

平成 23 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 23 年 11 月 15 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。本資料は、平成 23 年度上半期（平成 23 年 4 月 1 日から平成 23 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 23 年度上半期（4～9 月）におけるあっせんの新規申立件数は 141 件（対前年同期比 30 件増加（+27.0%））であった。
- ・ 同期間における終結件数は 145 件（対前年同期比 61 件増加（+72.6%））で、終結件数の内訳は、和解となった事案件数が 85 件、不調打切となった事案件数が 52 件、取下げとなった事案が 8 件であった。和解率は、終結件数全体の 58.6%と、昨年同期と比較して 15.7%上昇した。
- ・ 9 月末の係属件数は 81 件で、前年度末（23 年 3 月末）の係属件数からやや減少した。

あっせん状況一覧

	平成 23 年度 4～9 月	平成 22 年度 4～9 月
前年度末現在における係属件数	85 件	50
新規申立件数	141 件	111
終結件数	145 件	84
和解	(85 件)	(36)
不調	(52 件)	(44)
取下	(8 件)	(4)
9 月末(3 月末)現在の係属件数	81 件	69

(参考)

(単位：件数)

平成 22 年度	平成 21 年度	平成 20 年度
50	100	54
239	205	278
204	255	232
(102)	(127)	(132)
(92)	(119)	(92)
(10)	(9)	(8)
85	50	100

(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 89.4%と昨年同期より更に上昇している。

	勧誘		売買取引		事務処理		その他		計	
件数	126件	(87)	11件	(19)	4件	(1)	0件	(4)	141件	(111)
構成比	89.4%	(78.4)	7.8%	(17.1)	2.8%	(0.9)	0.0%	(3.6)	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】及び【債券】の構成比が 36.2%と最も高い。次いで【株式】の構成比 17.7%となっている。【債券】が昨年同期比で急激に増加しているが、これは、仕組債等に関する事案が増えているものである。

	株式		投信		債券		デリバティブ等		その他		計	
件数	25件	(32)	51件	(56)	51件	(20)	14件	(2)	0件	(1)	141件	(111)
構成比	17.7%	(28.8)	36.2%	(50.5)	36.2%	(18.0)	9.9%	(1.8)	0.0%	(0.9)	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、前年同期とほぼ同じである。

	会員		特別会員		会員仲介業者		特別会員仲介業		計	
件数	109件	(82)	32件	(29)	0件	(0)	0件	(0)	141件	(111)
構成比	77.3%	(73.9)	22.7%	(26.1)	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	66件	61件	14件	141件
構成比	46.8%	43.3%	9.9%	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	計
件数	2件	4件	64件	19件	2件	34件	5件	3件	8件	141件
構成比	1.4%	2.8%	45.4%	13.5%	1.4%	24.1%	3.5%	2.1%	5.7%	100.0%

2. 苦 情

(1) 概況

平成 23 年度上半期（4～9 月）における苦情の受付件数は 555 件（対前年同期比で 102 件の増加（+22.5%））であった。

苦情処理件数

平成 23 年 4～9 月	平成 22 年 4～9 月
555 件	453 件

(参考)

(単位：件数)

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】に関する苦情の構成比が 53.7%と上昇した。

	勧誘		売買取引		事務処理		その他		計	
件 数	298 件	(230)	134 件	(115)	72 件	(62)	51 件	(46)	555 件	(453)
構成比	53.7%	(50.8)	24.1%	(25.4)	13.0%	(13.7)	9.2%	(10.2)	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】 165 件 (29.7%) : 前年同期 107 件 (23.6%)
 【適合性に関する苦情】 43 件 (7.7%) : 前年同期 26 件 (5.7%)
 【強引な勧誘に関する苦情】 28 件 (5.0%) : 前年同期 31 件 (6.8%)

② 売買取引に関する苦情として

【無断売買に関する苦情】 28 件 (5.0%) : 前年同期 34 件 (7.5%)
 【扱者主導による売買に関する苦情】 24 件 (4.3%) : 前年同期 13 件 (2.9%)
 【売買執行ミスに関する苦情】 17 件 (3.1%) : 前年同期 26 件 (5.7%)

③ 事務処理に関する苦情として

【入出金等に関する苦情】 16 件 (2.9%) : 前年同期 6 件 (1.3%)
 【株式事務に関する苦情】 15 件 (2.7%) : 前年同期 10 件 (2.2%)
 【口座開設等に関する苦情】 9 件 (1.6%) : 前年同期 11 件 (2.4%)

(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】及び【投信】並びに【債券】の構成比がそれぞれ30.5%、30.3%、28.8%とほぼ並んでいる。特に債券は、昨年同期比で大幅に上昇しており、あっせんと同様、仕組債等に関するものが増えている。

	株式		投信		債券		デリバティブ等		その他		計	
件数	169件	(176)	168件	(160)	160件	(92)	26件	(17)	32件	(8)	555件	(453)
構成比	30.5%	(38.9)	30.3%	(35.3)	28.8%	(20.3)	4.7%	(3.8)	5.8%	(1.8)	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

【会員】の構成比がやや上昇した。

	会員		特別会員		会員仲介業者		特別会員仲介業		計	
件数	499件	(378)	56件	(75)	0件	(0)	0件	(0)	555件	(453)
構成比	89.9%	(83.4)	10.1%	(16.6)	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】

○ 性別等件数

	男	女	法人	計
件数	311件	220件	24件	555件
構成比	56.0%	39.6%	4.3%	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	16件	18件	288件	74件	10件	68件	22件	16件	42件	1件	555件
構成比	2.9%	3.2%	51.9%	13.3%	1.8%	12.3%	4.0%	2.9%	7.6%	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	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	28.1%	20.5%	15.9%	13.5%	10.3%	5.4%	1.4%	0.8%	0.0%	4.2%

3. 相 談

(1) 概況

平成 23 年度上半期（4～9 月）における相談の受付件数は、2,035 件（対前年同期比 54 件増加（+2.7%））であった。

相談受付件数

		(参考)	(単位：件数)	
平成 23 年度 4～9 月	平成 22 年度 4～9 月	平成 22 年度	平成 21 年度	平成 20 年度
2,035 件	1,981 件	4,098	7,286	8,625

(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となっている。【勧誘】の構成比は、28.6%で対前年同期と比較して 5.8%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	623 件	(729)	581 件	(452)	403 件	(240)	217 件	(227)	211 件	(333)	2,035 件	(1,981)
構成比	30.6%	(36.8)	28.6%	(22.8)	19.8%	(12.1)	10.7%	(11.5)	10.4%	(16.8)	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

【取引制度に関する相談】 139 件 (6.8%) : 前年同期 148 件 (7.5%)

(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)

【FINMAC の業務に関するもの】 135 件 (6.6%) : 前年同期 150 件 (7.6%)

(あっせん制度に関する質問、FINMAC で扱う事案に関する質問)

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】 279 件 (13.7%) : 前年同期 204 件 (10.3%)

【強引な勧誘に関する相談】 138 件 (6.8%) : 前年同期 89 件 (4.5%)

【適合性に関する相談】 71 件 (3.5%) : 前年同期 97 件 (4.9%)

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】 130 件 (6.4%) : 前年同期 77 件 (3.9%)

【扱者主導に関する相談】 99 件 (4.9%) : 前年同期 52 件 (2.6%)

【無断売買に関する相談】 83 件 (4.1%) : 前年同期 53 件 (2.7%)

④ その他に関するもの

【会社不満に関する相談】 164 件 (8.1%) : 前年同期 221 件 (11.2%)

(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、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23年4月－9月末で2,919件である。

(4) 商品別件数

【株式】の構成比が低下した。他方、【債券】の構成比が上昇した。

	株式		投信		債券		デリバティブ等		その他		計	
件数	803件	(997)	589件	(510)	435件	(275)	82件	(47)	126件	(152)	2,035件	(1,981)
構成比	39.5%	(50.3)	28.9%	(25.7)	21.4%	(13.9)	4.0%	(2.4)	6.2%	(7.7)	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	1,136件	798件	101件	2,035件
構成比	55.8%	39.2%	5.0%	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	50件	47件	851件	207件	30件	379件	68件	48件	137件	218件	2,035件
構成比	2.5%	2.3%	41.8%	10.2%	1.5%	18.6%	3.3%	2.4%	6.7%	10.7%	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

	HP	協会員等	消費生活センター	既知	リーフレット	金融庁等	知人の紹介	新聞雑誌	電話帳	その他
割合	28.2%	16.1%	14.3%	9.7%	8.9%	7.3%	6.4%	1.2%	1.0%	7.0%

以 上

平成23年度の相談・苦情・あっせんの処理状況（10月度月次速報）

平成23年11月15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	23年度 累計	月平均 (累計/月数)
相 談	449						2,484	354.9
取引制度に関する相談	123						746	106.6
勧誘に関する相談	134						715	102.1
売買取引に関する相談	95						498	71.1
事務処理に関する相談	42						259	37.0
その他の相談	55						266	38.0
苦 情	121						676	96.6
勧誘に関する苦情	84						382	54.6
売買取引に関する苦情	29						163	23.3
事務処理に関する苦情	4						76	10.9
その他の苦情	4						55	7.9
あっせん	36						177	25.3
勧誘に関する紛争	25						151	21.6
売買取引に関する紛争	11						22	3.1
事務処理に関する紛争	0						4	0.6
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】 23年度上期の月別状況

区分・内容 / 月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	23年度 上期累計	上期月平均 (累計/月数)
相 談	359	316	316	276	362	406	2,035	339.2
取引制度に関する相談	125	93	98	96	112	99	623	103.8
勧誘に関する相談	88	83	97	65	109	139	581	96.8
売買取引に関する相談	72	53	66	56	78	78	403	67.2
事務処理に関する相談	37	52	27	27	34	40	217	36.2
その他の相談	37	35	28	32	29	50	211	35.2
苦 情	97	70	87	86	114	101	555	92.5
勧誘に関する苦情	44	33	53	49	57	62	298	49.7
売買取引に関する苦情	25	17	18	20	34	20	134	22.3
事務処理に関する苦情	18	16	12	6	12	8	72	12.0
その他の苦情	10	4	4	11	11	11	51	8.5
あっせん	23	29	33	18	22	16	141	23.5
勧誘に関する紛争	21	25	29	15	21	15	126	21.0
売買取引に関する紛争	2	2	3	2	1	1	11	1.8
事務処理に関する紛争	0	2	1	1	0	0	4	0.7
その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0.0

【参考 2】 23年度上期及び前年度(22年)の状況

	23年度上期 累計	23年度上期 月平均
相 談	2,035	339.2
取引制度に関する相談	623	103.8
勧誘に関する相談	581	96.8
売買取引に関する相談	403	67.2
事務処理に関する相談	217	36.2
その他の相談	211	35.2
苦 情	555	92.5
勧誘に関する苦情	298	49.7
売買取引に関する苦情	134	22.3
事務処理に関する苦情	72	12.0
その他の苦情	51	8.5
あっせん	141	23.5
勧誘に関する紛争	126	21.0
売買取引に関する紛争	11	1.8
事務処理に関する紛争	4	0.7
その他の紛争	0	0.0

22年度 累計	22年度 月平均
4,099	341.6
1,487	123.9
974	81.2
567	47.3
454	37.8
617	51.4
1,009	84.1
498	41.5
257	21.4
141	11.8
113	9.4
239	19.9
184	15.3
47	3.9
3	0.3
5	0.4

2. 商品別処理状況(23年10月度)

(単位:件数)

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	145	105	181	2	3	1	12	449
取引制度に関する相談	42	40	32	1	0	1	7	123
勧誘に関する相談	25	30	79	0	0	0	0	134
売買取引に関する相談	35	16	41	1	1	0	1	95
事務処理に関する相談	28	6	7	0	2	0	0	43
その他の相談	15	13	22	0	0	0	4	54
苦 情	22	37	53	1	0	7	1	121
勧誘に関する苦情	10	29	37	1	0	7	0	84
売買取引に関する苦情	9	7	13	0	0	0	0	29
事務処理に関する苦情	1	0	1	0	0	0	1	3
その他の苦情	2	1	2	0	0	0	0	5
あっせん	9	14	11	0	0	2	0	36
勧誘に関する紛争	5	14	4	0	0	2	0	25
売買取引に関する紛争	4	0	7	0	0	0	0	11
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

【参考】平成23年度(4月～10月までの累計)の状況

	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	948	540	770	78	5	5	139	2,485
取引制度に関する相談	311	164	173	26	0	4	69	747
勧誘に関する相談	135	231	331	4	0	1	13	715
売買取引に関する相談	220	87	148	38	3	0	2	498
事務処理に関する相談	170	14	48	5	2	0	21	260
その他の相談	112	44	70	5	0	0	34	265
苦 情	191	197	221	23	4	14	26	676
苦情勧誘に関する苦情	51	167	143	5	0	14	2	382
売買取引に関する苦情	76	26	50	8	2	0	1	163
事務処理に関する苦情	44	2	13	5	2	0	9	75
その他の苦情	20	2	15	5	0	0	14	56
あっせん	34	65	62	7	1	8	0	177
勧誘に関する紛争	23	65	51	4	0	8	0	151
売買取引に関する紛争	9	0	10	3	0	0	0	22
事務処理に関する紛争	2	0	1	0	1	0	0	4
その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0

3. 男女別処理状況(23年10月度)

区分・内容 / 男女別	男	女	法人	10月度 合計
相 談	228	206	15	449
取引制度に関する相談	67	53	3	123
勧誘に関する相談	59	70	5	134
売買取引に関する相談	44	45	6	95
事務処理に関する相談	29	14	0	43
その他の相談	29	24	1	54
苦 情	57	54	10	121
勧誘に関する苦情	42	33	9	84
売買取引に関する苦情	11	17	1	29
事務処理に関する苦情	2	1	0	3
その他の苦情	2	3	0	5
あっせん	17	14	5	36
勧誘に関する紛争	10	11	4	25
売買取引に関する紛争	7	3	1	11
事務処理に関する紛争	0	0	0	0
その他の紛争	0	0	0	0

【参考】平成23年度(4月～10月までの累計)の状況

区分・内容 / 男女別	男	女	法人	4～10月度 合計
相 談	1138	799	101	2,038
取引制度に関する相談	350	232	41	623
勧誘に関する相談	294	258	31	583
売買取引に関する相談	215	173	16	404
事務処理に関する相談	152	57	10	219
その他の相談	127	79	3	209
苦 情	311	219	23	553
苦情勧誘に関する苦情	135	146	16	297
売買取引に関する苦情	87	44	4	135
事務処理に関する苦情	51	16	3	70
その他の苦情	38	13	0	51
あっせん	66	61	14	141
勧誘に関する紛争	57	56	13	126
売買取引に関する紛争	8	3	0	11
事務処理に関する紛争	1	2	1	4
その他の紛争	0	0	0	0

平成23年11月15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

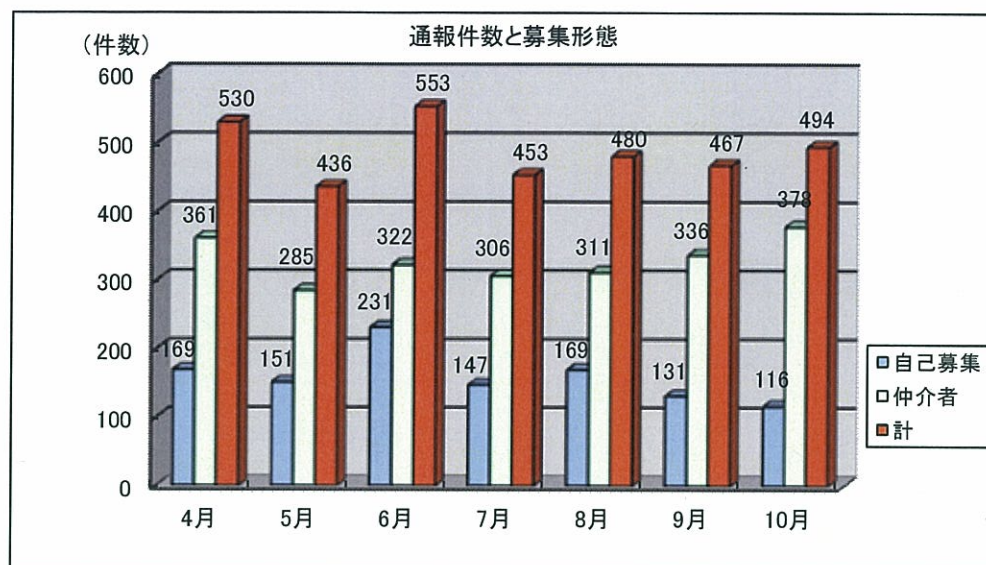
- ① 平成23年4月1日から10月31日までに寄せられた通報総件数は3,413件、1日あたり平均通報件数は約24件（前年同期：通報総件数3,453件、1日平均約24件）。
- ② 勧誘形態は、仲介業者を通じて勧誘するケースが約67%、未公開会社自身が募集を行うケース（自己募集）によるものが約33%。高利回りを謳った未公開会社の社債や投資事業組合出資証券、リゾート会員権の他、イラクディナールやスーダンポンド等外国為替取引を持ちかける勧誘ケースも増加。かつて通報者が購入された未公開株式等に関する「買取・被害回復」を謳った勧誘も増加。
- ③ 通報者の約56パーセントが70歳以上の高齢者で、60歳代までを含めると約85パーセントを占める。
- ④ 相談者の男女比では、男性が約56パーセント、女性が約44パーセントとなっている。
- ⑤ 商品別では、通算では、株式に係る通報が約4割と最も多いが、6月においては、社債に係る通報が僅差ながら最も多い。
- ⑥ 被害金額は、4月～10月累計で約63億9,500万円。商品別では、株式に係る被害金額が約47パーセントと最も多く、その額は約29億6,500万円となっている。10月の被害金額合計は、約9億3,500万円で、1通報あたり（被害金額を聴取している通報に限る）の平均被害金額は約540万円で、1通報における最大の被害金額は約6,000万円である。
- ⑦ 勧誘手口からみると、電話だけで被害に遭うケースが約8割であり、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98パーセントとなっている。
- ⑧ 勧誘経緯からみると、複数の人間が登場し一人の消費者をだます“劇場型”と呼ばれるケースや、金融庁・証券取引等監視委員会等の公的機関や実在しない（かつては存在したが合併等により消滅した）証券会社等を騙り消費者を安心させた上で取引を勧誘するケースの他、既に未公開株等を保有している消費者（一度被害にあった消費者も含む）をターゲットとした『二次被害』も増加中である。
- ⑨ 最近の手口紹介
 - (1) 最近、協会が実施している外務員資格試験の受験結果通知を模した書面あるいは、架空の「登録外務員証」を用いて、未公開株等の勧誘を行っていた事例が明らかになった。協会では、当該事例について、ホームページ等を通じて注意喚起を行っている。
 - (2) 協会の会員の従業員を装った者が、当該会員が社債を発行すると偽って、社債

の勧誘を行い、買付代金の振込先として、複数の金融機関において、当該会員の社名を使用した口座が開設され、実際に利用されていたという事例が報告された。

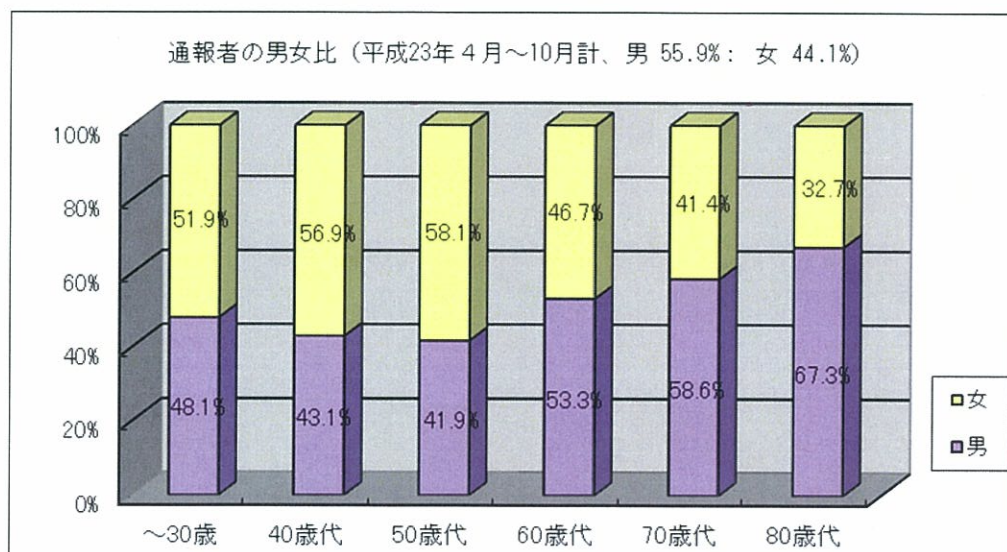
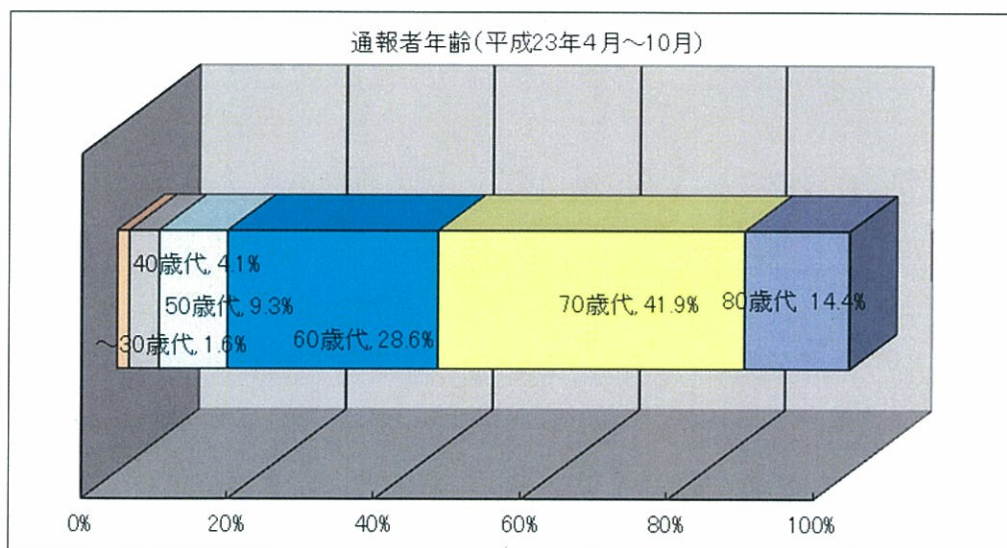
以 上

未公開株コールセンターへ寄せられた通報状況（平成23年4月～10月）

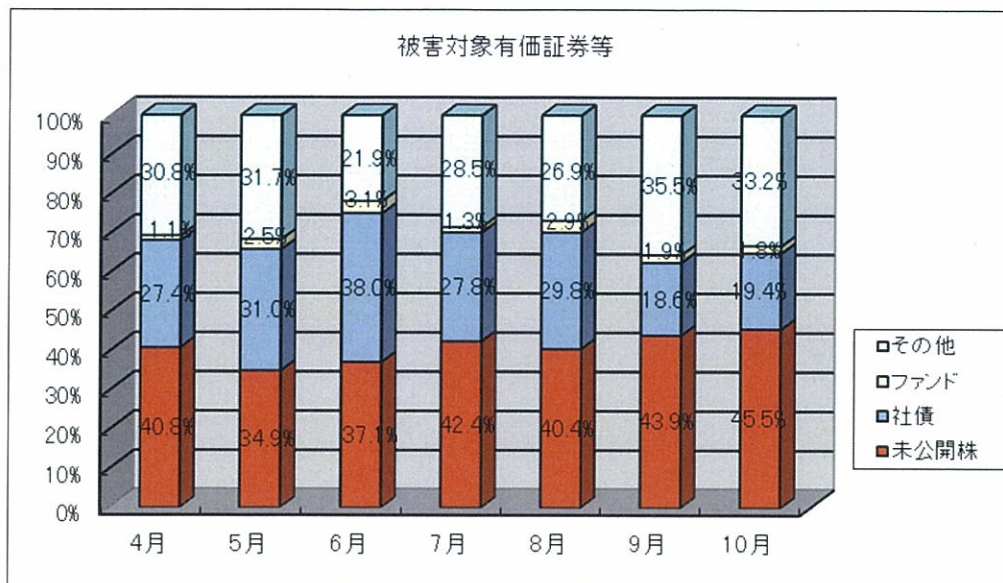
1. 通報件数と募集形態の推移



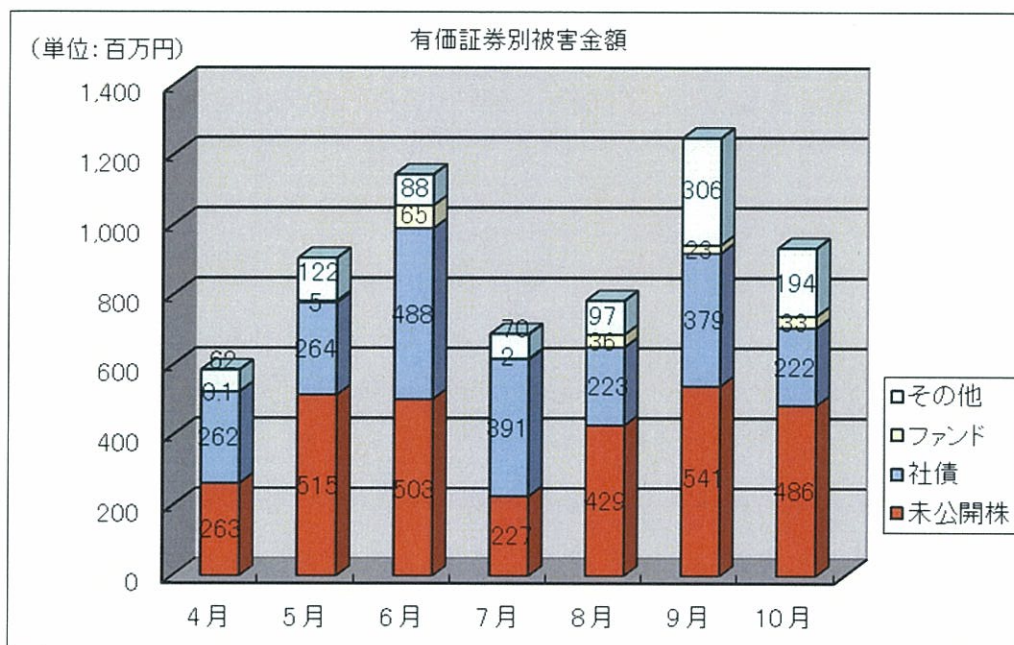
2. 通報者年齢



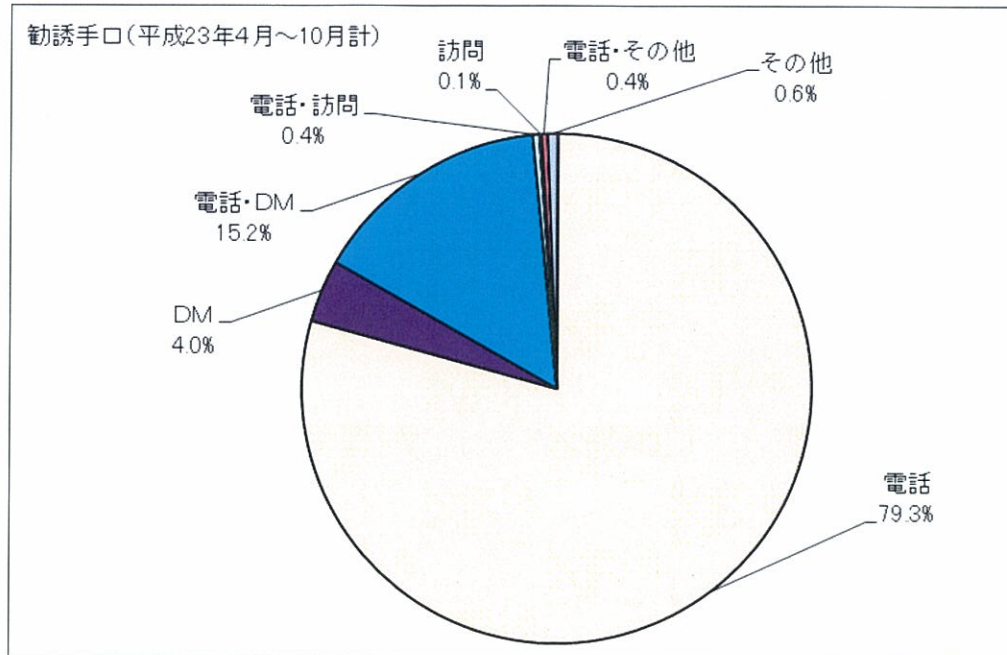
3. 被害対象有価証券等



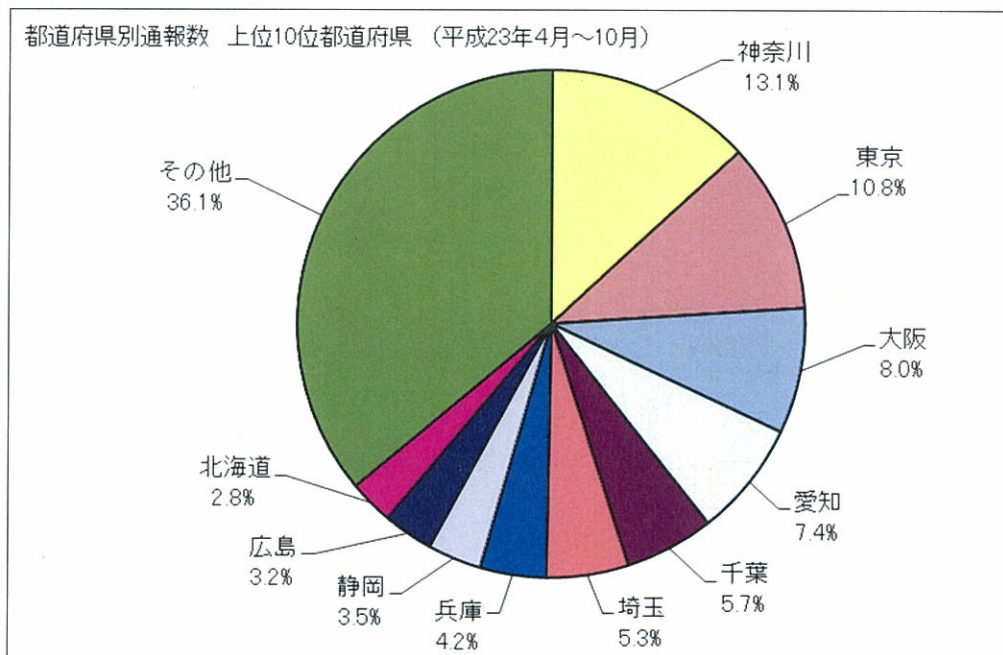
4. 有価証券別被害金額



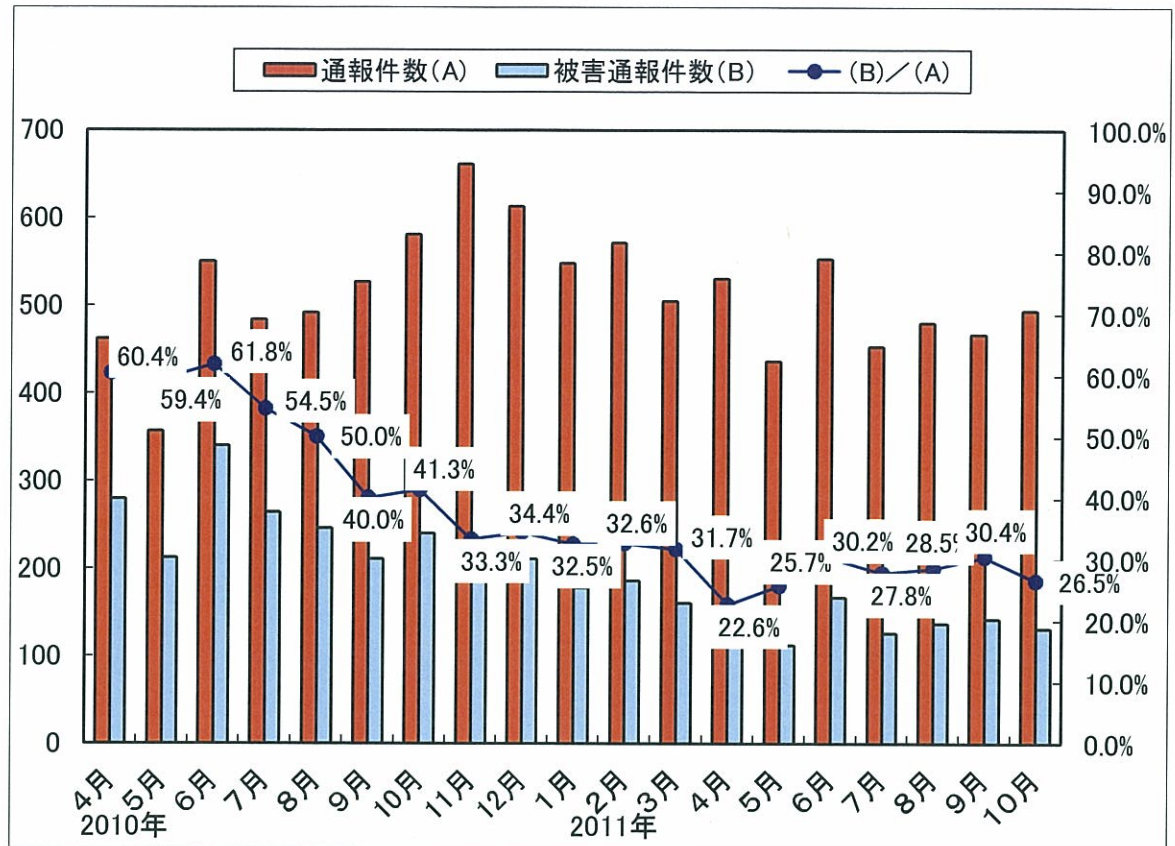
5. 勧誘手口



6. 都道府県別通報件数



7. 通報件数に占める被害通報件数



(単位: 件)

年月		通報件数(A)	被害通報件数(B)	(B)/(A)
2010	4月	462	279	60.4%
	5月	357	212	59.4%
	6月	550	340	61.8%
	7月	484	264	54.5%
	8月	492	246	50.0%
	9月	527	211	40.0%
	10月	581	240	41.3%
	11月	661	220	33.3%
	12月	613	211	34.4%
	1月	548	178	32.5%
2011	2月	571	186	32.6%
	3月	505	160	31.7%
	4月	530	120	22.6%
	5月	436	112	25.7%
	6月	553	167	30.2%
	7月	453	126	27.8%
	8月	480	137	28.5%
	9月	467	142	30.4%
	10月	494	131	26.5%

会長一任事項の報告（23. 9. 21～23. 11. 15）

平成 23 年 11 月 16 日
日 本 証 券 業 協 会

1. 金融商品取引業者の加入【1 社】

《平 23. 10. 28 承認》

- ・ヘッジファンド証券株式会社（加入日：平 23. 11. 1）

2. 金融商品取引業者の脱退【2 社】

《平 23. 10. 14 承認》

- ・株式会社エコ・プランニング証券（脱退日：平 23. 10. 14）

《平 23. 10. 28 承認》

- ・オルタナティブ本舗証券株式会社（脱退予定日：平 23. 11. 21）

3. 登録金融機関の加入【1 機関】

《平 23. 9. 28 承認》

- ・株式会社北九州銀行（加入日：平 23. 10. 1）

以 上