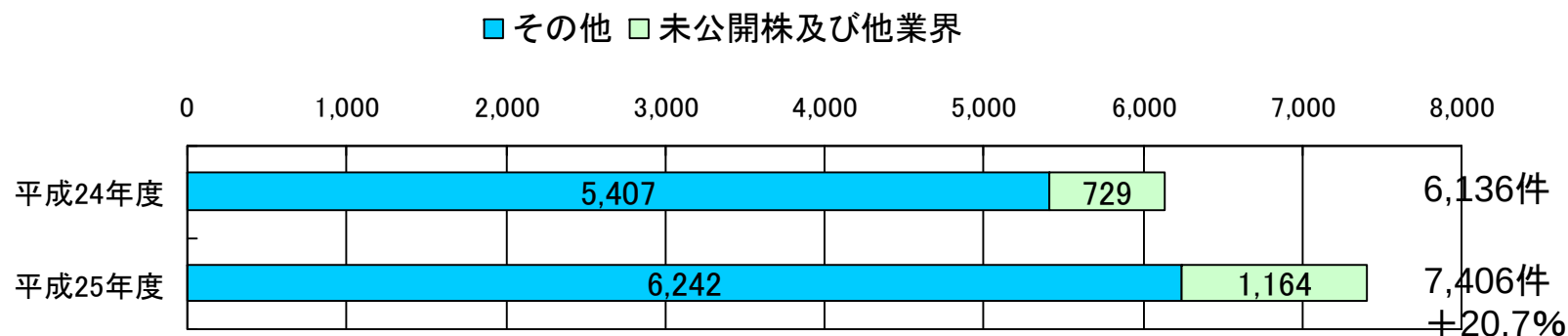


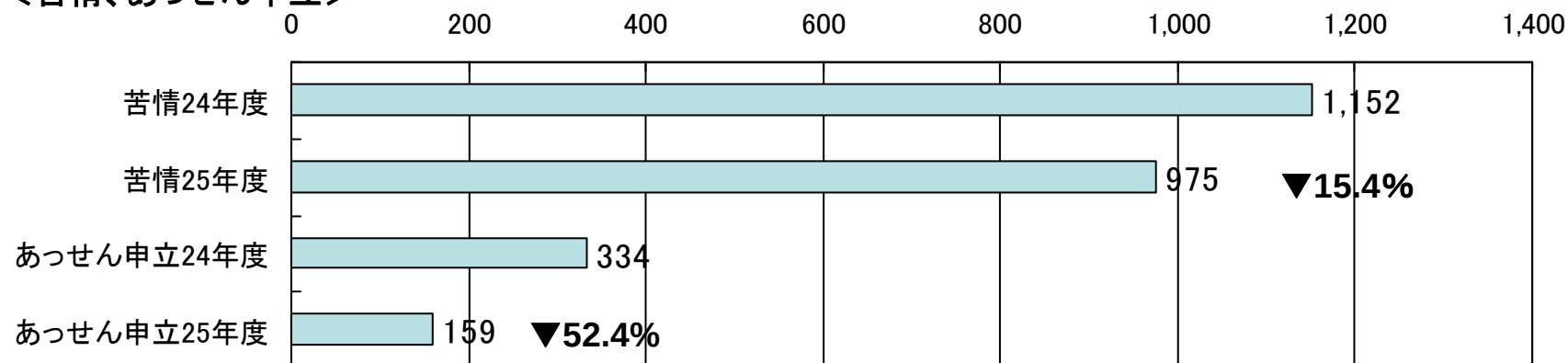
# 1 平成25年度の相談、苦情、あっせんの特徴について

平成25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>



# 概況：

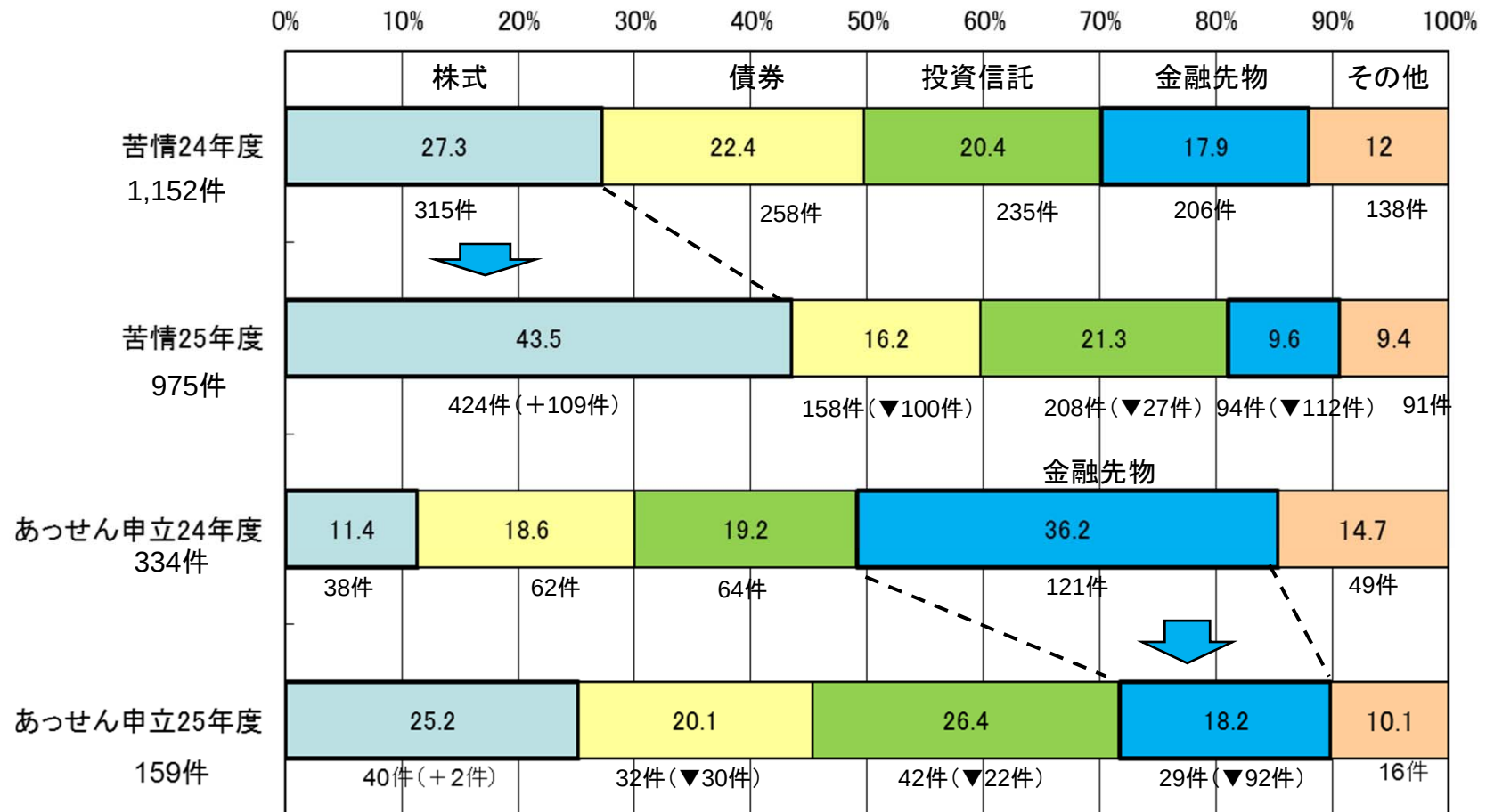
平成25年度の苦情、あっせんの申立ては、前年度に比べて大幅に減少しました（それぞれ、▼15.4%、▼52.4%）。他方、相談件数は、堅調な株式市況等を背景に、売買取引に関する相談や少額投資非課税制度に関する相談などを中心に、前年度に比べ、大幅に増加しました（+20.7%）。

商品別の内訳をみますと、苦情では、株式の割合が前年度に比べ大幅に上昇したほか（27.3%→43.5%）、投資信託21.3%、債券16.2%、金融先物9.6%などとなっています。あっせんの申立てでは、金融先物の割合が前年度に比べ大幅に低下する一方（36.2%→18.2%）、投資信託26.4%、株式25.2%、債券20.1%などとなっています（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）に関する苦情、紛争が多くなっていますが、売買取引に関する苦情、紛争の割合が高まりました（下記参考2参照）。

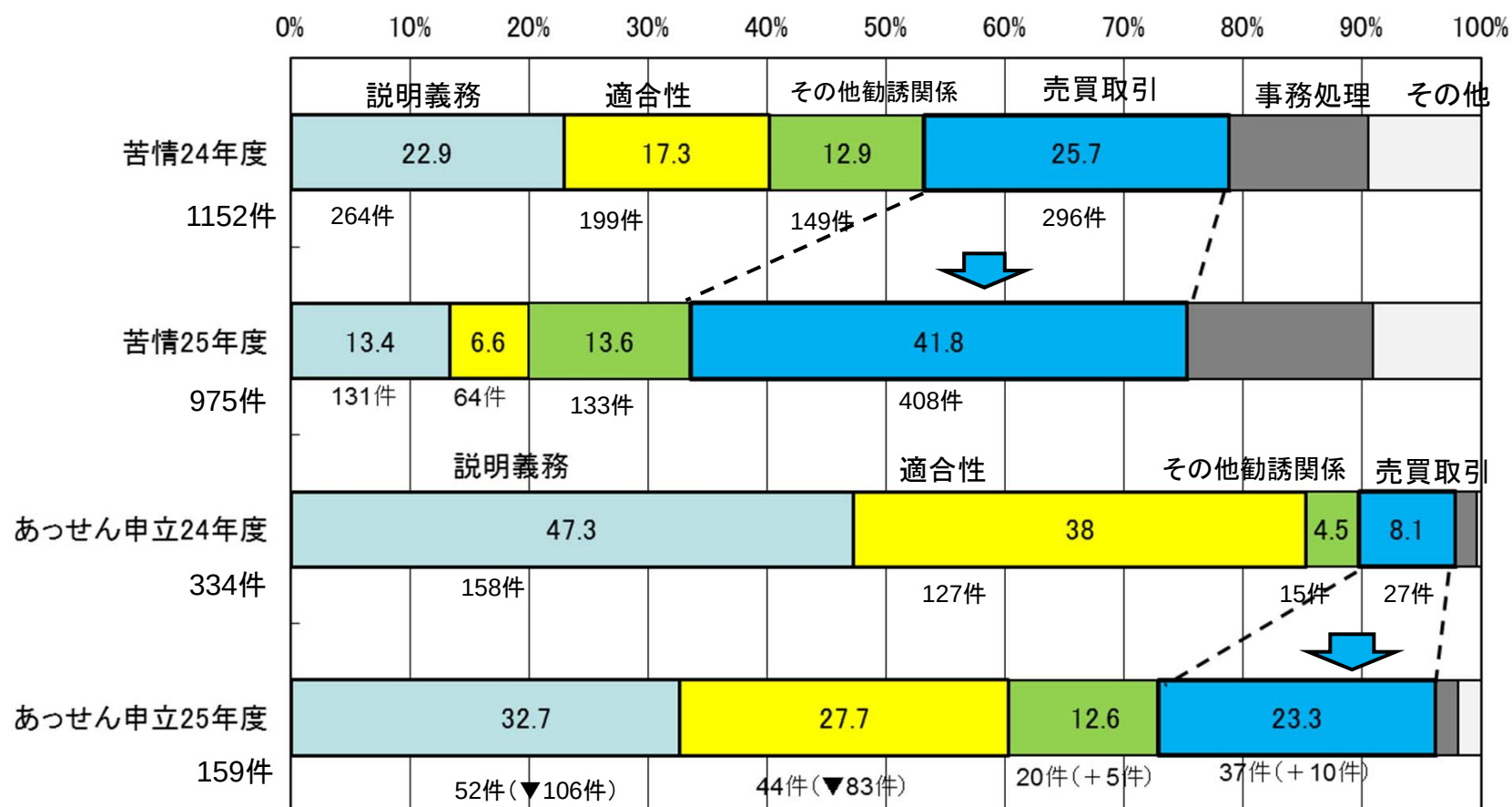
あっせん申立の法人・男性・女性の内訳は、法人30.2%、男性40.3%、女性29.6%となっており、個人のうち75歳以上の方が27%を占めています（下記参考3参照）。

# (参考1) 商品・サービス別内訳 (平成24年度・平成25年度)

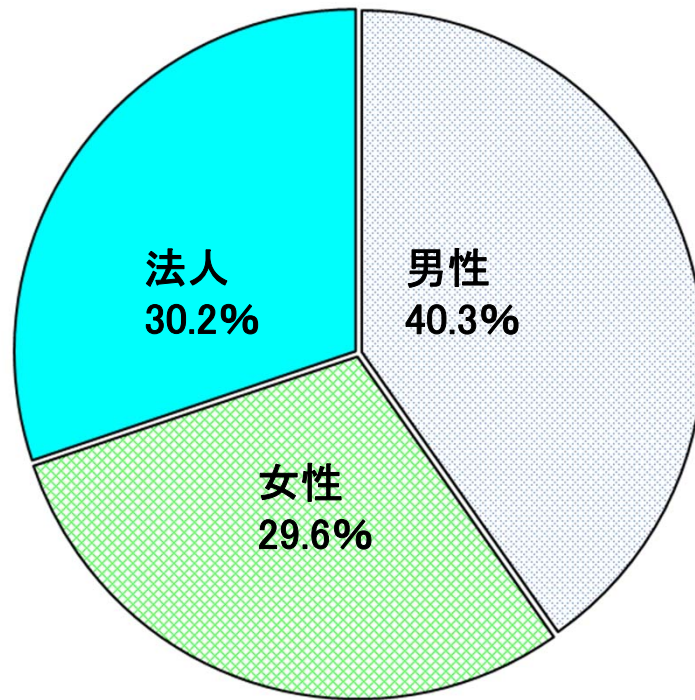


(注) 金融先物には、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。

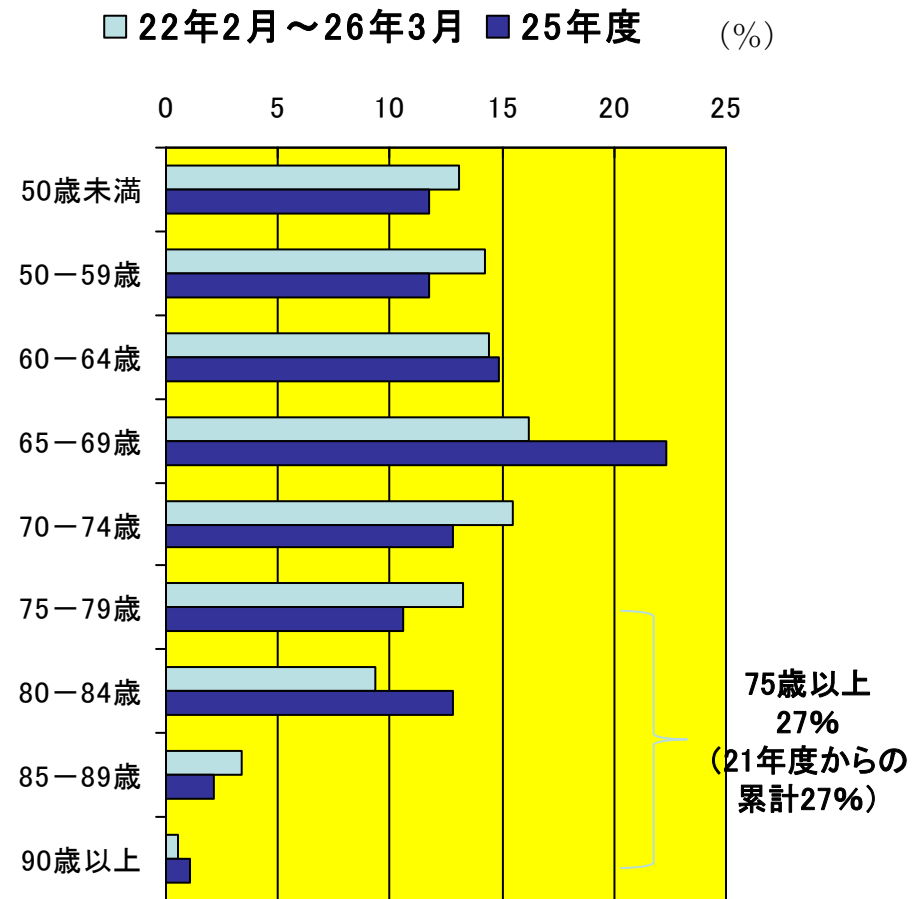
## (参考2) 苦情及び紛争の内容別内訳 (平成24年度・平成25年度)



### (参考3) あっせん申立の個人法人別・年齢別状況 (平成25年度受付分)



(注) 24年度の法人の割合は51.8%



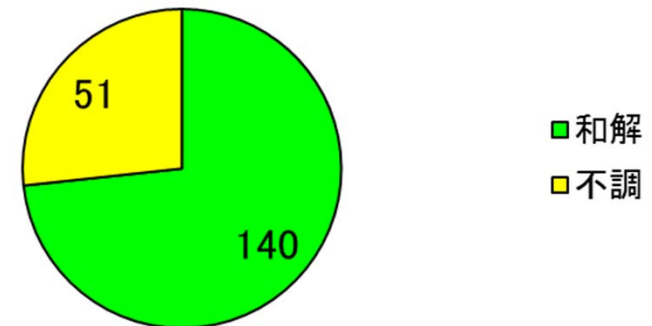
(注) 申立時点で年齢が判明している 申立人における分布

## 2 平成25年度におけるあっせんの実施状況について

平成25年度における紛争解決のあっせんの実施状況は、次のとおりです。

|             |     |
|-------------|-----|
| 期 初 未 済 件 数 | 82  |
| 申 立 件 数     | 159 |
| 終 結 件 数     | 218 |
| 期 末 未 済 件 数 | 23  |

取下げを除く終結件数 191件



(注) 和解の成否は、それぞれの事案の個別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25年度に終結したあっせんの件数は、218件で、その内訳は、取下げ等27件、和解140件、不調51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73%でした(平成24年度58%)。

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143件、2回の事案が34件で、2回までの事案が全体の93%を占めており、平均開催回数は1.4回でした(平成24年度1.4回)。

(請求額別の終結状況については、下記参考4を参照)

(参考4) 請求額別あっせん終結状況  
(平成25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     | 116        | 82   | 71% |
| 5千万円超1億円以下 | 22         | 17   | 77% |
| 1億円超5億円以下  | 44         | 35   | 80% |
| 5億円以上      | 9          | 6    | 67% |

(注) 和解の成否は、それぞれの事案の個別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25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5) 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 | 平成25年度 |
|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| 相談受付件数              | 4,679  | 6,626  | 6,136  | 7,406  |
| 相談受付件数<br>(他業界等を除く) | 5,303  | 5,332  | 5,407  | 6,242  |
| 苦情受付件数              | 1,139  | 1,530  | 1,152  | 975    |
| あっせん申立て件数           | 309    | 467    | 334    | 159    |
| あっせん終結件数            | 226    | 423    | 415    | 218    |