

平成 28 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
(F I N M A C)

1. 当センターにおいて実施した紛争等解決業務等の動向

(1) あっせん・苦情・相談の受付状況

平成 28 年度上半期における受付件数は、前年同期に比べ、あっせんが 27 件 (55.1%) 増の 76 件、苦情が 51 件 (8.3%) 増の 664 件、相談が 435 件 (12.2%) 減の 3,143 件となった。

(単位：件)

	あっせん	苦情	相談
28 年度上半期	76	664	3,143
27 年度上半期	49	613	3,578

【参考：過去の状況】

(単位：件)

	あっせん	苦情	相談
27 年度	140	1,374	7,616
26 年度	110	629	9,065

(2) 事業者主体別内訳

平成 28 年度上半期は、前年同期に比べ、協定事業者の業務を巡るあっせんが 27 件 (55.1%)、苦情が 52 件 (8.5%) 増加した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	28 年度 上半期	27 年度 上半期	28 年度 上半期	27 年度 上半期	28 年度 上半期	27 年度 上半期
協定事業者	76	49	663	611	2,679	3,123
特定事業者	0	0	1	2	5	5
その他	0	0	0	0	459	450
合計	76	49	664	613	3,143	3,578

(注)

「協定事業者」とは、業務委託元の自主規制機関（5 機関）の構成員

「特定事業者」とは、当センターに個別利用登録した第二種金業者等

「その他」とは、いずれの分類にも属さない事業者（当センターが取り扱う商品・サービスでない場合）

(3) 協定事業者別内訳

平成 28 年度上半期は、前年同期に比べ、日本証券業協会構成員の業務に関するあっせんが 66.7%増と大幅に増加、苦情が 12.8%の増加となった。一方、金融先物取引業協会構成員の業務に関するあっせん、苦情は減少した。その他の協定事業者における件数は概ね前年同期と変わらない。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	28 年度 上半期	27 年度 上半期	28 年度 上半期	27 年度 上半期	28 年度 上半期	27 年度 上半期
日本証券業協会	70	42	580	514	2,365	2,747
金融先物取引業協会	4	5	49	70	195	274
日本投資顧問業協会	2	2	28	24	84	77
投資信託協会	0	0	0	2	17	16
第二種金融商品取引業協会	0	0	6	1	18	9
合計	76	49	663	611	2,679	3,123

(4) 業態種別内訳

平成 28 年度上半期は、主に、第一種金融商品取引業務が、あっせん、苦情において、前年同期に比べ増加した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	28 年度 上半期	27 年度 上半期	28 年度 上半期	27 年度 上半期	28 年度 上半期	27 年度 上半期
第一種金融商品取引業務	72	44	600	558	2,419	2,806
第二種金融商品取引業務	0	0	7	3	23	18
投資運用業務	2	2	19	18	59	53
投資助言・代理業務	0	0	9	8	40	40
登録金融機関業務	2	3	29	26	133	198
その他の業務			0	0	469	463
合計	76	49	664	613	3,143	3,578

(注)「その他の業務」とは、当センターが取り扱う商品・サービスではない商品・サービスに関する業務

(5) 商品・サービス別内訳

平成 28 年度上半期は、前年同期に比べ、「有価証券」を巡るあっせん、苦情が総じて増加した。特に「債券」「投資信託」の増加が目立つ。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	28 年度 上半期	27 年度 上半期	28 年度 上半期	27 年度 上半期	28 年度 上半期	27 年度 上半期
株 式	28	21	224	242	1,048	1,494
債 券	18	6	156	90	401	321
投 資 信 託	22	12	151	136	539	632
デリバティブ	6	8	75	93	245	333
有価証券関連	0	0	12	15	17	34
金融先物等	4	5	49	70	209	276
C F D	1	2	12	7	17	19
そ の 他	1	1	2	1	2	4
第二種業取扱商品	0	0	7	3	31	19
投 資 運 用	2	2	19	16	42	37
投 資 助 言	0	0	0	0	0	0
そ の 他	0	0	32	33	837	742
合 計	76	49	664	613	3,143	3,578

(注)

- ① 「デリバティブ（金融先物等）」には、通貨オプション、金利・為替先物、外為証拠金（FX）取引等を含む。
- ② 「デリバティブ（その他）」には、金利・為替スワップ、天候デリバティブ等を含む。
- ③ 「第二種業取扱商品」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等）を含む。

2. あっせん・苦情・相談の状況

(1) あっせんの状況

平成28年度上半期の新規申立件数は76件（前年同期比27件（55.1%）増）、終結件数は90件（前年同期比46件（104.5%）増）となった。

新規申立件数が増加した要因としては、昨年8月末以降の株式相場・為替相場の変動等の影響から、昨年度下半期より新規申立件数が増加に転じ、平成28年度上半期においても、日経平均株価の軟調、為替の円高傾向等の影響を受け、その傾向が継続していることが考えられる。

なお、平成28年度上半期末の係属件数は26件で、前年同期に比べ4件減少した。

(単位：件)

あっせん	28 年度上半期	27 年度上半期
新規申立件数	76	49
終 結 件 数	90	44
和 解	43	25
不 調	41	18
取下げ等	6	1
当期末係属件数	26	30

① 類型別申立件数

平成28年度上半期は、「勧誘に関する紛争」が最も多く54件（前年同期比22件増）となった。構成比で見ると、「勧誘に関する紛争」が71.1%（前年同期比5.8ポイント増）、「売買取引に関する紛争」が28.9%（前年同期比1.7ポイント減）となった。

（単位：件、%）

		勧誘	売買取引	事務処理	投資運用	投資助言	その他	合計
28年度 上半期	件数	54	22	0	0	0	0	76
	構成比	71.1	28.9	—	—	—	—	100.0
27年度 上半期	件数	32	15	2	0	0	0	49
	構成比	65.3	30.6	4.1	—	—	—	100.0

（注）顧客の主張する内容に応じて、次のとおり分類している。

「勧誘に関する紛争」とは、説明義務違反、適合性原則違反、誤認勧誘等を内容とする紛争

「売買取引に関する紛争」とは、無断売買、売買執行ミス等を内容とする紛争

「事務処理に関する紛争」とは、入出金等の手続事務等のミス、遅延等を内容とする紛争

「投資運用に関する紛争」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紛争

「投資助言に関する紛争」とは、投資判断に関して助言を行う業務等に関する紛争

「その他の紛争」とは、いずれの分類にも属さない内容に関する紛争

② 類型別の主な内訳

平成28年度上半期について、最も多い「勧誘に関する紛争」の主な内訳を見ると「説明義務に関する紛争」が最も高く36.8%（前年同期比22.5ポイント増）、「適合性の原則違反に関する紛争」が26.3%と続いた。

【勧誘に関する紛争のうち主なもの】

（単位：件、%）

	28年度上半期	27年度上半期
説明義務違反に関する紛争	28 (36.8)	7 (14.3)
適合性の原則違反に関する紛争	20 (26.3)	17 (34.7)
断定的判断の提供に関する紛争	3 (3.9)	※

※ 平成27年度上半期のあっせん申立てにおける「勧誘」の主な項目は、「説明義務」のほか、「適合性」、「誤った情報の提供（6件、12.2%）」であった。

③ 商品・サービス別申立件数

平成28年度上半期は、「株式」が最も多く28件となった。構成比で見ると、「株式」が36.8%で前年同期に比べ6.1ポイント減、「債券」が23.7%、「投資信託」が28.9%で前年同期に比べそれぞれ11.5ポイント、4.4ポイント増加した。一方、「デリバティブ」は7.9%で、前年同期に比べ8.4ポイント減少した。

(単位：件、%)

	28年度上半期		27年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	28	36.8	21	42.9
債 券	18	23.7	6	12.2
投 資 信 託	22	28.9	12	24.5
デリバティブ	6	7.9	8	16.3
有価証券関連	0	—	0	—
金融先物等	4	5.3	5	10.2
C F D	1	1.3	2	4.1
そ の 他	1	1.3	1	2.0
第二種業取扱商品	0	—	0	—
投資運用	2	2.6	2	4.1
投資助言	0	—	0	—
そ の 他	0	—	0	—
合 計	76	100.0	49	100.0

(注) 構成比の合計は、端数処理(四捨五入)の関係で100.0%にならない場合がある。以下同じ。

④ 業態別申立件数

平成28年度上半期は、証券会社が最も多く70件となった。構成比で見ると、証券会社が92.1%、登録金融機関が2.6%で、他の業態が若干増加したことに伴い、相対的に「証券会社」「登録金融機関」が低下した。

(単位：件、%)

		証券会社	登録金融機関	FX 専 業	証券仲介業者	その他	合 計
28年度 上半期	件 数	70	2	1	0	3	76
	構成比	92.1	2.6	1.3	—	3.9	99.9
27年度 上半期	件 数	46	3	0	0	0	49
	構成比	93.9	6.1	—	—	—	100.0

(注)「その他」は、投資助言会社、FX業務等を営むその他事業者

⑤ 個人・法人別申立件数

平成28年度上半期は、「個人」が多く74件となった。構成比で見ると、「個人」が97.4%と全体の殆どを占めた。「法人」は2.6%であった。

(単位：件、%)

		個人		法人
		男性	女性	
28年度 上半期	件 数	37	37	2
	構成比	48.7	48.7	2.6
27年度 上半期	件 数	14	33	2
	構成比	28.6	67.3	4.1

⑥ 地区別申立内訳

(単位：件、%)

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
28年度 上半期	件数	2	4	33	13	0	13	2	3
	構成比	2.6	5.3	43.4	17.1	—	17.1	2.6	3.9
27年度 上半期	件数	1	2	16	10	0	17	1	0
	構成比	2.0	4.1	32.7	20.4	—	34.7	2.0	—

		九州	その他
28年度 上半期	件数	6	0
	構成比	7.9	—
27年度 上半期	件数	2	0
	構成比	4.1	—

(2) 苦情の状況

平成28年度上半期における苦情の新規申出件数は664件で、前年同期に比べ、51件（8.3%）増となった。新規あっせん申立件数と同様、昨年度下半期に増加に転じて以降、引き続き昨年度下半期と同じく高い水準で推移している。なお、終結件数については、前年同期比111件（19.5%）増の681件となった。

（単位：件）

	28年度上半期	27年度上半期
新規申出件数	664	613
終結件数	681	570
当期末未済件数	44	73

① 類型別申出件数

平成28年度上半期は、引き続き「売買取引に関する苦情」が最も多く257件（前年同期比28件増）、「勧誘に関する苦情」が235件（前年同期比25件増）と続いた。

（単位：件、%）

		勧誘	売買取引	事務処理	投資運用	投資助言	その他	合計
28年度 上半期	件数	235	257	103	3	6	60	664
	構成比	35.4	38.7	15.5	0.5	0.9	9.0	100.0
27年度 上半期	件数	210	229	93	1	6	74	613
	構成比	34.3	37.4	15.2	0.2	1.0	12.1	100.0

（注）顧客の主張する内容に応じて、次のとおり分類している。

「勧誘に関する苦情」とは、説明義務違反、適合性原則違反、誤認勧誘等を内容とする苦情

「売買取引に関する苦情」とは、無断売買、売買執行ミス等を内容とする苦情

「事務処理に関する苦情」とは、入出金等の手続事務等のミス、遅延等を内容とする苦情

「投資運用に関する苦情」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苦情

「投資助言に関する苦情」とは、投資判断に関して助言を行う業務等に関する苦情

「その他の苦情」とは、いずれの分類にも属さない内容に関する苦情

② 類型別の主な内訳

平成28年度上半期について類型別の内訳で見ると、引き続き「売買一般に関する苦情」が最も高く21.4%（前年同期比4.9ポイント増）、「勧誘時の説明義務に関する苦情」が16.7%（前年同期比3.3ポイント増）と続いた。

【売買取引に関する苦情のうち主なもの】

（単位：件、%）

	28年度上半期	27年度上半期
売買一般に関する苦情	142 (21.4)	101 (16.5)
無断売買に関する苦情	39 (5.9)	48 (7.8)
システム障害に関する苦情	28 (4.2)	※

【勧誘に関する苦情のうち主なもの】

（単位：件、%）

	28年度上半期	27年度上半期
勧誘時の説明義務に関する苦情	111 (16.7)	82 (13.4)
強引な勧誘に関する苦情	36 (5.4)	39 (6.4)
適合性に関する苦情	36 (5.4)	32 (5.2)

※平成27年度上半期の「売買取引に関する苦情」のうち、主な項目は「売買一般」、「無断売買」のほか「売買執行ミス（24件、3.9%）」であった。

(参考)

「売買一般に関する苦情」とは、「売買取引に関する苦情」のうち、「無断売買に関する苦情」、「過当売買に関する苦情」、「扱者主導売買に関する苦情」、「売買執行ミスに関する苦情」、「システム障害に関する苦情」に分類されない苦情をいう。また、平成 28 年度上半期は次のような申出が見られた。

- ・投資信託を解約したいと証券会社の担当者に言っているが、解約に応じてくれない。証券会社に連絡をしてほしい。
- ・強引な勧誘を受け、意向にそぐわない銘柄を売買させられ損失を被った。そのうえ移管や売却を依頼しても応じてもらえない。
- ・担当者の言うことを信じて取引に応じたが、その売却の都度、損失額をしらされないまま、売買が頻繁に繰り返された。
- ・証券会社に相続手続きを依頼したが放置され、売却が遅れた。損失が発生していれば、責任を取って欲しい。
- ・こちらが提案してほしい商品は提案せず、会社が勧誘したい商品を勧めるだけである。このような営業スタイルは問題である。

③ 商品・サービス別申出件数

平成 28 年度上半期は、「株式」が最も多く 224 件となった。構成比で見ると、「株式」が 33.7% で前年同期比 5.8 ポイント減となり、「債券」が 23.5%、「投資信託」が 22.7% で、それぞれ前年同期比 8.8 ポイント、0.5 ポイント増となった。

(単位：件、%)

	28 年度上半期		27 年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	224	33.7	242	39.5
債 券	156	23.5	90	14.7
投 資 信 託	151	22.7	136	22.2
デリバティブ	75	11.3	93	15.2
有価証券関連	12	1.8	15	2.4
金融先物等	49	7.4	70	11.4
C F D	12	1.8	7	1.1
そ の 他	2	0.3	1	0.2
第二種業取扱商品	7	1.1	3	0.5
投 資 運 用	19	2.9	16	2.6
投 資 助 言	0	—	0	0
そ の 他	32	4.8	33	5.4
合 計	664	100.0	613	100.0

④ 業態別申出件数

平成 28 年度上半期は、引き続き証券会社が最も多く 597 件であった。構成比で見ると、前年同期に比べ FX 専業事業者が減少し、証券会社、他の業態が増加した。

(単位：件、%)

		証券会社	登録金融機関	FX 専業	証券仲介業者	その他	合 計
28 年度上半期	件 数	597	27	14	2	24	664
	構成比	89.9	4.1	2.1	0.3	3.6	100.0
27 年度上半期	件 数	544	26	26	0	17	613
	構成比	88.7	4.2	4.2	—	2.8	100.0

(注)「その他」は、投資助言会社、FX 業務等を営むその他事業者

⑤ 個人・法人別申出件数

平成 28 年度上半期は、「個人」が多く 655 件、構成比で見ると 98.6%であり、「個人」と「法人」の比率は前年同期とほぼ同様であった。

(単位：件、%)

		個人		法人
		男性	女性	
28 年度上半期	件 数	396	259	9
	構成比	59.6	39.0	1.4
27 年度上半期	件 数	350	252	11
	構成比	57.1	41.1	1.8

⑥ 地区別申出内訳

(単位：件、%)

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
28 年度 上半期	件 数	16	16	276	80	6	139	28	19
	構成比	2.4	2.4	41.6	12.0	0.9	20.9	4.2	2.9
27 年度 上半期	件 数	14	10	267	79	10	166	33	10
	構成比	2.3	1.6	43.6	12.9	1.6	27.1	5.4	1.6

		九州	その他
28 年度 上半期	件 数	42	42
	構成比	6.3	6.3
27 年度 上半期	件 数	24	0
	構成比	3.9	—

(3) 相談の状況

平成28年度上半期における相談受付件数は3,143件（前年同期比435件（12.2%）減）となった。減少の主な要因の一つとしては、前年同期は証券会社より送付された契約締結前交付書面等を見た顧客が証券会社と誤認して当センターに問い合わせる事案が相当数発生したが、平成28年度上半期は同様の事案が減少したことがあげられる。

（単位：件）

	28年度上半期	27年度上半期
受付件数	3,143	3,578

① 類型別件数

平成28年度上半期は、「取引制度等に関する相談」が最も多く1,084件（前年同期比581件減）、「売買取引に関する相談」が738件（前年同期比220件増）と続いた。構成比で見ると、「取引制度等に関する相談」が34.5%（前年同期比12.0ポイント減）、「売買取引に関する相談」が23.5%（前年同期比9.0ポイント増）であった。また、「勧誘に関する相談」が9.9%（1.2ポイント増）であった。

（単位：件、%）

		取引制度等	勧誘	売買取引	事務処理	投資運用	投資助言	その他	合計
28年度 上半期	件数	1,084	312	738	450	20	22	517	3,143
	構成比	34.5	9.9	23.5	14.3	0.6	0.7	16.4	100.0
27年度 上半期	件数	1,665	311	518	517	6	19	542	3,578
	構成比	46.5	8.7	14.5	14.4	0.2	0.5	15.1	100.0

（注）

「取引制度等に関する相談」とは、取引制度一般、法定帳簿、口座開設、あっせん制度等に関する質問及び意見をいう。

「勧誘に関する相談」とは、勧誘時における説明義務や適合性原則に関する質問及び意見

「売買取引に関する相談」とは、売買取引に関する質問及び意見

「事務処理に関する相談」とは、入出金等の手続事務等に関する質問及び意見

「投資運用に関する相談」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質問及び意見

「投資助言に関する相談」とは、投資判断に関して助言を行う業務等に関する質問及び意見

「その他」とは、いずれの分類にも属さない質問及び意見。未公開株式等（債券、ファンドを含む）に関する相談は「その他」に分類する。

② 類型別の主な内訳

平成28年度上半期について類型別の内訳を見ると、「証券会社の業務に関する相談」が17.2%（前年同期比7.7ポイント増）、「売買に関する一般的な相談」が16.0%（前年同期比6.1ポイント増）となった。

【取引制度等に関する質問及び意見のうち主なもの】

（単位：件、%）

	28年度上半期	27年度上半期
証券会社の業務に関する相談	542 (17.2)	340 (9.5)
当センターの業務に関する相談	198 (6.3)	537 (15.0)
商品性に関する相談	161 (5.1)	279 (7.8)

（参考）

i. 「当センターの業務に関する相談」とは、当センターのあっせん制度や取扱う事案等当センターの業務に関する質問・意見をいう。

ii. 「証券会社の業務に関する相談」とは、証券会社に関する一般的な質問・意見をいう。平成28年度上半期は次のような相談が見られた。

イ. 上場株の株価のことで確認したいことがある。届いた契約締結前交付書面を見て電話

- をかけたが、ここでよいか。
- ロ. パソコンの操作について訊ねたいことがある。ホームページにある電話番号にかけたが、ここでよいか。
- ハ. 証券会社と携帯サイトを使って取引をしているが、取引画面が開けない。どうしたら良いか。

【売買取引に関する質問及び意見のうち主なもの】 (単位：件、%)

	28年度上半期	27年度上半期
売買に関する一般的な相談	502 (16.0)	353 (9.9)
取引制度に関する相談	156 (5.0)	57 (1.6)
無断売買に関する相談	29 (0.9)	※

※平成27年度上半期の「売買取引に関する相談」のうち、主な項目は「売買一般」、「取引制度」のほか、「扱者主導 (45件、1.3%)」であった。

(参考)

「売買に関する一般的な相談」では、平成28年度上半期は次のような相談が見られた。

- i. 株式の信用取引で営業員に勧められるまま同意して取引した。承諾した取引に損失が出たからと言って損害賠償を求めるには無理があるのか聞きたい。
- ii. 投資信託の販売にはルールがあるのですよね。電話だけで販売できるのですか。
- iii. 4日前に外貨建て債券を購入したが、不安になったのでクーリングオフを申し入れたところ応じてもらえないが、どうしたらよいか。
- iv. 今年初め、営業担当者から勧められ株に乗り換えたが、買った株が下がりっぱなしである。損失を何とかしてもらいたいが何とかなるか。
- v. 保有している投信を売却したいと申し出ているが、担当者が応じようとしなない。どうすればよいか。

【その他の質問及び意見のうち主なもの】 (単位：件、%)

	28年度上半期	27年度上半期
他業界に関する相談	313 (10.0)	256 (7.2)
金融商品取引業者に対する意見	83 (2.6)	169 (4.7)
未公開株式に関する相談	27 (0.9)	51 (1.4)

(注) 括弧内の割合は、各年度上半期の相談件数に対する割合である。

③ 商品・サービス別件数

平成 28 年度上半期は、「株式」が最も多く 1,048 件、続く「投資信託」が 539 件、「デリバティブ」が 245 件で、前年同期に比べそれぞれ 446 件、93 件、88 件減少した。一方、「債券」が 401 件で、前年同期に比べ 80 件増加した。

(単位：件、%)

	28 年度上半期		27 年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	1,048	33.3	1,494	41.8
債 券	401	12.8	321	9.0
投 資 信 託	539	17.1	632	17.7
デリバティブ	245	7.8	333	9.3
有価証券関連	17	0.5	34	1.0
金融先物等	209	6.6	276	7.7
C F D	17	0.5	19	0.5
そ の 他	2	0.1	4	0.1
第二種業取扱商品	31	1.0	19	0.5
投 資 運 用	42	1.3	37	1.0
投 資 助 言	0	—	0	—
そ の 他	837	26.6	742	20.7
合 計	3,143	100.0	3,578	100.0

④ 業態別件数

平成 28 年度上半期は、証券会社が最も多く 2,395 件、続く登録金融機関が 223 件、FX 専業事業者が 74 件で、前年同期に比べそれぞれ 339 件、43 件、32 件減少した。

(単位：件、%)

		証券会社	登録金融機関	FX 専業	証券仲介業者	その他	合 計
28 年度上半期	件数	2,395	223	74	10	441	3,143
	構成比	76.2	7.1	2.4	0.3	14.0	100.0
27 年度上半期	件数	2,734	266	106	5	467	3,578
	構成比	76.4	7.4	3.0	0.1	13.1	100.0

(注)

「その他」は、投資助言会社、FX 業務等を営むその他事業者。金融商品取引業登録失効業者も含む。

⑤ 個人・法人別内訳

平成 28 年度上半期は、「個人」が多く 3,017 件（前年同期比 406 件減）となった。

(単位：件、%)

		個人		法人
		男性	女性	
28 年度上半期	件数	1,700	1,317	126
	構成比	54.1	41.9	4.0
27 年度上半期	件数	2,029	1,394	155
	構成比	56.7	39.0	4.3

⑥ 地区別内訳

(単位：件、%)

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
28年度 上半期	件数	58	64	1,223	339	35	445	75	60
	構成比	1.8	2.0	38.9	10.8	1.1	14.2	2.4	1.9
27年度 上半期	件数	61	78	1,259	347	33	355	61	59
	構成比	1.7	2.2	35.2	9.7	0.9	9.9	1.7	1.6

		九州	その他
28年度 上半期	件数	141	703
	構成比	4.5	22.4
27年度 上半期	件数	175	1,150
	構成比	4.9	32.1

(注)「その他」は、相談者の所在地を特定できないもの(携帯電話等からのもの)