

平成26年度上半期における 紛争解決業務等の動向について

平成26年11月27日

1. 最近の相談・苦情・あっせん申立ての特徴について

最近の相談、苦情、あっせん申立ての受付状況は次のとおりです。

	平成26年 4月	5月	6月	7月	8月	9月	平成26年度 上半期	平成25年度 上半期	増減
相 談	924	838	890	744	578	604	4,578	4,122	+11.1%
相談(除く他業界等)	870	772	819	690	514	549	4,214	3,295	+27.9%
苦 情	49	62	57	40	40	59	307	554	-44.6%
あ っ せ ん	9	11	5	10	10	6	51	101	-49.5%

コメント:

前年同期に比べ、苦情、あっせん申立ては減少しましたが、相談は、増加しました。相談の増加は、契約締結前書面制度、各商品の特徴など、取引制度に関する相談が増加したことによるものです(参考1)。

商品別の内訳をみますと、苦情では、株式の割合が高く(44.6%)、次いで投信(22.1%)、債券(16.6%)となっています。あっせんの申立てでも、株式の割合が高く(49.0%)、次いで債券(23.5%)、投信(15.7%)となっています(参考2)。株式に関するあっせん申立ての中では、外国株式の事案が少し増えてきています(株式全体の28.0%)。

苦情や紛争の内容では、苦情では、売買取引に関する苦情の割合が高くなっていますが、あっせんの申立てでは、引き続き、説明義務や適合性(勧誘する商品等が顧客の知識、経験、財産の状況、投資目的に照らして適合的であるかどうかということ)に関するものが多くなっています(参考3)。

あっせん申立ての法人・男性・女性の内訳は、法人17.6%、男性31.4%、女性51.0%となっています(参考4)。

あっせん申立て請求額の分布は、1千万円以下の請求が56.9%を占めています(参考5)。

なお、平成26年9月までの過去1年間に終結した事案における申立人の年齢分布は、参考6をごらんください。

(参考1) 相談の商品別・内容別内訳 (平成26年度上半期受付分)

区 分	件 数	構成比(%)
株式	1,667	36.4
債券	334	7.3
投信	847	18.5
有価証券デリバティブ	16	0.3
金融先物デリバティブ	225	4.9
CFD	17	0.4
その他デリバティブ	3	0.1
第2種関連商品	25	0.5
投資運用(ラップ等)	9	0.2
その他	1,435	31.3
合 計	4,578	100

区 分	件 数	構成比(%)
制度に関する相談	2,110	46.1
勧誘に関する相談	292	6.4
売買取引に関する相談	668	14.6
事務処理に関する相談	726	15.9
投資運用に関する相談	9	0.2
投資助言に関する相談	32	0.7
その他の相談	741	16.2
合 計	4,578	100

(注1) 金融先物には、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。CFDは差金決済取引のうち一定のものをいいます。その他のデリバティブには通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含みます。第2種関連商品は集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等)をいいます。

(注2) 制度に関する相談のうち、主なものは、センター業務に関する相談683件、契約締結前書面制度など取引制度に関する相談428件、証券会社に関する相談(相談窓口の問い合わせを含む。)312件、商品・取引の特徴に関する相談252件などです。

(参考2) 苦情及びあっせん申立ての商品別内訳 (平成26年度上半期受付分)

商品の種類	苦 情				あっせん			
	平成25年度 上半期		平成26年度 上半期		平成25年度 上半期		平成26年度 上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
株式	243	43.9	137	44.6	22	21.8	25	49.0
債券	87	15.7	51	16.6	22	21.8	12	23.5
投信	108	19.5	68	22.1	24	23.8	8	15.7
金融先物	56	10.1	23	7.5	19	18.8	3	5.9
有価証券デリバティブ	20	3.6	5	1.6	0	—	0	—
CFD	2	0.4	6	2.0	0	—	2	3.9
その他のデリバティブ	7	1.3	1	0.3	11	10.9	1	2.0
第2種関連商品	10	1.8	4	1.3	2	2.0	0	—
投資運用(ラップ)	0	—	3	1.0	0	—	0	—
その他	21	3.8	9	2.9	1	1.0	0	—
合 計	554	100.0	307	100.0	101	100.0	51	100.0

(注) 金融先物には、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。CFDは差金決済取引のうち一定のものをいいます。その他のデリバティブには通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含みます。第2種関連商品は集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等)をいいます。

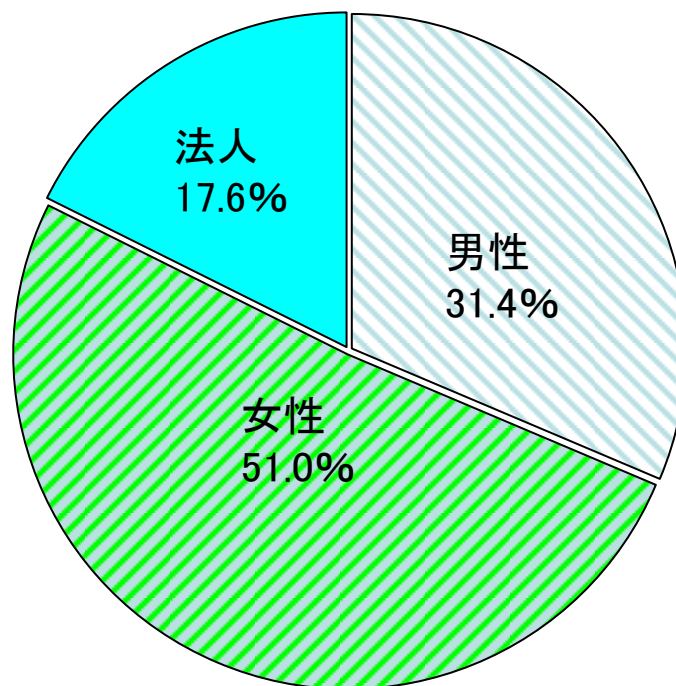
(参考3) 苦情及びあっせん申立ての類型別内訳 (平成26年度上半期受付分)

苦 情				
類 型	平成25年度 上半期		平成26年度 上半期	
	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)
勧誘	190	34.3	110	35.8
うち説明義務	75	13.5	39	12.7
適合性	38	6.9	25	8.1
強引な勧誘	29	5.2	9	2.9
売買取引	238	43.0	116	37.8
うち売買一般	101	18.2	58	18.9
無断売買	39	7.0	26	8.5
扱者主導	17	3.1	16	5.2
事務処理	88	15.9	52	16.9
投資運用	0	—	2	0.7
投資助言	2	0.4	2	0.7
その他	36	6.5	25	8.1
合 計	554	100.0	307	100.0

あ っ せ ん				
類 型	平成25年度 上半期		平成26年度 上半期	
	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)
勧誘	79	78.2	44	86.3
うち適合性	32	31.7	22	43.1
説明義務	36	35.6	16	31.4
誤った情報	7	6.9	4	7.8
売買取引	17	16.8	7	13.7
うち売買一般	4	4.0	6	11.8
売買執行ミス等	9	8.9	1	2.0
無断売買	6	5.9	0	—
事務処理	3	3.0	0	—
投資運用	0	—	0	—
投資助言	0	—	0	—
その他	2	2.0	0	—
合 計	101	100.0	51	100.0

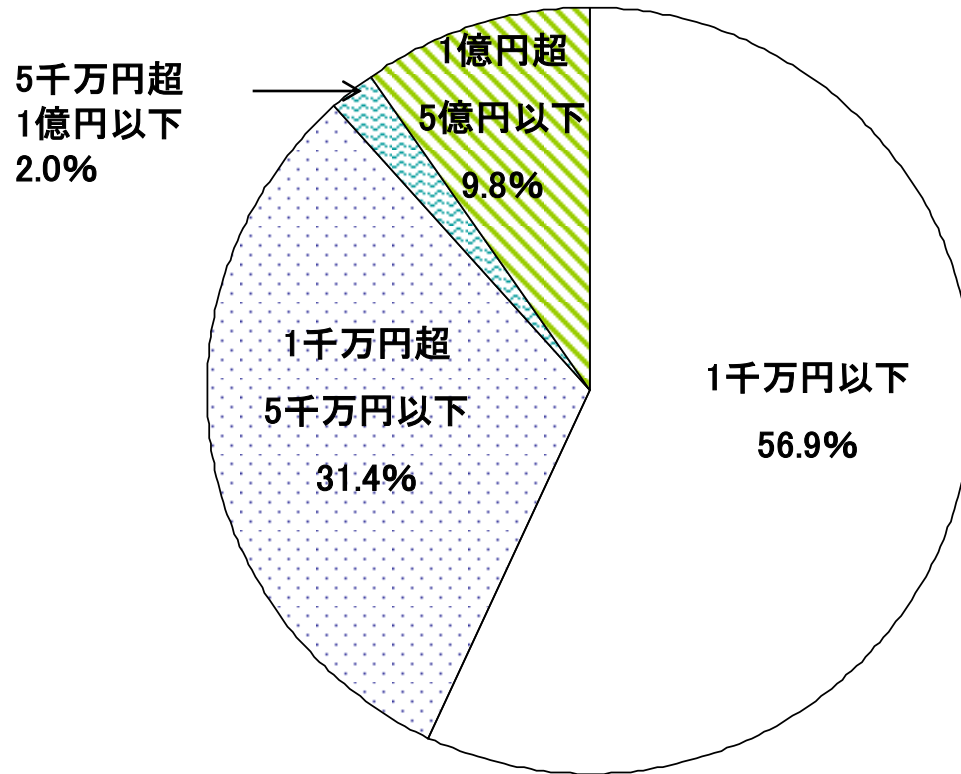
(注) 売買一般の苦情とは、売買取引に関する苦情のうち、無断売買、過当売買、扱者主導売買、売買執行ミス、システム障害等に分類されない苦情をいいます。

(参考4) あっせん申立ての個人法人別状況
(平成26年度上半期受付分)



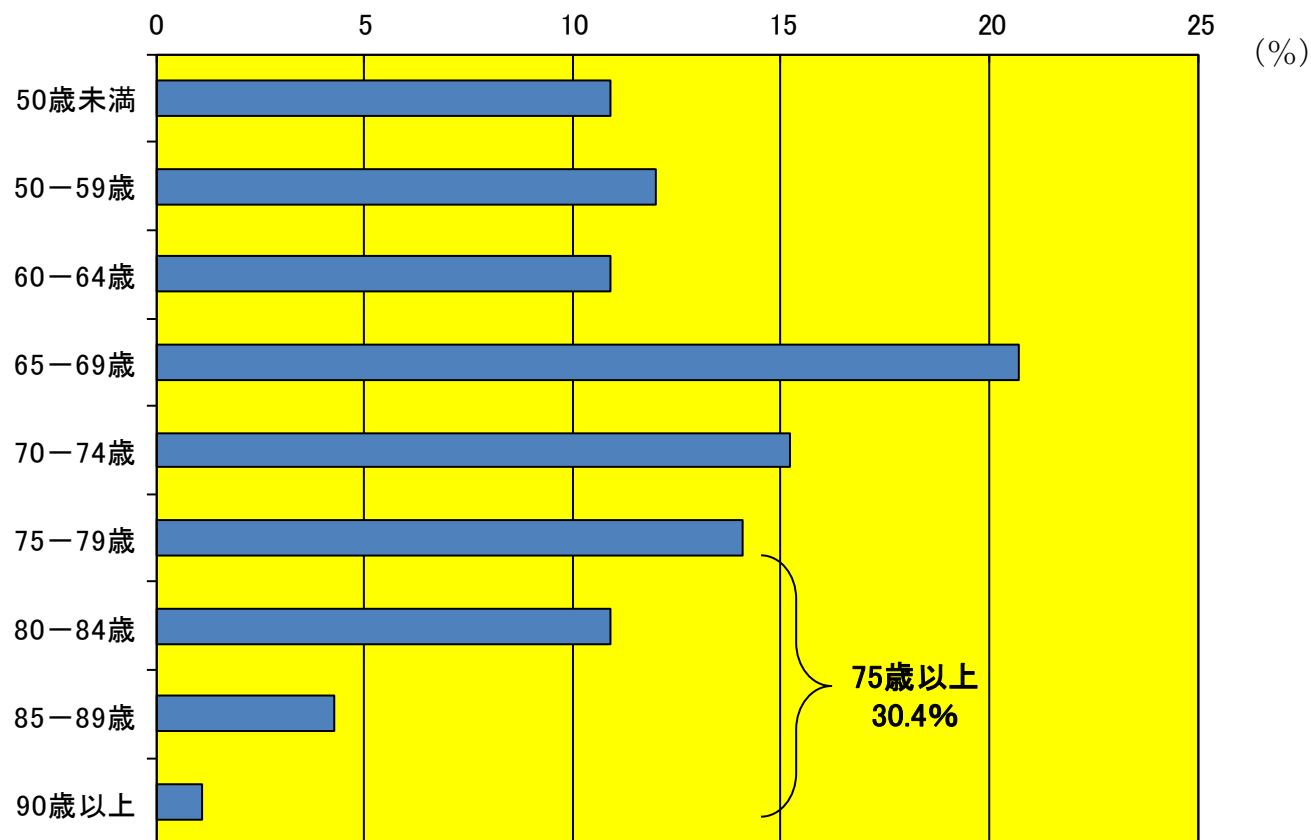
(注) 前年同期の法人の割合は33.7%

(参考5) あっせん申立て請求額の分布
(平成26年度上半期受付分)



(注) 当該期間中、請求額が5億円超の事案はございませんでした。

(参考6) 過去1年間に終結した事案における申立人の年齢分布 (平成26年9月までの1年間に終結した事案)

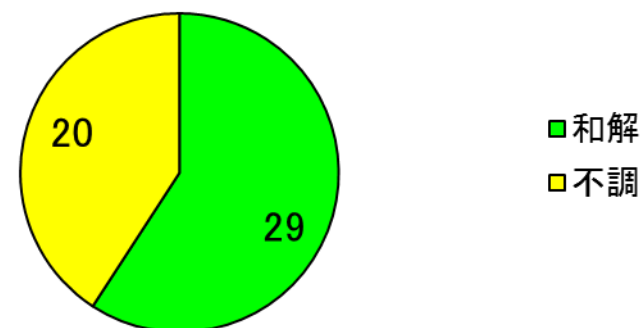


(注) 平成25年度に終結した事案における申立人のうち75歳以上の高齢者の割合は、29.5%。

2. あっせんの実施状況(平成26年度上半期)

期 初 未 済 件 数	23
申 立 件 数	51
終 結 件 数	51
期 末 未 済 件 数	23

取下げ等を除く終結件数 49件



(注) 和解の成否は、それぞれの事案の個別の事情に左右されやすい点にご留意していただく必要があります。

概況:

平成26年度上半期に終結したあっせんの件数は、51件で、その内訳は、取下げ等2件、和解29件、不調20件でした。取下げを除く終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は59%でした(平成25年度73%)。取下げを除く終結件数のうち、あっせん開催回数1回の事案が42件、2回の事案が5件で、あわせて全体の86%を占めており、平均開催回数は1.2回でした(平成25年度1.4回)。

主な商品別にみた苦情内容分析の試み (平成26年度上半期受付分)

(株式)

事務処理に関する苦情が最も多い。

①事務処理 24.1% ②売買一般 19.7% ③無断売買 10.2%

(投信)

売買一般に関する苦情が最も多いが、説明義務の割合が相対的に高い。

①売買一般 23.5% ②説明義務 20.6% ③誤った情報 14.7%

(債券)

説明義務に関する苦情が最も多い。

①説明義務 33.3% ②適合性/誤った情報 それぞれ 11.8%

(FX・バイナリー・CFD)

売買一般に関する苦情が最も多い。

①売買一般 27.3% ②事務処理 18.2% ③適合性/システム障害/取引制度 それぞれ 13.6%

(為替デリバ)

適合性に関する苦情が中心。

①適合性 85.7% ②説明義務 14.3%

主な業態別にみた苦情内容分析の試み (平成26年度上半期受付分)

(大手証券会社)

株式に関する苦情が多いが、債券、投信の割合も相対的に高い。
事務処理に関する苦情が最も多い。

商品別：①株式 42.2% ②債券 29.7% ③投信 26.6%

内容別：①事務処理 18.0% ②売買一般 16.4% ③誤った情報 11.7%

(準大手中堅証券会社)

株式に関する苦情が多いが、投信の割合も相対的に高い。
売買一般に関する苦情が最も多い。

商品別：①株式 61.4% ②投信 28.1% ③債券8.8%

内容別：①売買一般 19.3% ②扱者主導12.3% ③無断売買 10.5%

(主要ネット専業証券会社)

株式に関する苦情が中心。事務処理に関する苦情が最も多い。

商品別：①株式 58.3% ②その他 13.9% ③FX 11.1%

内容別：①事務処理 38.9% ②売買一般 27.8% ③会社不満 11.1%

(その他の証券会社)

株式に関する苦情が中心であるが、FX等に関する苦情が相対的に高い。
売買一般、事務処理に関する苦情が最も多い。

商品別：①株式 54.0% ②FX・バイナリー・CFD 24.0% ③債券 14.0%

内容別：①売買一般/事務処理それぞれ 20.0% ③適合性/説明義務それぞれ 12.0%

(銀行等登録金融機関)

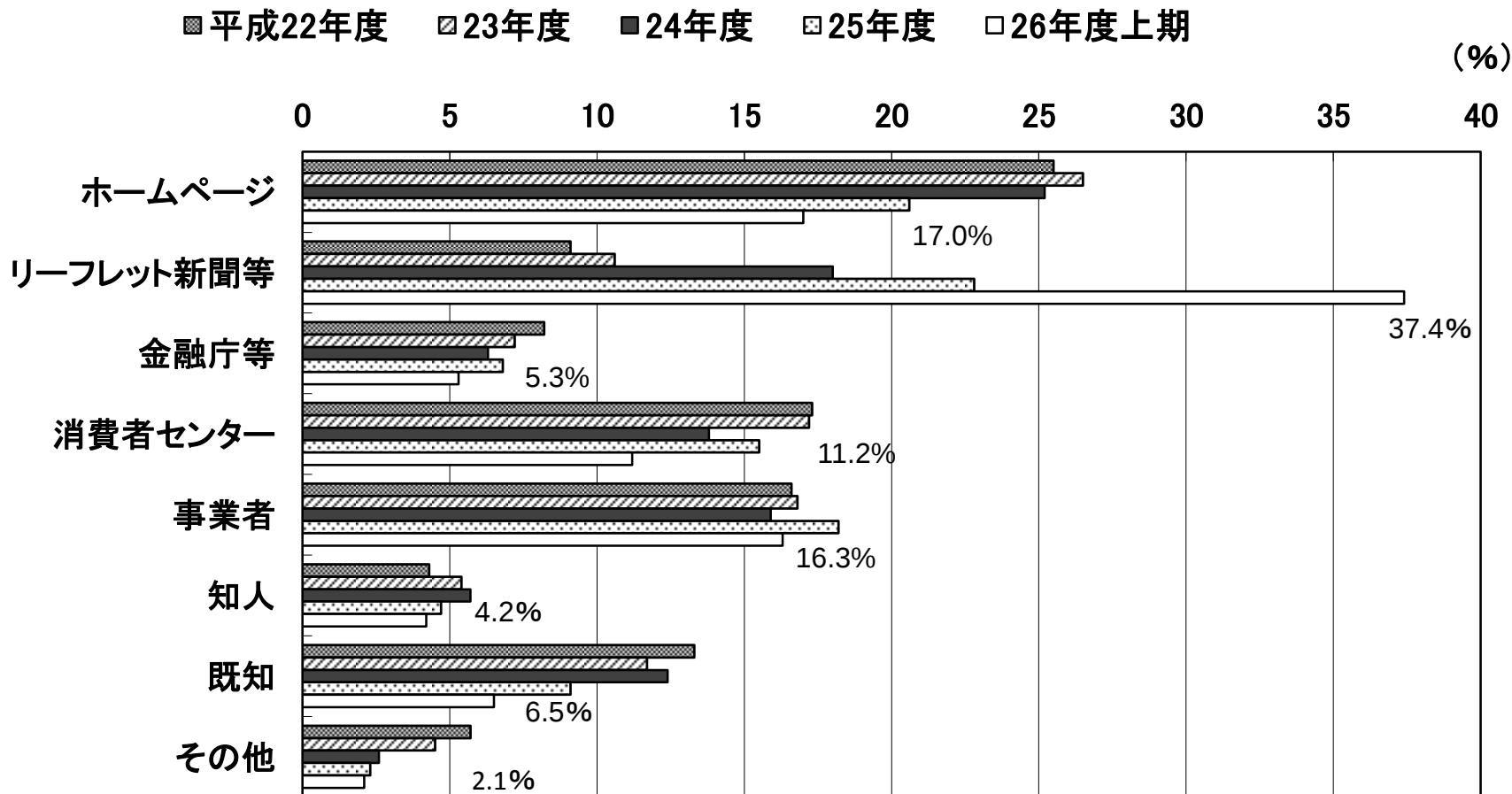
投信・通貨オプションに関する苦情が中心。適合性に関する苦情が最も多い。

商品別：①投信 55.6% ②通貨オプション 33.3% ③通貨スワップ/ラップ それぞれ5.6%

内容別：①適合性 38.9% ②説明義務 27.8% ③売買一般 16.7%

フィンマックを知った方法(相談苦情受付分)

フィンマックに対して相談・苦情を寄せられた方がフィンマックの存在を知った方法は次のとおりです。



(注) フィンマックを知った方法についてご回答のあった方における割合です。

最近の普及啓発活動、講師派遣、 あっせん業務研究会の開催等

普及啓発・周知活動

- ① 当センターの活動内容、あっせん委員の声等を利用者に提供するため、「機関誌FINMAC」を発行し、ウェブ上に掲載したほか、全国の都道府県及び主要都市の消費生活センター等及び法テラス事務所245か所、当センターに利用登録中の第二種金融商品取引業者995社に配布した。（平成26年7月。配布先を主要都市等に拡大）
- ② ポスターを、東京都内地下鉄主要21駅に、初めて掲載した。（平成26年8月上中旬）
- ③ 東京都23区の消費生活窓口へのリーフレットの備え置きを依頼した。
- ④ 「法律のひろば」平成26年6月号に、理事・センター長執筆の「紛争の現状とADR機関の展望－証券取引等」が掲載された。

講師派遣

日本証券業協会関係 8件、その他4件（平成26年4月～10月）

あっせん業務研究会の開催

あっせん業務研究会を2回（平成26年7月31日（東京会場）、同年8月7日（大阪会場））開催した。内容の概要は次のとおり。

- ① 紛争解決業務全般の動向（平成25年度及び平成26年6月までの動向）について報告したほか、売買取引に関する最近の和解事例の一覧、最近あっせん事例集としてまとめた和解事例の概要、平成25年における証券取引の適合性等に関する主な判例の概要、あっせん手続利用者に対するアンケート調査の中間とりまとめ状況について紹介した。アンケート調査の主な意見について対応方針を確認した。あわせて、特別調停案の活用について、再度、趣旨を説明した。
- ② あっせん事案について（各会場2事例ずつ）、報告と意見交換を行った。
- ③ 納得感と迅速な解決というニーズに対するあっせん運営上の工夫等について意見交換した。

他の機関との連携

- ① IOSCO(証券監督者国際機構)の研修セミナー(東京)で、理事・センター長が当センターにおける紛争解決の現状と課題について報告した。(平成26年4月)
- ② 日本ADR協会の研修セミナー(京都)で、職員が報告を行った。(平成26年7月)
- ③ 金融庁金融ADR連絡協議会に参加し、金融庁監督指針への対応状況について意見交換した。(平成26年9月)
- ③ 金融庁金融サービス利用者相談室との意見交換会を行った。(平成26年10月)
- ④ 東京弁護士会紛争解決委員会主催のセミナーで、理事・センター長が当センターにおける紛争解決の現状と課題について報告した。(平成26年10月)
- ⑤ 日本ADR協会の実務研修・実務情報交換会(東京)に参加した。(平成26年10月)
- ⑥ 今後の予定は、次のとおり。

ASF(アジア証券人フォーラム)の研修セミナー(平成26年12月予定)

全国銀行協会紛争解決委員との意見交換会(平成26年12月予定)

国民生活センターとの意見交換会(平成26年12月予定)

以上のほか、他の金融ADR機関と随時意見交換をしている。

あっせん手続利用者に対するアンケート調査結果について (平成25年9月末～26年9月末集計分)

平成26年11月27日

あっせん手続利用者に対するアンケート調査の実施状況について

証券・金融商品あっせん相談センターにおいては、あっせん手続を利用者により信頼されるものにしていくうえでのご参考にさせていただく観点から、平成23年9月下旬より、あっせん手続の利用者に対するアンケート調査を実施している。

平成25年9月下旬から平成26年9月末までの実施状況について、以下のとおりまとめた。

1. アンケートの実施方法

対 象 者： 終結したあっせん事案（取下げ等のあった事案を除く）の双方の当事者
（顧客及び金融機関側）（和解事案及び不調事案の両方を含む。）

調査項目： あっせんの期間、あっせん委員の態度、あっせん委員による事情聴取及び説明等に関する利用者の意見等

2. アンケートの回収状況

回収期間： 平成25年10月1日から平成26年9月30日まで

対象件数： 127件 のべ254人（平成25年9月21日から平成26年9月20日まで）

回収枚数： 148通 回収率58%（和解65%不調44%）

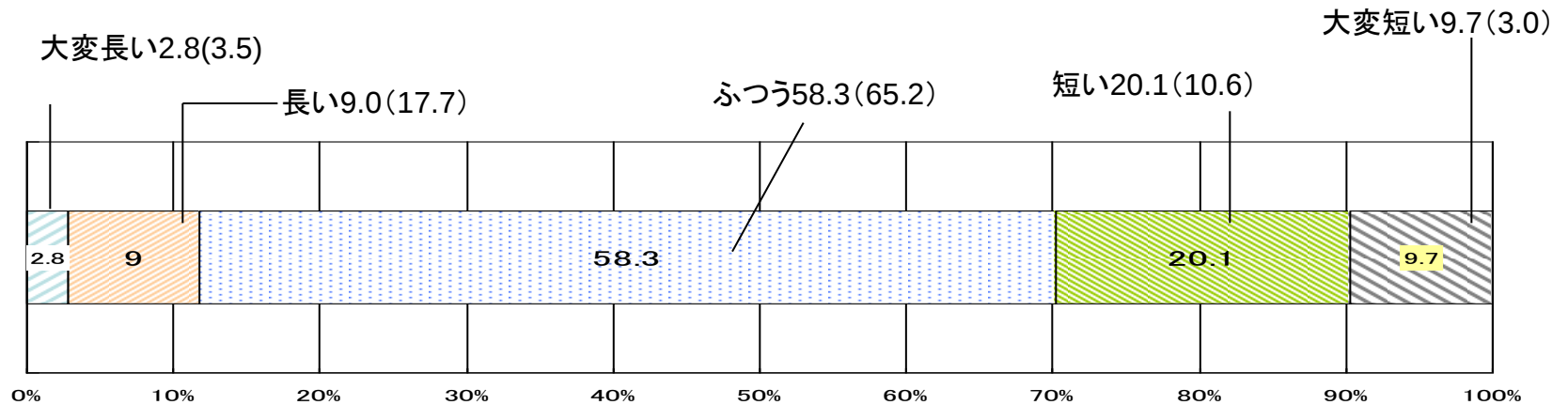
（提出者別内訳 双方より提出43件・申立人のみ提出26件・被申立人のみ提出36件）

（和解不調別内訳 和解111通・不調37通）

3. アンケート調査の回答結果(平成25年10月～平成26年9月)

なお、()は、前回集計結果(平成24年10月～平成25年9月)である。

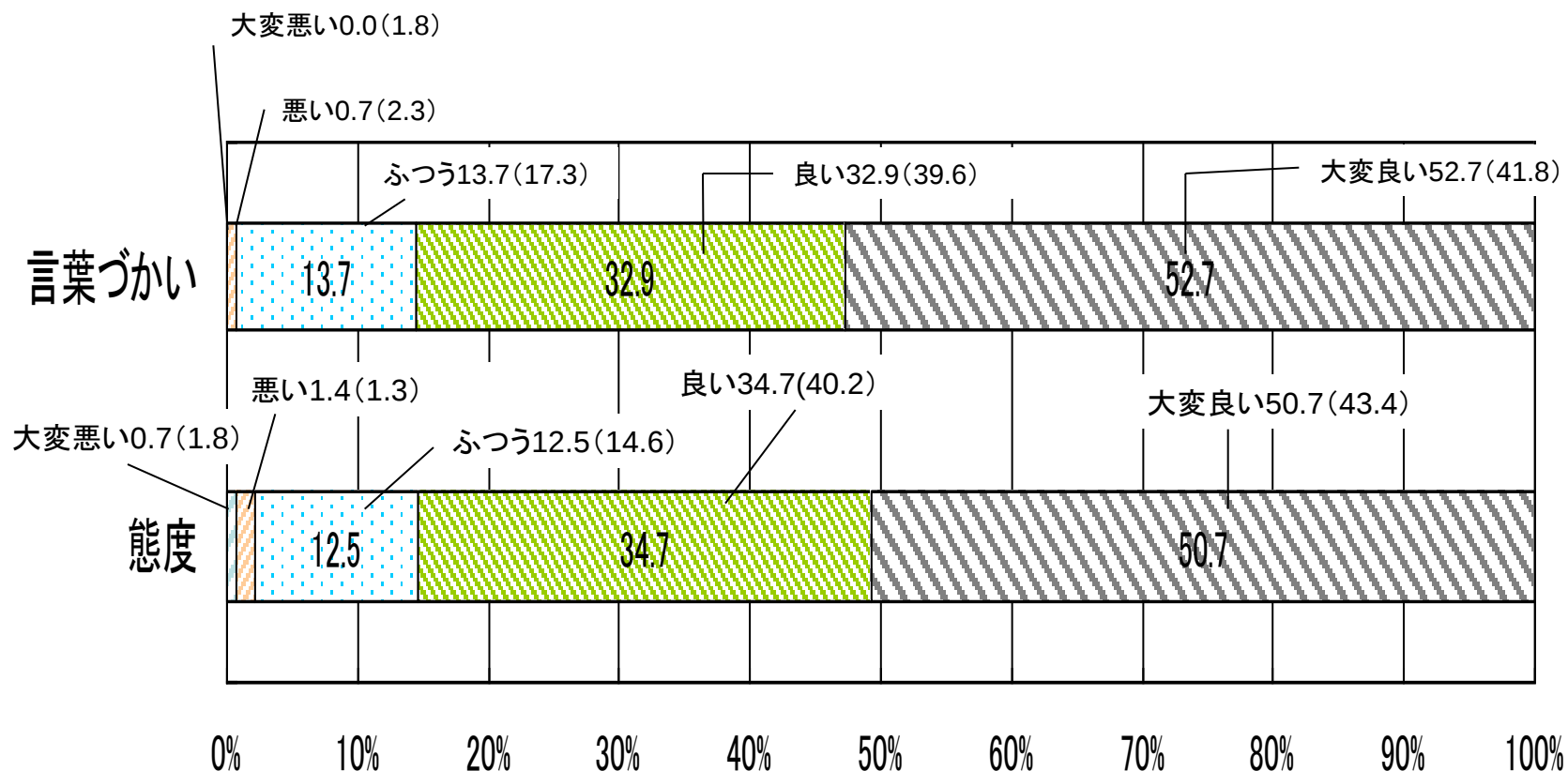
(1) あっせんの期間について



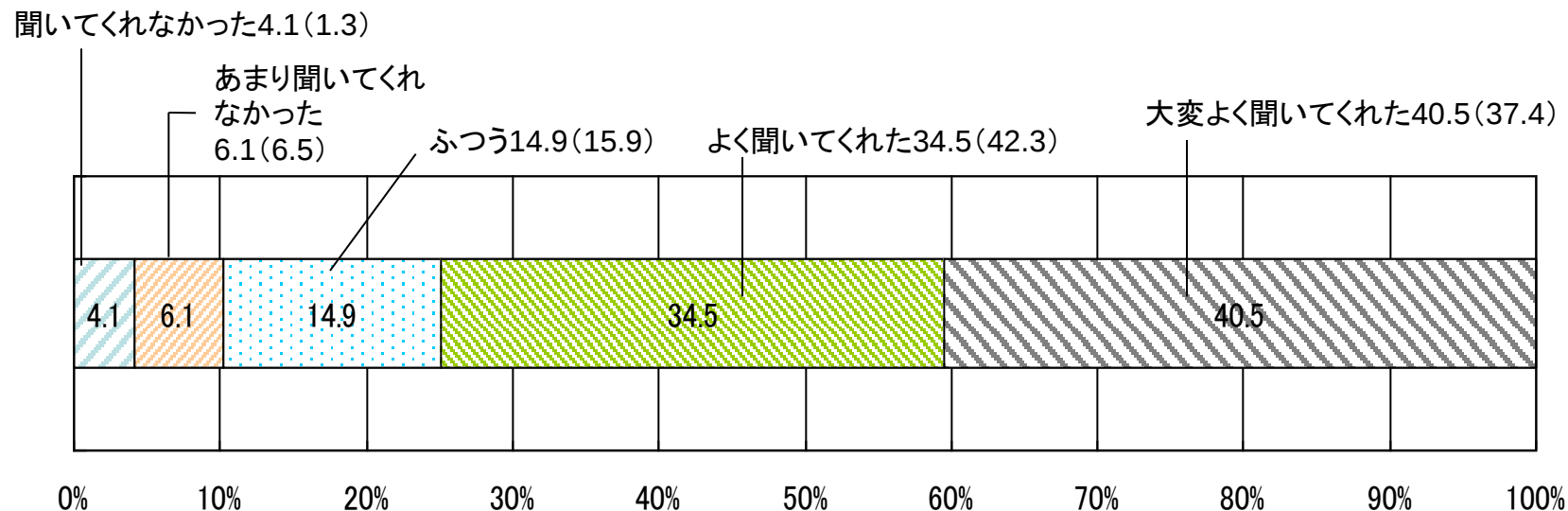
引き続き、「ふつう」との回答が多数を占めている。なお、和解事案を中心に、「短い」「大変短い」との回答割合が前回集計結果に比べ上昇した。

(2) あっせん委員の印象について

引き続き、「良い」及び「大変良い」との回答割合が大部分を占めている。

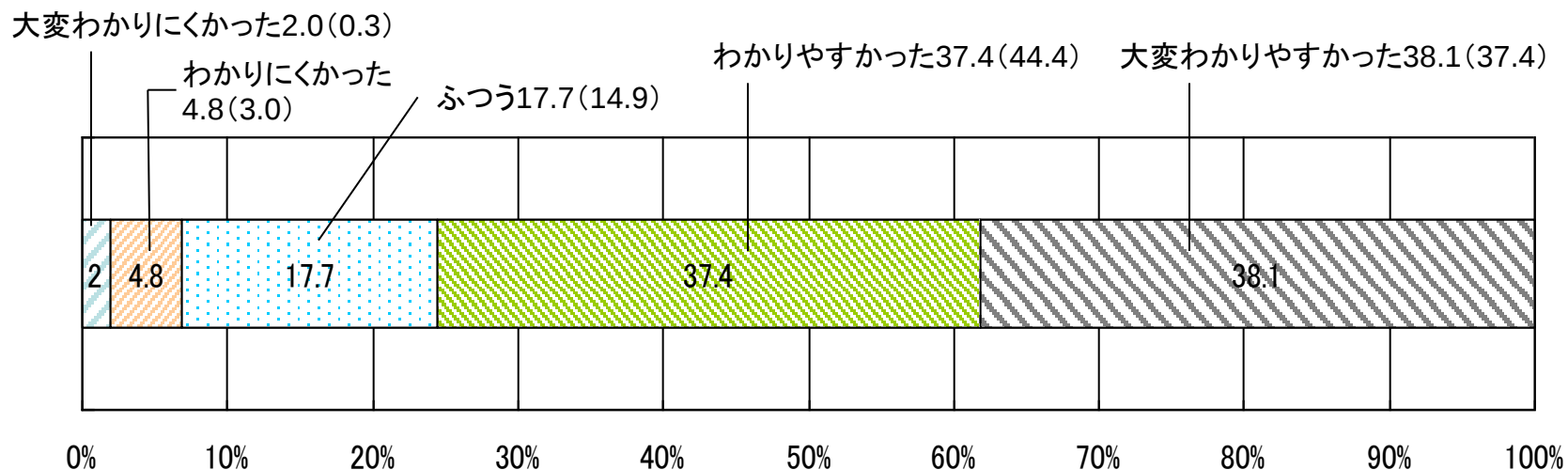


(3) あっせん委員による事情聴取について



引き続き、「よく聞いてくれた」及び「大変よく聞いてくれた」との回答が大部分を占めている。

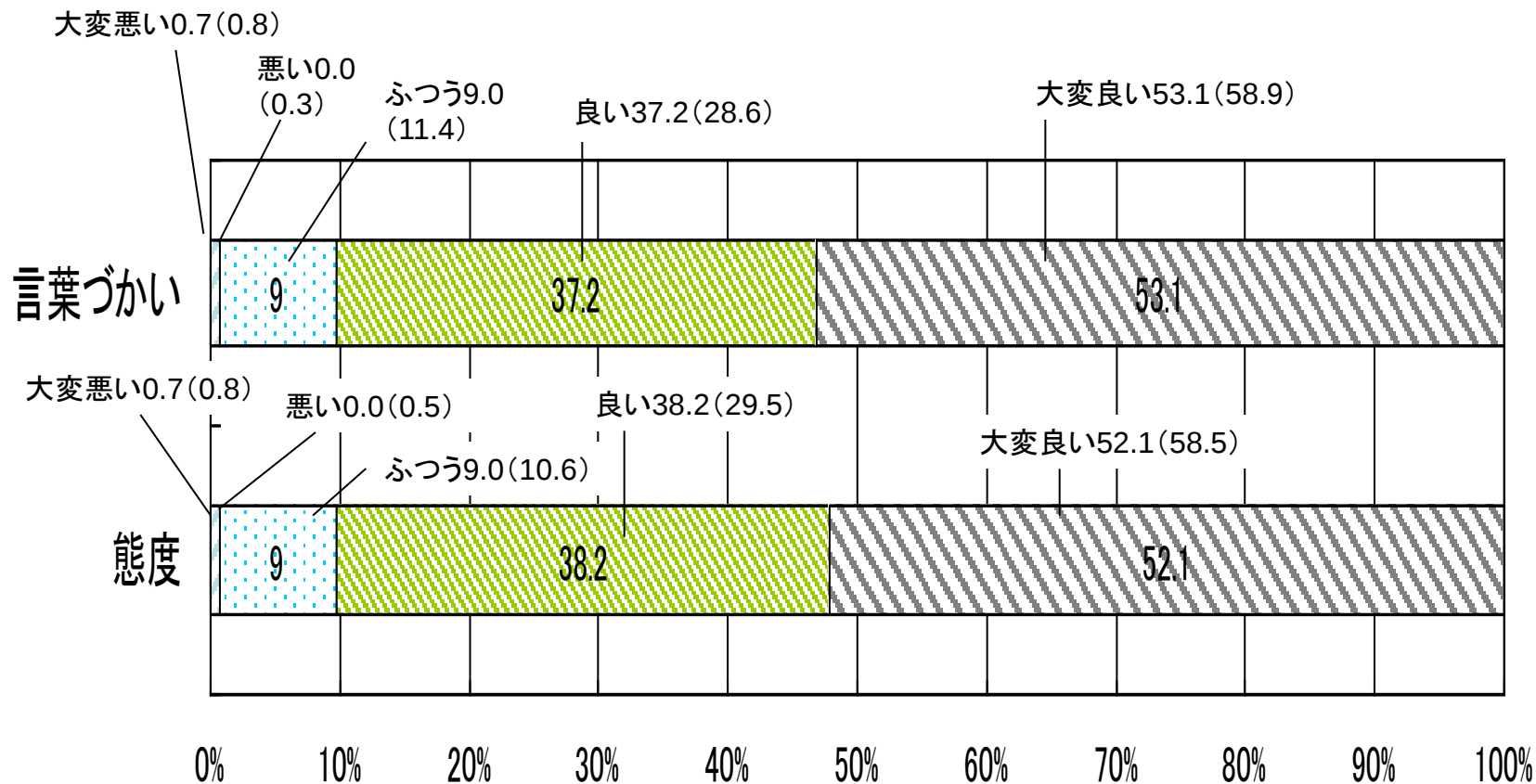
(4) あっせん委員の説明について



引き続き、「わかりやすかった」及び「大変わかりやすかった」との回答が大部分を占めている。

(5) 事務局の印象について

引き続き、「良い」及び「大変良い」との回答が大部分を占めている。



(6) 回答者からのコメントの内容について

なお、回答者からのコメントの内容は、次のとおりである。

(全63件、うち和解40件・不調23件)

・ 評価、謝意等 (和解25件・不調11件)	36件	・ あっせん委員の説明に関するもの (和解3件)	3件
・ あっせん委員による事情聴取に関するもの (和解6件・不調9件)	15件	・ 事務局の対応に関するもの (和解2件・不調1件)	3件
・ あっせん終結までの期間に関するもの (和解3件・不調1件)	4件	・ あっせん結果に関する感想 (和解1件・不調1件)	2件

4. 寄せられた意見・要望に対する対応状況について

あっせん手続の利用者から寄せられた意見・要望は、以下のとおりである。

ご意見・ご要望の内容	対 応 方 針
・あっせん委員による事情聴取について 「和解案について、相手方の申出金額からスタートした」(申立人・和解事案) 「双方の主張を十分に聞かないうちに賠償割合の提示があった」(被申立人・和解事案) 「もう少しこちらの主張を聴いてほしかった」(申立人・和解事案) 「申立人の主張を聴くのに相当の時間を割かれた」(被申立人・不調事案)	紛争の原因となった勧誘時等の様々な事情や交渉の経緯、紛争の争点などを総合的に考慮したうえで、十分かつ適切な事情聴取を行うとともに、事案に応じて適切な和解案の提示の仕方を工夫するなど、適切な紛争解決を図るため、引き続き努力していくこととする。
・あっせん終結までの期間について 「1回だけのあっせんで打ち切りが早いと感じた」(申立人・不調事案) 「短い期間で解決していただきありがとうございました」(申立人・和解事案) 「早期の解決が図られた」(被申立人・和解事案)	あっせん終結までの期間については、迅速な解決・終結への期待と納得感のある解決・終結への期待の両方の要素を考慮しながら、事案に応じて適切な運営を図ることとする。
・事務局への対応等について 「あっせん期日で通話録音を聴く場合にあらかじめ連絡をいただければより円滑に対応できた」(被申立人・和解事案) 「詳しく聴いていただき、自分自身でも整理ができました。一般投資家があっせん制度を利用できることについてもっと周知してほしい」(申立人・和解事案) 「最初は不安であったが相談してよかったと感謝している。申立書の書き方の説明もわかりやすく素人でも記入できた。話し合いの進行の流れの説明もありよかった。」(申立人・和解事案) 「このような方式は良いと思います。」(申立人・和解事案)	通話録音記録の提出を含め、あっせん期日において必要な対応については、あっせん委員の判断の下、円滑な準備ができるよう留意することとする。 当センターのあっせん制度の一層の周知のため、引き続き、各般の施策を実施していくこととする。 今後とも親切丁寧な応接とわかりやすい説明に十分留意しながら、公正中立な紛争解決に努めていくこととする。

相談・苦情解決・あっせん業務の実施状況に関する 情報開示のあり方について

(現状)

区 分		方 法	公表等の内容
1. あっせんの 申立て	①年度通期・上半期分	HPに掲載	あっせん申立て件数・所属団体別、業態別、商品別、内容別の内訳・申立人の個人法人別、性別、地区別の内訳
	②各月分	HPに掲載	あっせん申立件数及び商品別、内容別にクロス分類した内訳
	③ハイライト情報	HPに掲載 (四半期ごと)	あっせん申立ての動向を、商品別、内容別、請求金額別、申立人の属性別に分析した資料
	④フィードバック情報	日証協に提供(毎月)	主なあっせん申立て事案の概要
2. あっせんの 終結結果等	①年度通期・上半期分	HPに掲載	終結件数及び和解・不調・取下げ等の内訳
	②四半期分	HPに掲載	全終結事例の申立人の属性(個人法人別性別年齢)・紛争類型の区分・商品区分・申立人の主張・被申立人の主張・あっせん委員の見解・あっせんの結果(第1種業関係分と全体分に分けて公表)
	③フィードバック情報	各自主規制 機関に提供(毎月)	②の情報を毎月提供
	④あっせん事例集	日証協を通じて各協会員に 提供(毎月)	和解事例を基に作成した研修用資料(確認された事実関係・当事者の主張・あっせん委員の見解・あっせんの結果・コンプライアンスの観点からの留意点)
	⑤あっせん業務状況(第1種業関係のみ 四半期ごと)	HPに掲載	あっせん事案の新規受付、処理、未済件数 あっせん終結の和解・不調・取下げ・その他(手続不開始)の別、処理期間別内訳

区 分		方 法	公表等の内容
3.苦情の受付等	①年度通期・上半期分	HPに掲載	苦情件数・所属団体別、業態別、商品別、内容別の内訳・申出人の個人法人別、性別、地区別の内訳
	②各月分	HPに掲載	苦情件数及び商品別、内容別にクロス分類した内訳
	③ハイライト情報	HPに掲載 (四半期ごと)	苦情の動向を、商品別、内容別に分析した資料
	④フィードバック情報	各自主規制機関に提供(毎月)	各自主規制機関関係の全苦情事案の概要一覧表(商品区分・苦情類型区分・各事案の概要)
	⑤苦情事例情報	<u>日証協を通じて各協会員に提供(四半期ごと。26年7月から開始)</u>	<u>主な苦情事案の概要と対応結果</u>
	⑥苦情処理状況(第1種業関係のみ 四半期ごと)	HPに掲載	苦情の新規受付、処理、未済件数、各苦情類型の終了事由別内訳、苦情の処理期間別内訳、代表的な苦情事例
4.相談の受付	①年度通期・上半期分	HPに掲載	相談件数・所属団体別、業態別、商品別、内容別の内訳・相談者の個人法人別、性別、地区別の内訳
	②各月分	HPに掲載	苦情件数及び商品別、内容別にクロス分類した内訳
	③ハイライト情報	HPに掲載(四半期ごと)	相談件数の動向
	④フィードバック情報	各自主規制機関に提供(毎月)	各自主規制機関関係の全相談事案の概要一覧表(商品区分・相談類型区分・各事案の概要)

(注) HPの情報は、トップページの諸統計のコーナーから入って、まとめて閲覧できるようにしている。

今後の検討事項:

あっせんの仕組みの理解や金融リテラシー向上の観点に立ったあっせん事例のHP掲載、相談苦情分析情報の充実など