

## 2020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

( 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

当年度においては、「あっせん」が前年度比243件減（60.4%減）の159件、「苦情」が同181件減（17.3%減）の867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6件増（0.1%増）の4,796件と前年度に比べ増加した。

(単位：件)

	あっせん	苦情	相談
2020年度	159	867	4,796
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

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	
	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度
協定事業者	159	402	867	1,048	3,708	3,865
特定事業者	0	0	0	0	1	7
その他	0	0	0	0	1,087	918
合計	159	402	867	1,048	4,796	4,790

(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、金融先物取引業協会の「苦情」が増加し、2020年度から協定団体となった日本暗号資産取引業協会の協定事業者への苦情及び相談が寄せられたことが特記される。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度
日本証券業協会	145	379	785	930	3,283	3,465
金融先物取引業協会	10	22	40	87	219	184
日本投資顧問業協会	3	1	29	25	93	135
投資信託協会	0	0	0	1	23	11
第二種金融商品取引業協会	1	0	6	5	68	70

日本暗号資産取引業協会	0	-	7	-	22	-
日本 S T O 協会	0	-	0	-	0	-
合計	159	402	867	1,048	3,708	3,865

#### (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」とともに減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度
第一種金融商品取引業務	154	400	820	1,006	3,270	3,369
第二種金融商品取引業務	1	0	6	5	69	80
投資運用業務	2	0	18	10	66	70
投資助言・代理業務	1	1	11	16	52	76
登録金融機関業務	1	1	12	11	254	280
その他の業務	0	0	0	0	1,085	915
合計	159	402	867	1,048	4,796	4,790

(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、2020年度においては「苦情」の債券が多く、また債券の「あっせん」の件数が増加している。そうした中、特定の「E T N」に関する「あっせん」及び「苦情」、「相談」が概ね終結したことから、2019年度に比べて大幅に減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度	2020年度	2019年度
株式	23	44	276	244	1,441	1,426
債券	72	68	280	310	611	794
投資信託	18	10	124	120	612	711
デリバティブ	22	25	86	109	417	283
有価証券関連	5	1	17	9	23	44
金融先物等	10	22	40	87	333	216
C F D	6	2	22	13	43	22
その他	1	0	7	0	18	1
E T N	20	255	5	205	4	12
暗号資産デリバティブ	0	0	7	0	23	0
商品関連デリバティブ	1	0	8	0	23	0
第二種業取扱商品	1	0	6	5	68	70
ラ ッ プ	2	0	15	9	39	60
先物オプション	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	60	46	1,558	1,434
合計	159	402	867	1,048	4,796	4,790

○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

当年度における「あっせん」の新規申立件数は、前年度の402件から243件減（60.4%減）の159件であった。

また、「あっせん」の終結件数は、前年度643件から467件減（72.6%減）の176件であった。

(単位：件)

あっせん	2020年度	2019年度
新規申立件数	159	402
終結件数	176	643
和解	114	584
不調	58	50
取下げ等	4	9
当年度末係属件数	51	68

#### 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」（124件）が最も多く、「売買取引に関する紛争」（29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	件数	124	29	4	0	1	1	159
	構成比	78.0	18.2	2.5	0	0.6	0.6	100
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

○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」（91件）が最も多く、次いで「適合性の原則」（29件）となった。

○「勧誘」のうち主なもの (単位：件、%)

内容	2020年度	2019年度
説明義務	91 (57.2)	334 (83.1)
適合性の原則	29 (18.2)	37 (9.2)
断定的判断の提供	2 (1.3)	8 (2.0)

○「売買取引」のうち主なもの (単位：件、%)

内 容	2020年度	2019年度
売買執行ミス	4 ( 2.5)	2 ( 0.5)
過当売買	3 ( 1.9)	4 ( 1.0)
無断売買	1 ( 0.6)	3 ( 0.7)

(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、「債券」(72件)が4割強を占め、次いで「株式」(23件)、「デリバティブ」(22件)の順となった。

(単位：件、%)

	2020年度		2019年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	23	14.5	44	10.9
債 券	72	45.3	68	16.9
投 資 信 託	18	11.3	10	2.5
デリバティブ	22	13.8	25	6.2
有価証券関連	5	3.1	1	0.2
金融先物等	10	6.3	22	5.5
C F D	6	3.8	2	0.5
そ の 他	1	0.6	0	0
E T N	20	12.6	255	63.4
暗号資産デリバティブ	0	0	0	0
商品関連デリバティブ	1	0.6	0	0
第二種業取扱商品	1	0.6	0	0
ラ ッ プ	2	1.3	0	0
先物オプション	0	0	0	0
そ の 他	0	0	0	0
合 計	159	100	402	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」(151件)が太宗を占めた。

(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
2020 年度	件 数	151	1	5	0	2	159
	構成比	95.0	0.6	3.1	0.0	1.3	100
2019 年度	件 数	396	1	1	0	4	402
	構成比	98.5	0.2	0.2	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」(149件)が大部分を占めた。なお、「個人」のうち男女の構成比では、前年度と同様、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	件数	83	66	10	159
	構成比	52.2	41.5	6.3	100
2019 年度	件数	227	151	24	402
	構成比	56.5	37.6	6.0	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、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	件数	4	8	85	13	4	22	0	6
	構成比	2.5	5.0	53.5	8.2	2.5	13.8	0	3.8
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

		九州	その他	合計
2019 年度	件数	17	0	159
	構成比	10.7	0	100
2019 年度	件数	33	0	402
	構成比	8.2	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 181 件減（17.3%減）の 867 件であった。

苦情のうち、金商業者等に取り次いだものは 848 件（97.8%）、申出者の意向等により取り次がなかったものは 19 件（2.2%）であった。

（単位：件）

項目	2020 年度	2019 年度
新規受付件数	867	1,048
金商業者等に取り次いだもの	848	1,022
金商業者等に取り次がなかったもの	19	26
終結件数	893	1,136
解決	734	734
あっせんへの移行	159	402
不調	0	0
その他	0	0
期末未済件数	89	115

### 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」（352件）が最も多く、「売買取引に関する苦情」（298件）、「事務処理に関する苦情」（178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
2020 年度	件 数	352	298	178	3	8	28	867
	構成比	40.6	34.4	20.5	0.3	0.9	3.2	100
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

### 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、%）

	2020年度	2019年度
説明義務	211 (24.3)	420 (40.1)
適合性の原則	62 ( 7.2)	55 ( 5.2)
強引な勧誘	42 ( 4.8)	44 ( 4.2)

#### ○ 「売買取引」のうち主なもの（単位：件、%）

	2020年度	2019年度
売買一般	159 (18.3)	171 (16.3)
無断売買	36 ( 4.2)	39 ( 3.7)
取引制度	30 ( 3.5)	6 ( 0.6)

（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、%)

	2020年度	2019年度
証券会社	52 ( 6.0)	29 ( 2.8)
入出金・入出庫	36 ( 4.2)	35 ( 3.3)
口座開設・移管等	29 ( 3.3)	22 ( 2.1)

○「投資助言」のうち主なもの (単位：件、%)

	2020年度	2019年度
助言契約	7 ( 0.8)	7 ( 0.7)
助言内容	1 ( 0.1)	4 ( 0.4)

○「その他」のうち主なもの (単位：件、%)

	2020年度	2019年度
会社不満	26 ( 3.0)	40 ( 3.8)
I P O	2 ( 0.2)	0 ( 0)

(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」(280件)が3割強を占め、「株式」(276件)、「投資信託」(124件)が続いた。

(単位：件、%)

	2020年度		2019年度	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	276	31.8	244	23.3
債 券	280	32.3	310	29.6
投 資 信 託	124	14.3	120	11.5
デリバティブ	86	9.6	109	10.4
有価証券関連	17	2.0	9	0.9
金融先物等	40	4.6	87	8.3
C F D	22	2.5	13	1.2
そ の 他	7	0.5	0	0
E T N	5	0.9	205	19.6
暗号資産デリバティブ	7	0.8	0	0
商品関連デリバティブ	8	0.9	0	0
第二種業取扱商品	6	0.7	5	0.5
ラ ッ プ	15	1.7	9	0.9
先物オプション	0	0.0	0	0
そ の 他	60	6.9	46	4.4
合 計	867	100	1,048	100

○E T NはV I XインバースE T N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」(800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	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	件数	800	14	22	7	3	0	21	867
	構成比	92.3	1.6	2.5	0.8	0.3	0	2.4	100
2019年度	件数	987	11	18	0	0	0	32	1,048
	構成比	94.2	1.0	1.7	0	0	0	3.1	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839件、「法人」が28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		
2020年度	件数	515	324	28	867
	構成比	59.4	37.4	3.2	100
2019年度	件数	584	431	33	1,048
	構成比	55.7	41.1	3.1	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
2020年度	件数	23	29	484	103	7	101	19	35
	構成比	2.7	3.3	55.8	11.9	0.8	11.6	2.2	4.0
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

		九州	その他	合計
2020年度	件数	66	0	867
	構成比	7.6	0	100
2019年度	件数	56	1	1,048
	構成比	5.3	0.1	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6件増(0.1%増)の4,796件となった。

(単位：件)

	2020年度	2019年度
受付件数	4,796	4,790

(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」(1,617件)が最も多く、「売買取引に関する相談」(980件)、「事務処理に関する相談」(761件)が続いた。

(単位：件、%)

		制度	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	件数	1,617	412	980	761	11	36	979	4,796
	構成比	33.7	8.6	20.4	15.9	0.2	0.8	20.4	100
2019年度	件数	1,536	634	1,188	540	7	53	832	4,790
	構成比	32.1	13.2	24.8	11.3	0.1	1.1	17.4	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。

○「制度」のうち主なもの  
件、%)

(単位：

	2020年度	2019年度
証券会社(相談窓口の問合せ含む)	912 (19.0)	666 (13.9)
当センターの業務	286 (6.0)	458 (9.6)
商品性	134 (2.8)	120 (2.5)

○「売買取引」のうち主なもの  
件、%)

(単位：

	2020年度	2019年度
売買一般	602 (12.6)	751 (15.7)
取引制度	212 (4.4)	232 (4.8)
無断売買	57 (1.2)	63 (1.3)

○「事務処理」のうち主なもの

(単位：件、%)

	2020年度	2019年度
証券会社	228 (4.8)	88 (1.8)
入出金・入出庫	154 (3.2)	106 (2.2)
口座開設・移管等	133 (2.8)	89 (1.9)

## ○「その他」のうち主なもの

(単位：件、%)

	2020年度	2019年度
他業界	698 (14.6)	477 (10.0)
外為証拠金取引	134 ( 2.8)	43 ( 0.9)
保険	55 ( 1.1)	92 ( 1.9)

(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」(1,441件)が最も多く、「投資信託」(612件)、「債券」(611件)が続いた。

(単位：件、%)

	2020年度		2019年度	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	1,441	30.0	1,426	29.8
債 券	611	12.7	794	16.6
投 資 信 託	612	12.8	711	14.8
デリバティブ	417	8.6	283	5.9
有価証券関連	23	0.5	44	0.9
金融先物等	333	6.9	216	4.5
C F D	43	0.9	22	0.5
そ の 他	18	0.3	1	0.0
E T N	4	0.2	12	0.3
暗号資産デリバティブ	23	0.5	0	0
商品関連デリバティブ	23	0.5	0	0
第二種業取扱商品	68	1.4	70	1.5
ラ ッ プ	39	0.8	60	1.3
先物オプション	0	0.0	0	0
そ の 他	1,558	32.5	1,434	29.9
合 計	4,796	100	4,790	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」(3,220件)が7割弱を占め、「登録金融機関」(394件)、「FX業者」(100件)が続いた。

(単位：件、%)

		証券会社	登録金融機関	FX業者	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	件数	3,220	394	100	45	7	7
	構成比	67.1	8.2	2.1	0.9	0.1	0.1	21.3	100
2019年度	件数	3,356	414	67	0	0	5	948	4,790
	構成比	70.1	8.6	1.4	0	0	0.1	19.8	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4,629件、「法人」が167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		
2020年度	件数	2,855	1,774	167	4,796
	構成比	59.5	37.0	3.5	100
2019年度	件数	2,642	1,971	177	4,790
	構成比	55.2	41.1	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
2020年度	件数	106	152	2,140	526	101	1,067	261	123
	構成比	2.2	3.2	44.6	11.0	2.1	22.2	5.4	2.6
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

		九州	その他	計
2020年度	件数	315	5	4,796
	構成比	6.6	0.1	100
2019年度	件数	315	10	4,790
	構成比	6.6	0.2	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)。