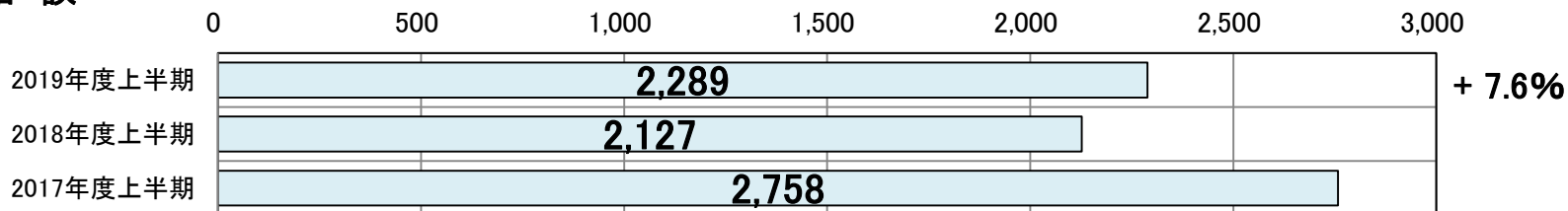


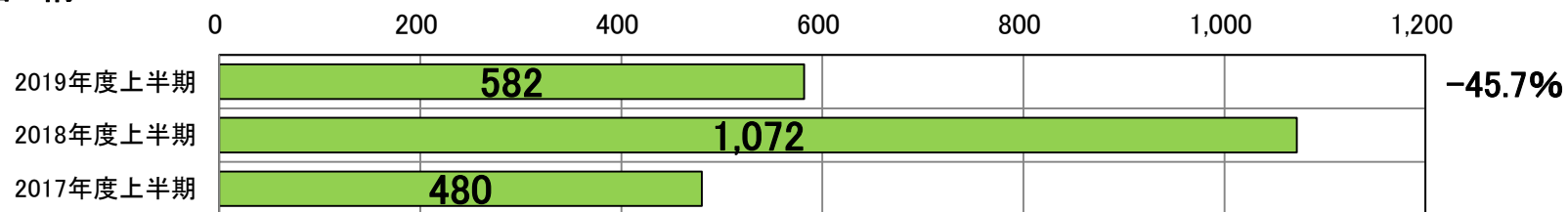
2019年度上半期(4～9月)の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 2019年度上半期の相談、苦情、あっせん申立て件数

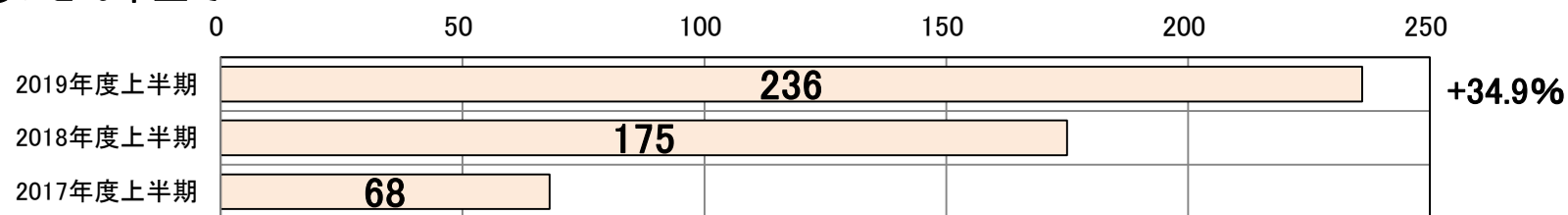
① 相談



② 苦情



③ あっせん申立て



概況:

前年同期に比べ相談は増加(+7.6%)した一方、苦情は大幅な減少(-45.7%)となり、あっせん申立ては引き続き増加(+34.9%)している。

2. 2019年度上半期の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

① 相談

類 型	2019年度上半期		2018年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	720	31.5	772	36.3
うちセンター業務	281	12.3	233	11.0
証券会社	218	9.5	307	14.4
取引制度	89	3.9	64	3.0
勧誘	303	13.2	210	9.9
うち説明義務	144	6.3	109	5.1
適合性	72	3.1	51	2.4
強引	49	2.1	34	1.6
売買取引	555	24.2	530	24.9
うち売買一般	399	17.4	378	17.8
取引制度	70	3.1	70	3.3
無断売買	27	1.2	15	0.7
事務処理	214	9.3	235	11.0
投資運用	2	0.1	8	0.4
投資助言	41	1.8	36	1.7
その他	454	19.8	336	15.8
合 計	2,289	100	2,127	100

概況:

相談には、当センターの対象でない事項に関する相談を含みます。

制度に関する相談のうち、主なものは当センターの業務に関する相談281件、証券会社に関する相談(相談窓口の問い合わせを含む。)218件、取引制度に関する相談89件などです。

2. 2019年度上半期の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

② 苦 情

類 型	2019年度上半期		2018年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	331	56.8	777	72.5
うち説明義務	257	44.2	717	66.9
強引	26	4.5	19	1.8
適合性	22	3.8	23	2.1
売買取引	144	24.8	185	17.3
うち売買一般	79	13.6	98	9.1
無断売買	23	4.0	27	2.5
扱者主導	22	3.8	25	2.3
事務処理	72	12.4	49	4.6
投資運用	-	-	3	0.3
投資助言	10	1.7	18	1.7
その他	25	4.3	40	3.7
合 計	582	100	1,072	100

③ あっせん申立て

類 型	2019年度上半期		2018年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	225	95.3	164	93.7
うち説明義務	198	83.9	151	86.3
適合性	22	9.3	11	6.3
断定的判断の提供	3	1.3	2	1.1
売買取引	10	4.2	8	4.6
うち無断売買	1	0.4	2	1.1
売買執行ミス	1	0.4	-	-
その他	7	3.0	5	2.9
事務処理	1	0.4	1	0.6
投資運用	-	-	-	-
投資助言	-	-	2	1.1
その他	-	-	-	-
合 計	236	100	175	100

※ 2018年度上半期の「売買取引に関するあっせん申立て」の内訳としては、「無断売買」、「システム障害」であった。

概況：

苦情やあっせんの申立ての内容では、勧誘時の説明義務に関する苦情やあっせんが太宗を占めています。

3. 2019年度上半期の相談、苦情、あっせん申立ての商品別内訳

商品の種類	相 談				苦 情				あっせん申立て			
	2019年度上半期		2018年度上半期		2019年度上半期		2018年度上半期		2019年度上半期		2018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 (%)	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)
株式	637	27.8	548	25.8	134	23.1	149	13.9	22	9.3	13	7.4
債券	379	16.6	288	13.5	125	21.3	103	9.6	20	8.5	7	4.0
投資信託	338	14.8	327	15.4	60	10.3	90	8.4	5	2.1	11	6.3
有価証券デリバティブ	12	0.5	13	0.6	3	0.5	10	0.9	1	0.4	3	1.7
金融先物	115	5.0	74	3.5	37	6.4	25	2.3	16	6.8	8	4.6
CFD	7	0.3	7	0.3	7	1.2	7	0.7	2	0.8	1	0.6
その他のデリバティブ	10 (9)	0.4	19 (18)	0.9	184 (184)	31.7	626 (625)	58.4	170 (170)	72.0	132 (132)	75.4
ラップ	27	1.2	24	1.1	2	0.3	16	1.5	-	-	-	-
第2種関連商品	50	2.2	73	3.4	1	0.2	7	0.7	-	-	-	-
その他	714	31.2	754	35.4	29	5.0	39	3.6	-	-	-	-
合 計	2,289	100	2,127	100	582	100	1,072	100	236	100	175	100

※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)を指します。

2. 「その他のデリバティブ」のカッコ内の数値は、VIXインバースETNの件数(うち数)です。

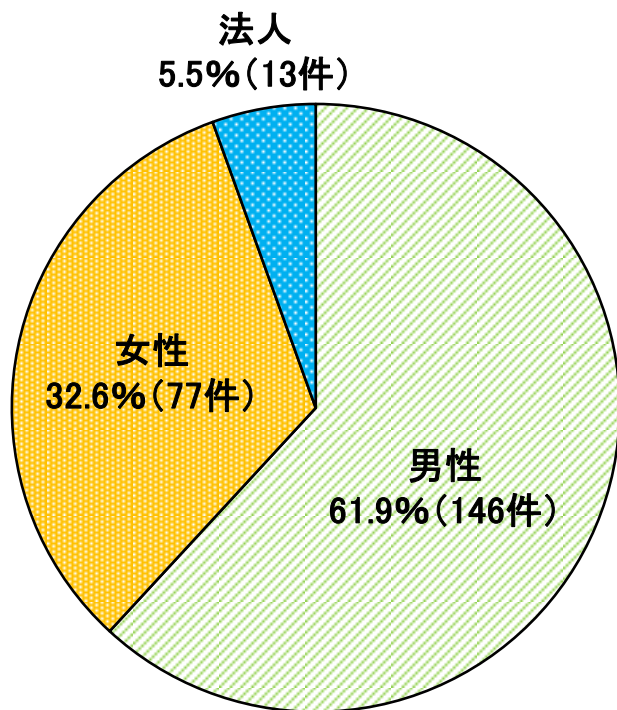
概況:

商品別の内訳では、相談は株式の割合が高く(27.8%)になっているが、苦情及びあっせんの内訳ではその他のデリバティブの割合が高く(それぞれ31.7%、72.0%)、これらはVIXインバースETN事案によるものである。

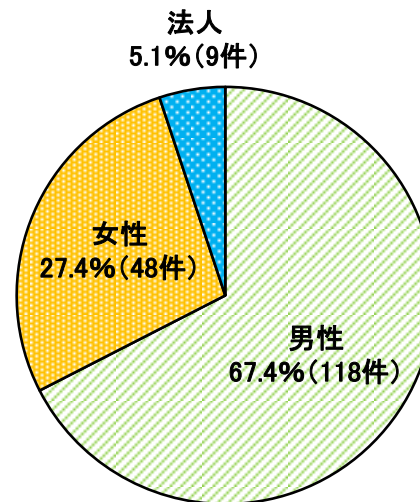
4. 2019年度上半期のあっせん申立てについて

(1) あっせん申立者の個人(男/女)・法人別状況

< 2019年度上半期(236件) >



< (参考)2018年度上半期(175件) >



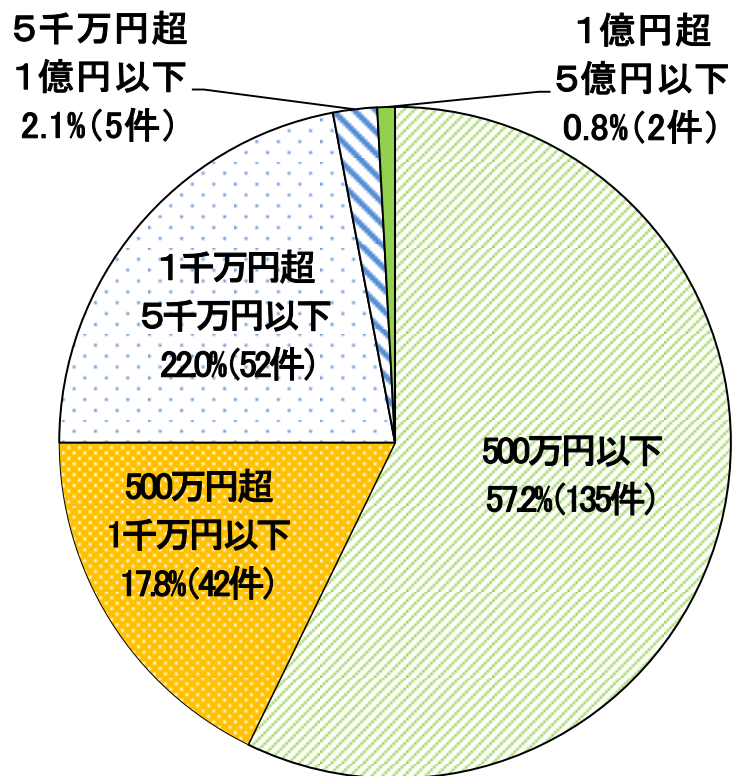
概況:

あっせん申立ての個人(男性/女性)の内訳は、男性61.9%(146件)、女性32.6%(77件)、法人5.5%(13件)となりました。

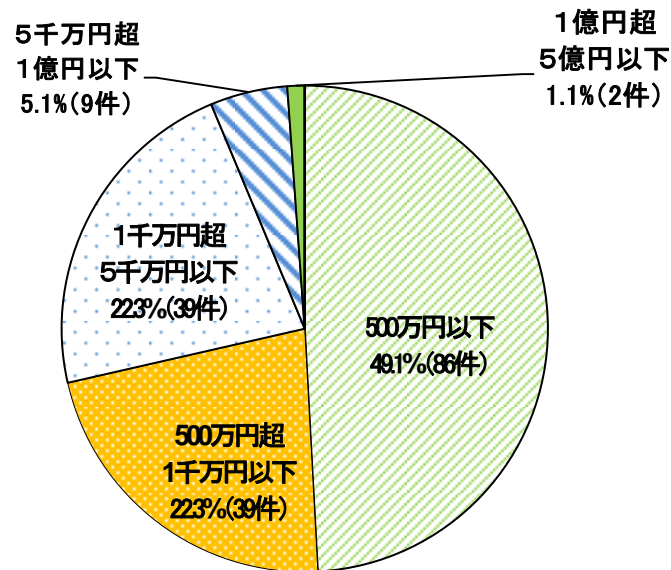
4. 2019年度のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額

< 2019年度上半期(236件) >



< (参考) 2018年度上半期(175件) >



概況:

あっせん申立ての請求金額の分布は、前年同期と比べると500万円以下の請求は8.1%増加した一方、500万円超1千万円以下の請求は4.5%、1千万円超5千万円以下の請求では0.3%、それぞれ減少しました。

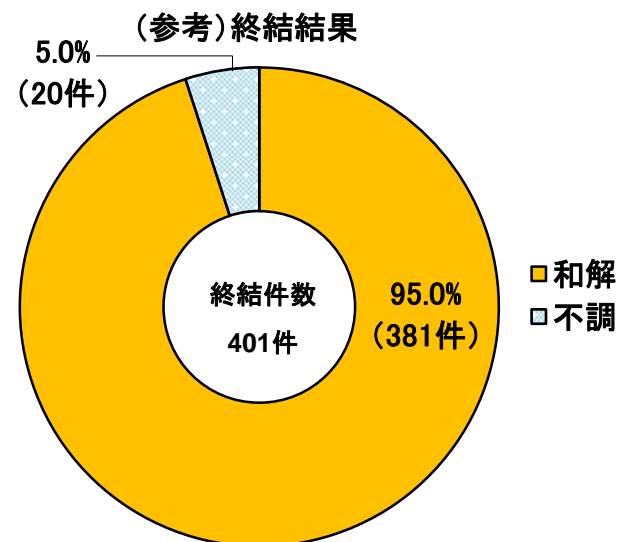
なお、請求金額5億円超の事案はなく、100万円以下は20.8%・49件(前年同期10.3%・18件)でした。

5. 2019年度上半期(272件)のあっせん終結事案について

(1) 概況

	2019年度上半期	2018年度上半期
期初未済件数	309	21
新規申立件数	236	175
終結件数	405(4)	71
期末未済件数	140	125

※()内は取り下げ等の件数。



(2) あっせん開催回数(取り下げを除く)

	2019年度上半期 (401件)	2018年度上半期 (71件)
1回	389	65
2回	11	6
3回	1	-
平均開催回数	1.0	1.1

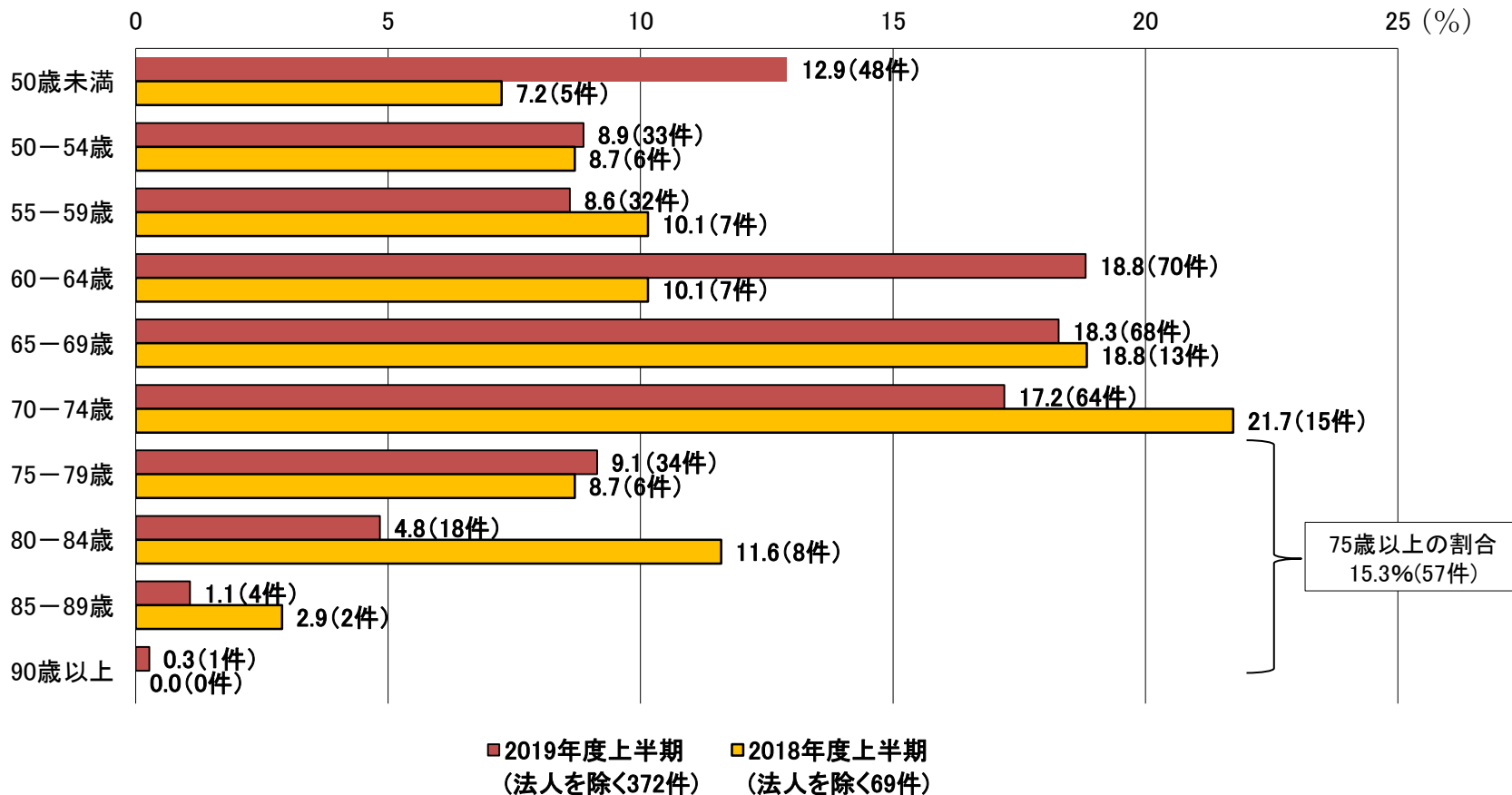
概況:

2019年度上半期に終結したあっせんの件数は合計405件で、その内訳は、和解381件、不調20件、取下げ等4件で、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95.0%でした(前年同期73.2%)。

あっせん開催回数は、1回の事案389件、2回の事案11件、3回の事案1件で、平均開催回数は1.0回でした(前年同期1.1回)。

5. 2019年度上半期(法人を除く372件)のあっせん終結事案について

(3) 年齢別内訳



概況:

2019年度上半期の終結事案(個人372件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は15.3%でした(前年同期23.2%、16件)。