

平成 29 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 29 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 8 件 (10.5%) 減の 68 件、苦情が 184 件 (27.7%) 減の 480 件、相談が 385 件 (12.2%) 減の 2,758 件となった。

(単位：件)

	あっせん	苦情	相談
29 年度上半期	68	480	2,758
28 年度上半期	76	664	3,143

【参考：過去の状況】

(単位：件)

	あっせん	苦情	相談
28 年度	152	1,226	6,736
27 年度	140	1,374	7,616

(2) 事業者主体別内訳

平成 29 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 8 件 (10.5%)、苦情が 189 件 (28.5%)、相談が 354 件 (13.2%) 減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	29 年度 上半期	28 年度 上半期	29 年度 上半期	28 年度 上半期	29 年度 上半期	28 年度 上半期
協定事業者	68	76	474	663	2,325	2,679
特定事業者	0	0	6	1	17	5
その他	0	0	0	0	416	459
合計	68	76	480	664	2,758	3,143

※「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商業者等

「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 29 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苦情が 27.6% 減と大幅な減少、相談が 12.8%の減少となった。また、金融先物取引業協会の業務に関する苦情も 40.8%減、相談が 24.1%と大幅に減少した。一方、他の協定事業者の構成員の業務に関するあつせん、苦情、相談の概要は次のとおりである。

(単位：件)

	あつせん		苦情		相談	
	29 年度 上半期	28 年度 上半期	29 年度 上半期	28 年度 上半期	29 年度 上半期	28 年度 上半期
日本証券業協会	59	70	420	580	2,062	2,365
金融先物取引業協会	6	4	29	49	148	195
日本投資顧問業協会	3	2	21	28	88	84
投資信託協会	0	0	2	0	15	17
第二種金融商品取引業協会	0	0	2	6	12	18
合 計	68	76	474	663	2,325	2,679

(4) 業態種別内訳

平成 29 年度上半期は、主に、第一種金融商品取引業務に関するあつせん、苦情は、前年同期に比べ減少し、登録金融機関業務に関する相談が増加した。

(単位：件)

	あつせん		苦情		相談	
	29 年度 上半期	28 年度 上半期	29 年度 上半期	28 年度 上半期	29 年度 上半期	28 年度 上半期
第一種金融商品取引業務	63	72	434	600	2,044	2,419
第二種金融商品取引業務	0	0	8	7	30	23
投資運用業務	0	2	11	19	48	59
投資助言・代理業務	3	0	12	9	52	40
登録金融機関業務	2	2	15	29	151	133
その他の業務			0	0	433	469
合 計	68	76	480	664	2,758	3,143

※「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 29 年度上半期は、前年同期に比べ、あっせん、苦情、相談ともに総じて減少しているが、「その他」に分類される苦情、相談の増加が目立つ。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	29 年度 上半期	28 年度 上半期	29 年度 上半期	28 年度 上半期	29 年度 上半期	28 年度 上半期
株 式	23	28	200	224	910	1,048
債 券	16	18	78	156	219	401
投 資 信 託	18	22	89	151	395	539
デリバティブ	11	6	50	75	191	245
有価証券関連	1	0	7	12	19	17
金融先物等	6	4	28	49	156	209
C F D	2	1	9	12	14	17
そ の 他	2	1	6	2	2	2
第二種業取扱商品	0	0	8	7	27	31
投 資 運 用	0	2	9	19	37	42
そ の 他	0	0	46	32	979	837
合 計	68	76	480	664	2,758	3,143

※ 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29年度上半期の新規申立件数は68件（前年同期比8件（10.5%）減）、終結件数は74件（前年同期比16件（17.8%）減）となった。

新規申立件数が減少した要因としては、本年4月以降の株式相場が堅調に推移し、また、為替相場も一時的な円高があったものの概ね円安で安定し、日本を取り巻く経済環境も良好であったことから、平成29年度上期においては新規申立件数が減少したものと考えられる

なお、平成29年度上半期末の係属件数は32件で、前年同期に比べ6件増加した。

（単位：件）

	29年度上半期	28年度上半期
新規申立件数	68	76
終結件数	74	90
和解	41	43
不調	31	41
取下げ等	2	6
当期末係属件数	32	26

① 類型別申立件数

平成29年度上半期は、「勧誘に関する紛争」が最も多く51件（前年同期比3件減）となった。構成比で見ると、「勧誘に関する紛争」が75.0%（前年同期比3.9ポイント増）、「売買取引に関する紛争」が17.6%（前年同期比11.3ポイント減）となり、「事務処理に関する紛争」が2.9%（前年同期なし）、「投資助言に関する紛争」が4.4%（前年同期なし）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
29年度 上半期	件数	51	12	2	0	3	0	68
	構成比	75.0	17.6	2.9	-	4.4	-	100.0
28年度 上半期	件数	54	22	0	0	0	0	76
	構成比	71.1	28.9	-	-	-	-	100.0

※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

（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。

② 類型別の主な内訳

平成29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%、「適合性の原則違反に関する紛争」が27.9%と続いた。

【勧誘に関する紛争のうち主なもの】 (単位：件、%)

	29年度上半期	28年度上半期
説明義務違反に関する紛争	25 (36.8)	28 (36.8)
適合性の原則違反に関する紛争	19 (27.9)	20 (26.3)
誤った情報の提供に関する紛争	4 (5.9)	2 (2.6)

※平成28年度上半期のあっせん申立てにおける「勧誘に関する紛争」のうち、主な項目は「説明義務」のほか、「適合性」、「断定的判断の提供 (3件、3.9%)」であった。

(注) 括弧内の割合は、各年度上半期に扱った件数に対する割合である。以下同じ。

③ 商品・サービス別申立件数

平成29年度上半期は、「株式」が最も多く23件となった。構成比で見ると、「株式」が33.8%で前年同期に比べ3.0ポイント減、「債券」が23.5%、「投資信託」が26.5%で前年同期に比べそれぞれ0.2ポイント、2.4ポイント減少した。一方、「デリバティブ」は16.2%で、前年同期に比べ8.3ポイント増加している。

(単位：件、%)

	29年度上半期		28年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
株式	23	33.8	28	36.8
債券	16	23.5	18	23.7
投資信託	18	26.5	22	28.9
デリバティブ	11	16.2	6	7.9
有価証券関連	1	1.5	-	-
金融先物等	6	8.8	4	5.3
C F D	2	2.9	1	1.3
その他	2	2.9	1	1.3
第二種業取扱商品	0	-	0	-
投資運用	0	-	2	2.6
その他	0	-	0	-
合計	68	100.0	76	100.0

④ 業態別申立件数

平成29年度上半期は、証券会社が最も多く62件となった。構成比で見ると、証券会社が91.2%、登録金融機関が2.9%で、他の業態が若干増加しているが、全体としてはほぼ横ばい傾向であった。

(単位：件、%)

		証券会社	登録金融機関	F X 専業	証券仲介業者	その他	合計
29年度 上半期	件数	62	2	0	0	4	68
	構成比	91.2	2.9	-	-	5.9	100.0
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	100.0

※「その他」は、投資助言会社、F X業務等を営むその他事業者。

⑤ 個人・法人別申立件数

平成 29 年度上半期は法人からのあっせん申立はなく、「個人」のみ 68 件（100%）となった。

（単位：件、%）

		個人		法人
		男性	女性	
29 年度 上半期	件 数	37	31	0
	構成比	54.4	45.6	-
28 年度 上半期	件 数	37	37	2
	構成比	48.7	48.7	2.6

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
29 年度 上半期	件 数	2	2	34	8	0	12	2	3
	構成比	2.9	2.9	50	11.8	-	17.6	2.9	4.4
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

		九州	その他
29 年度 上半期	件 数	5	0
	構成比	7.4	-
28 年度 上半期	件 数	6	0
	構成比	7.9	-

※「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）。

(2) 苦情の状況

平成29年度上半期における苦情の新規申出件数は480件で、前年同期に比べ184件（27.7%）減となった。新規あっせん申立件数と同様に減少している。なお、終結件数については、前年同期比209件（30.7%）減の472件となった。

（単位：件）

	29年度上半期	28年度上半期
新規申出件数	480	664
終結件数	472	681
当期末未済件数	41	44

① 類型別申出件数

平成29年度上半期は、引き続き「勧誘に関する苦情」が最も多く170件（前年同期比65件減）、「売買取引に関する苦情」が151件（前年同期比106件減）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
29年度上半期	件数	170	151	73	3	9	74	480
	構成比	35.4	31.5	15.2	0.6	1.9	15.4	100.0
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

※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29年度上半期における類型別の内訳で見ると、構成比率では減少しているが、引き続き「売買一般に関する苦情」が最も高く16.0%（前年同期比5.4ポイント減）、「扱者主導に関する苦情」が13.3%（前年同期比3.4ポイント減）と続いた。

【勧誘に関する苦情のうち主なもの】

（単位：件、%）

	29年度上半期	28年度上半期
勧誘時の説明義務に関する苦情	64 (13.3)	111 (16.7)
適合性に関する苦情	47 (9.8)	36 (5.4)
強引な勧誘に関する苦情	30 (6.3)	36 (5.4)

【売買取引に関する苦情のうち主なもの】

（単位：件、%）

	29年度上半期	28年度上半期
売買一般に関する苦情	77 (16.0)	142 (21.4)
無断売買に関する苦情	23 (4.8)	39 (5.9)
扱者主導に関する苦情	16 (3.3)	23 (3.5)

※平成28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「システム障害（28件、4.2%）」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29年度上半期は次のような申出が見られた。

- ・儲かるからと言いつめられて、10年程前から言われるがままに株取引をして大きな損失を出した。ここ数年はほとんど取引していないが、ここまでマイナスになっていることに気が付いたのは最近なので、今から損害賠償請求をしたい。
- ・証券会社の担当者に騙されて仕組債を買わされ損をした。その後、その損失を取り戻すと称して次々に取引をさせられ、結果として多額の損失を出した。あっせんで取り戻したい。
- ・担当者から株式や投資信託を勧められ、「取引をやめたい」と断っても執拗に言うてくるし、なかなか引き下がってくれない。
- ・外国株式の売却勧誘を受けたが、承諾していないのに本日取引報告書が送られてきた。相手方は注文は正当に受注していると言って認めていない。
- ・有価証券先物取引に於いて、約定通知が無かったので注文の取り消しを行い再注文を繰り返したところ、後刻全て約定していたと通知された。相手方からは取引所のシステムトラブルが原因なので免責だと言われたが納得できない。

③ 商品・サービス別申出件数

平成29年度上半期は、「株式」が最も多く200件となった。構成比で見ると、「株式」が41.7%で前年同期比8ポイント増となり、「債券」が16.3%、「投資信託」が18.5%で、それぞれ前年同期比7.2ポイント減、4.2ポイント減となった。

(単位：件、%)

	29年度上半期		28年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
株式	200	41.7	224	33.7
債券	78	16.3	156	23.5
投資信託	89	18.5	151	22.7
デリバティブ	50	10.4	75	11.3
有価証券関連	7	1.5	12	1.8
金融先物等	28	5.8	49	7.4
C F D	9	1.9	12	1.8
その他	6	1.3	2	0.3
第二種業取扱商品	8	1.7	7	1.1
投資運用	9	1.9	19	2.9
その他	46	9.6	32	4.8
合計	480	100.0	664	100.0

④ 業態別申出件数

平成29年度上半期は、引き続き証券会社が最も多く433であった。構成比で見ると、前年同期に比べ証券会社、登録金融機関、FX専業事業者が減少し、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
29年度 上半期	件数	433	16	5	0	26	480
	構成比	90.2	3.3	1.0	-	5.4	100.0
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

※「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 29 年度上半期は、「個人」が多く 473 件、構成比で見ると 98.5%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	
29 年度 上半期	件数	280	193	7
	構成比	58.3	40.2	1.5
28 年度 上半期	件数	396	259	9
	構成比	59.6	39.0	1.4

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
29 年度 上半期	件数	8	12	206	52	6	100	23	15
	構成比	1.7	2.5	42.9	10.8	1.3	20.8	4.8	3.1
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

		九州	その他
29 年度 上半期	件数	24	34
	構成比	5.0	7.1
28 年度 上半期	件数	42	42
	構成比	6.3	6.3

※「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）。

(3) 相談の状況

平成29年度上半期における相談受付件数は2,758件（前年同期比385件（12.2%）減）となった。

（単位：件）

	29年度上半期	28年度上半期
受付件数	2,758	3,143

① 類型別件数

平成29年度上半期は、「取引制度等に関する相談」が最も多く1,232件（前年同期比148件増）、「売買取引に関する相談」が455件（前年同期比283件減）と続いた。構成比で見ると、「取引制度等に関する相談」が44.7%（前年同期比10.2ポイント増）であったが、「売買取引に関する相談」が16.5%（前年同期比7.0ポイント減）、「勧誘に関する相談」が7.0%（2.9ポイント減）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
29年度 上半期	件数	1,232	192	455	406	17	30	426	2,758
	構成比	44.7	7.0	16.5	14.7	0.6	1.1	15.4	100.0
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

※「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29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25.6%（前年同期比8.4ポイント増）、「当センターの業務に関する相談」が5.2%（前年同期比1.1ポイント減）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、%）

	29年度上半期	28年度上半期
証券会社の業務に関する相談	707 (25.6)	542 (17.2)
当センターの業務に関する相談	143 (5.2)	198 (6.3)
取引制度に関する相談	109 (4.0)	84 (2.7)

※平成28年度上半期の「取引制度等に関する相談」のうち、主な項目は「証券会社の業務に関する相談」、「当センターの業務に関する相談」のほか、「商品性に関する相談（161件、5.1%）」であった。

（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29年度上半期は次のような相談が見られた。

- イ. 証券会社と株取引をしたいが、口座を作る手順が分からない。どうしたら良いか。
- ロ. インターネットで株を売買しているが、画面操作を誤った。対処の方法を聞きたい。
- ハ. マイナンバーに関するメールが届いた。訊ねたいことがあって、ホームページにある書面を見て電話をかけたが、ここでよいか。

【売買取引に関する質問及び意見のうち主なもの】 (単位：件、%)

	29年度上半期	28年度上半期
売買に関する一般的な相談	241 (8.7)	502 (16.0)
取引制度に関する相談	103 (3.7)	156 (5.0)
システム障害に関する相談	39 (1.4)	17 (0.5)

※平成28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、「無断売買 (29件、0.9%)」であった。

(参考)

「売買に関する一般的な相談」では、平成29年度上半期は次のような相談が見られた。

- ・父親から相続した投資信託等について、手続きが終了次第売却したいと思っているが、保有を勧められている。どうしたら売却出来るか。
- ・インターネットでデイトレードをしていたが儲からないので、営業員から勧められた株を購入することにした。勧められた商品を断るのはまずいのだろうか。
- ・株式の配当金を貰ってから売却したいが、そのためにいつまで保有しなければならないか。
- ・証券会社の担当者が投資信託の解約を受けてくれない。このような場合、誰に連絡したら良いか聞きたい。
- ・営業員を信用して言われるまま株式の売買取引を行った結果、大きな損失が発生している。このような場合、損害賠償を求めることが出来るか聞きたい。

【勧誘に関する質問及び意見のうち主なもの】 (単位：件、%)

	29年度上半期	28年度上半期
説明義務に関する相談	71 (2.6)	116 (3.7)
適合性に関する相談	62 (2.2)	93 (3.0)
強引な勧誘に関する相談	36 (1.3)	58 (1.8)

商品・サービス別件数

平成 29 年度上半期は、「株式」が最も多く 910 件、続く「投資信託」が 395 件、「債券」が 219 件で、前年同期に比べそれぞれ 138 件、144 件、182 件減少した。一方、「その他」に分類される相談が 979 件で、前年同期に比べ 142 件増加した。

(単位：件、%)

	29 年度上半期		28 年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	910	33.0	1,048	33.3
債 券	219	7.9	401	12.8
投 資 信 託	395	14.3	539	17.1
デリバティブ	191	6.9	245	7.8
有価証券関連	19	0.7	17	0.5
金融先物等	156	5.7	209	6.6
C F D	14	0.5	17	0.5
そ の 他	2	0.1	2	0.1
第二種業取扱商品	27	1.0	31	1.0
投 資 運 用	37	1.3	42	1.3
そ の 他	979	35.5	837	26.7
合 計	2,758	100.0	3,143	100.0

③ 業態別件数

平成 29 年度上半期は、証券会社が最も多く 2,024 件、続く登録金融機関が 242 件、FX 専門事業者が 57 件で、前年同期に比べ証券会社が 371 件、FX 専門事業者が 17 件減少したが、登録金融機関については 19 件増加した。

(単位：件、%)

		証券会社	登録金融機関	FX 専門	証券仲介業者	その他	合 計
29 年度 上半期	件数	2,024	242	57	7	428	2,758
	構成比	73.4	8.8	2.1	0.3	15.5	100.0
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

※「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。

④ 個人・法人別内訳

平成 29 年度上半期は、「個人」が多く 2,642 件（前年同期比 375 件減）となった。

(単位：件、%)

		個人		法人
		男性	女性	
29 年度上半期	件数	1,546	1,096	116
	構成比	56.1	39.7	4.2
28 年度上半期	件数	1,700	1,317	126
	構成比	54.1	41.9	4.0

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
29年度 上半期	件数	46	61	1,063	244	45	407	87	45
	構成比	1.7	2.2	38.5	8.8	1.6	14.8	3.2	1.6
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

		九州	その他
29年度 上半期	件数	115	645
	構成比	4.2	23.4
28年度 上半期	件数	141	703
	構成比	4.5	22.4

※「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）。