

平成28年4月-12月における紛争解決業務等の状況について

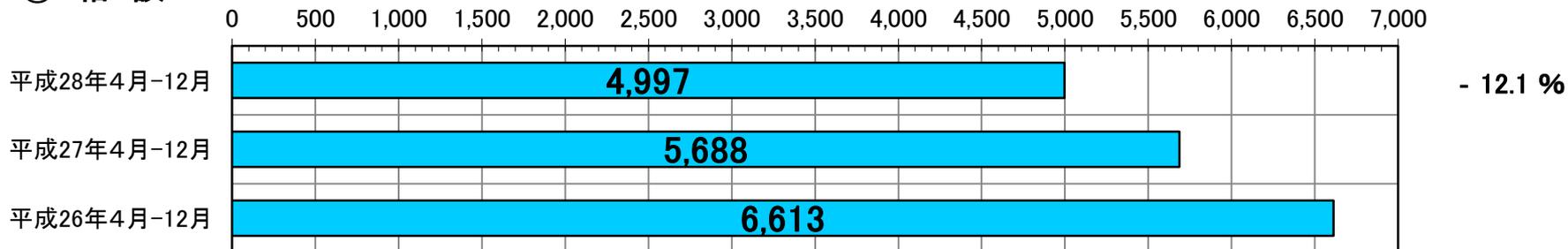
平成29年3月1日



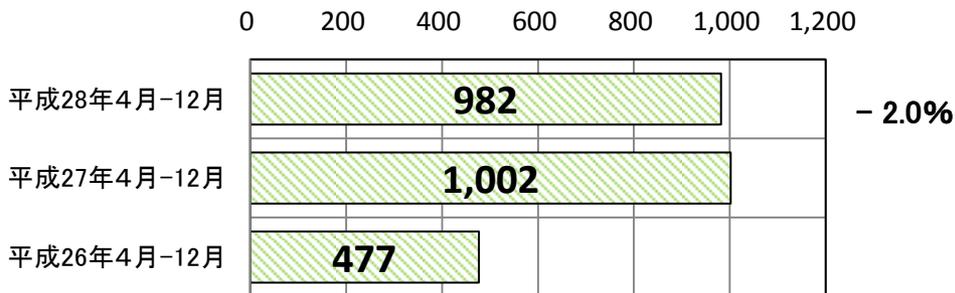
平成28年4月－12月の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 平成28年4月-12月の相談、苦情、あっせん申立て件数

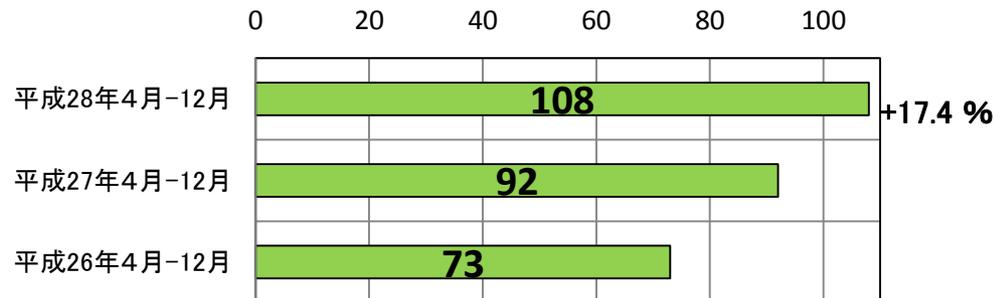
① 相談



② 苦情



③ あっせん申立て



概況:

前年同期に比べ、あっせん申立ての件数は増加しましたが(+17.4%)、相談、苦情は減少しました(それぞれ-12.1%、-2.0%)。

2. 平成28年4月-12月の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

① 相談

| 類 型 | 平成28年4月-12月 | | 平成27年4月-12月 | |
|--------|-------------|--------|-------------|--------|
| | 件数 | 構成比(%) | 件数 | 構成比(%) |
| 制度 | 1,836 | 36.7 | 2,669 | 46.9 |
| うち証券会社 | 939 | 18.8 | 811 | 14.3 |
| センター業務 | 287 | 5.7 | 645 | 11.3 |
| 商品性 | 272 | 5.4 | 374 | 6.6 |
| 勧誘 | 474 | 9.5 | 507 | 8.9 |
| うち説明義務 | 181 | 3.6 | 209 | 3.7 |
| 適合性 | 128 | 2.6 | 99 | 1.7 |
| 強引 | 100 | 2.0 | 122 | 2.1 |
| 売買取引 | 1,092 | 21.9 | 860 | 15.1 |
| うち売買一般 | 744 | 14.9 | 592 | 10.4 |
| 取引制度 | 198 | 4.0 | 93 | 1.6 |
| 無断売買 | 55 | 1.1 | 57 | 1.0 |
| 事務処理 | 700 | 14.0 | 805 | 14.2 |
| 投資運用 | 26 | 0.5 | 9 | 0.2 |
| 投資助言 | 32 | 0.6 | 27 | 0.5 |
| その他 | 837 | 16.8 | 811 | 14.3 |
| 合 計 | 4,997 | 100 | 5,688 | 100 |

概況:

制度に関する相談のうち、主なものは証券会社に関する相談(相談窓口の問い合わせを含む。)939件、当センターの業務に関する相談287件、商品性(商品の特徴)に関する相談272件などです。

なお、相談には、当センターの対象でない事項に関する相談を含みます。

2. 平成28年4月-12月の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

② 苦 情

| 類 型 | 平成28年4月-12月 | | 平成27年4月-12月 | |
|--------|-------------|--------|-------------|--------|
| | 件数 | 構成比(%) | 件数 | 構成比(%) |
| 勧誘 | 360 | 36.7 | 366 | 36.5 |
| うち説明義務 | 166 | 16.9 | 158 | 15.8 |
| 適合性 | 56 | 5.7 | 49 | 4.9 |
| 強引 | 55 | 5.6 | 61 | 6.1 |
| 売買取引 | 366 | 37.3 | 375 | 37.4 |
| うち売買一般 | 207 | 21.1 | 172 | 17.2 |
| 無断売買 | 59 | 6.0 | 79 | 7.9 |
| システム障害 | 37 | 3.8 | 28 | 2.8 |
| 事務処理 | 141 | 14.4 | 142 | 14.2 |
| 投資運用 | 4 | 0.4 | 4 | 0.4 |
| 投資助言 | 9 | 0.9 | 8 | 0.8 |
| その他 | 102 | 10.4 | 107 | 10.7 |
| 合 計 | 982 | 100 | 1,002 | 100 |

③ あっせん申立て

| 類 型 | 平成28年4月-12月 | | 平成27年4月-12月 | |
|----------|-------------|--------|-------------|--------|
| | 件数 | 構成比(%) | 件数 | 構成比(%) |
| 勧誘 | 77 | 71.3 | 67 | 72.8 |
| うち説明義務 | 37 | 34.3 | 24 | 26.1 |
| 適合性 | 30 | 27.8 | 30 | 32.6 |
| 断定的判断の提供 | 6 | 5.6 | 3 | 3.3 |
| 売買取引 | 29 | 26.9 | 22 | 23.9 |
| うちシステム障害 | 6 | 5.6 | 1 | 1.1 |
| 無断売買 | 5 | 4.6 | 10 | 10.9 |
| 売買執行ミス | 5 | 4.6 | 5 | 5.4 |
| 事務処理 | 1 | 0.9 | 3 | 3.3 |
| 投資運用 | - | - | - | - |
| 投資助言 | 1 | 0.9 | - | - |
| その他 | - | - | - | - |
| 合 計 | 108 | 100 | 92 | 100 |

概況：

苦情やあっせん申立ての内容では、引き続き、勧誘時の説明義務や適合性(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当であるかどうかということ)に関する苦情やあっせんが多くなっています。

3. 平成28年4月-12月の相談、苦情、あっせん申立ての商品別内訳

| 商品の種類 | 相 談 | | | | 苦 情 | | | | あっせん申立て | | | |
|--------------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|
| | 平成28年4月-12月 | | 平成27年4月-12月 | | 平成28年4月-12月 | | 平成27年4月-12月 | | 平成28年4月-12月 | | 平成27年4月-12月 | |
| | 件数 | 構成比 (%) |
| 株式 | 1,685 | 33.7 | 2,412 | 42.4 | 332 | 33.8 | 368 | 36.7 | 39 | 36.1 | 35 | 38.0 |
| 債券 | 600 | 12.0 | 569 | 10.0 | 227 | 23.1 | 194 | 19.4 | 26 | 24.1 | 16 | 17.4 |
| 投資信託 | 844 | 16.9 | 931 | 16.4 | 232 | 23.6 | 224 | 22.4 | 30 | 27.8 | 20 | 21.7 |
| 有価証券デリバ ティブ | 30 | 0.6 | 45 | 0.8 | 15 | 1.5 | 24 | 2.4 | - | - | 4 | 4.3 |
| 金融先物 | 306 | 6.1 | 398 | 7.0 | 72 | 7.3 | 103 | 10.3 | 7 | 6.5 | 12 | 13.0 |
| CFD | 26 | 0.5 | 29 | 0.5 | 16 | 1.6 | 8 | 0.8 | 2 | 1.9 | 2 | 2.2 |
| その他のデリバ ティブ | 2 | 0.1※ | 5 | 0.1 | 2 | 0.2 | 1 | 0.1 | 1 | 0.9 | 1 | 1.1 |
| 投資運用(ラッ プ)・投資助言 | 70 | 1.4 | 55 | 1.0 | 28 | 2.9 | 25 | 2.5 | 3 | 2.8 | 2 | 2.2 |
| 第2種関連商品 | 39 | 0.8 | 21 | 0.4 | 8 | 0.8 | 6 | 0.6 | - | - | - | - |
| その他 | 1,395 | 27.9 | 1,223 | 21.5 | 50 | 5.1 | 49 | 4.9 | - | - | - | - |
| 合 計 | 4,997 | 100 | 5,688 | 100 | 982 | 100 | 1,002 | 100 | 108 | 100 | 92 | 100 |

※ 統計上の平仄を合わせるため、数値を繰り上げている。

(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種関連商品と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。

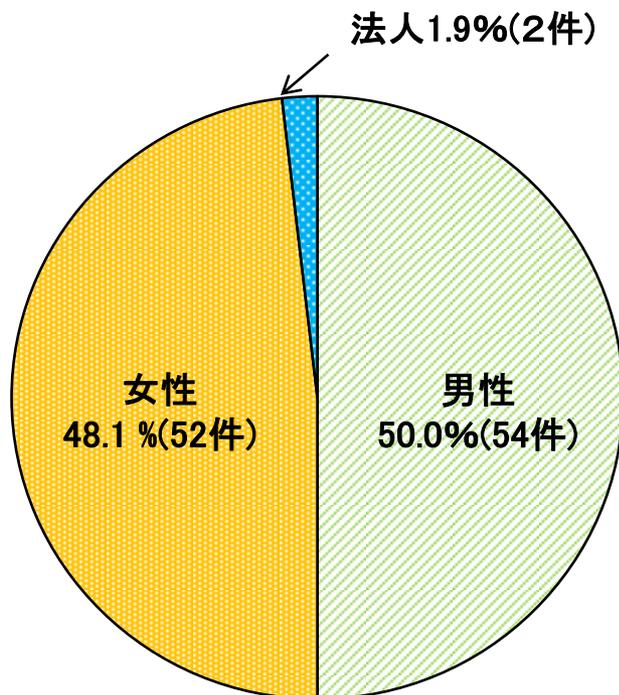
概況:

商品別の内訳では、相談、苦情及びあっせんともに、株式の割合が高く(それぞれ33.7%、33.8%、36.1%)なっています。

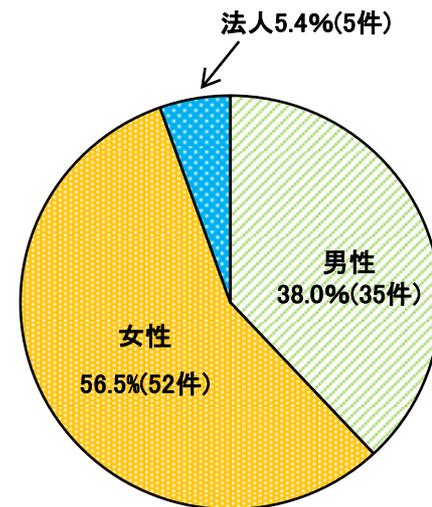
4. 平成28年4月-12月のあっせん申立てについて

(1) あっせん申立て者の個人(男/女)・法人別状況

<平成28年4月-12月(108件)>



<(参考)平成27年4月-12月(92件)>



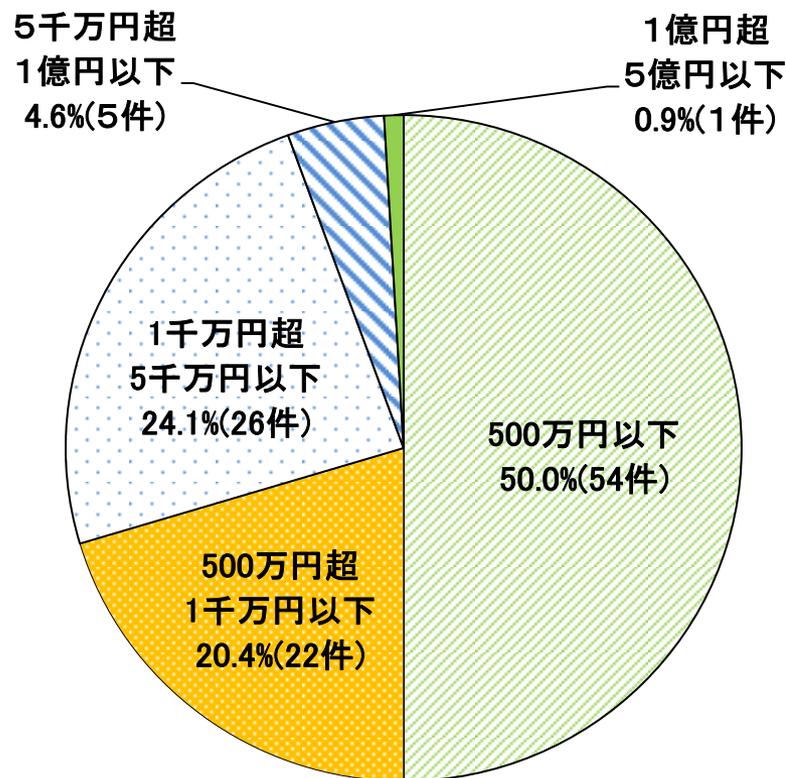
概況:

あっせん申立ての個人(男性/女性)・法人の内訳は、男性50.0%(54件)、女性48.1%(52件)、法人1.9%(2件)となっています。

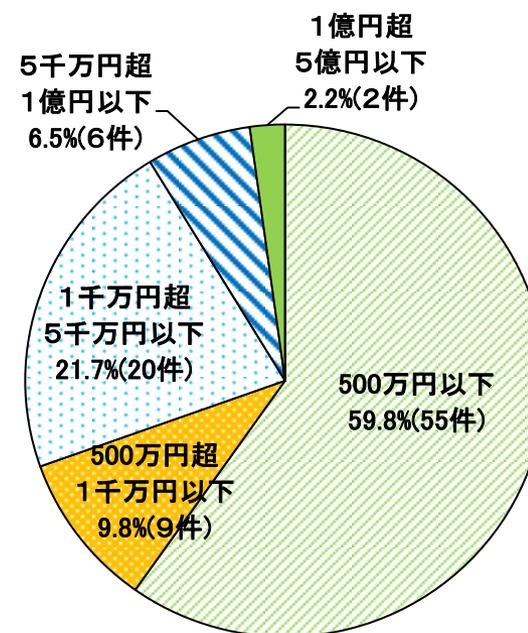
4. 平成28年4月-12月のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額の分布

<平成28年4月-12月(108件)>



<(参考)平成27年4月-12月(92件)>



概況:

あっせん申立ての請求金額の分布は、500万円以下が50.0% (54件) を占め、500万円超1千万円以下が20.4% (22件) となっています。結果、1千万円以下が全体の約7割を占めています。

5. 平成28年4月-12月のあっせん終結事案について

(1) 概況

| | 平成28年4月-12月 | 平成27年4月-12月 |
|--------|-------------|-------------|
| 期初未済件数 | 40 | 25 |
| 新規申立件数 | 108 | 92 |
| 終結件数 | 130(10) | 87(7) |
| 期末未済件数 | 18 | 30 |

※()内は取り下げ等の件数。

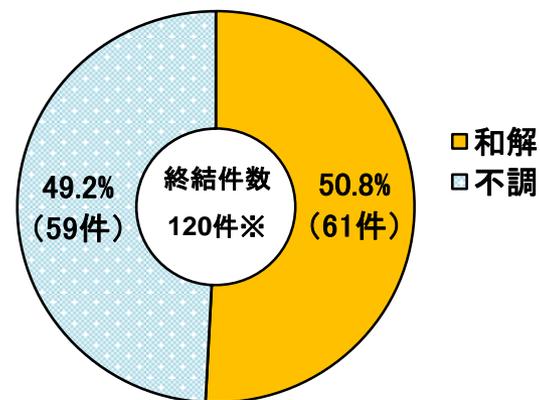
(2) あっせん開催回数(取り下げを除く)

| | 平成28年4月-12月 (120件) | 平成27年4月-12月 (80件) |
|--------|-----------------------|----------------------|
| 1回 | 109 | 71 |
| 2回 | 11 | 7 |
| 3回 | - | 2 |
| 平均開催回数 | 1.1 | 1.1 |

概況：

平成28年4月-12月に終結したあっせんの件数は合計130件で、その内訳は、和解61件、不調59件、取り下げ等10件でした。取り下げ等を除く終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は50.8%でした(前年同期56.3%)。取り下げ等を除く終結件数のうち、あっせん開催回数1回の事案が109件、2回の事案が11件で、平均開催回数は1.1回でした(前年同期は1.1回)。

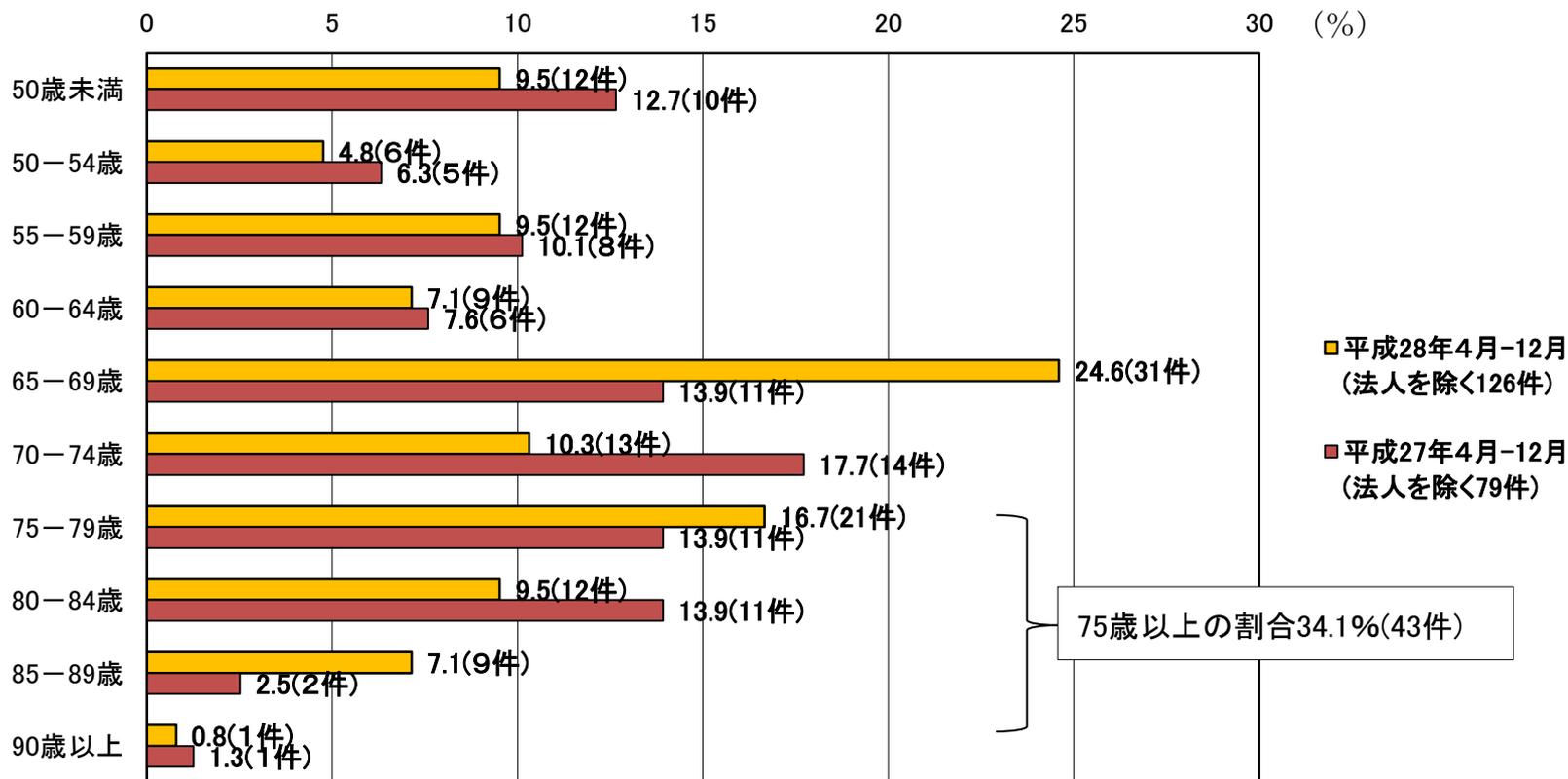
(参考)取り下げ等を除く終結結果



※取り下げ等の件数(10件)を除く。

5. 平成28年4月-12月のあっせん終結事案について

(3) 年齢別内訳



概況:

平成28年4月-12月の法人4件を除くあっせん終結事案(126件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は、34.1%(43件、前年同期は31.6%、25件)となりました。

平成 28 年度 証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC）における事業計画実施状況

平成 29 年 3 月 1 日

証券・金融商品あっせん相談センター

| 事業計画 | 実施状況 | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|-------|---------------------|------|----|----|-------|-------|--------|----|-----|-------|-------|------|-----|----|--------|
| <p>【1】相談、苦情及び紛争解決（あっせん）業務の実施</p> <p>○ 金融ADR制度の趣旨にのっとり、金融商品取引業者等とその顧客である利用者との間における相談、苦情処理及びあっせん業務を実施する。</p> | <p>・ 相談、苦情及びあっせんの受付状況（平成 28 年 12 月末現在）</p> <table border="1" data-bbox="651 551 1481 736"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成 28 年 4 月～12 月末累計</th> <th>前年同期</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>相談</td> <td>4,997</td> <td>5,688</td> <td>▲12.1%</td> </tr> <tr> <td>苦情</td> <td>982</td> <td>1,002</td> <td>▲2.0%</td> </tr> <tr> <td>あっせん</td> <td>108</td> <td>92</td> <td>+17.4%</td> </tr> </tbody> </table> | | 平成 28 年 4 月～12 月末累計 | 前年同期 | 増減 | 相談 | 4,997 | 5,688 | ▲12.1% | 苦情 | 982 | 1,002 | ▲2.0% | あっせん | 108 | 92 | +17.4% |
| | 平成 28 年 4 月～12 月末累計 | 前年同期 | 増減 | | | | | | | | | | | | | | |
| 相談 | 4,997 | 5,688 | ▲12.1% | | | | | | | | | | | | | | |
| 苦情 | 982 | 1,002 | ▲2.0% | | | | | | | | | | | | | | |
| あっせん | 108 | 92 | +17.4% | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>【2】相談員及びあっせん委員に対する研修等の実施</p> <p>○ あっせん業務研究会で意見交換を行うなど、あっせん委員及び相談員の資質の向上に向けた取組みを行う。</p> | <p>・ あっせん業務の資質向上及び意見交換等を目的とした「あっせん業務研究会」の開催（平成 28 年 7 月：東京会場、同 8 月：大阪会場）</p> <p>・ 相談、苦情及びあっせん業務における相談員の資質の向上を図るため、相談・苦情処理・紛争解決業務の実務対応に関する研修（相談と苦情の仕分け、苦情相談記録書の作成上の留意点、全国銀行協会相談室との意見交換、トラブルの未然防止のためのフィードバック、相談員の心構え等）を行ったほか、金融庁金融トラブル連絡調整協議会の議論等の周知を図った。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>【3】紛争解決（あっせん）業務の情報提供</p> <p>○ 金融商品に係るトラブルの未然防止及び金融商品取引業者等のコンプライアンス態勢の充実に資する観点から、苦情処理、あっせん状況について適切に情報提供を行う。</p> | <p>・ 各種統計及びあっせん状況等をホームページ上に公表</p> <p>・ 毎月末、事業者と顧客間の紛争に関する未然防止・再発防止に役立てるため、参考となる事例、典型的な事例を取りまとめた「あっせん事例集」を日本証券業協会の協会員に対し提供</p> <p>・ 同種の苦情の再発防止を図るため、業務を巡って投資者より申出のあった苦情の中から、注意を要すると思われる事例を「苦情事例の概要」として四半期毎（6 月、9 月、12 月、3 月）に取りまとめ、日本証券業協会協会員に対し提供</p> <p>・ 日本証券業協会主催の自主規制規則に基づく研修（内部管理統括責任者研修等）への講師派遣…計 5 回</p> <p>・ 日本証券業協会協会員等の社内研修への講師派遣…計 2 回</p> <p>・ 日本投資顧問業協会主催の研修に講師派遣…1 回</p> <p>・ 投資信託協会に対し、苦情及びあっせんの対象となった具体的商品名について毎月提供…計 9 回</p> | | | | | | | | | | | | | | | | |

| 事業計画 | 実施状況 |
|--|--|
| <p>【4】他のADR機関、自主規制団体等との緊密な連携について</p> <p>○ 他のADR機関並びに自主規制団体である委託元団体（日本証券業協会、投資信託協会、金融先物取引業協会、日本投資顧問業協会及び第二種金融商品取引業協会）等との緊密な連携を図る。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 委託元団体との定期的な情報交換の実施 ・ 指定紛争解決機関（全国銀行協会、日本損害保険協会、生命保険協会等）の担当者との間で情報交換を適宜実施 ・ 全国銀行協会相談室との相談業務に関する意見交換会を実施（平成28年9月） ・ 国民生活センターとの間で情報交換を実施（平成28年12月） ・ 金融庁の金融ADR連絡協議会及び金融トラブル連絡調整協議会に参加 ・ JICAアジア地域証券取引所整備研修に講師を派遣（平成28年11月） ・ アジア証券人フォーラム研修セミナーに講師を派遣（平成28年11月） |
| <p>【5】普及啓発活動の実施</p> <p>○ 当センターのホームページの活用等により、当センターの意義、役割の周知及び活動内容の理解浸透に努める。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 機関誌「FINMAC」の発行（平成28年8月、29年1月：ホームページ上にて公表） ・ 新聞広告（地方紙24紙）の掲載（平成29年1月～3月） ・ 雑誌（文藝春秋）への広告掲載（平成29年3月号） ・ 茅場町駅電飾看板を掲示（平成28年10月～平成29年9月） ・ 日本ADR協会主催「ADR法10周年記念座談会」に参加（平成29年2月） |
| <p>【6】業務の質の向上に向けた継続的な取組み</p> <p>○ 金融庁の金融トラブル連絡調整協議会及び金融ADR連絡協議会における議論等も踏まえつつ、当センターにおける理事会、運営審議委員会、あっせん委員候補者推薦委員会及びあっせん業務研究会等での審議、意見交換や利用者アンケート調査の活用等を通じ、当センターの業務全般の質の向上に向けて継続的な取組みを行う。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん委員の選任過程の透明性を高めるため、理事長の諮問機関である「あっせん委員候補者推薦委員会」を開催（平成28年4月、平成29年2月） ・ あっせん業務研究会の開催（前掲） ・ あっせん最終結果の概要を全あっせん委員に配付 ・ 証券取引等の適合性等に関する判例一覧を作成し、全あっせん委員に配付。あっせん事例集を全あっせん委員に配付予定 ・ 理事会及び運営審議委員会等の外部有識者の意見を反映させた業務運営を実施 ・ あっせん利用者から信頼感、納得感を得られるあっせん手続を提供するため、利用者に対し、アンケート調査を実施（平成23年9月～）。平成28年9月までの1年間の実施状況をとりとまとめ、あっせん業務研究会、運営審議委員会及び理事会に報告。 ・ 「平成27年度の紛争解決業務等実施状況についての検証」、「平成28年度上半期における紛争解決業務等実施状況の検証」を運営審議委員会及び理事会に報告。 ・ システムの独立化に伴いセキュリティの向上を確保 |

以上

平成29年度事業計画案
(平成29年4月1日－平成30年3月31日)

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

1. 苦情相談及び紛争解決業務の実施
金融ADR制度の趣旨にのっとり、金融商品取引業者等とその顧客である利用者との間の紛争等について、相談、苦情処理及び紛争解決業務を実施する。
2. あっせん委員及び相談員の資質の向上に向けた取組み
あっせん業務研究会で意見交換を行うなど、あっせん委員及び相談員の資質の向上に向けた取組みを行う。
3. 紛争解決業務の情報提供
金融商品に係るトラブルの未然防止及び金融商品取引業者等のコンプライアンス態勢の充実向上に資する観点から、苦情処理、あっせん状況について適切に情報提供を行う。
4. 他のADR機関、自主規制団体等との緊密な連携
他のADR機関並びに自主規制団体である委託元団体（日本証券業協会、投資信託協会、日本投資顧問業協会、金融先物取引業協会及び第二種金融商品取引業協会）等との緊密な連携を図る。
5. 普及啓発活動の実施
当センターのホームページの活用等により、当センターの意義、役割の周知及び活動内容の理解浸透に努める。
6. 業務の質の向上に向けた継続的な取組み
金融庁の金融トラブル連絡調整協議会及び金融ADR連絡協議会における議論等も踏まえつつ、当センターにおける理事会、運営審議委員会、あっせん委員候補者推薦委員会及びあっせん業務研究会等での審議、意見交換や利用者アンケート調査の活用、検証の実施等を通じ、当センターの業務全般の質の向上に向けて継続的な取組みを行う。

以 上