

平成27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

(1) あっせん・苦情・相談の受付状況

当年度における受付件数は、前年度に比べ、「あっせん」が30件増の140件、「苦情」が745件増の1,374件、「相談」が1,449件減の7,616件となった（苦情件数の増加及び相談件数の減少の理由については、7頁及び11頁参照。）。

(単位：件)

	あっせん	苦情	相談
平成27年度	140	1,374	7,616
平成26年度	110	629	9,065
平成25年度	159	975	7,406

(2) 事業者主体別内訳

当年度における事業者主体別の受付件数は、前年度に比べ、「協定事業者」にあつては、あっせん及び苦情件数が増加し、「特定事業者」にあつては、あっせん、苦情、相談件数全てが減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	27年度	26年度	27年度	26年度	27年度	26年度
協定事業者	140	109	1,372	624	6,728	7,892
特定事業者	0	1	2	5	6	26
その他	0	0	0	0	882	1,147
合計	140	110	1,374	629	7,616	9,065

(注)

「協定事業者」とは、業務委託元の自主規制機関（5協会）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融業者等

「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

当年度における協定事業者別の受付件数は、5協会構成員の業務に関する苦情件数が増加した。また、「日本証券業協会」、「金融先物取引業協会」及び「投資信託協会」の3協会構成員の業務に関する相談件数が減少した一方、「日本投資顧問業協会」及び「第二種金融商品取引業協会」の2協会構成員の業務に関する相談件数が増加した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	27年度	26年度	27年度	26年度	27年度	26年度
日本証券業協会	118	101	1,190	544	5,970	7,092
金融先物取引業協会	19	7	129	63	542	615
日本投資顧問業協会	3	1	44	17	149	133
投資信託協会	0	0	4	0	40	48
第二種金融商品取引業協会	0	0	5	0	27	4
合計	140	109	1,372	624	6,728	7,892

(4) 業態種別内訳

当年度における業態種別の受付件数は、前年度に比べ、「投資助言・代理業務」を除いた業態の苦情件数が増加した。相談件数については、「投資運用業務」の件数が前年度に比べ増加した一方、「第一種金融商品取引業務」及び「登録金融機関業務」の件数が大きく減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	27年度	26年度	27年度	26年度	27年度	26年度
第一種金融商品取引業務	131	101	1,263	580	6,089	7,048
第二種金融商品取引業務	0	1	7	5	37	47
投資運用業務	3	0	38	6	113	79
投資助言・代理業務	0	1	10	11	74	98
登録金融機関業務	6	7	56	27	387	613
その他の業務					916	1,180
合計	140	110	1,374	629	7,616	9,065

(注)「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

当年度における商品・サービス別の受付件数は、苦情件数については、「CFD」及び「投資助言」を除いた全ての商品・サービスが前年度に比べ増加した。また、相談件数は、前年度に比べ、「債券」、「有価証券関連デリバティブ」、「CFD」及び「投資運用」が増加した一方、その他の商品・サービスは総じて減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	27年度	26年度	27年度	26年度	27年度	26年度
株式	49	45	482	257	3,072	3,578
債券	29	25	279	103	838	672
投資信託	32	22	332	150	1,290	1,591
デリバティブ	27	16	174	88	653	702
有価証券関連	4	2	32	12	55	40
金融先物等	19	7	129	63	550	620
CFD	3	6	11	12	43	35

	あっせん		苦情		相談	
	27年度	26年度	27年度	26年度	27年度	26年度
その他	1	1	2	1	5	7
第二種金融商品 取引業取扱商品	0	1	7	5	41	47
投資運用	3	0	34	7	78	33
投資助言	0	0	0	0	0	0
その他	0	1	66	19	1,644	2,442
合計	140	110	1,374	629	7,616	9,065

(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（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 「第二種金融商品取引業取扱商品」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

当年度におけるあっせんの新規申立件数は、前年度比30件（27.3%）増加し、140件となった。この要因は、平成27年8月下旬の日経平均の急落及び急激な円高に伴う為替相場の乱高下以降、日経平均株価が総じて軟調に推移したとともに、為替相場も円高傾向が続いたことによるものと考えられる。

また、終結件数は、前年度比17件（15.7%）増加し、125件となった。

なお、当年度末係属件数は、前年度比15件増加し、40件となった。

（単位：件）

あっせん	平成27年度	平成26年度
新規申立件数	140	110
終結件数	125	108
和解	62	59
不調	55	41
取下げ等	8	8
当年度末係属件数	40	25

① 内容別内訳

当年度における内容別の件数は、「勧誘に関する紛争」が101件で前年度に引き続き最も多く、「売買取引に関する紛争」が36件と続いた。構成比で見ると、「勧誘に関する紛争」が前年度比7.0ポイント低下し、72.1%となった一方、「売買取引に関する紛争」は同7.5ポイント上昇し、25.7%となった。

（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
27年度	件数	101	36	3	0	0	0	140
	構成比	72.1	25.7	2.1	—	—	—	100
26年度	件数	87	20	1	0	1	1	110
	構成比	79.1	18.2	0.9	—	0.9	0.9	100

（注）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

② 内容別内訳の主なもの

当年度における内容別内訳の主なものは、構成比で見ると、「説明義務違反に関する紛争」が29.3%（前年度比1.1ポイント上昇）で最も高く、「適合性の原則違反に関する紛争」が26.4%（同8.1ポイント低下）と続いた。

【「勧誘に関する紛争」のうち主なもの】

（単位：件、%）

	平成27年度	平成26年度
説明義務違反に関する紛争	41 (29.3)	31 (28.2)
適合性の原則違反に関する紛争	37 (26.4)	38 (34.5)
誤った情報の提供に関する紛争	15 (10.7)	8 (7.3)

【「売買取引に関する紛争」のうち主なもの】 (単位：件、%)

	平成27年度	平成26年度
無断売買に関する紛争	12 (8.6)	3 (2.7)
売買執行ミスに関する紛争	8 (5.7)	5 (4.5)
過当売買に関する紛争	3 (2.1)	3 (2.7)

【「事務処理に関する紛争」のうち主なもの】 (単位：件、%)

	平成27年度	平成26年度
事務処理ミスに関する紛争	3 (2.1)	1 (0.9)

(注) 括弧内の割合は、各年度のあっせん申立総件数に対する割合である。

③ 商品・サービス別内訳

当年度における商品・サービス別の件数は、「株式」が49件で最も多く、「投資信託」が32件、「債券」が29件と続いた。構成比で見ると、前年度に比べ、「株式」が5.9ポイント低下の35.0%、「債券」が2.0ポイント低下の20.7%となった一方、「投資信託」が2.9ポイント上昇の22.9%、「金融先物等」(FX取引等)が7.2ポイント上昇の13.6%となった。

(単位：件、%)

	平成27年度		平成26年度	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	49	35.0	45	40.9
債 券	29	20.7	25	22.7
投 資 信 託	32	22.9	22	20.0
デリバティブ	27	19.3	16	14.5
有価証券関連	4	2.9	2	1.8
金融先物等	19	13.6	7	6.4
C F D	3	2.1	6	5.5
そ の 他	1	0.7	1	0.9
第二種金融商品 取引業取扱商品	0	—	1	0.9
投 資 運 用	3	2.1	0	—
投 資 助 言	0	—	0	—
そ の 他	0	—	1	0.9
合 計	140	100	110	100

④ 業態別内訳

当年度における業態別の件数は、「証券会社」が最も多く129件であった。構成比で見ると、前年度に比べ、登録金融機関の割合が低下したため、相対的に「証券会社」が上昇した。

(単位：件、%)

		証券会社	登録金融機関	FX業者	証券仲介業者	その他	合 計
27年度	件数	129	7	0	0	4	140
	構成比	92.1	5.0	—	—	2.9	100
26年度	件数	100	7	1	0	2	110
	構成比	90.9	6.4	0.9	—	1.8	100

(注) 「その他」は、FX業務、有価証券関連業務等を営むその他事業者

⑤ 個人・法人別内訳

当年度における個人・法人別の件数は、「個人」が多く134件であった。構成比で見ると、前年度に引き続き、通貨オプション等を巡る事案数が減少したため、「法人」が低下し、相対的に「個人」が上昇した。

(単位：件、%)

		個人		法人
		男性	女性	
27年度	件数	61	73	6
	構成比	43.6	52.1	4.3
26年度	件数	42	52	16
	構成比	38.2	47.3	14.5

⑥ 地区別内訳

(単位：件、%)

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
27年度	件数	5	4	57	25	1	32	2	2
	構成比	3.6	2.9	40.7	17.9	0.7	22.9	1.4	1.4
26年度	件数	1	1	⊗49	⊗17	2	27	7	1
	構成比	0.9	⊗0.9	⊗44.5	⊗15.5	1.8	24.5	6.4	0.9

		九州	その他
27年度	件数	12	0
	構成比	8.6	—
26年度	件数	5	0
	構成比	4.5	—

(注) ⊗は改定値。以下同様。

(2) 苦情の状況

当年度における苦情の新規受付件数は **1,374** 件で、うち金商業者等に取り次いだ申出件数は **1,233** 件（前年度比 **604** 件（**96.0%**）増）となった。新規申出件数の増加要因は、当年度より、「苦情」の統計上の計上方法について変更し、従来「相談」として処理していた「金商業者等へ取次ぎをしない当該事業者に対する不満足の説明」についても、「苦情」に含めていること及び利用者からの申出について、より深度あるヒアリングを実施していることから、その結果、従来「相談」として処理していたものが、「苦情」として処理されるケースが含まれているためである。このため、新規申出件数の対前年同期増減率については、「金商業者等に取り次いだ申出」の件数で比較している。

なお、終結件数は前年度比 **697** 件（**107.9%**）増加し、**1,343** 件となった。

（単位：件）

項目	27年度	26年度
新規受付件数	1,374	629
金商業者等に取り次いだ申出	1,233	629
金商業者等に取り次がなかった申出	141	—
終結件数	1,343	646
解決	1,199	530
あっせんへの移行	140	110
不調	2	5
その他	2	1
期末未済件数	61	30

① 内容別内訳

当年度における内容別の件数は、「売買取引に関する苦情」が最も多く、**515**件（前年度比**286**件増）、「勧誘に関する苦情」が**512**件（前年度比**283**件増）と続いた。構成比で見ると、前年度に比べ、「勧誘に関する苦情」及び「売買取引に関する苦情」がそれぞれ**0.9**ポイント、**1.1**ポイント上昇し、**37.3%**、**37.5%**となった一方、「事務処理に関する苦情」が**3.1**ポイント低下し、**14.7%**となった。

（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
27年度	件数	512	515	202	4	8	133	1,374
	構成比	37.3	37.5	14.7	0.3	0.6	9.7	100
26年度	件数	229	229	112	2	8	49	629
	構成比	36.4	36.4	17.8	0.3	1.3	7.8	100

（注）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 内容別内訳の主なもの

当年度における内容別内訳の主なものは、構成比で見ると、「売買一般に関する苦情」が18.1%（前年度比同ポイント）で最も高く、「勧誘時の説明義務に関する苦情」が16.2%（同2.5ポイント上昇）、「会社不満に関する苦情」が9.5%（同2.7ポイント上昇）と続いた。

【「勧誘に関する苦情」のうち主なもの】

	平成27年度	平成26年度
勧誘時の説明義務に関する苦情	223 (16.2)	86 (13.7)
強引な勧誘に関する苦情	85 (6.2)	26 (4.1)
適合性に関する苦情	75 (5.5)	55 (8.7)

【「売買取引に関する苦情」のうち主なもの】

	平成27年度	平成26年度
売買一般に関する苦情	249 (18.1)	114 (18.1)
無断売買に関する苦情	106 (7.7)	53 (8.4)
扱者主導に関する苦情	44 (3.2)	28 (4.5)

(注) 「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」、「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」等に分類されない苦情

【「事務処理に関する苦情」のうち主なもの】 (単位：件、%)

	平成27年度	平成26年度
入出金、入出庫に関する苦情	62 (4.5)	38 (6.0)
口座開設・移管に関する苦情	50 (3.6)	24 (3.8)
株式事務に関する苦情	18 (1.3)	6 (1.0)

【「投資助言に関する苦情」のうち主なもの】 (単位：件、%)

	平成27年度	平成26年度
助言内容に関する苦情	6 (0.4)	1 (0.2)
助言契約に関する苦情	1 (0.1)	6 (1.0)

【「その他に関する苦情」のうち主なもの】 (単位：件、%)

	平成27年度	平成26年度
会社不満に関する苦情	130 (9.5)	43 (6.8)
詐欺・横領に関する苦情	1 (0.1)	4 (0.6)
IPOに関する苦情	1 (0.1)	2 (0.3)

(注) 括弧内の割合は、各年度の苦情申出総件数に対する割合である。

③ 商品・サービス別内訳

当年度における商品・サービス別の件数は、「株式」が482件で前年度に引き続き最も多く、「投資信託」が332件、「債券」が279件と続いた。構成比で見ると、前年度に比べ、「株式」が5.8ポイント低下の35.1%、「投資信託」が0.4ポイント上昇の24.2%、「債券」が3.9ポイント上昇の20.3%となった。

(単位：件、%)

	平成27年度		平成26年度	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	482	35.1	257	40.9
債 券	279	20.3	103	16.4
投 資 信 託	332	24.2	150	23.8
デリバティブ	174	12.6	88	14.0
有価証券関連	32	2.3	12	1.9
金融先物等	129	9.4	63	10.0
C F D	11	0.8	12	1.9
そ の 他	2	0.1	1	0.2
第二種金融商品 取引業取扱商品	7	0.5	5	0.8
投 資 運 用	34	2.5	7	1.1
投 資 助 言	0	—	0	—
そ の 他	66	4.8	19	3.0
合 計	1,374	100	629	100

④ 業態別内訳

当年度における業態別の件数は、「証券会社」が最も多く1,234件であった。構成比で見ると、前年度に比べ、「FX業者」が上昇した。

(単位：件、%)

		証券会社	登録金融機関	FX業者	証券仲介業者	その他	合 計
27年度	件数	1,234	56	44	0	40	1,374
	構成比	89.8	4.1	3.2	—	2.9	100
26年度	件数	566	28	16	0	19	629
	構成比	90.0	4.5	2.5	—	3.0	100

(注)「その他」は、FX業務、有価証券関連業務等を営むその他事業者

⑤ 個人・法人別内訳

当年度における個人・法人別の件数は、「個人」が多く1,349件となった。構成比で見ると、前年度に引き続き、通貨オプション等を巡る事案数が減少したため、「法人」が低下し、相対的に「個人」が上昇した。

(単位：件、%)

		個人		法人
		男性	女性	
27年度	件数	779	570	25
	構成比	56.7	41.5	1.8
26年度	件数	355	255	19
	構成比	56.4	40.5	3.0

⑥ 地区別内訳

(単位：件、%)

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
27年度	件数	26	25	593	159	30	356	71	31
	構成比	1.9	1.8	43.2	11.6	2.2	25.9	5.2	2.3
26年度	件数	12	17	344	88	4	87	13	16
	構成比	1.9	2.7	54.7	14.0	0.6	13.8	2.1	2.5

		九州	その他
27年度	件数	75	8
	構成比	5.5	0.6
26年度	件数	48	0
	構成比	7.6	—

(注)「その他」は、苦情申出者の所在地を特定できないもの(携帯電話からのもの)

(参考)

当年度は、次の申出が見られた。

- イ. 証券会社の担当者から勧められ投資信託を購入したが、購入後から基準価額が下がり始め大きな損失を被った。証券会社に補償してもらう事は出来るか。
- ロ. 銀行から仕組債を5,000万円購入したが、ノックインし4,000万円以上の損失が出ている。購入時にリスクについての説明が無かったので、責任を取って欲しい。
- ハ. 担当者から為替リスクの説明などを受けないまま、ブラジルリアル建債券を購入したが、大きな損失を被った。責任を取ってもらいたい。
- ニ. 定期預金に代わるようなもので運用したいと意向を示したにもかかわらず、担当者が替わると外国株や信用取引を勧められて頻繁に取引させられ、資産をほとんど失った。損害賠償を考えている。
- ホ. 投資信託の解約を申出たが売却してくれなかった結果、値下がりして損害が発生した。
- ヘ. 外国債券を売却し、指定の銀行口座に振り込むよう指示したところ、担当者は外国債券の売却を失念していた。

(3) 相談の状況

当年度における相談の受付件数は前年度比1,449件（16.0%）減少し、7,616件となった。この要因は、契約締結前交付書面に関する相談が減少したこと及び当年度より、「苦情」の統計上の計上方法について変更し、従来「相談」として処理していた「事業者へ取次ぎをしない不満足の説明」についても、「苦情」に含めていること、また、利用者からの申出について、より深度あるヒアリングを実施していることから、その結果、従来「相談」として処理していたものが、「苦情」として処理されたことで、「相談」件数が減少したものである。

（単位：件）

	平成27年度	平成26年度
受付件数	7,616	9,065

（注）

相談には、問合せ、意見・要望のほか、対処方法に関する相談、口座名義人以外の者（親族、知人、消費生活センター等）からの相談、当センターの対象でない事項に関する相談を含む。

① 内容別内訳

当年度における内容別の件数は、「取引制度等に関する相談」が3,484件で前年度に引き続き最も多く、「売買取引に関する相談」が1,240件、「その他」が1,080件と続いた。構成比で見ると、「取引制度等に関する相談」が前年度比0.2ポイント低下し、45.7%となったほか、「売買取引に関する相談」が前年度比1.8ポイント上昇し、16.3%、「勧誘に関する相談」が前年度比2.8ポイント上昇し、9.5%となった。

（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
27年度	件数	3,484	724	1,240	1,042	12	34	1,080	7,616
	構成比	45.7	9.5	16.3	13.7	0.2	0.4	14.2	100
26年度	件数	4,164	610	1,311	1,442	12	53	1,473	9,065
	構成比	45.9	6.7	14.5	15.9	0.1	0.6	16.2	100

（注）

「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相談
「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等に関する相談
「売買取引に関する相談」とは、売買取引に関する相談
「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相談
「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相談
「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相談
「その他」とは、いずれの分類にも属さない相談。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 内容別内訳の主なもの

当年度における内容別内訳の主なものは、構成比で見ると、「証券会社に関する相談」が15.1%（前年度比7.4ポイント上昇）で最も多く、「売買取引に関する一般的な相談」が11.3%（同1.3ポイント上昇）、「当センターの業務に関する相談」が10.0%（同3.7ポイント低下）と続いた。また、前年度に比べ、「勧誘時の説明義務に関する相談」（4.1%）が1.5ポイント、「強引な勧誘への対処方法等に関する相談」（2.2%）が0.5ポイント上昇した一方、「口座開設・移管等に関する相談」（5.4%）が3.3ポイント低下した。

【「取引制度等に関する相談」のうち主なもの】 (単位：件、%)

	平成27年度	平成26年度
証券会社に関する相談 (相談窓口の問合せを含む)	1,148 (15.1)	700 (7.7)
当センターの業務に関する相談	762 (10.0)	1,240 (13.7)
商品性に関する相談	506 (6.6)	568 (6.3)

【「勧誘に関する相談」のうち主なもの】 (単位：件、%)

	平成27年度	平成26年度
勧誘時の説明義務に関する相談	312 (4.1)	239 (2.6)
強引な勧誘への対処方法等に関する相談	171 (2.2)	154 (1.7)
適合性に関する相談	145 (1.9)	125 (1.4)

【「売買取引に関する相談」のうち主なもの】 (単位：件、%)

	平成27年度	平成26年度
売買取引に関する一般的な相談	863 (11.3)	903 (10.0)
取引制度に関する相談	146 (1.9)	109 (1.2)
扱者主導への対処方法等に関する相談	83 (1.1)	131 (1.4)

【「事務処理に関する相談」のうち主なもの】 (単位：件、%)

	平成27年度	平成26年度
口座開設・移管等に関する相談	411 (5.4)	792 (8.7)
入出金、入出庫に関する相談	227 (2.9)	246 (2.7)
証券会社に関する相談	106 (1.4)	114 (1.3)

【「その他」のうち主なもの】 (単位：件、%)

	平成27年度	平成26年度
他業界に関する相談	524 (6.9)	563 (6.2)
金商業者のサービス全般に関する相談	309 (4.1)	567 (6.3)
未公開株式に関する相談	81 (1.1)	154 (1.7)

(注)

- ① 括弧内の割合は、各年度の相談総件数に対する割合である。
- ② 「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など当センターの業務に関する相談

(参考)

当年度は、次の相談が見られた。

- イ. 保有している投資信託が急落している。今後の見通しを知りたい。保有し続けるべきか教えて欲しい。
- ロ. 新規上場株を買いたい。どのような手続きをしたら良いか。
- ハ. 取引証券会社からマイナンバーの提示を求められているが、提示しないといけないのだろうか。
- ニ. 取引証券会社のシステムが変更されて取引方法が分からない。問い合わせ窓口を教えてください。
- ホ. 1週間前に仕組債の購入申込みをしたが、相場が悪いのでキャンセルしたいと申し出たところ、出来ないと言われた。入金前なのに何故か。
- ヘ. (口座人の娘から問合せ) 担当者から母がよく理解できていないのに執拗に勧誘を受けている。どうしたらいいか。

③ 商品・サービス別内訳

当年度における商品・サービス別の件数は、「株式」が3,072件で最も多く、「その他」が1,644件、「投資信託」が1,290件、「債券」が838件、「金融先物等」が550件と続いた。構成比で見ると、「株式」が40.3%（前年度比0.8ポイント上昇）、「その他」が21.5%（同5.4ポイント低下）「投資信託」が16.9%（同0.7ポイント低下）、「債券」が11.0%（同3.6ポイント上昇）、「金融先物等」が7.2%（同0.4ポイント上昇）となった。

（単位：件、%）

	平成27年度		平成26年度	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	3,072	40.3	3,578	39.5
債 券	838	11.0	672	7.4
投 資 信 託	1,290	16.9	1,591	17.6
デリバティブ	653	8.6	702	7.7
有価証券関連	55	0.7	40	0.4
金融先物等	550	7.2	620	6.8
C F D	43	0.6	35	0.4
そ の 他	5	0.1	7	0.1
第二種金融商品 取引業取扱商品	41	0.5	47	0.5
投 資 運 用	78	1.0	33	0.4
投 資 助 言	0	—	0	—
そ の 他	1,644	21.5	2,442	26.9
合 計	7,616	100	9,065	100

④ 業態別内訳

当年度における業態別の件数は、「証券会社」が最も多く5,947件であった。構成比で見ると、「証券会社」が前年度比2.3ポイント上昇し、78.1%となったほか、「FX業者」が同0.3ポイント上昇し、2.5%となった。一方、「登録金融機関」は前年度比1.3ポイント低下し、6.9%となった。

（単位：件、%）

		証券会社	登録金融機関	FX業者	証券仲介業者	その他	合 計
27年度	件数	5,947	524	193	13	939	7,616
	構成比	78.1	6.9	2.5	0.2	12.3	100
26年度	件数	6,869	741	200	4	1,251	9,065
	構成比	75.8	8.2	2.2	0.0	13.8	100

（注）

「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

当年度における個人・法人別の件数は、「個人」が多く7,323件となった。構成比については、前年度比でほぼ同等であった。

(単位：件、%)

		個人		法人
		男性	女性	
27年度	件数	4,275	3,048	293
	構成比	56.1	40.0	3.8
26年度	件数	4,980	3,737	348
	構成比	54.9	41.2	3.8

⑥ 地区別内訳

(単位：件、%)

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
27年度	件数	138	174	2,807	752	106	876	170	123
	構成比	1.8	2.3	36.9	9.9	1.4	11.5	2.2	1.6
26年度	件数	184	238	3,238	894	107	1,075	248	158
	構成比	2.0	2.6	35.7	9.9	1.2	11.9	2.7	1.7

		九州	その他
27年度	件数	406	2064
	構成比	5.3	27.1
26年度	件数	506	2,417
	構成比	5.6	26.7

(注)「その他」は、相談者の所在地を特定できないもの(携帯電話からのもの)

以上