

# 平成27年4月－12月における 紛争解決業務等の動向について

平成28年2月23日



# 平成27年4月-12月の相談・苦情・あっせん申立てについて

平成27年4月-12月の相談、苦情、あっせん申立ての受付状況は以下のとおりです。

|      | 4月  | 5月  | 6月  | 7月  | 8月  | 9月  | 10月 | 11月 | 12月 | 平成27年<br>4月-12月 | 平成26年<br>4月-12月 | 増減      |
|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------------|-----------------|---------|
| 相談   | 641 | 527 | 581 | 639 | 593 | 596 | 776 | 633 | 711 | 5,697           | 6,613           | -13.9%  |
| 苦情   | 101 | 94  | 104 | 105 | 101 | 109 | 132 | 117 | 130 | 993             | 477             | +108.2% |
| あっせん | 6   | 5   | 9   | 10  | 5   | 14  | 15  | 17  | 11  | 92              | 73              | +26.0%  |

## 【コメント】

- 前年同期に比べ、相談件数が減少したものの、苦情件数及びあっせん件数は増加しました。苦情件数の増加は、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、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によるものです。あっせん件数の増加は、8月下旬の日経平均の急落及び急激な円高による為替相場の乱高下により、9月以降、増加傾向にあるためです。
- 商品別の内訳は、苦情では、株式の割合が高く(36.9%)、次いで投信(22.3%)、債券(19.4%)となっています。あっせんの申立ても苦情と同様、株式の割合が高く(38.0%)、次いで投信(21.7%)、債券(17.4%)となっています(参考2)。あっせんについては、引き続き、株式に関する事案が多く、債券及び投信に関する事案については、主として、新興国通貨建ての債券(仕組債を含む)や通貨選択型投資信託の事案が引き続き多い傾向にあります。
- 苦情及びあっせんの内容では、苦情は、引き続き、売買取引に関する苦情の割合が高くなっていますが、あっせんは、説明義務や適合性(勧誘する商品等が顧客の知識、経験、財産の状況、投資目的に照らして適合的であるかどうかということ)に関するものが増えてきています(参考3)。
- あっせん申立ての法人・男性・女性の内訳は、法人5.4%、男性38.0%、女性56.5%となっています(参考4)。

## (参考1) 相談の商品別・内容別内訳 (平成27年4月－12月受付分)

| 区 分        | 件 数   | 構成比(%) |
|------------|-------|--------|
| 株式         | 2,414 | 42.4   |
| 債券         | 570   | 10.0   |
| 投信         | 935   | 16.4   |
| 有価証券デリバティブ | 45    | 0.8    |
| 金融先物デリバティブ | 405   | 7.1    |
| CFD        | 29    | 0.5    |
| その他デリバティブ  | 5     | 0.1    |
| 第2種関連商品    | 21    | 0.4    |
| ラップ        | 55    | 1.0    |
| その他        | 1,218 | 21.4   |
| 合 計        | 5,697 | 100    |

| 区 分        | 件 数   | 構成比(%) |
|------------|-------|--------|
| 制度に関する相談   | 2,670 | 46.9   |
| 勧誘に関する相談   | 508   | 8.9    |
| 売買取引に関する相談 | 860   | 15.1   |
| 事務処理に関する相談 | 807   | 14.2   |
| 投資運用に関する相談 | 9     | 0.2    |
| 投資助言に関する相談 | 27    | 0.5    |
| その他の相談     | 816   | 14.3   |
| 合 計        | 5,697 | 100    |

(注) 金融先物には、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。有価証券デリバティブは主に株価指数先物取引等です。CFDは差金決済取引のうち一定のものを指します。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みます。第2種関連商品は集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等)を指します。

## (参考2) 苦情及びあっせん申立ての商品別内訳 (平成27年4月－12月受付分)

| 商品の種類      | 苦 情             |        |                 |        | あっせん            |        |                 |        |
|------------|-----------------|--------|-----------------|--------|-----------------|--------|-----------------|--------|
|            | 平成26年度<br>第3四半期 |        | 平成27年度<br>第3四半期 |        | 平成26年度<br>第3四半期 |        | 平成27年度<br>第3四半期 |        |
|            | 件数              | 構成比(%) | 件数              | 構成比(%) | 件数              | 構成比(%) | 件数              | 構成比(%) |
| 株式         | 201             | 42.1   | 366             | 36.9   | 33              | 45.2   | 35              | 38.0   |
| 債券         | 83              | 17.4   | 193             | 19.4   | 20              | 27.4   | 16              | 17.4   |
| 投信         | 111             | 23.3   | 221             | 22.3   | 10              | 13.7   | 20              | 21.7   |
| 金融先物       | 37              | 7.8    | 102             | 10.3   | 5               | 6.8    | 12              | 13.0   |
| 有価証券デリバティブ | 10              | 2.1    | 24              | 2.4    | 0               | —      | 4               | 4.3    |
| CFD        | 9               | 1.9    | 8               | 0.8    | 3               | 4.1    | 2               | 2.2    |
| その他のデリバティブ | 1               | 0.2    | 1               | 0.1    | 1               | 1.4    | 1               | 1.1    |
| 第2種関連商品    | 4               | 0.8    | 6               | 0.6    | 0               | —      | 0               | —      |
| ラップ        | 6               | 1.3    | 25              | 2.5    | 0               | —      | 2               | 2.2    |
| その他        | 15              | 3.1    | 47              | 4.7    | 1               | 1.4    | 0               | —      |
| 合 計        | 477             | 100.0  | 993             | 100.0  | 73              | 100.0  | 92              | 100.0  |

(注) 金融先物には、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。有価証券デリバティブは主に株価指数先物取引等です。CFDは差金決済取引のうち一定のものを指します。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みます。第2種関連商品は集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等)を指します。

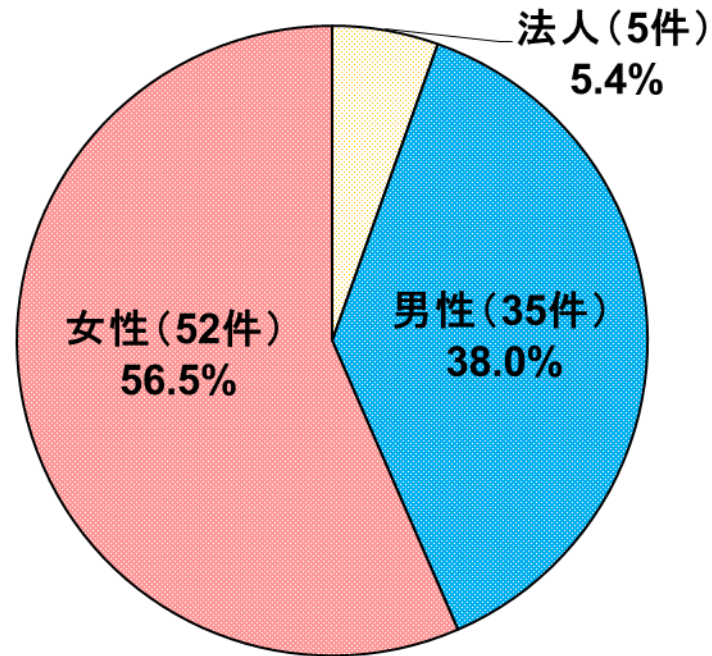
# (参考3) 苦情及びあっせん申立ての類型別内訳 (平成27年4月－12月受付分)

| 苦 情    |                 |            |                 |            |
|--------|-----------------|------------|-----------------|------------|
| 類 型    | 平成26年度<br>第3四半期 |            | 平成27年度<br>第3四半期 |            |
|        | 件数              | 構成比<br>(%) | 件数              | 構成比<br>(%) |
| 勧誘     | 176             | 36.9       | 365             | 36.8       |
| うち説明義務 | 64              | 13.4       | 157             | 15.8       |
| 強引な勧誘  | 18              | 3.8        | 61              | 6.1        |
| 適合性    | 42              | 8.8        | 49              | 4.9        |
| 売買取引   | 169             | 35.4       | 370             | 37.3       |
| うち売買一般 | 85              | 17.8       | 168             | 16.9       |
| 無断売買   | 38              | 8.0        | 78              | 7.9        |
| 扱者主導   | 21              | 4.4        | 31              | 3.1        |
| 事務処理   | 86              | 18.0       | 140             | 14.1       |
| 投資運用   | 2               | 0.4        | 4               | 0.4        |
| 投資助言   | 6               | 1.3        | 10              | 1.0        |
| その他    | 38              | 8.0        | 104             | 10.5       |
| 合 計    | 477             | 100.0      | 993             | 100.0      |

| あ っ せ ん |                 |            |                 |            |
|---------|-----------------|------------|-----------------|------------|
| 類 型     | 平成26年度<br>第3四半期 |            | 平成27年度<br>第3四半期 |            |
|         | 件数              | 構成比<br>(%) | 件数              | 構成比<br>(%) |
| 勧誘      | 59              | 80.8       | 67              | 72.8       |
| うち適合性   | 27              | 37.0       | 30              | 32.6       |
| 説明義務    | 21              | 28.8       | 24              | 26.1       |
| 誤った情報   | 6               | 8.2        | 9               | 9.8        |
| 売買取引    | 12              | 16.4       | 22              | 23.9       |
| うち無断売買  | 2               | 2.7        | 10              | 10.9       |
| 売買一般    | 7               | 9.6        | 5               | 5.4        |
| 売買執行ミス  | 2               | 2.7        | 5               | 5.4        |
| 事務処理    | 0               | —          | 3               | 3.3        |
| 投資運用    | 0               | —          | 0               | —          |
| 投資助言    | 1               | 1.4        | 0               | —          |
| その他     | 1               | 1.4        | 0               | —          |
| 合 計     | 73              | 100.0      | 92              | 100.0      |

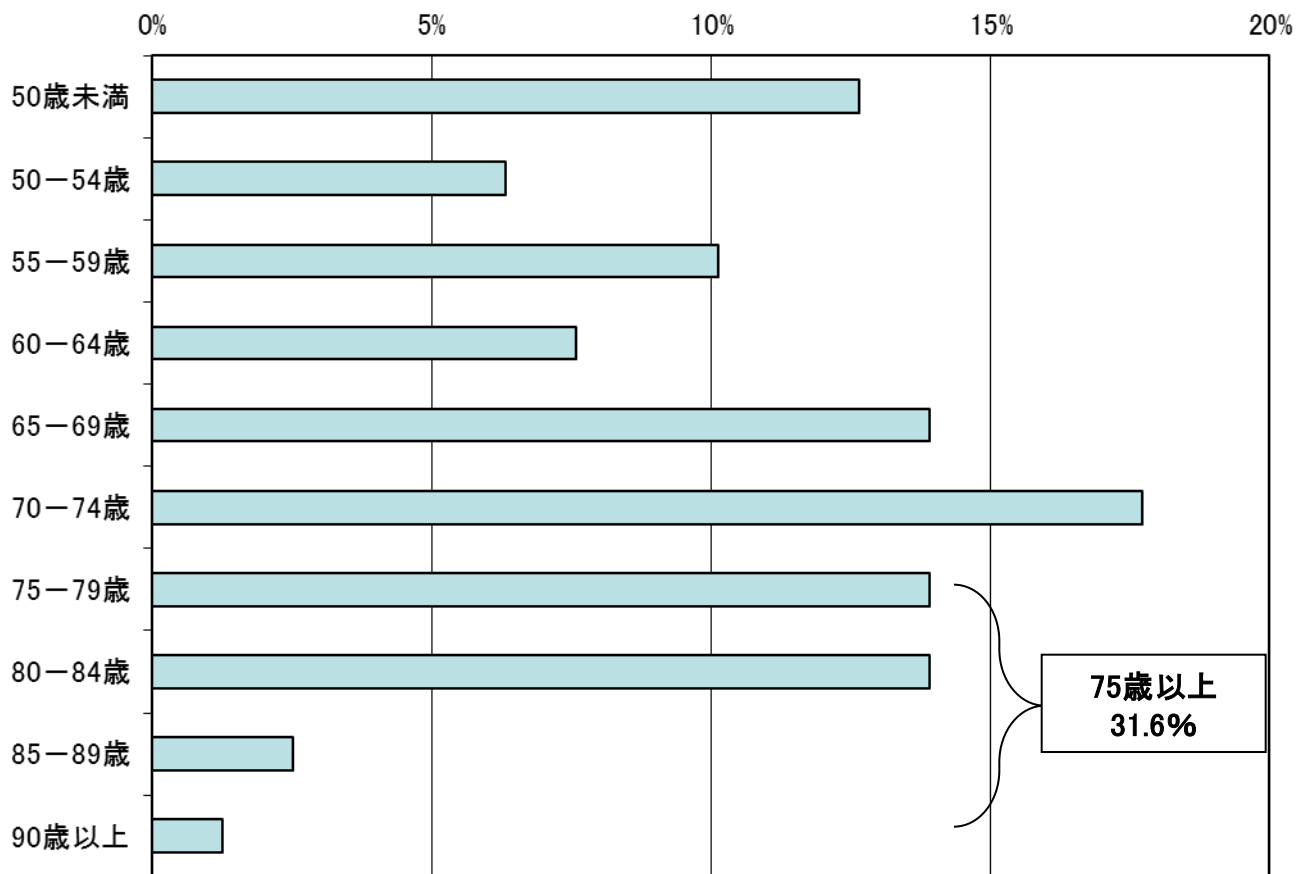
(注) 「売買一般」とは、売買取引に関する苦情及びあっせんのうち、「無断売買」、「過当売買」、「扱者主導売買」、「売買執行ミス」、「システム障害」等に分類されないものをいいます。

(参考4) あっせん申立ての個人法人別状況  
(平成27年4月－12月受付分)



(注) 前年同期の割合は、男性(24件)32.9%、女性(39件)53.4%、法人が(10件)13.7%でした。

## (参考5) 平成27年4月－12月に終結した事案における申立人の年齢分布

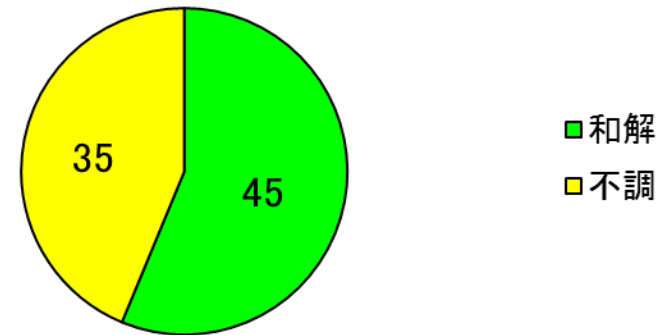


(注) 平成26年度に終結した事案における申立人のうち75歳以上の高齢者の割合は、40.9%でした。

# あっせんの実施状況(平成27年4月－12月)

|             |    |
|-------------|----|
| 期 初 未 済 件 数 | 25 |
| 申 立 件 数     | 92 |
| 終 結 件 数     | 87 |
| 期 末 未 済 件 数 | 30 |

取下げ等を除く終結件数 80件



## 【概況】

27年度第3四半期に終結したあっせんの件数は87件で、その内訳は、取下げ等7件、和解45件、不調35件でした。取下げ等を除く終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は56%でした(26年度は59%)。取下げ等を除く終結件数のうち、あっせん開催回数1回の事案が71件、2回の事案が7件であわせて全体の約98%を占めており、平均開催回数は1.1回でした(26年度は1.2回)。

(注)和解の成否は、それぞれの事案の個別の事情に左右されやすい点に留意する必要があります。



## 資料 2

### 平成 27 年度 証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC） における事業計画実施状況

平成 28 年 2 月 23 日

証券・金融商品あっせん相談センター

| 事業計画  | 実施状況  |       |                     |      |    |    |       |       |        |    |     |     |         |      |    |    |        |
|---|---|-------|---------------------|------|----|----|-------|-------|--------|----|-----|-----|---------|------|----|----|--------|
| <p>【1】相談、苦情及び紛争解決（あっせん）業務の実施</p> <p>○ 金融ADR制度の趣旨にのっとり、金融商品取引業者等とその顧客である利用者との間における相談、苦情処理及びあっせん業務を実施する。</p>        | <p>・ 相談、苦情及びあっせんの受付状況（平成 27 年 12 月末現在）</p> <table border="1" data-bbox="651 595 1481 786"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成 27 年 4 月～12 月末累計</th> <th>前年同期</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>相談</td> <td>5,697</td> <td>6,613</td> <td>▲13.9%</td> </tr> <tr> <td>苦情</td> <td>993</td> <td>477</td> <td>+108.2%</td> </tr> <tr> <td>あっせん</td> <td>92</td> <td>73</td> <td>+26.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 苦情件数の増加は、平成 27 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説明」についても、「苦情」に含めていること、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による。</p> |       | 平成 27 年 4 月～12 月末累計 | 前年同期 | 増減 | 相談 | 5,697 | 6,613 | ▲13.9% | 苦情 | 993 | 477 | +108.2% | あっせん | 92 | 73 | +26.0% |
|   | 平成 27 年 4 月～12 月末累計   | 前年同期  | 増減                  |      |    |    |       |       |        |    |     |     |         |      |    |    |        |
| 相談  | 5,697   | 6,613 | ▲13.9%              |      |    |    |       |       |        |    |     |     |         |      |    |    |        |
| 苦情  | 993   | 477   | +108.2%             |      |    |    |       |       |        |    |     |     |         |      |    |    |        |
| あっせん  | 92  | 73    | +26.0%              |      |    |    |       |       |        |    |     |     |         |      |    |    |        |
| <p>【2】相談員及びあっせん委員に対する研修等の実施</p> <p>○ あっせん業務研究会で意見交換を行うなど、あっせん委員及び相談員の資質の向上に向けた取組みを行う。</p>                         | <p>・ あっせん業務の資質向上及び意見交換等を目的とした「あっせん業務研究会」の開催（平成 27 年 7 月：東京会場、同 8 月：大阪会場）</p> <p>・ 相談、苦情及びあっせん業務における相談員の資質の向上を図るため、日本証券業協会、投資信託協会及び第二種金融商品取引業協会からの講師を招き、研修（ジュニアNISA、投資信託の動向と課題、クラウドファンディングへの対応等）を行ったほか、金融庁金融トラブル連絡調整協議会の議論等の周知を図った。</p>  |       |                     |      |    |    |       |       |        |    |     |     |         |      |    |    |        |
| <p>【3】紛争解決（あっせん）業務の情報提供</p> <p>○ 金融商品に係るトラブルの未然防止及び金融商品取引業者等のコンプライアンス態勢の充実に資する観点から、苦情処理、あっせん状況について適切に情報提供を行う。</p> | <p>・ 各種統計及びあっせん状況等をホームページ上に公表</p> <p>・ 毎月末、事業者と顧客間の紛争に関する未然防止・再発防止に役立てるため、参考となる事例、典型的な事例を取りまとめた「あっせん事例集」を日本証券業協会の協会員通知（日証協WAN）を通じて通知</p> <p>・ 同種の苦情の再発防止を図るため、業務を巡って投資者より申出のあった苦情の中から、注意を要すると思われる事例を「苦情事例の概要」として四半期毎（6 月、9 月、12 月）に取りまとめ、日本証券業協会協会員に対し提供</p> <p>・ 日本証券業協会の自主規制規則に規定される研修（内部管理統括責任者研修等）への講師派遣…計 9 回</p> <p>・ 日本証券業協会協会員等の社内研修及び消費者センター等への講師派遣…計 8 回</p>  |       |                     |      |    |    |       |       |        |    |     |     |         |      |    |    |        |

## 資料 2

| 事業計画   | 実施状況  |
|--|---|
| <p>【4】他のADR機関、自主規制団体等との緊密な連携について</p> <p>○ 他のADR機関並びに自主規制団体である委託元団体（日本証券業協会、投資信託協会、金融先物取引業協会、日本投資顧問業協会及び第二種金融商品取引業協会）等との緊密な連携を図る。</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 委託元団体との定期的な情報交換の実施</li> <li>・ 指定紛争解決機関（全国銀行協会、日本損害保険協会、生命保険協会等）の担当者との間で情報交換を適宜実施</li> <li>・ 全国銀行協会紛争解決委員との意見交換会を実施（平成28年2月）</li> <li>・ 国民生活センターとの間で情報交換を実施（平成28年1月）</li> <li>・ 金融庁の金融ADR連絡協議会及び金融トラブル連絡調整協議会に参加</li> <li>・ JICAアジア地域証券取引所整備研修に講師を派遣</li> <li>・ アジア証券人フォーラム研修セミナーに講師を派遣</li> </ul>  |
| <p>【5】普及啓発活動の実施</p> <p>○ 当センターのホームページの活用等により、当センターの意義、役割の周知及び活動内容の理解浸透に努める。</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 機関誌「FINMAC」の発行（平成27年7月、28年1月：ホームページ上にて公表）</li> <li>・ 新聞広告の掲載（平成27年12月）</li> <li>・ 日比谷線車内広告を掲示（平成27年8月～平成28年8月）</li> </ul>  |
| <p>【6】業務の質の向上に向けた継続的な取組み</p> <p>○ 金融庁の金融トラブル連絡調整協議会及び金融ADR連絡協議会における議論等も踏まえつつ、当センターにおける理事会、運営審議委員会、あっせん委員候補者推薦委員会及びあっせん業務研究会等での審議、意見交換や利用者アンケート調査の活用等を通じ、当センターの業務全般の質の向上に向けて継続的な取組みを行う。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員の選任過程の透明性を高めるため、理事長の諮問機関である「あっせん委員候補者推薦委員会」を開催（平成27年4月、平成28年2月）</li> <li>・ あっせん業務研究会の開催（前掲）</li> <li>・ あっせん最終結果の概要を全あっせん委員に配付</li> <li>・ 証券取引等の適合性等に関する判例一覧を作成し、全あっせん委員に配付。あっせん事例集を全あっせん委員に配付予定</li> <li>・ 理事会及び運営審議委員会等の外部有識者の意見を反映させた業務運営を実施</li> <li>・ あっせん利用者から信頼感、納得感を得られるあっせん手続を提供するため、利用者に対し、アンケート調査を実施（平成23年9月～）。平成27年9月までの1年間の実施状況をとりまとめ、あっせん業務研究会、運営審議委員会及び理事会に報告。ホームページへの掲載を予定</li> </ul> |

以上

平成28年度事業計画案  
(平成28年4月1日－平成29年3月31日)

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

1. 苦情相談及び紛争解決業務の実施  
金融ADR制度の趣旨にのっとり、金融商品取引業者等とその顧客である利用者との間の紛争等について、相談、苦情処理及び紛争解決業務を実施する。
2. あっせん委員及び相談員の資質の向上に向けた取組み  
あっせん業務研究会で意見交換を行うなど、あっせん委員及び相談員の資質の向上に向けた取組みを行う。
3. 紛争解決業務の情報提供  
金融商品に係るトラブルの未然防止及び金融商品取引業者等のコンプライアンス態勢の充実向上に資する観点から、苦情処理、あっせん状況について適切に情報提供を行う。
4. 他のADR機関、自主規制団体等との緊密な連携  
他のADR機関並びに自主規制団体である委託元団体（日本証券業協会、投資信託協会、日本投資顧問業協会、金融先物取引業協会及び第二種金融商品取引業協会）等との緊密な連携を図る。
5. 普及啓発活動の実施  
当センターのホームページの活用等により、当センターの意義、役割の周知及び活動内容の理解浸透に努める。
6. 業務の質の向上に向けた継続的な取組み  
金融庁の金融トラブル連絡調整協議会及び金融ADR連絡協議会における議論等も踏まえつつ、当センターにおける理事会、運営審議委員会、あっせん委員候補者推薦委員会及びあっせん業務研究会等での審議、意見交換や利用者アンケート調査の活用等を通じ、当センターの業務全般の質の向上に向けて継続的な取組みを行う。

以 上