

# 最近のあっせん・苦情・相談の特徴について

最近の相談、苦情、あっせんの受付状況は次のとおりです。

	23年 4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	23年 4－12月	22年 4－12月	増減
相談	609	534	583	507	592	584	635	491	598	5,131	5,207	－2%
苦情	113	88	107	109	140	145	158	139	150	1,152	839	＋37%
あっせん	29	38	37	23	39	30	49	65	47	357	208	＋72%

コメント：

苦情、あっせんの申立ては、いずれも前年同期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、投信(25.8%)、株式(23.4%)、債券(23.1%)が概ね4分の1ずつとなっており、あっせんの申立てでは、金融先物(29.7%)や債券(25.8%)の割合が高まっており、投信(22.4%)や株式(11.5%)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に取り扱われており、一部当センターに申立があったものです。

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)に関するものが多くなっています。(詳しくは下記参考1及び2参照)

あっせん申立の法人・男性・女性の内訳は、法人39.8%、男性31.4%、女性28.9%となっており、個人のうち70歳以上の方が41%を占めています。(下記参考3参照)

(なお、業態別苦情件数及び主な商品別苦情の月別推移は下記参考4及び5参照)

## (参考1) 商品・サービス別内訳 (平成23年4-12月受付分)

商品の種類	苦 情				あ っ せ ん			
	平成22年4-12月		平成23年4-12月		平成22年4-12月		平成23年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	274	32.4	269	23.4	52	25.0	41	11.5
債券	147	17.4	266	23.1	31	14.9	92	25.8
投信	259	30.6	297	25.8	77	37.0	80	22.4
金融先物	88	10.4	200	17.4	10	4.8	106	29.7
有価証券デリバティブ	15	1.8	26	2.3	1	0.5	8	2.2
CFD	6	0.7	4	0.3	0	—	1	0.3
その他のデリバティブ	1	0.1	22	1.9	1	0.5	20	5.6
第2種関連商品	38	4.5	15	1.3	34	16.3	7	2.0
ラップ	4	0.5	11	1.0	1	0.5	2	0.6
その他	14	1.7	43	3.7	1	0.5	0	—
合 計	846	100.0	1,152	100.0	208	100.0	357	100.0

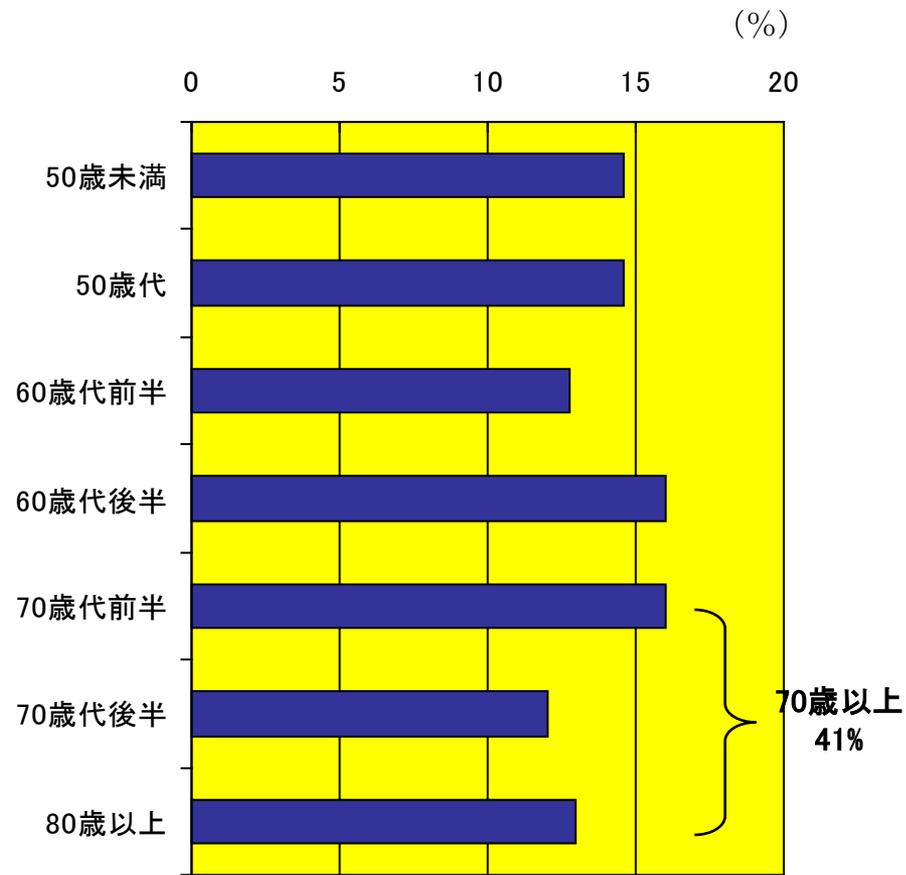
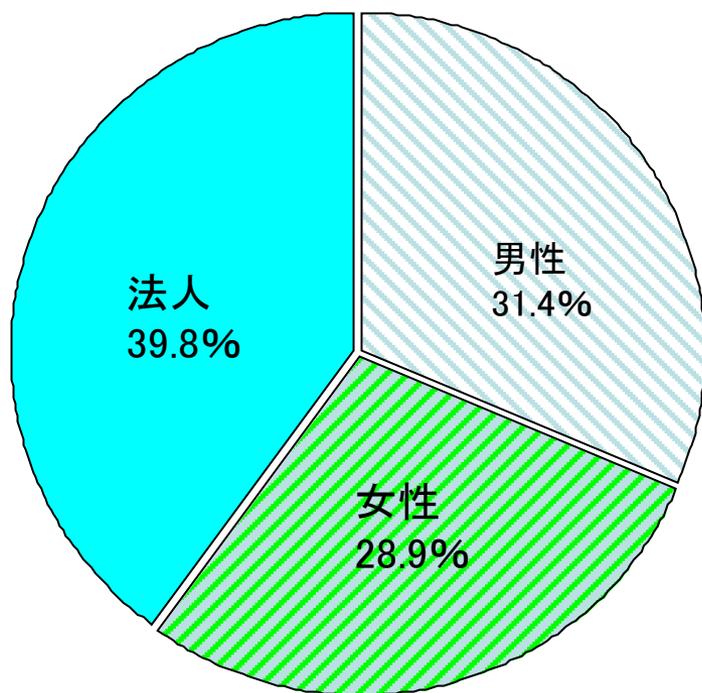
(注) 金融先物には、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。CFDは差金決済取引のうち一定のものをいいます。その他のデリバティブには通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含みます。第2種関連商品には集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等)をいいます。

## (参考2) 紛争及び苦情の類型別内訳 (平成23年4－12月受付分)

苦 情				
類 型	22年4－12月		23年4－12月	
	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)
勧誘	409	48.3	674	58.5
うち説明義務	213	25.2	359	31.2
適合性	47	5.6	147	12.8
誤った情報	65	7.7	67	5.8
売買取引	225	26.6	245	21.3
うち無断売買	68	8.0	49	4.3
システム障害	24	2.8	25	2.2
売買執行ミス	36	4.3	25	2.2
事務処理	105	12.4	136	11.8
投資運用	0	—	5	0.4
投資助言	9	1.1	8	0.7
その他	98	11.6	84	7.3
合 計	846	100.0	1,152	100.0

あ っ せ ん				
類 型	22年4－12月		23年4－12月	
	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)
勧誘	165	79.3	322	90.2
うち説明義務	111	53.4	199	55.7
適合性	20	9.6	85	23.8
誤った情報	24	11.5	25	7.0
売買取引	33	15.9	29	8.1
うち無断売買	16	7.7	10	2.8
システム障害	1	0.5	3	0.8
売買執行ミス	4	1.9	2	0.6
事務処理	6	2.9	6	1.7
投資運用	0	—	0	—
投資助言	2	1.0	0	—
その他	2	1.0	0	—
合 計	208	100.0	357	100.0

# (参考3) あっせん申立の個人法人別・年齢別状況 (平成23年4月－12月)



(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) 業態別苦情件数の推移(速報)

	平成23年4月		5月		6月		7月		8月		9月	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
証券会社	96	85%	72	82%	83	78%	81	74%	104	74%	97	67%
銀行等登録金融機関	11	10%	11	13%	18	17%	21	19%	27	19%	39	27%
その他	6	5%	5	6%	6	6%	7	6%	9	6%	9	6%

	10月		11月		12月	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
証券会社	103	65%	102	73%	112	75%
銀行等登録金融機関	48	30%	30	22%	35	23%
その他	7	4%	7	5%	3	2%

コメント:

このところ、銀行等登録金融機関関係の苦情が増えています。

# (参考5) 主な商品別苦情の月別推移 (平成23年4月－12月)

