

平成29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

当年度においては、「あっせん」が前年度比23件減（15.1%減）の129件、「苦情」が同213件減（17.4%減）の1,013件、「相談」が同1,121件減（16.6%減）の5,615件となり、前年度と比べいずれも減少した。

(単位：件)

	あっせん	苦情	相談
平成29年度	129	1,013	5,615
平成28年度	152	1,226	6,736
平成27年度	140	1,374	7,616

(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、前年度同様、「あっせん」は全て協定事業者（業務委託元である自主規制機関に所属する金業者等）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	
	29年度	28年度	29年度	28年度	29年度	28年度
協定事業者	129	152	1,001	1,223	4,685	5,708
特定事業者	0	0	11	3	66	19
その他	0	0	1	0	864	1,009
合計	129	152	1,013	1,226	5,615	6,736

(注)「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。

(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、各機関において「あっせん」、「苦情」及び「相談」が総じて減少傾向にある中、金融先物取引業協会と日本投資顧問業協会の「あっせん」、投資信託協会の「苦情」等が若干増加した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	29年度	28年度	29年度	28年度	29年度	28年度
日本証券業協会	107	133	880	1,070	4,162	5,084
金融先物取引業協会	16	14	69	86	303	378
日本投資顧問業協会	6	5	42	54	146	169
投資信託協会	0	0	5	2	34	41
第二種金融商品取引業協会	0	0	5	11	40	36

合 計	129	152	1,001	1,223	4,685	5,708
-----	-----	-----	-------	-------	-------	-------

(4) 業態種別内訳

当年度における業態種別の受付件数は、前年度と比べ、第一種金融商品取引業務及び投資運用業務における「あっせん」、「苦情」及び「相談」はいずれも減少したが、第二種金融商品取引業務における「苦情」及び「相談」、投資助言・代理業務における「あっせん」、「苦情」及び「相談」は増加した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	29年度	28年度	29年度	28年度	29年度	28年度
第一種金融商品取引業務	119	143	916	1,107	4,130	5,109
第二種金融商品取引業務	0	0	16	14	106	54
投資運用業務	0	4	21	35	87	130
投資助言・代理業務	6	1	26	21	92	73
登録金融機関業務	4	4	33	49	317	330
その他の業務	0	0	1	0	883	1,040
合 計	129	152	1,013	1,226	5,615	6,736

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

(5) 商品別内訳

当年度における商品別の受付件数は、前年度同様、株式、投資信託、債券の順に多くなっているが、いずれの件数も前年度に比べ減少している。そうした中、特定の「ETN」について苦情が多く寄せられた(14頁「(2) 苦情の状況」③参照)。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	29年度	28年度	29年度	28年度	29年度	28年度
株 式	45	53	388	418	1,786	2,186
債 券	28	36	160	276	444	756
投資信託	29	42	174	292	789	1,090
デリバティブ	24	17	100	123	396	473
有価証券関連	2	0	17	15	32	38
金融先物等	16	14	68	87	303	396
C F D	6	2	15	18	60	37
そ の 他	0	1	0	3	1	2
E T N	3	—	64	—	47	—
第二種金融商品取引業取扱商品	0	0	14	13	102	59
ラ ッ プ	0	4	16	33	54	91
そ の 他	0	0	97	71	1,997	2,081
合 計	129	152	1,013	1,226	5,615	6,736

○ETNは平成29年度より集計。

(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。
- 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。
- 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。
- ④ 「その他」には、個別商品とは直接関連のない事案を含む。

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152件から23件減（15.1%減）の129件であった。株式市況が堅調であったことが影響していると考えられる。

また、「あっせん」の終結件数は、前年度の154件から8件減（5.2%減）の146件であった。

（単位：件）

あっせん	平成29年度	平成28年度
新規申立件数	129	152
終結件数	146	154
和解	86	74
不調	57	67
取下げ等	3	13
当年度末係属件数	21	38

① 内容別内訳

当年度における「あっせん」の内容別内訳は、前年度同様、「勧誘に関する紛争」（95件）が最も多く、「売買取引に関する紛争」（24件）が続いた。

（単位：件、%）

年度	区分	勧誘	売買取引	事務処理	投資運用	投資助言	その他	合計
29年度	件数	95	24	4	0	6	0	129
	構成比	73.6	18.6	3.1	0	4.7	0	100
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

○顧客の申出内容に応じて、次のとおり分類している（内容別内訳について以下同じ。）。

「勧誘」は、説明義務違反、適合性原則違反、誤認勧誘等に関するもの。

「売買取引」は、無断売買、売買執行ミス等に関するもの。

「事務処理」は、入出金等の手続事務等のミス、遅延等に関するもの。

「投資運用」は、投資一任・ファンド運用、投資信託委託業務等に関するもの。

「投資助言」は、投資判断に関して助言を行う業務等に関するもの。

「その他」は、いずれの分類にも属さないもの。

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見ると、「勧誘」では、「適合性の原則」（41件）が最も多く、前年度最多であった「説明義務」（40件）は減少している。

○「勧誘」のうち主なもの

（単位：件、%）

内容	平成29年度	平成28年度
適合性の原則	41 (31.8)	40 (26.3)
説明義務	40 (31.0)	57 (37.5)
断定的判断の提供	8 (6.2)	8 (5.3)

（注）括弧内は、あっせん申立件数全体に対する割合。

○「売買取引」のうち主なもの (単位：件、%)

内 容	平成29年度	平成28年度
無断売買	4 (3.1)	8 (5.3)
売買執行ミス	3 (2.3)	5 (3.3)

(注) 括弧内は、あっせん申立件数全体に対する割合。

③ 商品別内訳

当年度における商品別の件数は、前年度同様、「株式」(45件)が最も多く、次いで「投資信託」(29件)、「債券」(28件)の順となった。

(単位：件、%)

	平成29年度		平成28年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	45	34.9	53	34.9
債 券	28	21.7	36	23.7
投 資 信 託	29	22.5	42	27.6
デリバティブ	24	18.6	17	11.2
有価証券関連	2	1.6	0	0
金融先物等	16	12.4	14	9.2
C F D	6	4.7	2	1.3
そ の 他	0	0.0	1	0.7
E T N	3	2.3	—	—
第二種金融商品 取引業取扱商品	0	0	0	0
ラ ッ プ	0	0	4	2.6
合 計	129	100	152	100

○「ETN」は平成29年度より集計。

④ 業態別内訳

当年度における業態別内訳は、前年度同様、「証券会社」(115件)が大部分を占めた。

(単位：件、%)

		証券会社	登録金融機関	FX業者	金融商品 仲介業者	その他	合 計
29年度	件 数	115	4	1	0	9	129
	構成比	89.1	3.1	0.8	0	7.0	100
28年度	件 数	138	4	2	0	8	152
	構成比	90.8	2.6	1.3	0	5.3	100

⑤ 個人・法人別内訳

当年度における個人・法人別の件数は、前年度同様、「個人」(127件)が大部分を占めた。また、「個人」のうち男女の構成比では、男性が女性をやや上回った。

(単位：件、%)

		個人		法人	合計
		男性	女性		
29年度	件数	65	62	2	129
	構成比	50.4	48.1	1.6	100
28年度	件数	79	71	2	152
	構成比	52.0	46.7	1.3	100

⑥ 地区別内訳

当年度は、東京が約半数を占め、次いで大阪、名古屋の順となった。

(単位：件、%)

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
29年度	件数	7	2	68	15	0	19	4	7
	構成比	5.4	1.6	52.7	11.6	0	14.7	3.1	5.4
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

		九州	その他	合計
29年度	件数	7	0	129
	構成比	5.4	0	100
28年度	件数	14	0	152
	構成比	9.2	0	100

(2) 苦情の状況

当年度における苦情の受付件数は、前年度に比べ 213 件減（17.4%減）の 1,013 件であった。

苦情の新規受付 1,013 件のうち、金商業者等に取り次いだものは 870 件（85.9%）、申出者の意向等により取り次がなかったものは 143 件（14.1%）であった。

（単位：件）

項目	平成 29 年度	平成 28 年度
新規受付件数	1,013	1,226
金商業者等に取り次いだもの	870	1,115
金商業者等に取り次がなかったもの	143	111
終結件数	984	1,254
解決	855	1,102
あっせんへの移行	129	152
不調	0	0
その他	0	0
期末未済件数	62	33

① 内容別内訳

当年度における内容別の件数は、「勧誘に関する苦情」（355件）が最も多く、「売買取引に関する苦情」（345件）、「事務処理に関する苦情」（140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
29年度	件 数	355	345	140	7	21	145	1,013
	構成比	35.0	34.1	13.8	0.7	2.1	14.3	100
28年度	件 数	440	448	191	4	12	131	1,226
	構成比	35.9	36.5	15.6	0.3	1.0	10.7	100

② 内容別内訳の主なもの

当年度における内容別内訳のうち、主なものは以下のとおりである。

○「勧誘」のうち主なもの（単位：件、%）

	平成29年度	平成28年度
説明義務	162 (16.0)	202 (16.5)
適合性の原則	69 (6.8)	73 (6.0)
強引な勧誘	63 (6.2)	68 (5.5)

○「売買取引」のうち主なもの（単位：件、%）

	平成29年度	平成28年度
売買一般	179 (17.7)	242 (19.7)
無断売買	48 (4.7)	82 (6.7)
扱者主導	43 (4.2)	37 (3.0)

（注）「売買一般」とは、「売買取引」のうち、無断売買、扱者主導、売買執行ミス、システム障害等に分類されないもの。

○「事務処理」のうち主なもの（単位：件、%）

	平成29年度	平成28年度
入出金・入出庫	36 (3.6)	36 (2.9)
口座開設・移管等	22 (2.2)	20 (1.6)
証券税制	21 (2.1)	19 (1.5)

○ 「投資助言」のうち主なもの (単位：件、%)

	平成29年度	平成28年度
助言契約	10 (1.0)	4 (0.3)
助言内容	9 (0.9)	8 (0.7)

○ 「その他」のうち主なもの (単位：件、%)

	平成29年度	平成28年度
会社不満	139 (13.7)	128 (10.4)
詐欺・横領	3 (0.3)	1 (0.1)

(注) 括弧内の割合は、苦情申出件数全体に対する割合。

③ 商品別内訳

当年度における商品別内訳は、前年度同様、「株式」(388件)が最も多く、「投資信託」(174件)、「債券」(160件)が続いた。なお、平成30年2月には、期限前償還されたE T Nについての苦情が急増した。

(単位：件、%)

	平成29年度		平成28年度	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	388	38.3	418	34.1
債 券	160	15.8	276	22.5
投 資 信 託	174	17.2	292	23.8
デリバティブ	100	9.9	123	10.0
有価証券関連	17	1.7	15	1.2
金融先物等	68	6.7	87	7.1
C F D	15	1.5	18	1.5
そ の 他	0	0	3	0.2
E T N	64	6.3	—	—
第二種金融商品 取引業取扱商品	14	1.4	13	1.1
ラ ッ プ	16	1.6	33	2.7
そ の 他	97	9.6	71	5.8
合 計	1,013	100	1,226	100

○ 「E T N」は平成29年度より集計。

④ 業態別内訳

当年度における業態別内訳は、前年度同様、「証券会社」(902件)が大部分を占めた。

(単位：件、%)

		証券会社	登録金融機関	FX業者	金融商品 仲介業者	その他	合計
29年度	件数	902	35	15	0	61	1,013
	構成比	89.0	3.5	1.5	0	6.0	100
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

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999件、「法人」が14件であった。
「個人」の男女の構成比では、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		
29年度	件数	609	390	14	1,013
	構成比	60.1	38.5	1.4	100
28年度	件数	726	485	15	1,226
	構成比	59.2	39.6	1.2	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
29年度	件数	22	23	445	109	11	192	52	30
	構成比	2.2	2.3	43.9	10.8	1.1	19.0	5.1	3.0
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

		九州	その他	合計
29年度	件数	65	64	1,013
	構成比	6.4	6.3	100
28年度	件数	75	73	1,226
	構成比	6.1	6.0	100

(注)「その他」は所在地を特定できないもの(携帯電話など)。

(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1,121件減（16.6%減）の5,615件となった。

（単位：件）

	平成29年度	平成28年度
受付件数	5,615	6,736

（注）相談には、一般的な問合せや意見・要望のほか、対処方法に関する相談、口座名義人本人以外（親族、知人、消費生活センター等）からの申出、当センターの取扱い範囲外の事項に関するもの、金商業者等と誤認して当センターへ架電したものを含む。

① 内容別内訳

当年度における内容別内訳は、「制度に関する相談」（2,555件）が約半数を占め、「売買取引に関する相談」（951件）、「事務処理に関する相談」（800件）が続いた。

（単位：件、%）

		制度	売買取引	事務処理	勧誘	投資運用	投資助言	その他	合計
29年度	件数	2,555	951	800	389	30	52	838	5,615
	構成比	45.5	16.9	14.2	6.9	0.5	0.9	14.9	100
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

② 内容別内訳の主なもの

当年度における内容別内訳のうち、主なものは以下のとおりである。

○ 「制度」のうち主なもの

（単位：件、%）

	平成29年度	平成28年度
証券会社（相談窓口の問合せ含む）	1,427 (25.4)	1,402 (20.8)
当センターの業務	331 (5.9)	376 (5.6)
取引制度一般	242 (4.3)	181 (2.7)

○ 「売買取引」のうち主なもの

（単位：件、%）

	平成29年度	平成28年度
売買一般	518 (9.2)	915 (13.6)
各社の取引制度	222 (4.0)	238 (3.5)
扱者主導	62 (1.1)	61 (0.9)

○ 「事務処理」のうち主なもの

（単位：件、%）

	平成29年度	平成28年度
証券会社	315 (5.6)	237 (3.5)
口座開設・移管等	113 (2.0)	234 (3.5)
入出金・入出庫	94 (1.7)	144 (2.1)

○「その他」のうち主なもの

(単位：件、%)

	平成29年度	平成28年度
他業界	602 (10.7)	688 (10.2)
金商業者のサービス全般	56 (1.0)	197 (2.9)
保険	49 (0.9)	118 (1.8)

(注) 括弧内は、相談件数全体に対する割合。

③ 商品別内訳

当年度における商品別の件数は、「株式」(1,786件)が最も多く、「投資信託」(789件)、「債券」(444件)が続いた。

(単位：件、%)

	平成29年度		平成28年度	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	1,786	31.8	2,186	32.5
投 資 信 託	789	14.1	1,090	16.2
債 券	444	7.9	756	11.2
デリバティブ	396	7.1	473	7.0
有価証券関連	32	0.6	38	0.6
金融先物等	303	5.4	396	5.9
C F D	60	1.1	37	0.5
そ の 他	1	0.0	2	0.0
E T N	47	0.8	—	—
第二種金融商品 取引業取扱商品	102	1.8	59	0.9
ラ ッ プ	54	1.0	91	1.4
そ の 他	1,997	35.6	2,081	30.9
合 計	5,615	100	6,736	100

○「E T N」は平成29年度より集計。

④ 業態別内訳

当年度における業態別の件数は、「証券会社」(4,041件)が7割強を占め、「登録金融機関」(499件)、「FX業者」(129件)が続いた。

(単位：件、%)

		証券会社	登録金融機関	FX業者	金融商品 仲介業者	その他	合計
29年度	件数	4,041	499	129	11	935	5,615
	構成比	72.0	8.9	2.3	0.2	16.7	100.0
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

(注)「その他」は、投資助言会社、FX業務を営むその他の事業者など。

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5,362件、「法人」が253件であった。なお、「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		
29年度	件数	3,166	2,196	253	5,615
	構成比	56.4	39.1	4.5	100
28年度	件数	3,676	2,801	259	6,736
	構成比	54.6	41.6	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
29年度	件数	100	125	2,156	512	87	824	195	90
	構成比	1.8	2.2	38.4	9.1	1.5	14.7	3.5	1.6
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

		九州	その他	計
29年度	件数	257	1,269	5,615
	構成比	4.6	22.6	100
28年度	件数	283	1,575	6,736
	構成比	4.2	23.4	100

(注)「その他」は、相談者の所在地を特定できないもの(携帯電話等)。