資 料 1

「顧客資産の分別管理に関する外部監査等のあり方検討ワーキング・グループ」の設置について

平成 26 年５月 20 日
日 本 証 券 業 協 会

１．設置の趣旨

証券会社は、顧客資産について厳格な分別管理を行うことが金融商品取引法において定められており、分別管理の状況については、年に１回以上監査法人又は公認会計士による監査を受けることが求められている。多くの証券会社は、当該分別管理監査の方法について、財務諸表監査を前提とした「法令遵守に関する検証業務」による方法により監査を受けているが、「合意された手続業務」による方法での監査も容認されている。

近年、多様な背景やビジネス・モデルを持つ証券会社が増加していることや、顧客資産の流用を行った事案が発生したことなどを踏まえると、顧客資産の分別管理監査を含めた外部監査の実施について、改善の余地がないか検討する必要があると考えられる。

ついては、会員に対する分別管理監査等の外部監査のあり方及びにそれらの監査に関する開示のあり方について必要な検討を行うため、自主規制会議の下部機関として、「顧客資産の分別管理に関する外部監査等のあり方検討ワーキング・グループ」を設置する。

２．検討事項

(1) 問題点の整理
(2) 外部監査のあり方及び外部監査の開示のあり方
(3) その他

３．ワーキング・グループの構成及び運営

(1) 本ワーキング・グループは、会員の役職員及び有識者 10 名程度をもって構成する。
(2) 本ワーキング・グループに主査を置く。
(3) 本ワーキング・グループの主査及び委員は、自主規制会議議長が委嘱する。
(4) 本ワーキング・グループには、主査の判断により、必要に応じオブザーバーを置くことができる。
(5) 本ワーキング・グループは、その検討状況について、適宜、自主規制会議及び関係する会議体に報告する。

４．庶務の所管

本ワーキング・グループに関する庶務は、自主規制企画部が担当する。

以 上

日本証券業協会
JSDA Japan Securities Dealers Association

資 料 2

日証協（総）26 第 44 号
平成 26 年 5 月 16 日

会 員 代 表 者 殿
特 別 会 員 代 表 者 殿

日 本 証 券 業 協 会
会 長 稲 野 和 利

パブリック・コメントの募集について

本日付けで、下記の事項について別紙のとおりパブリック・コメントを募集することといたしましたので、お知らせいたします。

記

○ 特別会員四種外務員資格試験廃止に係る「外務員等資格試験に関する規則」等の一部改正について（案）

募集期間： 平成26年5月16日(金)から平成26年5月30日(金)17時00分まで
所 管： 自主規制企画分科会
内 容： 本協会では、平成10年12月から、損害保険代理店等の役職員が特定金融商品取引業務により投信等を販売するに当たっての外務員資格試験として特別会員四種外務員資格試験を創設し、同試験を運営してきたところである。近年、同資格試験の受験者数が極端に減少しており、今後も大幅な増加が見込めない状況であることに鑑み、特別会員四種外務員資格及び同資格試験のあり方について「外務員等資格試験制度の見直しに関するワーキング」にて検討を行った結果、既に同資格試験に合格した者が取得している資格の有効性については継続する必要があるものの、同資格試験については一定の猶予期間を設けた後に廃止することが妥当であるとの結論に至った。

今般、同ワーキング・グループにおける検討結果を踏まえ、同資格試験を廃止するため、「外務員等資格試験に関する規則」等の一部を改正することとする。

パブリック・コメントの募集方法
郵便又は電子メールにより募集
郵便の場合：〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町 1-5-8
日本証券業協会総務部 あて
電子メールの場合：public@wan.jsda.or.jp

以 上

「外務員等資格試験に関する規則」等の一部改正について（案）

平成 26 年 5 月 16 日
日 本 証 券 業 協 会

Ⅰ．改正の趣旨

本協会では、平成 10 年 12 月から、損害保険代理店等の役職員が特定金融商品取引業務により投信等を販売するに当たっての外務員資格試験として特別会員四種外務員資格試験を創設し、同資格試験を運営してきたところである。

近年、同資格試験の受験者数が極端に減少しており、今後も大幅な増加が見込めない状況であることに鑑み、特別会員四種外務員資格及び同資格試験のあり方について「外務員等資格試験制度の見直しに関するワーキング」にて検討を行った結果、既に同資格試験に合格した者が取得している資格の有効性については継続する必要があるものの、同資格試験については一定の猶予期間を設けた後に廃止することが妥当であるとの結論に至ったことから、同資格試験を廃止するため、「外務員等資格試験に関する規則」等の一部について、以下のとおり改正を行うこととする。

Ⅱ．改正の骨子

１．「外務員等資格試験に関する規則」の一部改正について

（１）特別会員四種外務員資格試験を廃止する。（第３条、第４条、第 11 条）

（２）その他所要の整備を図る。

２．関連規則の一部改正について

上記１．に伴い、既に特別会員四種外務員資格試験に合格した者の外務員登録、資格更新研修等について、所要の整備を図る。

①「協会員の外務員の資格、登録等に関する規則」（第４条）

②「『協会員の外務員の資格、登録等に関する規則』に関する細則」（第９条）

③「協会員の内部管理責任者等に関する規則」（第 11 条の２、第 19 条）

④「金融商品仲介業者に関する規則」（第 18 条）

Ⅲ．施行の時期

平成 27 年１月１日から施行する。

パブリック・コメントの募集スケジュール等

(1) 募集期間及び提出方法

① 募集期間：

平成 26 年５月 16 日(金)から平成 26 年５月 30 日(金)17:00 まで(必着)

② 提出方法：

郵便又は電子メールにより下記までお寄せください。

郵便の場合：〒103－0025

東京都中央区日本橋茅場町１－５－８

日本証券業協会総務部 宛

電子メールの場合：public@wan.jsda.or.jp

(2) 意見の記入要領

件名を「特別会員四種外務員資格試験廃止に係る『外務員等資格試験に関する規則』等の一部改正に対する意見」とし、次の事項を御記入のうえ、御意見を御提出ください。

① 氏名又は名称

② 連絡先（電子メールアドレス、電話番号等）

③ 法人又は所属団体名（法人又は団体に所属されている場合）

④ 意見の該当箇所

⑤ 意見

⑥ 理由

○ 本件に関するお問い合わせ先　資格管理部 登録グループ（TEL 03-3667-8460）

以　上

資 料 3

平成２５年度のあっせん、苦情、相談業務の処理状況について

平成 26 年５月 20 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。本報告は、当年度に FINMAC で取り扱った本協会協会員に関する事案件数等をまとめたものである。

１．あっせん業務の状況

(1) 概況

当年度におけるあっせんの新規申立件数は、前年度比80件（38.5％）減の128件、終結件数は、前年度比78件（32.6％）減の161件となった。また、和解率は、前年度比20.6ポイント増の68.3％となった。

新規申立件数の減少要因は、市況堅調、円安基調を受け、保有商品の評価損の縮小・解消が見られたことに加え、登録金融機関の投資信託等の取引勧誘を巡る事案数が減少したこと等によるものと考えられる。また、和解率の上昇要因は、売買執行ミスなど責任の所在を特定しやすい事案が増加したこと等によるものと考えられる。

なお、平成 26 年３月末の係属件数は 15 件で、前年度比 33 件減と大幅に減少した。

（単位：件、％）　　（参考）

項目	25 年度	対前年増減率	24 年度	23 年度	22 年度
新規申立件数	128	▲38.5	208	308	239
前年度係属件数	48	▲39.2	79	85	50
終結件数	161	▲32.6	239	314	187
和解成立	95	―	103	156	90
不調打切り	44	―	113	144	88
取下げ	11	―	9	14	9
その他	11	―	14	―	―
当期末係属件数	15	▲68.8	48	79	85

（25 年度 和解率）　68.3

（24 年度 和解率）　47.7

（注）和解率 ＝ 和解成立件数／（終結件数－取下げ等件数）

(2) 分類別申立件数

当年度における分類別申立件数は、「勧誘に関する紛争」が前年度に引き続き最も多く、87 件であった。構成比で見ると、前年度に比べ、「売買取引に関する紛争」が 14.8 ポイント増の 27.3%、「勧誘に関する紛争」が 16.6 ポイント減の 68.0%となった。

（単位：件、%）

分類別申立状況	25 年度	構成比	24 年度	構成比
勧誘に関する紛争	87	68.0	176	84.6
売買取引に関する紛争	35	27.3	26	12.5
事務処理に関する紛争	3	2.3	6	2.9
その他の紛争	3	2.3	0	—
（合計）	128	100.0	208	100.0

（注）
「勧誘に関する紛争」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
「売買取引に関する紛争」とは、無断売買、売買執行ミス等を顧客が主張する内容
「事務処理に関する紛争」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

当年度におけるあっせん申立の主な内訳（割合）を見ると「勧誘時の説明義務に関するもの」の割合が前年度比 12.2 ポイント減となったものの、引き続き最も高く、35.9%であった。次いで、「適合性に関するもの」が 16.4%（前年度比 12.9 ポイント減）と続いた。また、「売買執行ミスに関するもの」が前年度比 5.9 ポイント増の 7.8%となった。

（単位：件、%）

内　　訳	25 年度	24 年度
① 勧誘に関する紛争		
勧誘時の説明義務に関するもの	46（35.9）	100（48.1）
適合性に関するもの	21（16.4）	61（29.3）
誤った情報による勧誘に関するもの	10（ 7.8）	11（ 5.3）
② 売買取引に関する紛争		
売買執行ミスに関するもの	10（ 7.8）	4（ 1.9）
無断売買に関するもの	9（ 7.0）	10（ 4.8）

（注）括弧内の割合は、当年度のあっせん申立総件数に対する割合である。

⑷　商品別申立件数

当年度における商品別申立件数は、「投資信託」が前年度に引き続き最も多く、42 件であった。構成比で見ると、前年度に比べ、「投資信託」の 32.8%に次いで「株式」の割合が高く、13 ポイント増の 31.3%となった。一方、「その他のデリバティブ」（通貨スワップ等）が 9.4 ポイント減（9.4%）、「債券」が 4.8 ポイント減（25.0%）となった。

（単位：件、%）

商品別	25 年度	構成比	24 年度	構成比
株式	40	31.3	38	18.3
債券	32	25.0	62	29.8
投資信託	42	32.8	64	30.8
有価証券デリバティブ	0	―	4	1.9
CFD	0	―	1	0.5
その他のデリバティブ	12	9.4	39	18.8
その他	2	1.6	0	―
（合計）	128	100.0	208	100.0

（注）
「有価証券デリバティブ」は株価指数先物取引等である。また、「その他のデリバティブ」には通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含む。

【参考】
「債券」のうち、「仕組債」は 11 件（前年度比 36 件減）であった。
「投資信託」のうち、「通貨選択型投資信託」及び「仕組投信」は 9 件（前年度比 19 件減）であった。

⑸　業態別申立件数

当年度における業態別申立件数は、「会員」が前年度に引き続き最も多く、112 件であった。構成比で見ると、前年度に比べ、「特別会員」の割合が低下し、相対的に「会員」の割合が上昇した。

（単位：件、%）

業態別	25 年度	構成比	24 年度	構成比
会　　員	112	87.5	160	76.9
特別会員	16	12.5	48	23.1
会員仲介業者	0	―	0	―
（合計）	128	100.0	208	100.0

⑹　性別等申立件数

当年度における性別等申立件数は、「個人」が前年度に引き続き多く、105 件であった。構成比で見ると、前年度に比べ、「その他のデリバティブ」（通貨スワップ等）を巡る事案数が減少したた

め「法人」の割合が低下し、相対的に「個人」の割合が上昇した。

（単位：件、％）

男女等	25 年度	構成比	24 年度	構成比
男	61	47.7	76	36.5
女	44	34.4	80	38.5
法人	23	18.0	52	25.0
（合計）	128	100.0	208	100.0

(7) 地区別件数

（単位：件、％）

地区名	25 年度	構成比	24 年度	構成比
北海道	0	―	2	1.0
東北	4	3.1	3	1.4
東京	56	43.8	98	47.1
名古屋	14	10.9	33	15.9
北陸	1	0.8	5	2.4
大阪	29	22.7	48	23.1
中国	2	1.6	4	1.9
四国	6	4.7	3	1.4
九州	16	12.5	12	5.8
（合計）	128	100.0	208	100.0

２．苦情解決業務の状況

(1) 概況

当年度における苦情の新規受付件数は842件で、前年度比62件（6.9%）減となった。この要因は、あっせんの新規申立件数の減少要因とほぼ同様と考えられる。なお、終結件数は、前年度比75件（7.9%）減の874件となった。

（単位：件、%）

項目	25年度	対前年増減率	24年度	23年度
新規受付件数	842	▲6.9	904	1,205
終結件数	874	▲7.9	949	1,182
解決	725	—	708	821
あっせんへの移行	128	—	208	286
不調	10	—	9	38
その他	11	—	24	37
期末未済件数	40	▲45.9	74	136

【参考：新規受付件数の推移】

平成22年度	平成21年度	平成20年度
1,001	1,037	966

（注）
「苦情」とは、顧客が個別協会員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

当年度における分類別件数は、「売買取引に関する苦情」が351件と最も多く、構成比で見ると、前年度比15.2ポイント増の41.7%となった。一方、前年度に約５割を占めた「勧誘に関する苦情」は17.1ポイント減の34.9%となった。

（単位：件、%）

分類別区分	25年度	構成比	24年度	構成比
勧誘に関する苦情	294	34.9	470	52.0
売買取引に関する苦情	351	41.7	240	26.5
事務処理に関する苦情	135	16.0	112	12.4
その他	62	7.4	82	9.1
（合計）	842	100.0	904	100.0

(3) 苦情の主な内訳

当年度における苦情の主な内訳（割合）を見ると、前年度に比べ、「勧誘時の説明義務に関する苦情」が 9.7 ポイント減（14.1%）、「適合性に関する苦情」が 7.2 ポイント減（5.7%）となった一方、「売買一般に関する苦情」の割合が 8.5 ポイント増の 17.5%となり、最も高かった。

（単位：件、%）

内　　訳	平成 25 年度	平成 24 年度
① 勧誘に関する苦情		
勧誘時の説明義務に関する苦情	119（14.1）	215（23.8）
適合性に関する苦情	48（ 5.7）	117（12.9）
強引な勧誘に関する苦情	40（ 4.8）	53（ 5.9）
誤認勧誘に関する苦情	39（ 4.6）	27（ 3.0）
断定的判断の提供に関する苦情	31（ 3.7）	42（ 4.6）
② 売買取引に関する苦情		
売買一般に関する苦情	147（17.5）	81（ 9.0）
無断売買に関する苦情	82（ 9.7）	57（ 6.3）
売買執行ミスに関する苦情	39（ 4.6）	28（ 3.1）
システム障害に関する苦情	38（ 4.5）	21（ 2.3）
扱者主導による売買に関する苦情	30（ 3.6）	34（ 3.8）
③ 事務処理に関する苦情		
入出金等に関する苦情	22（ 2.6）	22（ 2.4）
口座開設等に関する苦情	20（ 2.4）	22（ 2.4）
株式事務に関する苦情	18（ 2.1）	12（ 1.3）
④ その他に関する苦情		
会社不満に関する苦情	53（ 6.3）	72（ 8.0）

（注）
① 括弧内の割合は、当年度の苦情総件数に対する割合である。
② 「売買一般に関する苦情」とは、「売買取引に関する苦情」のうち、無断売買、過当売買、扱者主導売買、売買執行ミス、システム 障害等に分類されない苦情を言う。

【参考】
「売買一般に関する苦情」には、以下のような事例が見られる。
・投資信託の売却注文に応じてくれず、損失が拡大した。
・株式買付約定の事実が伝えられなかったため、売却時期を逸した。
・保有株式が半分以上値下がりしたら必ず連絡する約束であったが、連絡がなく損失が拡大した。
・インターネット取引による株式信用取引において、取引画面に表示された追加証拠金を入金したが、不足しているとして強制決済された。

⑷ 商品別件数

当年度における商品別件数は、「株式」（421 件）が最も多く、構成比で見ると、前年度比 15.6 ポイント増の 50%となった。一方、前年度に 28.5%を占めた「債券」は 9.7 ポイント減の 18.8%、25.6%を占めた「投資信託」は 1.3 ポイント減の 24.3%となった。

（単位：件、%）

商品別区分	25 年度	構成比	24 年度	構成比
株式	421	50.0	311	34.4
債券	158	18.8	258	28.5
投資信託	205	24.3	231	25.6
有価証券デリバティブ	24	2.9	12	1.3
CFD	5	0.6	5	0.6
その他のデリバティブ	7	0.8	42	4.6
その他	22	2.6	45	5.0
（合計）	842	100.0	904	100.0

【参考】
「債券」のうち、「仕組債」は 62 件（前年度比 84 件減）であった。
「投資信託」のうち、「通貨選択型投資信託」及び「仕組投信」は 19 件（前年度比 24 件減）であった。

⑸ 業態別申立件数

当年度における業態別申立件数は、「会員」が引き続き多く、793 件であった。構成比で見ると、前年度に比べ、「特別会員」の割合が低下したため、相対的に「会員」の割合が上昇した。

（単位：件、%）

業態名	25 年度	構成比	24 年度	構成比
会　　員	793	94.2	800	88.5
特別会員	49	5.8	103	11.4
会員仲介業者	0	―	1	0.1
（合計）	842	100.0	904	100.0

⑹ 性別等件数

当年度における性別等件数の割合は、前年度に比べ、「その他のデリバティブ」（通貨スワップ等）を巡る事案数が減少したため「法人」の割合が低下し、相対的に「個人」の割合が上昇した。

（単位：件、％）

男女等	25 年度	構成比	24 年度	構成比
男	505	60.0	503	55.6
女	308	36.6	329	36.4
法人	29	3.4	72	8.0
（合計）	842	100.0	904	100.0

(7) 地区別件数

（単位：件、％）

地区名	25 年度	構成比	24 年度	構成比
北海道	19	2.3	18	2.0
東北	18	2.1	30	3.3
東京	476	56.5	456	50.4
名古屋	118	14.0	120	13.3
北陸	5	0.6	21	2.3
大阪	118	14.0	144	15.9
中国	14	1.7	39	4.3
四国	18	2.1	17	1.9
九州	55	6.5	59	6.5
その他	1	0.1	0	0.0
（合計）	842	100.0	904	100.0

※ 「その他」は、携帯電話からのもの

３．相談業務の状況

(1) 概況

当年度における相談の受付件数は、前年同期比 665 件（12.9%）増の 5,161 件となった。この要因は、市況堅調等に伴って取引制度に関する相談やインターネット取引に関する相談が増加したこと、「少額投資非課税制度」（NISA）に関する相談が増加したこと等によるものと考えられる。

（参考）　（単位：件）

平成 25 年度	平成 24 年度	平成 23 年度	平成 22 年度
5,161 件	4,496	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

当年度における分類別件数は、「取引制度等に関する相談」が 2,147 件と最も多く、構成比で見ると、前年度に比べ、11.6 ポイント増の 41.6%となった。また、「売買取引に関する相談」も 3.9 ポイント増の 21.0%となった。一方、前年度に約３割を占めた「勧誘に関する相談」は 16 ポイント減の 14.8%となった。

（単位：件、%）

分類別	25 年度	構成比	24 年度	構成比
取引制度等に関する相談	2,147	41.6	1,351	30.0
勧誘に関する相談	766	14.8	1,387	30.8
売買取引に関する相談	1,084	21.0	767	17.1
事務処理に関する相談	601	11.6	465	10.3
その他	563	10.9	526	11.7
（合計）	5,161	100.0	4,496	100.0

(3) 相談の主な内訳

当年度における相談の主な内訳（割合）を見ると、前年度に比べ、「勧誘時の説明義務に関する相談」が 7.4 ポイント減（6.5%）、「強引な勧誘に関する相談」が 3.8 ポイント減（3.5%）となった一方、「売買一般に関する相談」の割合が 4.5 ポイント増の 11.3%となり、最も高かった。また、「少額投資非課税制度」（NISA）に関する相談が多く寄せられ、「証券税制に関する相談」が 5.5 ポイント増（7.1%）となった。

（単位：件、％）

内　　訳	平成 25 年度	平成 24 年度
① 取引制度等に関する質問及び意見		
当センターの業務に関するもの	370（ 7.2）	286（ 6.4）
証券税制に関する相談	367（ 7.1）	71（ 1.6）
取引制度に関する相談	345（ 6.7）	308（ 6.9）
② 勧誘に関する質問及び意見		
勧誘時の説明義務に関する相談	338（ 6.5）	625（13.9）
強引な勧誘に関する相談	179（ 3.5）	329（ 7.3）
適合性に関する相談	129（ 2.5）	233（ 5.2）
③ 売買取引に関する質問及び意見		
売買一般に関する相談	584（11.3）	305（ 6.8）
扱者主導売買に関する相談	139（ 2.7）	172（ 3.8）
無断売買に関する相談	126（ 2.4）	144（ 3.2）
④ 事務処理に関する質問及び意見		
口座開設等に関する相談	187（ 3.6）	125（ 2.8）
入出金、入出庫に関する相談	155（ 3.0）	100（ 2.2）
手数料に関する相談	53（ 1.0）	52（ 1.2）
⑤ その他に関するもの		
会社不満に関する相談	464（ 9.0）	404（ 9.0）

（注）括弧内の割合は、当年度の相談総件数に対する割合である。

【参考１】

「証券税制に関する相談」のうち、「少額投資非課税制度」（NISA）に関する相談は 207 件（56.4％）であった。

【参考２】

「売買一般に関する相談」には、以下のような事例が見られる。

・上場株式を購入したいが、どうしたらよいか。
・高齢の父（93 歳）がインターネットで株式取引を行っている。認知症ではないが判断力が低下しつつあるので、取引を止めさせたいが、本人が承諾しない。証券会社に取引を停止してもらうことはできないか。
・（息子からの相談）高齢で売買のできない母親が保有する株式を処分したいが、どのような方法があるか。

(4) 商品別件数

当年度における商品別件数は、「株式」（2,509 件）が最も多く、構成比で見ると、前年度比 12.1 ポイント増の 48.6％となった。一方、前年度に 30.1％を占めた「投資信託」は 6.9 ポイン

ト減の 23.2%、21.5%を占めた「債券」は 6.8 ポイント減の 14.7%となった。

（単位：件、%）

商品別区分	25 年度	構成比	24 年度	構成比
株式	2,509	48.6	1,639	36.5
債券	758	14.7	965	21.5
投資信託	1,196	23.2	1,354	30.1
有価証券デリバティブ	100	1.9	40	0.9
CFD	19	0.4	15	0.3
その他のデリバティブ	7	0.1	8	0.2
その他	572	11.1	475	10.6
（合計）	5,161	100.0	4,496	100.0

(5) 性別等件数

（単位：件、%）

男女等	25 年度	構成比	24 年度	構成比
男	2,828	54.8	2,340	52.0
女	2,138	41.4	1,953	43.4
法人	195	3.8	203	4.5
（合計）	5,161	100.0	4,496	100.0

(6) 地区別件数

（単位：件、%）

地区名	25 年度	構成比	24 年度	構成比
北海道	109	2.1	107	2.4
東北	120	2.3	90	2.0
東京	2,134	41.3	1,786	39.7
名古屋	558	10.8	490	10.9
北陸	44	0.9	65	1.4
大阪	812	15.7	779	17.3
中国	82	1.6	146	3.2
四国	90	1.7	88	2.0

地区名	25 年度	構成比	24 年度	構成比
九州	257	5.0	211	4.7
その他	955	18.5	734	16.3
（合計）	5,161	100.0	4,496	100.0

※ 「その他」は、携帯電話等からのもの

以　上

平成26年度の相談・苦情・あっせんの処理状況（平成26年4月度月次速報版）

平成26年5月20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	4月	5月	6月	7月	8月	9月	26年度上期累計	上期月平均（累計／月数）
相　談	785						785	785.0
取引制度に関する相談	401						401	401.0
勧誘に関する相談	79						79	79.0
売買取引に関する相談	121						121	121.0
事務処理に関する相談	116						116	116.0
その他の相談	68						68	68.0
苦　情	43						43	43.0
勧誘に関する苦情	17						17	17.0
売買取引に関する苦情	16						16	16.0
事務処理に関する苦情	7						7	7.0
その他の苦情	3						3	3.0
あっせん	8						8	8.0
勧誘に関する紛争	7						7	7.0
売買取引に関する紛争	1						1	1.0
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年度下半期の月別状況

（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	321	454	373	359	518	2,425	404.2
取引制度に関する相談	173	128	232	181	155	230	1,099	183.2
勧誘に関する相談	63	49	55	43	62	63	335	55.8
売買取引に関する相談	73	62	66	72	65	86	424	70.7
事務処理に関する相談	50	45	52	37	40	77	301	50.2
その他の相談	41	37	49	40	37	62	266	44.3
苦　情	65	52	63	62	63	57	362	60.3
勧誘に関する苦情	25	21	22	17	21	21	127	21.2
売買取引に関する苦情	30	21	17	23	28	25	144	24.0
事務処理に関する苦情	8	8	14	13	9	4	56	9.3
その他の苦情	2	2	10	9	5	7	35	5.8
あっせん	11	4	8	17	1	6	47	7.8
勧誘に関する紛争	4	2	6	11	1	4	28	4.7
売買取引に関する紛争	7	2	2	5	0	2	18	3.0
事務処理に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0.0
その他の紛争	0	0	0	1	0	0	1	0.2

【参考 2】 過去3年の状況

（単位:件）

	25年度 累計	24年度 累計	23年度 累計
相　談	5,161	4,496	4,358
取引制度に関する相談	2,147	1,351	1,309
勧誘に関する相談	766	1,387	1,365
売買取引に関する相談	1,084	767	802
事務処理に関する相談	601	465	388
その他の相談	563	526	494
苦　情	842	904	1,205
勧誘に関する苦情	294	470	692
売買取引に関する苦情	351	240	286
事務処理に関する苦情	135	112	134
その他の苦情	62	82	93
あっせん	128	208	308
勧誘に関する紛争	87	176	267
売買取引に関する紛争	35	26	35
事務処理に関する紛争	3	6	6
その他の紛争	3	0	0

（単位:件）

25年度 月平均	24年度 月平均	23年度 月平均
430.1	363.2	341.6
178.9	109.1	123.9
63.8	113.8	81.2
90.3	66.8	47.3
50.1	32.3	37.8
46.9	41.2	51.4
70.2	100.4	84.1
24.5	57.7	41.5
29.3	23.8	21.4
11.3	11.2	11.8
5.2	7.8	9.4
10.7	25.7	19.9
7.3	22.3	15.3
2.9	2.9	3.9
0.3	0.5	0.3
0.3	0.0	0.4

2. 商品別処理状況(26年4月度速報版)

(単位:件)

区分・内容 ／ 商品別	株式	債券	投資信託	有価証券ﾃﾞﾘﾊﾞ	CFD	その他ﾃﾞﾘﾊﾞ	その他	4月度合計
相　談	270	53	128	5	1	1	327	785
取引制度に関する相談	103	15	46	2	0	0	235	401
勧誘に関する相談	29	17	29	1	1	1	1	79
売買取引に関する相談	75	16	25	1	0	0	4	121
事務処理に関する相談	43	1	16	0	0	0	56	116
その他の相談	20	4	12	1	0	0	31	68
苦　情	20	11	9	0	1	0	2	43
勧誘に関する苦情	8	6	3	0	0	0	0	17
売買取引に関する苦情	5	4	6	0	1	0	0	16
事務処理に関する苦情	5	0	0	0	0	0	2	7
その他の苦情	2	1	0	0	0	0	0	3
あっせん	3	2	3	0	0	0	0	8
勧誘に関する紛争	3	1	3	0	0	0	0	7
売買取引に関する紛争	0	1	0	0	0	0	0	1
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～26年3月)の状況

(単位:件)

	株式	債券	投資信託	有価証券ﾃﾞﾘﾊﾞ	CFD	その他ﾃﾞﾘﾊﾞ	その他	合 計
相　談	2,509	758	1,196	100	19	7	572	5,161
取引制度に関する相談	1,075	289	430	32	5	3	313	2,147
勧誘に関する相談	220	204	318	5	4	4	11	766
売買取引に関する相談	599	156	256	44	8	0	21	1,084
事務処理に関する相談	359	44	71	10	1	0	116	601
その他の相談	256	65	121	9	1	0	111	563
苦　情	421	158	205	24	5	7	22	842
勧誘に関する苦情	72	99	111	1	2	7	2	294
売買取引に関する苦情	229	40	60	19	2	0	1	351
事務処理に関する苦情	91	14	17	4	1	0	8	135
その他の苦情	29	5	17	0	0	0	11	62
あっせん	40	32	42	0	0	12	2	128
勧誘に関する紛争	16	27	32	0	0	12	0	87
売買取引に関する紛争	23	4	8	0	0	0	0	35
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	2	3

３．男女別処理状況（26年4月度速報版）

（単位：件）

区分・内容 ／ 男女別	男	女	法人	4月度合計
相　談	367	404	14	785
取引制度に関する相談	188	208	5	401
勧誘に関する相談	35	43	1	79
売買取引に関する相談	58	60	3	121
事務処理に関する相談	52	60	4	116
その他の相談	34	33	1	68
苦　情	18	24	1	43
勧誘に関する苦情	6	11	0	17
売買取引に関する苦情	7	8	1	16
事務処理に関する苦情	4	3	0	7
その他の苦情	1	2	0	3
あっせん	1	4	3	8
勧誘に関する紛争	1	4	2	7
売買取引に関する紛争	0	0	1	1
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～26年３月）の状況

（単位：件）

区分・内容 ／ 男女別	男	女	法人	合計
相　談	2,828	2,138	195	5,161
取引制度に関する相談	1,198	859	90	2,147
勧誘に関する相談	376	358	32	766
売買取引に関する相談	584	452	48	1,084
事務処理に関する相談	350	235	16	601
その他の相談	320	234	9	563
苦　情	505	308	29	842
勧誘に関する苦情	137	139	18	294
売買取引に関する苦情	228	115	8	351
事務処理に関する苦情	98	35	2	135
その他の苦情	42	19	1	62
あっせん	61	44	23	128
勧誘に関する紛争	38	31	18	87
売買取引に関する紛争	20	11	4	35
事務処理に関する紛争	1	2	0	3
その他の紛争	2	0	1	3

「未公開株通報専用コールセンター」通報状況（平成２６年４月）について

平成 26 年５月 20 日
日 本 証 券 業 協 会

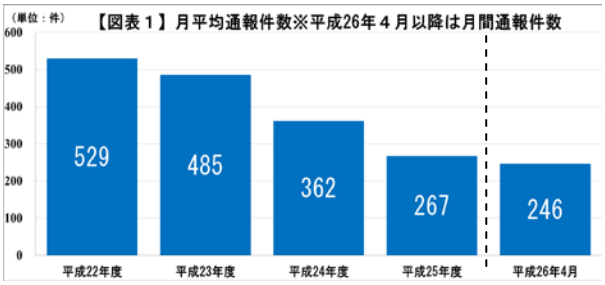
【お知らせ】
「未公開株通報専用コールセンター」に情報をお寄せいただいた際、通報いただいた方の個人情報を行政機関及び警察に提供してよいかどうか、その都度、確認させていただいております。
お寄せいただいた情報は、連携先の行政機関及び警察に提供する場合がありますが、この場合に提供する情報に個人情報を含めるかどうかは、通報いただいた方に確認させていただいた結果に従っております。
お寄せいただいた個人情報がみだりに外部に出ないよう厳正に管理しておりますので、安心して通報・相談をお願いいたします。

※「未公開株通報専用コールセンター」についての説明は、５ページに記載しています。

１．平成 26 年４月中に受理した通報の概要

（１）通報件数

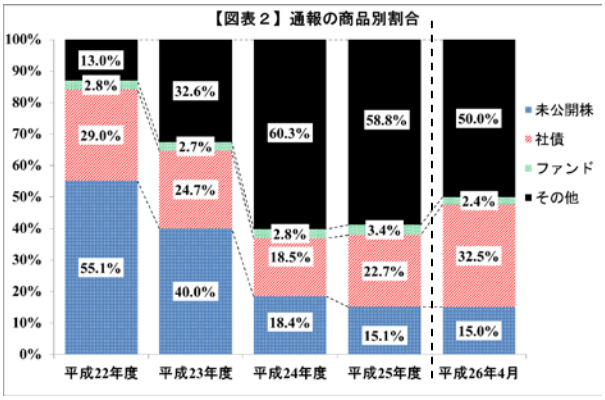
○ 【図表１】のとおり、平成 26 年４月中に受理した全通報件数は 246 件。１営業日当たりの平均通報件数は約 12 件。毎月 200 件超の通報が継続しており、依然として注意が必要です[1]。



（２）購入・取引を勧誘された商品

① 【図表２】のとおり、平成 26 年４月中において最も多かったのは、「その他」の 123 件（50.0%）。

② 「その他」は 例えば、被害者を投資話に絡んだ犯罪やトラブルの当事者に仕立て上げ、その解決のための金銭を要求するもの。手口は時々刻々と変化し、多様化。



③ 安易に相手の言うことを信用せず、支払いをする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。

[1] 去る平成 26 年５月１日、警察庁では、「平成 26 年３月の特殊詐欺認知・検挙状況等について」を公表しています（http://www.npa.go.jp/sousa/souni/hurikomesagi_toukei.pdf）。ここでは、平成 26 年１月～３月における特殊詐欺全体の被害総額が約 130 億３千万円（前年同期比 40.6%増）となり、このうち未公開株等詐欺を含む金融商品等取引名目の被害総額が約 43 億２千万円（同 23.8%増）であったことが紹介されています。

（３）被害の金額

① 全通報件数 246 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 25 件（10.2%）。

② 被害の金額は、合計で約３億１千７百万円。

③ 被害に遭ったという内容の通報１件当たりの平均被害金額は約 1,270 万円。

④ 最大の被害金額は１億円（仲介業者から、複数銘柄の未公開株について購入を持ち掛けられ、それぞれの購入代金を支払ったという通報）。

⑤ 被害金額の合計は時期によって大きく変化しますが、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ありません。

⑥ 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

① 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。

② 実際にお金を支払ってしまう場面で多いのが、現金の直接手渡し（自宅又は街頭での待合せ）や送付（郵便、宅配便）。

③ 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。

（５）通報者の属性

① 通報者の年齢で分類すると、60 歳以上が約 90%。そのうち一人暮らしは約 28.6%。

② 通報者の居住地で分類すると、東京・大阪・愛知やその近郊が上位（別紙参照）。

③ 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と推測されます。

④ 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。

⑤ 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ことが重要です。

⑥ 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にご相談を。

２．最近の手口

最近「未公開株通報専用コールセンター」に寄せられている通報によく見られるキーワードと対策をご紹介いたします。

○「地域限定」、「購入できる権利」

通報者が居住している地域限定で購入できる未公開株（または社債など）があるので購入しないか。興味が無いのであれば、購入できる権利を譲ってほしい。

- ある日、業者から、「地域限定だが、抽選で当たった人には自宅にパンフレットが送られているはず」「当社では買えないので、高値で買い取るから代わりに購入してくれないか」などと電話で持ち掛けてくるのが定番。
- その際、実際にタイミング良くパンフレットが届いていることが多く、信用してしまいがちですが、それは詐欺業者が自ら送っている可能性が高いため。
- 特に、「販売数には限りがあり、人気だから売り切れそう」と焦らせる手口や、「私募なので 49 名限定」という言い回しも、よく見受けられる手口。
- 「興味が無い」と断っても、「他の人に権利を譲ってほしい」「お金は必要ないので、名義だけでも貸してくれないか」と提案してきます。
- その場合、「謝礼金を支払う」「お礼として商品券や旅行券を贈呈する」「あなたに絶対に迷惑はかけない」などと言ってきますが、名義貸しの事務手数料などの名目で先に金銭の支払を要求してくるので注意が必要。
- なお、名義を貸すことを承諾すると、後日、名義貸しを持ち掛けた業者が、「名義貸しは犯罪行為である。弁護士に依頼すれば罪を免れることができるが、依頼料がかかる」といったように金銭を要求してくることがありますが、詐欺の可能性が高いため、相手にしないようにしてください。
- こうした話を持ち掛けられたり、お金を支払ってしまったりした場合には、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）に通報・相談するようにしてください。[2]

[2] 詳しくは、本協会ホームページ「『被害回復型』の勧誘・被害の通報が多く寄せられています！」（http://www.jsda.or.jp/sonaeru/inv_alerts/alearts01/mikoukai/higai_kaihuku.html#q4）

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[3]、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。

また、近年は、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ているほか、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ています。

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[4]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。[5]

---

[3] http://www.jsda.or.jp/sonaeru/inv_alerts/alearts01/mikoukai/index.html

[4] 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。

[5] 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[6]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 26 年３月までの４年間に約１万９千７百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、また最新の実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）

[6] http://www.jsda.or.jp/shiryo/houkokusyo/h22/files/10012001.pdf

[別紙]

未公開株通報専用コールセンターに寄せられた都道府県別の通報状況

総通報件数 246 件（平成 26 年４月）

通報者の居住地	通報件数（件）	割合（%）	通報者の居住地	通報件数（件）	割合（%）
北海道	4	1.69	滋賀県	5	2.11
青森県	0	0.00	京都府	0	0.00
岩手県	1	0.42	大阪府	20	8.44
宮城県	4	1.69	兵庫県	11	4.64
秋田県	1	0.42	奈良県	5	2.11
山形県	3	1.27	和歌山県	0	0.00
福島県	1	0.42	鳥取県	0	0.00
茨城県	6	2.53	島根県	1	0.42
栃木県	2	0.84	岡山県	10	4.22
群馬県	2	0.84	広島県	12	5.06
埼玉県	13	5.49	山口県	10	4.22
千葉県	18	7.59	徳島県	2	0.84
東京都	21	8.86	香川県	4	1.69
神奈川県	30	12.66	愛媛県	2	0.84
新潟県	6	2.53	高知県	3	1.27
富山県	0	0.00	福岡県	4	1.69
石川県	2	0.84	佐賀県	0	0.00
福井県	2	0.84	長崎県	1	0.42
山梨県	1	0.42	熊本県	0	0.00
長野県	4	1.69	大分県	0	0.00
岐阜県	2	0.84	宮崎県	0	0.00
静岡県	11	4.64	鹿児島県	0	0.00
愛知県	17	7.17	沖縄県	0	0.00
三重県	5	2.11	不明	0	0.00

日本証券業協会
Japan Securities Dealers Association
JSDA

証券会社のNISA口座の開設・利用状況

平成26年３月31日現在
日本証券業協会

資料４

© Japan Securities Dealers Association.All Rights Reserved.

証券会社のNISA口座の開設・利用状況（平成26年3月31日現在）

１．NISA取扱証券会社　　129社（251社中）

２．NISA総口座数　　4,215,774口座（注１）

(1)投資経験別

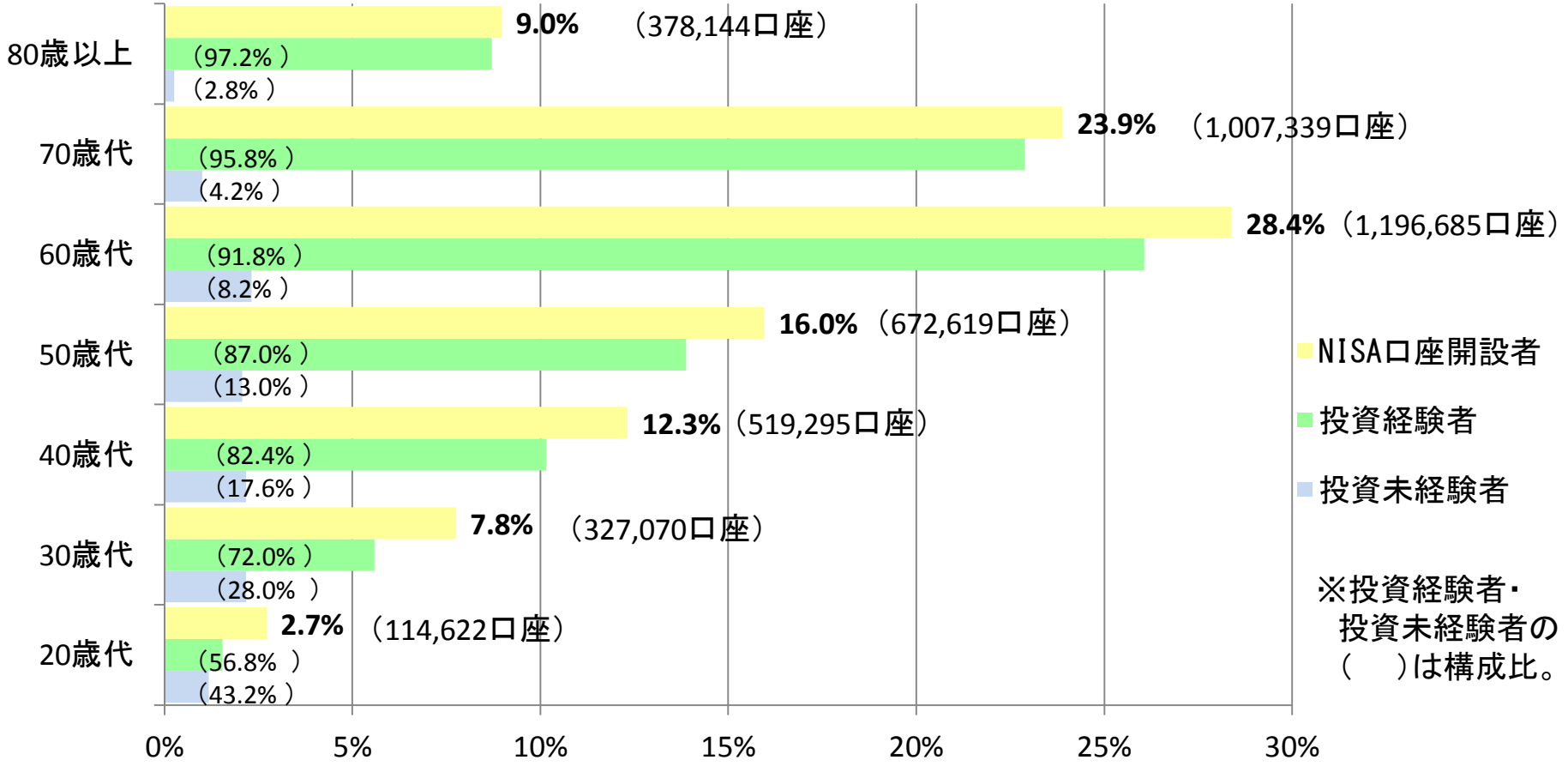
投資経験者	3,744,874口座	（88.8%）
投資未経験者	470,900口座	（11.2%）（注２）

（注１）平成26年１月１日（前回調査）と比較して1,012,281口座、31.6%増

（注２）「投資未経験者」は、平成25年４月１日以後に証券口座を開設した者（証券口座開設後１年以内の者）。

© Japan Securities Dealers Association.All Rights Reserved.

(2) 年代別・投資経験別



（注）前回調査では、60歳以上は約65%（今回約61%）、20歳代～50歳代は約35%（今回約39%）

⇒ 若い年代ほど、投資未経験者の割合が高くなっており、20歳代では40%超、30歳代では30%弱が投資未経験者である。

© Japan Securities Dealers Association.All Rights Reserved.

(3)男女別

男性	約58%
女性	約42%

３．NISA総買付額　　6,080億24百万円

○ 商品別

上場株式	3,645億14百万円（60.0%）
投資信託	2,257億87百万円（37.1%）
ETF	91億4百万円（1.5%）
REIT	86億20百万円（1.4%）

© Japan Securities Dealers Association.All Rights Reserved.

（参 考）

主要証券会社10社のNISA口座の開設・利用状況（平成26年３月31日現在）

１．NISA総口座数のうち、買付があった口座　　22.8%

２．NISA平均買付額　　607千円

うち	上場株式	387千円（63.8%）
	投資信託	198千円（32.6%）
	ETF	11千円（1.8%）
	REIT	11千円（1.8%）

（注）主要証券会社10社：大手証券会社５社、インターネット専業証券会社５社

© Japan Securities Dealers Association.All Rights Reserved.