

資料 3

平成23年度の相談・苦情・あっせんの処理状況（12月度月次速報）

平成24年1月17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	451	340	434				3,260	362.2
取引制度に関する相談	123	116	128				990	110.0
勧誘に関する相談	135	129	154				999	111.0
売買取引に関する相談	96	47	71				617	68.6
事務処理に関する相談	43	23	30				313	34.8
その他の相談	54	25	51				341	37.9
苦 情	118	112	119				904	100.4
勧誘に関する苦情	82	73	72				525	58.3
売買取引に関する苦情	28	19	22				203	22.6
事務処理に関する苦情	3	17	18				110	12.2
その他の苦情	5	3	7				66	7.3
あっせん	36	33	32				242	26.9
勧誘に関する紛争	25	30	29				210	23.3
売買取引に関する紛争	11	3	1				26	2.9
事務処理に関する紛争	0	0	2				6	0.7
その他の紛争	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】 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12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	12月度 合計
相 談	137	123	153	4	1	1	15	434
取引制度に関する相談	52	39	29	2	0	1	5	128
勧誘に関する相談	21	49	81	1	0	0	2	154
売買取引に関する相談	33	20	15	1	0	0	2	71
事務処理に関する相談	18	3	7	0	0	0	2	30
その他の相談	13	12	21	0	1	0	4	51
苦 情	38	37	36	0	0	2	6	119
勧誘に関する苦情	9	33	27	0	0	2	1	72
売買取引に関する苦情	14	2	5	0	0	0	1	22
事務処理に関する苦情	13	1	2	0	0	0	2	18
その他の苦情	2	1	2	0	0	0	2	7
あっせん	3	15	11	1	0	2	0	32
勧誘に関する紛争	3	15	8	1	0	2	0	29
売買取引に関する紛争	0	0	1	0	0	0	0	1
事務処理に関する紛争	0	0	2	0	0	0	0	2
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23年度(4月～12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	1,206	748	1,041	85	6	7	167	3,260
取引制度に関する相談	415	229	230	29	0	5	82	990
勧誘に関する相談	177	320	478	5	0	1	18	999
売買取引に関する相談	275	120	174	41	3	0	4	617
事務処理に関する相談	202	20	60	5	2	0	24	313
その他の相談	137	59	99	5	1	1	39	341
苦 情	262	266	294	23	4	23	32	904
勧誘に関する苦情	72	225	197	5	0	23	3	525
売買取引に関する苦情	96	32	63	8	2	0	2	203
事務処理に関する苦情	71	5	16	5	2	0	11	110
その他の苦情	23	4	18	5	0	0	16	66
あっせん	41	92	80	8	1	20	0	242
勧誘に関する紛争	27	92	66	5	0	20	0	210
売買取引に関する紛争	12	0	11	3	0	0	0	26
事務処理に関する紛争	2	0	3	0	1	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(23年12月度)

区分・内容 / 男女別	男	女	法人	12月度 合計
相 談	241	175	18	434
取引制度に関する相談	77	42	9	128
勧誘に関する相談	70	82	2	154
売買取引に関する相談	43	24	4	71
事務処理に関する相談	18	9	3	30
その他の相談	33	18	0	51
苦 情	63	48	8	119
勧誘に関する苦情	32	34	6	72
売買取引に関する苦情	11	10	1	22
事務処理に関する苦情	13	4	1	18
その他の苦情	7	0	0	7
あっせん	12	13	7	32
勧誘に関する紛争	10	12	7	29
売買取引に関する紛争	1	0	0	1
事務処理に関する紛争	1	1	0	2
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23年度(4月～12月までの累計)の状況

区分・内容 / 男女別	男	女	法人	4～12月度 合計
相 談	1,779	1,323	158	3,260
取引制度に関する相談	562	364	64	990
勧誘に関する相談	472	482	45	999
売買取引に関する相談	329	259	29	617
事務処理に関する相談	212	88	13	313
その他の相談	204	130	7	341
苦 情	479	373	52	904
勧誘に関する苦情	236	248	41	525
売買取引に関する苦情	115	82	6	203
事務処理に関する苦情	79	26	5	110
その他の苦情	49	17	0	66
あっせん	106	99	37	242
勧誘に関する紛争	87	88	35	210
売買取引に関する紛争	17	8	1	26
事務処理に関する紛争	2	3	1	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 23 年 4 月～12 月）について

平成 24 年 1 月 18 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

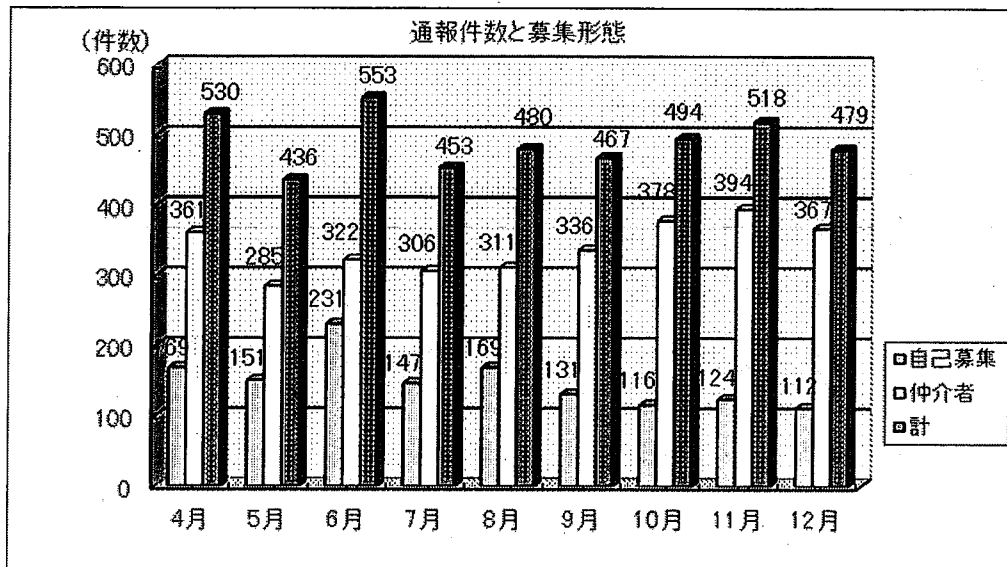
- ① 平成 23 年 4 月 1 日から 12 月 31 日までに寄せられた通報総件数は 4,410 件、1 日あたり平均通報件数は約 24 件（前年同期：通報総件数 4,727 件、1 日平均約 26 件）。
- ② 勧誘形態は、仲介業者を通じて勧誘するケースが約 69 パーセント、未公開会社自身が募集を行うケース（自己募集）によるものが約 31 パーセント。高利回りを謳った未公開会社の社債や投資事業組合出資証券、リゾート会員権の他、イラクディナールやスーダンポンド等外国為替取引を持ちかける勧誘ケースも増加。かつて通報者が購入された未公開株式等に関する「買取・被害回復」を謳った勧誘も増加。
- ③ 通報者の約 60 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 87 パーセントを占める。
- ④ 相談者の男女比では、男性が約 57 パーセント、女性が約 43 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 4 割超と最も多いが、株式・社債以外の通報が約 3 割超に上っている。
- ⑥ 被害金額は、4 月～12 月累計で約 79 億 3,100 万円。商品別では、株式に係る被害金額が約 5 割であり、その額は約 39 億 5,300 万円となっている。12 月の被害金額合計は、約 7 億 2,800 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 590 万円で、1 通報における最大の被害金額は約 8,100 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 証券会社との取引がある人からの通報件数（12 月）は 479 件中 207 件（約 43 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 123 件中 52 件（約 42 パーセント）、被害金額は約 7 億 2,800 万円中約 3 億 2,100 万円（約 44 パーセント）である。商品別の被害金額では、未公開株が約 1 億 6,400 万円、社債が約 1 億 900 万円、ファンドが約 3,500 万円、その他が約 1,300 万円である。

以 上

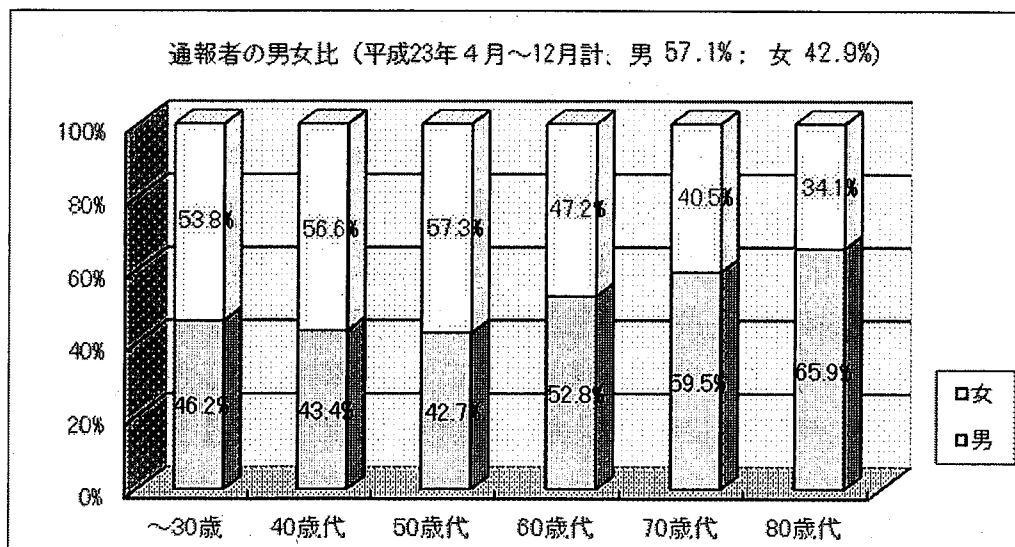
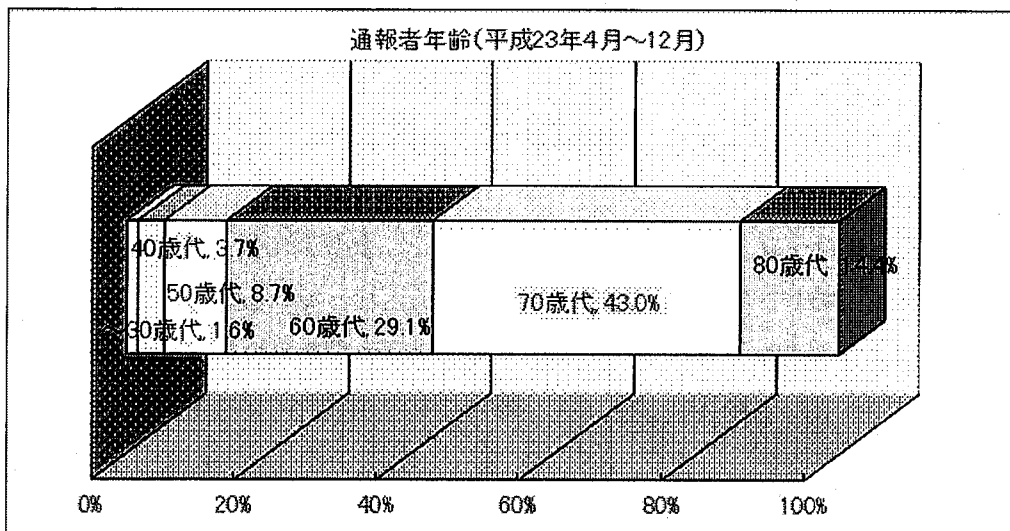
別表

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～12月）

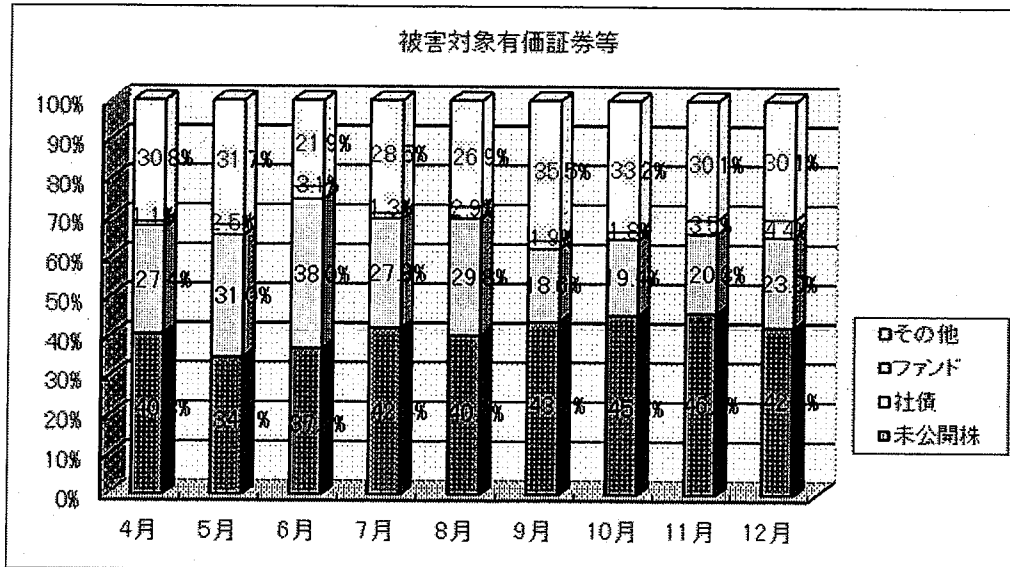
1. 通報件数と募集形態の推移



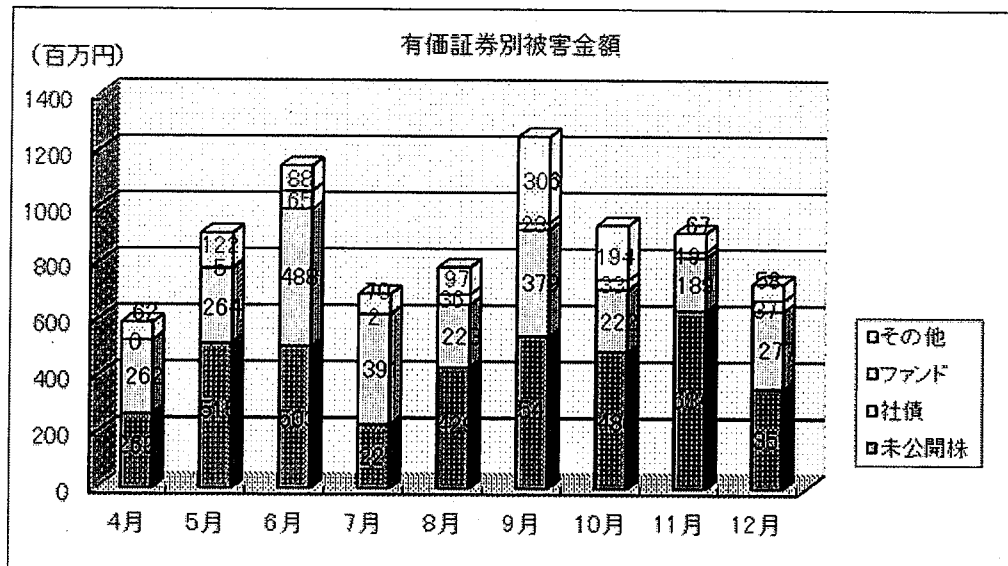
2. 通報者年齢



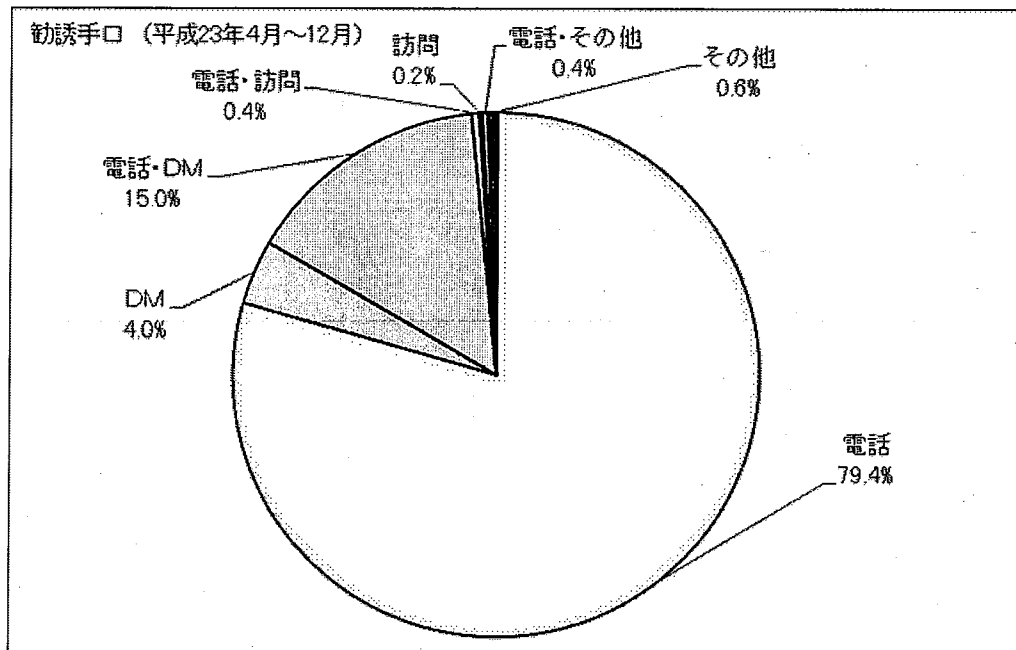
3. 被害対象有価証券等



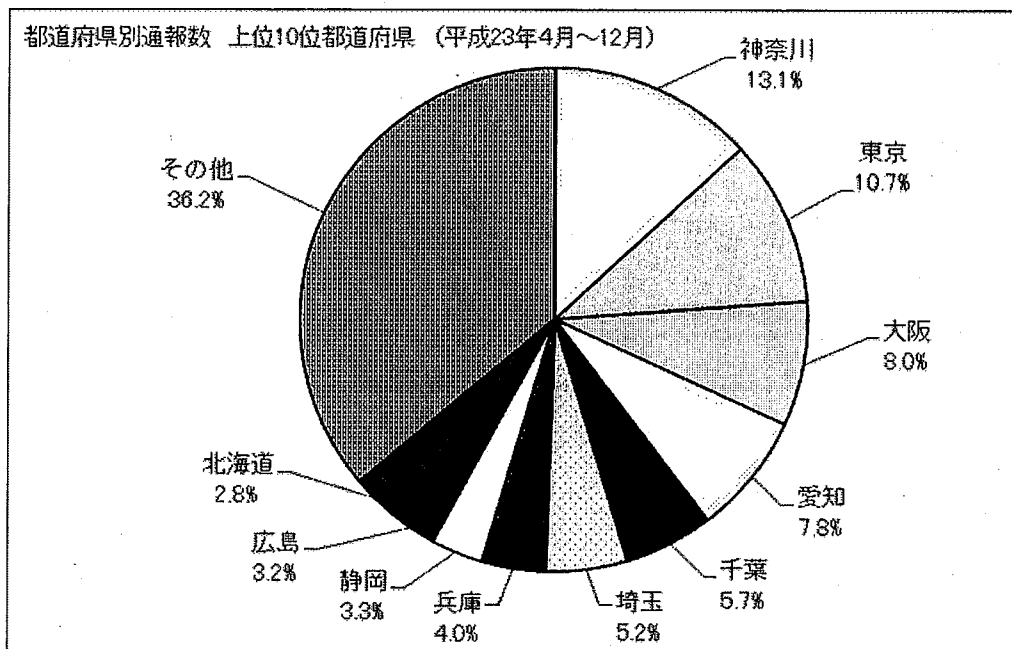
4. 有価証券別被害金額



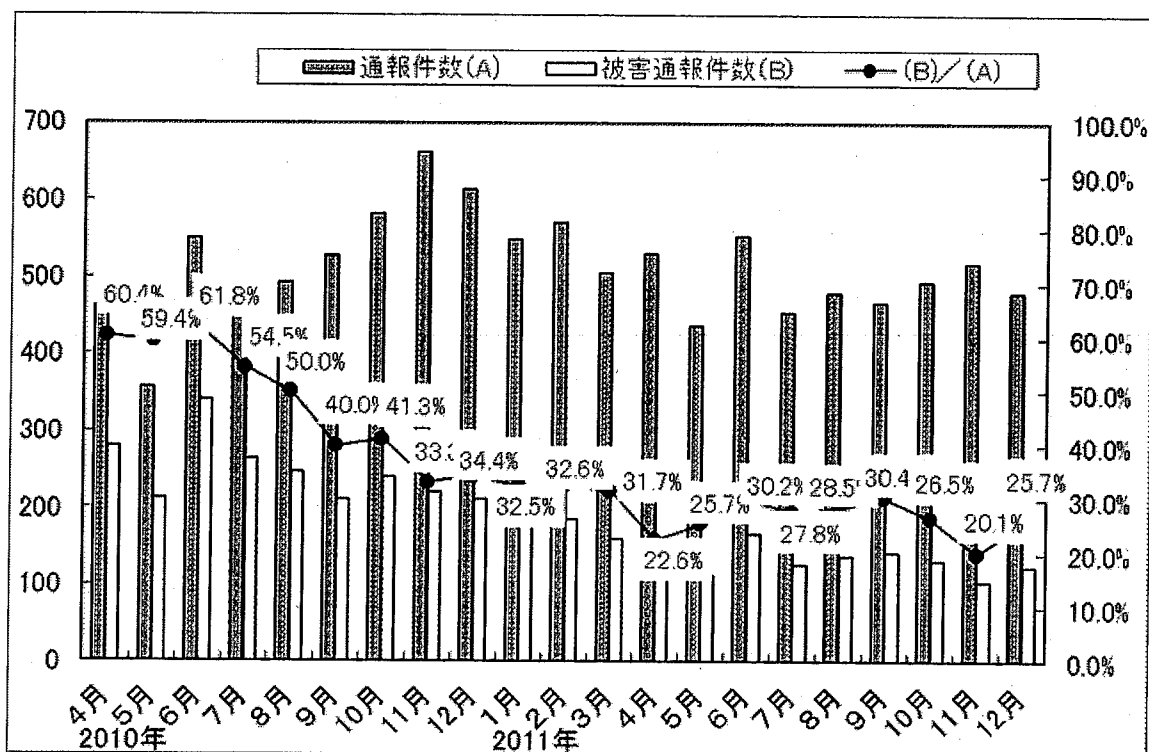
5. 勧誘手口



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%
2011	1月	548	178	32.5%
	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%
	11月	518	104	20.1%
	12月	479	123	25.7%

以上

総務委員会、行動規範委員会及び金融・証券教育支援委員会の開催状況
(平成 23 年 11 月 16 日～平成 24 年 1 月 17 日)

平成 24 年 1 月 18 日

1. 総務委員会

開催日	議 案
11 月 28 日 (持ち回り)	【審議事項】 ○ 会員の本協会脱退について
12 月 5 日	【報告事項】 1. 「反社情報照会システム」のシステム化計画策定に向けた整理結果報告 2. 「法令諸規則に係る取引所外取引等の報告・公表システムの再構築に関するシステム検討部会」の中間報告

2. 行動規範委員会

開催日	議 案
11 月 16 日	【審議事項】 ○ 本協会における倫理研修等について

3. 金融・証券教育支援委員会

開催日	議 案
12 月 19 日	【報告事項】 1. 金融・証券教育支援委員会ワーキング・グループにおける検討状況等について 2. 平成 23 年度「投資の日」記念イベントの開催結果について 3. その他 (1) 投資家教育アジアフォーラム(A F I E)の年次総会(ソウル)の模様について (2) 平成 23 年度「金融経済教育に関する学校長セミナー」開催実績について (3) 平成 23 年度教育関係者向け「金融経済教育フォーラム」の実施について
1 月 10 日 (持ち回り)	【審議事項】 ○ 平成 24 年度における金融・証券教育支援活動について (案)

資料 5

会長一任事項の報告 (23.11.16~24.1.17)

平成 24 年 1 月 18 日
日 本 証 券 業 協 会

1. 金融商品取引業者の脱退【2社】

《平 23.11.30 承認》

- ・ オリエント証券株式会社 (脱退日 : 平 23.11.30)
- ・ Tullett Prebon(Europe)Limited (脱退日 : 平 23.12.12)

以 上