

平成 22 年度上半期のあっせん、苦情、相談の処理状況について

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
(FINMAC)

1. あっせん・苦情・相談の概況

(1) 概況

平成 22 年度上半期（平成 22 年 4 月 1 日～9 月 30 日）における紛争等解決業務の処理件数は、紛争解決のあっせんが 117 件、苦情が 510 件、相談が 3,595 件であった。

(単位：件)

| | あっせん | 苦情 | 相談 |
|--|------|-----|-------|
| 平成 22 年度上半期 (22 年 4 月 1 日～9 月 30 日) | 117 | 510 | 3,595 |

※ 当センターで処理したあっせん、苦情、相談の総合計。標記している数値の単位は件数。以下、特段の注記のない限りすべて件数。

【 参考：過去の状況（5 団体処理件数の合計） 】

| | あっせん | 苦情 | 相談 |
|----------|------|-------|-------|
| 平成 21 年度 | 221 | 1,291 | 7,660 |
| 平成 20 年度 | 294 | 1,331 | 9,059 |

(注 1) 5 団体（日本証券業協会、社団法人投資信託協会、社団法人日本証券投資顧問業協会、社団法人金融先物取引業協会、社団法人日本商品投資販売業協会）で取り扱ったそれぞれの事案件数を単純合計したもの

(注 2) 平成 21 年度分については、当センターが業務委託を受ける以前（平成 21 年 4 月 1 日～平成 22 年 1 月 31 日）において、5 団体がそれぞれ処理した紛争等解決業務の件数（あっせん 183 件、苦情 1,093 件、相談 6,001 件）と当センターが業務を開始した平成 22 年 2 月 1 日以降、3 月 31 日までに当センターにおいて処理したあっせん 38 件、苦情 198 件、相談 1,659 件を単純に合算した事案件数

(2) 事業者主体別内訳

平成 22 年度上半期（平成 22 年 4 月 1 日～9 月 30 日）における事業者主体者別の

処理件数は、以下のとおりである。

| | あっせん | 苦情 | 相談 |
|-------|------|-----|-------|
| 協定事業者 | 116 | 508 | 2,270 |
| 特定事業者 | 1 | 1 | 1 |
| その他 | | 1 | 1,324 |
| 合計 | 117 | 510 | 3,595 |

(注) 協定事業者 … 5団体の構成員

特定事業者 … 当センターに個別利用登録した第2種金融商品取引業者等

(3) 協定事業者（5団体の構成員）別内訳

平成22年度上半期（平成22年4月1日～9月30日）における協定事業者（5団体の構成員）別の処理件数は、以下のとおりであり、あっせん、苦情、相談いずれについても日本証券業協会の協会員に関するものが多い。

| | あっせん | 苦情 | 相談 |
|-------------|------|-----|-------|
| 日本証券業協会 | 111 | 453 | 1,981 |
| 金融先物取引業協会 | 2 | 50 | 252 |
| 投資信託協会 | 0 | 0 | 19 |
| 日本証券投資顧問業協会 | 3 | 5 | 18 |
| 日本商品投資販売業協会 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | 116 | 508 | 2,270 |

(4) 業態種別内訳

平成22年度上半期（平成22年4月1日～9月30日）における業態種別毎の処理件数は、以下のとおりであり、第1種金融商品取引業に関するものが多い。

| | あっせん | 苦情 | 相談 |
|-------------|------|-----|-------|
| 第1種金融商品取引業務 | 83 | 432 | 2,085 |
| 第2種金融商品取引業務 | 1 | 1 | 303 |
| 投資運用業務 | 0 | 2 | 29 |
| 投資助言・代理業務 | 3 | 4 | 27 |
| 登録金融機関業務 | 30 | 71 | 156 |
| その他の業務 | | 0 | 995 |
| 合計 | 117 | 510 | 3,595 |

(5) 商品・サービス別内訳

| | あっせん | 苦情 | 相談 |
|-------------|------|-----|-------|
| 株 式 | 33 | 176 | 1,554 |
| 債 券 | 20 | 92 | 375 |
| 投 資 信 託 | 56 | 160 | 548 |
| デリバティブ | 4 | 67 | 340 |
| 有価証券関連 | 1 | 12 | 24 |
| 金融先物等 | 2 | 51 | 274 |
| C F D | 0 | 4 | 37 |
| そ の 他 | 1 | 0 | 5 |
| 第2種業取扱商品 | 1 | 1 | 326 |
| 投資一任・ファンド運用 | 2 | 4 | 8 |
| そ の 他 | 1 | 10 | 444 |
| 合 計 | 117 | 510 | 3,595 |

- (注) 1. デリバティブ（金融先物等）には、金利・為替先物、外為証拠金取引（FX）、通貨オプションなどを含む。
2. デリバティブ（その他）には、金利・為替スワップ、天候デリバティブなどを含む。
3. 第2種業取扱商品には、信託受益権、集团的投資スキーム持分、商品ファンド等を含む。
4. 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など）が含まれる。

2. あっせん・苦情・相談の状況

(1) あっせんの状況

平成 22 年度上半期（平成 22 年 4 月 1 日～9 月 30 日）における紛争解決のあっせん業務の処理件数は、新規申立件数が 117 件、終結件数が 84 件（うち和解 36 件）で和解率は 42.9%であった。

| あっせん | | 平成 22 年度分 (上半期) |
|----------|-----|--------------------|
| 新規申立件数 | | 117 |
| 終結件数 | | 84 |
| | 和解 | 36 |
| | 不調 | 44 |
| | 取下げ | 4 |
| 9 月末係属件数 | | 69 |

(1) - 1 分類別申立件数

| | | 勧誘 | 売買取引 | 事務処理 | 投資運用 | 投資助言 |
|--------------|-------|-----|------|------|------|------|
| 22 年度 上半期 | 件数 | 90 | 19 | 1 | 0 | 2 |
| | (構成比) | 77% | 16% | 1 % | - % | 2 % |

| | | その他 | 合計 |
|--------------|-------|-----|------|
| 22 年度 上半期 | 件数 | 5 | 117 |
| | (構成比) | 4% | 100% |

(注) 【勧誘】とは、説明義務違反、誤認勧誘、適合性違反等を顧客が主張する内容
 【売買取引】とは、売買執行ミス、無断売買等を顧客が主張する内容
 【事務処理】とは、入出金等の手続き事務等のミス、遅延等を顧客が主張する内容
 【投資運用】とは、投資一任・ファンド運用、投資信託委託業務等に関するもの
 【投資助言】とは、投資判断に関して助言を行う業務等

(1)－2 商品・サービス別申立件数

| | 件数 | (構成比) |
|-------------|-----|--------|
| 株 式 | 33 | 28 % |
| 債 券 | 20 | 17 % |
| 投 資 信 託 | 56 | 48 % |
| デリバティブ | 4 | 4 % |
| 有価証券関連 | 1 | (1 %) |
| 金融先物等 | 2 | (2 %) |
| C F D | 0 | (0 %) |
| そ の 他 | 1 | (1 %) |
| 第2種業取扱商品 | 1 | 1 % |
| 投資一任・ファンド運用 | 2 | 2 % |
| そ の 他 | 1 | 1 % |
| 合 計 | 117 | 100% |

- (注) 1. デリバティブ（金融先物等）には、金利・為替先物、外為証拠金取引（FX）、通貨オプションなどを含む。
2. デリバティブ（その他）には、金利・為替スワップ、天候デリバティブなどを含む。
3. 第2種業取扱商品には、信託受益権、集团的投資スキーム持分、商品ファンド等を含む。

(1)－3 業態別申立件数

| | | 証券会社 | 銀行等登録 金融機関 | FX 専業 | その他 | 合 計 |
|-------|-------|------|---------------|-------|-----|------|
| 22 年度 | 件 数 | 85 | 31 | 0 | 1 | 117 |
| 上半期 | (構成比) | 73% | 26% | - % | 1 % | 100% |

(1)－4 個人・法人の別内訳

| | | 個 人 | | 法 人 |
|-------|-------|-----|-----|-----|
| | | 男性 | 女性 | |
| 22 年度 | 件 数 | 52 | 60 | 5 |
| 上半期 | (構成比) | 44% | 51% | 4% |

(1)－5 地区別内訳

| | | 北海道 | 東北 | 東京 | 名古屋 | 北陸 | 大阪 | 中国 | 四国 |
|------|-------|-----|----|-----|-----|----|-----|----|----|
| 22年度 | 件数 | 0 | 5 | 60 | 13 | 4 | 15 | 6 | 3 |
| 上半期 | (構成比) | - % | 4% | 51% | 11% | 3% | 13% | 5% | 3% |

| | | 九州 | その他 | 合計 |
|------|-------|----|-----|------|
| 22年度 | 件数 | 11 | 0 | 117 |
| 上半期 | (構成比) | 9% | - % | 100% |

(2) 苦情の状況

平成 22 年度上半期（平成 22 年 4 月 1 日～9 月 30 日）における苦情の処理件数は、新規申立件数が 510 件であった。

(2)－1 概況

| | 平成 22 年度分 (上半期) |
|---------|--------------------|
| 新規受付件数 | 510 |
| 終 結 件 数 | 504 |
| 当月末未済件数 | 57 |

(2)－2 分類別申立件数

| | | 勧 誘 | 売買取引 | 事務処理 | 投資運用 | 投資助言 |
|--------------|-------|-----|------|------|------|------|
| 22 年度 上半期 | 件 数 | 236 | 139 | 70 | 0 | 2 |
| | (構成比) | 46% | 27% | 14% | - % | 0.4% |

| | | その他 | 合 計 |
|--------------|-------|-----|------|
| 21 年度 上半期 | 件 数 | 63 | 510 |
| | (構成比) | 12% | 100% |

(2)－3 商品・サービス別申立件数

| | 件数 | 構成比 |
|-------------|-----|---------|
| 株 式 | 176 | 35% |
| 債 券 | 92 | 18% |
| 投 資 信 託 | 160 | 31% |
| デリバティブ | 67 | 13 % |
| 有価証券関連 | 12 | (2 %) |
| 金融先物等 | 51 | (10 %) |
| C F D | 4 | (1 %) |
| そ の 他 | 0 | (0%) |
| 第 2 種業取扱商品 | 1 | 0.2 % |
| 投資一任・ファンド運用 | 4 | 1 % |
| そ の 他 | 10 | 2 % |
| 合 計 | 510 | 100% |

- (注) 1. デリバティブ（金融先物等）には、金利・為替先物、外為証拠金取引（FX）、通貨オプションなどを含む。
2. デリバティブ（その他）には、金利・為替スワップ、天候デリバティブなどを含む。
3. 第2種業取扱商品には、信託受益権、集团的投資スキーム持分、商品ファンド等を含む。
4. 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など）が含まれる。

(2)ー 4 業態別申立件数

| | | 証券会社 | 銀行等登録 金融機関 | FX 専業 | その他 | 合 計 |
|----------------|-------|------|---------------|-------|-----|------|
| 22 年度 (上半期) | 件 数 | 407 | 78 | 21 | 4 | 510 |
| | (構成比) | 80% | 15% | 4% | 1% | 100% |

(注) その他のうち主なもの 投資助言会社

(2)ー 5 個人・法人の別内訳

| | | 個 人 | | 法 人 |
|-------|-------|-----|-----|-----|
| | | 男性 | 女性 | |
| 22 年度 | 件 数 | 280 | 219 | 11 |
| | (構成比) | 55% | 43% | 2% |

(2)ー 7 地区別内訳

| | | 北海道 | 東北 | 東京 | 名古屋 | 北陸 | 大阪 | 中国 | 四国 |
|-------|-------|-----|----|-----|-----|----|----|----|----|
| 22 年度 | 件数 | 6 | 16 | 296 | 46 | 14 | 47 | 31 | 15 |
| 上半期 | (構成比) | 1% | 3% | 58% | 9% | 3% | 9% | 6% | 3% |

| | | 九州 | その他 | 合 計 |
|-------|-------|----|------|------|
| 22 年度 | 件数 | 38 | 1 | 510 |
| 上半期 | (構成比) | 7% | 0.2% | 100% |

(注) その他には、携帯電話による苦情の申立て等、苦情申出者の所在地を特定できないものが含まれる。

(3) 相談の状況

平成22年度上半期(平成22年4月1日～9月30日)に寄せられた相談件数は、3,595件であった。

(3)-1 概況

| | |
|------|---------------|
| | 平成22年度 上半期 |
| 受付件数 | 3,595 |

(3)-2 分類別相談件数

| | | 取引制度等 | 勧誘 | 売買取引 | 事務処理 | 投資運用 |
|-------------|-------|-------|-----|------|------|------|
| 22年度 上半期 | 件数 | 1,056 | 514 | 306 | 252 | 9 |
| | (構成比) | 29% | 14% | 9% | 7% | 0.5% |

| | | 投資助言 | その他 | 合計 |
|-------------|-------|------|-------|-------|
| 22年度 上半期 | 件数 | 12 | 1,446 | 3,595 |
| | (構成比) | 0.6% | 40% | 100% |

(3)-3 商品・サービス別相談件数

| | 件数 | 構成比 |
|-------------|-------|--------|
| 株 式 | 1,554 | 43% |
| 債 券 | 375 | 10% |
| 投 資 信 託 | 548 | 15% |
| デリバティブ | 340 | 9.5% |
| 有価証券関連 | 24 | (0.7%) |
| 金融先物等 | 274 | (7.6%) |
| C F D | 37 | (1.0%) |
| そ の 他 | 5 | (0.1%) |
| 第2種業取扱商品 | 326 | 9.0% |
| 投資一任・ファンド運用 | 8 | 0.2% |
| そ の 他 | 444 | 12.4% |
| 合 計 | 3,595 | 100% |

(注) 1. デリバティブ(金融先物等)には、金利・為替先物、外為証拠金取引(FX)、通貨オプションなどを含む。

2. デリバティブ(その他)には、金利・為替スワップ、天候デリバティブなど

を含む。

3. 第2種業取扱商品には、信託受益権、集团的投資スキーム持分、商品ファン
ド等を含む。
4. 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など）が含まれる。

(3)－5 業態別相談件数

| | | 証券会社 | 銀行等登録 金融機関 | FX 専業 | その他 | 合 計 |
|-------|-------|-------|---------------|-------|-------|-------|
| 22 年度 | 件 数 | 2,198 | 189 | 150 | 1,058 | 3,595 |
| 上半期 | (構成比) | 61% | 5% | 4% | 29% | 100% |

(3)－6 個人・法人の別内訳

| | | 個 人 | | 法 人 |
|-------|-------|-------|-------|-----|
| | | 男性 | 女性 | |
| 22 年度 | 件 数 | 2,011 | 1,367 | 217 |
| 上半期 | (構成比) | 56% | 38% | 6% |

(3)－7 地区別内訳

| | | 北海道 | 東北 | 東京 | 名古屋 | 北陸 | 大阪 | 中国 | 四国 |
|-------|-------|-----|----|-------|-----|----|-----|-----|----|
| 22 年度 | 件数 | 76 | 87 | 1,588 | 262 | 66 | 821 | 133 | 57 |
| 上半期 | (構成比) | 2% | 2% | 44% | 7% | 2% | 23% | 4% | 2% |

| | | 九州 | その他 | 合 計 |
|-------|-------|-----|-----|-------|
| 22 年度 | 件数 | 180 | 325 | 3,595 |
| 上半期 | (構成比) | 5% | 9% | 100% |

(注) その他には、携帯電話による相談等、相談者の所在地を特定できないものが含まれる。

以 上