

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	7月	8月	9月	平成24年 4-9月	平成23年 4-9月	増減	平成22年 4-9月
相 談	392	455	523	496	505	529	2,900	3,407	-15%	3,595
相談(除く他業界等)	298	357	423	404	420	459	2,361	2,590	-9%	2,617
苦 情	118	122	107	94	101	88	630	705	-11%	510
あ っ せ ん	39	41	28	24	31	19	182	196	-7%	117

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が依然高水準となっています(前々年同期対比)。

商品別の内訳をみますと、苦情では、株式(26.1%)や債券(21.6%)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(42.9%)の割合が際立っており、投信(18.7%)、債券(13.7%)及び株式(9.3%)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57.7%、男性23.1%、女性19.2%となっており、個人のうち70歳以上の方が39%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) 商品別内訳(平成24年4-9月受付分)

商品の種類	苦 情				あっせん			
	平成23年 4-9月		平成24年 4-9月		平成23年 4-9月		平成24年 4-9月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
株式	173	24.5	165	26.1	25	12.8	17	9.3
債券	161	22.8	136	21.6	51	26.0	25	13.7
投信	168	23.8	123	19.5	51	26.0	34	18.7
金融先物	125	17.7	116	18.4	48	24.5	78	42.9
有価証券デリバティブ	23	3.3	10	1.6	7	3.6	3	1.6
CFD	4	0.6	2	0.3	1	0.5	0	—
その他のデリバティブ	7	1.0	23	3.7	6	3.1	22	12.1
第2種関連商品	10	1.4	12	1.9	6	3.1	3	1.6
ラップ	4	0.6	4	0.6	1	0.5	0	—
その他	31	4.4	39	6.2	0	—	0	—
合 計	705	100.0	630	100.0	196	100.0	182	100.0

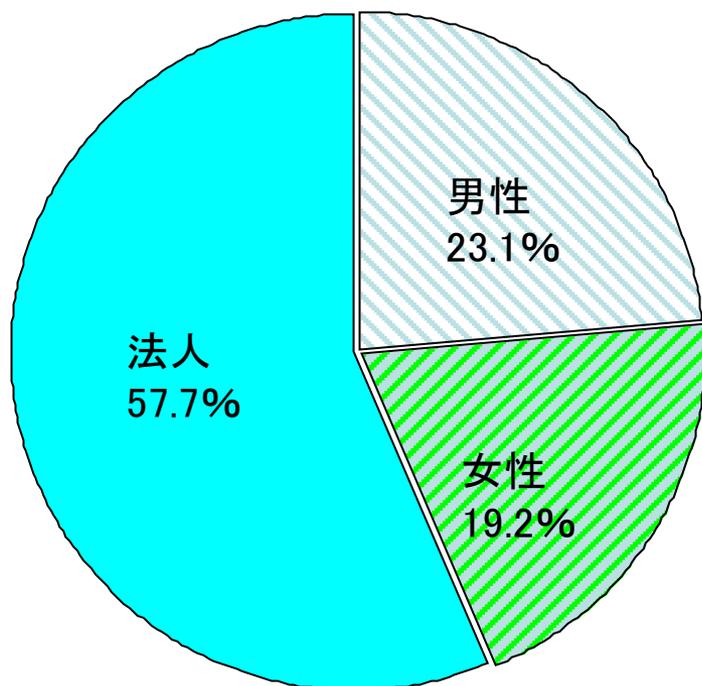
(注) 金融先物には、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。CFDは差金決済取引のうち一定のものをいいます。その他のデリバティブには通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含みます。第2種関連商品には集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等)をいいます。

(参考2) 紛争及び苦情の類型別内訳 (平成24年4-9月受付分)

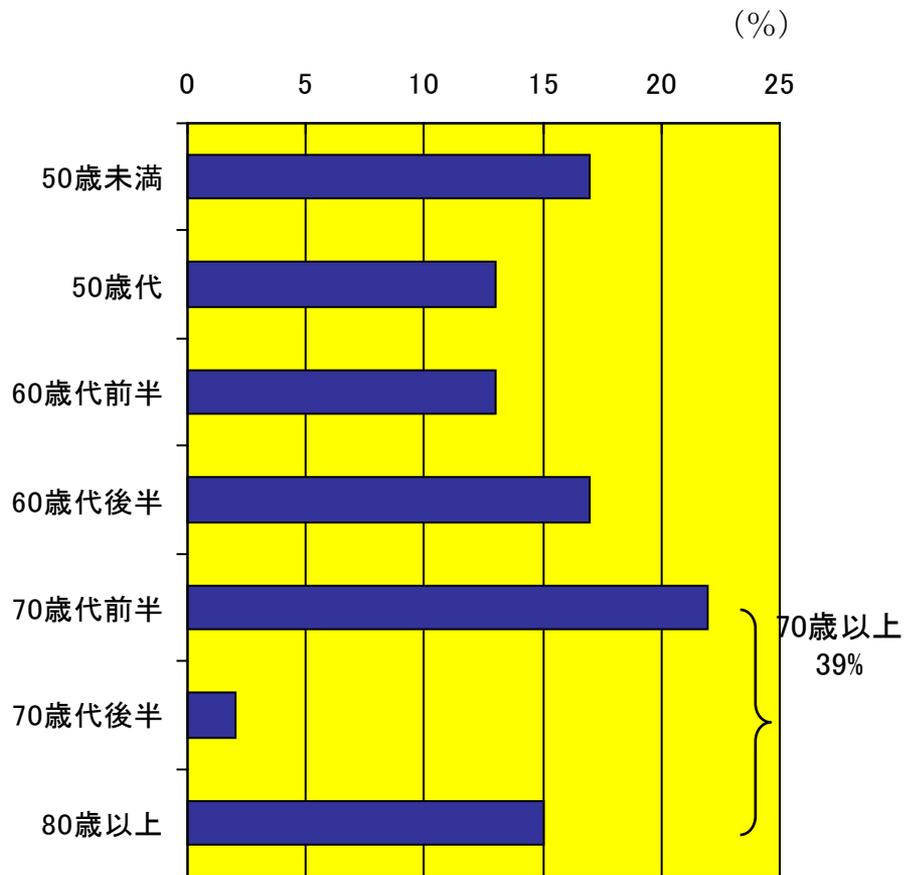
苦 情				
類 型	平成23年4-9月		平成24年4-9月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	384	54.5	349	55.4
うち説明義務	215	30.5	164	26.0
適合性	65	9.2	101	16.0
強引な勧誘	32	4.5	36	5.7
誤った情報	32	4.5	22	3.5
売買取引	163	23.1	139	22.1
うち売却相談等	57	8.1	50	7.9
無断売買	29	4.1	27	4.3
システム障害	19	2.7	25	4.0
事務処理	91	12.9	72	11.4
投資運用	1	0.1	3	0.5
投資助言	4	0.6	5	0.8
その他	62	8.8	62	9.8
合 計	705	100.0	630	100.0

あ っ せ ん				
類 型	平成23年4-9月		平成24年4-9月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	179	91.3	172	94.5
うち説明義務	109	55.6	102	56.0
適合性	46	23.5	63	34.6
誤った情報	16	8.2	4	2.2
断定的判断	6	3.1	2	1.1
売買取引	13	6.6	8	4.4
うち無断売買	4	2.0	4	2.2
過当売買	2	1.0	1	0.5
システム障害	2	1.0	0	—
事務処理	4	2.0	2	1.1
投資運用	0	—	0	—
投資助言	0	—	0	—
その他	0	—	0	—
合 計	196	100.0	182	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4-9月受付分)

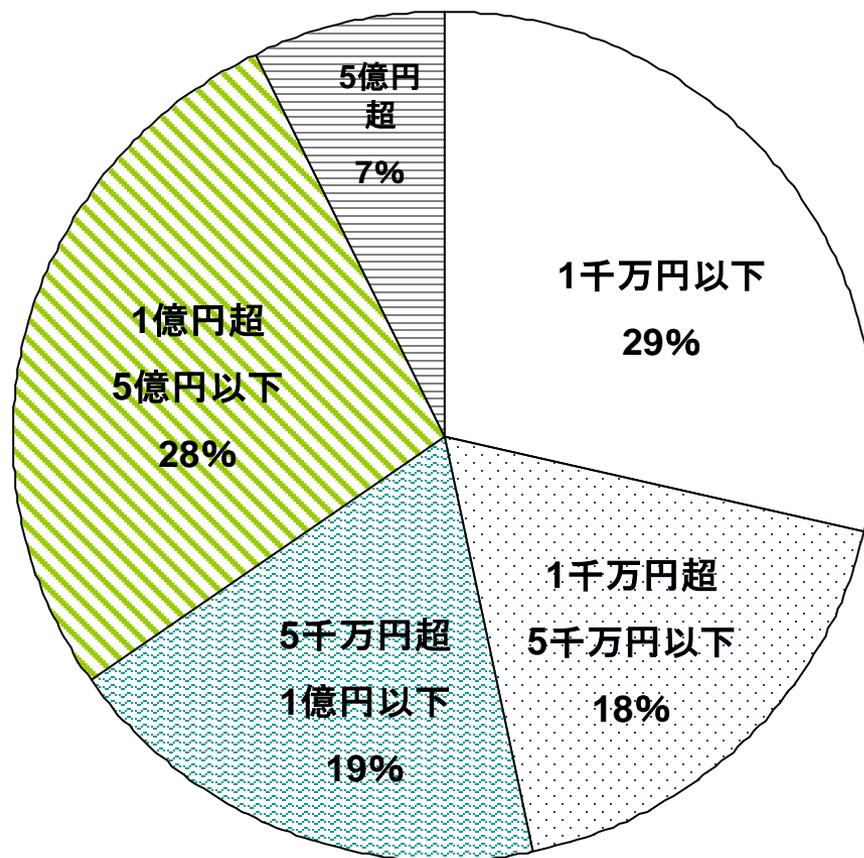


(注) 前年同期の法人の割合は31.6%



(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4-9月)



(参考5) 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)

