

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27年 4月	5月	6月	平成27年 4-6月	平成26年 4-6月	増減
相 談	641	527	576	1,744	2,652	-34.2%
苦 情	101	94	108	303	168	+80.4%
あ っ せ ん	6	5	9	20	25	-20.0%

コメント:

前年同期に比べ、相談、あっせんが減少している一方、苦情が増加しております。

相談では、契約締結前交付書面や商品性に関する相談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、引き続き、株式の割合が高くなっています(苦情45.5%、あっせん50.0%)(参考1)。

苦情やあっせんの内容については、苦情は、勧誘及び売買取引に関する苦情の割合がほぼ拮抗して高くなっていますが、あっせんでは、勧誘に関するあっせん(適合性違反や説明義務違反)に関するものが圧倒的に高くなっています(参考2)。

あっせん申立ての法人・男性・女性の内訳は、法人5.0%、男性35.0%、女性60.0%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70.0%を占めています(参考4)。

平成27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うち75歳以上の高齢者の割合は、40.2%でした(参考5)。

(参考1) 商品別内訳(平成27年4-6月受付分)

商品の種類	苦 情				あっせん			
	平成26年4-6月		平成27年4-6月		平成26年4-6月		平成27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	80	47.6	138	45.5	14	56.0	10	50.0
債 券	25	14.9	44	14.5	5	20.0	2	10.0
投 資 信 託	34	20.2	50	16.5	5	20.0	4	20.0
金 融 先 物 (うちFX)	15 (10)	8.9 (6.0)	31 (31)	10.2 (10.2)	0	—	2 (1)	10.0 (4.0)
有価証券デリバティブ	3	1.8	4	1.3	0	—	0	—
C F D	3	1.8	4	1.3	0	—	2	10.0
その他のデリバティブ	1	0.6	0		1	4.0	0	—
第2種関連商品	0	—	2	0.7	0	—	0	—
ラ ッ プ	2	1.2	8	2.6	0	—	0	—
そ の 他	5	3.0	22	7.3	0	—	0	—
合 計	168	100.0	303	100.0	25	100.0	20	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。

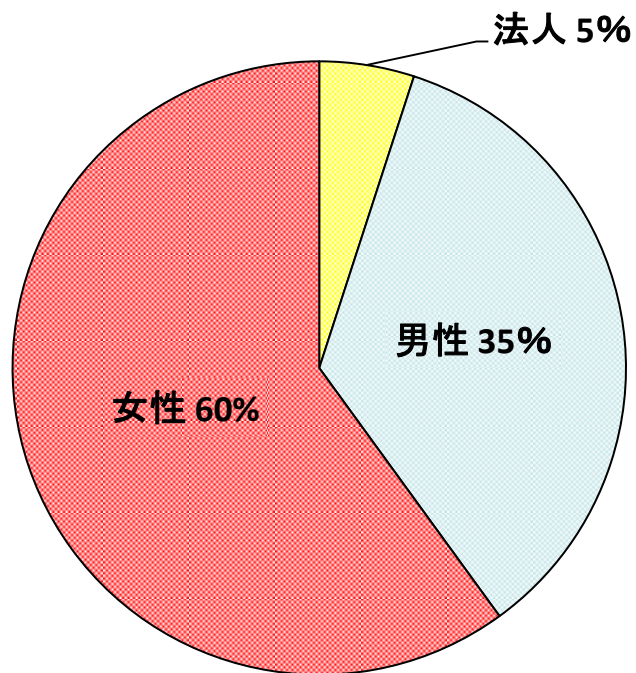
(参考2) あっせん申立て及び苦情の類型別内訳 (平成27年4-6月受付分)

苦 情				
類 型	平成26年4-6月		平成27年4-6月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	56	33.3	99	32.7
うち説明義務	17	10.1	33	10.9
適合性	16	9.5	20	6.6
誤った情報	14	8.3	11	3.6
売買取引	76	45.2	96	31.7
うち売買一般	43	25.6	41	13.5
無断売買	14	8.3	17	5.6
扱者主導	9	5.4	14	4.6
事務処理	27	16.1	55	18.2
投資運用	0	—	1	0.3
投資助言	0	—	5	1.7
その他	9	5.4	47	15.5
合 計	168	100.0	303	100.0

あ っ せ ん				
類 型	平成26年4-6月		平成27年4-6月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	23	92.0	15	75.0
うち適合性	13	52.0	10	50.0
説明義務	6	24.0	3	15.0
誤った情報	2	8.0	1	5.0
売買取引	2	8.0	5	8.0
うち売買一般	2	8.0	0	—
無断売買	0	—	1	5.0
過当売買	0	—	1	5.0
事務処理	0	—	0	—
投資運用	0	—	0	—
投資助言	0	—	0	—
その他	0	—	0	—
合 計	25	100.0	20	100.0

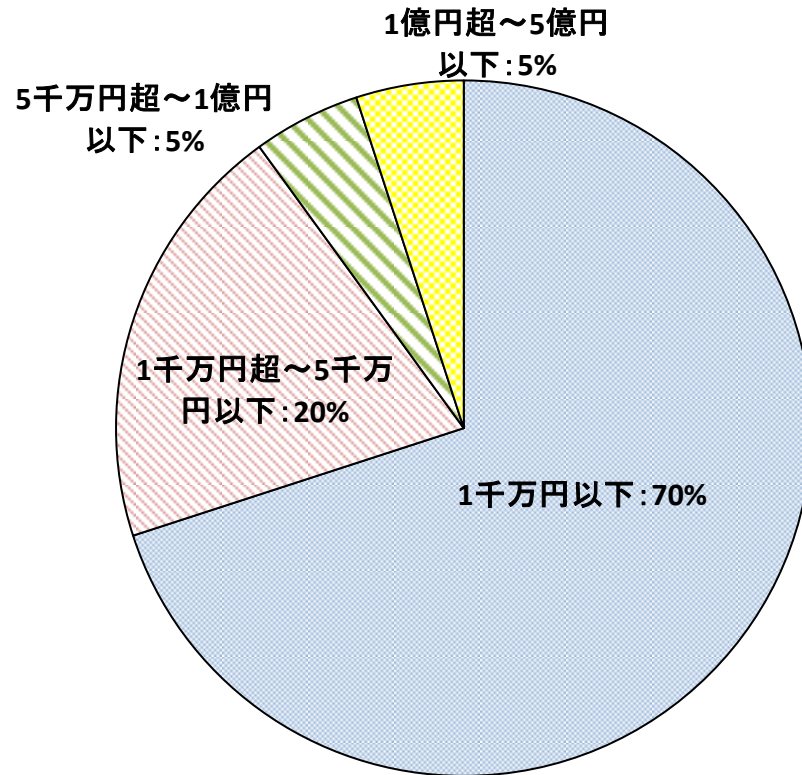
(注) 売買一般の苦情・紛争とは、売買取引に関する苦情・紛争のうち、無断売買、過当売買、扱者主導売買、売買執行ミス、システム障害等に分類されない苦情・紛争をいいます。

(参考3) あっせん申立ての個人法人別状況 (平成27年4-6月受付分)

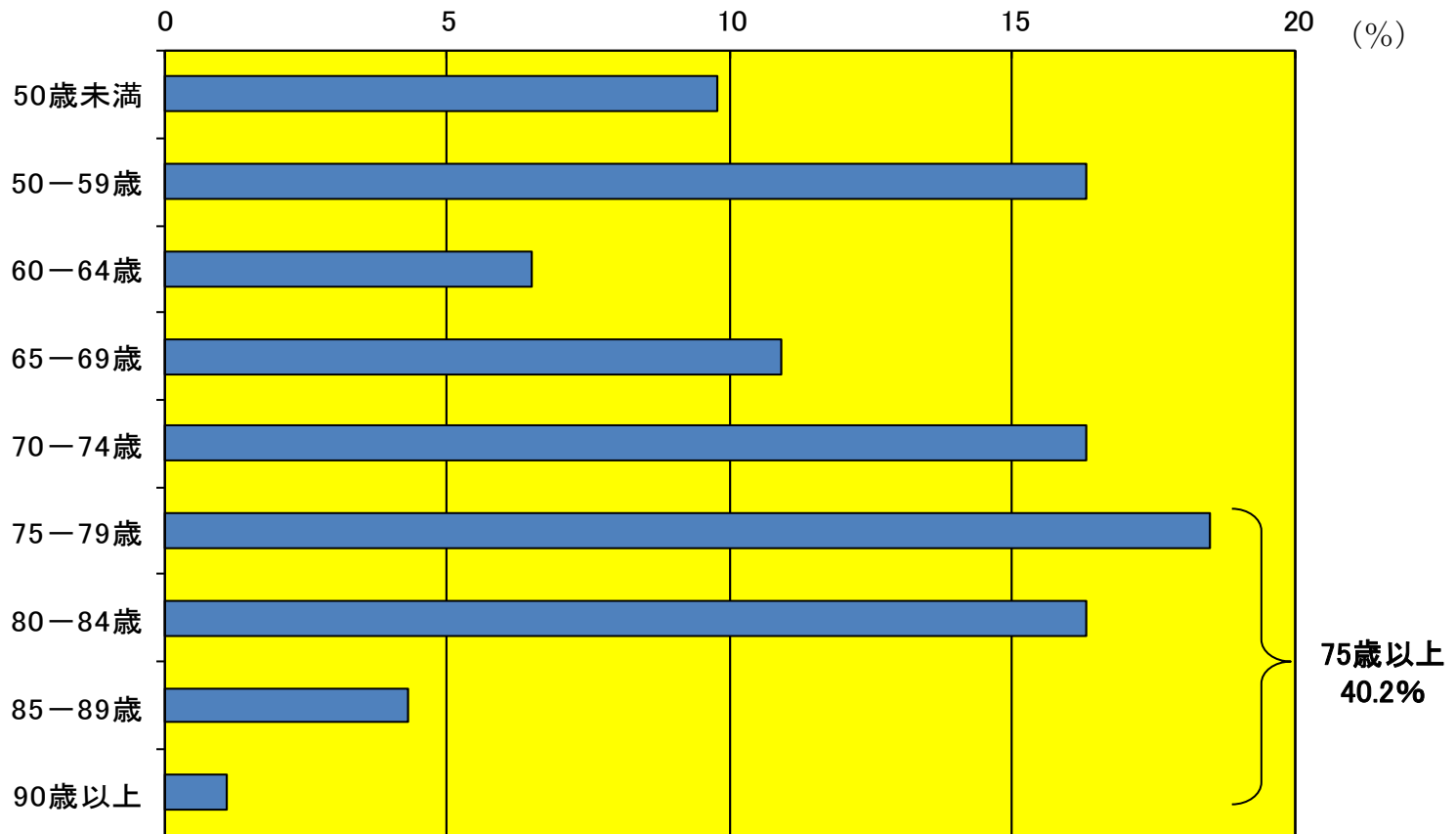


(注) 前年同期の法人の割合は20.0%

(参考4) あっせん申立て請求額の分布 (平成27年4-6月受付分)



(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27年6月までの1年間に終結した事案)



(注) 平成26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、40.8%。