平成 23 年度 紛争解決等業務の実施状況について

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
（ ＦＩＮＭＡＣ ）

１． 当センターにおいて実施した紛争解決等業務の動向

⑴ あっせん、苦情処理、相談の状況

平成 23 年度（平成 23 年４月１日～平成 24 年３月 31 日）における紛争解決等業務の処理件数は、紛争解決のあっせんが 467 件、苦情が 1,530 件、相談が 6,626 件であった。

（単位：件）

	あっせん	苦情	相談
平成 23 年度	467	1,530	6,626
平成 22 年度	309	1,190	7,017

※ 当センターで受け付けたあっせん、苦情、相談の総合計。標記している数値の単位は件数。以下、特段の注記のない限りすべて件数。

なお、参考までに当センターが業務委託を受ける以前（平成 21 年度（平成 21 年４月１日～平成 22 年１月 31 日））において、５団体で処理した紛争解決等業務の件数は、あっせんが 183 件、苦情が 1,093 件、相談が 6,001 件であった。これら５団体で処理した事案件数に平成 22 年２月以降、当センターにおいて処理したあっせん、苦情、相談件数を単純に合算して得られた件数は以下のとおりである。

【 参考：平成 20 年度及び 21 年度の５団体合計の件数 】

	あっせん	苦情	相談
平成 21 年度 （FINMAC 受付分を含む）	221	1,291	7,660
平成 20 年度	294	1,331	9,059

（注１） 平成 20 年度、21 年度については、５団体（日本証券業協会、社団法人投資信託協会、社団法人日本証券投資顧問業協会、一般社団法人金融先物取引業協会、社団法人日本商品投資販売業協会）で取り扱ったそれぞれの事案件数を単純合計したもの（社

団法人日本商品投資販売業協会は、平成 23 年２月末で解散している。)。

（注２） 平成 21 年度分については、平成 21 年４月から平成 22 年１月までの間に５団体で受け付けた分と、平成 22 年２月から３月まで当センターで受け付けた分を合算している。

⑵ 事業者主体別内訳

平成 23 年度（平成 23 年４月１日～平成 24 年３月 31 日）における事業主体者別の処理件数は、以下のとおりである。

	あっせん		苦情		相談	
	23 年度	22 年度	23 年度	22 年度	23 年度	22 年度
協定事業者	459	269	1,503	1,139	4,887	4,679
特定事業者	8	40	18	50	77	28
そ の 他	0	0	9	1	1,662	2,310
合 計	467	309	1,530	1,190	6,626	7,017

（注） 協定事業者 … ５団体の構成員
特定事業者 … 当センターに個別利用登録した第２種金融商品取引業者等

⑶ 協定事業者（５団体の構成員）別内訳

平成 23 年度（平成 23 年４月１日～平成 24 年３月 31 日）における協定事業者（５団体の構成員）別の処理件数は、以下のとおりであり、あっせん、苦情、相談いずれについても日本証券業協会の協会員に関するものが多い。また、金融先物取引業協会の会員に関するあっせん、苦情も増加しており、主に通貨オプション取引に関連するものであった。

	あっせん		苦情		相談	
	23 年度	22 年度	23 年度	22 年度	23 年度	22 年度
日 本 証 券 業 協 会	308	239	1,205	1,001	4,358	4,098
金 融 先 物 取 引 業 協 会	149	25	264	121	427	497
日本証券投資顧問業協会	2	5	28	16	83	51
投 資 信 託 協 会	0	0	5	1	17	33
第二種金融商品取引業協会	0		1		2	
合 計	459	269	1,503	1,139	4,887	4,679

（注１）一般社団法人第二種金融商品取引業協会については、平成 23 年６月 30 日付けで金商法第 78 条第１項に規定する認定金融商品取引業協会としての認定を受けたことに伴い、同日付で紛争解決等業務を当センターに業務委託している。

（注２）特定事業者の平成 23 年度における処理件数は、あっせん８件、苦情 18 件、相談 77 件である。

⑷　業態種別内訳

平成 23 年度（平成 23 年４月１日～平成 24 年３月 31 日）における業態種別毎の処理件数は、以下のとおりであり、第１種金融商品取引業に関するものが多く、登録金融機関業務に関するものも増加しており、主に通貨オプション取引に関連するものであった。

	あっせん		苦情		相談	
	23 年度	22 年度	23 年度	22 年度	23 年度	22 年度
第１種金融商品取引業務	246	176	1,135	946	4,199	4,188
第２種金融商品取引業務	7	40	20	50	88	337
投資運用業務	2	3	18	8	39	57
投資助言・代理業務	0	2	14	10	73	58
登録金融機関業務	212	88	335	176	593	424
その他の業務			8		1,634	1,953
合計	467	309	1,530	1,190	6,626	7,017

⑸　商品・サービス別内訳

	あっせん		苦情		相談	
	23 年度	22 年度	23 年度	22 年度	23 年度	22 年度
株式	55	66	366	378	2,334	2,979
債券	117	48	345	211	1,248	833
投資信託	94	122	397	353	1,442	1,230
デリバティブ	191	30	335	168	597	762
有価証券関連	8	2	30	35	103	2
金融先物等	149	25	263	122	458	101
ＣＦＤ	1	0	4	10	23	2
その他	33	3	38	1	13	0
第２種業取扱商品	8	40	20	50	94	362
投資運用	2	2	13	6	20	13
投資助言	0	0	0	0	0	0
その他	0	1	54	24	891	838
合計	467	309	1,530	1,190	6,626	7,017

（注）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、外為証拠金取引（FX）などを含む。

２．デリバティブ（その他）には、金利・為替スワップ、天候デリバティブなどを含む。

３．第２種業取扱商品には、信託受益権、集団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など）が含まれる。

２．あっせん･苦情・相談の状況

⑴　あっせんの状況

平成 23 年度（平成 23 年４月１日～平成 24 年３月 31 日）における紛争解決のあっせん業務の処理件数は、新規申立件数が 467 件、終結件数が 423 件（うち和解 227 件）であった。

あっせん		平成 23 年度分	平成 22 年度分
新規申立件数		467	309
終結件数		423	226
	和　解	227	123
	不　調	179	94
	取下げ	17	9
当年度末係属件数		163	119

【参考】５団体で取り扱ったあっせん件数

平成 21 年度 （FINMAC 受付分を含む）	平成 20 年度
221	294

※ 平成 20 年度、21 年度分については、５団体（日本証券業協会、社団法人投資信託協会、社団法人日本証券投資顧問業協会、一般社団法人金融先物取引業協会、社団法人日本商品投資販売業協会(平成 23 年２月末で解散)）で取り扱ったあっせん事案件数を単純合計したものである（平成 21 年度分については、FINMAC 受付分を含む。）。

⑴－１　分類別申立件数

		勧 誘	売買取引	事務処理	投資運用	投資助言
23 年度	件 数	423	38	6	0	0
	（構成比）	91%	8.1%	1.3%	-%	-%
22 年度	件 数	247	49	4	1	2
	（構成比）	80%	16%	1.3%	0.3%	0.7%

		その他	合計
23 年度	件 数	0	467
	（構成比）	-%	100%
22 年度	件 数	6	309
	（構成比）	2.0%	100%

（注）　【勧誘】とは、説明義務違反、誤認勧誘、適合性違反等を顧客が主張する内容
【売買取引】とは、売買執行ミス、無断売買等を顧客が主張する内容
【事務処理】とは、入出金等の手続き事務等のミス、遅延等を顧客が主張する内容
【投資運用】とは、投資法人資産運用業務、投資信託委託業務等に関するもの
【投資助言】とは、投資判断に関して助言を行う業務等

⑴－２　分類別内訳

①　勧誘のうち主なもの

	平成 23 年度	平成 22 年度
説明義務違反に関する紛争	254 件（54.4%）	166 件（53.7%）
適合性の原則違反に関する紛争	121 件（25.9%）	38 件（12.3%）
誤った情報に関する紛争	34 件（7.3%）	31 件（10.0%）

②　売買取引のうち主なもの

	平成 23 年度	平成 22 年度
無断売買に関する紛争	13 件（2.8%)	25 件（8.1%)
売買執行ミスに関する紛争	4 件（0.9%）	7 件（2.3%）
過当売買に関する紛争	3 件（0.6%）	1 件（0.3%）

③　事務処理のうち主なもの

	平成 23 年度	平成 22 年度
事務処理ミスに関する紛争	6 件（1.3%）	4 件（1.3%）

（注）　カッコ内の割合は、各年度におけるあっせん申立総件数に対する割合である。

⑴－３　商品・サービス別申立件数

		平成 23 年度		平成 22 年度	
		件　数	（構成比）	件　数	（構成比）
株　　式		55	12 %	66	21 %
債　　券		117	25 %	48	16 %
投　資　信　託		94	20 %	122	39 %
デリバティブ		191	41 %	30	10 %
	有価証券関連	8	（1.7%）	2	（0.6%）
	金融先物等	149	（32%）	25	（8.1%）
	Ｃ　Ｆ　Ｄ	1	（0.2%）	0	（ - %）
	そ　の　他	33	（7.1%）	3	（1.0%）
第２種業取扱商品		8	1.7 %	40	13 %
投　資　運　用		2	0.4%	2	0.6%
投　資　助　言		0	- %	0	- %
そ　の　他		0	- %	1	0.3%
合　　計		467	100%	309	100%

（注）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、外為証拠金取引（FX）などを含む。
２．デリバティブ（その他）には、金利・為替スワップ、天候デリバティブなどを含む。
３．第２種業取扱商品には、信託受益権、集団的投資スキーム持分、商品ファンド等を含む。

⑴－４　業態別申立件数

		証券会社	銀行等登録金融機関	FX 専業	その他	合　計
23 年度	件 数	251	212	1	3	467
	（構成比）	54%	45%	0.2%	0.6%	100%
22 年度	件 数	214	89	4	2	309
	（構成比）	69%	29%	1.3%	0.7%	100%

（注）その他　証券仲介業者、投資助言会社

⑴－５　個人・法人の別内訳

		個　人		法人
		男性	女性	
23 年度	件 数	136	126	205
	（構成比）	29%	27%	44%
22 年度	件 数	125	148	36
	（構成比）	40%	48%	12%

⑴－６　地区別内訳

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
23年度	件数	22	15	207	50	18	110	13	11
	(構成比)	4.7%	3.2%	44%	11%	3.9%	24%	2.8%	2.4%
22年度	件数	1	6	138	37	17	64	19	6
	(構成比)	0.3%	1.9%	45%	12%	5.5%	21%	6.1%	1.9%

		九州	海外	その他
23年度	件数	21	0	0
	(構成比)	4.5%	-%	-%
22年度	件数	21	0	0
	(構成比)	6.8%	-%	-%

⑵　苦情の状況

平成 23 年度（平成 23 年４月１日～平成 24 年３月 31 日）における苦情の処理件数は、新規申立件数が 1,530 件であった。

⑵－１　概況

	平成 23 年度分	平成 22 年度分
新規受付件数	1,530	1,190
終結件数	1,518	1,113
当年末未済件数	140	128

【参考】５団体で受付けた苦情件数

平成 21 年度 （FINMAC 受付分を含む）	平成 20 年度
1,291	1,331

※ 平成 20 年度、21 年度分については、５団体（日本証券業協会、社団法人投資信託協会、社団法人日本証券投資顧問業協会、一般社団法人金融先物取引業協会、社団法人日本商品投資販売業協会(平成 23 年２月末で解散)）で取り扱った苦情件数を単純合計したものである（平成 21 年度分については、FINMAC 受付分を含む。）。

⑵－２ 分類別申立件数

		勧誘	売買取引	事務処理	投資運用	投資助言
23 年度	件数	890	337	169	6	11
	（構成比）	58%	22%	11%	0.4%	0.7%
22 年度	件数	564	314	160	0	10
	（構成比）	47%	26%	13%	- %	0.8%

		その他	合計
23 年度	件数	117	1,530
	（構成比）	7.6%	100%
22 年度	件数	142	1,190
	（構成比）	12%	100%

⑵－３　分類別内訳

①　勧誘のうち主なもの

	平成 23 年度	平成 22 年度
勧誘時の説明義務に関する苦情	469 件（30.6%）	299 件（25.1%）
適合性に関する苦情	194 件（12.7%）	64 件（5.4%）
強引な勧誘に関する苦情	77 件（5.0%）	64 件（5.4%）

②　売買取引のうち主なもの

	平成 23 年度	平成 22 年度
売買一般に関する苦情	109 件（7.1%）	77 件（6.5%）
無断売買に関する苦情	74 件（4.8%）	85 件（7.1%）
扱者主導に関する苦情	52 件（3.4%）	43 件（3.6%）

③　事務処理のうち主なもの

	平成 23 年度	平成 22 年度
入出金に関する苦情	27 件（1.8%）	37 件（3.1%）
口座開設・移管に関する苦情	24 件（1.6%）	30 件（2.5%）
株式事務に関する苦情	23 件（1.5%）	17 件（1.4%）

④　投資助言のうち主なもの

	平成 23 年度	平成 22 年度
助言契約に関する苦情	6 件（0.4%）	6 件（0.5%）
助言内容に関する苦情	3 件（0.2%）	3 件（0.3%）
手数料に関する苦情	1 件（0.1%）	- 件（ - %）

⑤　その他のうち主なもの

	平成 23 年度	平成 22 年度
会社不満に関する苦情	104 件（6.8%）	119 件（10.0%）
詐欺・横領に関する苦情	5 件（0.3%）	8 件（0.7%）
商品性に関する苦情	1 件（0.1%）	3 件（0.3%）

（注）　カッコ内の割合は、各年度における苦情申立総件数に対する割合である。

⑵－４　商品・サービス別申立件数

		平成 23 年度		平成 22 年度	
		件　数	（構成比）	件　数	（構成比）
株　　式		366	24 %	378	32 %
債　　券		346	23 %	211	18 %
投　資　信　託		397	26 %	353	30 %
デリバティブ		335	22 %	168	14 %
	有価証券関連	30	（2.0%）	35	（2.9%）
	金融先物等	263	（17%）	122	（10%）
	Ｃ　Ｆ　Ｄ	4	（0.3%）	10	（0.8%）
	そ　の　他	38	（2.5%）	1	（0.1%）
第２種業取扱商品		20	1.3%	50	4.2%
投　資　運　用		13	0.9%	6	0.5%
投　資　助　言		0	- %	0	- %
そ　の　他		54	3.5%	24	2.0%
合　　計		1,530	100%	1,190	100%

（注）１．デリバティブ（金融先物等）には、金利・為替先物、外為証拠金取引（FX）、通貨オプションなどを含む。

２．デリバティブ（その他）には、金利・為替スワップ、天候デリバティブなどを含む。

３．第２種業取扱商品には、信託受益権、集団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など）が含まれる。

⑵－５　業態別申立件数

		証券会社	銀行等登録金融機関	FX 専業	その他	合　計
23 年度	件 数	1,119	336	40	35	1,530
	（構成比）	73%	22%	2.6%	2.3%	100%
22 年度	件 数	940	183	45	22	1,190
	（構成比）	79%	15%	3.8%	1.8%	100%

（注）その他のうち主なもの　投資助言会社

⑵－６　個人・法人の別内訳

		個　人		法人
		男性	女性	
23 年度	件 数	742	526	262
	（構成比）	49％	34％	17％
22 年度	件 数	625	514	51
	（構成比）	53％	43％	4.3％

⑵－７　地区別内訳

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
23 年度	件数	49	52	773	174	48	229	57	44
	（構成比）	3.2％	3.4％	51％	11％	3.1％	15％	3.7％	2.9％
22 年度	件数	18	33	641	141	38	140	62	36
	（構成比）	1.5％	2.8％	54％	12％	3.2％	12％	5.2％	3.0％

		九州	海外	その他
23 年度	件数	103	0	1
	（構成比）	6.7％	-％	0.1％
22 年度	件数	79	0	2
	（構成比）	6.6％	-％	0.2％

（注）その他には、携帯電話による苦情の申立て等、苦情申出者の所在地を特定できないものが含まれる。

⑶　相談の状況

平成 23 年度（平成 23 年４月１日～平成 24 年３月 31 日）に寄せられた相談件数は、6,626 件であった。

⑶－１　概況

	平成 23 年度分	平成 22 年度分
受付件数	6,626	7,017

【参考】５団体で受付けた相談件数

平成 21 年度 （FINMAC 受付分を含む）	平成 20 年度
7,660	9,059

※ 平成 20 年度、21 年度分については、５団体（日本証券業協会、社団法人投資信託協会、社団法人日本証券投資顧問業協会、一般社団法人金融先物取引業協会、社団法人日本商品投資販売業協会(平成 23 年２月末で解散)）で取り扱った相談件数を単純合計したものである（平成 21 年度分については、FINMAC 受付分を含む。）。

⑶－２　分類別相談件数

		取引制度等	勧 誘	売買取引	事務処理	投資運用
23 年度	件 数	1,700	1,485	932	457	13
	（構成比）	26%	22%	14%	6.9%	0.2%
22 年度	件 数	2,037	1,081	734	513	23
	（構成比）	29%	15%	11%	7.3%	0.3%

		投資助言	その他	合計
23 年度	件 数	44	1,995	6,626
	（構成比）	0.7%	30%	100%
22 年度	件 数	31	2,598	7,017
	（構成比）	0.4%	37%	100%

⑶－３　分類別相談内訳

①　取引制度等に関する質問及び意見のうち主なもの

	平成 23 年度	平成 22 年度
センター業務に関する相談	486 件（7.3%）	565 件（8.1%）
取引制度に関する相談	359 件（5.4%）	416 件（6.0%）
商品性に関する相談	267 件（4.0%）	171 件（2.4%）

② 勧誘に関する質問及び意見のうち主なもの

	平成 23 年度	平成 22 年度
説明義務に関する相談	710 件（10.7%）	505 件（7.2%）
強引な勧誘に関する相談	321 件（4.8%）	215 件（3.0%）
適合性に関する相談	210 件（3.2%）	187 件（2.6%）

③ 売買取引に関する質問及び意見のうち主なもの

	平成 23 年度	平成 22 年度
売買に関する一般的な相談	310 件（4.7%）	227 件（3.2%）
扱者主導に関する相談	215 件（3.2%）	129 件（1.8%）
無断売買に関する相談	173 件（2.6%）	136 件（1.9%）

④ 事務処理に関する質問及び意見のうち主なもの

	平成 23 年度	平成 22 年度
口座開設・移管等に関する相談	152 件（2.3%）	152 件（2.2%）
入出金、入出庫に関する相談	93 件（1.4%）	129 件（1.8%）
手数料に関する相談	46 件（0.7%）	43 件（0.6%）

⑤ その他のうち主なもの

	平成 23 年度	平成 22 年度
未公開株式に関する相談	810 件（12.2%）	1,040 件（14.8%）
他業界に関する相談	484 件（7.3%）	674 件（9.6%）
金融商品取引業者に対する意見	473 件（7.1%）	532 件（7.5%）

（注） カッコ内の割合は、各年度における相談総件数に対する割合である。

⑶－４　商品・サービス別相談件数

		平成 23 年度		平成 22 年度	
		件　数	（構成比）	件　数	（構成比）
株　　式		2,334	35%	2,979	42%
債　　券		1,248	19%	833	12%
投　資　信　託		1,442	22%	1,230	18%
デリバティブ		597	9.0%	762	11%
	有価証券関連	103	（1.6%）	136	（1.9%）
	金融先物等	458	（6.9%）	527	（7.5%）
	Ｃ　Ｆ　Ｄ	23	（0.3%）	86	（1.2%）
	そ　の　他	13	（0.2%）	13	（0.2%）
第２種業取扱商品		94	1.4%	362	5.2%
投　資　運　用		20	0.2%	13	0.2%
投　資　助　言		0	- %	0	- %
そ　の　他		891	13%	838	12%
合　　計		6,626	100%	7,017	100%

（注）１．デリバティブ（金融先物等）には、金利・為替先物、外為証拠金取引（FX）、通貨オプションなどを含む。

２．デリバティブ（その他）には、金利・為替スワップ、天候デリバティブなどを含む。

３．第２種業取扱商品には、信託受益権、集団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など）が含まれる。

⑶－５　業態別相談件数

		証券会社	銀行等登録金融機関	FX 専業	証券仲介業者	その他	合　計
23 年度	件 数	4,032	677	202	3	1,712	6,626
	（構成比）	61%	10%	3.0%	0.0%	25.8%	100%
22 年度	件 数	4,197	476	277	5	2,062	7,017
	（構成比）	59.8%	6.8%	3.9%	0.1%	29.4%	100%

（注）23 年度のその他のうち、主なものとして、未公開株式（未登録業者）に関する相談 810 件、他業界の事業者に関する相談 484 件、金融商品取引業者に関する相談 474 件、上場会社に関する相談 53 社が含まれる。

⑶－６　個人・法人の別内訳

		個　人		法人
		男性	女性	
23 年度	件 数	3,631	2,522	473
	（構成比）	55％	38％	7.1％
22 年度	件 数	3,911	2,628	478
	（構成比）	56％	37％	6.8％

⑶－７　地区別内訳

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
23 年度	件数	182	147	2,794	646	116	1,181	233	140
	(構成比)	2.7％	2.2％	42％	9.7％	1.8％	18％	3.5％	2.1％
22 年度	件数	163	181	2,972	534	128	1,623	243	131
	(構成比)	2.3％	2.6％	42％	7.6％	1.8％	23％	3.5％	1.9％

		九州	海外	その他
23 年度	件数	440	0	747
	(構成比)	6.6％	-％	11％
22 年度	件数	337	0	706
	(構成比)	4.8％	-％	10％

（注）その他には、携帯電話による相談等、相談者の所在地を特定できないものが含まれる。