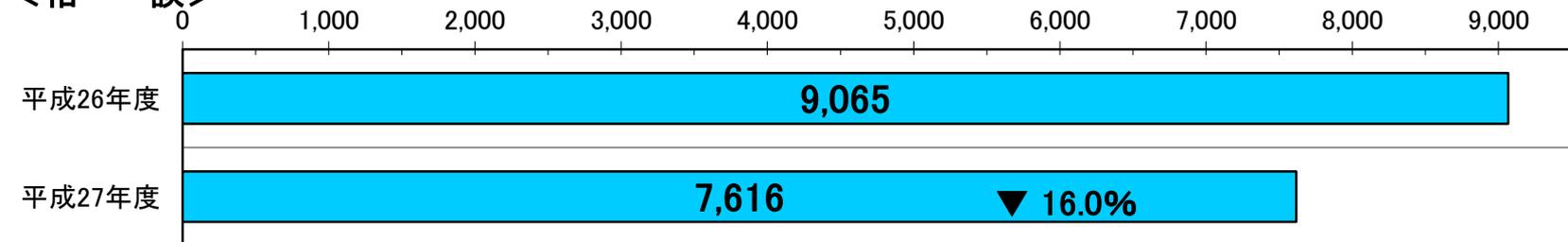


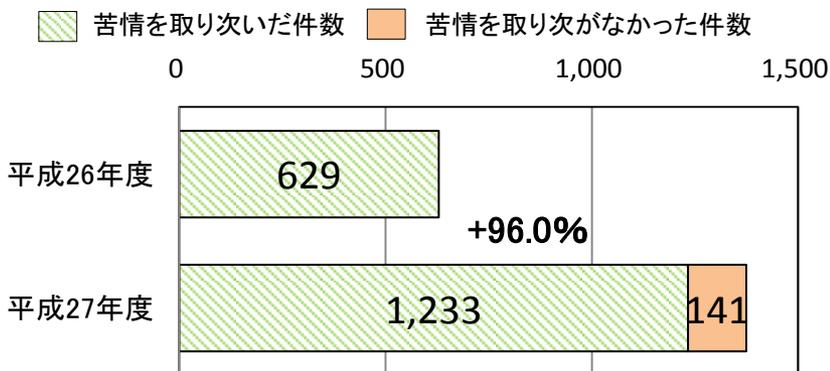
# 1. 平成27年度の相談、苦情、あっせんの特徴について

平成27年度の相談、苦情、あっせんの受付状況は、次のとおりです。

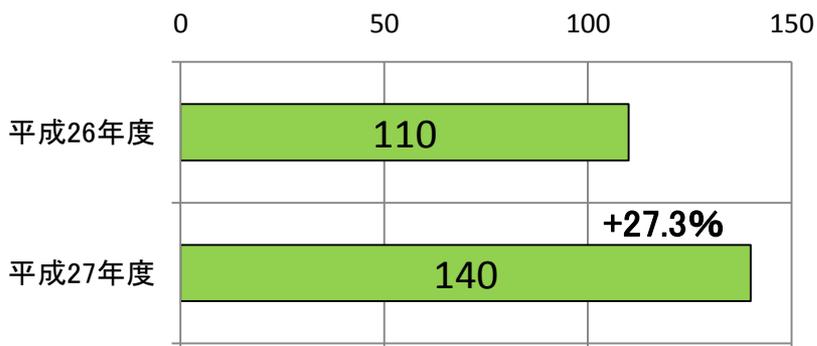
## <相談>



## <苦情>



## <あっせん>



※前年度比は金融商品取引業者等に苦情を「取り次いだ件数」で比較しています。

## 概況：

前年同期に比べ、苦情、あっせんの申立ては増加しましたが(それぞれ、+96.0%※、+27.3%)、相談は減少しました(▼16.0%)。苦情件数の増加及び相談件数の減少の理由については、当年度より、「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「金商業者等へ取次ぎをしない当該事業者に対する不満足の説明」についても「苦情」に含めるとともに、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たことから、従来「相談」として処理していたものが、「苦情」として処理されるケースがあったためです。

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35.1%、次いで、投資信託24.2%、債券20.3%などとなっています。あっせんの申立てにおいても、前年度と同様に、株式の割合が高く35.0%、次いで、投資信託22.9%、債券20.7%などとなっています(参考2)。

苦情やあっせん申立ての内容では、引き続き、勧誘時の説明義務や適合性(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、あっせん申立てが多くなっています(参考3)。

あっせん申立ての個人(男性/女性)・法人の内訳は、法人4.3%、男性43.6%、女性52.1%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72.9%を占めています(参考5)。

なお、平成27年度あっせん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27年度受付分)

区 分	件 数	構成比(%)
制度に関する相談	3,484	45.7
勧誘に関する相談	724	9.5
売買取引に関する相談	1,240	16.3
事務処理に関する相談	1,042	13.7
投資運用に関する相談	12	0.2
投資助言に関する相談	34	0.4
その他の相談	1,080	14.2
合 計	7,616	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、証券会社に関する相談(相談窓口の問い合わせを含む。)1,148件、センター業務に関する相談762件、商品・取引の特徴に関する相談506件などです。

## (参考2) 苦情・あっせん申立ての商品別内訳 (平成26・27年度)

商品の種類	苦 情				あっせん			
	平成26年度		平成27年度		平成26年度		平成27年度	
	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)
株式	257	40.9	482	35.1	45	40.9	49	35.0
債券	103	16.4	279	20.3	25	22.7	29	20.7
投資信託	150	23.8	332	24.2	22	20.0	32	22.9
金融先物	63	10.0	129	9.4	7	6.4	19	13.6
有価証券デリバティブ	12	1.9	32	2.3	2	1.8	4	2.9
CFD	12	1.9	11	0.8	6	5.5	3	2.1
その他のデリバティブ	1	0.2	2	0.1	1	0.9	1	0.7
第2種関連商品	5	0.8	7	0.5	1	0.9	0	—
投資運用(ラップ)・ 投資助言	7	1.1	34	2.5	0	—	3	2.1
その他	19	3.0	66	4.8	1	0.9	0	—
合 計	629	100.0	1,374	100.0	110	100.0	140	100.0

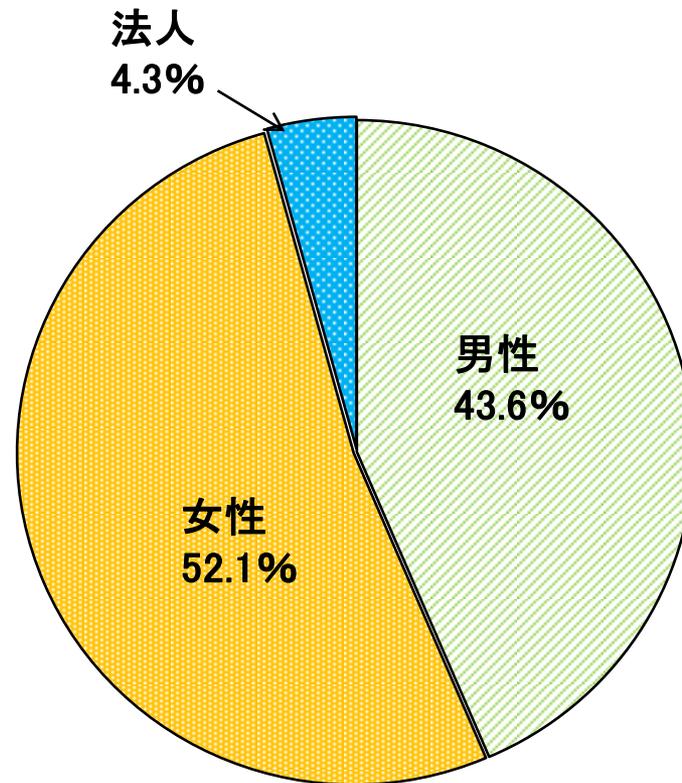
(注) 金融先物には、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。CFDは差金決済取引のうち一定のものをいいます。その他のデリバティブには通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含みます。第2種関連商品には集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等)をいいます。

# (参考3) 苦情及びあっせん申立ての内容別内訳 (平成26-27年度)

苦 情				
類 型	平成26年度		平成27年度	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	229	36.4	512	37.3
うち説明義務	86	13.7	223	16.2
強引	26	4.1	85	6.2
適合性	55	8.7	75	5.5
売買取引	229	36.4	515	37.5
うち売買一般	114	18.1	249	18.1
無断売買	53	8.4	106	7.7
扱者主導	28	4.5	44	3.2
事務処理	112	17.8	202	14.7
投資運用	2	0.3	4	0.3
投資助言	8	1.3	8	0.6
その他	49	7.8	133	9.7
合 計	629	100.0	1,374	100.0

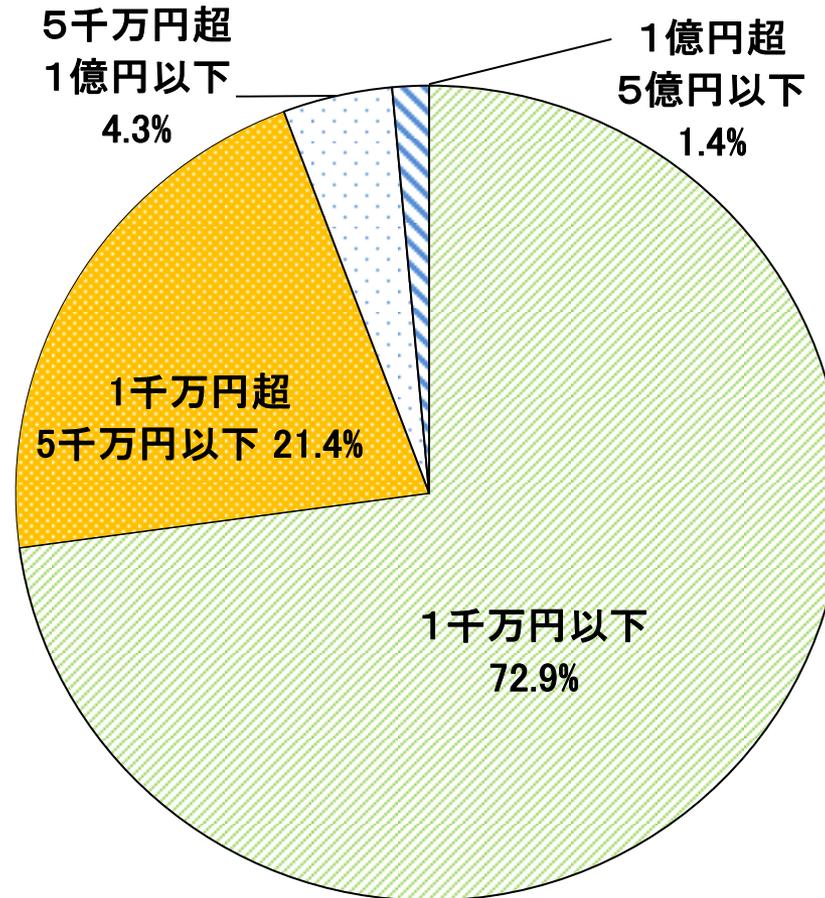
あ っ せ ん				
類 型	平成26年度		平成27年度	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	87	79.1	101	72.1
うち説明義務	31	28.2	41	29.3
適合性	38	34.5	37	26.4
誤った情報	8	7.3	15	10.7
売買取引	20	18.2	36	25.7
うち無断売買	3	2.7	12	8.6
売買執行ミス	5	4.5	8	5.7
過当売買	3	2.7	3	2.1
事務処理	1	0.9	3	2.1
投資運用	0	—	0	—
投資助言	1	0.9	0	—
その他	1	0.9	0	—
合 計	110	100.0	140	100.0

## (参考4) あっせん申立ての個人法人別状況 (平成27年度受付分)



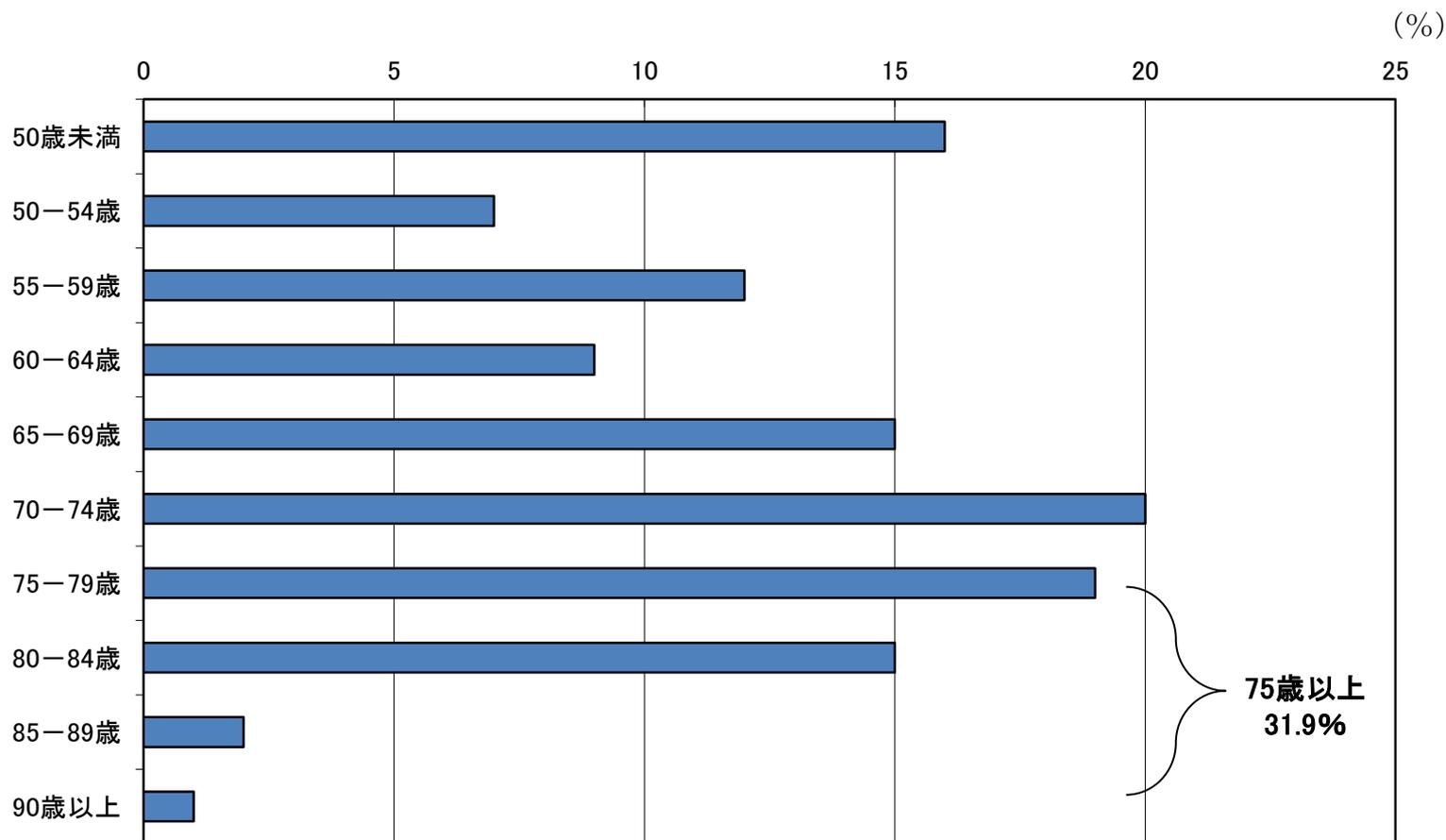
(注) 平成26年度の法人の割合は、14.5%でした。

## (参考5) あっせん申立て請求額の分布 (平成27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、62.1%でした。

## (参考6) 平成27年度あっせん終結事案における 申立人の年齢分布



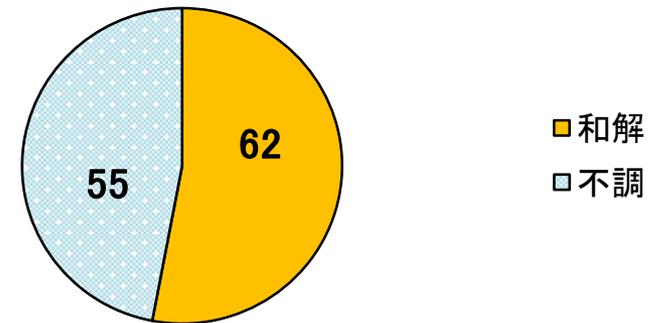
(注) 平成26年度終結事案における申立人のうち75歳以上の高齢者の割合は、40.8%  
でした。

## 2. 平成27年度におけるあっせんの実施状況について

平成27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 117件

期 初 未 済 件 数	25
申 立 件 数	140
終 結 件 数	125
期 末 未 済 件 数	40



(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27年度に終結したあっせんの件数は125件で、その内訳は、取下げ等8件、和解62件、不調55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53.0%でした(平成26年度59.0%)(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106件、2回の事案が9件で、2回までの事案が全体の98.3%を占めており、平均開催回数は1.1回でした(平成26年度1.2回)。

## (参考7) あっせん終結状況の推移

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
終結件数	423	415	218	108	125
うち取下げ等件数	17	30	27	8	8
取下げ等を除く 終結件数	406	385	191	100	117
うち和 解	227	223	140	59	62
不 調	179	162	51	41	55
和解率	55.9%	57.9%	73.3%	59.0%	53.0%

(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。