

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。

	24年 4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	24年 4-12月	23年 4-12月	増減
相 談	392	455	523	496	505	529	544	526	532	4,502	5,129	-12%
相 談 (除く他業界等)	298	357	423	404	420	459	487	461	477	3,786	4,062	-7%
苦 情	118	122	107	94	101	88	90	92	95	911	1,154	-21%
あ っ せ ん	39	41	28	24	31	19	25	31	33	271	357	-24%

コメント:

苦情、あっせんの申立ては、引き続き前年同期に比べ減少し、落ち着いてきています。

商品別の内訳をみますと、苦情では、株式(24.7%)や債券(22.9%)の割合が高いのに対して、あっせんの申立てでは、金融先物(37.3%)の割合が際立っており、投信(19.9%)、債券(18.1%)及び株式(10.7%)の割合は低下しています。なお、投信の減少は、銀行の投信関係の紛争の大半(約8割)が全銀協に申し立てられる傾向にあることも影響しています。

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)。

あっせん申立ての法人・男性・女性の内訳は、法人51.7%、男性24.7%、女性23.1%となっており、個人のうち70歳以上の方が47%を占めています(下記参考3参照)。

(なお、あっせん申立て請求額の分布及び主な商品別苦情の四半期別推移は下記参考4及び5参照)

(参考1) 商品・サービス別内訳 (平成24年4-12月受付分)

商品の種類	苦 情				あ っ せ ん			
	平成23年4-12月		平成24年4-12月		平成23年4-12月		平成24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	269	23.4	225	24.7	41	11.5	29	10.7
債 券	266	23.1	209	22.9	92	25.8	49	18.1
投 資 信 託	297	25.8	195	21.4	80	22.4	54	19.9
金 融 先 物	200	17.4	164	18.0	106	29.7	101	37.3
有価証券デリバティブ	26	2.3	12	1.3	8	2.2	4	1.5
C F D	4	0.3	3	0.3	1	0.3	0	—
その他のデリバティブ	22	1.9	38	4.2	20	5.6	30	11.1
第2種関連商品	15	1.3	14	1.5	7	2.0	4	1.5
ラ ッ プ	11	1.0	6	0.7	2	0.6	0	—
そ の 他	43	3.7	45	4.9	0	—	0	—
合 計	1,152	100.0	911	100.0	357	100.0	271	100.0

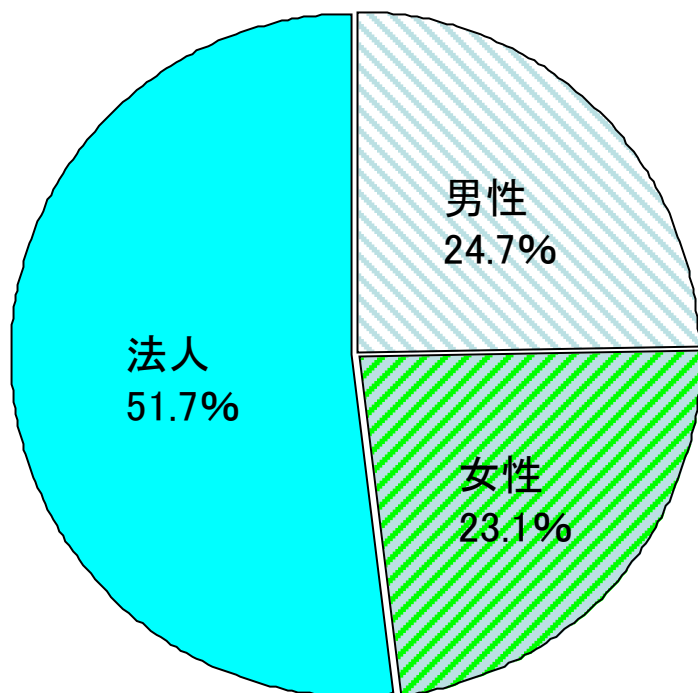
(注) 金融先物には、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。CFDは差金決済取引のうち一定のものをいいます。その他のデリバティブには通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含みます。第2種関連商品には集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等)をいいます。

(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)

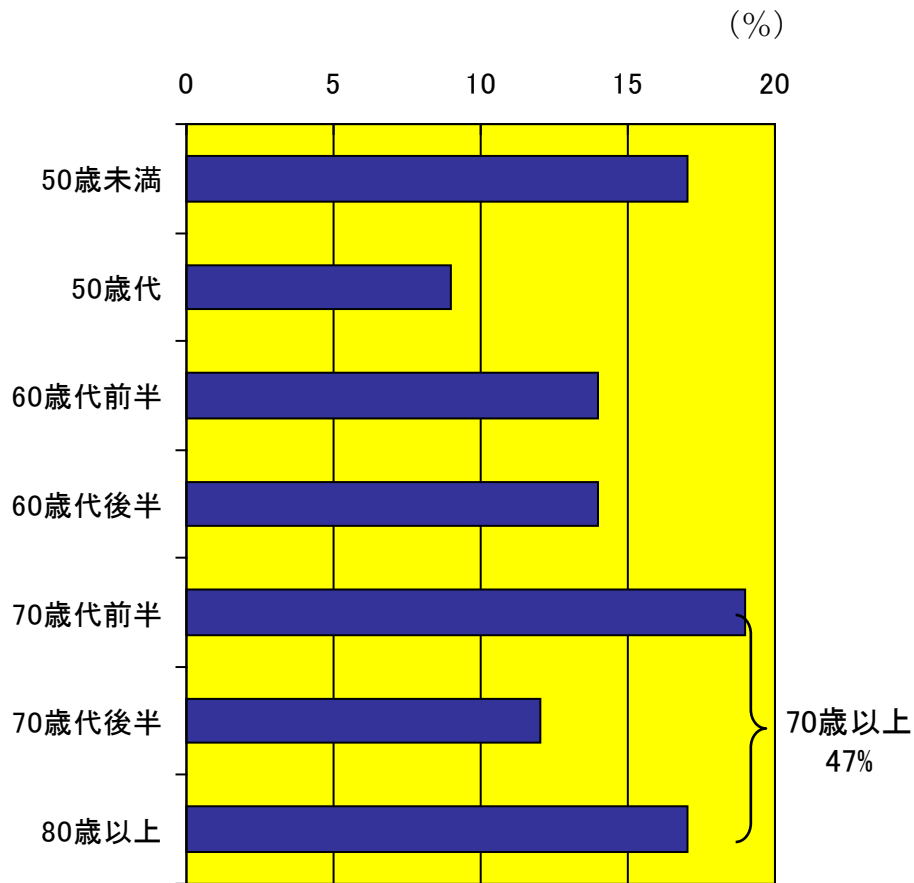
苦 情				
類 型	23年4－12月		24年4－12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	676	58.6	515	56.5
うち説明義務	359	31.1	232	25.5
適合性	147	12.7	161	17.7
強引な勧誘	54	4.7	50	5.5
断定的判断	46	4.0	38	4.2
売買取引	245	21.2	213	23.4
うち売却相談等	82	7.1	74	8.1
無断売買	49	4.2	42	4.6
システム障害	25	2.2	32	3.5
事務処理	136	11.8	94	10.3
投資運用	5	0.4	5	0.5
投資助言	8	0.7	5	0.5
その他	84	7.3	79	8.7
合 計	1,154	100.0	911	100.0

あ っ せ ん				
類 型	23年4－12月		24年4－12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	322	90.2	249	91.9
うち説明義務	199	55.7	140	51.7
適合性	85	23.8	95	35.1
誤った情報	25	7.0	9	3.3
断定的判断	10	2.8	4	1.5
売買取引	29	8.1	18	6.6
うち無断売買	10	2.8	8	3.0
売買執行ミス	2	0.6	1	0.4
システム障害	3	0.8	1	0.4
事務処理	6	1.7	4	1.5
投資運用	0	—	0	—
投資助言	0	—	0	—
その他	0	—	0	—
合 計	357	100.0	271	100.0

(参考3) あっせん申立の個人法人別・年齢別状況 (平成24年4-12月受付分)

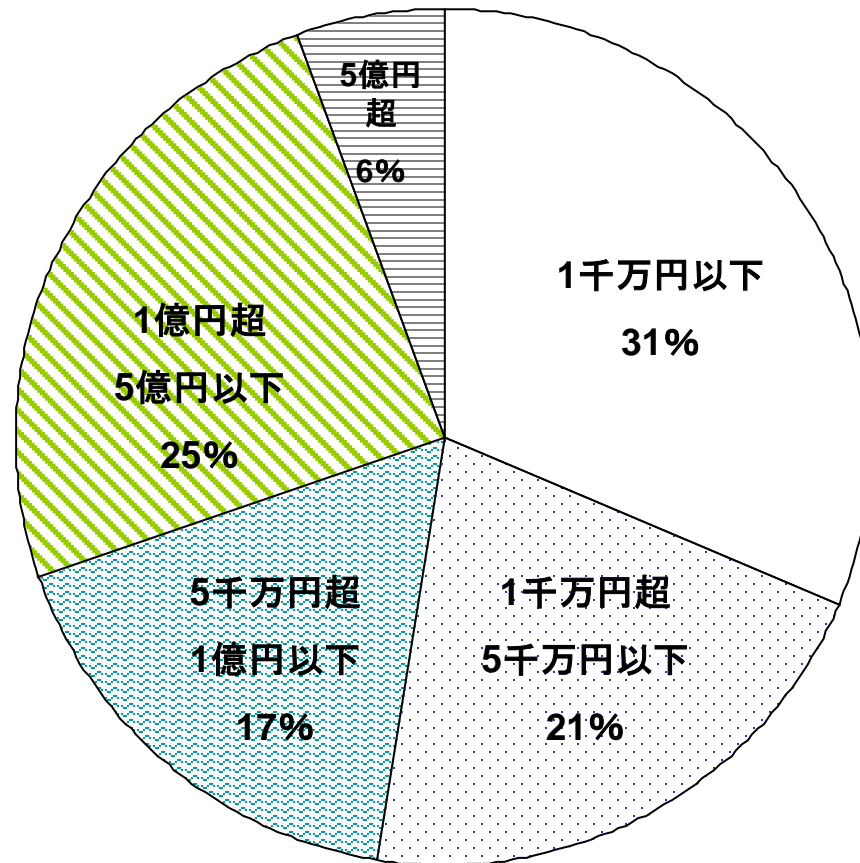


(注) 前年同期の法人の割合は39.8%



(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24年4-12月)



(参考5) 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)

