

2019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310件減（43.5%減）の402件、「苦情」が同583件減（35.7%減）の1,048件といずれも前年度に比べて大幅に減少したが、「相談」は同99件増（2.1%増）の4,790件と前年度に比べ増加した。

(単位：件)

	あっせん	苦情	相談
2019年度	402	1,048	4,790
2018年度	712	1,631	4,691
2017年度	129	1,013	5,615

(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」及び「苦情」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商業者等）であり、「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	
	2019年度	2018年度	2019年度	2018年度	2019年度	2018年度
協定事業者	402	712	1,048	1,630	3,865	3,889
特定事業者	0	0	0	1	7	22
その他	0	0	0	0	918	780
合計	402	712	1,048	1,631	4,790	4,691

(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商業者。

(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」が大幅に減少し、日本証券業協会の「相談」及び金融先物取引業協会の「苦情」が増加したことが特記される。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2019年度	2018年度	2019年度	2018年度	2019年度	2018年度
日本証券業協会	379	692	930	1,509	3,465	3,395
金融先物取引業協会	22	14	87	57	184	186
日本投資顧問業協会	1	6	25	54	135	153
投資信託協会	0	0	1	1	11	12

第二種金融商品取引業協会	0	0	5	9	70	143
合 計	402	712	1,048	1,630	3,865	3,889

(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」、第二種金融商品取引業務の「相談」が大幅に減少した。第一種金融商品取引業務及びその他の業務の「相談」は増加したが、全体的に「あっせん」「苦情」ともに減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2019年度	2018年度	2019年度	2018年度	2019年度	2018年度
第一種金融商品取引業務	400	704	1,006	1,548	3,369	3,249
第二種金融商品取引業務	0	0	5	10	80	166
投資運用業務	0	1	10	26	70	80
投資助言・代理業務	1	5	16	29	76	90
登録金融機関業務	1	2	11	17	280	328
その他の業務	0	0	0	0	915	778
合 計	402	712	1,048	1,631	4,790	4,691

(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、例年、株式、債券、投資信託の順に多くなっていたが、2019年度においては「苦情」の債券が多く、また債券の「あっせん」及び「苦情」の件数が増加している。そうした中、特定の「ETN」に関する「あっせん」及び「苦情」、「相談」については、2018年度に比べて減少してはいるが、引き続き多く寄せられた。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2019年度	2018年度	2019年度	2018年度	2019年度	2018年度
株 式	44	26	244	318	1,426	1,339
債 券	68	17	310	197	794	589
投資信託	10	14	120	171	711	734
デリバティブ	25	22	109	84	283	256
有価証券関連	1	4	9	14	44	24
金融先物等	22	15	87	56	216	210
C F D	2	3	13	11	22	22
そ の 他	0	0	0	3	1	0
E T N	255	632	205	755	12	31
第二種金融商品 取引業取扱商品	0	0	5	10	70	160
ラ ッ プ	0	1	9	25	60	65
そ の 他	0	0	46	71	1,434	1,517
合 計	402	712	1,048	1,631	4,790	4,691

○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712件から310件減（43.5%減）の402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424件から219件増（51.7%増）の643件であった。

(単位：件)

あっせん	2019年度	2018年度
新規申立件数	402	712
終結件数	643	424
和解	584	386
不調	50	35
取下げ等	9	3
当年度末係属件数	68	309

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」（383件）が最も多く、「売買取引に関する紛争」（18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
2019年度	件数	383	18	1	0	0	0	402
	構成比	95.3	4.5	0.2	0	0	0	100
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

○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」（334件）が最も多く、次いで「適合性の原則」（37件）となった。

○「勧誘」のうち主なもの (単位：件、%)

内容	2019年度	2018年度
説明義務	334 (83.1)	666 (93.5)
適合性の原則	37 (9.2)	20 (2.8)
断定的判断の提供	8 (2.0)	5 (0.7)

○「売買取引」のうち主なもの (単位：件、%)

内 容	2019年度	2018年度
過当売買	4 (1.0)	0 (0)
無断売買	3 (0.7)	2 (0.3)
売買執行ミス	2 (0.5)	1 (0.1)

(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」(255件)が6割超を占め、次いで「債券」(68件)、「株式」(44件)の順となった。

(単位：件、%)

	2019年度		2018年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	44	10.9	26	3.7
債 券	68	16.9	17	2.4
投 資 信 託	10	2.5	14	2.0
デリバティブ	25	6.2	22	3.1
有価証券関連	1	0.2	4	0.6
金融先物等	22	5.5	15	2.1
C F D	2	0.5	3	0.4
E T N	255	63.4	632	88.8
第二種金融商品 取引業取扱商品	0	0	0	0
ラ ッ プ	0	0	1	0.1
合 計	402	100	712	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」(396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
2019 年度	件 数	396	1	1	0	4	402
	構成比	98.5	0.2	0.2	0	1.0	100
2018 年度	件 数	703	2	0	0	7	712
	構成比	98.7	0.3	0	0	1.0	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」(378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6割弱を占めた。

(単位：件、%)

		個人		法人	合計
		男性	女性		
2019年度	件数	227	151	24	402
	構成比	56.5	37.6	6.0	100
2018年度	件数	469	190	53	712
	構成比	65.9	26.7	7.4	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
2019年度	件数	6	24	218	40	20	53	3	5
	構成比	1.5	6.0	54.2	10.0	5.0	13.2	0.7	1.2
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

		九州	その他	合計
2019年度	件数	33	0	402
	構成比	8.2	0	100
2018年度	件数	87	0	712
	構成比	12.2	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 583 件減（35.7%減）の 1,048 件であった。

苦情のうち、金商業者等に取り次いだものは 1,016 件（96.9%）、申出者の意向等により取り次がなかったものは 32 件（3.1%）であった。

（単位：件）

項目	2019 年度	2018 年度
新規受付件数	1,048	1,631
金商業者等に取り次いだもの	1,022	1,586
金商業者等に取り次がなかったもの	26	45
終結件数	1,136	1,490
解決	734	779
あっせんへの移行	402	711
不調	0	0
その他	0	0
期末未済件数	115	203

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」（570件）が最も多く、「売買取引に関する苦情」（289件）、「事務処理に関する苦情」（129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
2019 年度	件 数	570	289	129	1	14	45	1,048
	構成比	54.4	27.6	12.3	0.1	1.3	4.3	100
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

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、%）

	2019年度	2018年度
説明義務	420 (40.1)	897 (55.0)
適合性の原則	55 (5.2)	35 (2.1)
強引な勧誘	44 (4.2)	34 (2.1)

○ 「売買取引」のうち主なもの（単位：件、%）

	2019年度	2018年度
売買一般	171 (16.3)	217 (13.3)
無断売買	39 (3.7)	44 (2.7)
扱者主導	38 (3.6)	54 (3.3)

（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、%)

	2019年度	2018年度
入出金・入出庫	35 (3.3)	23 (1.4)
証券会社	29 (2.8)	5 (0.3)
口座開設・移管等	22 (2.1)	21 (1.3)

○「投資助言」のうち主なもの (単位：件、%)

	2019年度	2018年度
助言契約	7 (0.7)	11 (0.7)
助言内容	4 (0.4)	16 (1.0)

○「その他」のうち主なもの (単位：件、%)

	2019年度	2018年度
会社不満	40 (3.8)	70 (4.3)
外国為替証拠金取引	2 (0.2)	26 (1.6)

(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、「債券」(310件)が3割近くを占め、「株式」(244件)、「ETN」(205件)が続いた。

(単位：件、%)

	2019年度		2018年度	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	244	23.3	318	19.5
債 券	310	29.6	197	12.1
投 資 信 託	120	11.5	171	10.5
デリバティブ	109	10.4	84	5.2
有価証券関連	9	0.9	14	0.9
金融先物等	87	8.3	56	3.4
C F D	13	1.2	11	0.7
そ の 他	0	0	3	0.2
E T N	205	19.6	755	46.4
第二種金融商品 取引業取扱商品	5	0.5	10	0.6
ラ ッ プ	9	0.9	25	1.5
そ の 他	46	4.4	71	4.4
合 計	1,048	100	1,631	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」（987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
2019 年度	件数	987	11	18	0	32	1,048
	構成比	94.2	1.0	1.7	0	3.1	100
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

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1,015件、「法人」が33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		
2019 年度	件数	584	431	33	1,048
	構成比	55.7	41.1	3.1	100
2018 年度	件数	1,012	544	75	1,631
	構成比	62.0	33.4	4.6	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
2019 年度	件数	18	40	598	126	26	134	17	32
	構成比	1.7	3.8	57.1	12.0	2.5	12.8	1.6	3.1
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

		九州	その他	合計
2019 年度	件数	56	1	1,048
	構成比	5.3	0.1	100
2018 年度	件数	149	0	1,631
	構成比	9.1	0	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99件増（2.1%増）の4,790件となった。

（単位：件）

	2019年度	2018年度
受付件数	4,790	4,691

（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」（1,188件）、「事務処理に関する相談」（540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
2019年度	件数	1,536	1,188	540	634	7	53	832	4,790
	構成比	32.1	24.8	11.3	13.2	0.1	1.1	17.4	100
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

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、%）

	2019年度	2018年度
証券会社（相談窓口の問合せ含む）	666（13.9）	396（8.4）
当センターの業務	458（9.6）	687（14.6）
取引制度一般	126（2.6）	155（3.1）

○ 「売買取引」のうち主なもの

（単位：件、%）

	2019年度	2018年度
売買一般	751（15.7）	972（20.7）
各社の取引制度	232（4.8）	94（2.0）
無断売買	63（1.3）	36（0.8）

○ 「事務処理」のうち主なもの

（単位：件、%）

	2019年度	2018年度
入出金・入出庫	106（2.2）	79（1.7）
口座開設・移管等	89（1.9）	106（2.3）
証券会社	88（1.8）	80（1.7）

○「その他」のうち主なもの

(単位：件、%)

	2019年度	2018年度
他業界	477 (10.0)	451 (9.6)
会社不満	92 (1.9)	256 (5.5)
保険	92 (1.9)	50 (1.1)

(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」(1,426件)が最も多く、「債券」(794件)、「投資信託」(711件)が続いた。

(単位：件、%)

	2019年度		2018年度	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	1,426	29.8	1,339	28.5
債 券	794	16.6	589	12.6
投 資 信 託	711	14.8	734	15.6
デリバティブ	283	5.9	256	5.5
有価証券関連	44	0.9	24	0.5
金融先物等	216	4.5	210	4.5
C F D	22	0.5	22	0.5
そ の 他	1	0.0	0	0
E T N	12	0.3	31	0.7
第二種金融商品 取引業取扱商品	70	1.5	160	3.4
ラ ッ プ	60	1.3	65	1.4
そ の 他	1,434	29.9	1,517	32.3
合 計	4,790	100	4,691	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」(3,356件)が7割弱を占め、「登録金融機関」(414件)、「FX業者」(67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
2019 年度	件数	3,356	414	67	5	948	4,790
	構成比	70.1	8.6	1.4	0.1	19.8	100
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

(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4,613件、「法人」が177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		
2019 年度	件数	2,642	1,971	177	4,790
	構成比	55.2	41.1	3.7	100
2018 年度	件数	2,572	1,946	173	4,691
	構成比	54.8	41.5	3.7	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
2019 年度	件数	120	131	2,276	534	120	943	217	124
	構成比	2.5	2.7	47.5	11.1	2.5	19.7	4.5	2.6
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

		九州	その他	計
2019 年度	件数	315	10	4,790
	構成比	6.6	0.2	100
2018 年度	件数	300	40	4,691
	構成比	6.4	0.9	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)。