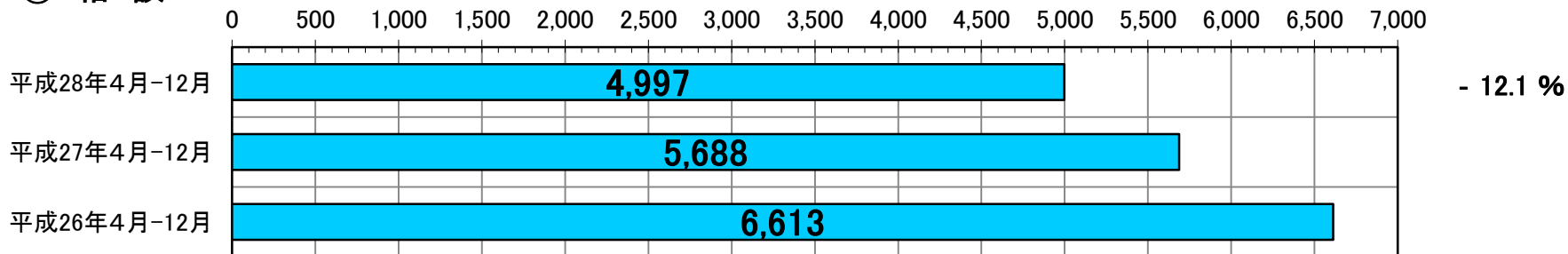


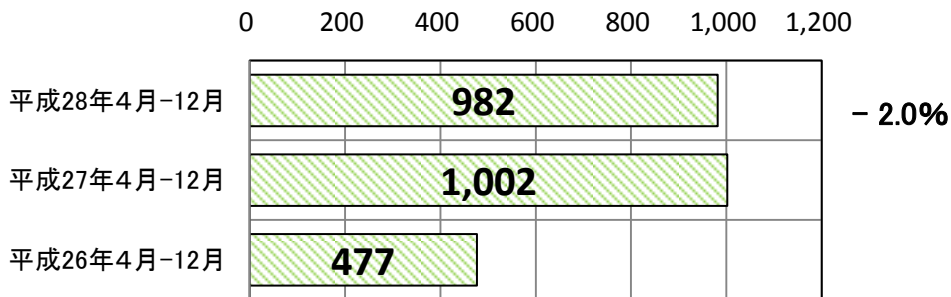
平成28年4月－12月の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 平成28年4月-12月の相談、苦情、あっせん申立て件数

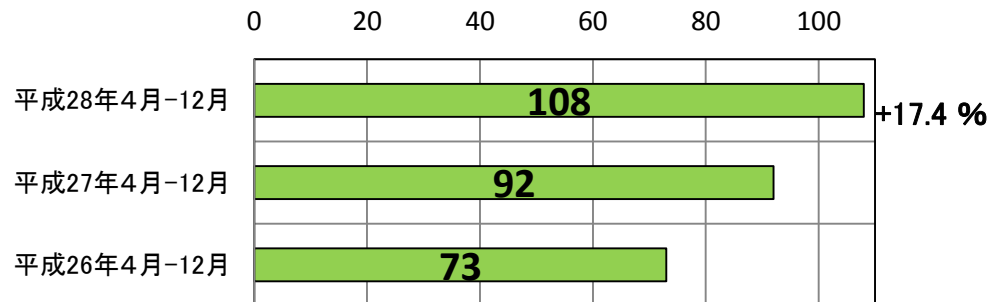
① 相談



② 苦情



③ あっせん申立て



概況:

前年同期に比べ、あっせん申立ての件数は増加しましたが(+17.4%)、相談、苦情は減少しました(それぞれ-12.1%、-2.0%)。

2. 平成28年4月-12月の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

① 相談

類 型	平成28年4月-12月		平成27年4月-12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	1,836	36.7	2,669	46.9
うち証券会社	939	18.8	811	14.3
センター業務	287	5.7	645	11.3
商品性	272	5.4	374	6.6
勧誘	474	9.5	507	8.9
うち説明義務	181	3.6	209	3.7
適合性	128	2.6	99	1.7
強引	100	2.0	122	2.1
売買取引	1,092	21.9	860	15.1
うち売買一般	744	14.9	592	10.4
取引制度	198	4.0	93	1.6
無断売買	55	1.1	57	1.0
事務処理	700	14.0	805	14.2
投資運用	26	0.5	9	0.2
投資助言	32	0.6	27	0.5
その他	837	16.8	811	14.3
合 計	4,997	100	5,688	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。)939件、当センターの業務に関する相談287件、商品性(商品の特徴)に関する相談272件などです。

なお、相談には、当センターの対象でない事項に関する相談を含みます。

2. 平成28年4月-12月の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

② 苦 情

類 型	平成28年4月-12月		平成27年4月-12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	360	36.7	366	36.5
うち説明義務	166	16.9	158	15.8
適合性	56	5.7	49	4.9
強引	55	5.6	61	6.1
売買取引	366	37.3	375	37.4
うち売買一般	207	21.1	172	17.2
無断売買	59	6.0	79	7.9
システム障害	37	3.8	28	2.8
事務処理	141	14.4	142	14.2
投資運用	4	0.4	4	0.4
投資助言	9	0.9	8	0.8
その他	102	10.4	107	10.7
合 計	982	100	1,002	100

③ あっせん申立て

類 型	平成28年4月-12月		平成27年4月-12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	77	71.3	67	72.8
うち説明義務	37	34.3	24	26.1
適合性	30	27.8	30	32.6
断定的判断の提供	6	5.6	3	3.3
売買取引	29	26.9	22	23.9
うちシステム障害	6	5.6	1	1.1
無断売買	5	4.6	10	10.9
売買執行ミス	5	4.6	5	5.4
事務処理	1	0.9	3	3.3
投資運用	-	-	-	-
投資助言	1	0.9	-	-
その他	-	-	-	-
合 計	108	100	92	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くなっています。

3. 平成28年4月-12月の相談、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4月-12月		平成27年4月-12月		平成28年4月-12月		平成27年4月-12月		平成28年4月-12月		平成27年4月-12月	
	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	1,685	33.7	2,412	42.4	332	33.8	368	36.7	39	36.1	35	38.0
債券	600	12.0	569	10.0	227	23.1	194	19.4	26	24.1	16	17.4
投資信託	844	16.9	931	16.4	232	23.6	224	22.4	30	27.8	20	21.7
有価証券デリバティブ	30	0.6	45	0.8	15	1.5	24	2.4	-	-	4	4.3
金融先物	306	6.1	398	7.0	72	7.3	103	10.3	7	6.5	12	13.0
CFD	26	0.5	29	0.5	16	1.6	8	0.8	2	1.9	2	2.2
その他のデリバティブ	2	0.1※	5	0.1	2	0.2	1	0.1	1	0.9	1	1.1
投資運用(ラップ)・投資助言	70	1.4	55	1.0	28	2.9	25	2.5	3	2.8	2	2.2
第2種関連商品	39	0.8	21	0.4	8	0.8	6	0.6	-	-	-	-
その他	1,395	27.9	1,223	21.5	50	5.1	49	4.9	-	-	-	-
合計	4,997	100	5,688	100	982	100	1,002	100	108	100	92	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。

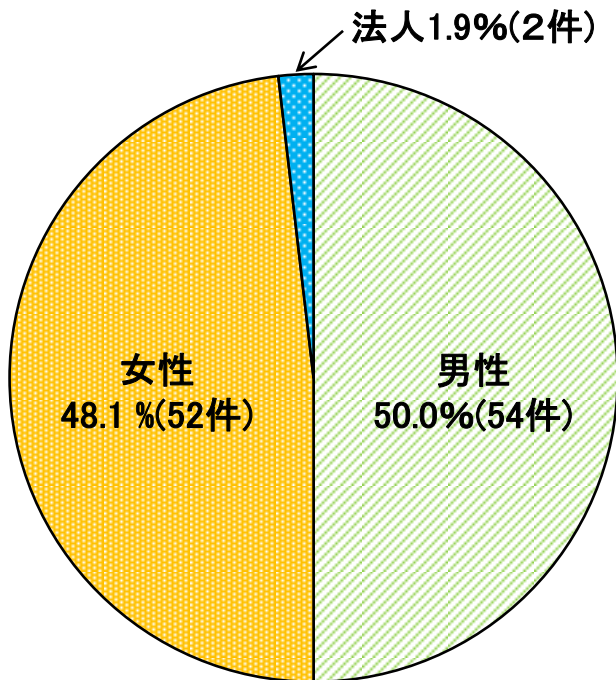
概況:

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33.7%、33.8%、36.1%)なっています。

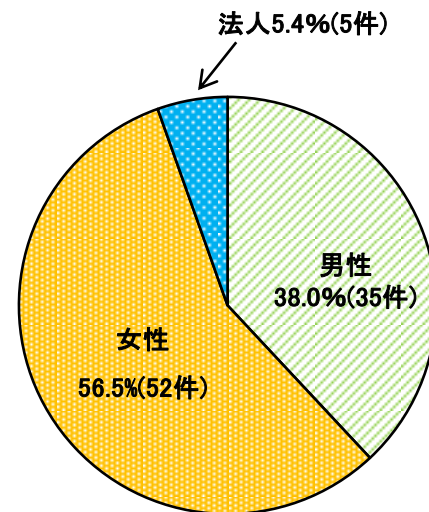
4. 平成28年4月-12月のあっせん申立てについて

(1) あっせん申立て者の個人(男/女)・法人別状況

<平成28年4月-12月(108件)>



<(参考)平成27年4月-12月(92件)>



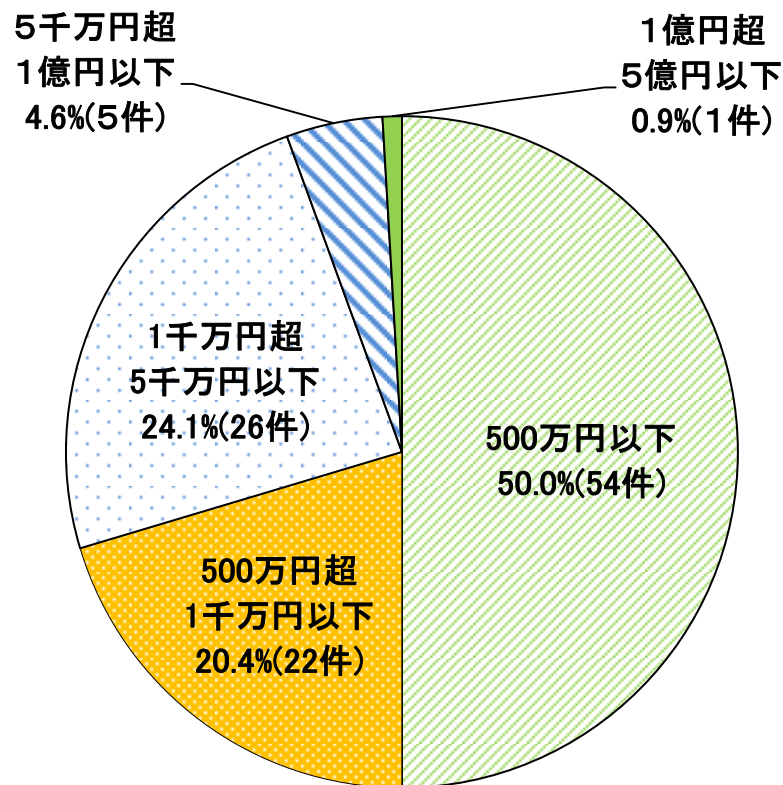
概況:

あっせん申立ての個人(男性/女性)・法人の内訳は、男性50.0%(54件)、女性48.1%(52件)、法人1.9%(2件)となっています。

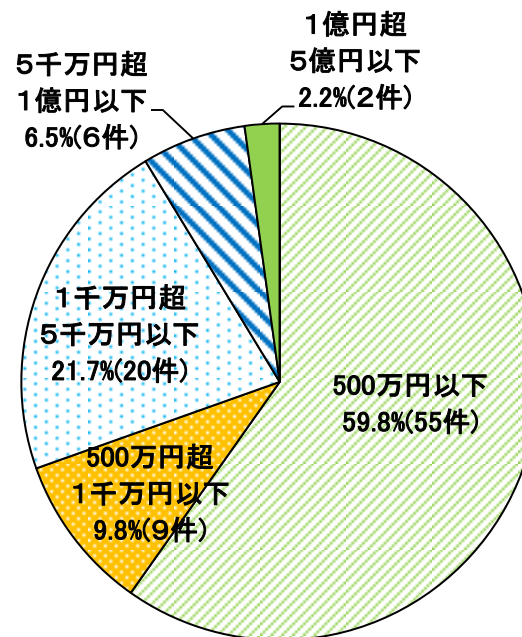
4. 平成28年4月-12月のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額の分布

<平成28年4月-12月(108件)>



<(参考)平成27年4月-12月(92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50.0%(54件)を占め、500万円超1千万円以下が20.4%(22件)となっています。結果、1千万円以下が全体の約7割を占めています。

5. 平成28年4月-12月のあっせん終結事案について

(1) 概況

	平成28年4月-12月	平成27年4月-12月
期初未済件数	40	25
新規申立件数	108	92
終結件数	130(10)	87(7)
期末未済件数	18	30

※()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)

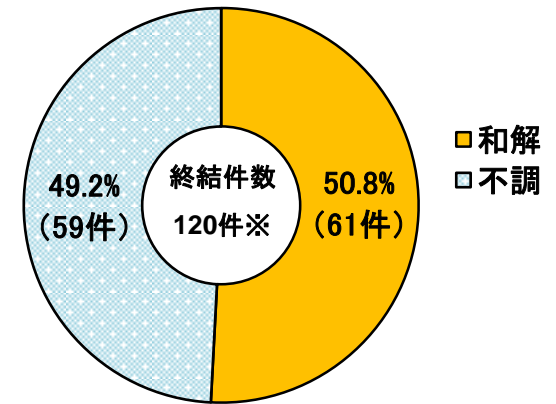
	平成28年4月-12月 (120件)	平成27年4月-12月 (80件)
1回	109	71
2回	11	7
3回	-	2
平均開催回数	1.1	1.1

概況：

平成28年4月-12月に終結したあっせんの件数は合計130件で、その内訳は、和解61件、不調59件、取り下げ等10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50.8%でした(前年同期56.3%)。

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109件、2回の事案が11件で、平均開催回数は1.1回でした(前年同期は1.1回)。

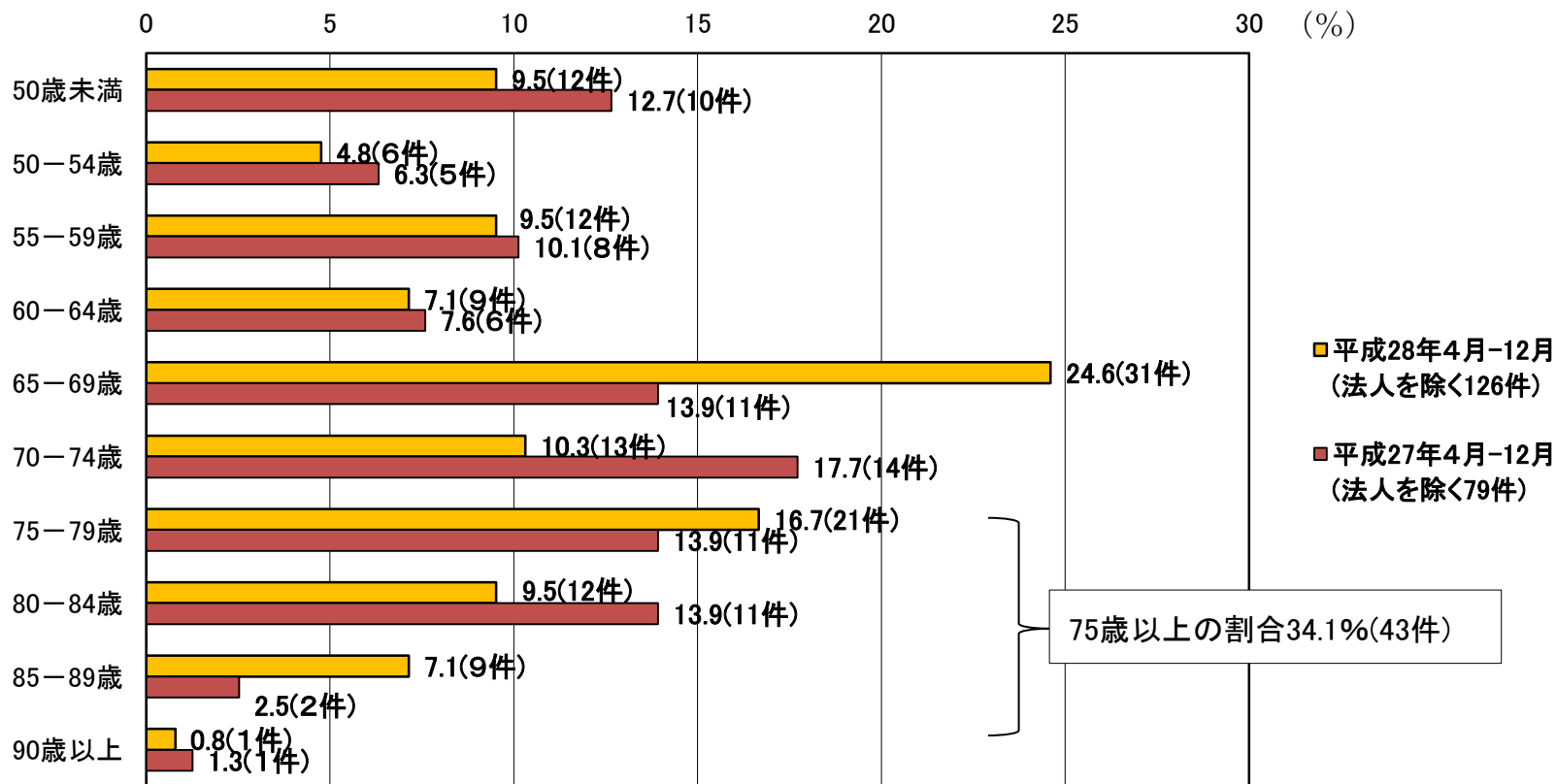
(参考)取り下げ等を除く終結結果



※取り下げ等の件数(10件)を除く。

5. 平成28年4月-12月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4月-12月の法人4件を除くあっせん終結事案(126件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は、34.1%(43件、前年同期は31.6%、25件)となりました。