

# 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	7月	8月	9月	平成25年 4-9月	平成24年 4-9月	増減
相 談	989	811	632	637	488	565	4,122	2,900	+42%
相談(除く他業界等)	630	633	563	560	414	495	3,295	2,361	+40%
苦 情	107	98	122	69	74	84	554	630	-12%
あ っ せ ん	29	25	9	10	11	17	101	182	-45%

コメント:

前年同期に比べ、苦情、あっせんは減少しましたが、相談は、大幅に増加しました。相談の大幅な増加は、株式市況活況に伴い、取引制度に関する相談やネット取引に関する相談が増加したほか、少額投資非課税制度関連の相談、金融商品取引業登録失効業者関連の相談が増加したことなどによるものです。

商品別の内訳をみますと、苦情では、株式(43.9%)の割合が高くなっているのに対して、あっせんの申立てでは、投信(23.8%)、株式(21.8%)、債券(21.8%)及び金融先物(18.8%)に分散化しています(下記参考1参照)。

苦情や紛争の内容では、苦情では、売買取引に関する苦情の割合が高まっていますが、あっせんの申立てでは、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33.7%、男性38.6%、女性27.7%となっており、個人のうち70歳以上の方が42%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25年度上半期受付分)

商品の種類	苦 情				あっせん			
	平成24年度上半期		平成25年度上半期		平成24年度上半期		平成25年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
株式	165	26.1	243	43.9	17	9.3	22	21.8
債券	136	21.6	87	15.7	25	13.7	22	21.8
投信	123	19.5	108	19.5	34	18.7	24	23.8
金融先物	116	18.4	56	10.1	78	42.9	19	18.8
有価証券デリバティブ	10	1.6	20	3.6	3	1.6	0	—
CFD	2	0.3	2	0.4	0	—	0	—
その他のデリバティブ	23	3.7	7	1.3	22	12.1	11	10.9
第2種関連商品	12	1.9	10	1.8	3	1.6	2	2.0
ラップ	4	0.6	0	—	0	—	0	—
その他	39	6.2	21	3.8	0	—	1	1.0
合 計	630	100.0	554	100.0	182	100.0	101	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。

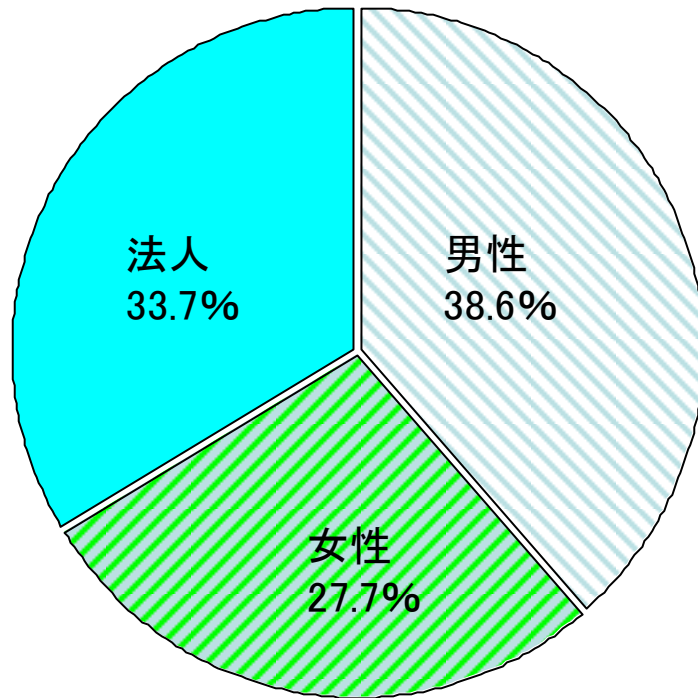
## (参考2) 紛争及び苦情の類型別内訳 (平成25年度上半期受付分)

苦 情				
類 型	平成24年度上半期		平成25年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	349	55.4	190	34.3
うち説明義務	164	26.0	75	13.5
適合性	101	16.0	38	6.9
強引な勧誘	36	5.7	29	5.2
誤った情報	22	3.5	24	4.3
売買取引	139	22.1	238	43.0
うち売買一般	50	7.9	101	18.2
システム障害	25	4.0	41	7.4
無断売買	27	4.3	39	7.0
事務処理	72	11.4	88	15.9
投資運用	3	0.5	0	—
投資助言	5	0.8	2	0.4
その他	62	9.8	36	6.5
合 計	630	100.0	554	100.0

あ っ せ ん				
類 型	平成24年度上半期		平成25年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	172	94.5	79	78.2
うち説明義務	102	56.0	36	35.6
適合性	63	34.6	32	31.7
誤った情報	4	2.2	7	6.9
断定的判断	2	1.1	4	4.0
売買取引	8	4.4	17	16.8
うち売買執行ミス等	1	0.5	9	8.9
無断売買	4	2.2	6	5.9
過当売買	1	0.5	1	1.0
事務処理	2	1.1	3	3.0
投資運用	0	—	0	—
投資助言	0	—	0	—
その他	0	—	2	2.0
合 計	182	100.0	101	100.0

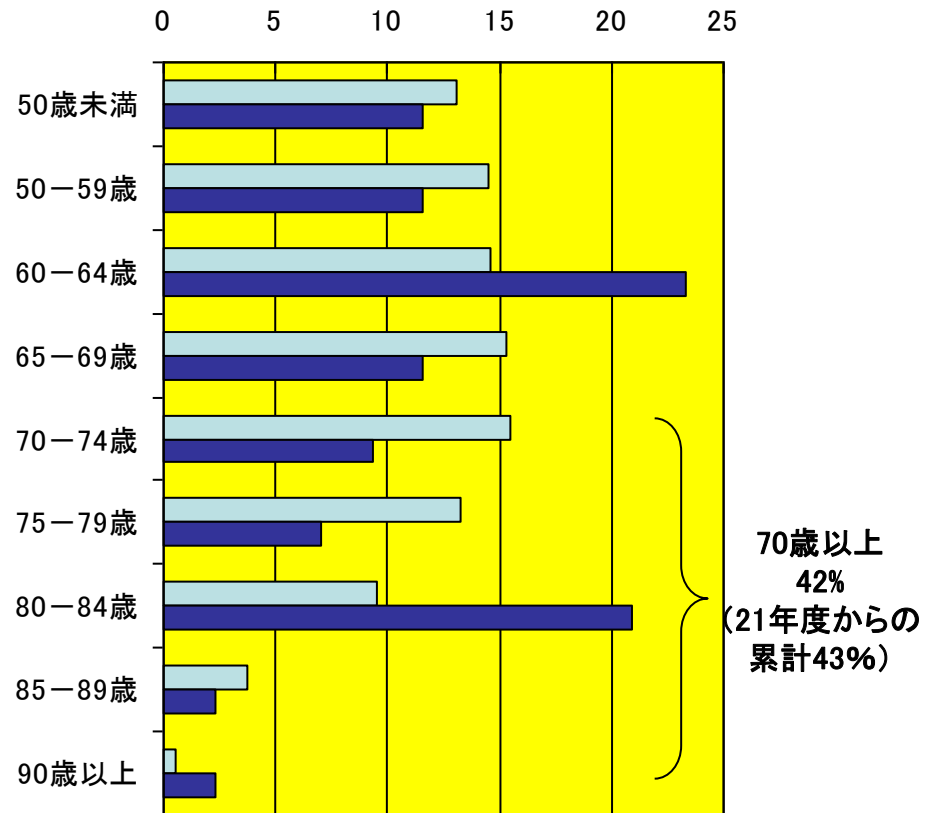
(注) 売買一般の苦情とは、売買取引に関する苦情のうち、無断売買、過当売買、扱者主導売買、売買執行ミス、システム障害等に分類されない苦情をいいます。

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



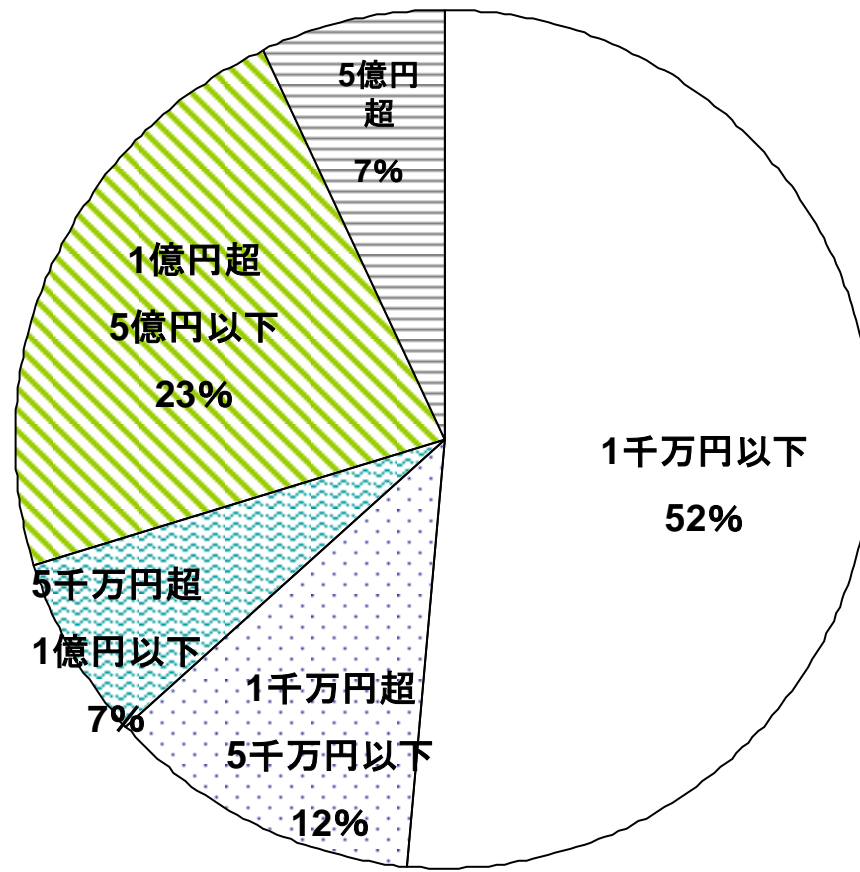
(注) 前年同期の法人の割合は57.7%

■ 21年度－25年度上期 ■ 25年度上期 (%)



(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年度上半期)



# (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)

