

苦情相談等処理状況について
(平成18年度4月～9月)

証券あっせん・相談センター

1. あっせん

(1)平成18年度4月～9月におけるあっせんの申立件数は67件(対前年同期比+3件(4.7%増))、終結事案は82件(対前年同期比+30件(57.7%増))であった。終結事案の内訳は和解件数が41件、不調打切件数が39件、取下げが2件であった。

あっせん状況一覧

	18年度 4月～9月	平成17 年度	平成16 年度	平成15 年度	平成14 年度	平成13 年度
前年度末現在の 係属事案	42件	23	30	33	26	25
4月～9月の 新規申立事案	67件	158	149	140	153	128
4月～9月の 終結事案	82件	139	156	143	146	127
和解	(41件)	(66)	(86)	(60)	(45)	(46)
不調	(39件)	(69)	(66)	(78)	(94)	(75)
取下	(2件)	(4)	(4)	(5)	(7)	(6)
9月末現在の 係属事案	27件	42	23	30	33	26

- (注) 1. 「あっせん制度」は、平成10年12月から法制化された。
2. 平成18年度4月～9月のあっせんの開催回数は189回。
3. 上記のうち、特別会員の新規受付事案は、13年度2件、14年度4件、15年度5件、16年度1件、17年度6件、18年度1件(4月～9月)である。

(2) 分類別申立件数

	勧誘	売買取引	事務処理	その他	計
件数	35件	20件	10件	2件	67件
構成比	52%	30%	15%	3%	100%

(注) 【勧誘】とは、誤認勧誘、説明義務違反、適合性違反等を顧客が主張する内容
【売買取引】とは、売買執行ミス、無断売買、システム障害等を顧客が主張する内容
【事務処理】とは、入出金といった手続き事務等のミス、遅延等を顧客が主張する内容

(3) 性別等申立件数

	男	女	法人	計
件数	36件	27件	4件	67件
構成比	54%	40%	6%	100%

(4) 商品別申立件数

	株式	投信	先物・OP	債券	その他	計
件数	41件	12件	2件	11件	1件	67件
構成比	61%	18%	3%	16%	1%	100%

(5) 支部別件数

	北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国	九州	計
件数	0件	0件	44件	11件	0件	10件	0件	0件	2件	67件
構成比	0%	0%	66%	16%	0%	15%	0%	0%	3%	100%

2. 苦情

(1) 平成18年度4月～9月における苦情の受付件数は470件(対前年同期比-30件(6.0%減))であった。

18年度 4月～9月	平成17 年度	平成16 年度	平成15 年度
	470件	982	854

(注)「苦情」とは、個別協会員に係る事案で当該協会員に取り次いだもの。

(2) 分類別件数

	勧誘	売買取引	事務処理	その他	計
件数	93件	166件	158件	53件	470件
構成比	20%	35%	34%	11%	100%

(3) 主な苦情

売買取引に関する苦情として

【無断売買を主張する苦情】 49件(10.4%)

【売買執行ミスに関する苦情】 26件(5.5%)

【扱者主導に関する苦情】 25件(5.3%)

事務処理に関する苦情として

【口座開設等に関する苦情】 32件(6.8%)

勧誘に関する苦情として

【説明に関する苦情】 30件(6.4%)

(注) カッコ内の割合は、18年度(4月～9月)苦情件数計に対する割合である。

(4) 支部別件数

	北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国	九州	特別会員	計
件数	5件	0件	308件	49件	4件	42件	13件	5件	27件	17件	470件
構成比	1%	0%	66%	10%	1%	9%	3%	1%	6%	4%	100%

(5) 性別等件数

	男	女	法人	計
件数	318件	148件	4件	470件
構成比	68%	31%	1%	100%

(6) 商品別件数

	株式	投信	先物・OP	債券	その他	計
件数	301件	76件	15件	42件	36件	470件
構成比	64%	16%	3%	9%	8%	100%

3. 相談

(1) 平成18年度4～9月における相談の受付件数は、3,504件(対前年同期比+629件(21.9%増))であった。受付件数増加の要因は、未公開株式に関する相談が急増したことによる。

18年度 4月～9月	平成17 年度	平成16 年度	平成15 年度
	3,504件	7,368	6,303

(注) 相談とは、個別協会員に係る事案で当該協会員に取り次いだ以外のもので、質問事項等が多い。

(2) 分類別件数

	証券取引制度等	勧誘	売買取引	事務処理	その他	計
件数	1,112件	167件	264件	317件	1,644件	3,504件
構成比	32%	5%	8%	9%	47%	100%

(3) 主な相談

証券取引制度等に関する質問及び意見として

【取引制度に関する相談】 304件(8.7%)

【株式事務に関する相談】 145件(4.1%)

【証券税制に関する相談】 92件(2.6%)

事務処理に関する質問及び意見として

【口座開設等に関する相談】 116件(3.3%)

その他として

【未公開株に関する相談】 1,154件(32.9%)

(注) カッコ内の割合は、18年度(4月～9月)相談件数計に対する割合である。

(4) 支部別件数

	北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国	九州	特別会員	計
件数	125件	87件	2,001件	175件	36件	795件	124件	64件	97件	0件	3,504件
構成比	4%	2%	57%	5%	1%	23%	4%	2%	3%	0%	100%

(5) 性別等件数

	男	女	法人	計
件数	1,972件	1,487件	45件	3,504件
構成比	56%	42%	1%	100%

(6) 商品別件数

	株式	投信	先物・OP	債券	その他	計
件数	2,731件	261件	26件	162件	324件	3,504件
構成比	78%	7%	1%	5%	9%	100%

以 上