

## 平成 25 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 25 年度上半期（平成 25 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 101 件、苦情が 554 件、相談が 4,122 件であった。

(単位：件数)

期 間	あっせん	苦情	相談
当上半期（25 年 4－9 月）	101	554	4,122
前年同期（24 年 4－9 月）	182	630	2,900
（前年同期比増減率）	－44.5%	－12.1%	42.1%

※ 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 24 年度	334	1,152	6,136
平成 23 年度	467	1,530	6,626
平成 22 年度	309	1,190	7,017

(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、一般社団法人投資信託協会、一般社団法人日本投資顧問業協会、一般社団法人金融先物取引業協会、一般社団法人第二種金融商品取引業協会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。

#### (2) 事業者主体別内訳

平成 25 年度上半期（平成 25 年 4 月 1 日～9 月 30 日）における事業者主体者別の処理件数は、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	101	546	3,021
特定事業者	0	8	214
その他	0	0	887
合 計	101	554	4,122

(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25年度上半期（平成25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	80	479	2,746
金融先物取引業協会	19	57	208
投資信託協会	0	0	9
日本投資顧問業協会	0	8	55
第二種金融商品取引業協会	2	2	3
小 計	101	546	3,021

### (4) 業務の種別内訳

平成25年度上半期（平成25年4月1日～9月30日）における業態種別毎の処理件数は、以下のとおりである。あっせんについては、登録金融機関業務に関するものが多くなっている。

種別名	あっせん	苦情	相談
第1種金融商品取引業	72	491	2,756
第2種金融商品取引業	2	10	468
投資運用業	0	0	18
投資助言・代理業	0	8	50
登録金融機関業務	27	44	197
その他	0	1	633
合 計	101	554	4,122

(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	68	450	2,617
有価証券デリバティブ業務	0	20	69
金融先物デリバティブ業務	19	57	210
その他デリバティブ業務	11	9	8
投資一任・ファンド運用	0	0	18
投資助言・代理媒介等	0	8	50
第2種金融商品取引業務	2	10	467
その他	1	0	683
合 計	101	554	4,122

- (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 (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 25 年度上半期（平成 25 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 101 件（対前年同期比 81 件減（-44.5%））、終結件数が 136 件（対前年同期比 89 件減（-39.6%））、取下げ等を除く終結事案のうち、和解となった事案が 85 件（和解率は 75.2%）となり、和解率は、前年同期（51.2%）と比較して 24.0 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（24 年）末係属件数	82	162
新規申立件数	101	182
終結件数	136	225
うち 和解成立	85	107
不調・打切り	28	102
取下げ等	23	16
当期末（9 月）係属件数	47	119

#### (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	79	78.2	172	94.5
売買取引に関する紛争	17	16.8	8	4.4
事務処理に関する紛争	3	3.0	2	1.1
投資運用に関する紛争	0	—	0	—
投資助言に関する紛争	0	—	0	—
その他の紛争	2	2.0	0	—
合計	101		182	

- (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	22	21.8	17	9.3
債券	22	21.8	25	13.7
投資信託	24	23.8	34	18.7
有価証券デリバティブ	0	－	3	1.6
金融先物デリバティブ	19	18.8	78	42.9
C F D	0	－	0	－
その他デリバティブ	11	10.9	22	12.1
ラップ	0	－	0	－
第2種関連商品	2	2.0	3	1.6
その他	1	1.0	0	－
合 計	101		182	

- (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	74	73.3	74	40.7
銀行等登録金融機関	27	26.7	108	59.3
F X 業者	0	－	0	－
証券仲介業者	0	－	0	－
その他	0	－	0	－
合 計	101		182	

## (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	39	38.6	42	23.1
女	28	27.7	35	19.2
法人	34	33.7	105	57.7
合 計	101		182	

## (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	0	—	4	2.2
東北	5	5.0	4	2.2
東京	45	44.6	80	44.0
名古屋	13	12.9	31	17.0
北陸	1	1.0	7	3.8
大阪	21	20.8	44	24.2
中国	2	2.0	2	1.1
四国	5	5.0	3	1.6
九州	9	8.9	7	3.8
合 計	101		182	

## (2) 苦情の状況

平成 25 年度上半期（平成 25 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 554 件（対前年同期比 76 件減（-12.1%））、終結事案が 568 件（対前年同期比 92 件減（-13.9%））、終結事案のうち解決となった事案が 448 件である。

### (2)-1 概況

項目	当上半期
新規受付件数	554
終結件数	568
うち 解決	448
移行	99
不調	8
移送	0
その他	13
当期末（9 月）係属件数	70

(注) 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	190	34.3	349	55.4
売買取引に関するもの	238	43.0	139	22.1
事務処理に関するもの	88	15.9	72	11.4
投資運用に関するもの	0	—	3	0.5
投資助言に関するもの	2	0.4	5	0.8
その他	36	6.5	62	9.8
合計	554		630	

(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	243	43.9	165	26.2
債券	87	15.7	136	21.6
投資信託	108	19.5	123	19.5
有価証券デリバティブ	20	3.6	10	1.6
金融先物デリバティブ	56	10.1	116	18.4
C F D	2	0.4	2	0.3
その他デリバティブ	7	1.3	23	3.7
ラップ	0	—	4	0.6
第2種関連商品	10	1.8	12	1.9
その他	21	3.8	39	6.2
合 計	554		630	

- (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	470	84.8	467	74.1
銀行等登録金融機関	44	7.9	128	20.3
F X業者	21	3.8	15	2.4
証券仲介業者	0	—	0	—
その他	19	3.4	20	3.2
合 計	554		630	

(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	329	59.4	333	52.9
女	189	34.1	187	29.7
法人	36	6.5	110	17.5
合 計	554		630	

## (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	16	2.9	10	1.6
東北	11	2.0	19	3.0
東京	309	55.8	326	51.7
名古屋	78	14.1	78	12.4
北陸	2	0.4	17	2.7
大阪	83	15.0	117	18.6
中国	1	0.2	19	3.0
四国	17	3.1	11	1.7
九州	37	6.7	33	5.2
その他	0	—	0	—
合 計	554		630	

(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 25 年度上半期（平成 25 年 4 月 1 日～9 月 30 日）に寄せられた相談受付件数は、4,122 件（対前年同期比 1,222 件増加（42.1%））である。

#### (3)－1 概況

項目	当上半期	前年同期
相談受付件数	4,122	2,900

#### (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	1,317	32.0	697	24.0
勧誘に関するもの	460	11.2	834	28.8
売買取引に関するもの	749	18.2	382	13.2
事務処理に関するもの	338	8.2	199	6.9
投資運用に関するもの	2	0.0	12	0.4
投資助言に関するもの	29	0.7	14	0.5
その他	1,227	29.8	762	26.3
合計	4,122		2,900	

(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、ファンドを含む。）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	1,526	37.0	836	28.8
債券	452	11.0	547	18.9
投資信託	619	15.0	709	24.4
有価証券デリバティブ	71	1.7	20	0.7
金融先物デリバティブ	217	5.3	158	5.4
C F D	7	0.2	4	0.1
その他デリバティブ	3	0.1	4	0.1
ラップ	8	0.2	16	0.6
第2種関連商品	476	11.5	43	1.5
その他	743	18.0	563	19.4
先物・オプション	0	—	0	—
合 計	4,122		2,900	

- (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	2,664	64.6	2,034	70.1
銀行等登録金融機関	237	5.7	258	8.9
F X 業者	91	2.2	38	1.3
証券仲介業者	6	0.1	2	0.1
その他	1,124	27.3	568	19.6
合 計	4,122		2,900	

(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)ー 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	2,294	55.7	1,525	52.6
女	1,613	39.1	1,176	40.6
法人	215	5.2	199	6.9
合 計	4,122		2,900	

(3)ー 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	108	2.6	63	2.2
東北	86	2.1	70	2.4
東京	1,727	41.9	1,110	38.3
名古屋	429	10.4	301	10.4
北陸	17	0.4	47	1.6
大阪	691	16.8	494	17.0
中国	38	0.9	100	3.4
四国	75	1.8	56	1.9
九州	190	4.6	136	4.7
その他	761	18.5	523	18.0
合 計	4,122		2,900	

(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