

平成 23 年度上半期のあっせん、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・相談の概況

(1) 概況

平成 23 年度上半期（平成 23 年 4 月 1 日～9 月 30 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 196 件、苦情が 705 件、相談が 3,407 件であった。

(単位：件数)

期 間	あっせん	苦情	相談
当上半期（23 年 4 - 9 月）	196	705	3,407
前年同期（22 年 4 - 9 月）	117	510	3,595
（前年同期比増減率）	+67.5%	+38.2%	-5.5%

※ 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。

【 参考：過去の状況 】

	あっせん	苦情	相談
平成 22 年度	309	1,190	7,017
平成 21 年度	221	1,291	7,660

(注 1) 当センターが処理した紛争解決等業務は、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（平成 23 年 2 月末まで）、一般社団法人第二種金融商品取引業協会（注 3 参照））からの業務委託分と当センターに個別利用登録を行っている第 2 種金融商品取引業者に関する分の合計である。

(注 2) 平成 21 年度分については、当センターが業務を開始する以前（平成 21 年 4 月 1 日～平成 22 年 1 月 31 日）において、上記 5 団体がそれぞれ処理した紛争解決等業務の件数（あっせん 183 件、苦情 1,093 件、相談 6,001 件）と当センターが業務を開始した平成 22 年 2 月 1 日以降、3 月 31 日までに当センターが処理したあっせん 38 件、苦情 198 件、相談 1,659 件を単純に合算した事案件数である。

(注3) 一般社団法人第二種金融商品取引業協会については、平成23年6月30日より業務委託を開始した。

(2) 事業者主体別内訳

平成23年度上半期（平成23年4月1日～9月30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。

事業者主体	あっせん	苦情	相談
協定事業者	190	692	2,330
特定事業者	6	9	39
その他	0	4	1,038
合 計	196	705	3,407

(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23年度上半期（平成23年4月1日～9月30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。

団体名	あっせん	苦情	相談
日本証券業協会	141	555	2,036
金融先物取引業協会	48	126	240
投資信託協会	0	0	8
日本証券投資顧問業協会	1	11	46
第二種金融商品取引業協会	0	0	1
小 計	190	692	2,331

(注) 第二種金融商品取引業協会の紛争解決等業務については、平成23年6月30日より委託を開始している。よって、同協会の件数は、平成23年6月30日以降の件数である。

(4) 業務の種別内訳

平成23年度上半期（平成23年4月1日～9月30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。

種別名	あっせん	苦情	相談
第1種金融商品取引業	112	556	2,052
第2種金融商品取引業	5	10	44
投資運用業	1	4	19
投資助言・代理業	0	6	46
登録金融機関業務	78	125	228
その他	0	4	1,018
合 計	196	705	3,407

(注) その他 … 商品先物取引業などの他業界に関するもの及び無登録金融商品取引業者

(5) 業務の態様別内訳

業務名	あっせん	苦情	相談
有価証券関連業務	131	520	1,944
有価証券デリバティブ業務	4	22	76
金融先物デリバティブ業務	48	126	242
その他デリバティブ業務	6	11	11
投資一任・ファンド運用	1	5	19
投資助言・代理媒介等	1	6	46
第2種金融商品取引業務	6	10	44
その他	0	5	1,025
合 計	196	705	3,407

- (注) 1. 金融先物デリバティブには、通貨オプション、外為証拠金取引 (FX)、などが含まれる。
2. その他デリバティブには、CFD 取引、金利・為替スワップ、天候デリバティブなどが含まれる。
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、商品ファンド等が含まれる。
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23年度上半期（平成23年4月1日～9月30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196件（対前年同期比79件増（+67.5%））、終結件数が188件（対前年同期比104件増（+123.8%））、終結事案のうち和解となった事案が118件（和解率は65.9%）となり、和解率は、前年同期（45.0%）と比較して20.9ポイント上昇した。

(1) - 1 概況

項目	当上半期	前年同期
前年度（22年）末係属件数	119	36
新規申立件数	196	117
終結件数	188	84
うち 和解成立	118	36
不調・打切り	61	44
取下げ	9	4
当期末（9月）係属件数	127	69

(1) - 2 分類別あっせん申立件数

分類別区分	当上半期	構成比%	前年同期	構成比%
勧誘に関する紛争	179	91.3	90	76.9
売買取引に関する紛争	13	6.6	19	16.2
事務処理に関する紛争	4	2.0	1	0.9
投資運用に関する紛争	0	—	0	—
投資助言に関する紛争	0	—	2	1.7
その他の紛争	0	—	5	4.3
合計	196		117	

(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】とは、投資判断に関して助言を行う業務等

(1)－3 商品・サービス別あっせん申立件数

商品・サービスの別	当上半期	構成比%	前年同期	構成比%
株式	25	12.8	33	28.2
債券	51	26.0	20	17.1
投資信託	51	26.0	57	48.7
有価証券デリバティブ	7	3.6	1	0.9
金融先物デリバティブ	48	24.5	2	1.7
C F D	1	0.5	0	0.0
その他デリバティブ	6	3.1	1	0.9
ラップ	1	0.5	1	0.9
第2種関連商品	6	3.1	1	0.9
その他	0	0.0	1	0.9
合 計	196		117	

- (注) 1. 金融先物デリバティブには、通貨オプション、外為証拠金取引 (FX)、などが含まれる。
2. その他デリバティブには、金利・為替スワップ、天候デリバティブなどが含まれる。
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、商品ファンド等が含まれる。
4. その他には、商品・サービス区分に関係ない事案が含まれる。

(1)－4 業態別申立件数

業態名	当上半期	構成比%	前年同期	構成比%
証券会社	116	59.2	85	72.6
銀行等登録金融機関	78	39.8	31	26.5
F X業者	1	0.5	0	0.0
証券仲介業者	0	0.0	0	0.0
その他	1	0.5	1	0.9
合 計	196		117	

(1)－5 個人・法人の別内訳

男女等	当上半期	構成比%	前年同期	構成比%
男	70	35.7	52	44.4
女	64	32.7	60	51.3
法人	62	31.6	5	4.3
合 計	196		117	

(1)－6 地区別内訳

地区名	当上半期	構成比%	前年同期	構成比%
北海道	13	6.6	0	0.0
東北	7	3.6	5	4.3
東京	80	40.8	60	51.3
名古屋	27	13.8	13	11.1
北陸	9	4.6	4	3.4
大阪	40	20.4	15	12.8
中国	6	3.1	6	5.1
四国	5	2.6	3	2.6
九州	9	4.6	11	9.4
合 計	196		117	

(2) 苦情の状況

平成 23 年度上半期（平成 23 年 4 月 1 日～9 月 30 日）における苦情の処理件数は、新規申立件数が 705 件（対前年同期比 195 件増（+38.2%））、終結事案が 679 件（対前年同期比 176 件増（+35.0%））、終結事案のうち解決となった事案が 440 件である。

(2)－1 概況

項 目	当上半期
新規受付件数	705
終結件数	679
うち 解決	439
移行	192
不調	25
移送	0
その他	23
当期末（9 月）係属件数	158

(注) 終結件数の内訳については、平成 23 年度から集計を開始

終結件数のうち、「移行」とは、苦情処理手続では解決に至らず、紛争解決手続に移行（あっせんの申立て）したもの

(2)－2 分類別苦情申立件数

分類別区分	当上半期	構成比%	前年同期	構成比%
勧誘に関するもの	384	54.5	236	46.3
売買取引に関するもの	163	23.1	139	27.3
事務処理に関するもの	91	12.9	70	13.7
投資運用に関するもの	1	0.1	0	0.0
投資助言に関するもの	4	0.6	2	0.4
その他	62	8.8	63	12.4
合 計	705		510	

(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】とは、投資判断に関して助言を行う業務等

(2)ー3 商品・サービス別苦情申立件数

区分	当上半期	構成比%	前年同期	構成比%
株式	173	24.5	176	34.5
債券	160	22.7	92	18.0
投資信託	168	23.8	160	31.4
有価証券デリバティブ	23	3.3	12	2.4
金融先物デリバティブ	125	17.7	51	10.0
C F D	4	0.6	4	0.8
その他デリバティブ	7	1.0	0	0.0
ラップ	4	0.6	4	0.8
第2種関連商品	10	1.4	1	0.2
その他	31	4.4	10	2.0
合 計	705		510	

- (注) 1. 金融先物デリバティブには、通貨オプション、外為証拠金取引（FX）等が含まれる。
2. その他デリバティブには、金利・為替スワップ、天候デリバティブ等が含まれる。
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、商品ファンド等が含まれる。
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4 業態別苦情申立件数

業態名	当上半期	構成比%	前年同期	構成比%
証券会社	537	76.2	407	79.8
銀行等登録金融機関	127	18.0	78	15.3
F X業者	31	4.4	21	4.1
証券仲介業者	0	0.0	0	0.0
その他	10	1.4	4	0.8
合 計	705		510	

(注) その他のうち主なもの 投資助言会社

(2)－5 個人・法人の別内訳

男女等	当上半期	構成比%	前年同期	構成比%
男	371	52.6	280	54.9
女	234	33.2	219	42.9
法人	100	14.2	11	2.2
合 計	705		510	

(2)－6 地区別内訳

地区名	当上半期	構成比%	前年同期	構成比%
北海道	29	4.1	6	1.2
東北	26	3.7	16	3.1
東京	350	49.6	296	58.0
名古屋	87	12.3	46	9.0
北陸	21	3.0	14	2.7
大阪	93	13.2	47	9.2
中国	30	4.3	31	6.1
四国	21	3.0	15	2.9
九州	48	6.8	38	7.5
その他	0	0.0	1	0.2
合 計	705		510	

(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 23 年度上半期（平成 23 年 4 月 1 日～9 月 30 日）に寄せられた相談受付件数は、3,407 件（対前年同期比 188 件減少（-5.5%））である。

(3)-1 概況

項目	当上半期	前年同期
相談受付件数	3,407	3,595

(3)-2 分類別相談件数

相談の分類別区分	当上半期	構成比%	前年同期	構成比%
制度に関するもの	837	24.6	1,055	29.3
勧誘に関するもの	652	19.1	514	14.3
売買取引に関するもの	485	14.2	306	8.5
事務処理に関するもの	251	7.4	254	7.1
投資運用に関するもの	8	0.2	9	0.3
投資助言に関するもの	25	0.7	11	0.3
その他	1,149	33.7	1,446	40.2
合計	3,407		3,595	

(注) 【制度】とは、取引制度一般、法廷帳簿、口座開設、移管、あっせん制度に関する質問及び相談

【勧誘】とは、勧誘時における説明義務や適合性原則に関する質問及び相談

【売買取引】とは、売買取引に関する質問及び相談

【事務処理】とは、入出金等の手続事務等に関する質問及び相談

【投資運用】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質問及び相談

【投資助言】とは、投資判断に関して助言を行う業務に関する質問及び相談

【その他】とは、いずれの分類にも属さない質問及び相談。未公開株式等（債券、ファンド含む。）に関する相談は「その他」に分類する。

(3)－3 商品・サービス別相談件数

区分	当上半期	構成比%	前年同期	構成比%
株式	1,248	36.6	1,554	43.2
債券	593	17.4	375	10.4
投資信託	623	18.3	548	15.2
有価証券デリバティブ	78	2.3	24	0.7
金融先物デリバティブ	257	7.5	274	7.6
C F D	17	0.5	37	1.0
その他デリバティブ	4	0.1	5	0.1
ラップ	12	0.4	8	0.2
第2種関連商品	48	1.4	326	9.1
その他	526	15.4	444	12.4
合 計	3,407		3,595	

- (注) 1. 金融先物デリバティブには、外為証拠金取引 (FX)、通貨オプション等が含まれる。
2. その他デリバティブには、金利・為替スワップ、天候デリバティブ等が含まれる。
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、商品ファンド等が含まれる。
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)－4 業態別相談件数

業態名	当上半期	構成比%	前年同期	構成比%
証券会社	1,951	57.3	2,203	61.3
銀行等登録金融機関	281	8.2	187	5.2
F X 業者	124	3.6	150	4.2
証券仲介業者	2	0.1	4	0.1
その他	1,049	30.8	1,051	29.2
合 計	3,407		3,595	

- (注) その他 … 商品先物取引業などの他業界に関するもの及び無登録金融商品取引業者

(3)－5 個人・法人の別内訳

男女等	当上半期	構成比%	前年同期	構成比%
男	1,924	56.5	2,011	55.9
女	1,215	35.7	1,367	38.0
法人	268	7.9	217	6.0
合 計	3,407		3,595	

(3)－6 地区別内訳

地区名	当上半期	構成比%	前年同期	構成比%
北海道	89	2.6	76	2.1
東北	74	2.2	87	2.4
東京	1,386	40.7	1,588	44.2
名古屋	339	10.0	262	7.3
北陸	54	1.6	66	1.8
大阪	611	17.9	821	22.8
中国	117	3.4	133	3.7
四国	77	2.3	57	1.6
九州	239	7.0	180	5.0
その他	421	12.4	325	9.0
合 計	3,407		3,595	

(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。

以 上