でした。

このうち、最大の被害金額は、未公開株の購入代金として仲介業者に指定された口座に振り込みをしたという通報で、3,600 万円でした。

通報全体でみた被害金額の合計は時期によって大きく変化するものの、実際に被害に遭った事例一件一件では多額のお金がだまし取られることには変わりがなく、万が一無登録業者から利殖関係の儲け話を聞かされても鵜呑みにせず、お金を支払うことには十分慎重になるべきです。

(4) 勧誘・詐取の手段

平成 25 年 10 月中の通報を勧誘手段で分類すると、従来の傾向から変わらず、電話やダイレクト・メールといった直接に対面しない形での勧誘がほとんどです。

なお、実際にお金を支払ってしまう場面では、従来は銀行振込みがほとんどでしたが、最近では、無登録業者が被害者の自宅を訪問したり駅前等で待ち合わせをしたりして無登録業者に直接に現金を手渡ししてしまうケースや、無登録業者からの指示に従って郵便や宅配便で現金を送ってしまうケースが目立ってきており、お金の授受の手段が多様化してきていることに注意が必要です (4 ページもご参照ください)。

(5) 通報者の属性

平成 25 年 10 月中の通報を通報者の年齢で分類すると、こちらも従来の傾向から変わらず、60 歳以上が約 90%であり、その中で一人暮らしは約 26.5%を占めています。

また、通報者の居住地で分類すると、こちらも従来の傾向から変わらず、東京・大阪・愛知やその近郊が上位を占めています。

これらのことから、大都市圏を中心に、お年寄りに集中的に勧誘が行われていることが推測されます。

一般に、お年寄りは、詐欺的な行為に遭った場合の対処に慣れておらず、また独り暮らしのお年寄りを中心に、こうした場合に誰にも相談することができず、被害が埋没してしまうと言われています。

このため、お年寄りの家族や近隣地域が、お年寄りの行動の変化に日頃から注意を払うとともに、万が一無登録業者による未公開株等の勧誘を受けたり実際にお金を支払ってしまった場合には、日本証券業協会の「未公開株通報専用コールセンター」(電話: 0120-344-999)をはじめ、公的機関の相談窓口相談することが重要です。

2. 最近の手口

「未公開株通報専用コールセンター」には、最近も、次のような手口の通報が相次いでいます。

(1)

- 通報者のもとに、ある業者Xから、「あなたが保有している未公開株の中に、もしかしたら業者Xの顧客が欲しがっている銘柄があるかもしれない。無料で査定をするので、保有している全ての銘柄の名称を教えてほしい。」という電話が掛かってくる。
- それを受け、通報者が業者Xに銘柄名を伝え、後日、業者Xの顧客Yから、「業者Xから話を聞いた。あなたの保有する未公開株を高値で買い取りたい。」と電話がかかってくる。
- 通報者がこれを承諾すると、今度は業者Xから、「買い取りの際には、あなたの口座に多額のお金が振り込まれるので、銀行に『申請書』を提出する必要がある。既に、顧客Yからは業者Xに『申請手続き手数料』が振り込まれているため、あなたも同様に支払う必要がある。」と言われた。
- 通報者は、お金を支払う必要があるならば断ろうと思ったが、断る場合には「取り消し手数料」がかかると言われ、顧客Yは既に支払いを済ませているということでもあったので、結局は支払いをしてしまった。
- その後、未公開株を買い取ってもらうために業者Xに連絡したところ、電話が繋がらなくなっていた。

※ 実際の通報の内容を一部再構成しています。

上記の事例は、「劇場型」という詐欺の手口であり、業者Xと顧客Yは裏でつながっており、お金を支払ってしまったが最後、業者Xには連絡が取れなくなってしまう。

この種類の手口では、業者が「無料で査定する。」「あなたが保有している未公開株を欲しがっている人があるかもしれない。」「高値で買い取ることができるかもしれない。」などと言って、まずは保有している銘柄の名前などを聞き出そうとします。

その後、「買い取るが、手数料の代わりに別の未公開株を購入してほしい。」と言ってきたり、「保有銘柄の中に『不良銘柄』が混ざっていたため、あなたのことは信用できない。そのため、このままでは買い取りはできないが、別の未公開株を購入して当社との取引実績を作ってくれば、買い取りが可能である。」といったように、別の金融商品の購入を勧めてきたりすることがありますが、最終的には買い取りが実行されないことが多いと考えられますので、金銭の支払いを求められた際には十分な注意が必要です。

そのうえで、新たな被害の未然防止に役立てるため、持ち掛けられた話や送られてきた資料等について、日本証券業協会の「未公開株通報専用コールセンター」(電話：0120-344-999)に通報・相談するようにして下さい。

(2)

2 ページ目の 1.(4)において紹介しておりますとおり、最近では、無登録業者に直接に現金を手渡ししてしまうケースとともに、無登録業者からの指示に従って郵便や宅配便で現金を送ってしまうケースがあとを絶ちません。

手口としては、未公開株等の購入代金のみならず、未公開株等の代理購入に関するトラブルに被害者が巻き込まれていると装い、その解決金の支払い又はトラブル対応（資産を一時的に遠隔地に隔離する等）のためとして現金を送らせるケースがみられます。

こういった手段について、たとえば、警察庁、国民生活センターから、以下のように注意喚起がなされています。

○ 警察庁

「『振り込ませない』受取型の振り込め詐欺急増中！」

URL: <http://www.npa.go.jp/safetylife/seianki31/main.html>

「その宛先は大丈夫ですか？」(実際に被害に遭われた方が現金等を送ってしまった住所)

URL: http://www.npa.go.jp/pressrelease/souni/furikome_jyusyo.pdf

○ 独立行政法人 国民生活センター

「宅配便でお金を送らないで！—他の商品と装わせてお金を送らせる手口に要注意！—」

URL: http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20130321_2.html

どのような手段であれ、無登録業者にお金を支払ってしまうと、取り戻すのは非常に難しいのが現実です。

「品名を偽って送れ」など、無登録業者からの指示に従って現金を送ってしまうことのないよう、くれぐれもご注意ください。

※現金は、現金書留郵便以外の方法で送ることはできません。

(3)

業者が『日本証券業協会』や、これに類似した名称を名乗って怪しい投資話を持ちかける事例が目立ちますので注意して下さい。

○ 実際に使用された類似した名称の団体の一例

「証券取引監査協会」「証券業取引協会」「証券保証協会」「日本証券協会」「日本証券業協会株式等監査委員会」「日本証券業協会取引委員会」「日本証券業組合」など

6 ページに記載の通り、日本証券業協会では、「未公開株通報専用コールセンター」において、未公開株等詐欺に関する通報・相談を受け付けておりますが、「未公開株等の買い取りをする」「未公開株等の譲渡制限を解除する」「未公開株等の返金に関する手続きをする」「過去に行った投資に関する被害を回復する」「ブラックリストから名前を削除する」「個人の家宅を搜索する」といったことは行っておりません。

したがって、これらの名称を名乗る者から上記のような話を持ち掛けられた場合には、相手にせず、絶対に金銭を支払わないようにするとともに、「未公開株通報専用コールセンター」（電話：0120-344-999）に通報・相談して下さい。

3. 日本証券業協会による取組み

日本証券業協会は、多発している無登録業者による未公開株等の投資勧誘による被害を防止していくことは、証券会社や金融機関等が行う取引の信頼性を確保していく観点でも重要なことであると考えています。

このため、日本証券業協会では、これまで、ホームページ上での情報提供、ポスター、リーフレット、注意喚起動画等の作成・頒布、公的機関による注意喚起活動や報道機関による取材への協力等を通じて、被害の傾向や未然防止のために注意すべきこと等の周知に努めてきています。

このうち、ホームページ上での情報提供については、今年（平成 25 年）9 月、これまでに注意喚起のために提供してきた情報を整理し、被害防止のためにこれまで以上に役立てられるよう、リニューアルを実施しています。

(URL:http://www.jsda.or.jp/sonaeru/inv_alerts/alearts01/mikoukai/index.html)

また、今年（平成 25 年）も昨年に引き続き、10 月を強化月間として未公開株等詐欺未然防止キャンペーンを展開し、証券会社、各都道府県警察、財務局、各都道府県の消費生活行政等の協力を得て、各都道府県の主要都市の街頭において、リーフレット、PR 用ポケットティッシュ等を配布する注意喚起活動を行ったほか、協会員、各都道府県消費生活センター等において、本協会作成のリーフレット・DVD を活用し、投資者・消費者に対して注意を呼び掛けました。

金融商品取引法は、有価証券の売買を業として行う場合は内閣総理大臣から金融商品取引業又は登録金融機関としての登録を受けなければならないと定めており、またその登録を受けた者に対して、「必ず儲かる」等の表現を用いる断定的判断の提供を禁止する等、様々な行為規制を設けています。

さらに、日本証券業協会は、自主規制規則において、その会員である金融商品取引業者（証券会社）が未公開株を顧客に勧誘することを原則禁止しています。

このように、内閣総理大臣から金融商品取引業又は登録金融機関としての登録を受け、日本証券業協会に加入している者は、投資家保護のための規制を守らなければならないことになっています。

このため、日本証券業協会では、有価証券の取引は、金融庁のホームページ (<http://www.fsa.go.jp/menkyo/menkyo.html>) や日本証券業協会のホームページ (<http://www.jsda.or.jp/shiru/kyoukaiin/index.html>) において挙げられている金融商品取引業者（証券会社）又は登録金融機関を相手にして行うようにし、もし未公開株等の投資勧誘を受けた場合には、その業者¹や未公開株等についてよく調べたうえで、実際の取引は十分慎重に行うよう、呼び掛けています。²

¹ 実在する金融商品取引業者又は登録金融機関の名をかたる無登録業者もいます。もし未公開株等の投資勧誘を受け、その業者に連絡を取る場合は、業者から伝えられた連絡先ではなく、上に挙げたホームページに掲載されている連絡先から確認するようにすることが重要です。

² 日本証券業協会では、ホームページ上の次の URL において、未公開株等の勧誘の典型的な手口と対処方法を紹介しています。

http://www.jsda.or.jp/sonaeru/inv_alerts/alearts01/mikoukai/files/101029mikoukai.pdf

4. 未公開株通報専用コールセンターについて

日本証券業協会では、無登録業者による未公開株等の投資勧誘による被害の防止に取り組んでいる行政機関、証券取引所、消費者団体、弁護士会、証券会社等との間の情報交換及び未然防止に向けた具体的な対応策の検討のため、平成21年、「未公開株式の投資勧誘による被害防止対応連絡協議会」を設置しました。

この協議会が取りまとめた報告書³では、ポスターやリーフレットを作成して消費者、特に高齢者の注意を喚起することにより被害の未然防止を図るとともに、日本証券業協会内に未公開株勧誘被害に関する相談専用のフリーダイヤルを設置することとされました。

これを受け、日本証券業協会は、平成22年4月、「未公開株通報専用コールセンター」を設置し、未公開株等の勧誘を受けた方からの通報を受け付けるとともに、相談のある方に対して適切なアドバイスを行っており、設置以来、平成25年9月までの3年半の間に約1万8千2百件の通報を受理いたしました。

また、日本証券業協会では、寄せられた情報を金融庁、消費者庁及び警察庁に提供しており、これら関係機関間における連携により、詐欺行為者の検挙や銀行口座の凍結等の対応が、より実効的に行えるようにしています。

未公開株等の投資勧誘を行う無登録業者やその手口は、時々刻々と変化しています。これら関係機関においても、新たな被害を防止するための対策を立てる上で、最新の実態を把握する必要があり、そのためには、実際にどのような手口の勧誘が行われ、被害の実態がどうなっているのかの情報が役立ちます。

そのため、日本証券業協会では、もし無登録業者による投資勧誘を受けた場合、また無登録業者にお金を支払ってしまった場合には、詐欺行為者の検挙の可能性を高めるため、また最新の实態に応じた被害防止策により新たな被害の発生を未然に防止するため、「未公開株通報専用コールセンター」(電話：0120-344-999)に通報・相談するよう、呼び掛けています。

以 上

○ この文書に関するお問い合わせ先

日本証券業協会 エクイティ市場部 (電話：03-3667-8647)

³ <http://www.jsda.or.jp/shiryo/houkokusyo/h22/files/10012001.pdf>