

# 1. 最近の相談・苦情・あっせん申立ての特徴について

最近の相談、苦情、あっせん申立ての受付状況は次のとおりです。

	平成26年 4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	平成26年 4－12月	平成25年 4－12月	増減
相 談	924	838	890	744	578	604	696	614	724	6,612	5,735	+15.3%
相 談 (除く他業界等)	870	772	819	690	514	549	626	566	670	6,076	4,727	+28.5%
苦 情	49	62	57	40	40	59	52	39	80	478	762	-37.3%
あ っ せ ん	9	11	5	10	10	6	10	8	4	73	128	-43.0%

コメント:

前年同期に比べ、苦情、あっせん申立ては減少しましたが、相談は、増加しました。相談の増加は、契約締結前交付書面制度、各商品の特徴など、取引制度に関する相談が増加したことによるものです(参考1)。

商品別の内訳をみますと、苦情では、株式の割合が高く(42.1%)、次いで投資信託(23.0%)、債券(17.4%)となっています。あっせんの申立てでも、株式の割合が高く(45.2%)、次いで債券(27.4%)、投資信託(13.7%)となっています(参考2)。株式に関するあっせん申立ての中では、外国株式の事案が少し増えてきています(株式全体の27.3%)。

苦情やあっせん申立ての内容では、苦情では、売買取引に関する苦情の割合が高くなっていますが、あっせんの申立てでは、引き続き、勧誘のなかでも適合性(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)や、説明義務に関するものが多くなっています(参考3)。

あっせん申立ての法人・男性・女性の内訳は、法人13.7%、男性32.9%、女性53.4%となっています(参考4)。

あっせん申立て請求額の分布は、1千万円以下の請求が63.0%を占めています(参考5)。

なお、平成26年12月までの過去1年間に終結した事案における申立人の年齢分布は、参考6をごらんください。

# (参考1) 相談の商品別・内容別内訳 (平成26年4-12月受付分)

区 分	件 数	構成比(%)
株式	2,578	39.0
債券	499	7.5
投資信託	1,189	18.0
有価証券デリバティブ	31	0.5
金融先物デリバティブ	380	5.7
CFD	20	0.3
その他デリバティブ	6	0.1
第2種関連商品	37	0.6
投資運用(ラップ等)	19	0.3
その他	1,853	28.0
合 計	6,612	100.0

区 分	件 数	構成比(%)
制度に関する相談	3,017	45.6
勧誘に関する相談	432	6.5
売買取引に関する相談	977	14.8
事務処理に関する相談	1,059	16.0
投資運用に関する相談	10	0.2
投資助言に関する相談	42	0.6
その他の相談	1,075	16.3
合 計	6,612	100.0

(注1) 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。

(注2) 制度に関する相談のうち、主なものは、センター業務に関する相談914件、契約締結前書面制度など取引制度に関する相談557件、証券会社に関する相談(相談窓口の問い合わせを含む。)460件、商品・取引の特徴に関する相談402件などです。

(注3) 勧誘に関する相談は、勧誘時における説明義務や適合性等の問題に関する問い合わせ及び対処方法の相談をいいます。

(注4) 売買取引に関する相談は、具体的な売買取引に関する問い合わせ及び対処方法の相談をいいます。

(注5) 事務処理に関する相談は、口座開設・移管、入金等に関する問い合わせ及び対処方法の相談をいいます。

## (参考2) 苦情及びあっせん申立ての商品別内訳 (平成26年4-12月受付分)

商品の種類	苦 情				あっせん			
	平成25年度 4-12月		平成26年度 4-12月		平成25年度 4-12月		平成26年度 4-12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
株式	333	43.7	201	42.1	33	25.8	33	45.2
債券	119	15.6	83	17.4	25	19.5	20	27.4
投資信託	163	21.4	110	23.0	33	25.8	10	13.7
金融先物	69	9.1	38	7.9	22	17.2	5	6.8
有価証券デリバティブ	21	2.8	11	2.3	0	—	0	—
CFD	3	0.4	8	1.7	0	—	3	4.1
その他のデリバティブ	7	0.9	1	0.2	12	9.4	1	1.4
第2種関連商品	13	1.7	4	0.8	2	1.6	0	—
投資運用(ラップ)	1	0.1	7	1.5	0	—	0	—
投資助言	0	—	1	0.2	0	—	1	1.4
その他	33	4.3	14	2.9	1	0.8	0	—
合 計	762	100.0	478	100.0	128	100.0	73	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。

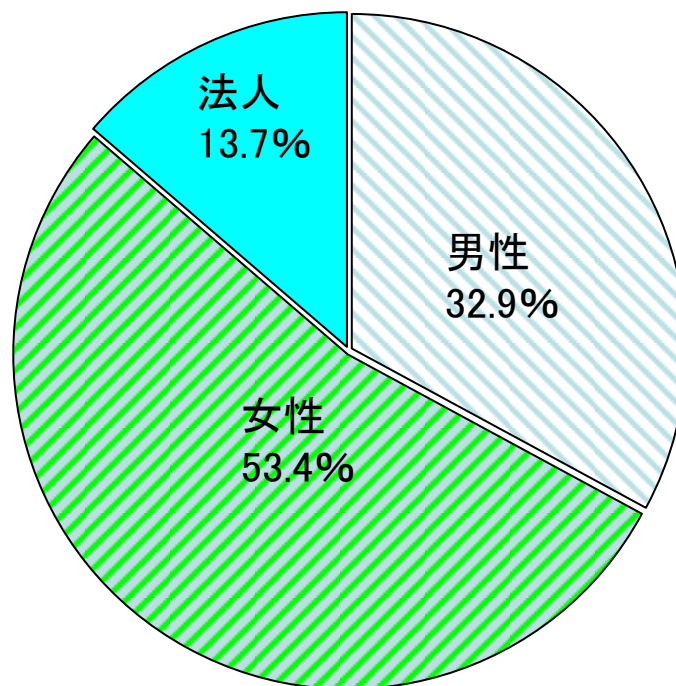
### (参考3) 苦情及びあっせん申立ての類型別内訳 (平成26年4-12月受付分)

苦 情				
類 型	平成25年度 4-12月		平成26年度 4-12月	
	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)
勧誘	259	34.0	177	37.0
うち説明義務	104	13.6	64	13.4
適合性	51	6.7	42	8.8
誤った情報	40	5.2	36	7.5
売買取引	319	42.0	168	35.1
うち売買一般	133	17.0	84	17.6
無断売買	63	8.3	38	7.9
扱者主導	24	3.1	21	4.4
事務処理	122	16.0	84	17.6
投資運用	0	—	2	0.4
投資助言	9	1.2	6	1.3
その他	53	7.0	37	7.7
合 計	762	100.0	478	100.0

あ っ せ ん				
類 型	平成25年度 4-12月		平成26年度 4-12月	
	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)
勧誘	94	73.4	59	80.8
うち適合性	38	29.7	27	37.0
説明義務	43	33.6	21	28.8
誤った情報	8	6.3	6	8.2
売買取引	29	22.7	12	16.4
うち売買一般	7	5.5	9	12.3
無断売買	9	7.0	2	2.7
売買執行ミス等	8	6.3	1	1.4
事務処理	3	2.3	0	—
投資運用	0	—	0	—
投資助言	0	—	1	1.4
その他	2	1.6	1	1.4
合 計	128	100.0	73	100.0

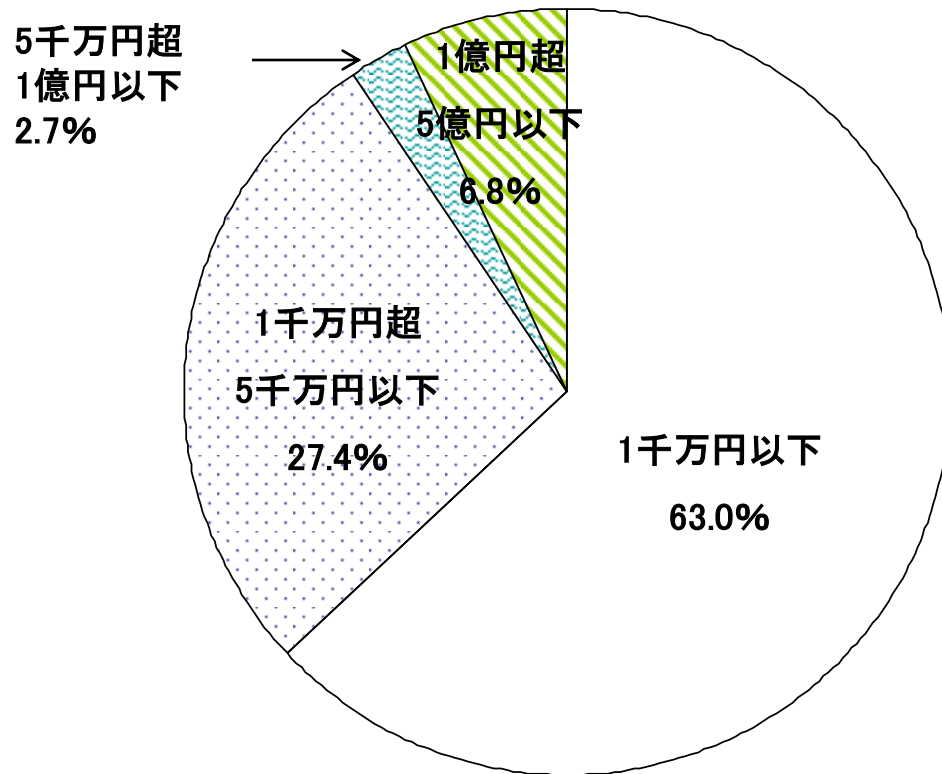
(注) 売買一般の苦情とは、売買取引に関する苦情のうち、無断売買、過当売買、扱者主導売買、売買執行ミス、システム障害等に分類されない苦情をいいます。

(参考4) あっせん申立ての個人法人別状況  
(平成26年4-12月受付分)



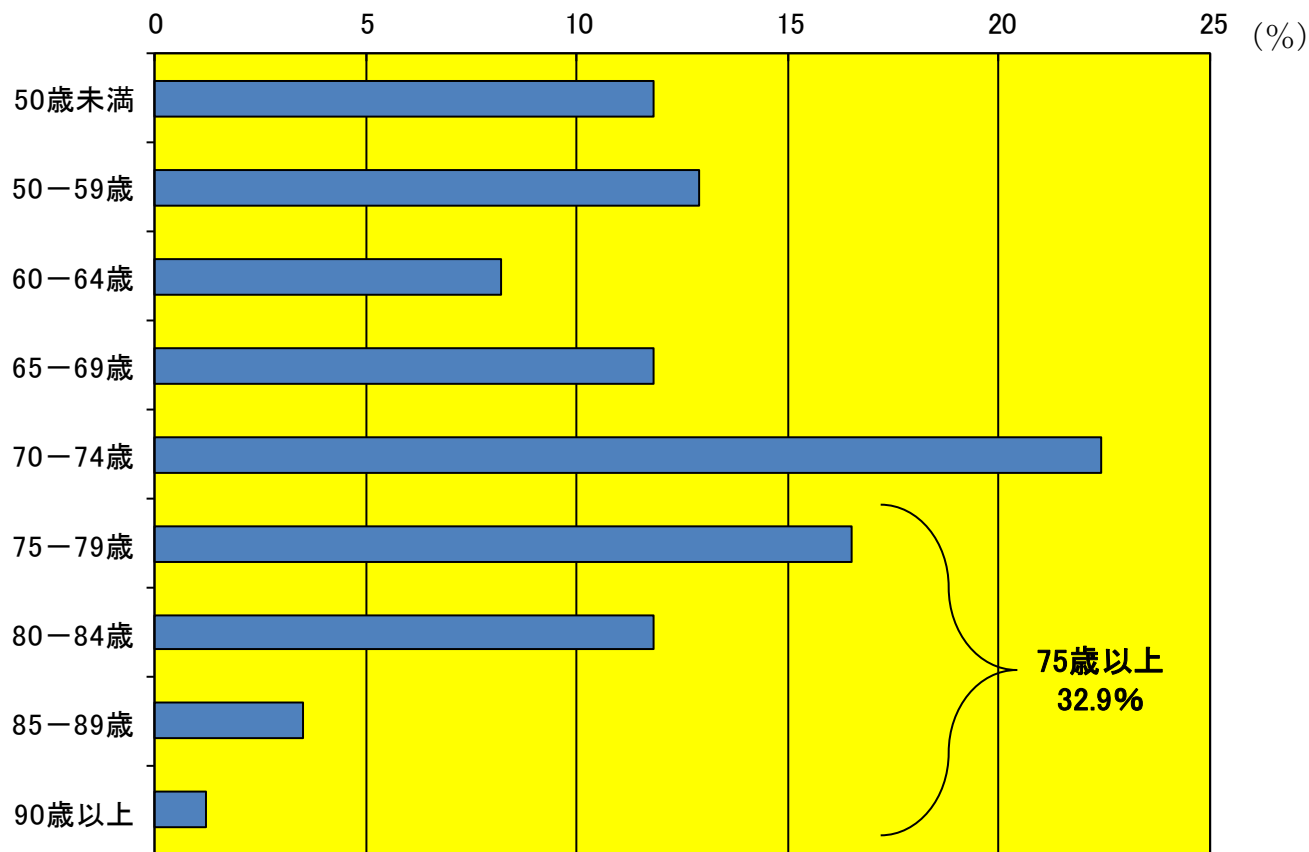
(注) 前年同期の法人の割合は30.5%

## (参考5) あっせん申立て請求額の分布 (平成26年4-12月受付分)



(注) 当該期間中、請求額が5億円超の事案はございませんでした。500万円以下は39.7%でした。

# (参考6) 過去1年間に終結した事案における申立人の年齢分布 (平成26年12月までの1年間に終結した事案)

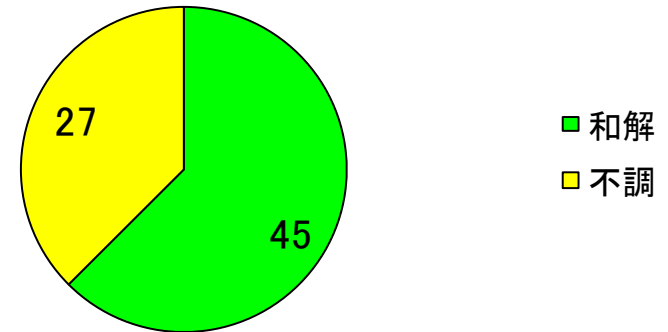


(注) 平成25年度に終結した事案における申立人のうち75歳以上の高齢者の割合は、29.5%。

## 2. あっせんの実施状況(平成26年4-12月)

期 初 未 済 件 数	23
申 立 件 数	73
終 結 件 数	75
期 末 未 済 件 数	21

取下げ等を除く終結件数 72件



(注) 和解の成否は、それぞれの事案の個別の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26年4-12月に終結したあっせんの件数は、75件で、その内訳は、取下げ等3件、和解45件、不調27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63%でした(平成25年度73%)。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61件、2回の事案が8件で、あわせて全体の96%を占めており、平均開催回数は1.2回でした(平成25年度1.4回)。