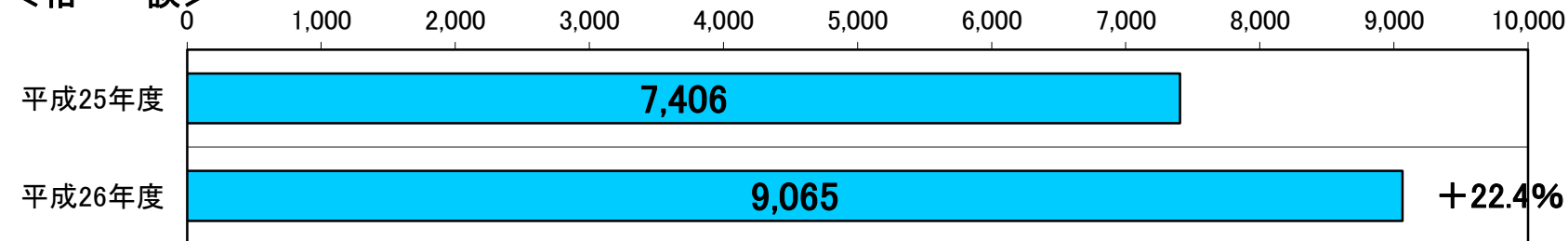


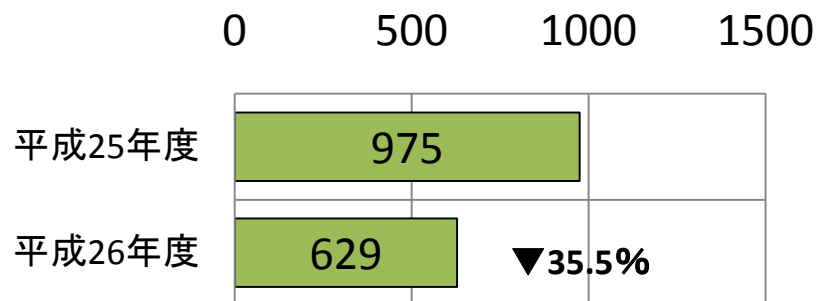
# 1. 平成26年度の相談、苦情、あっせん申立ての特徴について

平成26年度の相談、苦情、あっせんの受付状況は、次のとおりです。

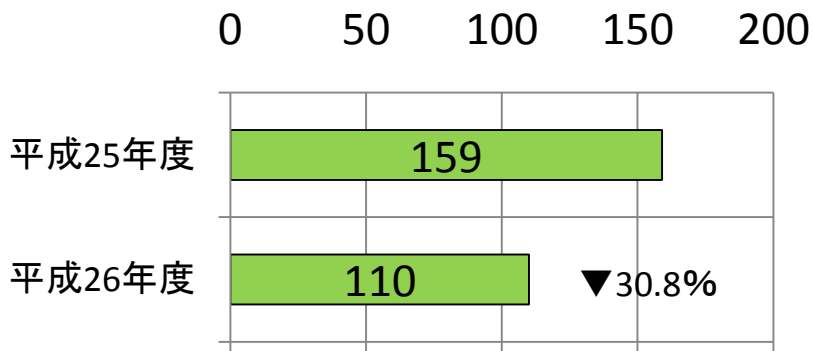
## <相談>



## <苦情>



## <あっせん申立て>



## 概況：

前年同期に比べ、苦情、あっせん申立ては減少しましたが(それぞれ、▼35.5%、▼30.8%)、相談は増加しました(+22.4%)。相談の増加は、契約締結前交付書面制度など、取引制度に関する相談や商品の特徴に関する相談など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、前年度と同様に株式の割合が高く(40.9%)、次いで、投資信託23.8%、債券16.4%などとなっています。あっせんの申立てでは、前年度と同様に、株式の割合が高く(40.9%)、次いで、債券22.7%、投資信託20.0%などとなっています(参考2)。

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(参考3)。

あっせん申立ての法人・男性・女性の内訳は、法人14.5%、男性38.2%、女性47.3%となっています(参考4)。

あっせん申立ての請求額別の分布は、1千万円以下の請求が68.2%を占めています(参考5)。

なお、平成26年度終結事案における申立人の年齢分布は、参考6をご覧ください。

## (参考1) 相談の内容別内訳 (平成26年度受付分)

区 文	件 数	構成比(%)
制度に関する相談	4,164	45.9
勧誘に関する相談	610	6.7
売買取引に関する相談	1,311	14.5
事務処理に関する相談	1,442	15.9
投資運用に関する相談	12	0.1
投資助言に関する相談	53	0.6
その他の相談(他業界等を除く)	719	7.9
その他の相談(他業界等)	754	8.3
合 計	9,065	100

(注1) 相談には問い合わせのほか、対処方法に関する相談、口座名義人以外の者(親族、知人、消費生活センター等)からの相談、当センターの対象でない事項に関する相談を含みます。

(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1,240件、証券会社に関する相談(相談窓口の問い合わせを含む。)700件、契約締結前交付書面制度など取引制度に関する相談671件、商品・取引の特徴に関する相談568件などです。

(注3) 他業界等に関する相談は、他業界、未公開株式及び保険に関する相談です。

## (参考2) 苦情・あっせん申立ての商品別内訳 (平成25・26年度)

商品の種類	苦 情				あっせん			
	平成25年度		平成26年度		平成25年度		平成26年度	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
株式	424	43.5	257	40.9	40	25.2	45	40.9
債券	158	16.2	103	16.4	32	20.1	25	22.7
投資信託	208	21.3	150	23.8	42	26.4	22	20.0
金融先物	94	9.6	63	10.0	29	18.2	7	6.4
有価証券デリバティブ	24	2.5	12	1.9	0	—	2	1.8
CFD	5	0.5	12	1.9	0	—	6	5.5
その他のデリバティブ	7	0.7	1	0.2	12	7.5	1	0.9
第2種関連商品	13	1.3	5	0.8	2	1.3	1	0.9
投資運用(ラップ)	1	0.1	7	1.1	0	—	0	—
その他	41	4.2	19	3.0	2	1.3	1	0.9
合 計	975	100.0	629	100.0	159	100.0	110	100.0

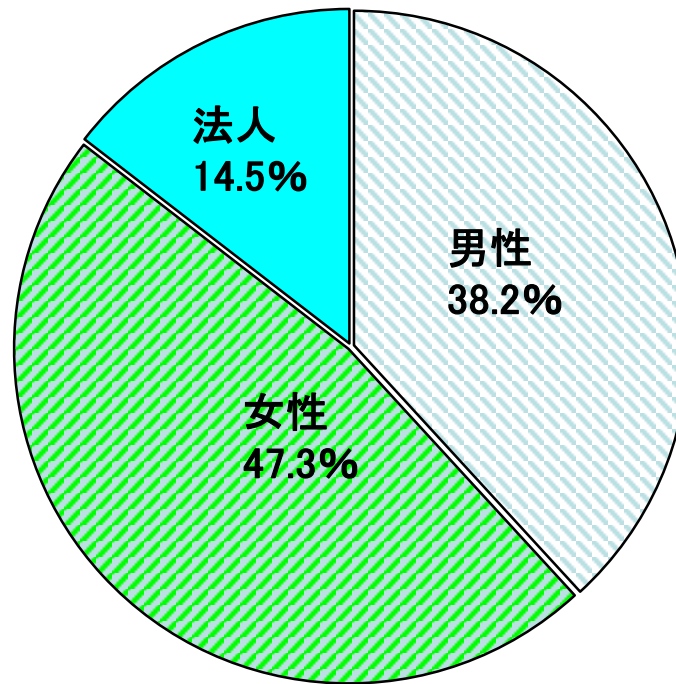
(注) 金融先物には、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。CFDは差金決済取引のうち一定のものをいいます。その他のデリバティブには通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含みます。第2種関連商品には集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等)をいいます。

## (参考3) 苦情及び紛争の内容別内訳 (平成25・26年度)

苦 情				
類 型	平成25年度		平成26年度	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	328	33.6	229	36.4
うち説明義務	131	13.4	86	13.7
適合性	64	6.6	55	8.7
誤認勧誘	40	4.1	31	4.9
売買取引	408	41.8	229	36.4
うち売買一般	177	18.2	114	18.1
無断売買	85	8.7	53	8.4
扱者主導	33	3.4	28	4.5
事務処理	152	15.6	112	17.8
投資運用	1	0.1	2	0.3
投資助言	12	1.2	8	1.3
その他	74	7.6	49	7.8
合 計	975	100.0	629	100.0

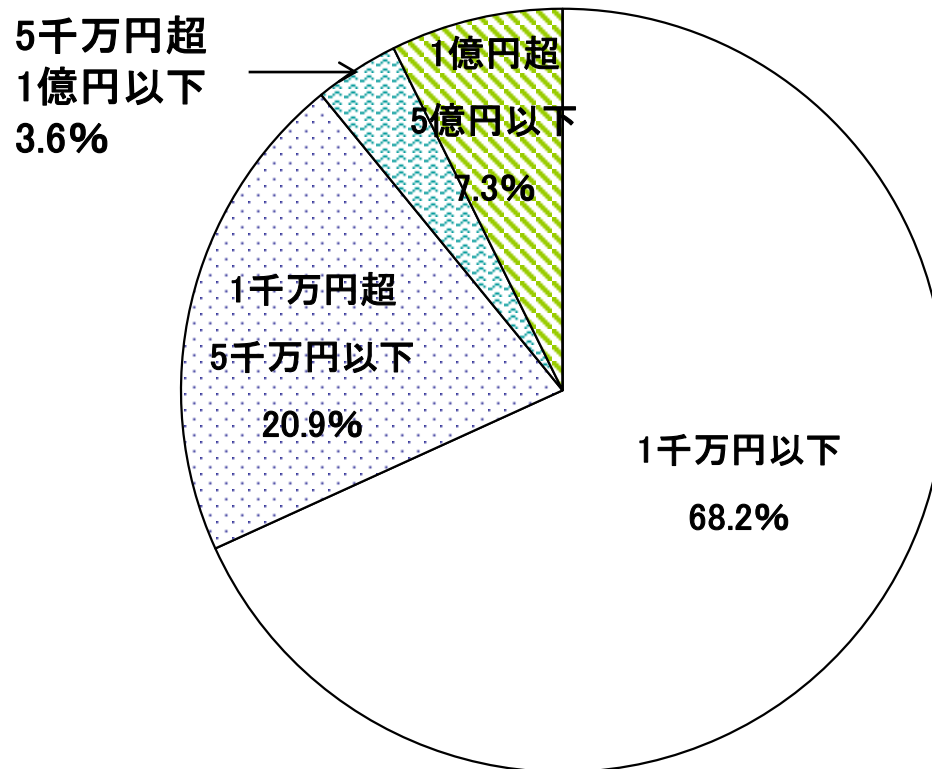
あ っ せ ん				
類 型	平成25年度		平成26年度	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	116	73.0	87	79.1
うち適合性	44	27.7	38	34.5
説明義務	52	32.7	31	28.2
誤った情報	10	6.3	8	7.3
売買取引	37	23.3	20	18.2
うち売買執行ミス	10	6.3	5	4.5
無断売買	9	5.7	3	2.7
過当売買	5	3.1	3	2.7
事務処理	3	1.9	1	0.9
投資運用	0	—	0	—
投資助言	0	—	1	0.9
その他	3	1.9	1	0.9
合 計	159	100.0	110	100.0

(参考4) あっせん申立ての個人法人別状況  
(平成26年度受付分)



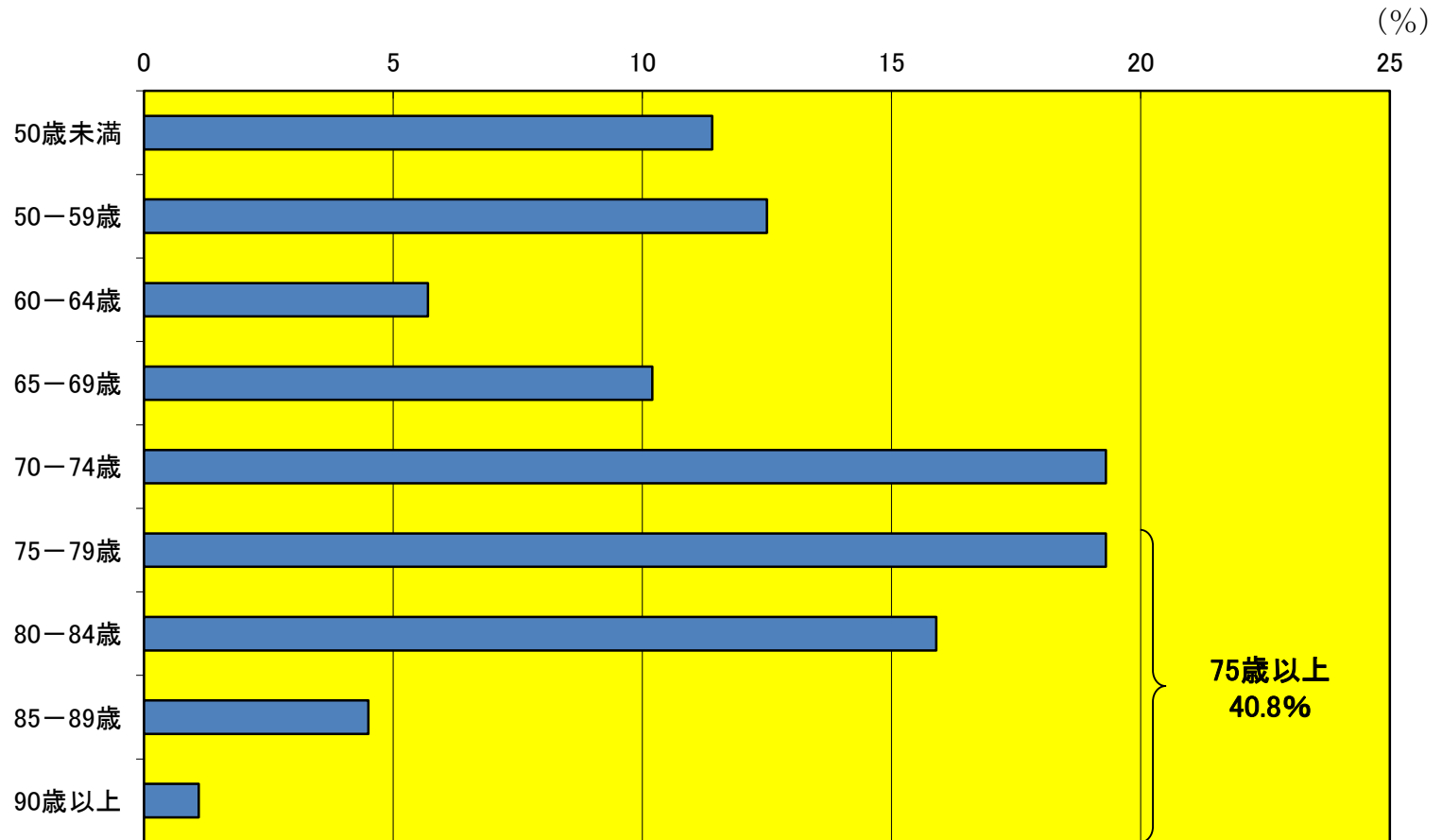
(注) 平成25年度の法人の割合は、30.2%でした。

## (参考5) あっせん申立て請求額の分布 (平成26年度受付分)



(注) 請求額5億円超の事案はございませんでした。500万円以下は、48.2%でした。

## (参考6) 平成26年度終結事案における申立人の年齢分布



(注) 平成25年度終結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%でした。

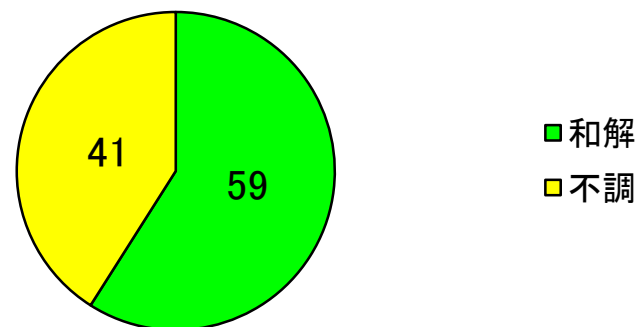


## 2. 平成26年度におけるあっせんの実施状況について

平成26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。

取下げ等を除く終結件数 100件

期 初 未 済 件 数	23
申 立 件 数	110
終 結 件 数	108
期 末 未 済 件 数	25



(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26年度に終結したあっせんの件数は108件で、その内訳は、取下げ等8件、和解59件、不調41件でした。取下げ等を除く終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は59.0%でした(平成25年度73.3%)(参考7)。

取下げ等を除く終結件数のうち、あっせん開催回数1回の事案が86件、2回の事案が10件で、2回までの事案が全体の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1.2回)。

## (参考7) あっせん終結状況の推移

	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
終結件数	226	423	415	218	108
うち取下げ等件数	9	17	30	27	8
取下げ等を除く 終結件数	217	406	385	191	100
うち和 解	123	227	223	140	59
不 調	94	179	162	51	41
和解率	56.7%	55.9%	57.9%	73.3%	59.0%

(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。