

2020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
(F I N M A C)

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

2020年度上半期における受付件数は、前年同期に比べ、あっせんが147件(62.3%)減の89件、苦情が136件(23.4%)減の446件、相談が34件(1.5%)増の2,323件となった。

(単位：件)

	あっせん	苦情	相談
2020年度上半期	89	446	2,323
2019年度上半期	236	582	2,289

【参考：過去の状況】

(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

(2) 事業者主体別内訳

2020年度上半期における事業者主体別の受付件数は、2019年度上半期同様、「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	
	2020年度 上半期	2019年度 上半期	2020年度 上半期	2019年度 上半期	2020年度 上半期	2019年度 上半期
協定事業者	89	236	446	582	1,819	1,813
特定事業者	0	0	0	0	0	5
その他	0	0	0	0	504	471
合計	89	236	446	582	2,323	2,289

※「協定事業者」とは、業務委託元の自主規制機関（7機関）の構成員
「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等
「その他」とは、いずれの分類にも属さない事業者（当センターが取り扱う商品・サービスでない場合）

(3) 協定事業者別内訳

日本証券業協会及び金融先物取引業協会の「相談」は増加したが、日本証券業協会の「あっせん」「苦情」が大幅に減少したことが特徴として上げられる。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2020年度 上半期	2019年度 上半期	2020年度 上半期	2019年度 上半期	2020年度 上半期	2019年度 上半期
日本証券業協会	79	219	408	530	1,624	1,585
金融先物取引業協会	9	16	23	37	102	94
日本投資顧問業協会	0	1	12	13	41	86
投資信託協会	0	0	0	1	14	4
第二種金融商品取引業協会	1	0	2	1	31	44
日本暗号資産取引業協会	0	-	1	-	7	-
日本S T O協会	0	-	0	-	0	-
合計	89	236	446	582	1,819	1,813

(4) 業態種別内訳

2020年度上半期における業態種別の受付件数は、2019年度上半期と比べ、第一種金融商品取引業務における「あっせん」及び「苦情」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	
	2020年度 上半期	2019年度 上半期	2020年度 上半期	2019年度 上半期	2020年度 上半期	2019年度 上半期
第一種金融商品取引業務	87	234	426	561	1,602	1,549
第二種金融商品取引業務	1	0	2	1	31	52
投資運用業務	0	0	6	3	32	33
投資助言・代理業務	0	1	6	11	23	57
登録金融機関業務	1	1	6	6	131	130
その他の業務	0	0	0	0	504	468
合計	89	236	446	582	2,323	2,289

※「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・サービス別内訳

2020年度上半期における商品別の受付件数は、2019年度上半期同様、概ね株式、債券、投資信託が多いが、債券及び投資信託の「あっせん」及び「苦情」が、2019年度上半期に比べ増加している。そうした中、特定の「E T N」に関する「苦情」及び「あっせん」が大幅に減少している。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2020年度 上半期	2019年度 上半期	2020年度 上半期	2019年度 上半期	2020年度 上半期	2019年度 上半期
株 式	12	22	133	134	688	637
債 券	36	20	167	125	372	379
投 資 信 託	14	5	70	60	306	338
デリバティブ	13	19	43	47	167	134
有価証券関連	2	1	7	3	13	12
金融先物等	9	16	23	37	127	115
C F D	1	2	8	7	17	7
そ の 他	1	0	5	0	10	0
E T N	13	170	3	184	4	10
暗号資産デリバティブ	0	-	1	-	9	-
商品関連デリバティブ	0	-	2	-	6	-
第二種業取扱商品	1	0	2	1	29	50
ラ ッ プ	0	0	6	2	18	27
先物オプション	0	0	0	0	1	0
そ の 他	0	0	19	29	723	714
合 計	89	236	446	582	2,323	2,289

○E T NはV I XインバースE T N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

2020年度上半期における「あっせん」の新規申立件数は、2019年度上半期の236件から147件減（62.3%減）の89件であった。減少した要因のうちの大部分は期限前償還となったVIXインバースETNに係るあっせんの減少である。

また、「あっせん」の終結件数は、2019年度上半期405件から305件減（75.3%減）の100件であった。

（単位：件）

あっせん	2020年度上半期	2019年度上半期	
新規申立件数	89	236	
終結件数	100	405	
	和解	65	381
	不調	32	20
	取下げ等	3	4
当年度末係属件数	57	140	

① 内容別内訳

2020年度上半期における「あっせん」の内容別内訳は、2019年度上半期同様、「勧誘に関する紛争」（72件）が最も多く、「売買取引に関する紛争」（14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
2020年度 上半期	件数	72	14	3	0	0	0	89
	構成比	80.9	15.7	3.4	0	0	0	100.0
2019年度 上半期	件数	225	10	1	0	0	0	236
	構成比	95.3	4.2	0.4	0	0	0	100.0

○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。

※ 構成比の合計は、端数処理（四捨五入）の関係で100.0%にならない場合がある。以下同じ。

② 内容別内訳の主なもの

2020年度上半期における内容別内訳について見ると、「勧誘」では、「説明義務」（55件）が最も多く、「適合性の原則」（14件）が続いた。

○「勧誘」のうち主なもの（単位：件、%）

内容	2020年度上半期	2019年度上半期
説明義務	55 (61.8)	198 (83.9)
適合性の原則	14 (15.7)	22 (9.3)
誤った情報の提供	2 (2.2)	2 (0.8)

○「売買取引」のうち主なもの (単位：件、%)

内 容	2020年度上半期	2019年度上半期
売買執行ミス	2 (2.2)	1 (0.4)
無断売買	1 (1.1)	1 (0.4)
その他	10 (11.2)	7 (3.0)

※ 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

2019年度上半期においては、商品別の件数の中で「ETN」が7割（170件）を占めていたが、2020年度上半期においては、「債券」（36件）、「投資信託」（14件）の順となった。

(単位：件、%)

	2020年度上半期		2019年度上半期	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	12	13.5	22	9.3
債 券	36	40.4	20	8.5
投 資 信 託	14	15.7	5	2.1
デリバティブ	13	14.6	19	8.1
有価証券関連	2	2.2	1	0.4
金融先物等	9	10.1	16	6.8
C F D	1	1.1	2	0.8
そ の 他	1	1.1	0	0
E T N	13	14.6	170	72.0
暗号資産デリバティブ	0	0	-	-
商品関連デリバティブ	0	0	-	-
第二種業取扱商品	1	1.1	0	0
ラ ッ プ	0	0	0	0
先物オプション	0	0	0	0
そ の 他	0	0	0	0
合 計	89	100.0	236	100.0

○ETNはVIXインバースETNの件数である。

④ 業態別内訳

2020年度上半期における業態別内訳は、2019年度上半期同様、「証券会社」（83件）が大部分を占めた。

(単位：件、%)

		証券会社	登 録 金融機関	F X 専 業	暗号資産 取引業者	商 品 デリバティブ 業 者	金融商品 仲介業者	そ の 他	合 計
		2020年度 上半期	件 数	83	1	4	0	0	0
	構成比	93.3	1.1	4.5	0	0	0	1.1	100.0
2019年度 上半期	件 数	232	1	0	-	-	0	3	236
	構成比	98.3	0.4	0	-	-	0	1.3	100.0

※「その他」は、投資助言会社、FX業務等を営むその他事業者。

⑤ 個人・法人別内訳

2020年度上半期における個人・法人別の件数は、2019年度上半期同様、「個人」(86件)が大部分を占めた。

「個人」の男女の構成比では、2019年度上半期同様、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		
2020年度 上半期	件数	49	37	3	89
	構成比	55.1	41.6	3.4	100.0
2019年度 上半期	件数	146	77	13	236
	構成比	61.9	32.6	5.5	100.0

⑥ 地区別内訳

2020年度上半期は東京が過半数を占め、次いで大阪、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
2020年度 上半期	件数	2	7	46	7	4	12	0	2
	構成比	2.2	7.9	51.7	7.9	4.5	13.5	0	2.2
2019年度 上半期	件数	2	13	133	26	16	25	1	1
	構成比	0.8	5.5	56.4	11.0	6.8	10.6	0.4	0.4

		九州	その他	合計
2020年度 上半期	件数	9	0	89
	構成比	10.1	0	100.0
2019年度 上半期	件数	19	0	236
	構成比	8.1	0	100.0

※「その他」は、相談者の所在地を特定できないもの(携帯電話等からのもの)。

(2) 苦情の状況

2020年度上半期における苦情の受付件数は、2019年度上半期に比べ136件減(23.4%減)の446件であった。

苦情のうち、金商業者等に取り次いだものは440件(98.7%)、申出者の意向等により取り次がなかったものは6件(1.3%)であった。

(単位：件)

項目	2020年度 上半期	2019年度 上半期
新規受付件数	446	582
金商業者等に取り次いだもの	440	570
金商業者等に取り次がなかったもの	6	12
終結件数	444	597
解決	354	360
あっせんへの移行	90	237
不調	0	0
その他	0	0
期末未済件数	117	187

① 内容別件数

2020年度上半期における内容別の件数は、「勧誘に関する苦情」(205件)が最も多く、「売買取引に関する苦情」(156件)、「事務処理に関する苦情」(63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
2020年度 上半期	件数	205	156	63	2	4	16	446
	構成比	46.0	35.0	14.1	0.4	0.9	3.6	100.0
2019年度 上半期	件数	331	144	72	0	10	25	582
	構成比	56.9	24.7	12.4	0	1.7	4.3	100.0

※顧客の主張する内容に応じて、次のとおり分類している。

「勧誘に関する苦情」とは、説明義務違反、適合性原則違反、誤認勧誘等を内容とする苦情

「売買取引に関する苦情」とは、無断売買、売買執行ミス等を内容とする苦情

「事務処理に関する苦情」とは、入出金等の手続事務等のミス、遅延等を内容とする苦情

「投資運用に関する苦情」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苦情

「投資助言に関する苦情」とは、投資判断に関して助言を行う業務等に関する苦情

「その他の苦情」とは、いずれの分類にも属さない内容に関する苦情

② 内容別内訳の主なもの

2020年度上半期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、%)

	2020年度上半期	2019年度上半期
説明義務	123 (27.6)	257 (44.2)
適合性の原則	41 (9.2)	22 (3.8)
強引な勧誘	23 (5.2)	26 (4.5)

○「売買取引」のうち主なもの (単位：件、%)

	2020年度上半期	2019年度上半期
売買一般	91 (20.4)	79 (13.6)
無断売買	19 (4.3)	23 (4.0)
システム障害	15 (3.4)	4 (0.7)

※「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。

(参考)

「売買一般に関する苦情」とは、「売買取引に関する苦情」のうち、「無断売買に関する苦情」、「過当売買に関する苦情」、「扱者主導売買に関する苦情」、「売買執行ミスに関する苦情」、「システム障害に関する苦情」に分類されない苦情をいう。また、2020年度上半期は次のような申出が見られた。

- ・ 投資経験が豊富ではないのに、証券会社営業員から信用取引を勧められ大損した。取引を止めたいと伝えたのに、再度勧誘され損が膨らんだ。
- ・ 信用取引の決済損の支払いが1日遅延したことにより、それ以降全ての取引をできなくなった。
- ・ 昨年末購入した投資信託について、マーケット環境が不透明なので解約したいと申出たが、証券会社担当者が受付けてくれなかった。
- ・ 信用取引の決済翌日に買い戻そうとしたところ、相手証券から増担保を求められ、貸株金利も大きく上昇していた。
- ・ ネット証券会社で行った米国株式の取引において、システム上で注文の取消を受け付けたにもかかわらず、約定されてしまった。

③ 商品別内訳

2020年度上半期における商品別内訳は、「債券」(167件)が最も多く、「株式」(133件)、「投資信託」(70件)が続いた。

(単位：件、%)

	2020年度上半期		2019年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	133	29.8	134	23.0
債 券	167	37.4	125	21.5
投 資 信 託	70	15.7	60	10.3
デリバティブ	43	9.6	47	8.1
有価証券関連	7	1.6	3	0.5
金融先物等	23	5.2	37	6.4
C F D	8	1.8	7	1.2
そ の 他	5	1.1	0	0
E T N	3	0.7	184	31.6
投 資 運 用	6	1.3	2	0.3
暗号資産デリバティブ	1	0.2	-	-
商品関連デリバティブ	2	0.4	-	-
第二種業取扱商品	2	0.4	1	0.2
先物オプション	0	0	0	0
そ の 他	19	4.3	29	5.0
合 計	446	100.0	582	100.0

○ETNはVIXインバースETNの件数である。

④ 業態別内訳

2020年度上半期における業態別内訳は、2019年度上半期同様、「証券会社」（416件）が大部分を占めた。

（単位：件、％）

		証券会社	登録 金融機関	F X 専業	暗号資産 取引業者	商 品 デリバティブ 業 者	金融商品 仲介業者	そ の 他	合 計
2020年度 上半期	件 数	416	6	12	1	2	0	9	446
	構成比	93.3	1.3	2.7	0.2	0.4	0	2.0	100.0
2019年度 上半期	件 数	554	6	5	-	-	0	17	582
	構成比	95.2	1.0	0.9	-	-	0	2.9	100.0

※「その他」は、投資助言会社、F X業務等を営むその他事業者。

⑤ 個人・法人別内訳

2020年度上半期における個人・法人別の件数は、「個人」が435件、「法人」が11件であった。

「個人」の男女の構成比では、2019年度上半期同様、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		
2020年度 上半期	件 数	266	169	11	446
	構成比	59.6	37.9	2.5	100.0
2019年度 上半期	件 数	345	217	20	582
	構成比	59.3	37.3	3.4	100.0

⑥ 地区別内訳

2020年度上半期は東京が全体の5割強を占め、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
2020年度 上半期	件 数	13	14	254	55	3	57	8	17
	構成比	2.9	3.1	57.0	12.3	0.7	12.8	1.8	3.8
2019年度 上半期	件 数	8	28	347	59	18	69	5	14
	構成比	1.4	4.8	59.6	10.1	3.1	11.9	0.9	2.4

		九州	その他	合計
2020年度 上半期	件 数	25	0	445
	構成比	5.6	-	100.0
2019年度 上半期	件 数	33	1	582
	構成比	5.7	0.2	100.0

※「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

2020年度上半期における相談の受付件数は、2019年度上半期に比べ34件増（1.5%増）の2,323件となった。

（単位：件）

	2020年度上半期	2019年度上半期
受付件数	2,323	2,289

① 内容別内訳

2020年度上半期における内容別内訳は、「取引制度等に関する相談」（741件）が最も多く、「売買取引に関する相談」（519件）、「事務処理に関する相談」（332件）が続いた。

（単位：件、%）

		取引制度等	勧誘	売買取引	事務処理	投資運用	投資助言	その他	合計
2020年度 上半期	件数	741	266	519	332	9	19	437	2,323
	構成比	31.9	11.5	22.3	14.3	0.4	0.8	18.8	18.8
2019年度 上半期	件数	720	303	555	214	2	41	454	2,289
	構成比	31.5	13.2	24.2	9.3	0.1	1.8	19.8	100.0

※「取引制度等に関する相談」とは、取引制度一般、法定帳簿、口座開設、あっせん制度等に関する質問及び意見をいう。

「勧誘に関する相談」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意見

「売買取引に関する相談」とは、売買取引に関する質問及び意見

「事務処理に関する相談」とは、入出金等の手続事務等に関する質問及び意見

「投資運用に関する相談」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意見

「投資助言に関する相談」とは、投資判断に関して助言を行う業務等に関する質問及び意見

「その他」とは、いずれの分類にも属さない質問及び意見。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。

② 内容別の主な内訳

2020年度上半期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。

○「取引制度等」のうち主なもの（単位：件、%）

	2020年度上半期	2019年度上半期
証券会社（相談窓口の問合せ含む）	436（18.8）	218（9.5）
当センターの業務	139（6.0）	281（12.3）
商品性	74（3.2）	36（1.6）

（参考）

- i. 「証券会社の業務に関する相談」とは、証券会社に関する一般的な質問・意見をいう。2020年度上半期は次のような相談が見られた。
 - ・ 証券会社に口座開設したばかりだが、自分の言い方が威圧的と言われたので口座を閉じることにした。
 - ・ 証券会社担当者からの勧誘がしつこく、断っても断っても勧誘してくる。
 - ・ 株価が大きく下がっているのに証券会社担当者は連絡をくれなかった。
- ii. 「当センターの業務に関する相談」とは、当センターのあっせん制度や取り扱い事案等、当センターの業務に関する質問・意見をいう。

○「売買取引」のうち主なもの (単位：件、%)

	2020年度上半期	2019年度上半期
売買一般	327 (14.1)	399 (17.4)
各社の取引制度	103 (4.4)	70 (3.1)
無断売買	32 (1.4)	27 (1.2)

(参考)

「売買に関する一般的な相談」では、2020年度上半期は次のような相談が見られた。

- ・ 株式を売却しようとしたが、担当者が売却せず様子を見ようと言ったため、売却しなかった。その結果、株式は下がり損失が膨らんだ。
- ・ 保有しているEB債がロックインして株券での償還となり、大きな損失となりそうだ。
- ・ 投資信託を売却して口座を解約したいと証券会社に伝えているが、対応してくれない。

○「事務処理」のうち主なもの (単位：件、%)

	2020年度上半期	2019年度上半期
証券会社	71 (3.1)	27 (1.2)
口座	57 (2.5)	45 (2.0)
入出金	48 (2.1)	21 (0.9)

③ 商品別内訳

2020年度上半期における商品別の件数は、「株式」(688件)が最も多く、「債券」(372件)「投資信託」(306件)、が続いた。

(単位：件、%)

	2020年度上半期		2019年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	688	29.6	637	27.8
債 券	372	16.0	379	16.6
投 資 信 託	306	13.2	338	14.8
デリバティブ	167	7.2	135	5.9
有価証券関連	13	0.6	12	0.5
金融先物等	127	5.5	115	5.0
C F D	17	0.7	7	0.3
そ の 他	10	0.4	1	0.0
E T N	4	0.2	9	0.4
投 資 運 用	18	0.8	27	1.2
暗号資産デリバティブ	9	0.4	-	-
商品関連デリバティブ	6	0.3	-	-
第二種業取扱商品	29	1.2	50	2.2
先物オプション	1	0.0	0	0
そ の 他	723	31.1	714	31.2
合 計	2,323	100.0	2,289	100.0

④ 業態別内訳

2020年度上半期における業態別の件数は、「証券会社」(1,588件)が7割弱を占め、「登録金融機関」(195件)、「FX業者」(42件)が続いた。

(単位：件、%)

		証券会社	登録金融機関	FX専業	暗号資産取引業者	商品デリバティブ業者	金融商品仲介業者	その他	合計
2020年度 上半期	件数	1,588	195	42	13	2	3	480	2,323
	構成比	68.4	8.4	1.8	0.6	0.1	0.1	20.7	100.0
2019年度 上半期	件数	1,542	193	27	-	-	3	524	2,289
	構成比	67.4	8.4	1.2	-	-	0.1	22.9	100.0

※ 「その他」は、投資助言会社、FX業務等を営むその他事業者。金融商品取引業登録失効業者も含む。

⑤ 個人・法人別内訳

2020年度上半期における個人・法人別の件数は、「個人」が2,244件、「法人」が79件であった。

「個人」の男女の構成比では、2019年度上半期同様、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		
2020年度 上半期	件数	1,394	850	79	2,323
	構成比	60.0	36.6	3.4	100.0
2019年度 上半期	件数	1,246	956	87	2,289
	構成比	54.4	41.8	3.8	100.0

⑥ 地区別内訳

2020年度上半期は東京が全体の4割強を占め、次いで大阪、名古屋、中国の順となった。

(単位：件、%)

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
2020年度 上半期	件数	52	76	1,024	237	51	540	139	64
	構成比	2.2	3.3	44.1	10.2	2.2	23.2	6.0	2.8
2019年度 上半期	件数	63	72	1,096	260	54	432	100	56
	構成比	2.8	3.1	47.9	11.4	2.4	18.9	4.4	2.4

		九州	その他	合計
2020年度 上半期	件数	138	2	2,323
	構成比	5.9	0.1	100.0
2019年度 上半期	件数	153	3	2,289
	構成比	6.7	0.1	100.0

※ 「その他」は、相談者の所在地を特定できないもの(携帯電話等からのもの)。