

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	4-9月 累計	前年 同期	増減
相談	609	534	583	507	592	582	3,407	3,595	-5%
苦情	115	87	107	110	140	146	705	510	+38%
あっせん	29	38	37	23	38	31	196	117	+68%

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、株式(24.5%)、投信(23.8%)、債券(22.7%)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、投信(26.0%)、債券(26.0%)、金融先物(24.5%)が概ね4分の1ずつとなり、株式(12.8%)の割合は低下しています。

また、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行われており、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)(なお、業態別苦情件数下記参考3参照)

(参考1) 商品・サービス別内訳 (平成23年4-9月受付分)

商品サービスの種類	苦情		あつせん申立のあつた紛争	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
株式	173	24.5	25	12.8
債券	160	22.7	51	26.0
投信	168	23.8	51	26.0
金融先物	125	17.7	48	24.5
有価証券デリバティブ	23	3.3	7	3.6
CFD	4	0.6	1	0.5
その他のデリバティブ	7	1.0	6	3.1
第2種業関連商品	10	1.4	6	3.1
ラップ	4	0.6	1	0.5
その他	31	4.4	0	—
合 計	705	100.0	196	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種業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4-9月受付分)

苦 情	件数	構成比(%)
勧誘	384	54.4
うち説明義務	216	30.6
適合性	65	9.2
誤った情報	37	5.2
売買取引	163	23.1
うち無断売買	29	4.1
システム障害	19	2.7
売買執行ミス	17	2.4
事務処理	91	12.7
投資運用	1	—
投資助言	4	0.6
その他	62	8.8
合 計	705	100.0

あっせん	件数	構成比(%)
勧誘	179	91.3
うち説明義務	109	55.6
適合性	46	23.5
誤った情報	17	8.7
売買取引	13	6.6
うち無断売買	4	2.0
システム障害	2	1.0
売買執行ミス	1	0.5
事務処理	4	2.0
投資運用	0	—
投資助言	0	—
その他	0	—
合 計	196	100.0

(参考3) 業態別苦情件数の推移(速報)

	苦情		あつせん	
	件数	構成比	件数	構成比
証券会社	537	76.1%	116	59.2%
銀行等登録金融機関	127	18.0%	78	39.8%
FX業者	31	4.4%	1	0.5%
特定事業者(証券会社、銀行等を除く。)	2	0.3%	1	0.5%
その他	8	1.1%	0	—
合計	705	100%	196	100%

コメント:

このところ、銀行等の登録金融機関関係の苦情・あつせんが増えています。