

平成26年4－12月における  
紛争解決業務等の状況について

平成27年2月20日

# 1 最近の相談・苦情・あっせん申立ての特徴について

最近の相談、苦情、あっせん申立ての受付状況は次のとおりです。

	平成26年 4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	平成26年 4－12月	平成25年 4－12月	増減
相 談	924	838	890	744	578	604	696	614	724	6,612	5,735	+15.3%
相 談 (除く他業界等)	870	772	819	690	514	549	626	566	670	6,076	4,727	+28.5%
苦 情	49	62	57	40	40	59	52	39	80	478	762	-37.3%
あ っ せ ん	9	11	5	10	10	6	10	8	4	73	128	-43.0%

コメント:

前年同期に比べ、苦情、あっせん申立ては減少しましたが、相談は、増加しました。相談の増加は、契約締結前交付書面制度、各商品の特徴など、取引制度に関する相談が増加したことによるものです(参考1)。

商品別の内訳をみますと、苦情では、株式の割合が高く(42.1%)、次いで投資信託(23.0%)、債券(17.4%)となっています。あっせんの申立てでも、株式の割合が高く(45.2%)、次いで債券(27.4%)、投資信託(13.7%)となっています(参考2)。株式に関するあっせん申立ての中では、外国株式の事案が少し増えてきています(株式全体の27.3%)。

苦情やあっせん申立ての内容では、苦情では、売買取引に関する苦情の割合が高くなっていますが、あっせんの申立てでは、引き続き、勧誘のなかでも適合性(勧誘する商品等が顧客の知識、経験、財産の状況、投資目的に照らして適合的であるかどうかということ)や、説明義務に関するものが多くなっています(参考3)。

あっせん申立ての法人・男性・女性の内訳は、法人13.7%、男性32.9%、女性53.4%となっています(参考4)。

あっせん申立て請求額の分布は、1千万円以下の請求が63.0%を占めています(参考5)。

なお、平成26年12月までの過去1年間に終結した事案における申立人の年齢分布は、参考6をごらんください。

## (参考1) 相談の商品別・内容別内訳 (平成26年4-12月受付分)

区 分	件 数	構成比(%)
株式	2,578	39.0
債券	499	7.5
投資信託	1,189	18.0
有価証券デリバティブ	31	0.5
金融先物デリバティブ	380	5.7
CFD	20	0.3
その他デリバティブ	6	0.1
第2種関連商品	37	0.6
投資運用(ラップ等)	19	0.3
その他	1,853	28.0
合 計	6,612	100.0

区 分	件 数	構成比(%)
制度に関する相談	3,017	45.6
勧誘に関する相談	432	6.5
売買取引に関する相談	977	14.8
事務処理に関する相談	1,059	16.0
投資運用に関する相談	10	0.2
投資助言に関する相談	42	0.6
その他の相談	1,075	16.3
合 計	6,612	100.0

(注1) 金融先物には、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。CFDは差金決済取引のうち一定のものをいいます。その他のデリバティブには通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含みます。第2種関連商品は集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等)をいいます。

(注2) 制度に関する相談のうち、主なものは、センター業務に関する相談914件、契約締結前書面制度など取引制度に関する相談557件、証券会社に関する相談(相談窓口の問い合わせを含む。)460件、商品・取引の特徴に関する相談402件などです。

(注3) 勧誘に関する相談は、勧誘時における説明義務や適合性等の問題に関する問い合わせ及び対処方法の相談をいいます。

(注4) 売買取引に関する相談は、具体的な売買取引に関する問い合わせ及び対処方法の相談をいいます。

(注5) 事務処理に関する相談は、口座開設・移管、入金等に関する問い合わせ及び対処方法の相談をいいます。

## (参考2) 苦情及びあっせん申立ての商品別内訳 (平成26年4-12月受付分)

商品の種類	苦 情				あっせん			
	平成25年度 4-12月		平成26年度 4-12月		平成25年度 4-12月		平成26年度 4-12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
株式	333	43.7	201	42.1	33	25.8	33	45.2
債券	119	15.6	83	17.4	25	19.5	20	27.4
投資信託	163	21.4	110	23.0	33	25.8	10	13.7
金融先物	69	9.1	38	7.9	22	17.2	5	6.8
有価証券デリバティブ	21	2.8	11	2.3	0	—	0	—
CFD	3	0.4	8	1.7	0	—	3	4.1
その他のデリバティブ	7	0.9	1	0.2	12	9.4	1	1.4
第2種関連商品	13	1.7	4	0.8	2	1.6	0	—
投資運用(ラップ)	1	0.1	7	1.5	0	—	0	—
投資助言	0	—	1	0.2	0	—	1	1.4
その他	33	4.3	14	2.9	1	0.8	0	—
合 計	762	100.0	478	100.0	128	100.0	73	100.0

(注) 金融先物には、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。CFDは差金決済取引のうち一定のものをいいます。その他のデリバティブには通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含みます。第2種関連商品は集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等)をいいます。

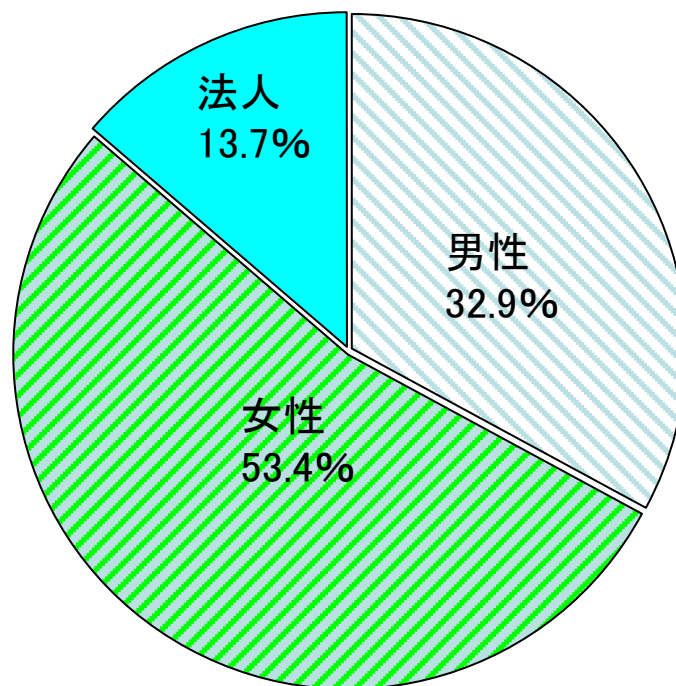
### (参考3) 苦情及びあっせん申立ての類型別内訳 (平成26年4-12月受付分)

苦 情				
類 型	平成25年度 4-12月		平成26年度 4-12月	
	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)
勧誘	259	34.0	177	37.0
うち説明義務	104	13.6	64	13.4
適合性	51	6.7	42	8.8
誤った情報	40	5.2	36	7.5
売買取引	319	42.0	168	35.1
うち売買一般	133	17.0	84	17.6
無断売買	63	8.3	38	7.9
扱者主導	24	3.1	21	4.4
事務処理	122	16.0	84	17.6
投資運用	0	—	2	0.4
投資助言	9	1.2	6	1.3
その他	53	7.0	37	7.7
合 計	762	100.0	478	100.0

あ っ せ ん				
類 型	平成25年度 4-12月		平成26年度 4-12月	
	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)
勧誘	94	73.4	59	80.8
うち適合性	38	29.7	27	37.0
説明義務	43	33.6	21	28.8
誤った情報	8	6.3	6	8.2
売買取引	29	22.7	12	16.4
うち売買一般	7	5.5	9	12.3
無断売買	9	7.0	2	2.7
売買執行ミス等	8	6.3	1	1.4
事務処理	3	2.3	0	—
投資運用	0	—	0	—
投資助言	0	—	1	1.4
その他	2	1.6	1	1.4
合 計	128	100.0	73	100.0

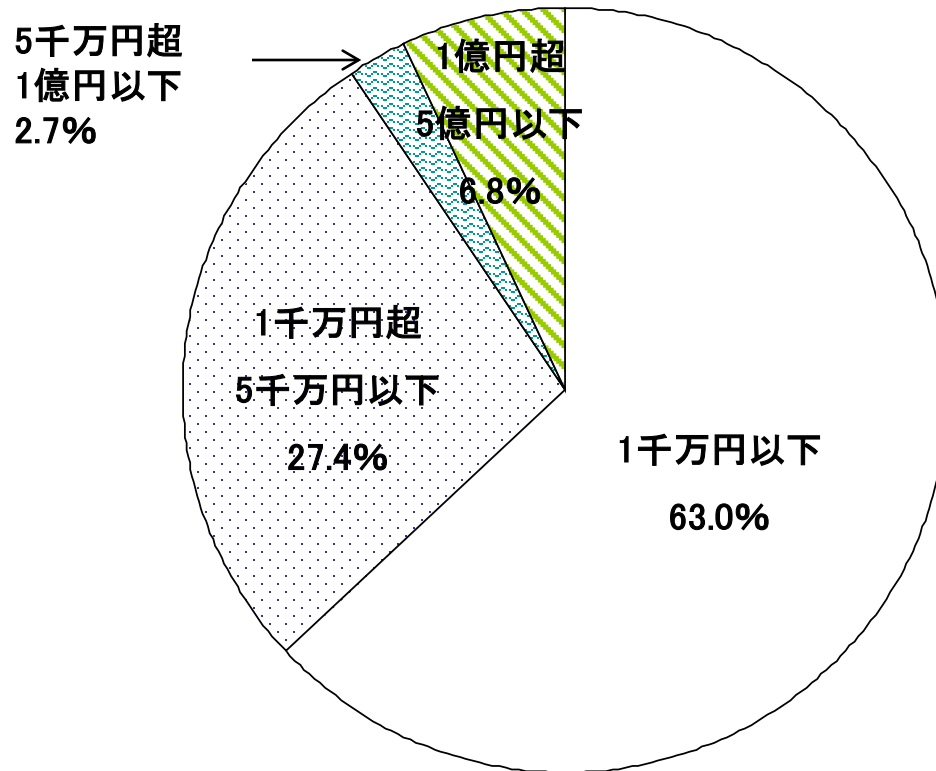
(注) 売買一般の苦情とは、売買取引に関する苦情のうち、無断売買、過当売買、扱者主導売買、売買執行ミス、システム障害等に分類されない苦情をいいます。

(参考4) あっせん申立ての個人法人別状況  
(平成26年4-12月受付分)



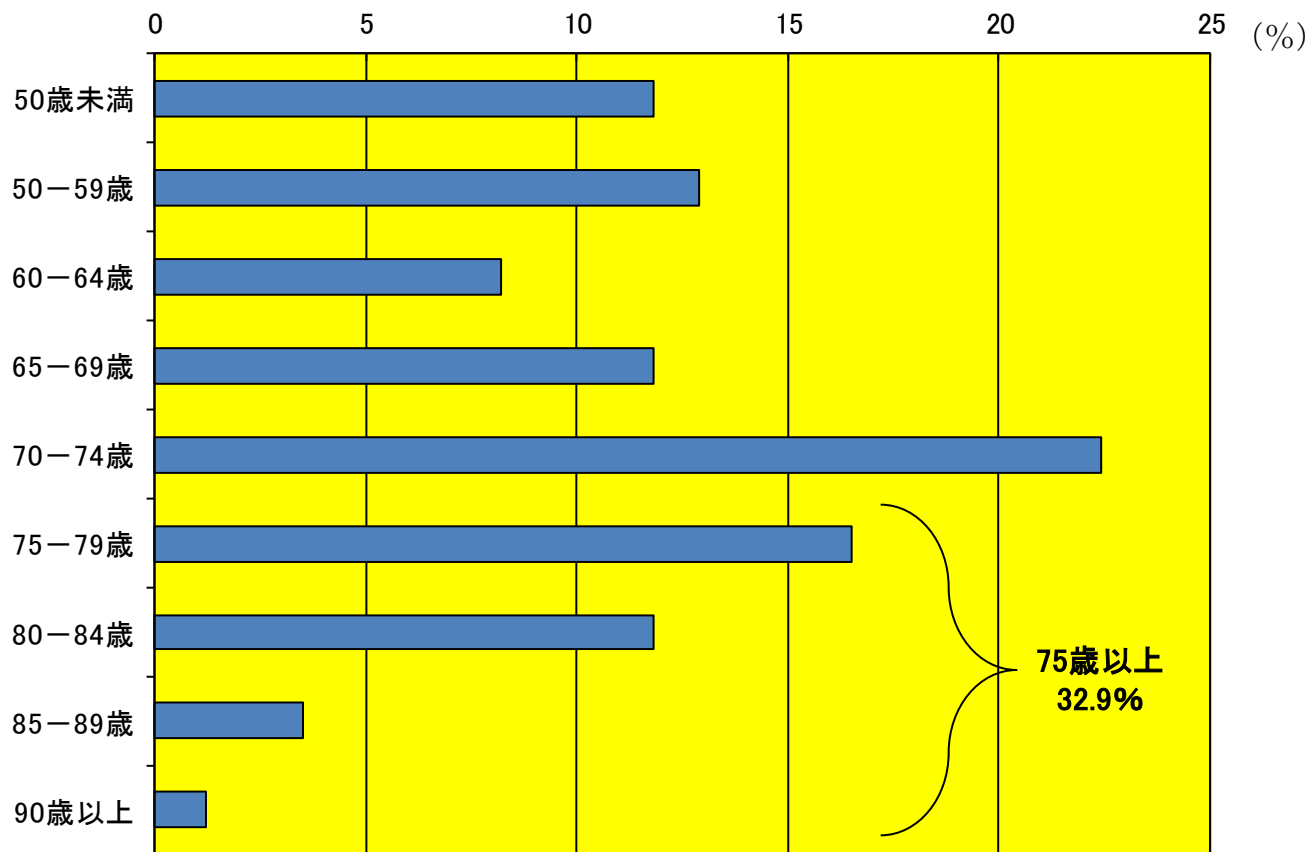
(注) 前年同期の法人の割合は30.5%

## (参考5) あっせん申立て請求額の分布 (平成26年4-12月受付分)



(注) 当該期間中、請求額が5億円超の事案はございませんでした。500万円以下は39.7%でした。

# (参考6) 過去1年間に終結した事案における申立人の年齢分布 (平成26年12月までの1年間に終結した事案)



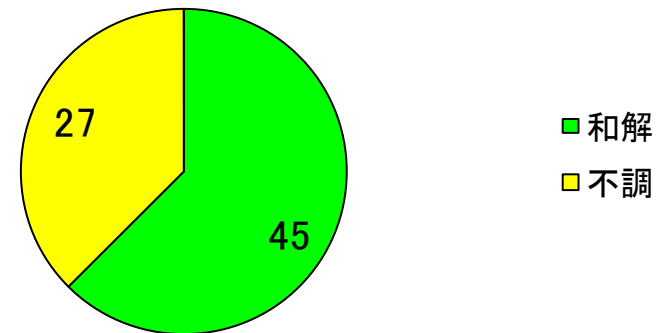
(注) 平成25年度に終結した事案における申立人のうち75歳以上の高齢者の割合は、29.5%。



## 2 あっせんの実施状況(平成26年4－12月)

期 初 未 済 件 数	23
申 立 件 数	73
終 結 件 数	75
期 末 未 済 件 数	21

取下げ等を除く終結件数 72件



(注) 和解の成否は、それぞれの事案の個別の事情に左右されやすい点にご留意していただく必要があります。

### 概況:

平成26年4－12月に終結したあっせんの件数は、75件で、その内訳は、取下げ等3件、和解45件、不調27件でした。取下げを除く終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は63%でした(平成25年度73%)。取下げを除く終結件数のうち、あっせん開催回数1回の事案が61件、2回の事案が8件で、あわせて全体の96%を占めており、平均開催回数は1.2回でした(平成25年度1.4回)。

## 資料 2

### 平成 26 年度 証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC） における事業計画実施状況

平成 26 年 2 月 20 日

証券・金融商品あっせん相談センター

事業計画	実施状況								
<p>【1】相談、苦情及び紛争解決（あっせん）業務の実施</p> <p>○ 金融 ADR 制度の趣旨にのっとり、金融商品取引業者等とその顧客である利用者との間における相談、苦情及びあっせん業務を実施する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談、苦情及びあっせんの受付状況（平成 26 年 12 月末現在）</li> </ul> <table border="1" data-bbox="651 595 1149 784"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成 26 年 4 月～12 月累計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>相談</td> <td>6,612</td> </tr> <tr> <td>苦情</td> <td>478</td> </tr> <tr> <td>あっせん</td> <td>73</td> </tr> </tbody> </table>		平成 26 年 4 月～12 月累計	相談	6,612	苦情	478	あっせん	73
	平成 26 年 4 月～12 月累計								
相談	6,612								
苦情	478								
あっせん	73								
<p>【2】相談員及びあっせん委員に対する研修等の実施</p> <p>○ あっせん業務研究会で意見交換を行うなど、あっせん委員及び相談員の資質の向上に向けた取組みを行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>あっせん業務の資質向上及び意見交換等を目的とした「あっせん業務研究会」の開催（平成 26 年 7 月：東京会場、同 8 月：大阪会場）</li> <li>相談、苦情及びあっせん業務における相談員の資質の向上を図るため、日本証券業協会、全国銀行協会等からの講師や心理カウンセラーを招き、自主規制ルールの改正内容等（IPOルール、商品デリバティブ、株式型クラウドファンディングへの対応、マイナンバー制度等）や傾聴の方法などについての研修を開催（原則として毎月実施）。</li> </ul>								
<p>【3】紛争解決（あっせん）業務の情報提供</p> <p>○ 金融商品に係るトラブルの未然防止及び金融商品取引業者等のコンプライアンス態勢の充実に資する観点から、苦情処理、あっせん状況について適切に情報提供を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種統計及びあっせん状況等をホームページ上に公表</li> <li>毎月末、事業者と顧客間の紛争に関する未然防止・再発防止に役立てるため、参考となる事例、典型的な事例を取りまとめた「あっせん事例集」を日本証券業協会の協会員通知（日証協WAN）を通じて通知</li> <li>日本証券業協会の自主規制規則に規定される研修（内部管理統括責任者研修等）への講師派遣…計 12 回</li> <li>日本証券業協会協会員等の社内研修及び各地方財務局並びに消費者センター等への講師派遣…計 7 回</li> </ul>								

## 資料 2

事業計画	実施状況
<p>【4】他のADR機関、自主規制団体等との緊密な連携について</p> <p>○ 他のADR機関並びに自主規制団体である委託元団体（日本証券業協会、投資信託協会、金融先物取引業協会、日本投資顧問業協会及び第二種金融商品取引業協会）等との緊密な連携を図る。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 委託元団体との定期的な情報交換の実施</li> <li>・ 指定紛争解決機関（全国銀行協会、日本損害保険協会、生命保険協会）の担当者との間で情報交換を適宜実施</li> <li>・ 当センターあっせん委員と全国銀行協会紛争解決委員による意見交換会を開催（平成26年12月）</li> <li>・ 金融庁金融サービス利用者相談室及び国民生活センターとの間で情報交換を実施</li> <li>・ 金融庁の金融ADR連絡協議会及び金融トラブル連絡調整協議会に参加</li> </ul>
<p>【5】普及啓発活動の実施</p> <p>○ 当センターのホームページの活用等により、当センターの意義、役割の周知及び活動内容の理解浸透に努める。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 機関誌「FINMAC」の発行（平成25年8月、12月：ホームページ上にて公表）（配布先を全国主要都市の消費生活センター及び法テラスに拡大）</li> <li>・ 新聞広告の掲載（平成27年1月・2月）</li> <li>・ 地下鉄主要21駅でのポスターを掲示（平成26年8月）</li> <li>・ 東京23区の消費生活相談窓口へのリーフレット備置きを依頼（平成26年6月）</li> <li>・ 「法律のひろば」への紹介原稿の掲載（平成26年6月号）</li> <li>・ IOSCOの研修セミナー等で報告（平成26年4月、10月及び12月）</li> </ul>
<p>【6】業務の質の向上に向けた継続的な取組み</p> <p>○ 金融庁の金融トラブル連絡調整協議会及び金融ADR連絡協議会における議論等も踏まえつつ、当センターにおける運営審議委員会、理事会、あっせん委員候補者推薦委員会及びあっせん委員懇談会等での審議、意見交換や利用者アンケート調査の活用等を通じ、当センターの業務全般の質の向上に向けて継続的な取組みを行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ あっせん委員の選任過程の透明性を高めるため、理事長の諮問機関である「あっせん委員候補者推薦委員会」を開催（平成26年4月）</li> <li>・ あっせん業務研究会の開催（前掲）</li> <li>・ あっせん終結結果の概要を全あっせん委員に配布</li> <li>・ あっせん事例集及び判例一覧を全あっせん委員に配布</li> <li>・ 外部有識者の意見を反映させた業務運営を実施。相談、苦情解決及びあっせん業務の実施結果に関する開示のあり方について現状と課題を運営審議委員会に報告し審議（平成26年11月）。</li> <li>・ あっせん利用者から信頼感、納得感を得られるあっせん手続を提供するため、利用者に対し、アンケート調査を実施（平成23年9月～）。平成26年9月までの1年間の実施状況をとりまとめ、あっせん委員懇談会、運営審議委員会及び理事会に報告。ホームページへの掲載を予定。相談員の対応に対する苦情・意見への対応状況について運営審議委員会に報告（平成26年11月）。</li> </ul>

以 上

平成27年度事業計画案  
(平成27年4月1日－平成28年3月31日)

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

1. 苦情相談及び紛争解決業務の実施  
金融ADR制度の趣旨にのっとり、金融商品取引業者等とその顧客である利用者との間の紛争等について、相談、苦情処理及び紛争解決業務を実施する。
2. あっせん委員及び相談員の資質の向上に向けた取組み  
あっせん業務研究会で意見交換を行うなど、あっせん委員及び相談員の資質の向上に向けた取組みを行う。
3. 紛争解決業務の情報提供  
金融商品に係るトラブルの未然防止及び金融商品取引業者等のコンプライアンス態勢の充実向上に資する観点から、苦情処理、あっせん状況について適切に情報提供を行う。
4. 他のADR機関、自主規制団体等との緊密な連携  
他のADR機関並びに自主規制団体である委託元団体（日本証券業協会、投資信託協会、日本投資顧問業協会、金融先物取引業協会及び第二種金融商品取引業協会）等との緊密な連携を図る。
5. 普及啓発活動の実施  
当センターのホームページの活用等により、当センターの意義、役割の周知及び活動内容の理解浸透に努める。
6. 業務の質の向上に向けた継続的な取組み  
金融庁の金融トラブル連絡調整協議会及び金融ADR連絡協議会における議論等も踏まえつつ、当センターにおける理事会、運営審議委員会、あっせん委員候補者推薦委員会及びあっせん業務研究会等での審議、意見交換や利用者アンケート調査の活用等を通じ、当センターの業務全般の質の向上に向けて継続的な取組みを行う。

以 上

# 「相談」・「苦情」の仕分けについて

- ・まず相談員が利用者からの相談に対応し、申出の内容に応じて、相談員が個別の事情を聴取したうえで、関連する制度等の説明や対処方法の助言を行っている。当該相談に対応している際に、対象取引に係る事業者への不満足の表明があった場合には、苦情処理手続について案内し、相談者の意向確認をしたうえで、事業者への苦情取次を行っている。
- ・なお、事業者に対する不満足の表明があるものの事業者への取次を希望しない場合などについては、統計上苦情件数に含めていないが、業務規程で苦情の定義を「不満足の表明」としていることから、今後は「不満足の表明」があった段階で苦情件数に含めることとしている。

## (参考1) 口座名義人以外の者(親族等)からの申出等の取扱い

- ・改めて口座名義人と連絡をとるなどにより苦情処理に移行する。  
例えば、口座名義人以外の親族からの申出があった場合には、当該親族からの申出を相談として受け付けるが、相手方事業者への取次を希望する場合には、口座名義人本人又は代理人による意向確認を行う必要がある旨説明し、その後本人又は代理人と連絡をとることにより、苦情処理に移行する。
- ・なお、相手方が対象事業者(協定業者・特定事業者)以外である場合やトラブルの内容が対象外の取引に関するものである場合(保険取引等)、従来と同様、相談件数に含めることとなる。

## (参考2) 「苦情」の定義に関する整合性確保のための規定の整備

- ・「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」第2条1項9号において定める苦情の定義について、現行の苦情の範囲と変更はないものの、他の金融ADR機関が定める当該定義との整合性を図るため、同業務規程の改正の際に、所要の整備を図ることとしている(資料5参照)。

## 「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」の一部改正について(案)

平成 27 年 2 月 20 日  
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

### 1. 改正の趣旨

#### (1) 一般社団法人第二種金融商品取引業協会の定款改正に伴う改正

一般社団法人第二種金融商品取引業協会は、去る平成 26 年 5 月 30 日付で公布された「金融商品取引法等の一部を改正する法律」に基づき、同協会が自主規制の対象としている「自己募集及びみなし有価証券の売買その他の取引等」の一部である「第二種少額電子募集取扱業務」に対応した新たな会員区分を設けるなど、同法律の施行に併せて、定款等の諸規則の所要の改正を行うこととなっている。

当センターは、同協会から、「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」第 5 条第 1 項の規定に基づき、紛争等解決業務の委託を受けているところであるが、同協会定款の一部改正に伴い、本センター業務規程の一部を改正することとする。

#### (2) 「苦情」の定義の改正

当センターが定める苦情の定義について、現行の苦情の範囲と変更はないものの、他の金融 ADR 機関が定める当該定義と整合性を図るため、所要の整備を図る。

### 2. 改正の内容

一般社団法人第二種金融商品取引業協会定款の一部改正において、新たな会員区分として「電子募集会員」が設けられることを受け、同協会からの委託を受けて当センターが行う紛争等解決事業の範囲について所要の規定の整備を行うとともに、当センターが定める苦情の定義について所要の整備を図る（業務規程第 2 条第 1 項第 9 号、第 17 号及び第 4 条第 2 項第 5 号関係）。

### 3. 施行日等

この改正は、当センターが別に定める日から施行する。

(注) 別に定める日は、「金融商品取引法等の一部を改正する法律」（平成 26 年 5 月 30 日公布）の施行日とする予定。

以 上

「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」の一部改正について（案）新旧対照表

平成 27 年 2 月 20 日

（下線部分変更）

改 正 案	現 行
<p>（定義）</p> <p><b>第 2 条</b> この業務規程において、次の各号に掲げる用語の定義は当該各号に定めるところによる。</p> <p>(1) ～ (8) (現行どおり)</p> <p>(9) 苦 情 顧客が、金融商品取引業者等に対し、<u>金融商品取引業者等として営む業務に関して不満足を表明するもの</u>をいう。</p> <p>(10) ～ (16) (現行どおり)</p> <p>(17) 自己募集その他の取引等 一般社団法人第二種金融商品取引業協会の定款第 3 条第 9 号に規定する自己募集その他の取引等をいう。</p> <p>(18) ～ (23) (現行どおり)</p>	<p>（定義）</p> <p><b>第 2 条</b> この業務規程において、次の各号に掲げる用語の定義は当該各号に定めるところによる。</p> <p>(1) ～ (8) (省 略)</p> <p>(9) 苦 情 顧客が、金融商品取引業者等の<u>行う業務に関し、金融商品取引業者等に責任若しくは責務に基づく行為を求め、又は損害が発生するとして賠償若しくは改善を求めるものなど、金融商品取引業者等に不満足を表明するもの</u>をいう。</p> <p>(10) ～ (16) (省 略)</p> <p>(17) 自己募集その他の取引等 一般社団法人第二種金融商品取引業協会の定款第 3 条第 7 号に規定する自己募集その他の取引等をいう。</p> <p>(18) ～ (23) (省 略)</p>
<p>（取り扱う相談、苦情及び紛争の範囲）</p> <p><b>第 4 条</b> センターが取り扱う相談及び苦情の範囲は、次の各号に掲げる業務に関する相談及び苦情とする。</p> <p>2 あっせん委員が行うあっせんの適用範囲は、紛争のうち、次の各号のいずれかに該当する取引又は業務につき争いがある場合とする。</p> <p>(1) ～ (4) (現行どおり)</p> <p>(5) 自己募集その他の取引等（一般社団法人第二種金融商品取引業協会の<u>正会員</u>及び電子募集会員の業務に係るものに限</p>	<p>（取り扱う相談、苦情及び紛争の範囲）</p> <p><b>第 4 条</b> センターが取り扱う相談及び苦情の範囲は、次の各号に掲げる業務に関する相談及び苦情とする。</p> <p>2 あっせん委員が行うあっせんの適用範囲は、紛争のうち、次の各号のいずれかに該当する取引又は業務につき争いがある場合とする。</p> <p>(1) ～ (4) (省 略)</p> <p>(5) 自己募集その他の取引等（一般社団法人第二種金融商品取引業協会の<u>正会員</u>の業務に係るものに限る。）</p>

改正案	現行
<p>る。)</p> <p>(6)、(7) (現行どおり)</p>	<p>(6)、(7) (省 略)</p>
<p style="text-align: center;"><b>付 則</b></p> <p>この改正は、センターが別に定める日から施行する。</p> <p>(注) 別に定める日は、「金融商品取引法等の一部を改正する法律」(平成 26 年 5 月 30 日公布)の施行日とする予定。</p>	