

# 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。

	平成24年 4月	5月	6月	平成24年 4-6月	平成23年 4-6月	増減
相 談	392	455	523	1,370	1,726	-21%
相談(除く他業界等)	298	357	423	1,078	1,145	-6%
苦 情	118	122	107	347	309	+12%
あ っ せ ん	39	41	28	108	104	+4%

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て増えていますが、増勢は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(23.9%)や債券(21.4%)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(37.0%)の割合が際立っており、投信(23.1%)、債券(13.0%)及び株式(10.2%)の割合は低下しています。

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格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51.9%、男性25.0%、女性23.1%となっており、個人のうち70歳以上の方が40%を占めています。(下記参考3参照)

(なお、主な商品別苦情の四半期別推移は下記参考4参照)

## (参考1) 商品・サービス別内訳 (平成24年4-6月受付分)

商品の種類	苦 情				あ っ せ ん			
	平成23年4-6月		平成24年4-6月		平成23年4-6月		平成24年4-6月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
株式	84	27.2	83	23.9	16	15.4	11	10.2
債券	77	24.9	74	21.3	29	27.9	14	13.0
投信	67	21.7	68	19.6	35	33.7	25	23.1
金融先物	44	14.2	66	19.0	14	13.5	40	37.0
有価証券デリバティブ	15	4.9	7	2.8	2	1.9	3	2.8
CFD	3	1.0	0	—	0	—	0	—
その他のデリバティブ	1	0.3	14	4.0	3	2.9	13	12.0
第2種関連商品	6	1.9	4	1.2	5	4.8	2	1.9
ラップ	1	0.3	4	1.2	0	—	0	—
その他	11	3.6	27	7.8	0	—	0	—
合 計	309	100.0	347	100.0	104	100.0	108	100.0

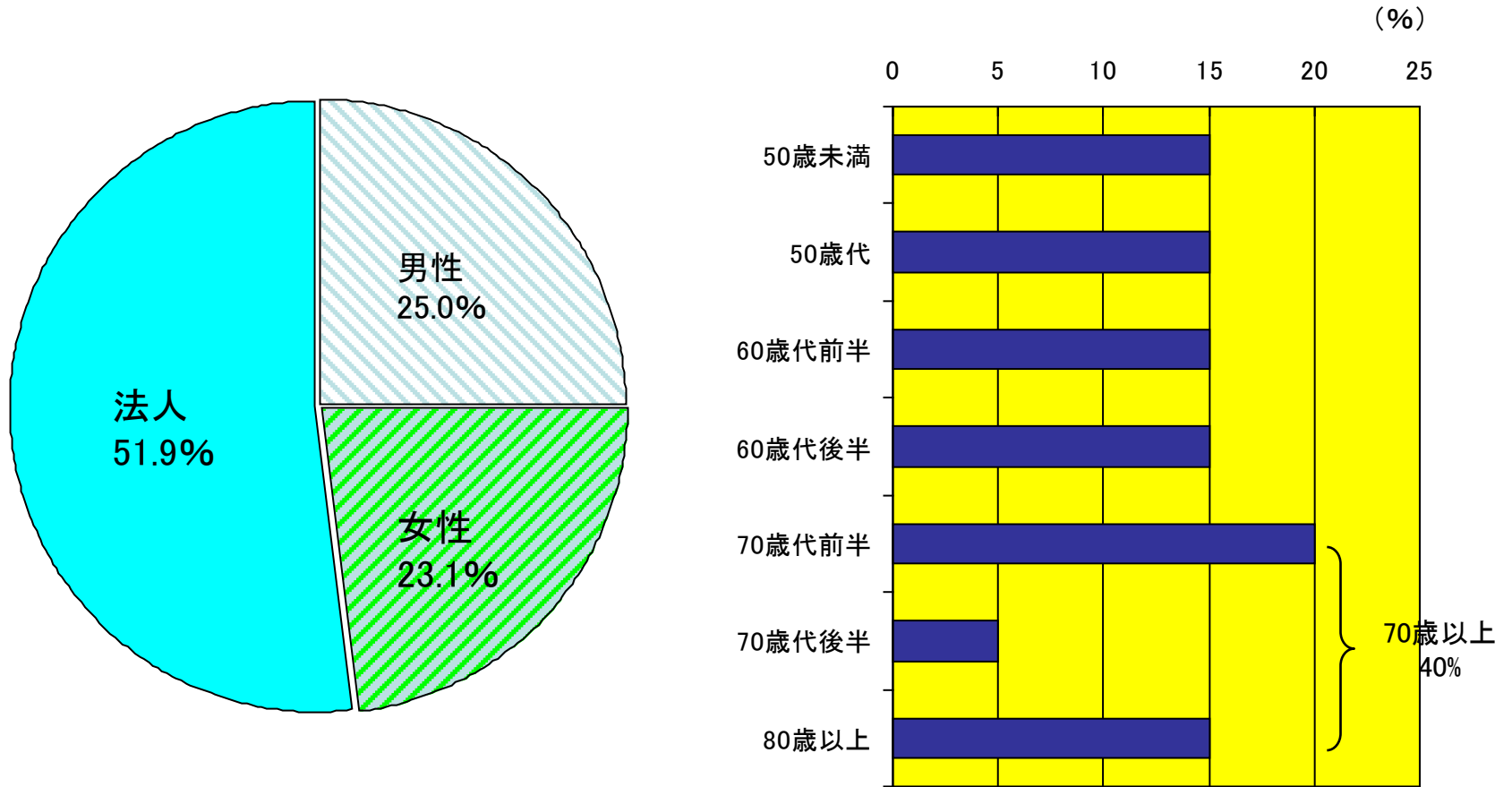
(注) 金融先物には、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。CFDは差金決済取引のうち一定のものをいいます。その他のデリバティブには通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含みます。第2種関連商品には集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等)をいいます。

## (参考2) 紛争及び苦情の類型別内訳 (平成24年4-6月受付分)

苦 情				
類 型	23年4-6月		24年4-6月	
	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)
勧誘	161	52.1	187	53.9
うち説明義務	88	28.5	89	25.6
適合性	23	7.4	48	13.8
強引	13	4.2	21	6.1
売買取引	73	23.6	83	23.9
うち売却相談等	19	6.1	26	7.5
システム障害	9	2.9	19	5.5
無断売買	17	5.5	16	4.6
事務処理	53	17.2	35	10.1
投資運用	0	—	1	0.3
投資助言	2	0.6	5	1.4
その他	20	6.5	36	10.4
合 計	309	100.0	347	100.0

あ っ せ ん				
類 型	23年4-6月		24年4-6月	
	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)
勧誘	92	88.5	101	93.5
うち説明義務	58	55.8	68	63.0
適合性	21	20.2	28	25.9
誤った情報	10	9.6	3	2.8
売買取引	9	8.7	5	4.6
うち無断売買	2	1.9	4	3.7
過当売買	1	1.0	1	0.9
システム障害	2	1.9	0	—
事務処理	3	2.9	2	1.9
投資運用	0	—	0	—
投資助言	0	—	0	—
その他	0	—	0	—
合 計	104	100.0	108	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4-6月受付分)



(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) 主な商品別苦情の四半期別推移 (平成23年度第1四半期以降)

