

## 2018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583件増（551.9%増）の712件、「苦情」が同618件増（161.0%増）の1,631件といずれも前年度に比べて大幅に増加したが、「相談」は同924件減（16.5%減）の4,619件と前年度に比べ減少した。

(単位：件)

	あっせん	苦情	相談
2018年度	712	1,631	4,691
2017年度	129	1,013	5,615
2016年度	152	1,226	6,736

#### (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	
	2018年度	2017年度	2018年度	2017年度	2018年度	2017年度
協定事業者	712	129	1,630	1,001	3,889	4,685
特定事業者	0	0	1	11	22	66
その他	0	0	0	1	780	864
合計	712	129	1,631	1,013	4,691	5,615

(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

日本証券業協会の「あっせん」及び「苦情」、第二種金融商品取引業協会の「相談」が大幅に増加し、日本証券業協会及び金融先物取引業協会の「相談」が減少したことが特記される。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2018年度	2017年度	2018年度	2017年度	2018年度	2017年度
日本証券業協会	692	107	1,509	880	3,395	4,162
金融先物取引業協会	14	16	57	69	186	303
日本投資顧問業協会	6	6	54	42	153	146
投資信託協会	0	0	1	5	12	34
第二種金融商品取引業協会	0	0	9	5	143	40
合計	712	129	1,630	1,001	3,889	4,685

#### (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における「あっせん」及び「苦情」が大幅に増加した。第二種金融商品取引業務及び登録金融機関の「相談」、投資運用業務及び投資助言・代理業務の「苦情」も増加したが、その他の業務における「相談」は減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2018年度	2017年度	2018年度	2017年度	2018年度	2017年度
第一種金融商品取引業務	704	119	1,548	916	3,249	4,130
第二種金融商品取引業務	0	0	10	16	166	106
投資運用業務	1	0	26	21	80	87
投資助言・代理業務	5	6	29	26	90	92
登録金融機関業務	2	4	17	33	328	317
その他の業務	0	0	0	1	778	883
合計	712	129	1,631	1,013	4,691	5,615

(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、債券、投資信託の順に多くなっているが、債券の「相談」を除き、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」に関する「あっせん」及び「苦情」が非常に多く寄せられた。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2018年度	2017年度	2018年度	2017年度	2018年度	2017年度
株式	26	45	318	388	1,339	1,786
債券	17	28	197	160	589	444
投資信託	14	29	171	174	734	789
デリバティブ	22	24	84	100	256	396
有価証券関連	4	2	14	17	24	32
金融先物等	15	16	56	68	210	303
C F D	3	6	11	15	22	60
その他	0	0	3	0	0	1
ETN	632	3	755	64	31	47
第二種金融商品 取引業取扱商品	0	0	10	14	160	102
ラップ	1	0	25	16	65	54
その他	0	0	71	97	1,517	1,997
合計	712	129	1,631	1,013	4,691	5,615

○ETNはVIXインバースETNの件数である。

(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129件から583件増（551.9%増）の712件であった。そのうちの大部分は期限前償還となったVIXインバースETNに係るものである。

また、「あっせん」の終結件数は、前年度146件から278件増（290.4%増）の424件であった。

(単位：件)

あっせん	2018年度	2017年度
新規申立件数	712	129
終結件数	424	146
和解	386	86
不調	35	57
取下げ等	3	3
当年度末係属件数	309	21

#### 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」（695件）が最も多く、「売買取引に関する紛争」（10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
2018年度	件数	695	10	2	0	5	0	712
	構成比	97.5	1.5	0.3	0	0.7	0	100
2017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

○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、「説明義務」（666件）が最も多く、前年度最多であった「適合性の原則」（20件）は減少している。

○「勧誘」のうち主なもの (単位：件、%)

内容	2018年度	2017年度
説明義務	666 (93.5)	40 (31.0)
適合性の原則	20 ( 2.8)	41 (31.8)
断定的判断の提供	5 ( 0.7)	8 ( 6.2)

(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	2018年度	2017年度
無断売買	2 ( 0.3)	4 ( 3.1)
システム障害	1 ( 0.1)	2 ( 1.6)

(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、「ETN」(632件)が9割近くを占め、次いで「株式」(26件)、「債券」(17件)の順となった。

(単位：件、%)

	2018年度		2017年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	26	3.7	45	34.9
債 券	17	2.4	28	21.7
投 資 信 託	14	2.0	29	22.5
デリバティブ	22	3.1	24	18.6
有価証券関連	4	0.6	2	1.6
金融先物等	15	2.1	16	12.4
C F D	3	0.4	6	4.7
E T N	632	88.8	3	2.3
第二種金融商品 取引業取扱商品	0	0	0	0
ラ ッ プ	1	0.1	0	0
合 計	712	100	129	100

○「ETN」はVIXインバースETNの件数である。

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」(703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
2018 年度	件 数	703	2	0	0	7	712
	構成比	98.7	0.3	0	0	1.0	100
2017 年度	件 数	115	4	1	0	9	129
	構成比	89.1	3.1	0.8	0	7.0	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」(659件)が大部分を占めた。なお、「個人」のうち男女の構成比では、前年度は男性と女性の比率がほぼ同じ割合であったが、当年度は男性が7割弱を占めた。

(単位：件、%)

		個人		法人	合計
		男性	女性		
2018 年度	件数	469	190	53	712
	構成比	65.9	26.7	7.4	100
2017 年度	件数	65	62	2	129
	構成比	50.4	48.1	1.6	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、九州、東北の順となった。

(単位：件、%)

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
2018 年度	件数	15	53	374	37	17	105	18	6
	構成比	2.1	7.4	52.5	5.2	2.4	14.7	2.5	0.8
2017 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

		九州	その他	合計
2018 年度	件数	87	0	712
	構成比	12.2	0	100
2017 年度	件数	7	0	129
	構成比	5.4	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 618 件増（161.0%増）の 1,631 件であった。

苦情のうち、金商業者等に取り次いだものは 1,586 件（97.2%）、申出者の意向等により取り次がなかったものは 45 件（2.8%）であった。

（単位：件）

項目	2018 年度	2017 年度
新規受付件数	1,631	1,013
金商業者等に取り次いだもの	1,586	870
金商業者等に取り次がなかったもの	45	143
終結件数	1,490	984
解決	779	855
あっせんへの移行	711	129
不調	0	0
その他	0	0
期末未済件数	203	62

### 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」（1,002件）が最も多く、「売買取引に関する苦情」（386件）、「事務処理に関する苦情」（100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
2018 年度	件数	1,002	386	100	11	27	105	1,631
	構成比	61.4	23.7	6.1	0.7	1.7	6.4	100
2017 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

### 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、%）

	2018年度	2017年度
説明義務	897 (55.0)	162 (16.0)
適合性の原則	35 ( 2.1)	69 ( 6.8)
強引な勧誘	34 ( 2.1)	63 ( 6.2)

#### ○ 「売買取引」のうち主なもの（単位：件、%）

	2018年度	2017年度
売買一般	217 (13.3)	179 (17.7)
扱者主導	54 ( 3.3)	43 ( 4.2)
無断売買	44 ( 2.7)	48 ( 4.7)

（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、%)

	2018年度	2017年度
入出金・入出庫	23 ( 1.4)	36 ( 3.6)
口座開設・移管等	21 ( 1.3)	22 ( 2.2)
相続等	14 ( 0.9)	8 ( 0.8)

○「投資助言」のうち主なもの (単位：件、%)

	2018年度	2017年度
助言内容	16 ( 1.0)	9 ( 0.9)
助言契約	11 ( 0.7)	10 ( 1.0)

○「その他」のうち主なもの (単位：件、%)

	2018年度	2017年度
会社不満	70 ( 4.3)	139 (13.7)
外国為替証拠金取引	26 ( 1.6)	0 ( 0)

(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、「ETN」(755件)が5割近くを占め、「株式」(318件)、「債券」(197件)が続いた。

(単位：件、%)

	2018年度		2017年度	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	318	19.5	388	38.3
債 券	197	12.1	160	15.8
投 資 信 託	171	10.5	174	17.2
デリバティブ	84	5.2	100	9.9
有価証券関連	14	0.9	17	1.7
金融先物等	56	3.4	68	6.7
C F D	11	0.7	15	1.5
そ の 他	3	0.2	0	0
E T N	755	46.4	64	6.3
第二種金融商品 取引業取扱商品	10	0.6	14	1.4
ラ ッ プ	25	1.5	16	1.6
そ の 他	71	4.4	97	9.6
合 計	1,631	100	1,013	100

○ETNはVIXインバースETNの件数である。

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」(1,552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
2018 年度	件数	1,552	19	13	0	47	1,631
	構成比	95.2	1.2	0.8	0	2.9	100
2017 年度	件数	902	35	15	0	61	1,013
	構成比	89.0	3.5	1.5	0	6.0	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1,556件、「法人」が75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		
2018 年度	件数	1,012	544	75	1,631
	構成比	62.0	33.4	4.6	100
2017 年度	件数	609	390	14	1,013
	構成比	60.1	38.5	1.4	100

⑥ 地区別内訳

当年度は東京が過半数を占め、次いで大阪、名古屋、九州の順となった。

(単位：件、%)

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
2018 年度	件数	38	93	888	153	30	208	38	34
	構成比	2.3	5.7	54.4	9.4	1.8	12.8	2.3	2.1
2017 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

		九州	その他	合計
2018 年度	件数	149	0	1,631
	構成比	9.1	0	100
2017 年度	件数	65	64	1,013
	構成比	6.4	6.3	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924件減（16.5%減）の4,691件となった。

（単位：件）

	2018年度	2017年度
受付件数	4,691	5,615

（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」（1,536件）が最も多く、「売買取引に関する相談」（1,226件）、「事務処理に関する相談」（448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
2018年度	件数	1,536	1,226	448	372	37	78	994	4,691
	構成比	32.7	26.1	9.6	8.0	0.8	1.7	21.2	100
2017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

#### 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、%）

	2018年度	2017年度
当センターの業務	687 (14.6)	331 (5.9)
証券会社（相談窓口の問合せ含む）	396 (8.4)	1,427 (25.4)
取引制度一般	155 (3.1)	242 (4.3)

##### ○ 「売買取引」のうち主なもの

（単位：件、%）

	2018年度	2017年度
売買一般	972 (20.7)	518 (9.2)
各社の取引制度	94 (2.0)	222 (4.0)
システム障害	59 (1.3)	49 (0.9)

##### ○ 「事務処理」のうち主なもの

（単位：件、%）

	2018年度	2017年度
口座開設・移管等	106 (2.3)	113 (2.0)
証券会社	80 (1.7)	315 (5.6)
入出金・入出庫	79 (1.7)	94 (1.7)

## ○「その他」のうち主なもの

(単位：件、%)

	2018年度	2017年度
他業界	451 ( 9.6)	602 (10.7)
金商業者のサービス全般	256 ( 5.5)	56 ( 1.0)
保険	50 ( 1.1)	49 ( 0.9)

(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」(1,339件)が最も多く、「投資信託」(734件)、「債券」(589件)が続いた。

(単位：件、%)

	2018年度		2017年度	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	1,339	28.5	1,786	31.8
投 資 信 託	734	15.6	789	14.1
債 券	589	12.6	444	7.9
デリバティブ	256	5.5	396	7.1
有価証券関連	24	0.5	32	0.6
金融先物等	210	4.5	303	5.4
C F D	22	0.5	60	1.1
そ の 他	0	0.0	1	0.0
E T N	31	0.7	47	0.8
第二種金融商品 取引業取扱商品	160	3.4	102	1.8
ラ ッ プ	65	1.4	54	1.0
そ の 他	1,517	32.3	1,997	35.6
合 計	4,691	100	5,615	100

○ETNはVIXインバースETNの件数である。

## ④ 業態別内訳

当年度における業態別の件数は、「証券会社」(3,244件)が7割弱を占め、「登録金融機関」(423件)、「FX業者」(73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
2018 年度	件数	3,244	423	73	10	941	4,691
	構成比	69.2	9.0	1.6	0.2	20.1	100
2017 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

(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4,518件、「法人」が173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		
2018 年度	件数	2,572	1,946	173	4,691
	構成比	54.8	41.5	3.7	100
2017 年度	件数	3,166	2,196	253	5,615
	構成比	56.4	39.1	4.5	100

⑥ 地区別内訳

前年度同様、東京、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
2018 年度	件数	115	137	2,181	517	92	937	251	121
	構成比	2.5	2.9	46.5	11.0	2.0	20.0	5.4	2.6
2017 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

		九州	その他	計
2018 年度	件数	300	40	4,691
	構成比	6.4	0.9	100
2017 年度	件数	257	1,269	5,615
	構成比	4.6	22.6	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)。