

平成 24 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
(F I N M A C)

1. 当センターにおいて実施した紛争解決等業務の動向

(1) あっせん、苦情処理、相談の状況

平成 24 年度（平成 24 年 4 月 1 日～平成 25 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 334 件、苦情が 1,152 件、相談が 6,136 件であった。

(単位：件)

	あっせん	苦情	相談
平成 24 年度	334	1,152	6,136
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年度及び21年度については、5団体（日本証券業協会、一般社団法人投資信託協会、一般社団法人日本投資顧問業協会、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) ただし、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。

(2) 事業者主体別内訳

平成24年度（平成24年4月1日～平成25年3月31日）における事業者主体別の処理件数は、以下のとおりである。

	あっせん		苦情		相談	
	24年度	23年度	24年度	23年度	24年度	23年度
協定事業者	332	459	1,137	1,503	4,949	4,887
特定事業者	2	8	13	18	81	77
その他	0	0	2	9	1,106	1,662
合計	334	467	1,152	1,530	6,136	6,626

(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

(3) 協定事業者（5団体の構成員）別内訳

平成24年度（平成24年4月1日～平成25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、苦情も多く、主に通貨オプション取引等に関連するものであった。

	あっせん		苦情		相談	
	24年度	23年度	24年度	23年度	24年度	23年度
日本証券業協会	208	308	904	1,205	4,496	4,358
金融先物取引業協会	121	149	208	264	337	427
日本投資顧問業協会	1	2	21	28	88	83
投資信託協会	0	0	3	5	26	17
第二種金融商品取引業協会	2	0	1	1	2	2
合計	332	459	1,137	1,503	4,949	4,887

(注) 特定事業者の平成24年度における処理件数は、あっせん2件、苦情13件、相談81件である。

(4) 業態種別内訳

平成24年度（平成24年4月1日～平成25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い。また、登録金融機関業務に関するあっせんの割合が高くなっており、主に通貨オプション取引等に関連するものであった。

	あっせん		苦情		相談	
	24年度	23年度	24年度	23年度	24年度	23年度
第1種金融商品取引業務	161	246	892	1,135	4,394	4,199
第2種金融商品取引業務	4	7	14	20	89	88
投資運用業務	0	2	9	18	52	39
投資助言・代理業務	1	0	15	14	68	73
登録金融機関業務	168	212	220	335	436	593
その他の業務			2	8	1,097	1,634
合計	334	467	1,152	1,530	6,136	6,626

(5) 商品・サービス別内訳

	あっせん		苦情		相談	
	24年度	23年度	24年度	23年度	24年度	23年度
株式	38	55	315	366	1,981	2,334
債券	62	117	258	345	1,040	1,248
投資信託	64	94	235	397	1,408	1,442
デリバティブ	165	191	268	335	429	597
有価証券関連	4	8	14	35	44	103
金融先物等	121	149	206	122	358	458
C F D	1	1	5	10	18	23
その他	39	33	43	1	9	13
第2種業取扱商品	4	8	14	20	97	94
投資運用	0	2	7	13	22	20
投資助言	0	0	0	0	0	0
その他	1	0	55	54	1,159	891
合計	334	467	1,152	1,530	6,136	6,626

- (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など) が含まれる。

2. あっせん・苦情・相談の状況

(1) あっせんの状況

平成 24 年度（平成 24 年 4 月 1 日～平成 25 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 334 件、終結件数が 415 件（うち和解 223 件）であった。

あっせん		平成 24 年度分	平成 23 年度分	平成 22 年度分
新規申立件数		334	467	309
終結件数		415	423	226
	和解	223	227	123
	不調	162	179	94
	取下げ等	30	17	9
当年度末係属件数		82	163	119

【参考】平成 20 年度及び 21 年度において 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、一般社団法人投資信託協会、一般社団法人日本投資顧問業協会、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。）。

(1) - 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
24 年度	件数	300	27	6	0	1
	(構成比)	89.8%	8.1%	1.8%	-%	0.3%
23 年度	件数	423	38	6	0	0
	(構成比)	91%	8.1%	1.3%	-%	-%

		その他	合計
24 年度	件数	0	334
	(構成比)	-%	100%
23 年度	件数	0	467
	(構成比)	-%	100%

(注) 【勧誘】とは、説明義務違反、適合性原則違反、誤認勧誘等を顧客が主張する内容

【売買取引】とは、無断売買、売買執行ミス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

(1) - 2 分類別内訳

① 勧誘のうち主なもの

	平成 24 年度	平成 23 年度
説明義務違反に関する紛争	158 件 (47.3%)	254 件 (54.4%)
適合性の原則違反に関する紛争	127 件 (38.0%)	121 件 (25.9%)
誤った情報に関する紛争	11 件 (3.3%)	34 件 (7.3%)

② 売買取引のうち主なもの

	平成 24 年度	平成 23 年度
無断売買に関する紛争	10 件 (3.0%)	13 件 (2.8%)
売買執行ミスに関する紛争	4 件 (1.2%)	4 件 (0.9%)
システム障害に関する紛争	3 件 (0.9%)	3 件 (0.6%)

③ 事務処理のうち主なもの

	平成 24 年度	平成 23 年度
事務処理ミスに関する紛争	6 件 (1.8%)	6 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。

(1) - 3 商品・サービス別申立件数

	平成 24 年度		平成 23 年度	
	件 数	(構成比)	件 数	(構成比)
株 式	38	11.4%	55	12 %
債 券	62	18.6 %	117	25 %
投 資 信 託	64	19.2 %	94	20 %
デリバティブ	165	49.4 %	191	41 %
有価証券関連	4	(1.2%)	8	(1.7%)
金融先物等	121	(36.2%)	149	(32%)
C F D	1	(0.3%)	1	(0.2%)
そ の 他	39	(11.7%)	33	(7.1%)
第 2 種 業 取 扱 商 品	4	1.2 %	8	1.7 %
投 資 運 用	0	- %	2	0.4%
投 資 助 言	0	- %	0	- %

そ の 他	平成 24 年度		平成 23 年度	
	1	0.3 %	0	- %
合 計	334	100%	467	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。

(1)ー 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
24 年度	件 数	166	167	0	1	334
	(構成比)	49.7%	50.0%	-%	0.3%	100%
23 年度	件 数	251	212	1	3	467
	(構成比)	54%	45%	0.2%	0.6%	100%

(注) その他 証券仲介業者、投資助言会社

(1)ー 5 個人・法人の別内訳

		個 人		法 人
		男性	女性	
24 年度	件 数	80	81	173
	(構成比)	24%	24.3%	51.8%
23 年度	件 数	136	126	205
	(構成比)	29%	27%	44%

(1)ー 6 地区別内訳

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
24 年度	件数	4	8	164	47	9	79	6	4
	(構成比)	1.2%	2.4%	49.1%	14.1%	2.7%	23.7%	1.8%	1.2%
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%

		九州	海外	その他
24 年度	件数	13	0	0
	(構成比)	3.9%	-%	-%
23 年度	件数	21	0	0
	(構成比)	4.5%	-%	-%

(2) 苦情の状況

平成 24 年度（平成 24 年 4 月 1 日～平成 25 年 3 月 31 日）における苦情の処理件数は、新規申立件数が 1,152 件であった。

(2)－1 概況

	平成 24 年度分	平成 23 年度分	平成 22 年度分
新規受付件数	1,152	1,530	1,190
終 結 件 数	1,214	1,518	1,113
当年末未済件数	78	140	128

【参考】平成 20 年度及び 21 年度において 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。）。

(2)－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
24 年度	件 数	612	296	134	5	5
	(構成比)	53.1%	25.7%	11.6%	0.4%	0.4%
23 年度	件 数	890	337	169	6	11
	(構成比)	58%	22%	11%	0.4%	0.7%

		その他	合 計
24 年度	件 数	100	1,152
	(構成比)	8.7%	100%
23 年度	件 数	117	1,530
	(構成比)	7.6%	100%

(2)－3 分類別内訳

① 勧誘のうち主なもの

	平成 24 年度	平成 23 年度
勧誘時の説明義務に関する苦情	264 件 (22.9%)	469 件 (30.6%)
適合性に関する苦情	199 件 (17.3%)	194 件 (12.7%)
強引な勧誘に関する苦情	62 件 (5.4%)	77 件 (5.0%)

② 売買取引のうち主なもの

	平成 24 年度	平成 23 年度
売買一般に関する苦情	102 件 (8.9%)	109 件 (7.1%)
無断売買に関する苦情	59 件 (5.1%)	74 件 (4.8%)
システム障害に関する苦情	43 件 (3.7%)	33 件 (2.2%)

③ 事務処理のうち主なもの

	平成 24 年度	平成 23 年度
入出金、入出庫に関する苦情	27 件 (2.3%)	27 件 (1.8%)
口座開設・移管に関する苦情	26 件 (2.3%)	24 件 (1.6%)
株式事務に関する苦情	12 件 (1.0%)	23 件 (1.5%)

④ 投資助言のうち主なもの

	平成 24 年度	平成 23 年度
助言契約に関する苦情	2 件 (0.2%)	6 件 (0.4%)
助言内容に関する苦情	2 件 (0.2%)	3 件 (0.2%)
手数料に関する苦情	－件 (－%)	1 件 (0.1%)

⑤ その他のうち主なもの

	平成 24 年度	平成 23 年度
会社不満に関する苦情	84 件 (7.3%)	104 件 (6.8%)
詐欺・横領に関する苦情	8 件 (0.7%)	5 件 (0.3%)
商品性に関する苦情	3 件 (0.3%)	1 件 (0.1%)

(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。

(2)－4 商品・サービス別申立件数

	平成 24 年度		平成 23 年度	
	件数	(構成比)	件数	(構成比)
株式	315	27.3 %	366	24 %
債券	258	22.4 %	346	23 %

	平成 24 年度		平成 23 年度	
	件 数	(構成比)	件 数	(構成比)
投資信託	235	20.4%	397	26%
デリバティブ	268	23.3%	335	22%
有価証券関連	14	(1.2%)	30	(2.0%)
金融先物等	206	(17.9%)	263	(17%)
C F D	5	(0.4%)	4	(0.3%)
その他	43	(3.7%)	38	(2.5%)
第2種業取扱商品	14	1.2%	20	1.3%
投資運用	7	0.6%	13	0.9%
投資助言	0	-%	0	-%
その他	55	4.8%	54	3.5%
合 計	1,152	100%	1,530	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など）が含まれる。

(2)ー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
24 年度	件 数	856	223	43	30	1,152
	(構成比)	74.3%	19.4%	3.7%	2.6%	100%
23 年度	件 数	1,119	336	40	35	1,530
	(構成比)	73%	22%	2.6%	2.3%	100%

(注) その他のうち主なもの 投資助言会社

(2)ー6 個人・法人の別内訳

		個 人		法人
		男性	女性	
24 年度	件 数	596	358	198
	(構成比)	51.7%	31.1%	17.2%
23 年度	件 数	742	526	262
	(構成比)	49%	34%	17%

(2)－7 地区別内訳

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
24年度	件数	21	37	607	145	27	189	42	21
	(構成比)	1.8%	3.2%	52.7%	12.6%	2.3%	16.4%	3.6%	1.8%
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%

		九州	海外	その他
24年度	件数	63	0	0
	(構成比)	5.5%	-%	-%
23年度	件数	103	0	1
	(構成比)	6.7%	-%	0.1%

(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。

(3) 相談の状況

平成 24 年度（平成 24 年 4 月 1 日～平成 25 年 3 月 31 日）に寄せられた相談件数は、6,136 件であった。

(3)－1 概況

	平成 24 年度分	平成 23 年度分	平成 22 年度分
受付件数	6,136	6,626	7,017

【参考】平成 20 年度及び 21 年度において 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、一般社団法人投資信託協会、一般社団法人日本投資顧問業協会、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)。

(3)－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
24 年度	件数	1,723	1,481	872	523	20
	(構成比)	28.1%	24.1%	14.2%	8.5%	0.3%
23 年度	件数	1,700	1,485	932	457	13
	(構成比)	26%	22%	14%	6.9%	0.2%

		投資助言	その他	合計
24 年度	件数	28	1,489	6,136
	(構成比)	0.5%	24.3%	100%
23 年度	件数	44	1,995	6,626
	(構成比)	0.7%	30%	100%

(3)－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 24 年度	平成 23 年度
センター業務に関する相談	441 件 (7.2%)	486 件 (7.3%)
取引制度に関する相談	411 件 (6.7%)	359 件 (5.4%)
商品性に関する相談	282 件 (4.6%)	267 件 (4.0%)

② 勧誘に関する質問及び意見のうち主なもの

	平成 24 年度	平成 23 年度
説明義務に関する相談	658 件 (10.7%)	710 件 (10.7%)
強引な勧誘に関する相談	347 件 (5.7%)	321 件 (4.8%)
適合性に関する相談	245 件 (4.0%)	210 件 (3.2%)

③ 売買取引に関する質問及び意見のうち主なもの

	平成 24 年度	平成 23 年度
売買に関する一般的な相談	342 件 (5.6%)	310 件 (4.7%)
扱者主導に関する相談	179 件 (2.9%)	215 件 (3.2%)
無断売買に関する相談	144 件 (2.3%)	173 件 (2.6%)

④ 事務処理に関する質問及び意見のうち主なもの

	平成 24 年度	平成 23 年度
口座開設・移管等に関する相談	138 件 (2.2%)	152 件 (2.3%)
入出金、入出庫に関する相談	110 件 (1.8%)	93 件 (1.4%)
手数料に関する相談	56 件 (0.9%)	46 件 (0.7%)

⑤ その他のうち主なもの

	平成 24 年度	平成 23 年度
金融商品取引業者に対する意見	475 件 (7.7%)	473 件 (7.1%)
他業界に関する相談	403 件 (6.6%)	484 件 (7.3%)
未公開株式に関する相談	326 件 (5.3%)	810 件 (12.2%)

(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。

(3)－ 4 商品・サービス別相談件数

	平成 24 年度		平成 23 年度	
	件 数	(構成比)	件 数	(構成比)
株 式	1,981	32.3%	2,334	35%
債 券	1,040	16.9%	1,248	19%
投 資 信 託	1,408	22.9%	1,442	22%
デリバティブ	429	7.0%	597	9.0%
有価証券関連	44	(0.7%)	103	(1.6%)
金融先物等	358	(5.8%)	458	(6.9%)
C F D	18	(0.3%)	23	(0.3%)
そ の 他	9	(0.1%)	13	(0.2%)

	平成 24 年度		平成 23 年度	
	件 数	(構成比)	件 数	(構成比)
第 2 種業取扱商品	97	1.6%	94	1.4%
投 資 運 用	22	0.4%	20	0.2%
投 資 助 言	0	- %	0	- %
そ の 他	1,159	18.9%	891	13%
合 計	6,136	100%	6,626	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など）が含まれる。

(3)－ 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
24 年度	件 数	4,304	495	127	5	1,205	6,136
	(構成比)	70.1%	8.1%	2.1%	0.1%	19.6%	100%
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%

- (注) 24 年度のその他のうち、主なものとして、金融商品取引業者に関する相談 475 件、他業界の事業者に関する相談 403 件、未公開株式（未登録業者）に関する相談 326 件が含まれる。

(3)－ 6 個人・法人の別内訳

		個 人		法 人
		男性	女性	
24 年度	件 数	3,286	2,464	386
	(構成比)	53.6%	40.2%	6.3%
23 年度	件 数	3,631	2,522	473
	(構成比)	55%	38%	7.1%

(3)－ 7 地区別内訳

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
24 年度	件数	144	127	2,401	647	98	957	204	119
	(構成比)	2.3%	2.1%	39.1%	10.5%	1.6%	15.6%	3.3%	1.9%
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%

		九州	海外	その他
24年度	件数	296	0	1,143
	(構成比)	4.8%	-%	18.6%
23年度	件数	440	0	747
	(構成比)	6.6%	-%	11%

(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。