

平成27年上半期の相談・苦情・あっせん申立てについて

平成27年上半期の相談、苦情、あっせん申立ての受付状況は以下のとおり。

	平成27年 4月	5月	6月	7月	8月	9月	平成27年度 上半期	平成26年度 上半期	増減
相 談	641	527	581	639	593	597	3,578	4,578	－21.8%
苦 情	101	94	104	105	101	108	613	307	＋99.7%
あ っ せ ん	6	5	9	10	5	14	49	51	－3.9%

【コメント】

- 前年同期に比べ、相談件数が減少し、あっせん件数はほぼ横ばいであったのに対し、苦情件数は増加した。苦情件数の増加は、今年度より、「苦情」の統計上の計上方法について変更し、従来「相談」として処理していた「金融商品取引業者等へ取次ぎをしない当該事業者に対する不満足の表明」についても、「苦情」に含めていること、利用者からの申出について、より深度あるヒアリングを実施していることによる。
- 商品別の内訳は、苦情では、株式の割合が高く(39.5%)、次いで投信(22.2%)、債券(14.7%)となっている。あっせんの申立ても苦情と同様、株式の割合が高く(42.9%)、次いで投信(24.5%)、債券(12.2%)となっている(参考2)。あっせんについては、引き続き、株式に関する事案が多い。また、投信に関するあっせんも増加しており、主として、外貨(新興国通貨)建ての外国投信の事案が多い傾向にある。
- 苦情及びあっせんの内容では、苦情は、引き続き、売買取引に関する苦情の割合が高くなっているが、あっせんは、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る(参考3)。
- あっせん申立ての法人・男性・女性の内訳は、法人4.1%、男性28.6%、女性67.3%となっている(参考4)。

(参考1) 相談の商品別・内容別内訳 (平成27年度上半期受付分)

区 分	件 数	構成比(%)
株式	1,494	41.8
債券	321	9.0
投信	632	17.7
有価証券デリバティブ	34	1.0
金融先物デリバティブ	276	7.7
CFD	19	0.5
その他デリバティブ	4	0.1
第2種関連商品	19	0.5
ラップ	37	1.0
その他	742	20.7
合 計	3,578	100

区 分	件 数	構成比(%)
制度に関する相談	1,665	46.5
勧誘に関する相談	311	8.7
売買取引に関する相談	518	14.5
事務処理に関する相談	517	14.4
投資運用に関する相談	6	0.2
投資助言に関する相談	19	0.5
その他の相談	542	15.1
合 計	3,578	100

(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む。有価証券デリバティブは主に株価指数先物取引等である。CFDは差金決済取引のうち一定のものをいう。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む。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)を指す。

(参考2) 苦情及びあっせん申立ての商品別内訳 (平成27年度上半期受付分)

商品の種類	苦 情				あっせん			
	平成26年度 上半期		平成27年度 上半期		平成26年度上半期		平成27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	137	44.6	242	39.5	25	49.0	21	42.9
債券	51	16.6	90	14.7	12	23.5	6	12.2
投信	68	22.1	136	22.2	8	15.7	12	24.5
金融先物デリバティブ	23	7.5	70	11.4	3	5.9	5	10.2
有価証券デリバティブ	5	1.6	15	2.4	0	—	0	—
CFD	6	2.0	7	1.1	2	3.9	2	4.1
その他のデリバティブ	1	0.3	1	0.2	1	2.0	1	2.0
第2種関連商品	4	1.3	3	0.5	0	—	0	—
ラップ	3	1.0	16	2.6	0	—	2	4.1
その他	9	2.9	33	5.4	0	—	0	—
合 計	307	100.0	613	100.0	51	100.0	49	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む。有価証券デリバティブは主に株価指数先物取引等である。CFDは差金決済取引のうち一定のものをいう。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む。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)を指す。

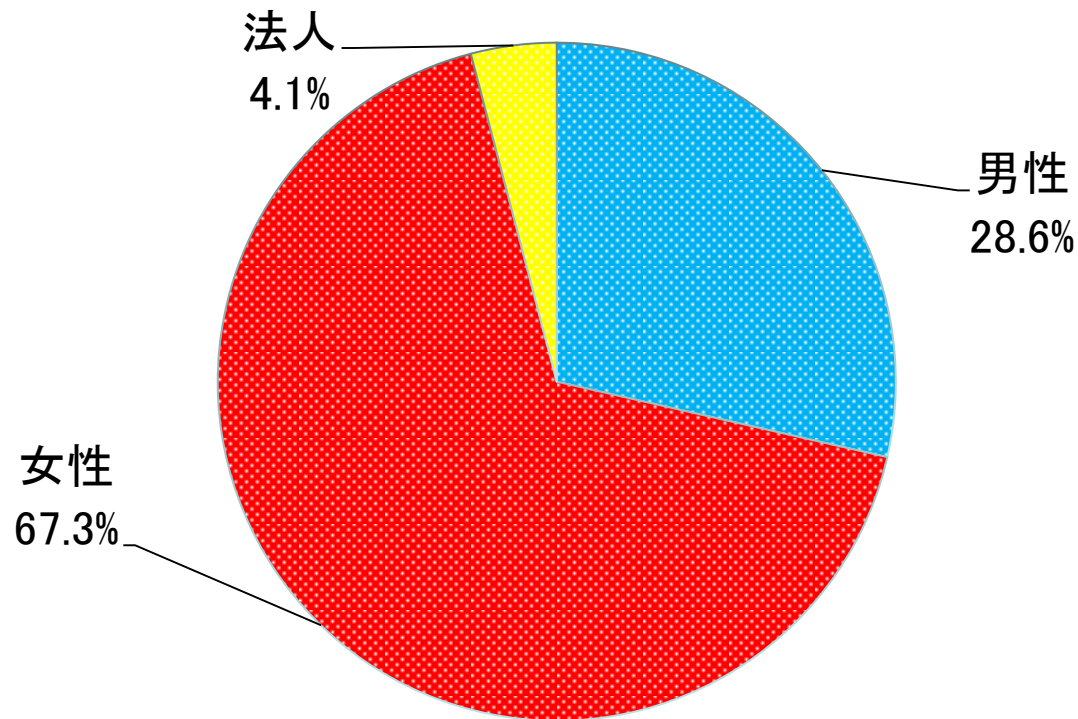
(参考3) 苦情及びあっせん申立ての類型別内訳 (平成27年度上半期受付分)

苦 情				
類 型	平成26年度 上半期		平成27年度 上半期	
	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)
勧誘	110	35.8	210	34.3
うち説明義務	39	12.7	82	13.4
強引な勧誘	9	2.9	39	6.4
適合性	25	8.1	32	5.2
売買取引	116	37.8	229	37.4
うち売買一般	58	18.9	101	16.5
無断売買	26	8.5	48	7.8
売買執行ミス	6	2.0	24	3.9
事務処理	52	16.9	93	15.2
投資運用	2	0.7	1	0.2
投資助言	2	0.7	6	1.0
その他	25	8.1	74	12.1
合 計	307	100.0	613	100.0

あ っ せ ん				
類 型	平成26年度 上半期		平成27年度 上半期	
	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)
勧誘	44	86.3	32	65.3
うち適合性	22	43.1	17	34.7
説明義務	16	31.4	7	14.3
誤った情報	4	7.8	6	12.2
売買取引	7	13.7	15	30.6
うち無断売買	0	—	8	16.3
売買一般	6	11.8	4	8.2
売買執行ミス等	1	2.0	3	6.1
事務処理	0	—	2	4.1
投資運用	0	—	0	—
投資助言	0	—	0	—
その他	0	—	0	—
合 計	51	100.0	49	100.0

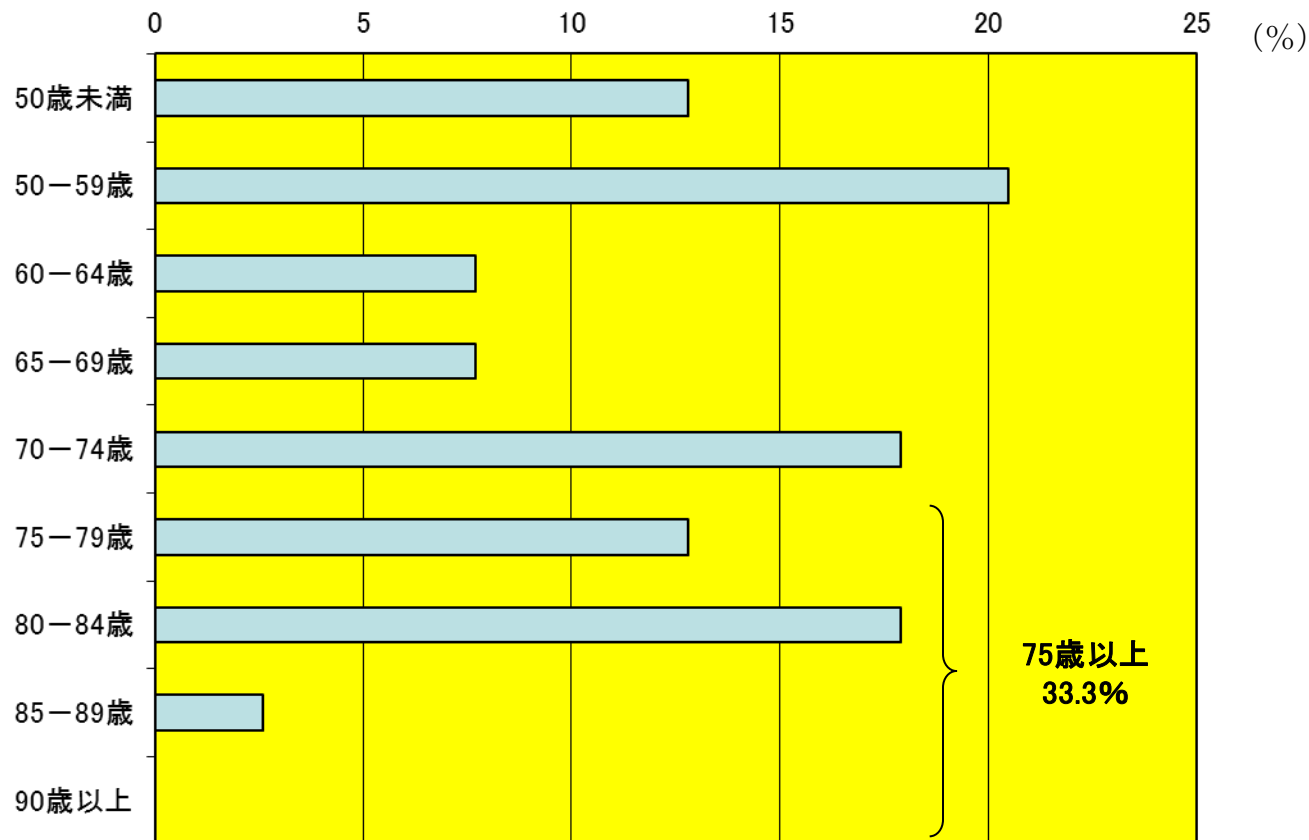
(注) 「売買一般」とは、売買取引に関する苦情及びあっせんのうち、「無断売買」、「過当売買」、「扱者主導売買」、「売買執行ミス」、「システム障害」等に分類されないものをいう。

(参考4) あっせん申立ての個人法人別状況
(平成27年度上半期受付分)



(注) 前年同期の法人の割合は17.6%

(参考5) 平成27年度上半期に終結した事案における申立人の年齢分布

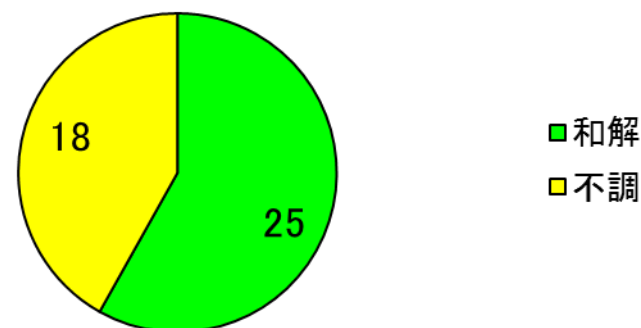


(注) 平成26年度に終結した事案における申立人のうち75歳以上の高齢者の割合は、40.9%。

あっせんの実施状況(平成27年度上半期)

期 初 未 済 件 数	25
申 立 件 数	49
終 結 件 数	44
期 末 未 済 件 数	30

取下げ等を除く終結件数 43件



【概況】

27年度上半期に終結したあっせんの件数は、44件で、その内訳は、取下げ等1件、和解25件、不調18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58%であった(26年度は59%)。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36件、2回の事案が6件で、あわせて全体の約95%を占めており、平均開催回数は1.2回であった(26年度も1.2回)。

(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等に留意する必要がある。