

平成28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等解決業務等の動向

(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、「あっせん」が152件（前年度比8.6%増）、「苦情」が1,226件（同10.8%減）、「相談」が6,736件（同11.6%減）となり、前年度と比べて、「あっせん」は増加したが、「苦情」及び「相談」はいずれも減少した。

(単位：件)

	あっせん	苦情	相談
平成28年度	152	1,226	6,736
平成27年度	140	1,374	7,616
平成26年度	110	629	9,065

(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、「あっせん」は全て協定事業者であり、「苦情」及び「相談」についても協定事業者が大部分を占めた。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	28年度	27年度	28年度	27年度	28年度	27年度
協定事業者	152	140	1,223	1,372	5,708	6,728
特定事業者	0	0	3	2	19	6
その他	0	0	0	0	1,009	882
合計	152	140	1,226	1,374	6,736	7,616

(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業者等。

「その他」は、いずれの事業者にも属さないものや当センターが取り扱う商品・サービスでないもの。

(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を前年度と比べると、日本証券業協会においては、「あっせん」の件数が増加する一方、「苦情」及び「相談」の件数は減少した。

金融先物取引業協会においては、「あっせん」、「苦情」及び「相談」の件数がいずれも減少し、日本投資顧問業協会及び第二種金融商品取引業協会においては、「苦情」及び「相談」の件数が増加した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	28年度	27年度	28年度	27年度	28年度	27年度
日本証券業協会	133	118	1,070	1,190	5,084	5,970
金融先物取引業協会	14	19	86	129	378	542
日本投資顧問業協会	5	3	54	44	169	149
投資信託協会	0	0	2	4	41	40
第二種金融商品取引業協会	0	0	11	5	36	27
合計	152	140	1,223	1,372	5,708	6,728

(4) 業態種別内訳

当年度における業態種別の受付件数を前年度と比べると、第一種金融商品取引業務に係る「あっせん」の件数は増加したが、「苦情」及び「相談」の件数は減少した。第二種金融商品取引業務に係る「苦情」及び「相談」、投資運用業務に係る「相談」、投資助言・代理業務に係る「苦情」の各件数はそれぞれ増加した。登録金融機関業務に係る「苦情」及び「相談」の件数は減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	28年度	27年度	28年度	27年度	28年度	27年度
第一種金融商品取引業務	143	131	1,107	1,263	5,109	6,089
第二種金融商品取引業務	0	0	14	7	54	37
投資運用業務	4	3	35	38	130	113
投資助言・代理業務	1	0	21	10	73	74
登録金融機関業務	4	6	49	56	330	387
その他の業務					1,040	916
合計	152	140	1,226	1,374	6,736	7,616

(注)「その他の業務」とは、当センターが取り扱う商品・サービスではないものに関する業務

(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、昨年度同様、「あっせん」、「苦情」及び「相談」のいずれにおいても株式に係るものが最も多く、投資信託、債券がそれに続いた。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	28年度	27年度	28年度	27年度	28年度	27年度
株式	53	49	418	482	2,186	3,072
債券	36	29	276	279	756	838
投資信託	42	32	292	332	1,090	1,290
デリバティブ	17	27	123	174	473	653
有価証券関連	0	4	15	32	38	55
金融先物等	14	19	87	129	396	550
C F D	2	3	18	11	37	43
その他	1	1	3	2	2	5
第二種金融商品	0	0	13	7	59	41

	あっせん		苦情		相談	
	28年度	27年度	28年度	27年度	28年度	27年度
取引業取扱商品						
投資運用	4	3	33	34	91	78
投資助言	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	71	66	2,081	1,644
合計	152	140	1,226	1,374	6,736	7,616

(注)

- ① 「デリバティブ（金融先物等）」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）」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」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」は、商品・サービス区分に関係ない事案を含む。

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、前年度の140件から12件増加し、152件（8.6%増）となった。これは、平成27年度の夏場から当年度前半にかけて、株式市況が軟調に推移し、外国為替も円高傾向が持続したことが影響したものと考えられる。

「あっせん」の終結件数は、前年度の125件から154件に増加した（23.2%増）。

（単位：件）

あっせん	平成28年度	平成27年度
新規申立件数	152	140
終結件数	154	125
和解	74	62
不調	67	55
取下げ等	13	8
当年度末係属件数	38	40

① 内容別内訳

当年度における内容別の件数は、前年度同様、「勧誘に関する紛争」が112件と最も多く、「売買取引に関する紛争」の37件が続いた。

（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
28年度	件数	112	37	2	0	1	0	152
	構成比	73.7	24.3	1.3	0	0.7	0	100
27年度	件数	101	36	3	0	0	0	140
	構成比	72.1	25.7	2.1	0	0	0	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について主なものを見ると、「勧誘に関する紛争」では、前年度同様、「説明義務違反に関する紛争」の57件が最も多く、「適合性の原則違反に関する紛争」の40件が続いた。「売買取引に関する紛争」では、「無断売買に関する紛争」が減少し、「過当売買に関する紛争」と「システム障害に関する紛争」が増加した。

○ 「勧誘に関する紛争」のうち主なもの

（単位：件、%）

	平成28年度	平成27年度
説明義務違反に関する紛争	57 (37.5)	41 (29.3)
適合性の原則違反に関する紛争	40 (26.3)	37 (26.4)
断定的判断の提供に関する紛争	8 (5.3)	6 (4.3)

○「売買取引に関する紛争」のうち主なもの (単位：件、%)

	平成28年度	平成27年度
無断売買に関する紛争	8 (5.3)	12 (8.6)
過当売買に関する紛争	6 (3.9)	3 (2.1)
システム障害に関する紛争	6 (3.9)	1 (0.7)

(注) 括弧内の割合は、各年度のあっせん申立件数全体に対する割合。

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、前年度に続き、「株式」が53件で最も多く、「投資信託」の42件、「債券」の36件の順となった。構成比で見ると、前年度に比べ、「投資信託」及び「債券」が増加し、「デリバティブ」（金融先物等）が減少した。

(単位：件、%)

	平成28年度		平成27年度	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	53	34.9	49	35.0
債 券	36	23.7	29	20.7
投 資 信 託	42	27.6	32	22.9
デリバティブ	17	11.2	27	19.3
有価証券関連	0	0	4	2.9
金融先物等	14	9.2	19	13.6
C F D	2	1.3	3	2.1
そ の 他	1	0.7	1	0.7
第二種金融商品 取引業取扱商品	0	0	0	0
投 資 運 用	4	2.6	3	2.1
投 資 助 言	0	0	0	0
そ の 他	0	0	0	0
合 計	152	100	140	100

④ 業態別内訳

当年度における業態別の件数は、前年度同様、「証券会社」が138件と最も多かった。

(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
28年度	件数	138	4	2	0	8	152
	構成比	90.8	2.6	1.3	0	5.3	100
27年度	件数	129	7	0	0	4	140
	構成比	92.1	5.0	0	0	2.9	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150件であり、「法人」は2件であった。「個人」のうち男女の構成比では、前年度は女性の比率が男性より高かったが、当年度は男性が上回った。

(単位：件、%)

		個人		法人	合計
		男性	女性		
28年度	件数	79	71	2	152
	構成比	52.0	46.7	1.3	100
27年度	件数	61	73	6	140
	構成比	43.6	52.1	4.3	100

⑥ 地区別内訳

前年度は東京、大阪、名古屋の順に件数が多かったが、当年度は東京、名古屋、大阪の順となった。

(単位：件、%)

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
28年度	件数	6	6	68	27	0	23	3	5
	構成比	3.9	3.9	44.7	17.8	0	15.1	2.0	3.3
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

		九州	その他	合計
28年度	件数	14	0	152
	構成比	9.2	0	100
27年度	件数	12	0	140
	構成比	8.6	0	100

(2) 苦情の状況

当年度における苦情の新規受付件数は、前年度に比べ 148 件減少し、1,226 件（10.8% 減）となった。株式市況が持ち直した平成 28 年末以降、件数が低位で推移した。

苦情の新規受付のうち、金商業者等に取り次いだ申出件数は 1,115 件（前年度比 9.6% 減）、申出者の意向等により取り次がなかった申出は 111 件（同 21.3% 減）であった。なお、当年度における終結件数は 1,254 件（同 6.6% 減）であった。

（単位：件）

項目	平成 28 年度	平成 27 年度
新規受付件数	1,226	1,374
金商業者等に取り次いだ申出	1,115	1,233
金商業者等に取り次がなかった申出	111	141
終結件数	1,254	1,343
解決	1,102	1,199
あっせんへの移行	152	140
不調	0	2
その他	0	2
期末未済件数	33	61

① 内容別内訳

当年度における内容別の件数は、前年度同様、「売買取引に関する苦情」が 448 件と最も多く、「勧誘に関する苦情」の 440 件、「事務処理に関する苦情」の 191 件が続いた。

（単位：件、%）

		売買取引	勧 誘	事務処理	投資運用	投資助言	その他	合計
28年度	件 数	448	440	191	4	12	131	1,226
	構成比	36.5	35.9	15.6	0.3	1.0	10.7	100
27年度	件 数	515	512	202	4	8	133	1,374
	構成比	37.5	37.3	14.7	0.3	0.6	9.7	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について主なものを見ると、「売買一般に関する苦情」が 242 件と最も多く、「勧誘時の説明義務に関する苦情」が 202 件、「会社不満に関する苦情」の 128 件、「無断売買に関する苦情」の 82 件と続いた。

○「勧誘に関する苦情」のうち主なもの (単位：件、%)

	平成28年度	平成27年度
勧誘時の説明義務に関する苦情	202 (16.5)	223 (16.2)
強引な勧誘に関する苦情	68 (5.5)	85 (6.2)
適合性に関する苦情	73 (6.0)	75 (5.5)

○「売買取引に関する苦情」のうち主なもの (単位：件、%)

	平成28年度	平成27年度
売買一般に関する苦情	242 (19.7)	249 (18.1)
無断売買に関する苦情	82 (6.7)	106 (7.7)
システム障害に関する苦情	39 (3.2)	32 (2.3)

(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28年度	平成27年度
入出金、入出庫に関する苦情	36 (2.9)	62 (4.5)
口座開設・移管に関する苦情	20 (1.6)	50 (3.6)
株式事務に関する苦情	20 (1.6)	18 (1.3)

○「投資助言に関する苦情」のうち主なもの (単位：件、%)

	平成28年度	平成27年度
助言内容に関する苦情	8 (0.7)	6 (0.4)
助言契約に関する苦情	4 (0.3)	1 (0.1)

○「その他に関する苦情」のうち主なもの (単位：件、%)

	平成28年度	平成27年度
会社不満に関する苦情	128 (10.4)	130 (9.5)
詐欺・横領に関する苦情	1 (0.1)	1 (0.1)
IPOに関する苦情	2 (0.2)	1 (0.1)

(注) 括弧内の割合は、いずれも各年度の苦情申出件数全体に対する割合。

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、前年度同様「株式」が418件と最も多く、「投資信託」の292件、「債券」の276件が続いた。構成比で見ると、前年度と比べ「債券」が増加し、「デリバティブ」（金融先物等）が減少した。

(単位：件、%)

	平成28年度		平成27年度	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	418	34.1	482	35.1
債 券	276	22.5	279	20.3

	平成28年度		平成27年度	
	件数	構成比	件数	構成比
投資信託	292	23.8	332	24.2
デリバティブ	123	10.0	174	12.6
有価証券関連	15	1.2	32	2.3
金融先物等	87	7.1	129	9.4
C F D	18	1.5	11	0.8
その他	3	0.2	2	0.1
第二種金融商品 取引業取扱商品	13	1.1	7	0.5
投資運用	33	2.7	34	2.5
投資助言	0	0	0	0
その他	71	5.8	66	4.8
合計	1,226	100	1,374	100

④ 業態別内訳

当年度における業態別の件数は、前年度同様、「証券会社」が1,092件と最も多かった。

(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
28年度	件数	1,092	48	27	2	57	1,226
	構成比	89.1	3.9	2.2	0.2	4.6	100
27年度	件数	1,234	56	44	0	40	1,374
	構成比	89.8	4.1	3.2	0	2.9	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1,211件、「法人」が15件であった。「個人」のうち男女の構成比では、前年度同様、男性の比率が女性を上回った。

(単位：件、%)

		個人		法人	合計
		男性	女性		
28年度	件数	726	485	15	1,226
	構成比	59.2	39.6	1.2	100
27年度	件数	779	570	25	1,374
	構成比	56.7	41.5	1.8	100

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
28年度	件数	33	28	512	131	15	270	55	34
	構成比	2.7	2.3	41.8	10.7	1.2	22.0	4.5	2.8
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

		九州	その他
28年度	件数	75	73
	構成比	6.1	6.0
27年度	件数	75	8
	構成比	5.5	0.6

(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)。

(3) 相談の状況

当年度における相談の受付件数は、前年度に比べ880件（11.6%）減少し、6,736件となった。なお、前年度から、それまで「相談」として処理していた「事業者への取次ぎをしない不満足の表明」を「苦情」に含めることとし、より深度あるヒアリングを実施している。

（単位：件）

	平成28年度	平成27年度
受付件数	6,736	7,616

（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ものを含む。

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2,594件と最も多く、「売買取引に関する相談」の1,351件、「その他」の1,156件、「事務処理に関する相談」の967件が続いた。

（単位：件、%）

		取引制度等	売買取引	事務処理	勧誘	投資運用	投資助言	その他	合計
28年度	件数	2,594	1,351	967	604	29	35	1,156	6,736
	構成比	38.5	20.1	14.4	9.0	0.4	0.5	17.2	100
27年度	件数	3,484	1,240	1,042	724	12	34	1,080	7,616
	構成比	45.7	16.3	13.7	9.5	0.2	0.4	14.2	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、あつせん制度等に関する相談
- ・「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
- ・「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
- ・「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）に関する相談を含む。）。

② 内容別内訳の主なもの

当年度における内容別内訳について主なものを見ると、「証券会社に関する相談」が1,402件と最も多く、「売買取引に関する一般的な相談」の915件、「他業界に関する相談」の688件が続いた。

○ 「取引制度等に関する相談」のうち主なもの

（単位：件、%）

	平成28年度	平成27年度
証券会社に関する相談 （相談窓口の問合せを含む）	1,402 (20.8)	1,148 (15.1)
当センターの業務に関する相談	376 (5.6)	762 (10.0)
商品性に関する相談	327 (4.9)	506 (6.6)

○「売買取引に関する相談」のうち主なもの (単位：件、%)

	平成28年度	平成27年度
売買取引に関する一般的な相談	915 (13.6)	863 (11.3)
取引制度に関する相談	238 (3.5)	146 (1.9)
無断売買に関する相談	76 (1.1)	79 (1.0)

○「事務処理に関する相談」のうち主なもの (単位：件、%)

	平成28年度	平成27年度
口座開設・移管等に関する相談	234 (3.5)	411 (5.4)
入出金、入出庫に関する相談	144 (2.1)	227 (2.9)
証券会社に関する相談	237 (3.5)	106 (1.4)

○「その他」のうち主なもの (単位：件、%)

	平成28年度	平成27年度
他業界に関する相談	688 (10.2)	524 (6.9)
金商業者のサービス全般に関する相談	197 (2.9)	309 (4.1)
保険に関する相談	118 (1.8)	54 (0.7)

(注)

- ・括弧内の割合は、各年度の相談総件数に対する割合。
- ・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。

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2,186件で最も多く、「その他」の2,081件、「投資信託」の1,090件、「債券」の756件が続いた。

(単位：件、%)

	平成28年度		平成27年度	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	2,186	32.5	3,072	40.3
債 券	756	11.2	838	11.0
投 資 信 託	1,090	16.2	1,290	16.9
デリバティブ	473	7.0	653	8.6
有価証券関連	38	0.6	55	0.7
金融先物等	396	5.9	550	7.2
C F D	37	0.5	43	0.6
そ の 他	2	0.0	5	0.1
第二種金融商品 取引業取扱商品	59	0.9	41	0.5
投 資 運 用	91	1.4	78	1.0
投 資 助 言	0	0	0	0
そ の 他	2,081	30.9	1,644	21.5
合 計	6,736	100	7,616	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5,078件と最も多く、「登録金融機関」の533件、「FX業者」の148件が続いた。

(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
28年度	件数	5,078	533	148	14	963	6,736
	構成比	75.4	7.9	2.2	0.2	14.3	100
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

(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6,477件、「法人」は259件であった。「個人」のうち男女の構成比では、前年度同様、男性の比率が女性を上回った。

(単位：件、%)

		個人		法人	合計
		男性	女性		
28年度	件数	3,676	2,801	259	6,736
	構成比	54.6	41.6	3.8	100
27年度	件数	4,275	3,048	293	7,616
	構成比	56.1	40.0	3.8	100

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
28年度	件数	129	129	2,574	695	80	963	189	119
	構成比	1.9	1.9	38.2	10.3	1.2	14.3	2.8	1.8
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

		九州	その他
28年度	件数	283	1,575
	構成比	4.2	23.4
27年度	件数	406	2,064
	構成比	5.3	27.1

(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)