

2019 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

2019 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 61 件 (34.9%) 増の 236 件、苦情が 526 件 (45.7%) 減の 582 件、相談が 162 件 (7.6%) 増の 2,289 件となった。

(単位：件)

	あっせん	苦情	相談
2019 年度上半期	236	582	2,289
2018 年度上半期	175	1,072	2,127

【参考：過去の状況】

(単位：件)

	あっせん	苦情	相談
2018 年度	712	1,631	4,691
2017 年度	129	1,013	5,615

(2) 事業者主体別内訳

2019年度上半期における事業者主体別の受付件数は、2018年度上半期同様、「あっせん」は全て協定事業者（業務委託元である自主規制機関に所属する金商業者等）であり、「苦情」及び「相談」についても協定事業者が大部分を占めた。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2019 年度 上半期	2018 年度 上半期	2019 年度 上半期	2018 年度 上半期	2019 年度 上半期	2018 年度 上半期
協定事業者	236	175	582	1,070	1,813	1,769
特定事業者	0	0	0	1	5	20
その他	0	0	0	1	471	338
合計	236	175	582	1,072	2,289	2,127

※「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

日本証券業協会の「あっせん」、金融先物取引業協会及び日本投資顧問業協会「相談」「苦情」が増加し、日本証券業協会「苦情」が大幅に減少したことが特記される。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2019年度 上半期	2018年度 上半期	2019年度 上半期	2018年度 上半期	2019年度 上半期	2018年度 上半期
日本証券業協会	219	166	530	1,006	1,585	1,557
金融先物取引業協会	16	7	37	24	94	74
日本投資顧問業協会	1	0	13	1	86	9
投資信託協会	0	2	1	33	4	71
第二種金融商品取引業協会	0	0	1	6	44	58
合計	236	175	582	1,070	1,813	1,769

(4) 業態種別内訳

2019年度上半期における業態種別の受付件数は、2018年度上半期と比べ、第一種金融商品取引業務における「あっせん」及び「その他の業務」に係る「相談」が大幅に増加している。

なお、「あっせん」「苦情」「相談」の概要は以下のとおりである。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2019年度 上半期	2018年度 上半期	2019年度 上半期	2018年度 上半期	2019年度 上半期	2018年度 上半期
第一種金融商品取引業務	234	172	561	1,017	1,549	1,464
第二種金融商品取引業務	0	0	1	7	52	78
投資運用業務	0	0	3	16	33	34
投資助言・代理業務	1	2	11	19	57	50
登録金融機関業務	1	1	6	13	130	163
その他の業務			0	0	468	338
合計	236	175	582	1,072	2,289	2,127

※「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

2019年度上半期における商品別の受付件数は、2018年度上半期同様、株式、債券、投資信託が多くなっているが、投資信託の「あっせん」及び「苦情」が、2018年度上半期に比べ減少している。そうした中、特定の「E T N」に関する「苦情」が「あっせん」に移行したため、「E T N」に関する「あっせん」が増加している。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2019年度 上半期	2018年度 上半期	2019年度 上半期	2018年度 上半期	2019年度 上半期	2018年度 上半期
株 式	22	13	134	149	637	548
債 券	20	7	125	103	379	288
投 資 信 託	5	11	60	90	338	327
デリバティブ	19	12	47	45	134	94
有価証券関連	1	3	3	10	12	13
金融先物等	16	8	37	25	115	74
C F D	2	1	7	7	7	7
そ の 他	0	0	0	3	0	0
E T N	170	132	184	623	10	19
第二種業取扱商品	0	0	1	7	50	73
投 資 運 用	0	0	2	16	27	24
そ の 他	0	0	29	39	714	754
合 計	236	175	582	1,072	2,289	2,127

※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

2019年度上半期における「あっせん」の新規申立件数は、2018年度上半期の175件から61件増（34.9%増）の236件であった。そのうちの大部分は期限前償還となったVIXインバースETNに係るものである。

また、「あっせん」の終結件数は、2018年度上半期71件から334件増（470.4%増）の405件であった。

（単位：件）

	2019年度上半期	2018年度上半期
新規申立件数	236	175
終結件数	405	71
和解	381	52
不調	20	19
取下げ等	4	0
当期末係属件数	140	125

① 類型別申立件数

2019年度上半期における「あっせん」の内容別内訳は、2018年度上半期同様、「勧誘に関する紛争」（225件）が最も多く、「売買取引に関する紛争」（10件）が続いた。

（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
2019年度 上半期	件数	225	10	1	0	0	0	236
	構成比	95.3	4.2	0.4	-	-	-	100.0
2018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

※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

2019年度上半期における内容別内訳について見ると、「勧誘に関する紛争」では、「説明義務」(198件)が最も多く、「適合性の原則」(22件)が続いた。

【勧誘に関する紛争のうち主なもの】 (単位：件、%)

	2019年度上半期	2018年度上半期
説明義務違反に関する紛争	198 (83.9)	151 (86.3)
適合性の原則違反に関する紛争	22 (9.3)	11 (6.3)
断定的な提供に関する紛争	3 (1.3)	2 (1.1)

(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

2019年度上半期における商品別の件数は、「ETN」(170件)が7割を占め、次いで「株式」(22件)、「債券」(20件)の順となった。

(単位：件、%)

	2019年度上半期		2018年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	22	9.3	13	7.4
債 券	20	8.5	7	4.0
投 資 信 託	5	2.1	11	6.3
デリバティブ	19	8.1	12	6.9
有価証券関連	1	0.4	3	1.7
金融先物等	16	6.8	8	4.6
C F D	2	0.8	1	0.6
そ の 他	0	-	0	-
E T N	170	72.0	132	75.4
第二種業取扱商品	0	-	0	-
投 資 運 用	0	-	0	-
そ の 他	0	-	0	-
合 計	236	100.0	175	100.0

④ 業態別申立件数

2019年度上半期における業態別内訳は、2018年度上半期同様、「証券会社」(232件)が大部分を占めた。

(単位：件、%)

		証券会社	登録金融機関	F X 専 業	金融商品仲介業者	そ の 他	合 計
2019年度 上半期	件数	232	1	0	0	3	236
	構成比	98.3	0.4	-	-	1.3	100.0
2018年度 上半期	件数	170	2	0	0	3	175
	構成比	97.1	1.1	-	-	1.7	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・法人別申立件数

2019年度上半期における個人・法人別の件数は、2018年度上半期同様、「個人」(223件)が大部分を占めた。

「個人」の男女の構成比では、2018年度上半期同様、男性の比率が女性を上回った。

(単位：件、%)

		個人		法人	合計
		男性	女性		
2019年度 上半期	件数	146	77	13	236
	構成比	61.9	32.6	5.5	100.0
2018年度 上半期	件数	118	48	9	175
	構成比	67.4	27.4	5.1	100.0

⑥ 地区別申立内訳

2019年度上半期は東京が過半数を占め、次いで名古屋、大阪、九州の順となった。

(単位：件、%)

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
2019年度 上半期	件数	2	13	133	26	16	25	1	1
	構成比	0.8	5.5	56.4	11.0	6.8	10.6	0.4	0.4
2018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

		九州	その他	合計
2019年度 上半期	件数	19	0	236
	構成比	8.1	-	100.0
2018年度 上半期	件数	37	0	175
	構成比	21.1	-	100.0

※「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

2019年度上半期における苦情の受付件数は、2018年度上半期に比べ490件減（45.7%減）の582件であった。

苦情のうち、金商業者等に取り次いだものは570件（97.9%）、申出者の意向等により取り次がなかったものは12件（2.1%）であった。

（単位：件）

	2019年度上半期	2018年度上半期
新規申出件数	582	1,072
終結件数	597	561
当期末未済件数	187	573

① 類型別申出件数

2019年度上半期における内容別の件数は、「勧誘に関する苦情」（331件）が最も多く、「売買取引に関する苦情」（144件）、「事務処理に関する苦情」（72件）が続いた。

（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
2019年度 上半期	件数	331	144	72	0	10	25	582
	構成比	56.9	24.7	12.4	-	1.7	4.3	100.0
2018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

※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

2019年度上半期における内容別内訳のうち、主なものは以下のとおりである。

【勧誘に関する苦情のうち主なもの】（単位：件、%）

	2019年度上半期	2018年度上半期
勧誘時の説明義務に関する苦情	257 (44.2)	717 (66.9)
強引な勧誘に関する苦情	26 (4.5)	23 (2.1)
適合性に関する苦情	22 (3.8)	19 (1.8)

【売買取引に関する苦情のうち主なもの】（単位：件、%）

	2019年度上半期	2018年度上半期
売買一般に関する苦情	79 (13.6)	98 (9.1)
無断売買に関する苦情	23 (4.0)	27 (2.5)
扱者主導に関する苦情	22 (3.8)	25 (2.3)

(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、2019年度上半期は次のような申出が見られた。

- ・ 6～7年前に株式の新規取引をやめて、安全な商品を買いたいと取引証券会社の担当者に伝えていた。担当者から保有株式の売却代金で新興国通貨建ての債券を次々買うように勧められ、10本購入した。その後、為替レートの影響で半値以下になり、外貨のまま塩漬けになっている。納得できない。
- ・ 取引証券会社の営業担当者に執拗に勧められて購入した株式が値下がりしてきたので、とにかく株式を売却したいと言っているのに聞き入れて貰えず、逆に営業担当者からもっと買い増しするよう勧められ、今に至り大きな含み損を抱えてしまった。納得できない。
- ・ 高齢のため、証券会社との取引を止めて証券口座を閉鎖することとし、口座に保有していた投資信託を売却した。本日が売却代金の受渡日であるのに様々な理由をつけて売却代金の銀行口座への振込手続をしてくれない。
- ・ 証券会社の営業担当者より、「この仕組債は半年で償還される。絶対に儲かる。」と断定的に勧誘され、営業担当者を信じて購入した。しかし、結果としては償還になって損失が発生した。相手方証券会社は、不適切な勧誘があったことを認めている。損害を賠償してほしい。
- ・ 証券会社の担当者から勧められて仕組債を買い、大きな損失が出た。購入時に何もリスクについて説明はなかったので、安心な商品だと思っていた。損失を賠償してほしい。

③ 商品・サービス別申出件数

2019年度上半期における商品別内訳は、「ETN」(184件)が最も多く、「株式」(134件)、「債券」(125件)が続いた。

(単位：件、%)

	2019年度上半期		2018年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	134	23.0	149	13.9
債 券	125	21.5	103	9.6
投 資 信 託	60	10.3	90	8.4
デリバティブ	47	8.1	45	4.2
有価証券関連	3	0.5	10	0.9
金融先物等	37	6.4	25	2.3
C F D	7	1.2	7	0.7
そ の 他	0	-	3	0.3
E T N	184	31.6	623	58.1
第二種業取扱商品	1	0.2	7	0.7
投 資 運 用	2	0.3	16	1.5
そ の 他	29	5.0	39	3.6
合 計	582	100.0	1,072	100.0

④ 業態別申出件数

2019年度上半期における業態別内訳は、2018年度上半期同様、「証券会社」(554件)が大部分を占めた。

(単位：件、%)

		証券会社	登録金融機関	F X 専業	金融商品仲介業者	その他	合計
2019年度 上半期	件数	554	6	5	0	17	582
	構成比	95.2	1.0	0.9	-	2.9	100.0
2018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

※「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・法人別申出件数

2019年度上半期における個人・法人別の件数は、「個人」が562件、「法人」が20件であった。

「個人」の男女の構成比では、2018年度上半期同様、男性の比率が女性を上回った。

(単位：件、%)

		個人		法人	合計
		男性	女性		
2019年度 上半期	件数	345	217	20	582
	構成比	59.3	37.3	3.4	100.0
2018年度 上半期	件数	676	333	63	1,072
	構成比	63.1	31.1	5.9	100.0

⑥ 地区別申出内訳

2019年度上半期は東京が全体の約6割を占め、次いで大阪、名古屋、九州の順となった。

(単位：件、%)

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
2019年度 上半期	件数	8	28	347	59	18	69	5	14
	構成比	1.4	4.8	59.6	10.1	3.1	11.9	0.9	2.4
2018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

		九州	その他	合計
2019年度 上半期	件数	33	1	582
	構成比	5.7	0.2	100.0
2018年度 上半期	件数	114	0	1,072
	構成比	10.6	-	100.0

※「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

2019年度上半期における相談の受付件数は、2018年度上半期に比べ162件増（7.62%増）の2,289件となった。

（単位：件）

	2019年度上半期	2018年度上半期
受付件数	2,289	2,127

① 類型別件数

2019年度上半期における内容別内訳は、「取引制度等に関する相談」（720件）が最も多く、「売買取引に関する相談」（555件）、「勧誘に関する相談」（303件）が続いた。

（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
2019年度 上半期	件数	720	303	555	214	2	41	454	2,289
	構成比	31.5	13.2	24.2	9.3	0.1	1.8	19.8	100.0
2018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

※「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

2019年度上半期における内容別内訳のうち、主なものは以下のとおりである。

【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、%）

	2019年度上半期	2018年度上半期
当センターの業務に関する相談	281 (12.3)	233 (11.0)
証券会社の業務に関する相談	218 (9.5)	307 (14.4)
取引制度に関する相談	89 (3.9)	64 (3.0)

（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。2019年度上半期は次のような相談が見られた。
 - イ. 証券会社が破たんした場合、投資者の株式や預けているお金はどの様になるのか。
 - ロ. ネット証券で取引しようとしたら、契約締結前交付書面への同意がないので取引は出来ないと表示された。どうしたらよいか。
 - ハ. 証券会社と取引をするためスマートフォンからアクセスしたが、70歳以上は口座開設が出来ないと記載されていた。年齢が理由で取引できないとしたら納得がいかない。

【売買取引に関する質問及び意見のうち主なもの】

(単位：件、%)

	2019 年度上半期	2018 年度上半期
売買に関する一般的な相談	399 (17.4)	378 (17.8)
取引制度に関する相談	70 (3.1)	70 (3.3)
無断売買に関する相談	27 (1.2)	15 (0.7)

(参考)

「売買に関する一般的な相談」では、2019 年度上半期は次のような相談が見られた。

- ・ 投資信託の勧誘を受け承諾書に署名して買い付けした。取消しすることが出来るか聞きたい。
- ・ 5 年前にブラジル国債を証券会社から勧誘され同意して取引に応じた。今月償還になるのだが、為替が安くなっており大きな損失が発生している。自己責任であると認識しているが、何とかなるだろうか。
- ・ F X 業者とくりっく 3 6 5 の取引をして損失が発生しており、その殆どが手数料なので納得出来ない。
- ・ 銀行で投資信託を買ったがクーリングオフが出来ないと言われた。
- ・ 証券会社で仕組債の購入をしたがキャンセルしたい。今からでもキャンセル出来るか。

【勧誘に関する質問及び意見のうち主なもの】

(単位：件、%)

	2019 年度上半期	2018 年度上半期
説明義務に関する相談	144 (6.3)	109 (5.1)
適合性に関する相談	72 (3.1)	51 (2.4)
強引な勧誘に関する相談	49 (2.1)	34 (1.6)

③ 商品・サービス別件数

2019年度上半期における商品別の件数は、「株式」(637件)が最も多く、「債券」(379件)「投資信託」(338件)、が続いた。

(単位：件、%)

	2018年度上半期		2018年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	637	27.8	548	25.8
債 券	379	16.6	288	13.5
投 資 信 託	338	14.8	327	15.4
デリバティブ	135	5.9	95	4.5
有価証券関連	12	0.5	13	0.6
金融先物等	115	5.0	74	3.5
C F D	7	0.3	7	0.3
そ の 他	1	0.0	1	0.0
E T N	9	0.4	18	0.8
第二種業取扱商品	50	2.2	73	3.4
投資運用	27	1.2	24	1.1
そ の 他	714	31.2	754	35.4
合 計	2,289	100.0	2,127	100.0

④ 業態別件数

2019年度上半期における業態別の件数は、「証券会社」(1,542件)が7割弱を占め、「登録金融機関」(193件)、「FX業者」(27件)が続いた。

(単位：件、%)

		証券会社	登録金融機関	F X 専 業	金融商品仲介業者	そ の 他	合 計
2019年度 上半期	件数	1,542	193	27	3	524	2,289
	構成比	67.4	8.4	1.2	0.1	22.9	100.0
2018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

※「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

2019年度上半期における個人・法人別の件数は、「個人」が2,202件、「法人」が87件であった。

「個人」の男女の構成比では、2018年度上半期同様、男性の比率が女性を上回った。

(単位：件、%)

		個人		法人	合計
		男性	女性		
2019年度 上半期	件数	1,246	956	87	2,289
	構成比	54.4	41.8	3.8	100.0
2018年度 上半期	件数	1,187	865	75	2,127
	構成比	55.8	40.7	3.5	100.0

⑥ 地区別内訳

2019年度上半期は東京が全体の5割弱を占め、次いで大阪、名古屋、九州の順となった。

(単位：件、%)

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
2019年度 上半期	件数	63	72	1,096	260	54	432	100	56
	構成比	2.8	3.1	47.9	11.4	2.4	18.9	4.4	2.4
2018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

		九州	その他	合計
2019年度 上半期	件数	153	3	2,289
	構成比	6.7	0.1	100.0
2018年度 上半期	件数	127	35	2,127
	構成比	6.0	1.6	100.0

※「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）。