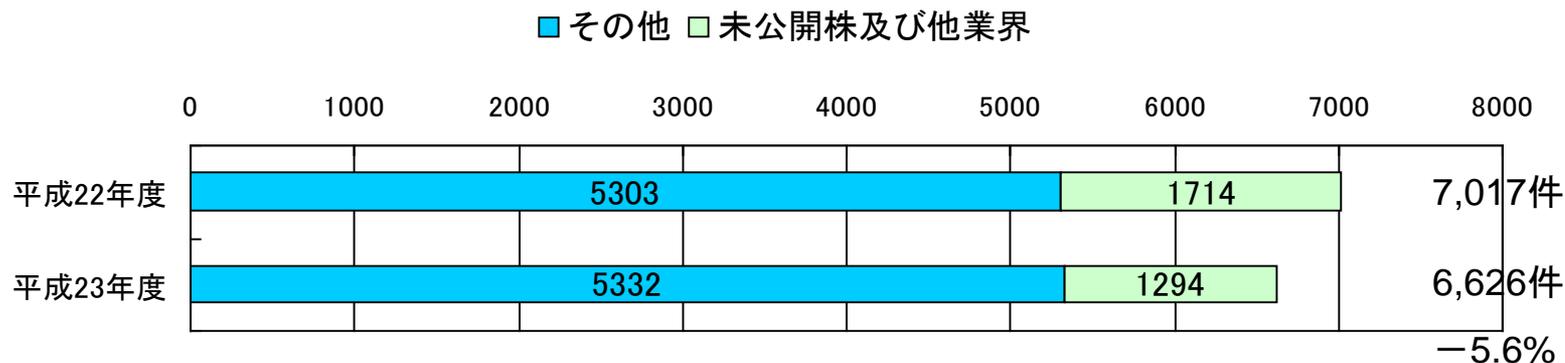


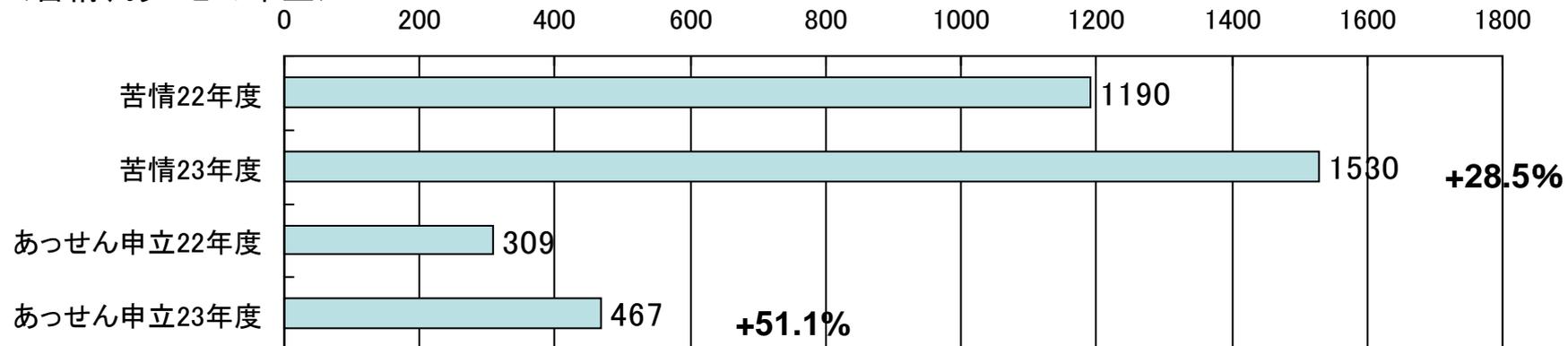
# 1 平成23年度の相談、苦情、あっせんの特徴について

平成23年度の相談、苦情、あっせんの受付状況は次のとおりです。

<相 談>



<苦情、あっせん申立>



# コメント:

平成23年度の苦情、あっせんの申立ては、いずれも前年度に比べて大幅に増えています。

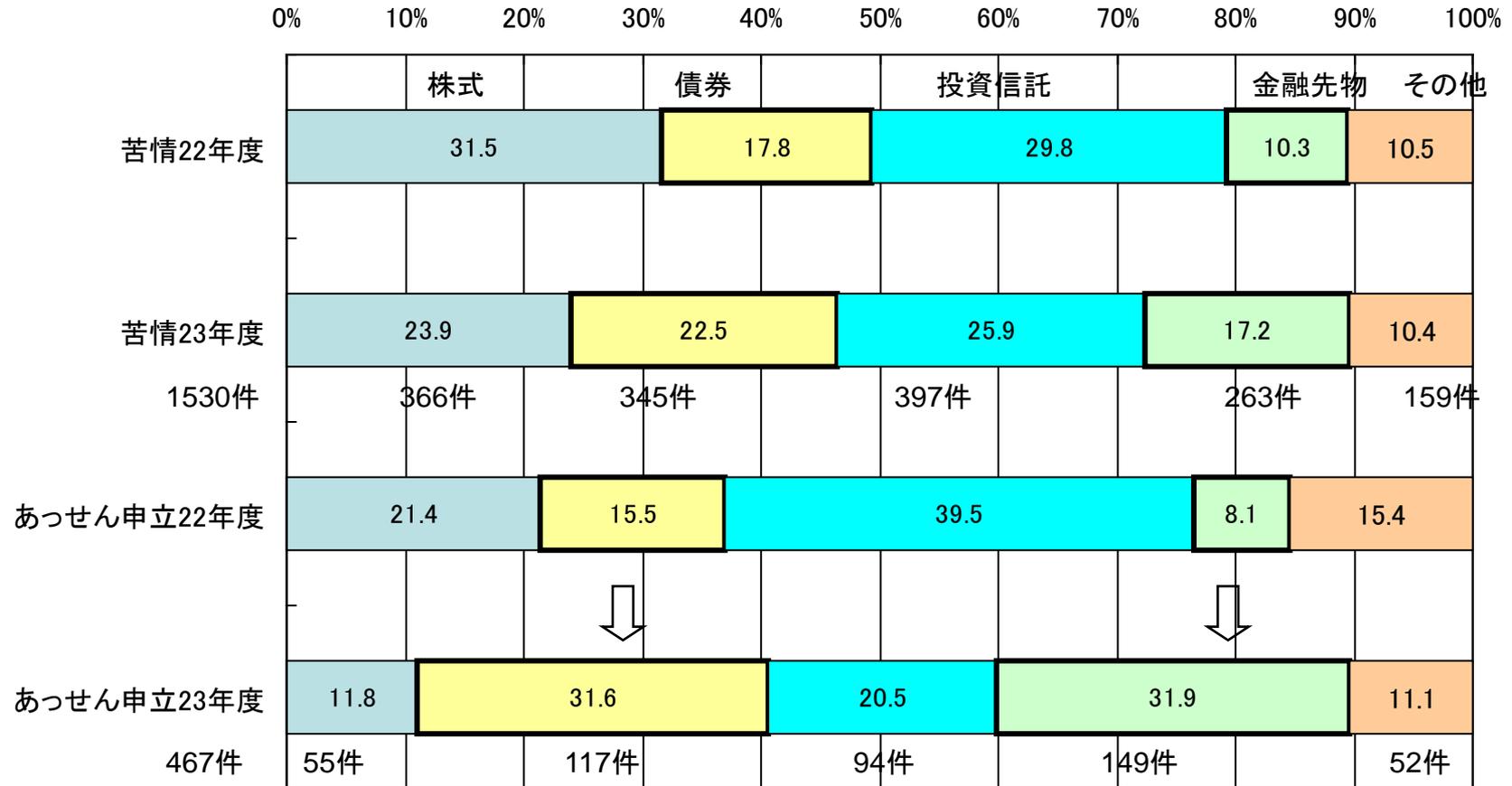
商品別の内訳をみますと、苦情では、投資信託(25.9%)、株式(23.9%)、債券(22.5%)の順に多くなっており、あっせんの申立では、金融先物(31.9%)や債券(25.1%)の割合が高まっており、投資信託(20.1%)や株式(11.8%)の割合は低下しています。特に、通貨オプション取引(金融先物取引に分類)や私募債関係の苦情等が目立っています。通貨オプション取引関係の苦情や紛争は、主として全国銀行協会で取り扱われており、一部当センターに申立があったものです。また、投資信託の割合の低下は、全国銀行協会における窓販証券業務関係の申立てが増加していることと関連があると考えられます。(下記参考1参照)

苦情や紛争の内容では、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)に関するものが増えていきます。(下記参考2参照)

あっせん申立の法人・男性・女性の内訳は、法人43.9%、男性29.1%、女性27.0%となっており、個人のうち70歳以上の方が45%を占めています。(下記参考3参照)(あっせん申立請求額の分布は下記参考4参照)

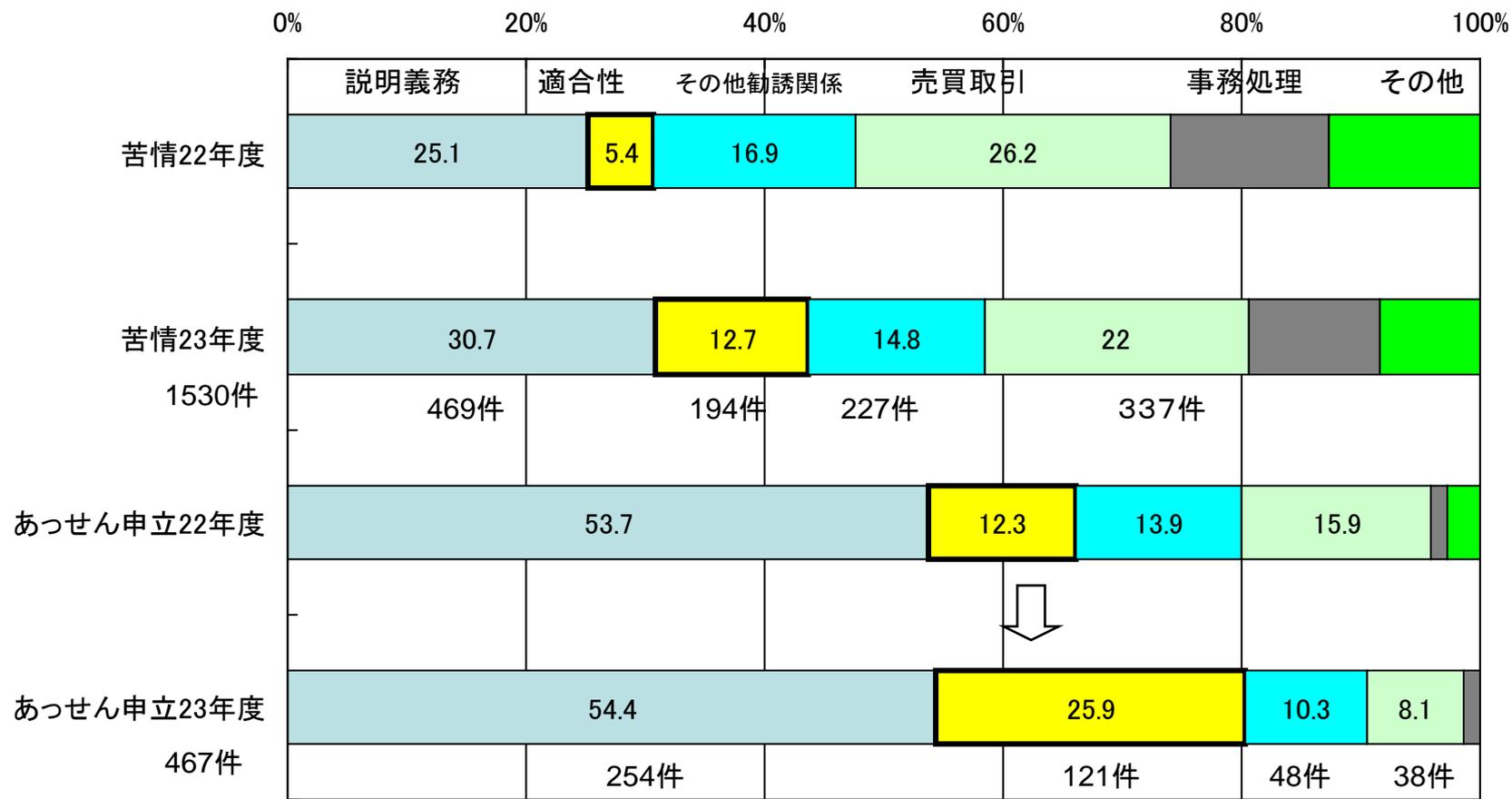
相談では、日本証券業協会に未公開株通報専用コールセンターが設けられていることにより、当センターへの未公開株式に関する相談や他業界に関する相談が大幅に減少しており、これらを除く相談件数は5332件(前年度5303件)となっています。

# (参考1) 商品・サービス別内訳 (平成22年度→平成23年度)

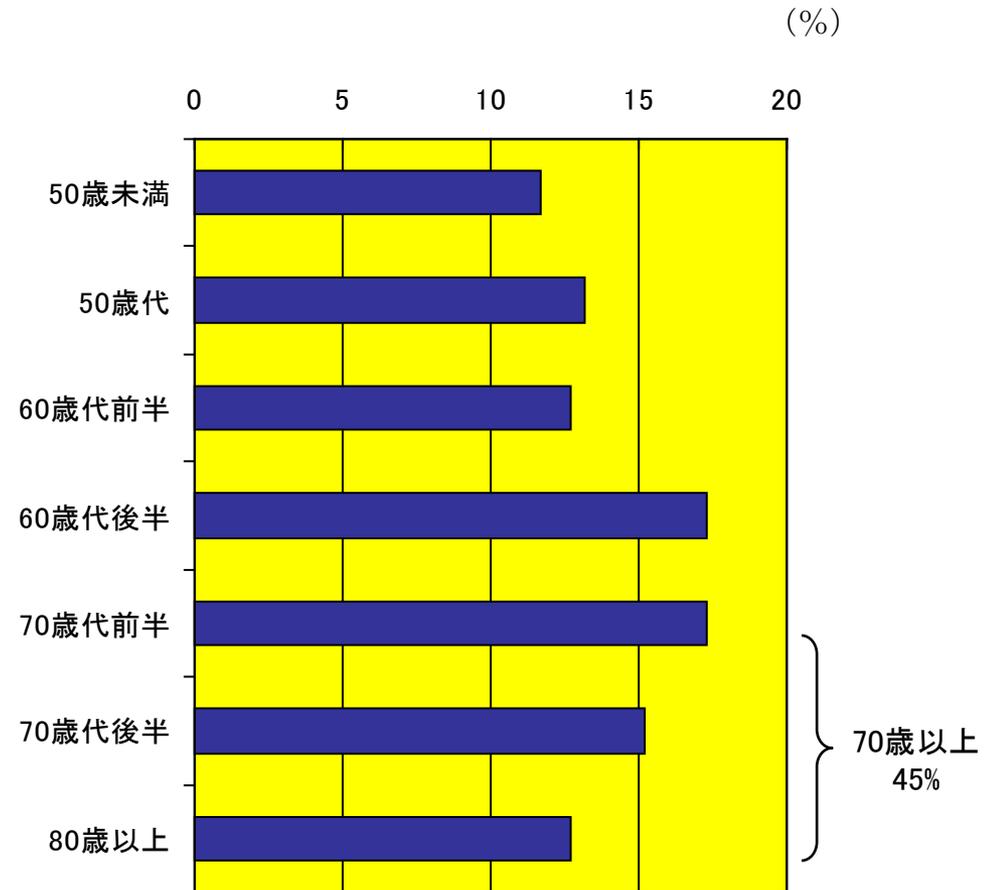
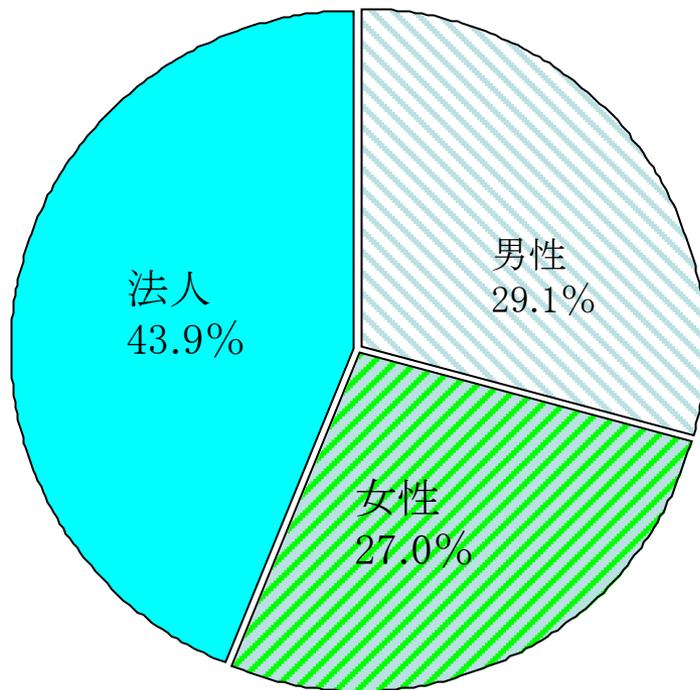


(注) 金融先物には、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。

## (参考2) 紛争及び苦情の類型別内訳 (平成22年度→平成23年度)

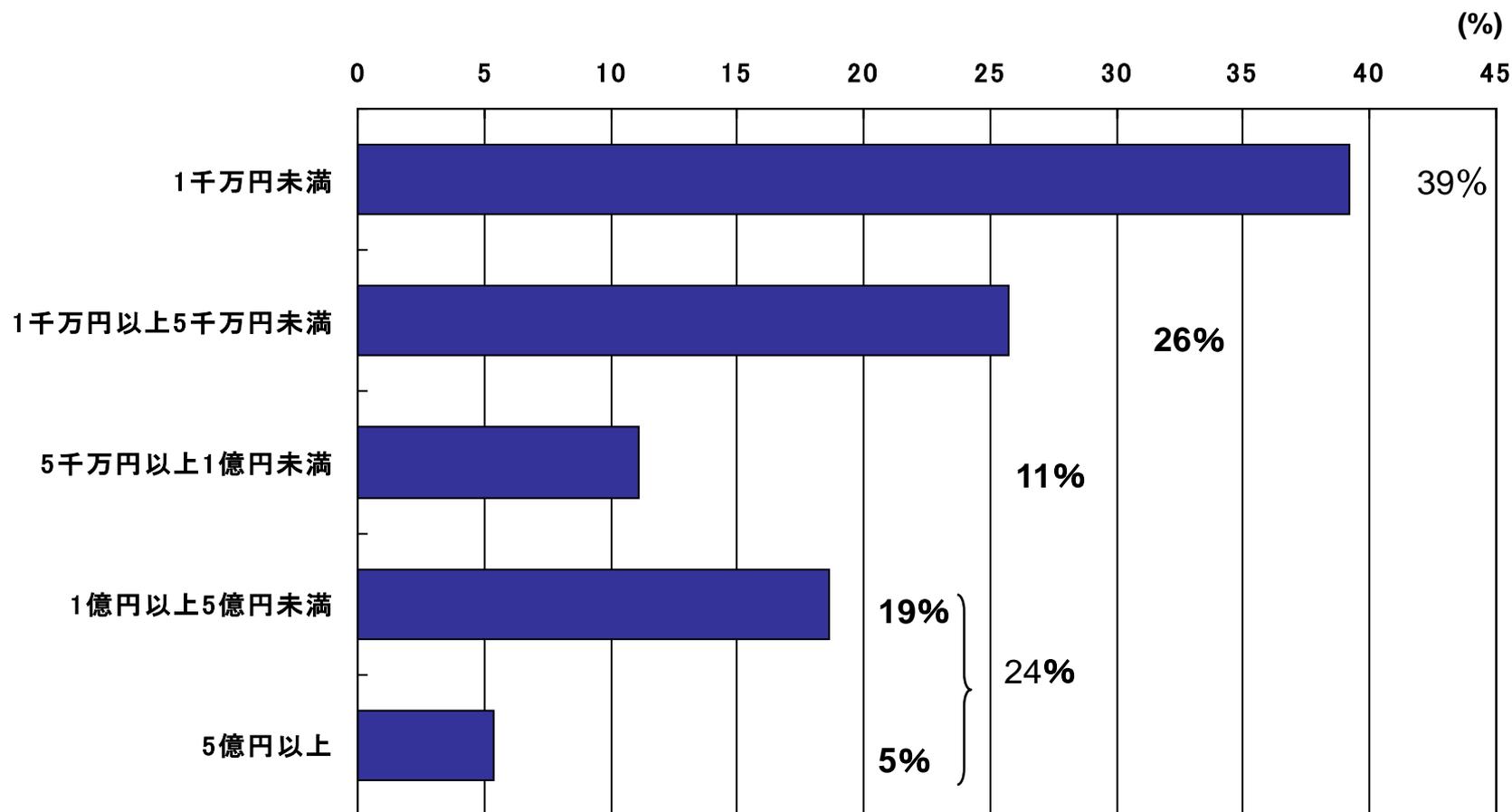


# (参考3) あっせん申立の個人法人別・年齢別状況 (平成23年度)



(注) 申立時点で年齢が判明している 申立人における分布

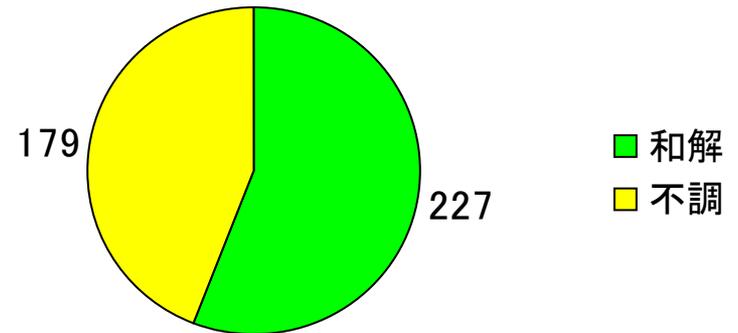
# (参考4) あっせん申立請求額の分布(平成23年度)



## 2 あっせんの実施状況(平成23年度)

申立件数	467
終結件数	423
期末未済件数	163

取下げを除く終結件数 406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。

### コメント:

平成23年度に終結したあっせんの件数は、423件で、その内訳は、取下げ17件、和解227件、不調179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56%でした。

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192件、2回の事案が147件で、全体の83%を占めており、平均開催回数は1.8回でした。

(請求額別の終結状況については、下記参考5を参照)

## (参考5) 請求額別あっせんの終結状況 (平成23年度)

請求額	取下げを除く終結件数	和解件数	和解率
5千万円未満	317	192	61%
5千万円以上1億円未満	30	16	53%
1億円以上	59	19	32%

(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ことにご留意していただく必要があります。