

# 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	平成26年 4-6月	平成25年 4-6月	増減
相 談	924	838	890	2,652	2,432	+9.0%
相談(除く他業界等)	868	774	819	2,461	1,826	+34.8%
苦 情	49	62	57	168	327	-48.6%
あ っ せ ん	9	11	5	25	63	-60.3%

コメント:

前年同期に比べ、相談が増加している一方、苦情、あっせん申立ては大幅に減少しています。

相談では、契約締結前交付書面に関する照会など取引制度に関する相談が目立っています。

商品別の内訳をみますと、苦情、あっせん申立てとともに、株式の割合が高くなっています(苦情47.6%、あっせん申立て56.0%)(参考1)。

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くなっていますが、あっせん申立てでは、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(参考2)。

あっせん申立ての法人・男性・女性の内訳は、法人20.0%、男性24.0%、女性56.0%となっています(参考3)。

あっせん申立て請求額の分布は、1千万円以下の請求が60.0%を占めています(参考4)。

なお、平成26年6月までの過去1年間に終了した事案における申立人の年齢分布は、参考5をごらんください。

## (参考1) 商品別内訳(平成26年4-6月受付分)

商品の種類	苦 情				あっせん			
	平成25年4-6月		平成26年4-6月		平成25年4-6月		平成26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	151	46.2	80	47.6	13	20.6	14	56.0
債 券	48	14.7	25	14.9	18	28.6	5	20.0
投 資 信 託	65	19.9	34	20.2	15	23.8	5	20.0
金 融 先 物 (うちFX)	31 (26)	9.5 (8.0)	15 (10)	8.9 (6.0)	11 (0)	17.5 (—)	0	—
有価証券デリバティブ	15	4.6	3	1.8	0	—	0	—
C F D	2	0.6	3	1.8	0	—	0	—
その他のデリバティブ	3	0.9	1	0.6	6	9.5	1	4.0
第2種関連商品	4	1.2	0	—	0	—	0	—
ラ ッ プ	0	—	2	1.2	0	—	0	—
そ の 他	8	2.4	5	3.0	0	—	0	—
合 計	327	100.0	168	100.0	63	100.0	25	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。

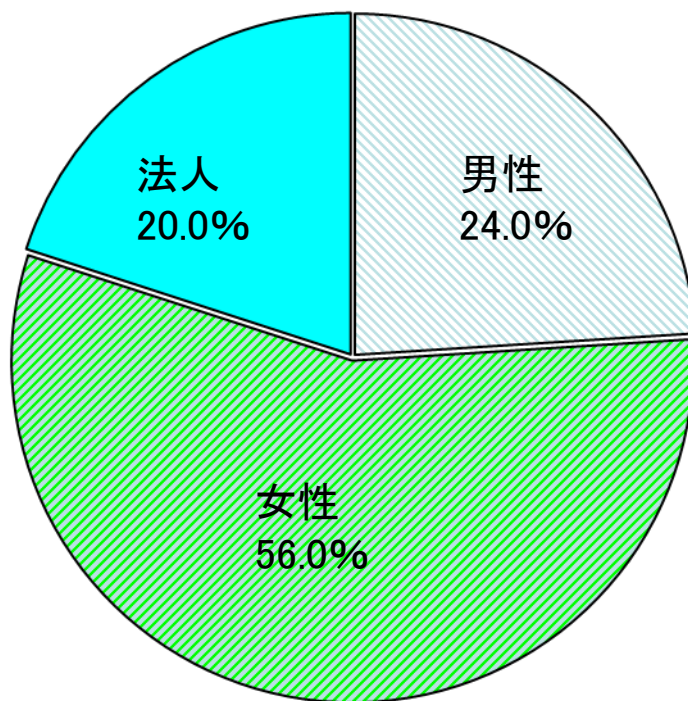
## (参考2) あっせん申立て及び苦情の類型別内訳 (平成26年4-6月受付分)

苦 情				
類 型	平成25年4-6月		平成25年度4-6月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	106	32.4	56	33.3
うち説明義務	40	12.2	17	10.1
適合性	21	6.4	16	9.5
誤った情報	18	5.5	14	8.3
売買取引	142	43.4	76	45.2
うち売買一般	50	15.3	43	25.6
無断売買	22	6.7	14	8.3
扱者主導	22	6.7	9	5.4
事務処理	56	17.1	27	16.1
投資運用	0	—	0	—
投資助言	0	—	0	—
その他	23	7.0	9	5.4
合 計	327	100.0	168	100.0

あ っ せ ん				
類 型	平成25年4-6月		平成26年度4-6月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	49	77.8	23	92.0
うち適合性	20	31.7	13	52.0
説明義務	24	38.1	6	24.0
誤った情報	3	4.8	2	8.0
売買取引	12	19.0	2	8.0
うち売買一般	4	6.3	2	8.0
無断売買	3	4.8	0	—
過当売買	1	1.6	0	—
事務処理	1	1.6	0	—
投資運用	0	—	0	—
投資助言	0	—	0	—
その他	1	1.6	0	—
合 計	63	100.0	25	100.0

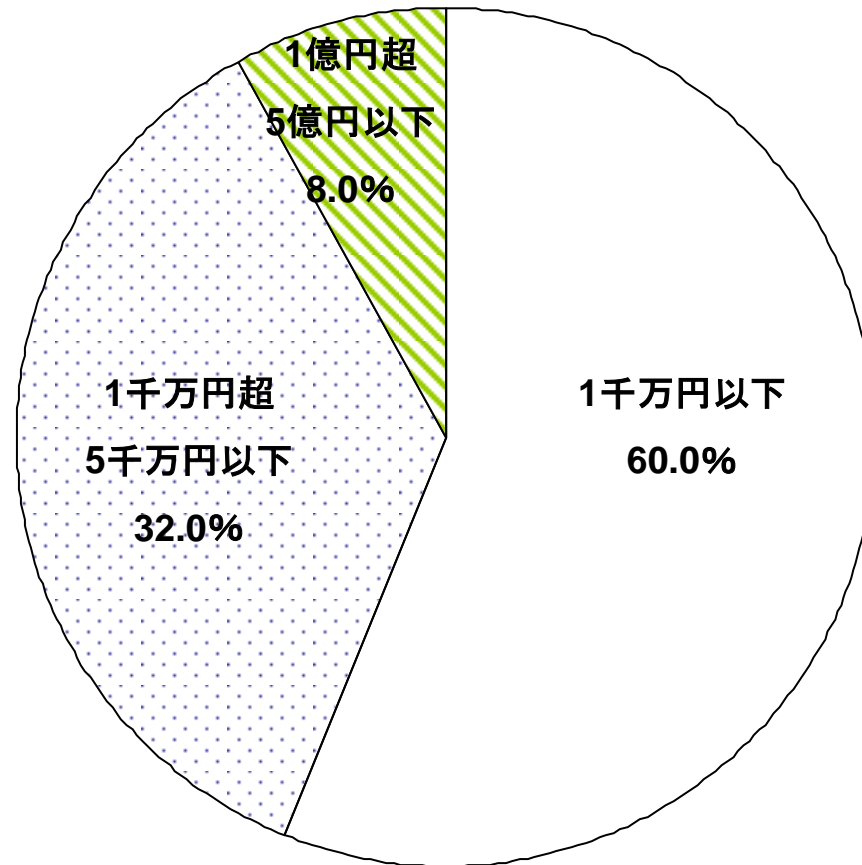
(注) 売買一般の苦情・紛争とは、売買取引に関する苦情・紛争のうち、無断売買、過当売買、扱者主導売買、売買執行ミス、システム障害等に分類されない苦情・紛争をいいます。

### (参考3) あっせん申立ての個人法人別状況 (平成26年4-6月受付分)



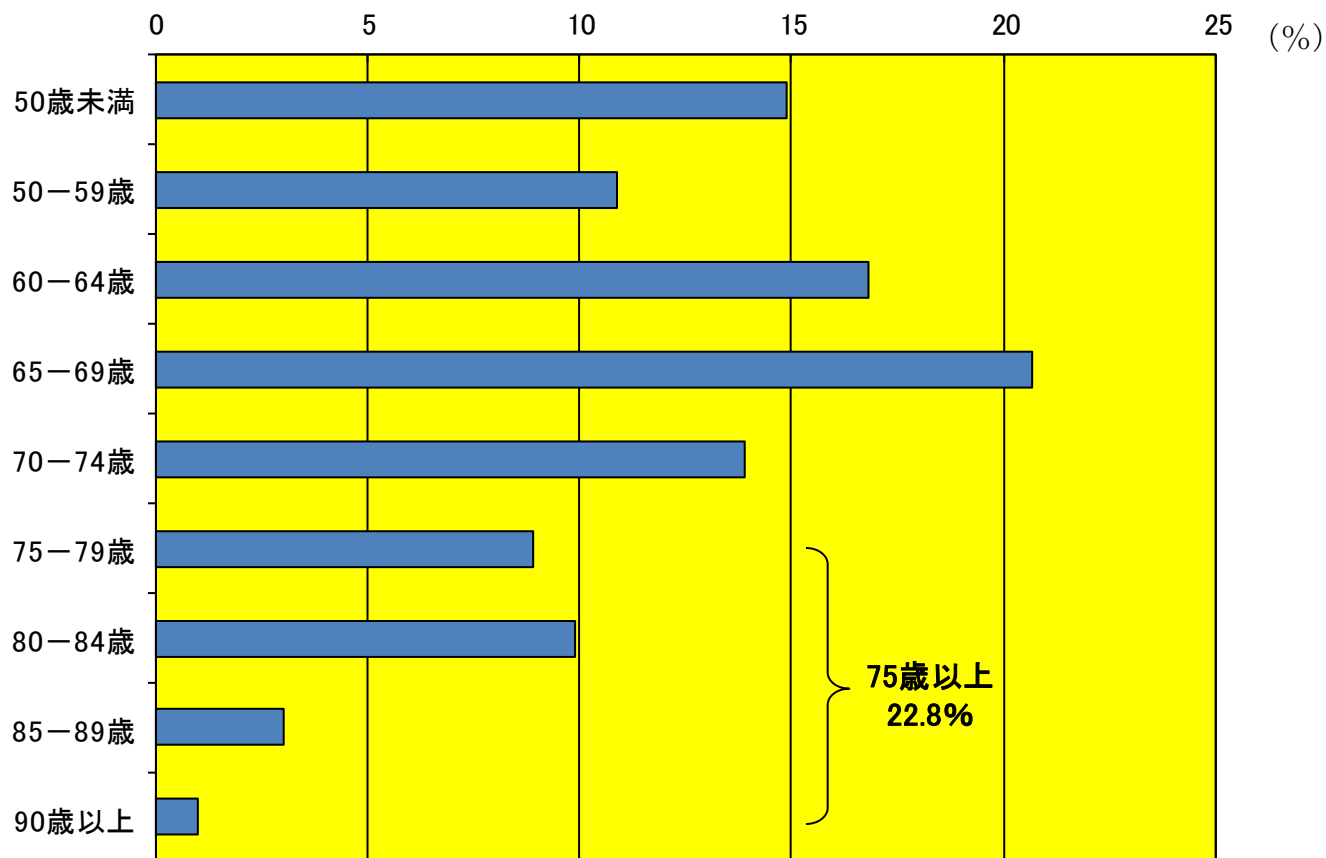
(注) 前年同期の法人の割合は30.2%

## (参考4) あっせん申立て請求額の分布 (平成26年4-6月受付分)



(注) 当該期間中、請求額が5千万円超1億円以下の事案及び5億円超の事案はございませんでした。

## (参考5) 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6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%。