

平成 27 年度上半期のあっせん、苦情、相談業務の処理状況について

平成 27 年 11 月 17 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、平成 27 年度上半期（平成 27 年 4 月 1 日～平成 27 年 9 月 30 日）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

平成 27 年度上半期の新規申立件数は 42 件（前年同期比 6 件（12.5%）減）、終結件数は 40 件（前年同期比 3 件（7.0%）減）となった。また、和解率は 56.4%（前年同期比 0.3 ポイント増）となった。

新規申立件数が減少した要因は、前年度において概ね市況堅調・円安基調であったため、大きな損失を抱える取引が多くなかったこと等から、苦情申出に遅行するあっせん申立てが減少したと考えられる。

なお、平成 27 年 9 月末の係属件数は 25 件で、前年同期に比べ 5 件増加した。

(単位：件、%)

項目	平成 27 年度 上半期	前年同期	対前年同期 増減率	26 年度
新規申立件数	42	48	▲12.5	101
前年度（3 月末時点）係属件数	23	15	53.3	15
終結件数	40	43	▲7.0	93
和解成立	22	23	—	47
不調打切り	17	18	—	39
取下げ	0	1	—	5
その他	1	1	—	2
9 月末時点係属件数	25	20	25.0	—

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

(平成 27 年度上半期) 56.4%

(前年同期) 56.1%

(2) 分類別件数

平成 27 年度上半期における分類別件数は、「勧誘に関する紛争」が最も多く、28 件（前年同期比 13 件減）となった。構成比で見ると、「勧誘に関する紛争」が 66.7%（前年同期比 18.7 ポイント減）、「売買取引に関する紛争」が 31.0%（前年同期比 16.4 ポイント増）となった。

（単位：件、%）

分類別	平成 27 年度 上半期	構成比	前年同期	構成比
勧誘に関する紛争	28	66.7	41	85.4
売買取引に関する紛争	13	31.0	7	14.6
事務処理に関する紛争	1	2.4	0	—
その他の紛争	0	—	0	—
(合計)	42	100.0	48	100.0

（注 1）

構成比の合計は、端数処理（四捨五入）の関係で 100.0%にならない場合がある。以下同じ。

（注 2）

- ① 「勧誘に関する紛争」とは、説明義務違反、適合性原則違反、誤認勧誘等を内容とする紛争を言う。
- ② 「売買取引に関する紛争」とは、無断売買、売買執行ミス等を内容とする紛争を言う。
- ③ 「事務処理に関する紛争」とは、入出金等の手続事務等のミス、遅延等を内容とする紛争を言う。
- ④ 「その他の紛争」とは、いずれの分類にも属さない内容に関する紛争を言う。

(3) あっせん申立の主な内訳

平成 27 年度上半期におけるあっせん申立の主な内訳（割合）を見ると「適合性に関する紛争」が最も高く、31.0%（前年同期比 8.6 ポイント減）となった。また、「勧誘時の説明義務に関する紛争」が 16.7%（前年同期比 16.6 ポイント減）、前年 0 件であった「無断売買」が 16.7%となった。

（単位：件、%）

内 訳	平成 27 年度上半期	前年同期
① 勧誘に関する紛争		
適合性に関する紛争	13 (31.0)	19 (39.6)
勧誘時の説明義務に関する紛争	7 (16.7)	16 (33.3)
誤った情報による勧誘に関する紛争	6 (14.3)	4 (8.3)
② 売買取引に関する紛争		
無断売買に関する紛争	7 (16.7)	0 (-)
売買執行ミスに関する紛争	3 (7.1)	1 (2.1)

（注）括弧内の数値は、平成 27 年度上半期の新規申立件数に対する割合である。

(4) 商品別件数

平成27年度上半期における商品別件数は、引き続き「株式」が最も多く21件であった。構成比で見ると、「株式」が50.0%（前年同期比2.1ポイント減）、「投資信託」が28.6%（前年同期比11.9ポイント増）、「債券」が14.3%（前年同期比10.7ポイント減）であった。

（単位：件、%）

商 品	平成27年度 上半期	構成比	前年同期	構成比
株式	21	50.0	25	52.1
債券	6	14.3	12	25.0
投資信託	12	28.6	8	16.7
有価証券デリバティブ	0	—	0	—
CFD	2	4.8	2	4.2
その他デリバティブ	1	2.4	1	2.1
その他	0	—	0	—
(合計)	42	100.0	48	100.0

（注）

- ①「有価証券デリバティブ」は、株価指数先物取引等である。
- ②「その他デリバティブ」には、通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含む。
- ③「その他」には、商品・サービス区分に関係ない事案（例：取引口座に関するもの、事務処理に関するもの、会社対応・担当者への不満等に関するもの等）を含む。

(5) 業態別申立件数

平成27年度上半期における業態別件数は、「会員」が最も多く40件であった。構成比で見ると、前年同期に比べ、若干ではあるが、「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	平成27年度 上半期	構成比	前年同期	構成比
会 員	40	95.2	45	93.8
特別会員	2	4.8	3	6.3
証券仲介業者	0	—	0	—
(合計)	42	100.0	48	100.0

(6) 性別等件数

平成 27 年度上半期における性別等件数は、「個人」が引き続き多く 41 件であった。構成比で見ると、「個人」が 97.6%となり、前年同期に比べ、「法人」の割合が低下した。

(単位：件、%)

性別等	平成 27 年度 上半期	構成比	前年同期	構成比
男	14	33.3	16	33.3
女	27	64.3	25	52.1
法人	1	2.4	7	14.6
(合計)	42	100.0	48	100.0

(7) 申立人の年齢分布

平成 27 年度上半期に終結した事案における申立人のうち、75 歳以上の高齢者の割合は 36.1% (13 名) であった。

(単位：名、%)

年代	人数	構成比
70 歳未満	16	44.4
70 歳－74 歳	7	19.4
75 歳－79 歳	5	13.9
80 歳－84 歳	7	19.4
85 歳－89 歳	1	2.8
(合計)	36	100.0

(注) 上記表は、個人の申立人 36 名における分布である。

(8) 地区別申立件数

(単位：件、%)

地区別	平成27年度 上半期	構成比	前年同期	構成比
北海道	1	2.4	1	2.1
東北	2	4.8	0	—
東京	13	31.0	21	43.8
名古屋	7	16.7	8	16.7
北陸	0	—	1	2.1
大阪	17	40.5	11	22.9
中国	0	—	3	6.3
四国	0	—	0	—
九州	2	4.8	3	6.3
(合計)	42	100.0	48	100.0

2. 苦情解決業務の状況

(1) 概況

平成 27 年度上半期の新規受付件数は 514 件で、うち協会員に取り次いだ申出件数は 434 件（前年同期比 161 件（59.0%）増）となった。新規申出件数の増加要因は、今年度より、「苦情」の統計上の計上方法について変更し、従来「相談」として処理していた「金融商品取引業者等へ取次ぎをしない当該事業者に対する不満足の表明」についても、「苦情」に含めていること及び利用者からの申出について、より深度あるヒアリングを実施していることから、その結果、従来「相談」として処理していたものが、「苦情」として処理されるケースが含まれているためである。このため、新規申出件数の対前年同期増減率については、「協会員に取り次いだ申出」の件数で比較している。

（単位：件、%）

項目	平成 27 年度 上半期	前年同期	対前年同期 増減率	平成 26 年度
新規申出件数	514	273	—	544
協会員に取り次いだ申出	434	273	59.0	544
協会員に取り次がなかった申出	80	—	—	—
終結件数	477	270	76.7	560
解決	433	220	—	454
あっせんへの移行	42	48	—	101
不調	1	1	—	4
その他	1	1	—	1
9 月末時点係属件数	64	46	39.1	—

(2) 分類別件数

平成 27 年度上半期における分類別件数は、「勧誘に関する苦情」が 189 件で最も多く、「売買取引に関する苦情」が 181 件と続いた。

（単位：件、%）

分類別	平成 27 年度 上半期	構成比	前年同期	構成比
勧誘に関する苦情	189	36.8	99	36.3
売買取引に関する苦情	181	35.2	101	37.0
事務処理に関する苦情	81	15.8	49	17.9
その他	63	12.3	24	8.8
（合計）	514	100.0	273	100.0

(3) 苦情の主な内訳

平成 27 年度上半期における苦情の主な内訳 (割合) を見ると、「売買一般に関する苦情」が 15.6% (前年同期比 2.7 ポイント減) で最も高く、「勧誘時の説明義務に関する苦情」が 14.8% (前年同期比 0.9 ポイント増) と続いた。

(単位：件、%)

内 訳	平成 27 年度上半期	前年同期
① 勧誘に関する苦情		
勧誘時の説明義務に関する苦情	76 (14.8)	38 (13.9)
適合性に関する苦情	28 (5.4)	18 (6.6)
誤認勧誘に関する苦情	26 (5.1)	20 (7.3)
② 売買取引に関する苦情		
売買一般に関する苦情	80 (15.6)	50 (18.3)
無断売買に関する苦情	45 (8.8)	25 (9.2)
扱者主導売買に関する苦情	20 (3.9)	15 (5.5)
③ 事務処理に関する苦情		
入出金、入出庫に関する苦情	27 (5.3)	15 (5.5)
口座開設等に関する苦情	18 (3.5)	11 (4.0)
法定帳簿に関する苦情	7 (1.4)	2 (0.7)
④ その他に関する苦情		
会社不満に関する苦情	60 (11.7)	21 (7.7)

(注) 括弧内の割合は、平成 27 年度上半期の新規申出件数に対する割合である。

【参考】

「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、「無断売買に関する苦情」、「過当売買に関する苦情」、「扱者主導売買に関する苦情」、「売買執行ミスに関する苦情」、「システム障害に関する苦情」に分類されない苦情を言う。また、平成 27 年度上半期は、以下のような事例が見られた。

- ・証券会社と長年投資信託などの取引をして来たが、高齢になったので取引を終了したい。支店に何度か連絡したがなかなか応じてくれないので、FINMAC から伝えて欲しい。
- ・3月にNISA口座を開設して4月中旬に投資信託を購入したところ特定口座での買付になっていた。購入時に特定口座になると確認していると言われたが納得できない。
- ・3月頃、担当者に「4月中には保有株式を売りたい」と告げていたにも関わらず、フォローがなく当月に売却できなかった。被った不利益分を請求したい。
- ・投資信託の売却意向を伝えたところ、もう少し保有するよう言われたため保有していたが、結果、評価損が膨らんだ。
- ・発生していない不足金や追証を要求され、金利や手数料などで間違った処理が行われたため、判明している損害金と口座残金の返還を求めたい。

(4) 商品別件数

平成27年度上半期における商品別件数は、「株式」が239件、「投資信託」が134件、「債券」が90件で、前年同期と順位に変化はなかった。

(単位：件、%)

商品別	平成27年度 上半期	構成比	前年同期	構成比
株式	239	46.5	137	50.2
債券	90	17.5	51	18.7
投資信託	134	26.1	65	23.8
有価証券デリバティブ	15	2.9	4	1.5
CFD	7	1.4	6	2.2
その他デリバティブ	1	0.2	1	0.4
その他	28	5.4	9	3.3
(合計)	514	100.0	273	100.0

(注)

- ①「有価証券デリバティブ」は、株価指数先物取引等である。
- ②「その他デリバティブ」には、通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含む。
- ③「その他」には、商品・サービス区分に関係ない事案（例：取引口座に関するもの、事務処理に関するもの、会社対応・担当者への不満等に関するもの等）を含む。

(5) 業態別件数

平成27年度上半期における業態別件数は、「会員」が引き続き多く490件であった。構成比で見ると、前年同期と同様、「会員」の割合が9割を超えている。

(単位：件、%)

業態別	平成27年度 上半期	構成比	前年同期	構成比
会 員	490	95.3	262	96.0
特別会員	24	4.7	11	4.0
証券仲介業者	0	—	0	—
(合計)	514	100.0	273	100.0

(6) 性別等件数

平成 27 年度上半期における性別等件数は、個人が多く 507 件となった。

(単位：件、%)

性別等	平成27年度 上半期	構成比	前年同期	構成比
男	282	54.9	152	55.7
女	225	43.8	118	43.2
法人	7	1.4	3	1.1
(合計)	514	100.0	273	100.0

(7) 申出人の年齢分布

平成 27 年度上半期の年齢が判明している申出人のうち、75 歳以上の高齢者の割合は 41.6% (111 名) であった。

(単位：名、%)

年代	人数	構成比
70 歳未満	116	43.4
70 歳－74 歳	40	15.0
75 歳－79 歳	42	15.7
80 歳－84 歳	44	16.5
85 歳－89 歳	16	6.0
90 歳以上	9	3.4
(合計)	267	100.0

(8) 地区別申出件数

(単位：件、%)

地区名	平成27年度 上半期	構成比	前年同期	構成比
北海道	7	1.4	7	2.6
東北	9	1.8	6	2.2
東京	220	42.8	141	51.6
名古屋	69	13.4	45	16.5
北陸	10	1.9	3	1.1
大阪	143	27.8	40	14.7
中国	26	5.1	2	0.7
四国	8	1.6	6	2.2
九州	22	4.3	23	8.4
その他	0	—	0	—
(合計)	514	100.0	273	100.0

3. 相談業務の状況

(1) 概況

平成 27 年度上半期の受付件数は 2,747 件（前年同期比 924 件（25.2%）減）となった。この要因は、契約締結前交付書面に関する相談が減少したこと及び今年度より、「苦情」の統計上の計上方法について変更し、従来「相談」として処理していた「事業者へ取次ぎをしない不満足
の表明」についても、「苦情」に含めていること、また、利用者からの申出について、より深度あるヒアリングを実施していることから、その結果、従来「相談」として処理していたものが、「苦情」として処理されたことで、「相談」件数が減少したものである。

（単位：件）

平成 27 年度上半期	前年同期	平成 26 年度
2,747	3,671	7,092

（注）「相談」とは、有価証券関連業務に関するものや、個別協会員に係る質問や意見といったもの等を言う。

(2) 分類別件数

平成 27 年度上半期における分類別件数は、「取引制度等に関する相談」が 1,421 件（前年同期比 419 件減）で最も多く、「事務処理に関する相談」が 457 件（前年同期比 221 件減）、「売買取引に関する相談」が 426 件（前年同期比 178 件減）と続いた。「勧誘に関する相談」は 286 件で、前年同期に比べ 5 件増加した。

（単位：件、%）

分類別	平成 27 年度 上半期	構成比	前年同期	構成比
取引制度等に関する相談	1,421	51.7	1,840	50.1
勧誘に関する相談	286	10.4	281	7.7
売買取引に関する相談	426	15.5	604	16.5
事務処理に関する相談	457	16.6	678	18.5
その他	157	5.7	268	7.3
（合計）	2,747	100.0	3,671	100.0

(3) 相談の主な内訳

平成 27 年度上半期における相談の主な内訳（割合）を見ると、「当センターの業務に関する問合せ等」が 15.8%（前年同期比 0.7 ポイント増）で最も高く、「証券会社に関する問合せ等」が 10.9%（前年同期比 3.3 ポイント増）、「売買一般に関する問合せ等」が 10.7%（前年同期比 1.2 ポイント減）と続いた。また、「商品性に関する問合せ等」が 9.0%で、前年同期に比べ 3.0 ポイント増加した。

（単位：件、％）

内 訳	平成 27 年度上半期	前年同期
① 取引制度等に関する相談		
当センターの業務に関する問合せ等	433 (15.8)	553 (15.1)
証券会社に関する問合せ等	299 (10.9)	278 (7.6)
商品性に関する問合せ等	248 (9.0)	221 (6.0)
② 勧誘に関する相談		
勧誘時の説明義務に関する問合せ等	113 (4.1)	108 (2.9)
強引な勧誘への対処方法等に関する問合せ等	74 (2.7)	68 (1.9)
適合性に関する問合せ等	60 (2.2)	65 (1.8)
③ 売買取引に関する相談		
売買一般に関する問合せ等	294 (10.7)	437 (11.9)
扱者主導売買への対処方法等に関する問合せ等	43 (1.6)	60 (1.6)
取引制度に関する問合せ等	41 (1.5)	34 (0.9)
④ 事務処理に関する相談		
口座開設等に関する問合せ等	189 (6.9)	395 (10.8)
入出金、入出庫に関する問合せ等	104 (3.8)	86 (2.3)
証券会社に関する問合せ等	47 (1.7)	70 (1.9)
⑤ その他に関する相談		
会社不満に関する意見等	144 (5.2)	231 (6.3)

（注）括弧内の割合は、平成 27 年度上半期の受付件数に対する割合である。

【参考 1】

平成 27 年度上半期中、契約締結前交付書面制度に関する相談件数は、100 件であった。

【参考 2】

「当センターの業務に関する問合せ等」とは、当センターのあっせん制度や取扱う事案等当センターの業務に関する質問・意見を言う。

【参考 3】

「証券会社に関する問合せ等」では、平成 27 年度上半期は以下のような事例が見られた。

- ・証券会社の支店の電話番号を教えて欲しい。
- ・証券会社の HP 上で契約締結前交付書面への同意が求められているが、操作方法が分からないので教えて欲しい。

- ・証券会社のキャンペーンに応募するとキャッシュバックがあると聞いた。応募方法を教えて欲しい。

【参考4】

「勧誘時の説明義務に関する問合せ等」では、平成27年度上半期は以下のような事例が見られた。

- ・（消費者センターからの申出）消費者から外債の乗換勧誘の在り方について相談を受けている。その対応方法についてアドバイス願いたい。
- ・リスク等について詳しい説明を受けないまま新興国市場を運用対象とする投信を次々に勧められて約3,000万円投資したが、評価額が下がっている。
- ・EB債の購入にあたり、担当者の説明が不足していた。責任を問えるか相談したい。

【参考5】

「売買一般に関する問合せ等」では、平成27年度上半期は以下のような事例が見られた。

- ・20年以上株取引をしてきたが、証券会社の担当者に勧められた銘柄を取引した結果、損をした。何とかならないものか。
- ・父親が全く覚えていない取引について、本人が行っていると主張されている。ネットで取引していると言われていて調べる方法はないのか。
- ・義母が少し認知症気味であると伝えただけで、義父が義母の株の売却依頼を行おうとしたところ、取引停止を言い渡された。仕方ないことなのか。

【参考6】

「口座開設等に関する問合せ等」では、平成27年度上半期は以下のような事例が見られた。

- ・数年前に株取引をしようと考え入金したが、取引をしないので口座を解約したいがどうしたら良いか。
- ・証券会社のNISA口座を閉鎖し、他社にNISA口座変更の手続きをしたい。
- ・証券会社に口座開設の書類を請求したが、本人確認書類の提出を求められているので確認したい事がある。

(4) 商品別件数

平成27年度上半期における商品別件数は、「株式」が1,363件（前年同期比155件減）で最も多く、「投資信託」が604件（前年同期比200件減）、「債券」が306件（前年同期比3件減）と続いた。一方、「有価証券デリバティブ」が32件となり、前年同期に比べ19件増加した。

（単位：件、％）

商品別	平成27年度 上半期	構成比	前年同期	構成比
株式	1,363	49.6	1,518	41.4
債券	306	11.1	309	8.4
投資信託	604	22.0	804	21.9
有価証券デリバティブ	32	1.2	13	0.4
CFD	17	0.6	13	0.4
その他デリバティブ	4	0.1	2	0.1
その他	421	15.3	1,012	27.6
（合計）	2,747	100.0	3,671	100.0

（注）

- ①「有価証券デリバティブ」は、株価指数先物取引等である。
- ②「その他デリバティブ」には、通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含む。
- ③「その他」には、商品・サービス区分に関係ない事案（例：取引口座に関するもの、事務処理に関するもの、会社対応・担当者への不満等に関するもの等）を含む。

(5) 性別等件数

平成27年度上半期における性別等件数は、「個人」が多く2,664件となった。構成比で見ると、前年同期に比べ「法人」の割合が上昇し、相対的に「個人」の割合が低下した。

(単位：件、%)

性別等	平成27年度 上半期	構成比	前年同期	構成比
男	1,541	56.1	1,865	50.8
女	1,123	40.9	1,705	46.4
法人	83	3.0	101	2.8
(合計)	2,747	100.0	3,671	100.0

(6) 地区別件数

(単位：件、%)

地区別	平成27年度 上半期	構成比	前年同期	構成比
北海道	42	1.5	91	2.5
東北	55	2.0	105	2.9
東京	993	36.1	1,334	36.3
名古屋	280	10.2	378	10.3
北陸	29	1.1	49	1.3
大阪	291	10.6	520	14.2
中国	46	1.7	109	3.0
四国	52	1.9	63	1.7
九州	134	4.9	235	6.4
その他	825	30.0	787	21.4
(合計)	2,747	100.0	3,671	100.0

※ 「その他」は、相談者の所在地を特定できないもの（携帯電話等からのもの）

以 上