

平成 22 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

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、苦情処理、相談の状況

平成 22 年度（平成 22 年 4 月 1 日～平成 23 年 3 月 31 日）における紛争解決等業務の処理件数は、紛争解決のあっせんが 309 件、苦情が 1,190 件、相談が 7,017 件であった。

(単位：件)

	あっせん	苦情	相談
平成 22 年度	309	1,190	7,017
平成 21 年度 (22 年 2 月 1 日～3 月 31 日)	38	198	1,659

※ 当センターで受け付けたあっせん、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得られた件数は以下のとおりである。

【 参考：5 団体合計の件数 】

	あっせん	苦情	相談
平成 21 年度 (FINMAC 受付分を含む)	221	1,291	7,660
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（社団法人日本商品投資販売業協会は、平成23年2月末で解散している。）。

（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月までの間に5団体で受け付けた分と、平成22年2月から3月まで当センターで受け付けた分を合算している。

（2）事業者主体別内訳

平成22年度（平成22年4月1日～平成23年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。

	あっせん		苦情		相談	
	22年度	21年度	22年度	21年度	22年度	21年度
協定事業者	269	38	1,139	198	4,679	1,005
特定事業者	40	0	50	0	28	0
その他	0		1		2,310	654
合計	309	38	1,190	198	7,017	1,659

（注1）平成21年度分については、平成22年2月1日から平成22年3月31日までの分

（注2）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22年度（平成22年4月1日～平成23年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。

	あっせん		苦情		相談	
	22年度	21年度	22年度	21年度	22年度	21年度
日本証券業協会	239	35	1,001	181	4,098	884
金融先物取引業協会	25	2	121	14	497	101
日本証券投資顧問業協会	5	0	16	3	51	14
投資信託協会	0	1	1	0	33	6
日本商品投資販売業協会	0	0	0	0	0	0
合計	269	38	1,139	198	4,679	1,005

（注1）平成21年度分については、平成22年2月1日から平成22年3月31日までの分

（注2）社団法人日本商品投資販売業協会は、平成23年2月28日をもって解散

（注3）特定事業者の平成22年度における処理件数は、あっせん40件、苦情50件、相談28件である。

(4) 業態種別内訳

平成 22 年度（平成 22 年 4 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。

	あっせん		苦情		相談	
	22 年度	21 年度	22 年度	21 年度	22 年度	21 年度
第 1 種金融商品取引業務	176	30	946	164	4,188	961
第 2 種金融商品取引業務	40	0	50	0	337	0
投資運用業務	3	1	8	0	57	6
投資助言・代理業務	2	0	10	3	58	13
登録金融機関業務	88	7	176	31	424	44
その他の業務					1,953	635
合計	309	38	1,190	198	7,017	1,659

(注) 平成 21 年度分については、平成 22 年 2 月 1 日から平成 22 年 3 月 31 日までの分

2. あっせん・苦情・相談の状況

(1) あっせんの状況

平成 22 年度（平成 22 年 4 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 309 件、終結件数が 226 件（うち和解 123 件）であった。

あっせん		平成 22 年度分	平成 21 年度分
新規申立件数		309	38
終結件数		226	2
和解		123	1
不調		94	1
取下げ		9	0
当年度末係属件数		119	36

(注) 平成 21 年度分については、平成 22 年 2 月 1 日から平成 22 年 3 月 31 日までの分

【参考】5 団体で取り扱ったあっせん件数

平成 21 年度 (FINMAC 受付分を含む)	平成 20 年度
221	294

※ 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、FINMAC 受付分を含む）。

(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
22 年度	件数	247	49	4	1	2
	(構成比)	80%	16%	1.3%	0.3%	0.7%
21 年度	件数	24	9	2	1	0
	(構成比)	63%	24%	5.3%	2.6%	- %

		その他	合計
22 年度	件数	6	309
	(構成比)	2.0%	100%
21 年度	件数	2	38
	(構成比)	5.3%	100%

(注 1) 平成 21 年度分については、平成 22 年 2 月 1 日から平成 22 年 3 月 31 日までの分

- (注2) 【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

	平成 22 年度	平成 21 年度
説明義務違反に関する紛争	166 件 (53.7%)	15 件 (39.5%)
適合性の原則違反に関する紛争	38 件 (12.3%)	4 件 (10.5%)
誤った情報に関する紛争	31 件 (10.0%)	3 件 (7.9%)

② 売買取引のうち主なもの

	平成 22 年度	平成 21 年度
無断売買に関する紛争	25 件 (8.1%)	1 件 (2.6%)
売買執行ミスに関する紛争	7 件 (2.3%)	1 件 (2.6%)
過当売買に関する紛争	1 件 (0.3%)	1 件 (2.6%)

③ 事務処理のうち主なもの

	平成 22 年度	平成 21 年度
事務処理ミスに関する紛争	4 件 (1.3%)	2 件 (5.3%)

④ 投資運用のうち主なもの

	平成 22 年度	平成 21 年度
ラップ取引に関する紛争	1 件 (0.3%)	— (—%)

⑤ 投資助言のうち主なもの

	平成 22 年度	平成 21 年度
断定的情報提供に関する紛争	1 件 (0.3%)	— (—%)
勧誘時の約束違反に関する紛争	1 件 (0.3%)	— (—%)

⑥ その他のうち主なもの

	平成 22 年度	平成 21 年度
債務不履行に関する紛争	3 件 (1.0%)	— (—%)
詐欺・横領に関する紛争	2 件 (0.7%)	2 件 (5.3%)

(注) カッコ内の割合は、平成 22 年度については、平成 22 年 4 月 1 日から平成 23 年 3 月 31 日のあっせん申立総件数に対する割合、平成 21 年度については、平成 22 年 2 月及び 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

	平成 22 年度		平成 21 年度	
	件 数	(構成比)	件 数	(構成比)
株 式	66	21 %	14	37 %
債 券	48	16 %	8	21 %
投 資 信 託	122	39 %	12	32 %
デリバティブ	30	10 %	3	7.9%
有価証券関連	2	(0.6%)	0	(- %)
金融先物等	25	(8.1%)	2	(5.3%)
C F D	0	(- %)	1	(2.6%)
そ の 他	3	(1.0%)	0	(- %)
第 2 種 業 取 扱 商 品	40	13 %	0	- %
投 資 運 用	2	0.6%	1	2.6%
投 資 助 言	0	- %	0	- %
そ の 他	1	0.3%	0	- %
合 計	309	100%	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
22 年度	件 数	214	89	4	2	309
	(構成比)	69%	29%	1.3%	0.7%	100%
21 年度	件 数	29	7	1	1	38
	(構成比)	76%	18%	2.6%	2.6%	100%

(注) その他 投資助言会社

(1)－5 個人・法人の別内訳

		個人		法人
		男性	女性	
22年度	件数	125	148	36
	(構成比)	40%	48%	12%
21年度	件数	16	19	3
	(構成比)	42%	50%	7.9%

(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
22年度	件数	1	6	138	37	17	64	19	6
	(構成比)	0.3%	1.9%	45%	12%	5.5%	21%	6.1%	1.9%
21年度	件数	1	1	10	3	2	15	2	1
	(構成比)	2.6%	2.6%	26%	7.9%	5.3%	39%	5.3%	2.6%

		九州	海外	その他
22年度	件数	21	0	0
	(構成比)	6.8%	-%	-%
21年度	件数	3	0	0
	(構成比)	7.9%	-%	-%

(2) 苦情の状況

平成 22 年度（平成 22 年 4 月 1 日～平成 23 年 3 月 31 日）における苦情の処理件数は、新規申立件数が 1,190 件であった。

(2)－1 概況

	平成 22 年度分	平成 21 年度分 (平成 22 年 2 月・3 月分)
新規受付件数	1,190	198
終 結 件 数	1,113	139
当月末未済件数	128	59

(注) 平成 21 年度分については、平成 22 年 2 月 1 日から平成 22 年 3 月 31 日までの分

【参考】 5 団体で受付けた苦情件数

平成 21 年度 (FINMAC 受付分を含む)	平成 20 年度
1,291	1,331

※ 平成 20 年度、21 年度分については、5 団体で取り扱った苦情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

		勧 誘	売買取引	事務処理	投資運用	投資助言
22 年度	件 数	564	314	160	0	10
	(構成比)	47%	26%	14%	- %	0.8%
21 年度	件 数	80	43	33	0	3
	(構成比)	40%	22%	16%	- %	1.5%

		その他	合 計
22 年度	件 数	142	1,190
	(構成比)	12%	100%
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

	平成 22 年度	平成 21 年度
勧誘時の説明義務に関する苦情	299 件 (25.1%)	35 件 (17.7%)
適合性に関する苦情	64 件 (5.4%)	14 件 (7.0%)
強引な勧誘に関する苦情	64 件 (5.4%)	12 件 (6.1%)

② 売買取引のうち主なもの

	平成 22 年度	平成 21 年度
無断売買に関する苦情	85 件 (7.1%)	11 件 (5.5%)
売買一般に関する苦情	77 件 (6.5%)	6 件 (3.0%)
売買執行ミスに関する苦情	48 件 (4.0%)	14 件 (7.0%)

③ 事務処理のうち主なもの

	平成 22 年度	平成 21 年度
入出金に関する苦情	37 件 (3.1%)	3 件 (1.5%)
口座開設・移管に関する苦情	30 件 (2.5%)	3 件 (1.5%)
株式事務に関する苦情	17 件 (1.4%)	8 件 (4.0%)

④ 投資助言のうち主なもの

	平成 22 年度	平成 21 年度
助言契約に関する苦情	6 件 (0.5%)	2 件 (1.0%)
助言内容に関する苦情	3 件 (0.3%)	－件 (－%)
契約解除遅延に関する苦情	1 件 (0.1%)	1 件 (0.5%)

⑤ その他のうち主なもの

	平成 22 年度	平成 21 年度
会社不満に関する苦情	119 件 (10.0%)	20 件 (10.1%)
詐欺・横領に関する苦情	8 件 (0.7%)	3 件 (1.5%)
商品性に関する苦情	3 件 (0.3%)	1 件 (0.5%)

(注) カッコ内の割合は、平成 22 年度については、平成 22 年 4 月 1 日から平成 23 年 3 月 31 日の苦情申立総件数に対する割合、平成 21 年度については、平成 22 年 2 月及び 3 月分の苦情申立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

	平成 22 年度		平成 21 年度	
	件 数	(構成比)	件 数	(構成比)
株 式	378	32 %	76	38 %
債 券	211	18 %	26	13 %
投 資 信 託	353	30 %	67	34 %
デリバティブ	168	14 %	18	9.1%
有価証券関連	35	(2.9%)	1	(0.5%)
金融先物等	122	(10%)	14	(7.0%)
C F D	10	(0.8%)	2	(1.0%)
そ の 他	1	(0.1%)	1	(0.5%)
第2種業取扱商品	50	4.2%	0	- %
投 資 運 用	6	0.5%	1	0.5%
投 資 助 言	0	- %	1	0.5%
そ の 他	24	2.0%	9	4.5%
合 計	1,190	100%	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)ー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
22 年度	件 数	940	183	45	22	1,190
	(構成比)	79%	15%	3.8%	1.9%	100%
21 年度	件 数	152	31	12	3	198
	(構成比)	77%	15%	6.1%	1.5%	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	
22年度	件数	625	514	51
	(構成比)	53%	43%	4.3%
21年度	件数	124	71	3
	(構成比)	63%	35%	1.5%

(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
22年度	件数	18	33	641	141	38	140	62	36
	(構成比)	1.5%	2.8%	54%	12%	3.2%	12%	5.2%	3.0%
21年度	件数	7	5	109	24	4	22	10	6
	(構成比)	3.5%	2.5%	55%	12%	2.0%	11%	5.1%	3.0%

		九州	海外	その他
22年度	件数	79	0	2
	(構成比)	6.6%	-%	0.2%
21年度	件数	10	0	1
	(構成比)	5.1%	-%	0.5%

(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 22 年度（平成 22 年 4 月 1 日～平成 23 年 3 月 31 日）に寄せられた相談件数は、7,017 件であった。

(3)－1 概況

	平成 22 年度分	平成 21 年度分
受付件数	7,017	1,659

(注) 平成 21 年度分については、平成 22 年 2 月 1 日から平成 22 年 3 月 31 日までの分

【参考】5 団体で受付けた相談件数

平成 21 年度 (FINMAC 受付分を含む)	平成 20 年度
7,660	9,059

※ 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
22 年度	件数	2,037	1,081	734	513	23
	(構成比)	29%	15%	11%	7.3%	0.3%
21 年度	件数	325	218	94	113	0
	(構成比)	20%	13%	5.7%	6.8%	-%

		投資助言	その他	合計
22 年度	件数	31	2,598	7,017
	(構成比)	0.4%	37%	100%
21 年度	件数	14	895	1,659
	(構成比)	0.8%	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

	平成 22 年度	平成 21 年度
センター業務に関する相談	565 件 (8.1%)	76 件 (4.6%)
取引制度に関する相談	416 件 (6.0%)	65 件 (3.9%)
証券税制に関する相談	226 件 (3.2%)	35 件 (2.1%)

② 勧誘に関する質問及び意見のうち主なもの

	平成 22 年度	平成 21 年度
説明義務に関する相談	505 件 (7.2%)	96 件 (5.8%)
強引な勧誘に関する相談	215 件 (3.1%)	48 件 (2.9%)
適合性に関する相談	187 件 (2.7%)	35 件 (2.1%)

③ 売買取引に関する質問及び意見のうち主なもの

	平成 22 年度	平成 21 年度
売買に関する一般的な相談	227 件 (3.2%)	24 件 (1.4%)
無断売買に関する相談	136 件 (1.9%)	24 件 (1.4%)
扱者主導に関する相談	129 件 (1.8%)	19 件 (1.2%)

④ 事務処理に関する質問及び意見のうち主なもの

	平成 22 年度	平成 21 年度
口座開設・移管等に関する相談	152 件 (2.2%)	38 件 (2.3%)
入出金、入出庫に関する相談	129 件 (1.8%)	22 件 (1.3%)
株式事務に関する相談	45 件 (0.6%)	12 件 (0.7%)

⑤ その他のうち主なもの

	平成 22 年度	平成 21 年度
未公開株式に関する相談	1,040 件 (14.8%)	507 件 (30.6%)
他業界に関する相談	674 件 (9.6%)	107 件 (6.5%)
金融商品取引業者に対する意見	532 件 (7.5%)	93 件 (5.6%)

(注) カッコ内の割合は、平成 22 年度については、平成 22 年 4 月 1 日から平成 23 年 3 月 31 日のあっせん申立総件数に対する割合、平成 21 年度については、平成 22 年 2 月及び 3 月のあっせん申立総件数に対する割合である。

(3)－ 4 商品・サービス別相談件数

	平成 22 年度		平成 21 年度	
	件 数	(構成比)	件 数	(構成比)
株 式	2,979	42%	921	56%
債 券	833	12%	171	10%
投 資 信 託	1,230	18%	260	16%
デリバティブ	762	11%	105	6.3%
有価証券関連	136	(1.9%)	2	(0.1%)
金融先物等	527	(7.5%)	101	(6.1%)
C F D	86	(1.2%)	2	(0.1%)
そ の 他	13	(0.2%)	0	(-%)

	平成 22 年度		平成 21 年度	
	件 数	(構成比)	件 数	(構成比)
第 2 種業取扱商品	362	5.2%	0	- %
投 資 運 用	13	0.2%	0	- %
投 資 助 言	0	- %	0	- %
そ の 他	838	12%	202	12%
合 計	7,017	100%	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	証券 仲介業者	その他	合 計
22 年度	件 数	4,197	476	277	5	2,062	7,017
	(構成比)	59.8%	6.8%	3.9%	0.1%	29.4%	100%
21 年度	件 数	861	44	100	0	654	1,659
	(構成比)	51.9%	2.7%	6.0%	-%	39.4%	100%

(注) その他のうち、主なものとして、未公開株式（未登録業者）に関する相談 1,008 件、他業界の事業者に関する相談 503 件、事業を廃止（破綻、事業休止）した証券会社に関する相談 56 件、上場会社に関する相談 54 社が含まれる。

(3)－ 6 個人・法人の別内訳

		個 人		法 人
		男性	女性	
22 年度	件 数	3,911	2,628	478
	(構成比)	56%	37%	6.8%
21 年度	件 数	950	630	79
	(構成比)	57%	38%	4.8%

(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
22年度	件数	163	181	2,972	534	128	1,622	243	131
	(構成比)	2.3%	2.6%	42%	7.6%	1.8%	23%	3.5%	1.9%
21年度	件数	53	45	755	153	29	339	59	29
	(構成比)	3.2%	2.7%	45%	9.2%	1.7%	20%	3.6%	1.7%

		九州	海外	その他
22年度	件数	337	0	706
	(構成比)	4.8%	-%	10%
21年度	件数	68	0	129
	(構成比)	4.1%	-%	7.8%

(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。