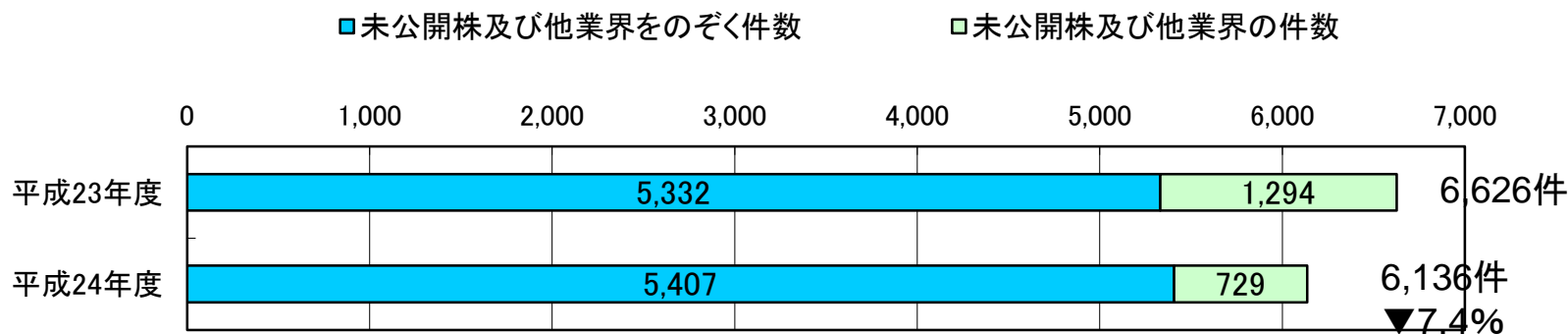


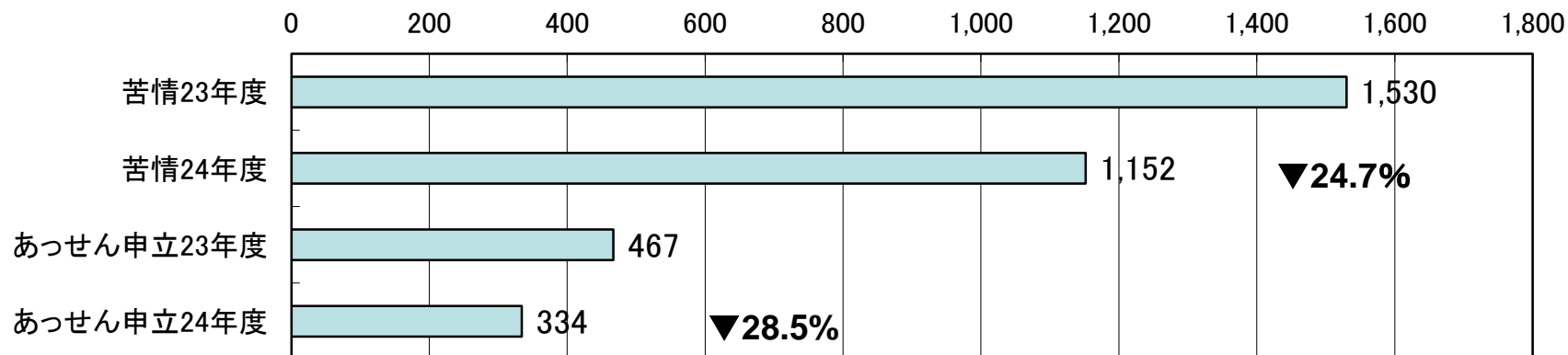
# 1 平成24年度の相談、苦情、あっせんの特徴について

平成24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>



# 紛争解決等業務の実施概況：

平成24年度の苦情、あっせんの申立ては、前年度に比べて減少しました(それぞれ、▼24.7%、▼28.5%)。

商品別の内訳をみますと、苦情では、株式(27.3%)、債券(22.4%)、投資信託(20.4%)、金融先物(17.9%)などが多くなっています。あっせんの申立てでは、金融先物の件数が落ち着いてきているものの、全体に占める割合は引き続き高い割合を占めています(121件・36.2%)。次いで、投資信託(19.2%)、債券(18.6%)などが多くなっています(下記参考1参照)。

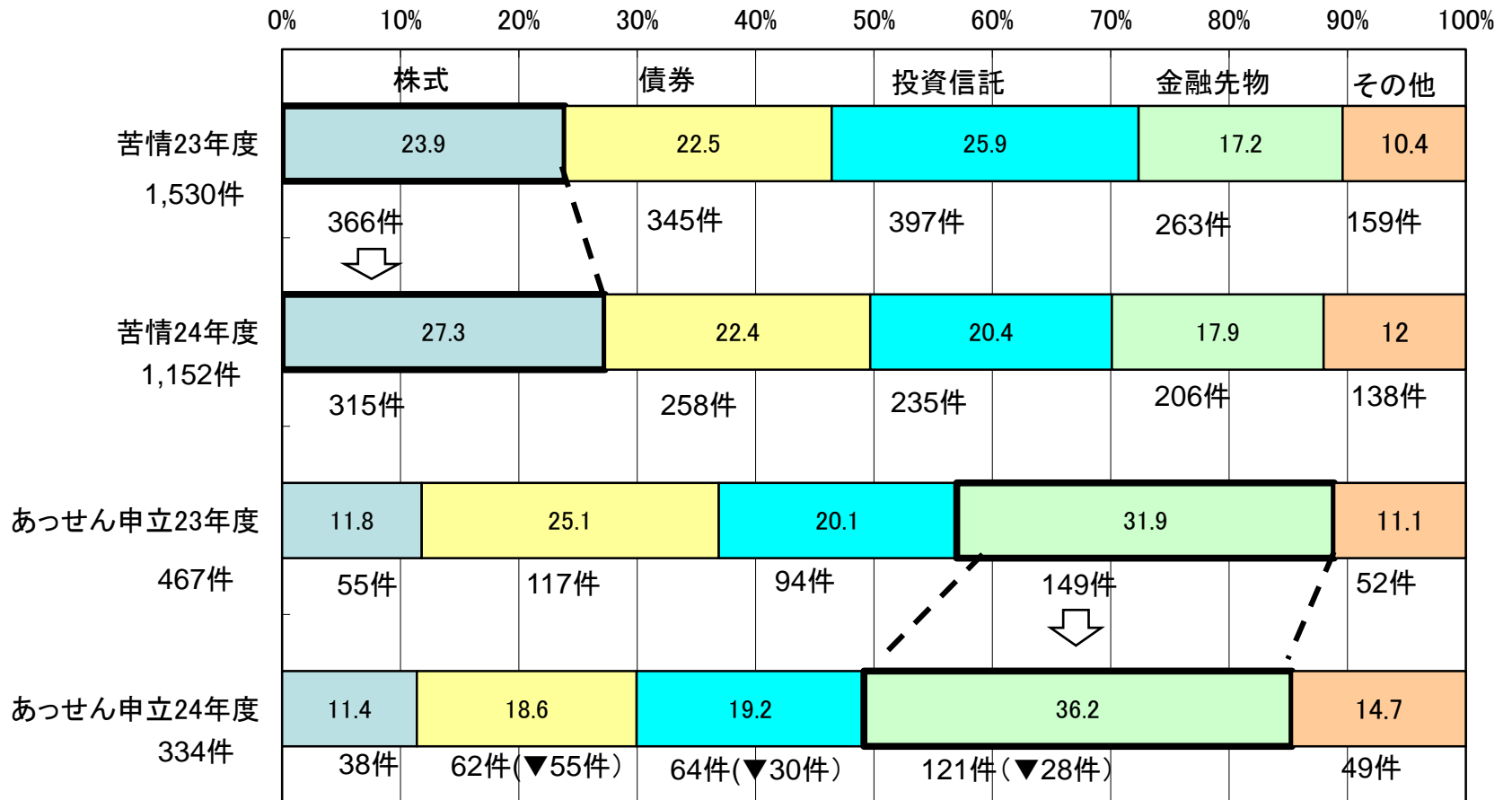
苦情や紛争の内容では、引き続き、説明義務や適合性(勧誘する商品等が顧客の知識、経験、財産の状況、投資目的に照らして適合的であるかどうかということ)に関するものが多くなっています。(下記参考2参照)

あっせん申立の法人・男性・女性の内訳は、法人51.8%、男性24.0%、女性24.3%となっており、個人のうち70歳以上の方が45.9%を占めています。(下記参考3参照)

四半期別の苦情の動向をみますと、平成24年1～3月期以降、総じて落ち着いてきていますが、ごく最近では、株式取引の活発化に伴い、株式に関する苦情が目立ってきています(下記参考4参照)。

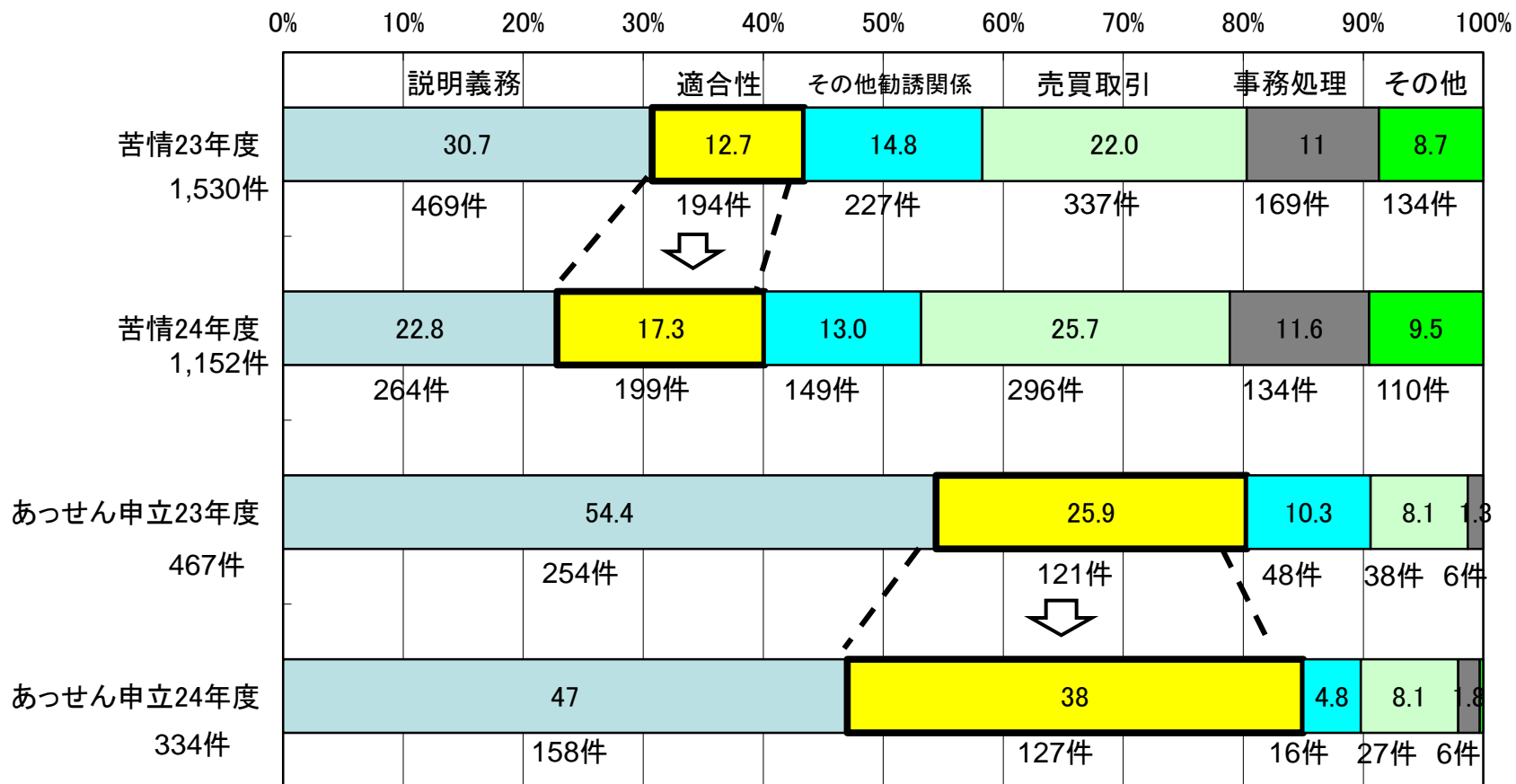
相談では、日本証券業協会に未公開株通報専用コールセンターが設けられていることにより、当センターへの未公開株式に関する相談や他業界に関する相談が引き続き減少しており、これらを除く相談件数は5,407件(前年度5,332件)となっています。

# (参考1) 商品・サービス別内訳 (平成23年度→平成24年度)

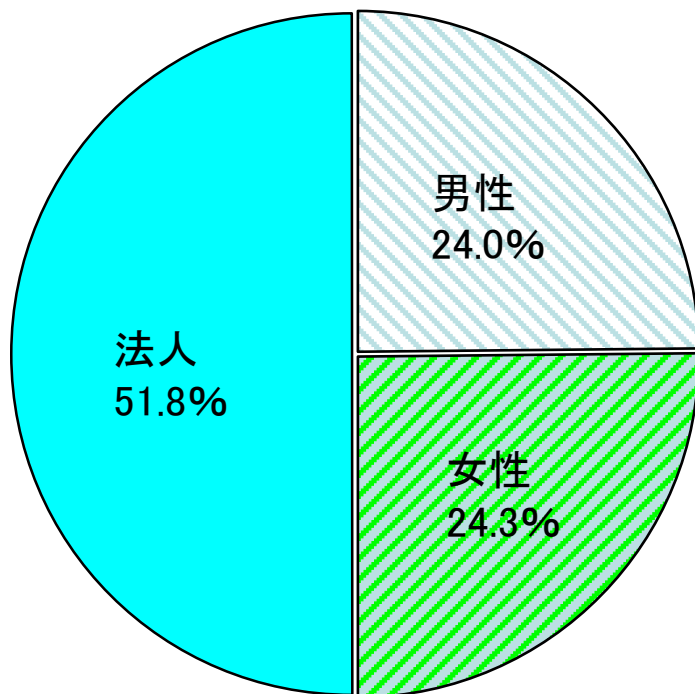


(注) 金融先物には、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。

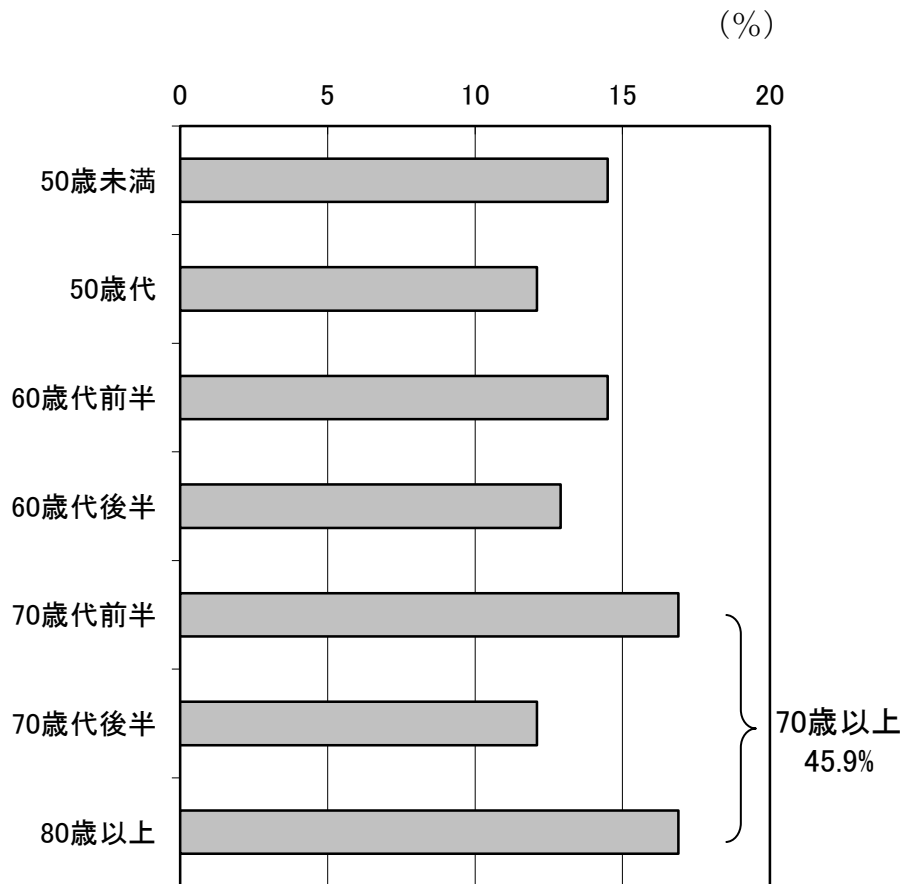
## (参考2) 紛争及び苦情の類型別内訳 (平成23年度→平成24年度)



# (参考3) あっせん申立ての個人法人別・年齢別状況 (平成24年度受付分)



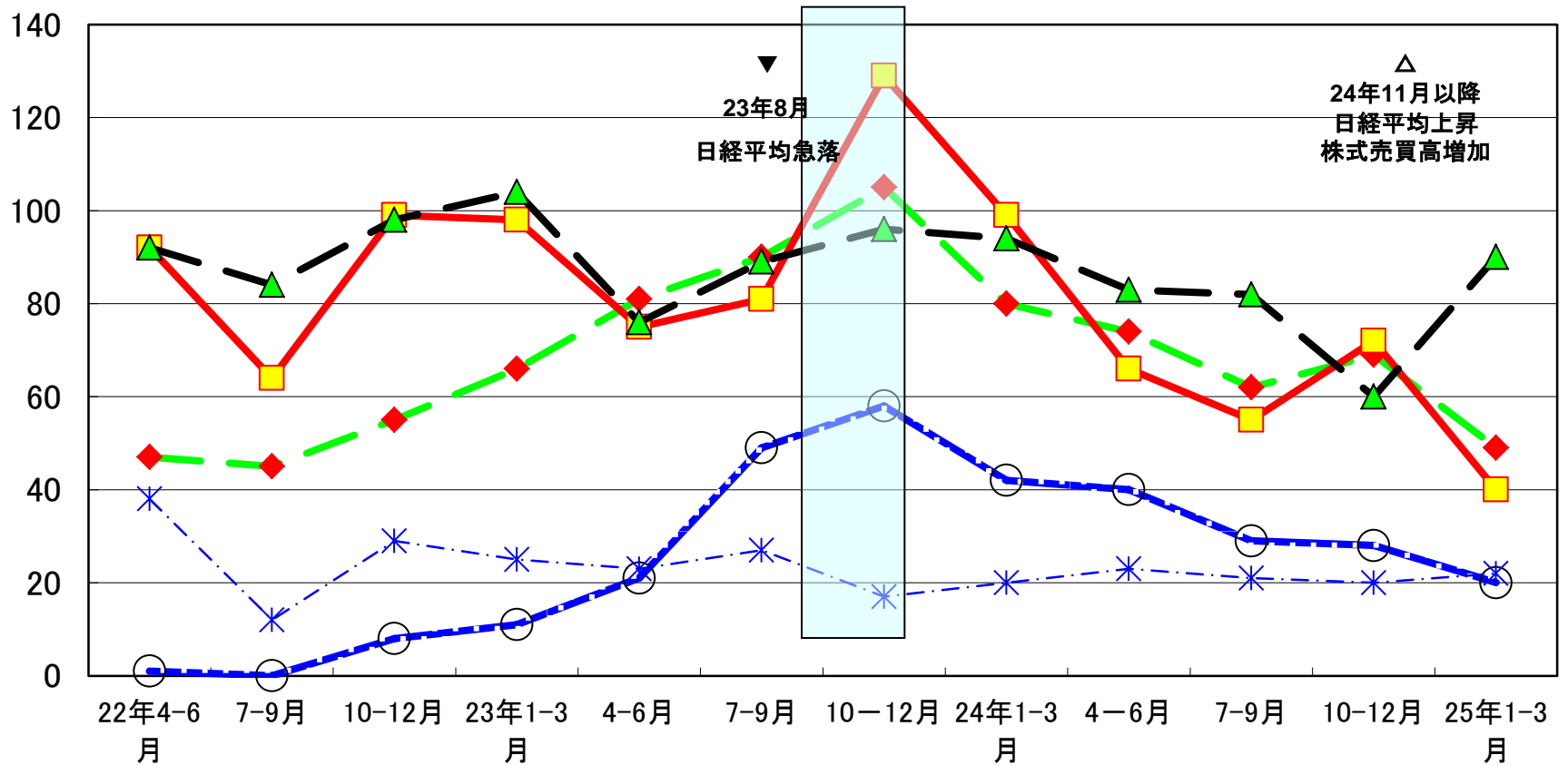
(注) 平成23年度の法人の割合は43.9%



(注) 申立て時点で年齢が判明している申立人における分布

# (参考4) 主な商品別苦情の四半期別推移 (平成22年度第1四半期以降)

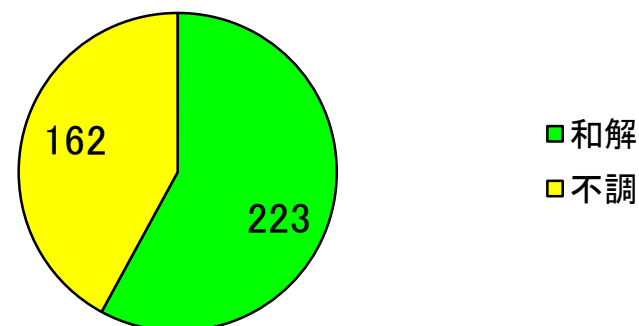
◆ 債券    ■ 投信    ▲ 株式    ○ 通貨オプション    \* FX



## 2 あっせんの実施状況(平成24年度)

期 初 未 済 件 数	163
申 立 件 数	334
終 結 件 数	415
期 末 未 済 件 数	82

取下げを除く終結件数 385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。

概況:

平成24年度に終結したあっせんの件数は、415件で、その内訳は、取下げ等30件、和解223件、不調162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58%でした(平成23年度 56%)。

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269件、2回の事案が83件で、合わせて全体の91%を占めており、平均開催回数は1.4回でした(平成23年度1.8回)。

(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24年度)

請求額	取下げを除く終結件数	和解件数	和解率
5千万円以下	198	109	55%
5千万円超1億円以下	66	37	56%
1億円超5億円以下	97	62	64%
5億円超	23	14	61%

(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。

特に、平成24年度においては、請求額1億円超の事案の大多数が金融先物(通貨オプション)関係の事案となっており、かつ、金融先物(通貨オプション)関係事案の和解率が相対的に高くなっているという事情もあります。



## (参考6) 相談受付件数等の推移

	平成22年度	平成23年度	平成24年度
相談受付	4,679	6,626	6,136
相談受付 (他業界等を除く)	5,303	5,332	5,407
苦情受付	1,139	1,530	1,152
あっせん申立	309	467	334
あっせん終結	226	423	415