

資料 11

平成24年度の相談・苦情・あっせんの処理状況（平成24年5月度月次速報版）

平成24年6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	4月	5月	6月	7月	8月	9月	24年度 上期累計	上期月平均 (累計／月数)
相 談	253	331					584	292.0
取引制度に関する相談	61	77					138	69.0
勧誘に関する相談	91	137					228	114.0
売買取引に関する相談	50	55					105	52.5
事務処理に関する相談	25	26					51	25.5
その他の相談	26	36					62	31.0
苦 情	87	99					186	93.0
勧誘に関する苦情	52	52					104	52.0
売買取引に関する苦情	14	22					36	18.0
事務処理に関する苦情	12	15					27	13.5
その他の苦情	9	10					19	9.5
あっせん	19	28					47	23.5
勧誘に関する紛争	15	25					40	20.0
売買取引に関する紛争	3	2					5	2.5
事務処理に関する紛争	1	1					2	1.0
その他の紛争	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年度下期の月別状況

（単位：件）

区分・内容 / 月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	23年度 下期累計	下期月平均 (累計／月数)
相 談	451	340	434	350	343	406	2,324	387.3
取引制度に関する相談	122	116	127	120	89	111	685	114.2
勧誘に関する相談	137	129	154	118	113	131	782	130.3
売買取引に関する相談	96	47	74	53	72	57	399	66.5
事務処理に関する相談	43	23	31	23	20	31	171	28.5
その他の相談	53	25	48	36	49	76	287	47.8
苦 情	116	112	119	105	97	101	650	108.3
勧誘に関する苦情	80	73	72	62	50	57	394	65.7
売買取引に関する苦情	28	19	22	31	26	26	152	25.3
事務処理に関する苦情	3	17	18	4	13	7	62	10.3
その他の苦情	5	3	7	8	8	11	42	7.0
あっせん	36	33	32	17	25	24	167	27.8
勧誘に関する紛争	25	30	29	13	23	21	141	23.5
売買取引に関する紛争	11	3	1	4	2	3	24	4.0
事務処理に関する紛争	0	0	2	0	0	0	2	0.3
その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0.0

【参考 2】 23年度及び前年度(22年)の状況

(単位:件)

	23年度 累計	23年度 月平均
相 談	4,358	363.2
取引制度に関する相談	1,309	109.1
勧誘に関する相談	1,365	113.8
売買取引に関する相談	802	66.8
事務処理に関する相談	388	32.3
その他の相談	494	41.2
苦 情	1,205	100.4
勧誘に関する苦情	692	57.7
売買取引に関する苦情	286	23.8
事務処理に関する苦情	134	11.2
その他の苦情	93	7.8
あつせん	308	25.7
勧誘に関する紛争	267	22.3
売買取引に関する紛争	35	2.9
事務処理に関する紛争	6	0.5
その他の紛争	0	0.0

(単位:件)

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(24年5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	5月度 合計
相 談	103	97	101	4	0	1	25	331
取引制度に関する相談	27	27	12	1	0	0	10	77
勧誘に関する相談	26	49	59	0	0	0	3	137
売買取引に関する相談	21	15	16	1	0	1	1	55
事務処理に関する相談	15	1	5	2	0	0	3	26
その他の相談	14	5	9	0	0	0	8	36
苦 情	27	31	25	4	0	3	9	99
勧誘に関する苦情	6	23	18	1	0	3	1	52
売買取引に関する苦情	9	7	5	1	0	0	0	22
事務処理に関する苦情	8	0	2	2	0	0	3	15
その他の苦情	4	1	0	0	0	0	5	10
あっせん	5	4	11	3	0	5	0	28
勧誘に関する紛争	2	4	11	3	0	5	0	25
売買取引に関する紛争	2	0	0	0	0	0	0	2
事務処理に関する紛争	1	0	0	0	0	0	0	1
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24年度(平成24年4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	80	58	91	4	1	1	18	253
取引制度に関する相談	29	11	16	0	0	1	4	61
勧誘に関する相談	8	32	47	1	1	0	2	91
売買取引に関する相談	23	8	14	2	0	0	3	50
事務処理に関する相談	12	3	5	1	0	0	4	25
その他の相談	8	4	9	0	0	0	5	26
苦 情	26	21	23	1	0	10	6	87
勧誘に関する苦情	7	16	18	1	0	9	1	52
売買取引に関する苦情	10	2	2	0	0	0	0	14
事務処理に関する苦情	7	1	0	0	0	0	4	12
その他の苦情	2	2	3	0	0	1	1	9
あっせん	4	4	5	0	0	6	0	19
勧誘に関する紛争	2	3	4	0	0	6	0	15
売買取引に関する紛争	2	0	1	0	0	0	0	3
事務処理に関する紛争	0	1	0	0	0	0	0	1
その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0

3. 男女別処理状況(24年5月度速報版)

(単位:件)

区分・内容 / 男女別	男	女	法人	5月度 合計
相 談	175	144	12	331
取引制度に関する相談	42	31	4	77
勧誘に関する相談	69	64	4	137
売買取引に関する相談	24	30	1	55
事務処理に関する相談	18	6	2	26
その他の相談	22	13	1	36
苦 情	58	36	5	99
勧誘に関する苦情	27	20	5	52
売買取引に関する苦情	16	6	0	22
事務処理に関する苦情	9	6	0	15
その他の苦情	6	4	0	10
あっせん	11	10	7	28
勧誘に関する紛争	9	9	7	25
売買取引に関する紛争	1	1	0	2
事務処理に関する紛争	1	0	0	1
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24年度(平成24年4月)の状況

(単位:件)

区分・内容 / 男女別	男	女	法人	合計
相 談	139	104	10	253
取引制度に関する相談	42	18	1	61
勧誘に関する相談	50	39	2	91
売買取引に関する相談	18	28	4	50
事務処理に関する相談	14	8	3	25
その他の相談	15	11	0	26
苦 情	48	24	15	87
勧誘に関する苦情	29	13	10	52
売買取引に関する苦情	7	7	0	14
事務処理に関する苦情	8	3	1	12
その他の苦情	4	1	4	9
あっせん	7	6	6	19
勧誘に関する紛争	4	5	6	15
売買取引に関する紛争	2	1	0	3
事務処理に関する紛争	1	0	0	1
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 24 年 5 月）について

平成 24 年 6 月 19 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 24 年 4 月 1 日から平成 24 年 5 月 31 日までに寄せられた通報総件数は 854 件、1 日あたり平均通報件数は約 21 件。（前年同期：通報総件数 966 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 81 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 19 パーセント。
- ③ 通報者の約 64 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 88 パーセントを占める。
- ④ 商品別では、「その他」に分類される通報が最も多く、5 割を超えている。中でも、かつて通報者が購入した未公開株式等に関する「買取・被害回復」を謳った勧誘が非常に多くみられる。その他、投資事業組合出資証券、リゾート会員権、合同会社の社員権のほか、ウズベキスタン「スム」やスーダン「スーダンポンド」等の外国為替取引を持ちかけるケースがある。
- ⑤ 被害金額は、4 月～5 月累計で約 11 億 8,200 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 6 億 2,700 万円となっている。
なお、5 月の被害金額は、約 4 億 3,400 万円で、4 月の被害金額約 7 億 5,000 万円から大幅に減少している。最も減少しているのが、株式に係る被害金額（約 5 億 600 万円→約 1 億 2,200 万円）であり、増加しているのはファンドに係る通報（約 1,000 万円→約 5,600 万円）である。
また、5 月の 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 461 万円、1 通報における最大の被害金額は約 3,000 万円（海外投資ファンドの購入）である。
- ⑥ 勧誘手口からみると、電話だけで被害に遭うケースが約 73 パーセントであり、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約 98 パーセントとなっている。
- ⑦ 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）に買い取りや被害回復を持ちかける

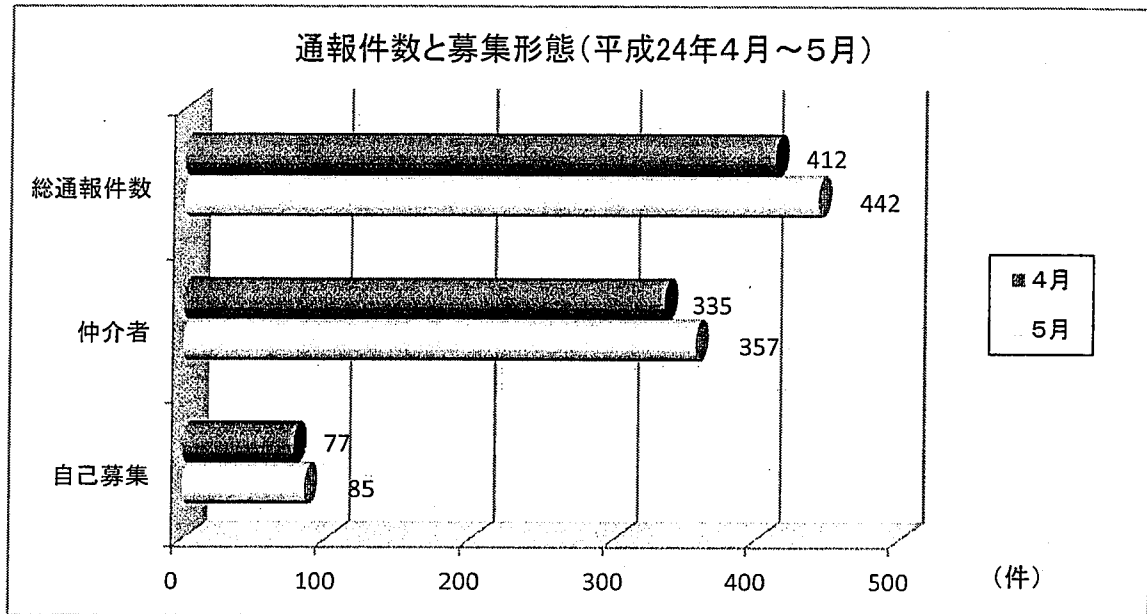
『二次被害』が増加している。

- ⑨ 証券会社との取引がある方からの通報件数（５月）は 442 件中 207 件（約 46.8 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 207 件中 30 件（約 14.5 パーセント）、被害金額は約 4 億 3,363 万円中約 1 億 870 万円（約 25 パーセント）である。商品別の被害金額では、未公開株が約 3,438 万円、社債が約 5,105 万円、ファンドが約 230 万円、その他が約 2,098 万円である。

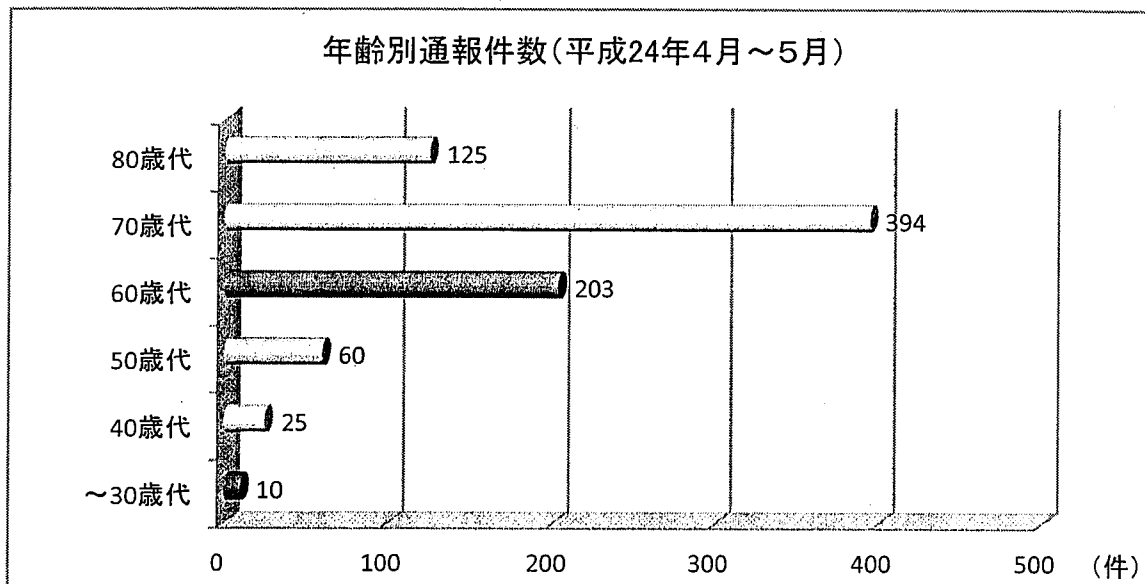
以 上

未公開株コールセンターへ寄せられた通報状況（平成24年5月）

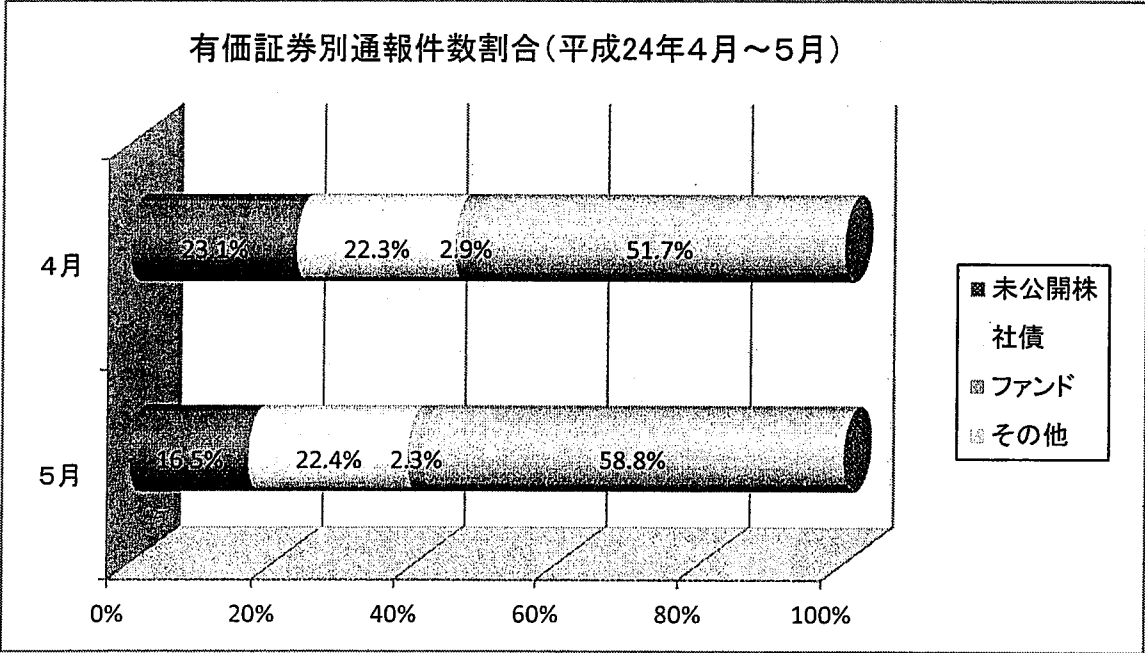
1. 通報件数と募集形態



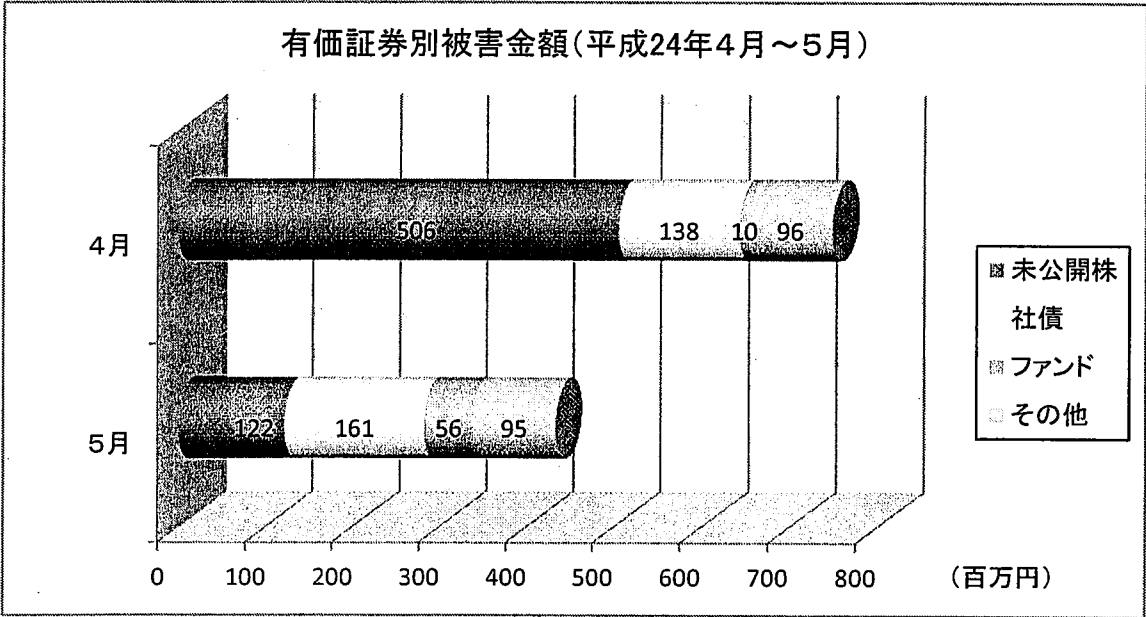
2. 通報者年齢



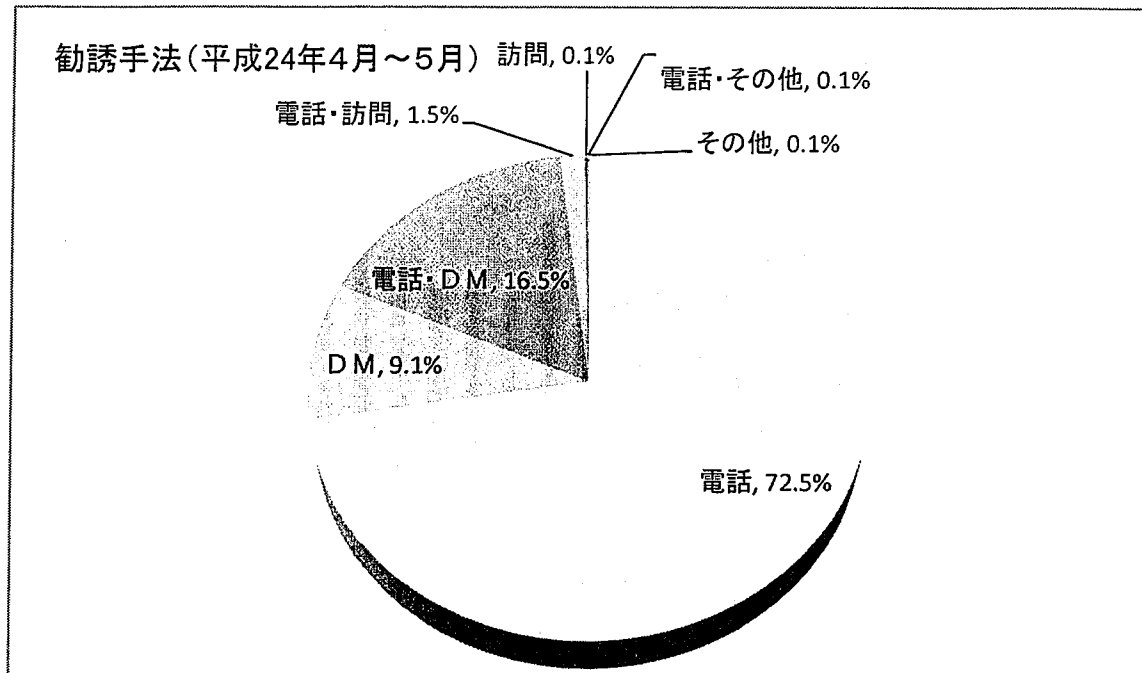
3. 被害対象有価証券等



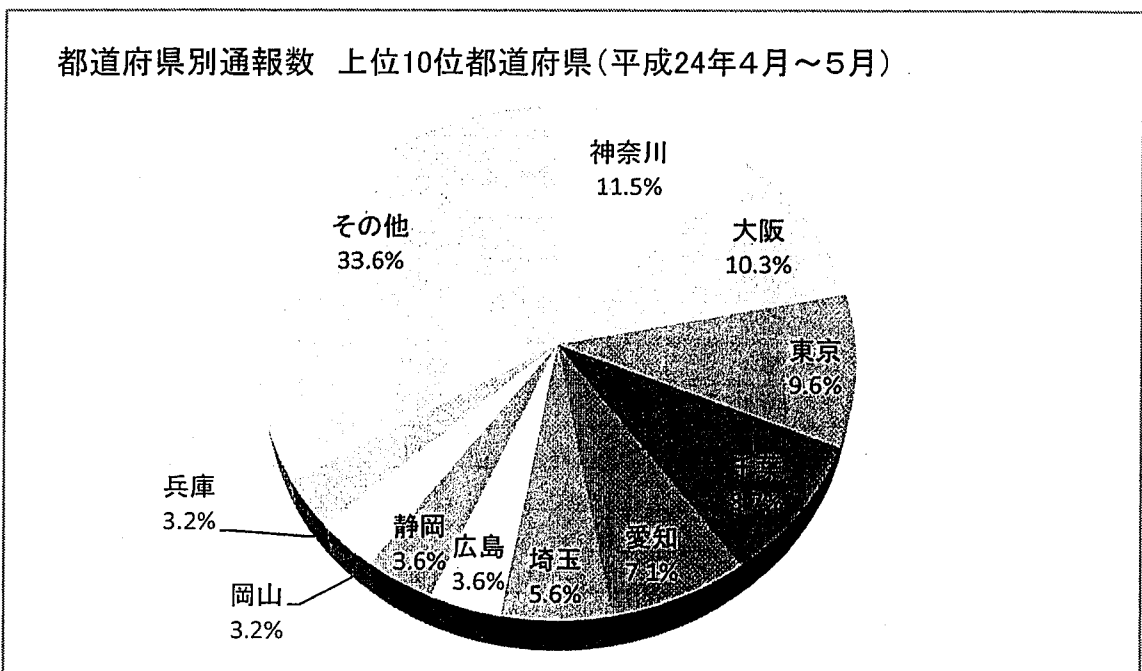
4. 有価証券別被害金額



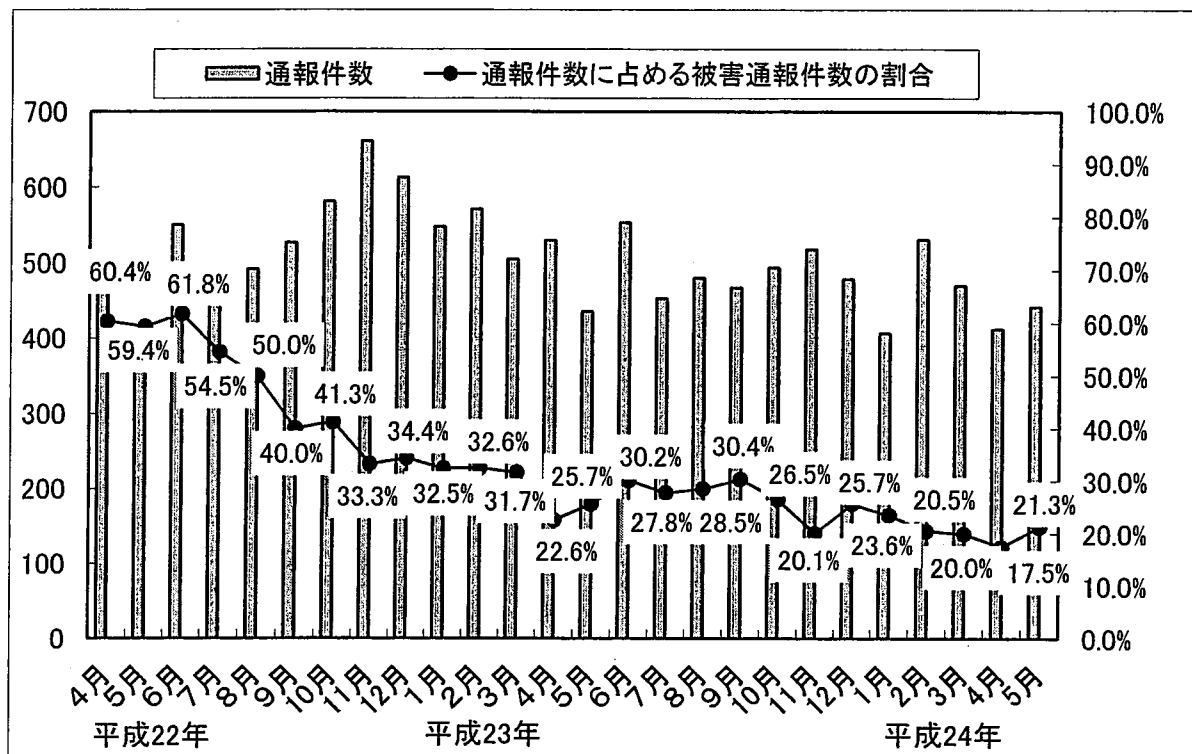
5. 勧誘手口



6. 都道府県別通報件数



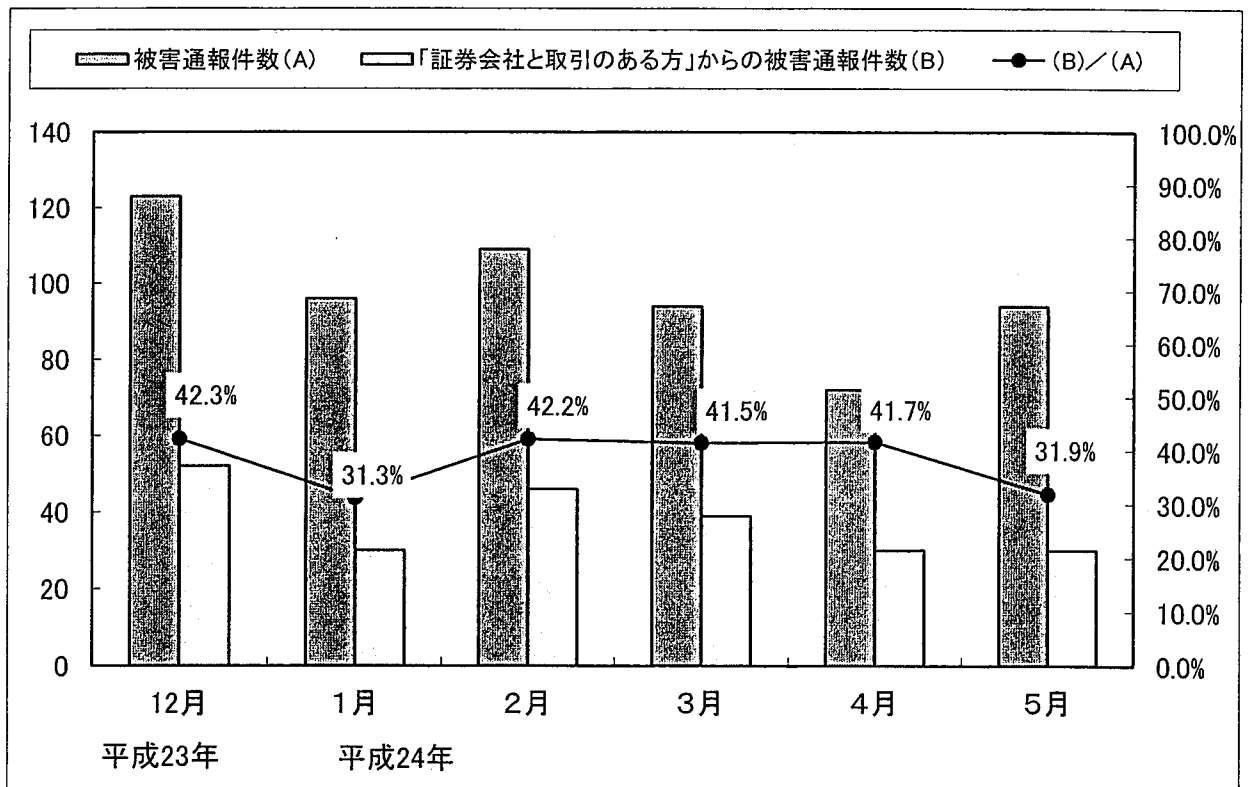
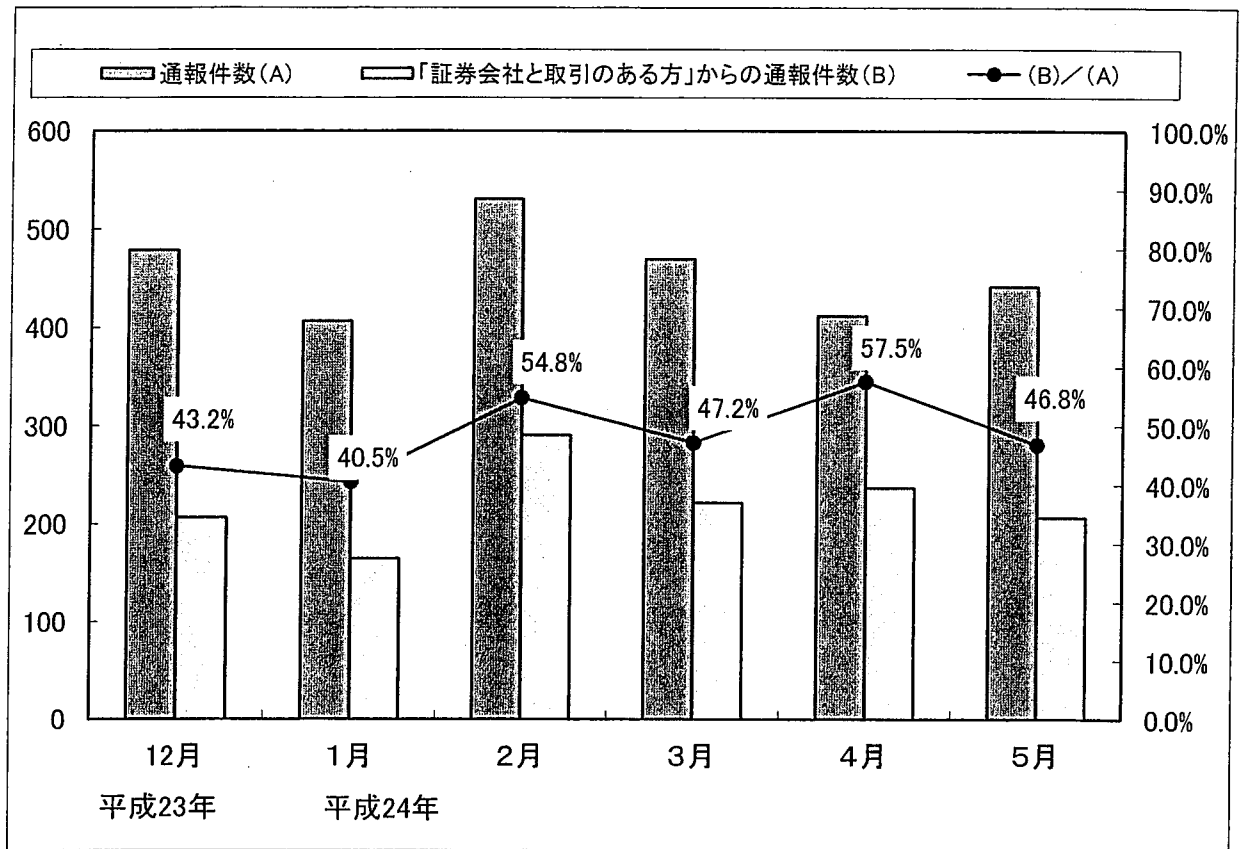
7. 通報件数に占める被害通報件数



(単位: 件)

年月	通報件数(A)	被害通報件数(B)	(B)／(A)
2010	4月	279	60.4%
	5月	212	59.4%
	6月	340	61.8%
	7月	264	54.5%
	8月	246	50.0%
	9月	211	40.0%
	10月	240	41.3%
	11月	220	33.3%
	12月	211	34.4%
2011	1月	178	32.5%
	2月	186	32.6%
	3月	160	31.7%
	4月	120	22.6%
	5月	112	25.7%
	6月	167	30.2%
	7月	126	27.8%
	8月	137	28.5%
	9月	142	30.4%
	10月	131	26.5%
	11月	104	20.1%
	12月	123	25.7%
2012	1月	96	23.6%
	2月	109	20.5%
	3月	94	20.0%
	4月	72	17.5%
	5月	94	21.3%

8.「証券会社と取引がある方」からの通報件数



以 上

会員の平成 24 年 3 月期決算概況（速報値）について

平成 24 年 6 月 19 日
日本証券業協会

1. 全国証券会社（277 社）の決算概況

全国証券会社 277 社の平成 24 年 3 月期決算^{【脚注】}は、受入手数料の減少などにより、2 期連続で当期純損失となったものの、販売費・一般管理費の削減により、その損失額は前期から減少した。

この 3 月期決算の概況は以下のとおりである。

- (1) 営業収益は、引き続き欧州債務問題の影響などにより、国内株式市況が総じて不調であったため、前期比 1,204 億円減の 2 兆 7,999 億円（同 4%減）であった。
その内訳をみると、受入手数料は、委託手数料が同 872 億円減の 4,058 億円（同 18%減）と低迷したことや、国内外の増資案件が減少し、引受け・売出手数料が同 566 億円減の 885 億円（同 39%減）となったことなどから、同 2,254 億円減の 1 兆 6,728 億円（同 12%減）にとどまった。
また、トレーディング損益は、為替や株式部門が不調だったものの、債券部門が好調だったことから、同 1,259 億円増の 6,661 億円（同 23%増）の収益計上となったが、受入手数料の減少を補うには至らなかった。
- (2) 一方、販売費・一般管理費は、業況の不振を背景として役職員数を削減したことなどから人件費が前期比 869 億円減の 1 兆 177 億円（同 8%減）まで減少したほか、取引量の落ち込みに伴い取引関係費が同 655 億円減の 4,322 億円（同 13%減）に減少したこともあって、全体として同 2,226 億円減の 2 兆 3,955 億円（同 9%減）となった。
- (3) その結果、経常損益は、上記のとおり、営業収益の減少にもかかわらず、販売費・一般管理費を引き続き削減したことにより、前期比 875 億円増の 1,745 億円（同 101%増）と改善した。
- (4) このように、経常損益は改善したものの、税制改正に伴う法人税等調整額の増加の影響や、人員削減に伴う特別損失の計上などにより、2 期連続で当期純損失となった。なお、当期純損失額は、経常損益が改善したこともあって前期の 2,707 億円から 1,483 億円に減少した。

【脚注】 平成 24 年 3 月末現在の全国証券会社 285 社のうち、廃業中の会社など 8 社を除く 277 社の決算ベース。前年同期（289 社）より 12 社減。

2. 各社の当期損益の状況

決算状況から、全 277 社を利益計上した会社（黒字会社）と損失計上した会社（赤字会社）に区分してみると、168 社が赤字会社（前期比 11 社減）で、全体の 61%を占めている。

また、全社を国内証券会社（255 社）と外国証券会社（22 社）に区分してみると、国内証券会社のうち 157 社（国内証券会社の 62%）が、また、外国証券会社のうち 11 社（外国証券会社の 50%）が、それぞれ赤字会社であった。

なお、2 期連続の赤字決算と、厳しい状況が続くなか、損失額が大幅に減少しているのは、前期多額の損失を計上した一部の会員が一転、利益計上となったことや、全体として人件費等の経費の削減に努めたことなどによるものと思われる。

経常黒字会社数及び当期黒字会社数

		経常黒字会社	当期黒字会社
国内証券会社	255 社のうち	100 社 (0 社)	98 社 (▲1 社)
本庁監理会社	52 社のうち	31 社 (▲4 社)	30 社 (▲3 社)
財務局監理会社	203 社のうち	69 社 (4 社)	68 社 (2 社)
外国証券会社	22 社のうち	11 社 (▲1 社)	11 社 (0 社)
全国	277 社のうち	111 社 (▲1 社)	109 社 (▲1 社)

(注) () 内は、対平成 23 年 3 月期増減。

【参考】

経常赤字会社数及び当期赤字会社数

		経常赤字会社	当期赤字会社
国内証券会社	255 社のうち	155 社 (▲11 社)	157 社 (▲10 社)
本庁監理会社	52 社のうち	21 社 (3 社)	22 社 (2 社)
財務局監理会社	203 社のうち	134 社 (▲14 社)	135 社 (▲12 社)
外国証券会社	22 社のうち	11 社 (0 社)	11 社 (▲1 社)
全国	277 社のうち	166 社 (▲11 社)	168 社 (▲11 社)

(注) () 内は、対平成 23 年 3 月期増減。

以 上

会員の平成24年3月期決算概況(速報値)

日本証券業協会
(単位：百万円)

区分 項目	全 国			国 内 証 券 会 社						本庁監理会社			財務局監理会社			外 国 証 券 会 社		
	平24.3月期 (A)	平23.3月期 (B)	(A)／(B)	平24.3月期 (A)	平23.3月期 (B)	(A)／(B)	平24.3月期 (A)	平23.3月期 (B)	(A)／(B)	平24.3月期 (A)	平23.3月期 (B)	(A)／(B)	平24.3月期 (A)	平23.3月期 (B)	(A)／(B)			
会 社 数	277社	289社		255社	266社		52社	53社		203社	213社		22社	23社				
営業収益	2,799,975	2,920,439	96%	2,693,760	2,751,231	98%	2,363,576	2,407,536	98%	330,184	343,695	96%	106,215	169,207	63%			
受入手数料	1,672,884	1,898,347	88%	1,594,321	1,807,109	88%	1,394,115	1,595,873	87%	200,206	211,236	95%	78,563	91,238	86%			
(委託手数料)	405,832	493,055	82%	385,324	467,200	82%	301,046	367,697	82%	84,278	99,503	85%	20,508	25,855	79%			
(引受け・売出し手数料)	88,505	145,136	61%	86,413	142,461	61%	84,967	141,036	60%	1,446	1,424	102%	2,092	2,675	78%			
(募集・売出しの取扱手数料)	416,231	444,251	94%	415,823	443,941	94%	367,449	402,279	91%	48,374	41,662	116%	408	309	132%			
トレーディング損益	666,154	540,174	123%	661,833	515,885	128%	556,920	413,671	135%	104,913	102,214	103%	4,321	24,288	18%			
金融収益	432,431	428,865	101%	409,219	375,321	109%	392,424	356,570	110%	16,795	18,750	90%	23,212	53,544	43%			
(信用取引収益)	50,526	58,623	86%	50,334	58,189	87%	39,245	44,723	88%	11,089	13,465	82%	192	434	44%			
金融費用	264,966	268,358	99%	249,911	229,889	109%	243,453	222,238	110%	6,458	7,651	84%	15,055	38,468	39%			
信用取引費用	13,089	15,037	87%	13,020	14,718	88%	8,871	9,128	97%	4,149	5,590	74%	69	318	22%			
支払利息	93,803	103,085	91%	91,230	98,470	93%	89,836	96,677	93%	1,394	1,793	78%	2,573	4,615	56%			
純営業収益	2,534,906	2,652,081	96%	2,443,750	2,521,341	97%	2,120,104	2,185,297	97%	323,646	336,044	96%	91,156	130,739	70%			
販売費・一般管理費	2,395,534	2,618,228	91%	2,301,784	2,492,081	92%	1,968,151	2,136,012	92%	333,633	356,069	94%	93,750	126,147	74%			
取引関係費	432,276	497,819	87%	419,141	477,978	88%	353,862	405,513	87%	65,279	72,464	90%	13,135	19,841	66%			
人件費	1,017,767	1,104,720	92%	968,610	1,036,778	93%	813,070	872,789	93%	155,540	163,988	95%	49,157	67,941	72%			
営業損益	139,400	33,852	412%	141,997	29,260	485%	151,946	49,285	308%	▲ 9,949	▲ 20,025	-	▲ 2,597	4,592	-			
営業外損益	35,113	53,168	66%	35,719	53,840	66%	29,161	49,019	59%	6,558	4,821	136%	▲ 606	▲ 672	-			
経常損益	174,540	87,020	201%	177,734	83,101	214%	181,111	98,304	184%	▲ 3,377	▲ 15,203	-	▲ 3,194	3,919	-			
特別損益	▲ 126,453	▲ 198,153	-	▲ 127,708	▲ 199,232	-	▲ 116,935	▲ 183,443	-	▲ 10,773	▲ 15,788	-	1,255	1,078	116%			
税引前損益	48,069	▲ 111,132	-	50,011	▲ 116,130	-	64,168	▲ 85,139	-	▲ 14,157	▲ 30,991	-	▲ 1,942	4,997	-			
法人税等	196,274	159,661	123%	194,218	160,366	121%	184,401	152,798	121%	9,817	7,568	130%	2,056	▲ 704	-			
当期純損益	▲ 148,328	▲ 270,794	-	▲ 144,321	▲ 276,497	-	▲ 120,256	▲ 237,937	-	▲ 24,065	▲ 38,559	-	▲ 4,007	5,702	-			

(注1) 平成24年3月末現在の全国証券会社285社のうち、廃業中の会社など8社を除く。

(注2) 「法人税等」には「法人税等調整額」を含む。

日証協（広）24第2号
平成24年5月31日

広報・事務担当者 殿

日本証券業協会
常務執行役 伊地知 日出海

本協会ウェブサイトの新着情報メールマガジンの配信開始について

本協会では、金融商品取引市場の信頼性・イメージアップ等につながる広報活動として、本協会の情報発信力の向上に取り組んでいるところでございますが、今般、その一環として、下記のとおり、本協会ウェブサイトの新着情報メールマガジンの配信を開始することといたしましたのでお知らせいたします。

本メールマガジンは、本協会ウェブサイトにおいて新着情報があったことをメールにてお知らせするサービスであり、本協会ウェブサイトの情報をより身近に触れていただくためのツールとして、協会員の役職員の皆様や一般投資家にご利用いただきたいと考えております。

広報・事務担当者様におかれましては、社内において、本メールマガジンを広くご周知いただくとともに、利用の促進を図りますようお願い申し上げます。

記

1. 配信内容

本協会ウェブサイトの新着情報のタイトル及びURL

※新着情報が掲載された場合、掲載された営業日に1回メールを配信いたします。

2. 配信開始日

平成24年6月1日（金）

3. 登録方法

下記アドレスページの登録フォームにてご登録ください。

<http://www.jsda.or.jp/mailmag/sintyaku.html>

以 上

○ 本件に関するお問い合わせ先：政策本部 広報部（TEL：03-3667-8528）

【参考1】登録フォーム画面


日本証券業協会
 Japan Securities Dealers Association

[English](#) > [サイトマップ](#) > [お問い合わせ](#)

? 日証協とは

学ぶ
金融・証券に関する学習情報

調べる
各種市場関連の情報

知る
証券会社などの情報

備える
安心して投資をするための情報

資料室
統計情報などの各種資料

日証協の活動
会長会見や政策提言など

現在位置 [ホーム](#) > [JSDAメールマガジン](#) > [【6月1日配信スタート】新着情報メールマガジン](#)

【6月1日配信スタート】新着情報メールマガジン

新着情報メールマガジンは、本協会ウェブサイトにおいて掲載された新着情報等を配信するメールマガジンです。

お届けする情報内容

- 新着情報
- その他本協会のイベント等のお知らせなど
(内容を随時見直すことがあります。)



投資者の方へ
Investor's Page

学生・教育関係者の方へ
Students & Education

市場関係者の方へ
Market Participants

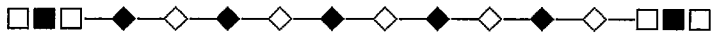
報道関係者の方へ
Press

じしゅきせい
【自主規制】について

【参考2】メールマガジン本文サンプル



日証協 新着情報メールマガジン (2012.06.06)



日証協ウェブサイトにおいて掲載された新着情報をお届けいたします
(参考までに前営業日の新着情報も付けております)。

【本日の新着情報】※本日の16時までに掲載された新着情報です。

○ 2012年06月06日「動画で見る日証協の活動～未公開株・社債等の勧誘に係る注意喚起～」を掲載しました。

<http://fofa.jp/jsda/c.p?02caz8757c>

【前営業日の新着情報】※前営業日に掲載されたすべての新着情報です。

○ 2012年06月05日 公社債発行銘柄一覧

<http://fofa.jp/jsda/c.p?12caz8757c>