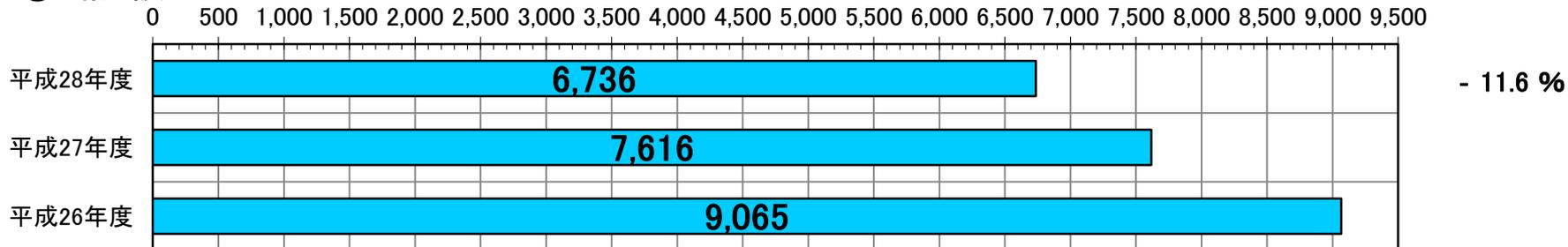


平成28年度の相談、苦情、あっせんの状況について

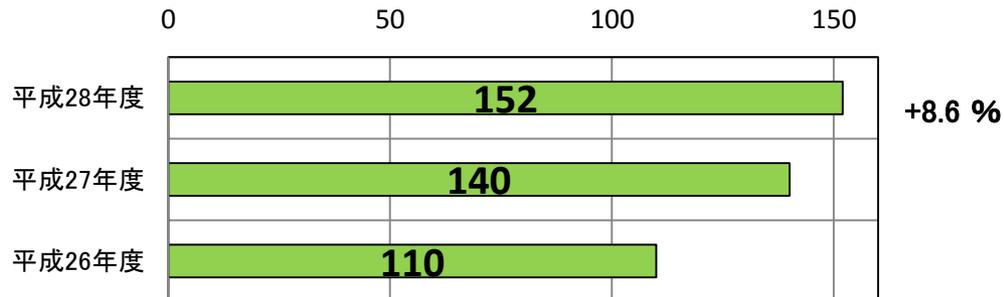
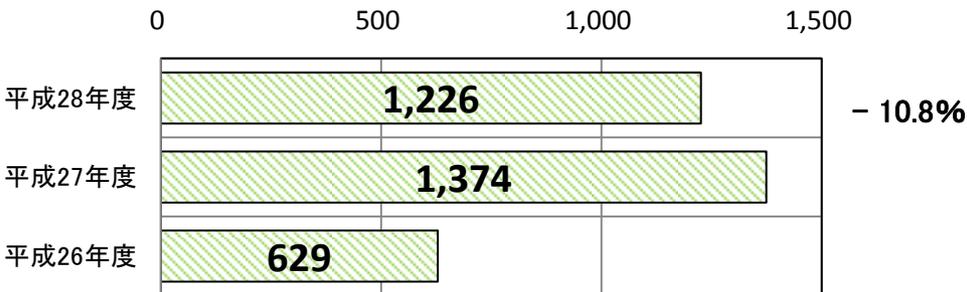
1. 平成28年度の相談、苦情、あっせん申立て件数

① 相談



② 苦情

③ あっせん申立て



概況:

前年度に比べ、あっせん申立ての件数は増加しましたが(+8.6%)、相談、苦情は減少しました(それぞれ-11.6%、-10.8%)。

2. 平成28年度の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

① 相談

| 類 型 | 平成28年度 | | 平成27年度 | |
|--------|--------|--------|--------|--------|
| | 件数 | 構成比(%) | 件数 | 構成比(%) |
| 制度 | 2,594 | 38.5 | 3,484 | 45.7 |
| うち証券会社 | 1,402 | 20.8 | 1,148 | 15.1 |
| センター業務 | 376 | 5.6 | 762 | 10.0 |
| 商品性 | 327 | 4.9 | 506 | 6.6 |
| 勧誘 | 604 | 9.0 | 724 | 9.5 |
| うち説明義務 | 230 | 3.4 | 312 | 4.1 |
| 適合性 | 154 | 2.3 | 145 | 1.9 |
| 強引 | 128 | 1.9 | 171 | 2.2 |
| 売買取引 | 1,351 | 20.1 | 1,240 | 16.3 |
| うち売買一般 | 915 | 13.6 | 863 | 11.3 |
| 取引制度 | 238 | 3.5 | 146 | 1.9 |
| 無断売買 | 76 | 1.1 | 79 | 1.0 |
| 事務処理 | 967 | 14.4 | 1,042 | 13.7 |
| 投資運用 | 29 | 0.4 | 12 | 0.2 |
| 投資助言 | 35 | 0.5 | 34 | 0.4 |
| その他 | 1,156 | 17.2 | 1,080 | 14.2 |
| 合 計 | 6,736 | 100 | 7,616 | 100 |

概況:

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。)1,402件、当センターの業務に関する相談376件、商品性(商品の特徴)に関する相談327件などです。

2. 平成28年度の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

② 苦 情

| 類 型 | 平成28年度 | | 平成27年度 | |
|--------|--------|--------|--------|--------|
| | 件数 | 構成比(%) | 件数 | 構成比(%) |
| 勧誘 | 440 | 35.9 | 512 | 37.3 |
| うち説明義務 | 202 | 16.5 | 223 | 16.2 |
| 適合性 | 73 | 6.0 | 75 | 5.5 |
| 強引 | 68 | 5.5 | 85 | 6.2 |
| 売買取引 | 448 | 36.5 | 515 | 37.5 |
| うち売買一般 | 242 | 19.7 | 249 | 18.1 |
| 無断売買 | 82 | 6.7 | 106 | 7.7 |
| システム障害 | 39 | 3.2 | 32 | 2.3 |
| 事務処理 | 191 | 15.6 | 202 | 14.7 |
| 投資運用 | 4 | 0.3 | 4 | 0.3 |
| 投資助言 | 12 | 1.0 | 8 | 0.6 |
| その他 | 131 | 10.7 | 133 | 9.7 |
| 合 計 | 1,226 | 100 | 1,374 | 100 |

③ あっせん申立て

| 類 型 | 平成28年度 | | 平成27年度 | |
|----------|--------|--------|--------|--------|
| | 件数 | 構成比(%) | 件数 | 構成比(%) |
| 勧誘 | 112 | 73.7 | 101 | 72.1 |
| うち説明義務 | 57 | 37.5 | 41 | 29.3 |
| 適合性 | 40 | 26.3 | 37 | 26.4 |
| 断定的判断の提供 | 8 | 5.3 | 6 | 4.3 |
| 売買取引 | 37 | 24.3 | 36 | 25.7 |
| うち無断売買 | 8 | 5.3 | 12 | 8.6 |
| システム障害 | 6 | 3.9 | 1 | 0.7 |
| 過当売買 | 6 | 3.9 | 3 | 2.1 |
| 事務処理 | 2 | 1.3 | 3 | 2.1 |
| 投資運用 | 0 | - | 0 | - |
| 投資助言 | 1 | 0.7 | 0 | - |
| その他 | 0 | - | 0 | - |
| 合 計 | 152 | 100 | 140 | 100 |

概況：

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当であるかどうかということ)に関する苦情やあっせんが多い状況です。

3. 平成28年度の相談、苦情、あっせん申立ての商品別内訳

| 商品の種類 | 相 談 | | | | 苦 情 | | | | あっせん申立て | | | |
|----------------|--------|------------|--------|------------|--------|------------|--------|------------|---------|------------|--------|------------|
| | 平成28年度 | | 平成27年度 | | 平成28年度 | | 平成27年度 | | 平成28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 (%) | 件数 | 構成比 (%) | 件数 | 構成比 (%) |
| 株式 | 2,186 | 32.5 | 3,072 | 40.3 | 418 | 34.1 | 482 | 35.1 | 53 | 34.9 | 49 | 35.0 |
| 債券 | 756 | 11.2 | 838 | 11.0 | 276 | 22.5 | 279 | 20.3 | 36 | 23.7 | 29 | 20.7 |
| 投資信託 | 1,090 | 16.2 | 1,290 | 16.9 | 292 | 23.8 | 332 | 24.2 | 42 | 27.6 | 32 | 22.9 |
| 有価証券デリバティブ | 38 | 0.6 | 55 | 0.7 | 15 | 1.2 | 32 | 2.3 | 0 | - | 4 | 2.9 |
| 金融先物 | 396 | 5.9 | 550 | 7.2 | 87 | 7.1 | 129 | 9.4 | 14 | 9.2 | 19 | 13.6 |
| CFD | 37 | 0.5 | 43 | 0.6 | 18 | 1.5 | 11 | 0.8 | 2 | 1.3 | 3 | 2.1 |
| その他のデリバティブ | 2 | 0.1※ | 5 | 0.1 | 3 | 0.2 | 2 | 0.1 | 1 | 0.7 | 1 | 0.7 |
| 投資運用(ラップ)・投資助言 | 91 | 1.4 | 78 | 1.0 | 33 | 2.7 | 34 | 2.5 | 4 | 2.6 | 3 | 2.1 |
| 第2種関連商品 | 59 | 0.9 | 41 | 0.5 | 13 | 1.1 | 7 | 0.5 | 0 | - | 0 | - |
| その他 | 2,081 | 30.9 | 1,644 | 21.5 | 71 | 5.8 | 66 | 4.8 | 0 | - | 0 | - |
| 合 計 | 6,736 | 100 | 7,616 | 100 | 1,226 | 100 | 1,374 | 100 | 152 | 100 | 140 | 100 |

※ 統計上の平仄を合わせるため、数値を繰り上げている。

(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種関連商品と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。

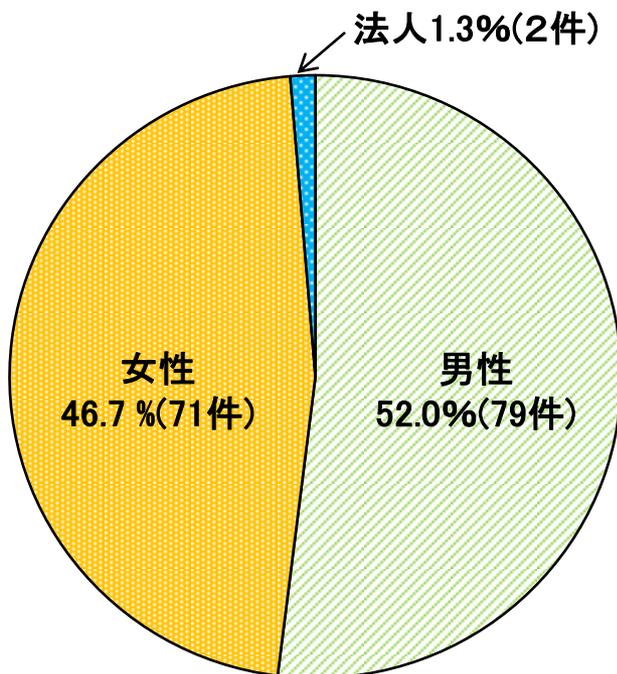
概況:

商品別の内訳では、相談、苦情及びあっせんともに、株式の割合が高く(それぞれ32.5%、34.1%、34.9%)なっています。

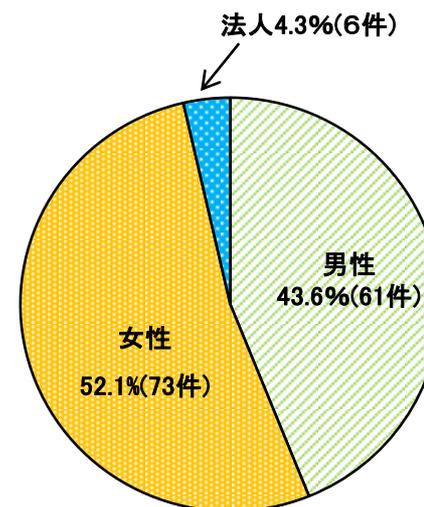
4. 平成28年度のあっせん申立てについて

(1) あっせん申立て者の個人(男/女)・法人別状況

<平成28年度(152件)>



<(参考)平成27年度(140件)>



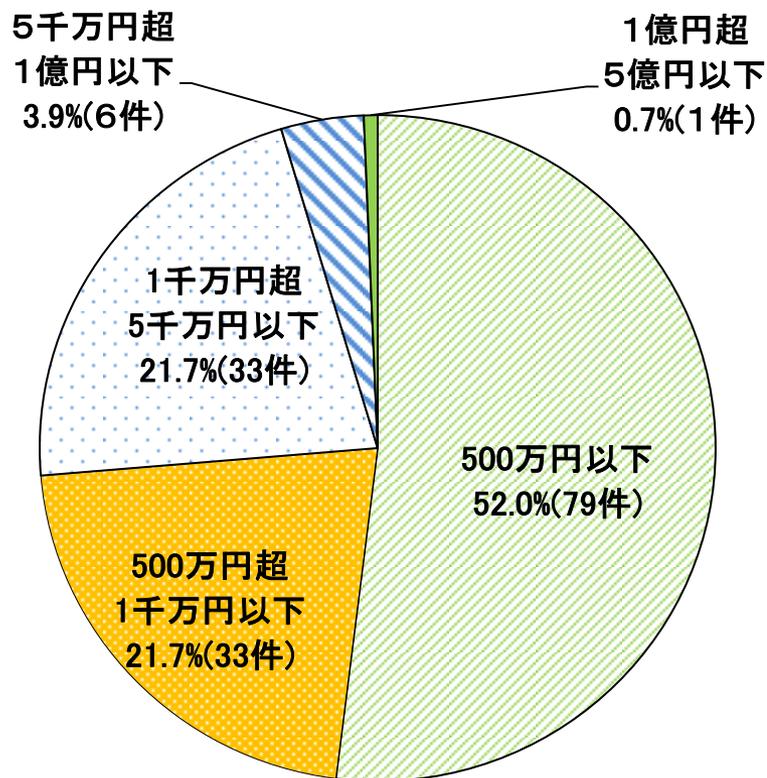
概況:

あっせん申立ての個人(男性/女性)・法人の内訳は、男性52.0%(79件)、女性46.7%(71件)、法人1.3%(2件)となっています。

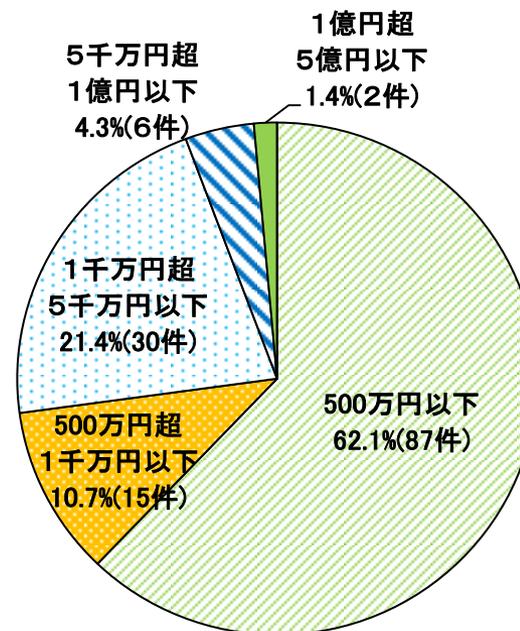
4. 平成28年度のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額の分布

<平成28年度(152件)>



<(参考)平成27年度(140件)>



概況:

あっせん申立ての請求金額の分布は、500万円以下が52.0%(79件)を占め、500万円超1千万円以下が21.7%(33件)、1千万円超5千万円以下が21.7%(33件)となっています。結果、1千万円以下が全体の7割以上を占めています。

5. 平成28年度のあっせん終結事案について

(1) 概況

| | 平成28年度 | 平成27年度 |
|--------|---------|--------|
| 期初未済件数 | 40 | 25 |
| 新規申立件数 | 152 | 140 |
| 終結件数 | 154(13) | 125(8) |
| 期末未済件数 | 38 | 40 |

※()内は取り下げ等の件数。

(2) あっせん開催回数(取り下げを除く)

| | 平成28年度 (141件) | 平成27年度 (117件) |
|--------|------------------|------------------|
| 1回 | 127 | 106 |
| 2回 | 14 | 9 |
| 3回 | - | 2 |
| 平均開催回数 | 1.1 | 1.1 |

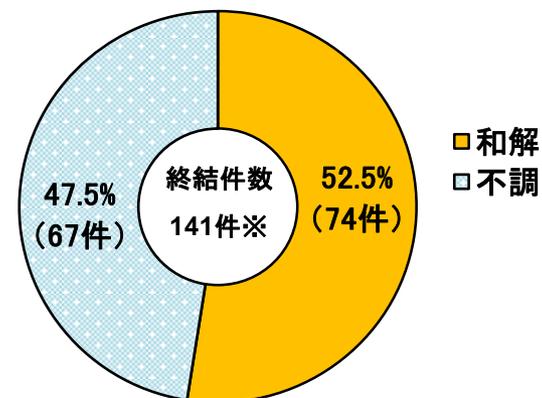
概況：

平成28年度に終結したあっせんの件数は合計154件で、その内訳は、和解74件、不調67件、取り下げ等13件でした。

取り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52.5 %でした(前年度53.0%)。

取り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127件、2回の事案が14件で、平均開催回数は1.1回でした(前年度は1.1回)。

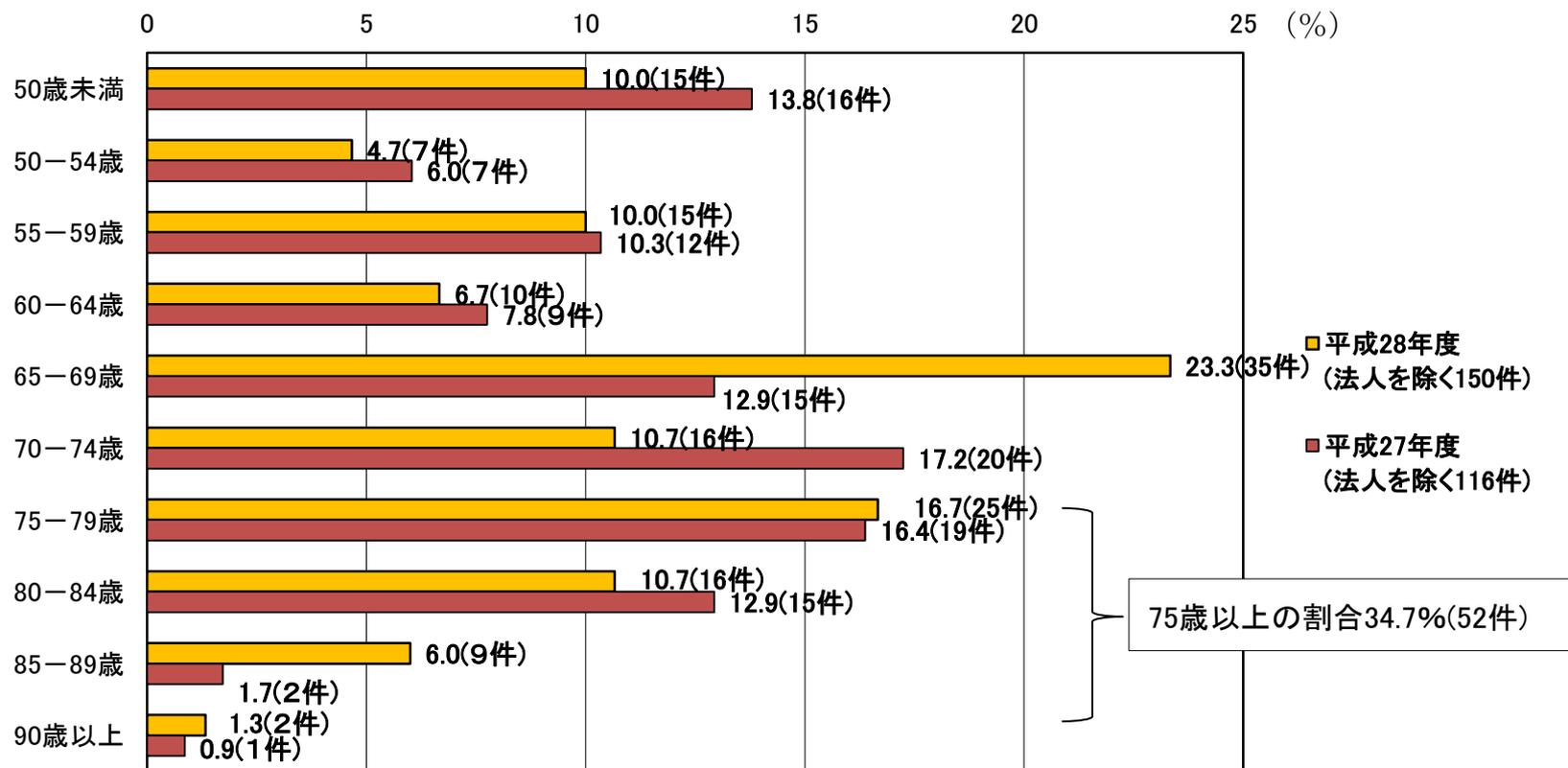
(参考)取り下げ等を除く終結結果



※取り下げ等の件数(13件)を除く。

5. 平成28年度のあっせん終結事案について

(3) 年齢別内訳



概況：

平成28年度の法人4件を除くあっせん終結事案(150件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は、34.7%(52件)(前年度は31.9%、37件)となりました。