

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25年 4月	5月	6月	平成25年 4－6月	平成24年 4－6月	増減
相 談	989	811	632	2,432	1,370	+78%
相談(除く他業界等)	630	633	563	1,826	1,078	+69%
苦 情	107	98	122	327	347	-6%
あ っ せ ん	29	25	9	63	108	-42%

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。

相談が前年同期に比べ増加したのは、株式市場の活況に伴い、投資相談やネット取引に関する相談が増加したことに加え、少額非課税投資制度(NISA)に関する相談などが増加したことによるものです。

商品別の内訳をみますと、苦情では、株式(46.2%)や投資信託(19.9%)の割合が高く、あっせんの申立てでは、金融先物(17.5%)の割合が前年同期に比べ、約20ポイントほど低下しています。これは、通貨オプション取引に係る申立事案が急減したためです。他方、債券(28.6%)、投資信託(23.8%)、株式(20.6%)の割合が高くなっています(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)。

あっせん申立ての法人・男性・女性の内訳は、法人30.2%、男性39.7%、女性30.2%となっており、個人のうち70歳以上の方が55%を占めています(下記参考3参照)。

(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25年4-6月受付分)

商品の種類	苦 情				あ っ せ ん			
	平成24年4-6月		平成25年4-6月		平成24年4-6月		平成25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	83	23.9	151	46.2	11	10.2	13	20.6
債 券	74	21.3	48	14.7	14	13.0	18	28.6
投 資 信 託	68	19.6	65	19.9	25	23.1	15	23.8
金 融 先 物	66	19.0	31	9.5	40	37.0	11	17.5
有価証券デリバティブ	7	2.8	15	4.6	3	2.8	0	-
C F D	0	-	2	0.6	0	-	0	-
その他のデリバティブ	14	4.0	3	0.9	13	12.0	6	9.5
第2種関連商品	4	1.2	4	1.2	2	1.9	0	-
ラ ッ プ	4	1.2	0	-	0	-	0	-
そ の 他	27	7.8	8	2.4	0	-	0	-
合 計	347	100.0	327	100.0	108	100.0	63	100.0

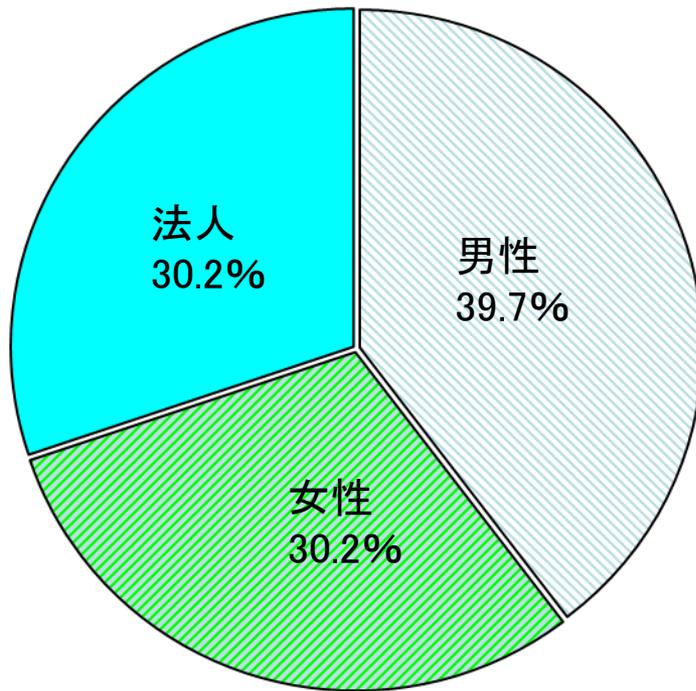
(注) 金融先物には、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。CFDは差金決済取引のうち一定のものをいいます。その他のデリバティブには通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含みます。第2種関連商品には集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等)をいいます。

(参考2) 紛争及び苦情の類型別内訳 (平成25年4－6月受付分)

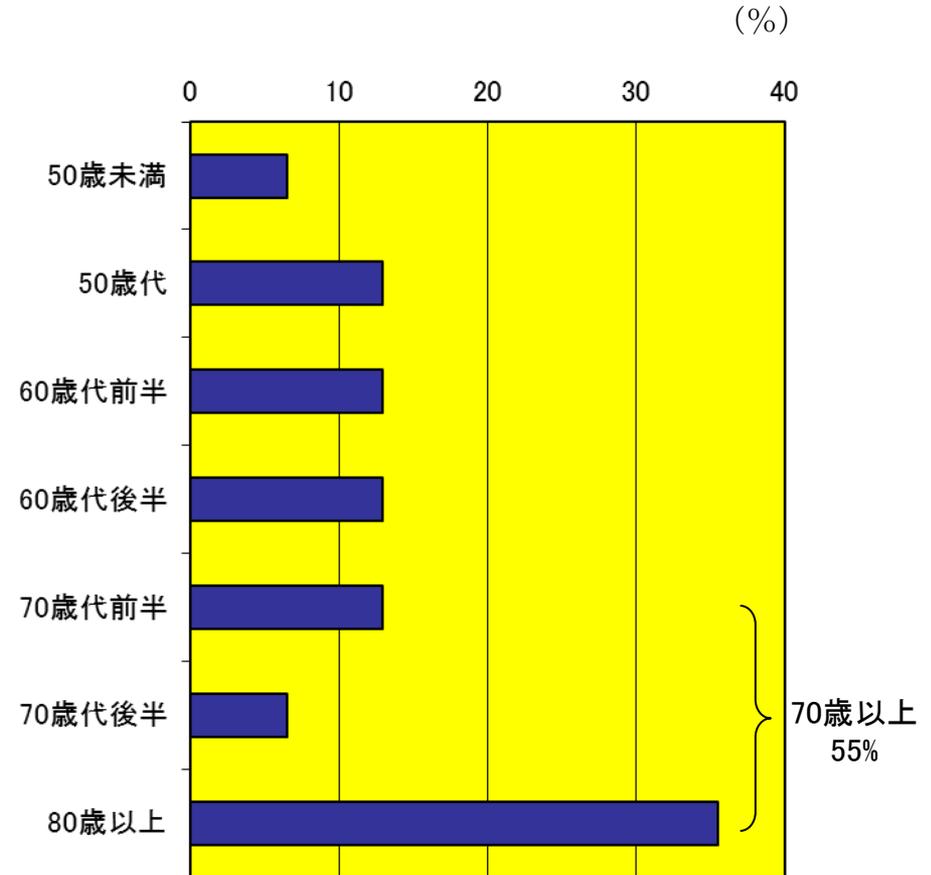
苦 情				
類 型	24年4－6月		25年4－6月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	187	53.9	106	32.4
うち説明義務	89	25.6	40	12.2
適合性	48	13.8	21	6.4
強引な勧誘	21	6.1	18	5.5
断定的判断	14	4.0	11	3.4
売買取引	83	23.9	142	43.4
うち売買一般	26	7.5	50	15.3
システム障害	19	5.5	36	11.0
無断売買	16	4.6	22	6.7
事務処理	35	10.1	56	17.1
投資運用	1	0.3	0	－
投資助言	5	1.4	0	－
その他	36	10.4	23	7.0
合 計	347	100.0	327	100.0

あ っ せ ん				
類 型	24年4－6月		25年4－6月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	101	93.5	49	77.8
うち説明義務	68	63.0	24	38.1
適合性	28	25.9	20	31.7
誤った情報	3	2.8	3	4.8
断定的判断	1	0.9	2	3.2
売買取引	5	4.6	12	19.0
うち無断売買	4	3.7	3	4.8
過当売買	1	0.9	1	1.6
システム障害	0	－	1	1.6
事務処理	2	1.9	1	1.6
投資運用	0	－	0	－
投資助言	0	－	0	－
その他	0	－	1	1.6
合 計	108	100.0	63	100.0

(参考3) あっせん申立の個人法人別・年齢別状況 (平成25年4-6月受付分)

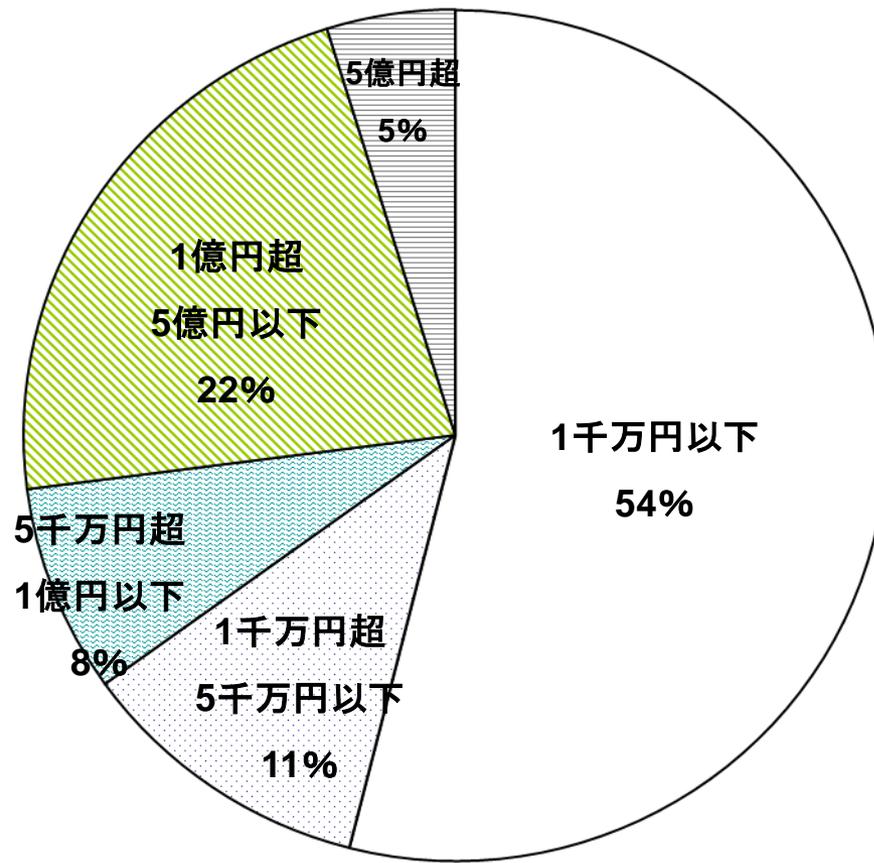


(注) 前年同期の法人の割合は51.9%



(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25年4-6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)

