

平成27年度上半期における 紛争解決業務等の動向について

平成27年12月10日



平成27年上半期の相談・苦情・あっせん申立てについて

平成27年上半期の相談、苦情、あっせん申立ての受付状況は以下のとおり。

	平成27年 4月	5月	6月	7月	8月	9月	平成27年度 上半期	平成26年度 上半期	増減
相 談	641	527	581	639	593	597	3,578	4,578	-21.8%
苦 情	101	94	104	105	101	108	613	307	+99.7%
あ っ せ ん	6	5	9	10	5	14	49	51	-3.9%

【コメント】

- 前年同期に比べ、相談件数が減少し、あっせん件数はほぼ横ばいであったのに対し、苦情件数は増加した。苦情件数の増加は、今年度より、「苦情」の統計上の計上方法について変更し、従来「相談」として処理していた「金融商品取引業者等へ取次ぎをしない当該事業者に対する不満足の表明」についても、「苦情」に含めていること、利用者からの申出について、より深度あるヒアリングを実施していることによる。
- 商品別の内訳は、苦情では、株式の割合が高く(39.5%)、次いで投信(22.2%)、債券(14.7%)となっている。あっせんの申立ても苦情と同様、株式の割合が高く(42.9%)、次いで投信(24.5%)、債券(12.2%)となっている(参考2)。あっせんについては、引き続き、株式に関する事案が多い。また、投信に関するあっせんも増加しており、主として、外貨(新興国通貨)建ての外国投信の事案が多い傾向にある。
- 苦情及びあっせんの内容では、苦情は、引き続き、売買取引に関する苦情の割合が高くなっているが、あっせんは、引き続き、説明義務や適合性(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)に関するものが多くなっている(参考3)。
- あっせん申立ての法人・男性・女性の内訳は、法人4.1%、男性28.6%、女性67.3%となっている(参考4)。

(参考1) 相談の商品別・内容別内訳 (平成27年度上半期受付分)

区 分	件 数	構成比(%)
株式	1,494	41.8
債券	321	9.0
投信	632	17.7
有価証券デリバティブ	34	1.0
金融先物デリバティブ	276	7.7
CFD	19	0.5
その他デリバティブ	4	0.1
第2種関連商品	19	0.5
ラップ	37	1.0
その他	742	20.7
合 計	3,578	100

区 分	件 数	構成比(%)
制度に関する相談	1,665	46.5
勧誘に関する相談	311	8.7
売買取引に関する相談	518	14.5
事務処理に関する相談	517	14.4
投資運用に関する相談	6	0.2
投資助言に関する相談	19	0.5
その他の相談	542	15.1
合 計	3,578	100

(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む。有価証券デリバティブは主に株価指数先物取引等である。CFDは差金決済取引のうち一定のものをいう。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む。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)を指す。

(参考2) 苦情及びあっせん申立ての商品別内訳 (平成27年度上半期受付分)

商品の種類	苦 情				あっせん			
	平成26年度 上半期		平成27年度 上半期		平成26年度上半期		平成27年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
株式	137	44.6	242	39.5	25	49.0	21	42.9
債券	51	16.6	90	14.7	12	23.5	6	12.2
投信	68	22.1	136	22.2	8	15.7	12	24.5
金融先物デリバティブ	23	7.5	70	11.4	3	5.9	5	10.2
有価証券デリバティブ	5	1.6	15	2.4	0	—	0	—
CFD	6	2.0	7	1.1	2	3.9	2	4.1
その他のデリバティブ	1	0.3	1	0.2	1	2.0	1	2.0
第2種関連商品	4	1.3	3	0.5	0	—	0	—
ラップ	3	1.0	16	2.6	0	—	2	4.1
その他	9	2.9	33	5.4	0	—	0	—
合 計	307	100.0	613	100.0	51	100.0	49	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む。有価証券デリバティブは主に株価指数先物取引等である。CFDは差金決済取引のうち一定のものをいう。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む。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)を指す。

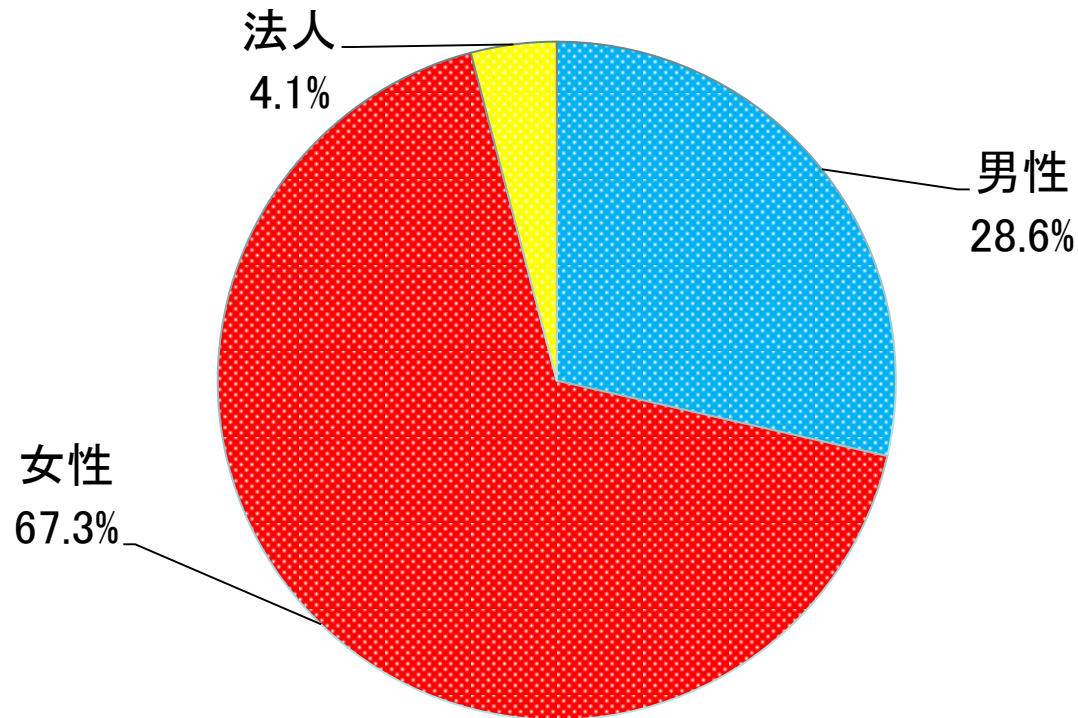
(参考3) 苦情及びあっせん申立ての類型別内訳 (平成27年度上半期受付分)

苦 情				
類 型	平成26年度 上半期		平成27年度 上半期	
	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)
勧誘	110	35.8	210	34.3
うち説明義務	39	12.7	82	13.4
強引な勧誘	9	2.9	39	6.4
適合性	25	8.1	32	5.2
売買取引	116	37.8	229	37.4
うち売買一般	58	18.9	101	16.5
無断売買	26	8.5	48	7.8
売買執行ミス	6	2.0	24	3.9
事務処理	52	16.9	93	15.2
投資運用	2	0.7	1	0.2
投資助言	2	0.7	6	1.0
その他	25	8.1	74	12.1
合 計	307	100.0	613	100.0

あ っ せ ん				
類 型	平成26年度 上半期		平成27年度 上半期	
	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)
勧誘	44	86.3	32	65.3
うち適合性	22	43.1	17	34.7
説明義務	16	31.4	7	14.3
誤った情報	4	7.8	6	12.2
売買取引	7	13.7	15	30.6
うち無断売買	0	—	8	16.3
売買一般	6	11.8	4	8.2
売買執行ミス等	1	2.0	3	6.1
事務処理	0	—	2	4.1
投資運用	0	—	0	—
投資助言	0	—	0	—
その他	0	—	0	—
合 計	51	100.0	49	100.0

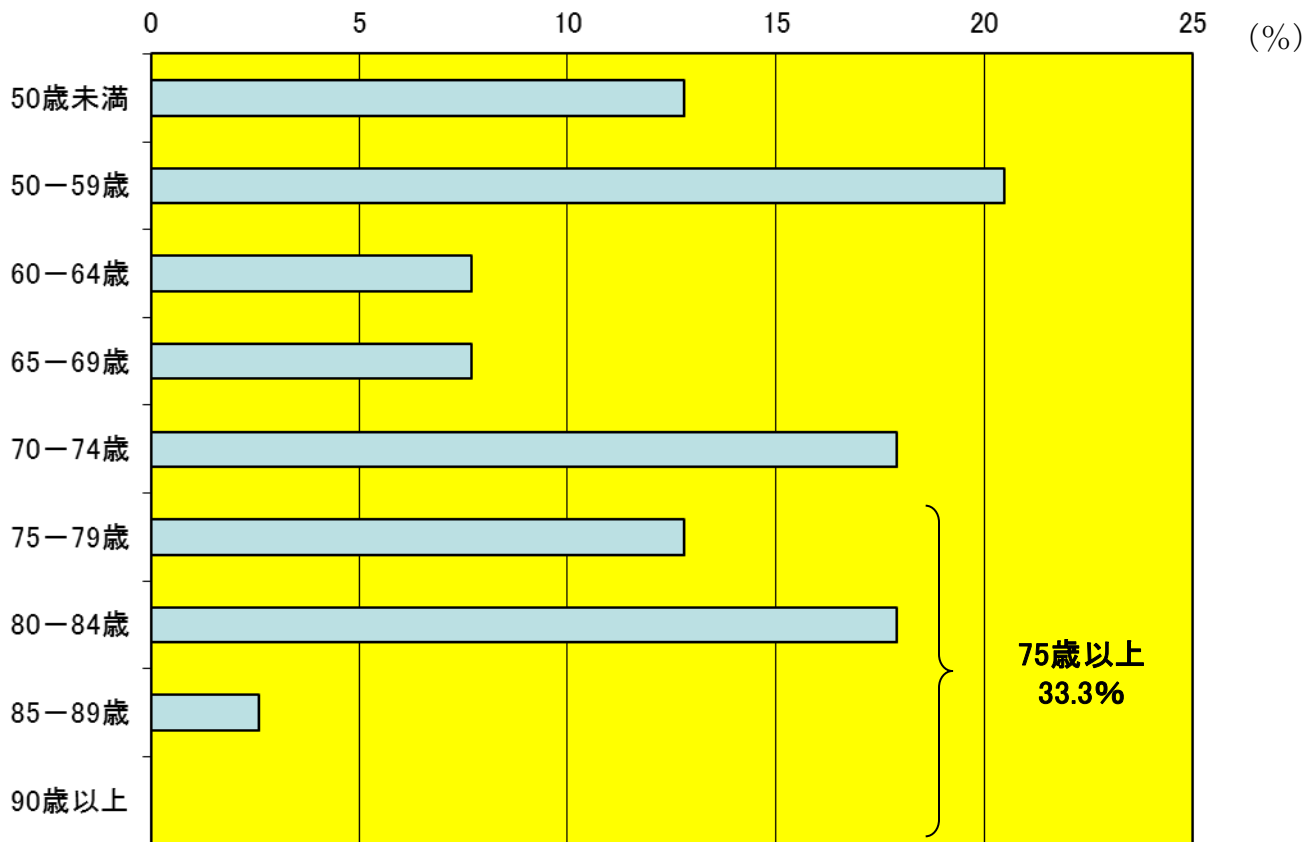
(注) 「売買一般」とは、売買取引に関する苦情及びあっせんのうち、「無断売買」、「過当売買」、「扱者主導売買」、「売買執行ミス」、「システム障害」等に分類されないものをいう。

(参考4) あっせん申立ての個人法人別状況
(平成27年度上半期受付分)



(注) 前年同期の法人の割合は17.6%

(参考5) 平成27年度上半期に終結した事案における申立人の年齢分布

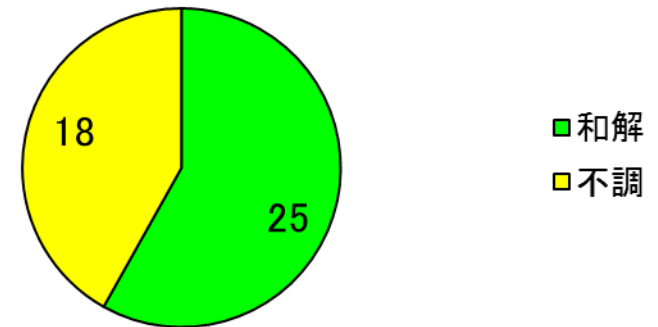


(注) 平成26年度に終結した事案における申立人のうち75歳以上の高齢者の割合は、40.9%。

あっせんの実施状況(平成27年度上半期)

期 初 未 済 件 数	25
申 立 件 数	49
終 結 件 数	44
期 末 未 済 件 数	30

取下げ等を除く終結件数 43件



【概況】

27年度上半期に終結したあっせんの件数は、44件で、その内訳は、取下げ等1件、和解25件、不調18件でした。取下げ等を除く終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は58%であった(26年度は59%)。取下げ等を除く終結件数のうち、あっせん開催回数1回の事案が36件、2回の事案が6件で、あわせて全体の約95%を占めており、平均開催回数は1.2回であった(26年度も1.2回)。

(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等に留意する必要がある。

1. 平成27年度上半期 苦情解決業務の状況

項目	平成27年度 上半期	平成26年度 上半期	対前年同期 増減率
新規申出件数 (A)	613	307	—
事業者にとり次いだ申出	525	307	70.9
事業者にとり次がなかった申出	88	—	—
終結件数	570	301	—
解決	519	247	—
あっせんへの移行	49	51	—
その他	2	3	—
9月末時点係属件数 (B)	73	53	—
(B) ÷ (A) × 6 (ヶ月)	0.7 (ヶ月)	1.0 (ヶ月)	—

(注) 新規申出件数の増加要因は、今年度より、「苦情」の統計上の計上方法について変更し、従来「相談」として処理していた「金融商品取引業者等へ取次ぎをしない当該事業者に対する不満足の実態」についても、「苦情」に含めていること及び利用者からの申出について、より深度あるヒアリングを実施していることから、その結果、従来「相談」として処理していたものが、「苦情」として処理されるケースが含まれているためである。このため、新規申出件数の対前年同期増減率については、「事業者にとり次いだ申出」の件数で比較している。

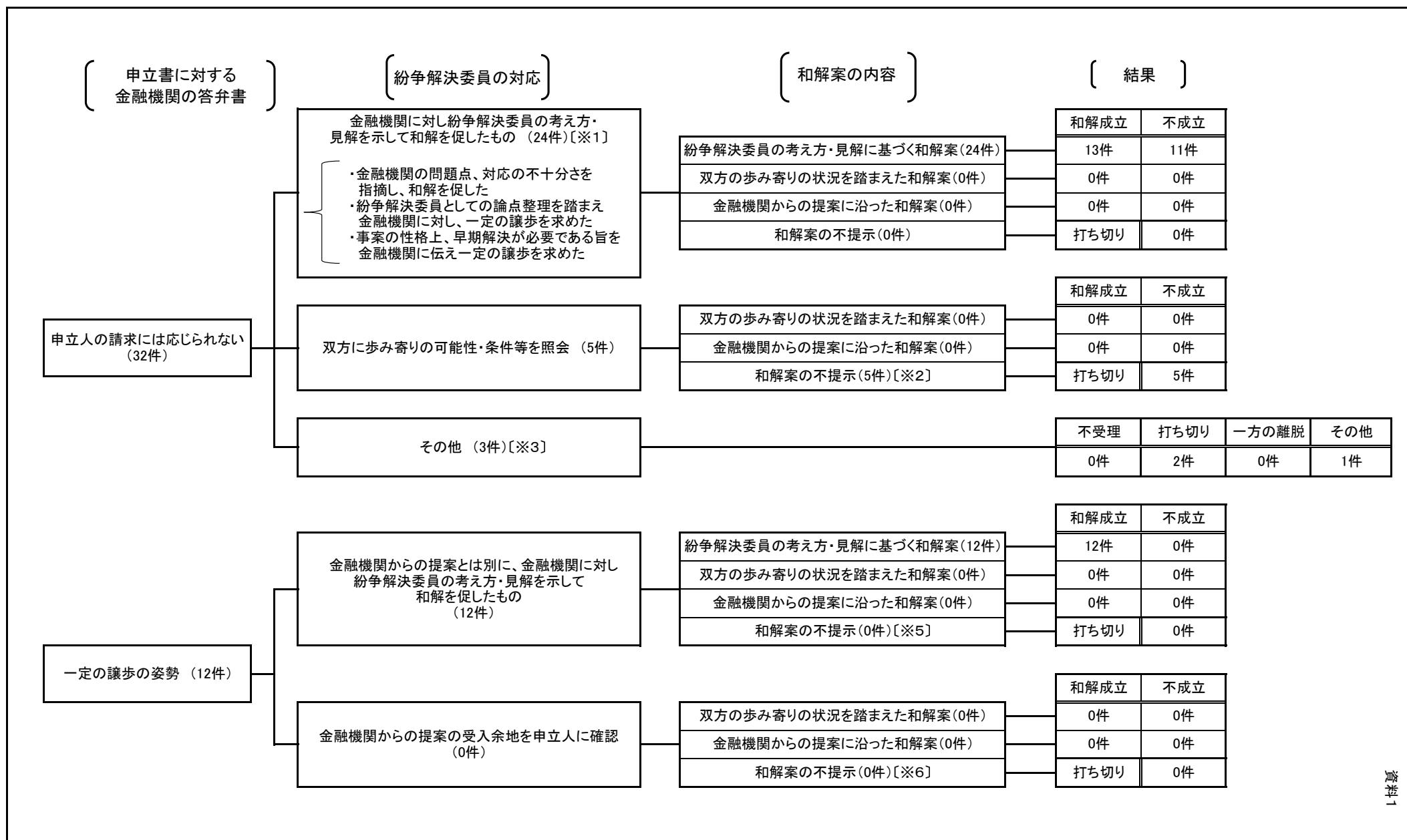
2. 事業者にとり次がなかった申出(88件)の内訳

- ・ 相談員の説明で納得した申出：51件
- ・ 「氏名又は事業者名を明かしたくない」、「今は取次ぎを希望しない」等の申出：37件
(その他、「自分で事業者に申し出るので取次不要」、「少し考えて、何かあれば改めて相談する」等の申出があった)

あっせん手続の運営状況(平成27年度上半期終結分)

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



あっせん手続利用者に対するアンケート調査結果について
(平成26年9月末～27年9月末集計分)

平成27年12月10日

あっせん手続利用者に対するアンケート調査の実施状況について

証券・金融商品あっせん相談センターにおいては、あっせん手続を利用者により信頼されるものにしていくうえのご参考にさせていただく観点から、平成23年9月下旬より、あっせん手続の利用者に対するアンケート調査を実施している。

平成26年9月下旬から平成27年9月末までの実施状況について、以下のとおりまとめた。

1 アンケートの実施方法

対象者： 終結したあっせん事案(取下げ等のあった事案を除く)の双方の当事者
(顧客及び金融機関側)(和解事案及び不調事案の両方を含む。)

調査項目： あっせんの期間、あっせん委員による事情聴取及び説明等に関する利用者の意見等

2 アンケートの回収状況

回収期間： 平成26年10月1日から平成27年9月30日まで

対象件数： 96件(和解56件不調40件) のべ192人 (平成26年9月21日から平成27年9月20日まで)

回収枚数： 120通 回収率62.5% (和解72.3%不調48.8%)

(提出者別内訳 双方より提出38件・申立人のみ提出20件・被申立人のみ提出24件)

(和解不調別内訳 和解81通・不調39通)

3 アンケート調査の回答結果(平成26年10月～平成27年9月)

(1) あっせんの期間について

	大変長い	長い	ふつう	短い	大変短い
今回	1.7%	9.3%	66.1%	17.0%	5.9%
前回集計	2.8%	9.0%	58.3%	20.1%	9.7%

引き続き、「ふつう」との回答が多数を占めている。

(2) あっせん委員による事情聴取について

	聞いて くれなかった	あまり聞いてく れなかった	ふつう	よく聞いて くれた	大変よく 聞いてくれた
今回	5.1%	6.7%	11.8%	31.9%	44.5%
前回集計	4.1%	6.1%	14.9%	34.5%	40.5%

引き続き、「よく聞いてくれた」及び「大変よく聞いてくれた」との回答が大部分を占めている。

(3) あっせん委員による説明について

	大変わかりにくかった	わかりにくかった	ふつう	わかりやすかった	大変わかりやすかった
今回	2.5%	8.5%	14.4%	29.7%	44.9%
前回集計	2.0%	4.8%	17.7%	37.4%	38.1%

引き続き、「わかりやすかった」及び「大変わかりやすかった」との回答が大部分を占めている。

(4) 回答者からのコメントの内容について

なお、回答者からのコメントの内容は、次のとおりである。

(全65件、うち和解48(申立人38被申立人10)・不調 17件(申立人10被申立人7))

- | | | | |
|---|-----|---|----|
| ・ 評価、謝意等
(和解 36(申立人28被申立人8)・不調 5件(申立人1被申立人4)) | 41件 | あっせん委員の説明に関するもの
(和解 2件(申立人2)
・不調 2件(申立人2)) | 4件 |
| ・ あっせん委員による事情聴取に関するもの
(和解4件(申立人3被申立人1)
・不調 6件(申立人5被申立人1)) | 10件 | ・ 事務局の対応に関するもの
(和解 2件(申立人1被申立人1)・不調 2件(申立人1被申立人1)) | 4件 |
| ・ あっせん結果に関する感想
(和解 3件(申立人3)・不調 2件(申立人1被申立人1)) | 5件 | ・ あっせん終結までの期間に関するもの
(和解 1件(申立人1)
・不調 0件) | 1件 |

4 寄せられた意見・要望に対する対応状況について

あっせん手続の利用者から寄せられた意見・要望は、以下のとおりである。

ご意見・ご要望の内容	対 応 方 針
<p>・あっせん委員による事情聴取について 「中立の立場はわかるが、素人と場数を踏んだ業者との差を埋める努力をもう少ししてほしい。」(申立人・和解事案) 「双方の言い分が根本的に矛盾している場合、大事なことに限ってさらに事情を聴くなどしてほしい。」(申立人・不調事案)</p>	<p>投資者顧客と金融機関との間の立場の差等にも十分配慮しつつ、個々の事情に応じて公正かつ納得感ある紛争解決を図るため、引き続き努力していくこととする。</p>
<p>・あっせん委員による説明について 「原状回復のための損害額算定方法について、最初の段階で示してほしい。」(申立人・和解事案)</p>	<p>損害額算定方法について、類似事例も参照しながら、丁寧な説明に努めることとする。</p>
<p>・あっせん終結までの期間について 「申立てと期日の間を短縮してほしい。」(申立人・和解事案)</p>	<p>あっせん期日までの準備においては、話し合いによる解決を導くための十分な資料を得ることを考慮すると同時に、迅速な解決への期待の要素も考慮し、引き続き苦情段階での争点整理の充実や金融機関側に対する協力依頼等に努めていくこととする。</p>
<p>・その他 「解決できて良かった。もっと早くセンターを知っていればと思った。」(申立人・和解事案) 「思いやりのある態度、わかりやすい説明と最寄りの場所での開催に大変感謝している。」(申立人・和解事案) 「個人が会社に対して主張していくことはハードルが高いが、センターのような中立者を介しながら自分の意見を主張できた。また、長く引きずることなく、次への一步を踏み出すことができて良かった。」(申立人・和解事案)</p>	<p>当センターのあっせん制度の一層の周知のため、引き続き、各般の施策を実施していくこととする。 今後とも親切丁寧な応接とわかりやすい説明、利便性の確保に十分留意しながら、公正中立な紛争解決に努めていくこととする。</p>

今後の財務運営上留意すべき事項

- ① あっせん件数の動向
⇒ 全体として落ち着いている中、わずかながら増加の動き
- ② 第二種金融商品取引業者の自主規制機関加入促進と当センターへの個別利用登録の動向
⇒ センターに個別利用登録をする第二種金商業者が減少中
- ③ 「相談、苦情及びあっせん事案管理システム」等の見直し・改善
⇒ ネットワークインフラの独立化、セキュリティ対策の強化等
- ④ 管理態勢の充実
- ⑤ 市場環境等の変化に迅速かつ適切に対応し得る態勢の確保(予備費の計上等)と収入支出の動向を考慮した繰越金の適切な管理(助成金受入団体であること等を考慮)

(参考) 第二種金融商品取引業者数等の推移

年 月	二種業協会員数	FINMAC利用登録業者数	備 考
22.3末	—	18	
22.9末	—	800	22.10.1 金融ADR制度施行
23.6末	30	1,048	
26.6末	33	995	
27.3末	108	790	
27.4末	173	780	
27.5末	215	768	
27.6末	239	754	
27.7末	271	737	
27.8末	289	727	
27.9末	313	718 (640)	
27.10末	335	708 (606)	

(注) ()は、二種業協会加入済及び廃業済みでFINMAC利用登録解除手続を終えていない業者を除いた業者数。