

## 平成 30 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 30 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 107 件 (257.4%) 増の 175 件、苦情が 592 件 (223.3%) 増の 1,072 件、相談が 631 件 (22.9%) 減の 2,127 件となった。

(単位：件)

	あっせん	苦情	相談
30 年度上半期	175	1,072	2,127
29 年度上半期	68	480	2,758

【参考：過去の状況】

(単位：件)

	あっせん	苦情	相談
29 年度	129	1,013	5,615
28 年度	152	1,226	6,736

#### (2) 事業者主体別内訳

平成 30 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 107 件 (257.4%) 増加、苦情が 596 件 (225.8%) 増加、相談が 556 件 (23.9%) 減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	30 年度 上半期	29 年度 上半期	30 年度 上半期	29 年度 上半期	30 年度 上半期	29 年度 上半期
協定事業者	175	68	1,070	474	1,769	2,325
特定事業者	0	0	1	6	20	17
その他	0	0	1	0	338	416
合計	175	68	1,072	480	2,127	2,758

※「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 30 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 281.4%増、相談が 239.5%増と大幅に増加し、投資信託協会構成員の業務に関する苦情が 1,650%増、相談が 473.3%増と大幅に増加した。一方、金融先物取引業協会構成員の業務に関する相談は 50%減、日本投資顧問業協会構成員の相談が 89.8%と大幅に減少した。

その他の協定事業者構成員の業務に関するあっせん、苦情、相談の概要は次のとおりである。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	30 年度 上半期	29 年度 上半期	30 年度 上半期	29 年度 上半期	30 年度 上半期	29 年度 上半期
日本証券業協会	166	59	1,006	420	1,577	2,062
金融先物取引業協会	7	6	24	29	74	148
日本投資顧問業協会	0	3	1	21	9	88
投資信託協会	2	0	33	2	71	15
第二種金融商品取引業協会	0	0	6	2	58	12
合計	175	68	1,070	474	1,769	2,325

(4) 業態種別内訳

平成 30 年度上半期は、主に、第一種金融商品取引業務に関するあっせん、苦情は、前年同期に比べ大幅に増加し、「その他の業務」の相談が減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	30 年度 上半期	29 年度 上半期	30 年度 上半期	29 年度 上半期	30 年度 上半期	29 年度 上半期
第一種金融商品取引業務	172	63	1,017	434	1,464	2,044
第二種金融商品取引業務	0	0	7	8	78	30
投資運用業務	0	0	16	11	34	48
投資助言・代理業務	2	3	19	12	50	52
登録金融機関業務	1	2	13	15	163	151
その他の業務			0	0	338	433
合計	175	68	1,072	480	2,127	2,758

※「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 30 年度上半期は、前年同期に比べ、あっせん及び苦情が大幅に増加し、相談が減少しており、「デリバティブ」に分類されるあっせん及び苦情が著しく増加した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	30 年度 上半期	29 年度 上半期	30 年度 上半期	29 年度 上半期	30 年度 上半期	29 年度 上半期
株 式	13	23	149	200	548	910
債 券	7	16	103	78	288	219
投 資 信 託	11	18	90	89	327	395
デリバティブ	144	11	668	50	113	191
有価証券関連	3	0	10	7	13	17
金融先物等	8	4	25	28	74	209
C F D	1	1	7	9	7	17
そ の 他	132	1	626	6	19	2
第二種業取扱商品	0	0	7	8	73	27
投 資 運 用	0	0	16	9	24	37
そ の 他	0	0	39	46	754	979
合 計	175	68	1,072	480	2,127	2,758

※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30年度上半期の新規申立件数は175件（前年同期比107件（257.4%）増）、終結件数は71件（前年同期比4件（4.1%）減）となった。

新規申立件数が増加した要因としては、本年2月に強制償還されたVIXインバースETNに関するあっせんの急増によるものである。

なお、平成30年度上半期末の係属件数は125件で、前年同期に比べ93件増加した。

（単位：件）

	30年度上半期	29年度上半期
新規申立件数	175	68
終結件数	71	74
和解	52	43
不調	19	41
取下げ等	0	6
当期末係属件数	125	32

### ① 類型別申立件数

平成30年度上半期は、「勧誘に関する紛争」が最も多く164件（前年同期比113件増）となった。構成比で見ると、「勧誘に関する紛争」が93.7%（前年同期比18.7ポイント増）、「売買取引に関する紛争」が4.6%（前年同期比13.0ポイント減）となり、「事務処理に関する紛争」が0.6%（前年同期2.3ポイント減）、「投資助言に関する紛争」が1.1%（前年同期3.3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
30年度 上半期	件数	164	8	1	0	2	0	175
	構成比	93.7	4.6	0.6	-	1.1	-	100.0
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

※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30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86.3%、「適合性の原則違反に関する紛争」が6.3%と続いた。

### 【勧誘に関する紛争のうち主なもの】 (単位：件、%)

	30年度上半期	29年度上半期
説明義務違反に関する紛争	151 (86.3)	25 (36.8)
適合性の原則違反に関する紛争	11 (6.3)	19 (27.9)
断定的な提供に関する紛争	2 (1.1)	3 (3.9)

※平成29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」、「誤った情報の提供 (4件、5.9%)」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30年度上半期は、「デリバティブ」が最も多く144件となった。構成比で見ると、「株式」が7.4%で前年同期に比べ26.4ポイント減、「債券」が4.0%、「投資信託」が6.3%で前年同期に比べそれぞれ19.5ポイント、20.2ポイント減少した。一方、「デリバティブ」は82.3%で、前年同期に比べ66.1ポイントと大幅に増加している。

(単位：件、%)

	30年度上半期		29年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
株式	13	7.4	23	33.8
債券	7	4.0	16	23.5
投資信託	11	6.3	18	26.5
デリバティブ	144	82.3	11	16.2
有価証券関連	3	1.7	1	1.5
金融先物等	8	4.6	6	8.8
C F D	1	0.6	2	2.9
その他	132	75.4	2	2.9
第二種業取扱商品	0	-	0	-
投資運用	0	-	0	-
その他	0	-	0	-
合計	175	100.0	68	100.0

## ④ 業態別申立件数

平成30年度上半期は、証券会社が最も多く170件となった。構成比で見ると、証券会社が97.1%、登録金融機関が1.1%で、他の業態が1.7%となっており、証券会社の増加が突出した結果となった。

(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
30年度 上半期	件数	170	2	0	0	3	175
	構成比	97.1	1.1	-	-	1.7	100.0
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

※「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30年度上半期は、「個人」が166件(94.9%)、「法人」が9件(5.1%)となった。

(単位：件、%)

		個人		法人
		男性	女性	
30年度 上半期	件数	118	48	9
	構成比	67.4	27.4	5.1
29年度 上半期	件数	37	31	0
	構成比	54.4	45.6	-

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
30年度 上半期	件数	3	12	82	12	4	20	4	1
	構成比	1.7	6.9	46.9	6.9	2.3	11.4	2.3	0.6
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

		九州	その他
30年度 上半期	件数	37	0
	構成比	21.1	-
29年度 上半期	件数	5	0
	構成比	7.4	-

※「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)。

## (2) 苦情の状況

平成30年度上半期における苦情の新規申出件数は1,072件で、前年同期に比べ592件(223.3%)増となり、新規あっせん申立件数と同様に増加している。また、終結件数については、前年同期比89件(118.9%)増の561件となった。

(単位：件)

	30年度上半期	29年度上半期
新規申出件数	1,072	480
終結件数	561	472
当期末未済件数	573	41

### ① 類型別申出件数

平成30年度上半期は、引き続き「勧誘に関する苦情」が最も多く777件(前年同期比607件増)、「売買取引に関する苦情」が185件(前年同期比34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
30年度 上半期	件数	777	185	49	3	18	40	1,072
	構成比	72.5	17.3	4.6	0.3	1.7	3.7	100.0
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

※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30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「勧誘時の説明義務に関する苦情」が最も高く66.9%(前年同期比53.6ポイント増)、次いで「強引な勧誘に関する苦情」が2.3%(前年同期比4.2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、%)

	30年度上半期	29年度上半期
勧誘時の説明義務に関する苦情	717 (66.9)	64 (13.3)
強引な勧誘に関する苦情	23 (2.1)	30 (6.3)
適合性に関する苦情	19 (1.8)	47 (9.8)

#### 【売買取引に関する苦情のうち主なもの】

(単位：件、%)

	30年度上半期	29年度上半期
売買一般に関する苦情	98 (9.1)	77 (16.0)
無断売買に関する苦情	27 (2.5)	23 (4.8)
扱者主導に関する苦情	25 (2.3)	16 (3.3)

(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30年度上半期は次のような申出が見られた。

- ・絶対マイナスにさせないからと勧められて購入した外国株に評価損が出ている。苦情を言ったところ損失補てんは出来ないと言われてしまった。話が違くと抗議しているところだがどうしたら良いか。
- ・保有していた投資信託が繰上償還になり、〇〇万円の損失が出た。買う時に繰上げの説明は受けていない。どうしたらいいだろうか。
- ・高齢であるため、保有している全銘柄を売却したいのに応じてもらえない。どうにかして欲しい。
- ・担当者の誤った説明で3月末の株主優待と配当が受け取れなかった。相手証券に苦情を言ったら通話録音はあるが、聞かせられないと言われた。
- ・証券取引等監視委員会から勧告が出たソーシャルレンディング業者のファンドに勧告発出前日に投資を行った。契約成立前ならキャンセル出来るはずなのでキャンセルの申出をしたが出来ないと言われてしまった。根拠の説明を求めているが返事がない。

### ③ 商品・サービス別申出件数

平成30年度上半期は、「デリバティブ」が最も多く668件となり、前年同期比618件(1,336%)と大幅に増加した。構成比で見ると、「株式」が13.9%、「債券」が9.6%、「投資信託」が8.4%で、それぞれ前年同期比27.8ポイント減、6.7ポイント減、10.1ポイント減となった。

(単位：件、%)

	30年度上半期		29年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	149	13.9	200	41.7
債 券	103	9.6	78	16.3
投 資 信 託	90	8.4	89	18.5
デリバティブ	668	62.3	50	10.4
有価証券関連	10	0.9	7	1.5
金融先物等	25	2.3	28	5.8
C F D	7	0.7	9	1.9
そ の 他	626	58.4	6	1.3
第二種業取扱商品	7	0.7	8	1.7
投 資 運 用	16	1.5	9	1.9
そ の 他	39	3.6	46	9.6
合 計	1,072	100.0	480	100.0

### ④ 業態別申出件数

平成30年度上半期は、引き続き証券会社が最も多く1,021件であった。構成比で見ると、前年同期に比べ証券会社が大幅に増加し、登録金融機関が減少、その他の業態が増加した。

(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
30年度 上半期	件数	1,021	14	5	0	32	1,072
	構成比	95.2	1.3	0.5	-	3.0	100.0
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

※「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30年度上半期は、「個人」が1,009件(94.1%)、「法人」が63件(5.9%)となった。

(単位：件、%)

		個人		法人
		男性	女性	
30年度 上半期	件数	676	333	63
	構成比	63.1	31.1	5.9
29年度 上半期	件数	280	193	7
	構成比	58.3	40.2	1.5

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
30年度 上半期	件数	28	78	560	78	18	143	32	21
	構成比	2.6	7.3	52.2	7.3	1.7	13.3	3.0	2.0
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

		九州	その他
30年度 上半期	件数	114	0
	構成比	10.6	-
29年度 上半期	件数	24	34
	構成比	5.0	7.1

※「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30年度上半期における相談受付件数は2,127件、前年同期比631件(22.9%減)となった。

(単位：件)

	30年度上半期	29年度上半期
受付件数	2,127	2,758

#### ① 類型別件数

平成30年度上半期は、「取引制度等に関する相談」が最も多く772件(前年同期比460件減)、「売買取引に関する相談」が530件(前年同期比75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36.3%(前年同期比8.4ポイント減)、「売買取引に関する相談」が24.9%(前年同期比8.4ポイント増)となった。

(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
30年度 上半期	件数	772	210	530	235	8	36	336	2,127
	構成比	36.3	9.9	24.9	11.0	0.4	1.7	15.8	100.0
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

※「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30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14.4%(前年同期比11.2ポイント減)、「当センターの業務に関する相談」が11.0%(前年同期比5.8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、%)

	30年度上半期	29年度上半期
証券会社の業務に関する相談	307 (14.4)	707 (25.6)
当センターの業務に関する相談	233 (11.0)	143 (5.2)
取引制度に関する相談	64 (3.0)	109 (4.0)

(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り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30年度上半期は次のような相談が見られた。
  - イ. ややこしいことが書かれている書面が届いた。高齢なので文字がたくさんで読みたくない。内容を簡単に説明して欲しい。
  - ロ. 証券会社に口座開設の準備をしているところだが、同時にNISA口座の開設も勧められ、早めに手続書類を提出するようと言われていた。NISAの手続について詳しく知りたい。
  - ハ. 使用していない証券口座を廃止しよう相手証券に連絡したら、マイナンバーの登録が必要と言われた。本当に必要なか教えて欲しい。

【売買取引に関する質問及び意見のうち主なもの】

(単位：件、%)

	30 年度上半期	29 年度上半期
売買に関する一般的な相談	378 (17.8)	241 (8.7)
取引制度に関する相談	70 (3.3)	103 (3.7)
システム障害に関する相談	27 (1.3)	39 (1.4)

(参考)

「売買に関する一般的な相談」では、平成 30 年度上半期は次のような相談が見られた。

- ・投資信託を購入したものの、利益が出るものか心配になった。クーリングオフは可能か。
- ・アドバイスに従って売却しなかったところ損失が拡大した。また、サービス面でも不満がある。
- ・高齢の親が外国債券を結構な額で買っている事が分かった。心配なので、今後は息子の私が取引に関与していきたいと思っている。今後どのようにしていけばいいか。
- ・3 年前に銀行に勧められて投資信託を契約した。その当時の手数料の説明に納得いかず、再度手数料について銀行に確認したが、当初の説明とは違う説明をされた。契約時に渡された書面の表示についても不審に思う点がある。
- ・〇〇証券から取引報告書及び残高報告書がメールで何回も送られて来るが、取引した記憶がない。

【勧誘に関する質問及び意見のうち主なもの】

(単位：件、%)

	30 年度上半期	29 年度上半期
説明義務に関する相談	109 (5.1)	71 (2.6)
適合性に関する相談	51 (2.4)	62 (2.2)
強引な勧誘に関する相談	34 (1.6)	36 (1.3)

③ 商品・サービス別件数

平成30年度上半期は、「株式」が最も多く548件、続く「投資信託」が327件、前年同期に比べそれぞれ362件、68件減少した。一方、「債券」が288件で、前年同期に比べ69件増加した。

(単位：件、%)

	30年度上半期		29年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	548	25.8	910	33.0
債 券	288	13.5	219	7.9
投 資 信 託	327	15.4	395	14.3
デリバティブ	113	5.3	191	6.9
有価証券関連	13	0.6	19	0.7
金融先物等	74	3.5	156	5.7
C F D	7	0.3	14	0.5
そ の 他	19	0.9	2	0.1
第二種業取扱商品	73	3.4	27	1.0
投 資 運 用	24	1.1	37	1.3
そ の 他	754	35.4	979	35.5
合 計	2,127	100.0	2,758	100.0

④ 業態別件数

平成30年度上半期は、証券会社が最も多く1,467件、続く登録金融機関が210件、FX専業事業者が28件で、前年同期に比べ証券会社が557件、登録金融機関が32件、FX専業事業者が29件と全体的に減少した。

(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
30年度 上半期	件数	1,467	210	28	2	420	2,127
	構成比	69.0	9.9	1.3	0.1	19.7	100.0
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

※「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30年度上半期は、「個人」が多く2,052件（前年同期比590件減）となった。

(単位：件、%)

		個人		法人
		男性	女性	
30年度上半期	件数	1,187	865	75
	構成比	55.8	40.7	3.5
29年度上半期	件数	1,546	1,096	116
	構成比	56.1	39.7	4.2

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
30年度 上半期	件数	51	63	1,030	206	43	400	117	55
	構成比	2.4	3.0	48.4	9.7	2.0	18.8	5.5	2.6
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

		九州	その他
30年度 上半期	件数	127	35
	構成比	6.0	1.6
29年度 上半期	件数	115	645
	構成比	4.2	23.4

※「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）。