

平成 21 年度のあっせん、苦情、相談の処理状況について

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. あっせん・苦情・相談の状況

(1) 概況

平成 21 年度（平成 22 年 2 月 1 日～3 月 31 日）における紛争等解決業務の処理件数は、紛争解決のあっせんが 38 件、苦情が 198 件、相談が 1,659 件であった。

※ 当センターは、平成 22 年 2 月 1 日から業務を開始した。よって、平成 21 年度における業務実施期間は、平成 22 年 2 月 1 日から、平成 22 年 3 月 31 日までである。

(単位：件)

	あっせん	苦情	相談
平成 21 年度 (22 年 2 月 1 日～3 月 31 日)	38	198	1,659

※ 当センターで処理したあっせん、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等解決業務の件数は、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、前年度（平成 20 年度）5 団体全体で処理した事案件数と比較した場合、あっせん、苦情、相談のいずれにおいても減少している。

【 参考：5 団体合計の件数 】

(単位：件)

	あっせん	苦情	相談
平成 21 年度 (21 年 4 月 1 日～22 年 1 月 31 日)	183	1,093	6,001
平成 20 年度	294	1,331	9,059

(注 1) 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、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

(注2) 平成21年度分については、平成21年4月から平成22年1月までの分

(2) 事業者主体別内訳

平成21年度(平成22年2月1日～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。

(単位：件)

	あっせん	苦情	相談
協定事業者	38	198	1,005
特定事業者	0	0	0
その他			654
合計	38	198	1,659

(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21年度(平成22年2月1日～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。

(単位：件)

	あっせん	苦情	相談
日本証券業協会	35	181	884
金融先物取引業協会	2	14	101
日本証券投資顧問業協会	0	3	14
投資信託協会	1	0	6
日本商品投資販売業協会	0	0	0
合計	38	198	1,005

(4) 業態種別内訳

平成21年度(平成22年2月1日～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。

(単位：件)

	あつせん	苦情	相談
第1種金融商品取引業務	30	164	961
第2種金融商品取引業務	0	0	0
投資運用業務	1	0	6
投資助言・代理業務	0	3	13
登録金融機関業務	7	31	44
その他の業務			635
合計	38	198	1,659

(5) 商品・サービス別内訳

(単位：件)

	あつせん	苦情	相談
株式	14	76	921
債券	8	26	171
投資信託	12	67	260
デリバティブ	3	19	105
有価証券関連	0	1	2
金融先物等	2	15	101
CFD	1	3	2
その他	0	0	0
第2種業取扱商品	0	0	0
投資運用	1	1	0
投資助言	0	1	0
その他	0	8	202
合計	38	198	1,659

- (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. あっせん・苦情・相談の状況

(1) あっせんの状況

平成 21 年度（平成 22 年 2 月 1 日～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 38 件、終結件数が 2 件（うち和解 1 件）であった。

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））における 5 団体で処理したあっせん件数は、183 件であり、これを平成 22 年 2 月以降、当センターにおいて処理したあっせん件数と単純に合算しても、前年度（平成 20 年度）の 5 団体全体で取り扱った件数よりも減少している。

（単位：件）

あっせん		平成 21 年度分
新規申立件数		38
終結件数		2
終結件数	和解	1
	不調	1
	取下げ	0
当年度末係属件数		36

【参考】5 団体で取り扱ったあっせん件数

平成 20 年度	平成 21 年度
294	183

※ 平成 20 年度、21 年度分については、5 団体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、21 年 4 月～22 年 1 月まで）

(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
21 年度	件数	24	9	2	1	0
	(構成比)	63%	24%	5%	2%	- %

		その他	合計
21 年度	件数	2	38
	(構成比)	5%	100%

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

【売買取引】とは、売買執行ミス、無断売買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

【説明義務違反に関する紛争】 15 件 (39.5%)

【適合性の原則違反に関する紛争】 4 件 (10.5%)

② 売買取引のうち主なもの

【売買執行ミスに関する紛争】 1 件 (2.6%)

【無断売買に関する紛争】 1 件 (2.6%)

③ 事務処理のうち主なもの

【事務処理ミスに関する紛争】 2 件 (5.3%)

④ その他のうち主なもの

【詐欺・横領に関する紛争】 2 件 (5.3%)

【管理責任に関する紛争】 1 件 (2.6%)

(注) カッコ内の割合は、平成 21 年度 (平成 22 年 2 月・3 月分) の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

	件数	(構成比)
株 式	14	37 %
債 券	8	21 %
投 資 信 託	12	32 %
デリバティブ	3	8 %
有価証券関連	0	(- %)
金融先物等	2	(5 %)
C F D	1	(3 %)
そ の 他	0	(- %)
第 2 種 業 取 扱 商 品	0	- %
投 資 運 用	1	3 %
投 資 助 言	0	- %
そ の 他	0	- %
合 計	38	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。

(1)－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
21 年度	件数	29	7	1	1	38
	(構成比)	76%	18%	3%	3%	100%

(注) その他 投資運用会社

(1)－5 個人・法人の別内訳

		個人		法人
		男性	女性	
21 年度	件数	16	19	3
	(構成比)	42%	50%	8%

(1)－6 地区別内訳

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
21 年度	件数	1	1	10	3	2	15	2	1
	(構成比)	3%	3%	26%	8%	5%	39%	5%	3%

		九州	海外	その他
21 年度	件数	3	0	0
	(構成比)	8%	- %	- %

(2) 苦情の状況

平成 21 年度（平成 22 年 2 月 1 日～ 3 月 31 日）における苦情の処理件数は、新規申立件数が 198 件であった。

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））における 5 団体で処理した苦情件数は、1,093 件であり、これを平成 22 年 2 月以降、当センターにおいて処理した苦情件数と単純に合算しても、前年度（平成 20 年度）の 5 団体全体で取り扱った件数よりも少し減少している。

(2)－1 概況

（単位：件）

	平成 21 年度分 (平成 22 年 2 月・3 月分)
新規受付件数	198
終 結 件 数	139
当月末未済件数	59

【参考】 5 団体で受付けた苦情件数

平成 20 年度分	平成 21 年度分
1,331	1,093

※ 平成 20 年度、21 年度分については、5 団体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、21 年 4 月～22 年 1 月まで）

(2)－2 分類別申立件数

		勸 誘	売買取引	事務処理	投資運用	投資助言
21 年度	件 数	80	43	33	0	3
	(構成比)	40%	22%	16%	- %	2%

		その他	合 計
21 年度	件 数	39	198
	(構成比)	20%	100%

(2)－3 分類別内訳

① 勧誘のうち主なもの

- 【勧誘時の説明義務に関する苦情】 35件 (17.7%)
 【適合性に関する苦情】 14件 (7.0%)
- ② 売買取引のうち主なもの
 【売買執行ミスに関する苦情】 14件 (7.0%)
 【無断売買に関する苦情】 11件 (5.5%)
- ③ 事務処理のうち主なもの
 【株式事務に関する苦情】 8件 (4.0%)
 【証券会社に関する苦情】 3件 (1.5%)
- ④ その他のうち主なもの
 【会社不満に関する苦情】 20件 (10.1%)

(注) カッコ内の割合は、平成21年度(平成22年2月・3月分)の苦情総件数に対する割合である。

(2)ー4 商品・サービス別申立件数

	件数	構成比
株 式	76	38%
債 券	26	13%
投 資 信 託	67	34%
デリバティブ	18	9%
有価証券関連	1	(1%)
金融先物等	14	(7%)
C F D	2	(1%)
そ の 他	1	(1%)
第2種業取扱商品	0	- %
投 資 運 用	1	1%
投 資 助 言	1	1%
そ の 他	9	4%
合 計	198	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)－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
21 年度	件数	152	31	12	3	198
	(構成比)	77%	15%	6%	2%	100%

(注) その他のうち主なもの 投資助言会社

(2)－6 個人・法人の別内訳

		個人		法人
		男性	女性	
21 年度	件数	124	71	3
	(構成比)	63%	35%	2%

(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
21 年度	件数	7	5	109	24	4	22	10	6
	(構成比)	4%	3%	55%	12%	2%	11%	5%	3%

		九州	海外	その他
21 年度	件数	10	0	1
	(構成比)	5%	- %	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 21 年度（平成 22 年 2 月 1 日～3 月 31 日）に寄せられた相談件数は、1,659 件であった。

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））における 5 団体で受け付けた相談件数は、6,001 件であり、これを平成 22 年 2 月以降、当センターにおいて処理した相談件数と単純に合算しても、前年度（平成 20 年度）の 5 団体全体で取り扱った件数よりも少し減少している。

(3)－1 概況 (単位：件)

	平成 21 年度分
受付件数	1,659

【参考】5 団体で受け付けた相談件数

平成 20 年度分	平成 21 年度分
9,059	6,001

※ 平成 20 年度、21 年度分については、5 団体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、21 年 4 月～22 年 1 月まで）

(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
21 年度	件数	325	218	94	113	0
	(構成比)	20%	13%	6%	7%	-%

		投資助言	その他	合計
21 年度	件数	14	895	1,659
	(構成比)	1%	53%	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

【センター業務に関する相談】 76 件（4.6%）

（センターで取扱う業務範囲、あっせん制度等に関する質問等）

【取引制度に関する相談】 65 件（3.9%）

（取引制度一般、比例配分、株式分割、法令・諸規則等に関する質問等）

- ② 勧誘に関する質問及び意見のうち主なもの
- 【説明義務に関する相談】 96件（5.8%）
- 【強引な勧誘に関する相談】 48件（2.9%）
- ③ 売買取引に関する質問及び意見のうち主なもの
- 【無断売買に関する相談】 24件（1.4%）
- 【売買に関する一般的な相談】 24件（1.4%）
- ④ 事務処理に関する質問及び意見のうち主なもの
- 【取引口座に関する相談】 38件（2.3%）
- 【入出金、入出庫に関する相談】 22件（1.3%）
- ⑤ 投資助言に関する質問及び意見のうち主なもの
- 【助言内容に関する相談等】 6件（0.4%）
- ⑥ その他のうち主なもの
- 【未公開株式に関する相談】 505件（30.4%）
- 【他業界に関する相談】 110件（6.6%）
- 【会社不満に関する相談】 93件（5.6%）
- 【上場会社等に関するもの】 39件（2.4%）

(3)－4 商品・サービス別相談件数

	件数	構成比
株 式	921	55.5%
債 券	171	10.3%
投 資 信 託	260	15.7%
デリバティブ	105	6.3%
有価証券関連	2	(0.1%)
金融先物等	101	(6.1%)
C F D	2	(0.1%)
そ の 他	0	(0.0%)
第2種業取扱商品	0	0.0%
投 資 運 用	0	0.0%
投 資 助 言	0	0.0%
そ の 他	202	12.2%
合 計	1,659	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	その他	合 計
21 年度	件 数	861	44	100	654	1,659
	(構成比)	51.9%	2.7%	6 %	39.4%	100%

(注) その他のうち主なもの 未公開株式に関するもの 505 件、他業界関連 110 件、上場会社関連 39 件

(3)－6 個人・法人の別内訳

		個 人		法人
		男性	女性	
21 年度	件 数	950	630	79
	(構成比)	57%	38%	5%

(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
21 年度	件数	53	45	755	153	29	339	59	29
	(構成比)	3%	3%	45%	9%	2%	20%	4%	2%

		九州	海外	その他
21 年度	件数	68	0	129
	(構成比)	4%	-%	8%

(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。