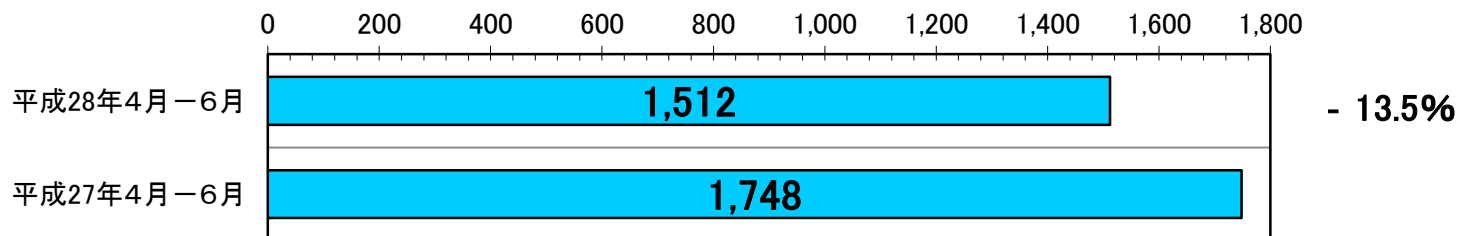


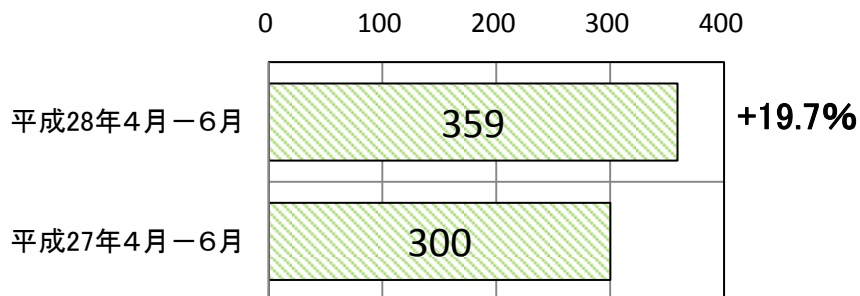
平成28年4月－6月の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 平成28年4月－6月の相談、苦情、あっせん申立て件数

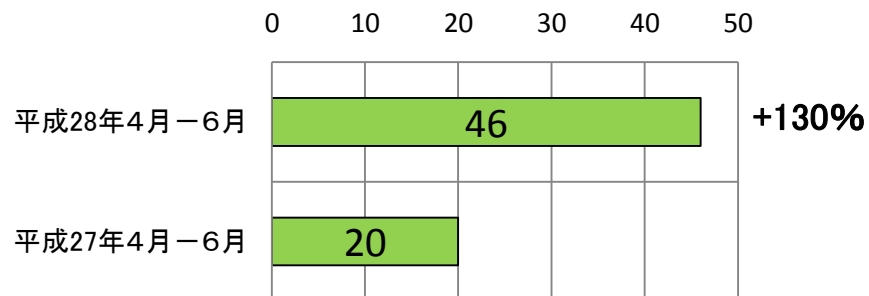
① 相談



② 苦情



③ あっせん申立て



概況:

前年同期に比べ、苦情、あっせん申立ての件数は増加しましたが(それぞれ、+19.7%、+130%)、相談は減少しました(-13.5%)。

2. 平成28年4月－6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－6月		平成27年4月－6月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	538	35.6	885	50.6
うち証券会社	260	17.2	158	9.0
センター業務	102	6.7	290	16.6
商品性	72	4.8	147	8.4
勧誘	153	10.1	123	7.0
うち説明義務	54	3.6	45	2.6
適合性	45	3.0	28	1.6
強引	35	2.3	32	1.8
売買取引	361	23.9	208	11.9
うち売買一般	249	16.5	147	8.4
取引制度	73	4.8	11	0.6
扱者主導	15	1.0	26	1.5
事務処理	203	13.4	251	14.4
投資運用	8	0.5	2	0.1
投資助言	9	0.6	11	0.6
その他	240	15.9	268	15.3
合 計	1,512	100	1,748	100

概況：

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。

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。)260件、当センターの業務に関する相談102件、商品の特征に関する相談72件などです。

2. 平成28年4月－6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－6月		平成27年4月－6月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	120	33.4	96	32.0
うち説明義務	61	17.0	33	11.0
適合性	19	5.3	19	6.3
強引	19	5.3	21	7.0
売買取引	146	40.7	98	32.7
うち売買一般	85	23.7	46	15.3
無断売買	22	6.1	17	5.7
システム障害	15	4.2	4	1.3
事務処理	50	13.9	54	18.0
投資運用	3	0.8	1	0.3
投資助言	4	1.1	5	1.7
その他	36	10.0	46	15.3
合 計	359	100	300	100

③ あっせん申立て

類 型	平成28年4月－6月		平成27年4月－6月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	34	73.9	15	75.0
うち説明義務	16	34.8	3	15.0
適合性	13	28.3	10	50.0
誤った情報	3	6.5	1	5.0
売買取引	11	23.9	5	25.0
うち無断売買	3	6.5	1	5.0
システム障害	3	6.5	0	—
過当売買	1	2.2	0	—
事務処理	1	2.2	0	—
投資運用	0	—	0	—
投資助言	0	—	0	—
その他	0	—	0	—
合 計	46	100	20	100

概況：

苦情やあっせんの新規申立ての内容では、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)に関する苦情やあっせんが多くなっています。

3. 平成28年4月－6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－6月		平成27年4月－6月		平成28年4月－6月		平成27年4月－6月		平成28年4月－6月		平成27年4月－6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	509	33.7	794	45.4	120	33.4	136	45.3	13	28.3	10	50.0
債券	201	13.3	155	8.9	90	25.1	44	14.7	13	28.3	2	10.0
投資信託	259	17.1	297	17.0	82	22.8	49	16.3	16	34.8	4	20.0
有価証券デリバティブ	11	0.7	10	0.6	8	2.2	4	1.3	0	—	0	—
金融先物	111	7.3	103	5.9	29	8.1	32	10.7	2	4.3	2	10.0
CFD	11	0.7	12	0.7	7	1.9	4	1.3	0	—	2	10.0
その他のデリバティブ	0	—	2	0.1	1	0.3	0	—	1	2.2	0	—
投資運用(ラップ)・投資助言	17	1.1	17	1.0	6	1.7	8	2.7	1	2.2	0	—
第2種関連商品	11	0.7	10	0.6	2	0.6	2	0.7	0	—	0	—
その他	382	25.3	348	20.0	14	3.9	21	7.0	0	—	0	—
合 計	1,512	100	1,748	100	359	100	300	100	46	100	20	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。

概況:

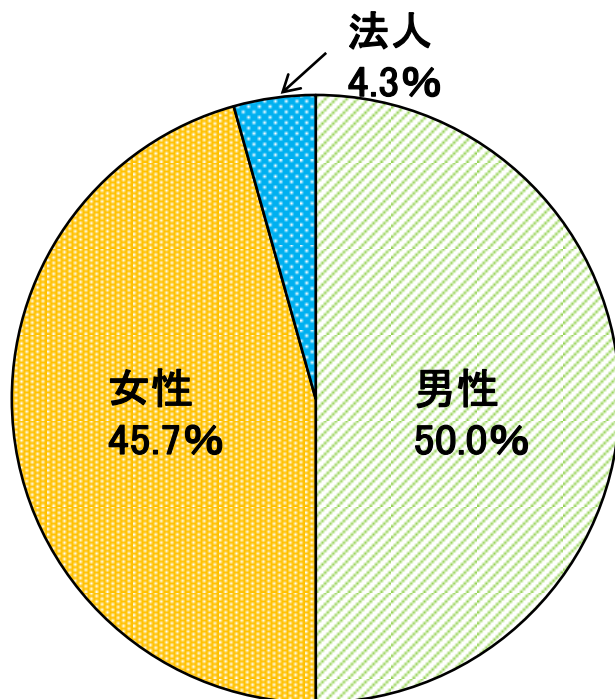
商品別の内訳では、相談、苦情ともに株式の割合が高く(それぞれ33.7%、33.4%)、次いで債券(13.3%、25.1%)、投資信託(17.1%、22.8%)となっています。

あっせんの申立てにおいては投資信託の割合が高く34.8%、次いで株式28.3%、債券28.3%となっています。

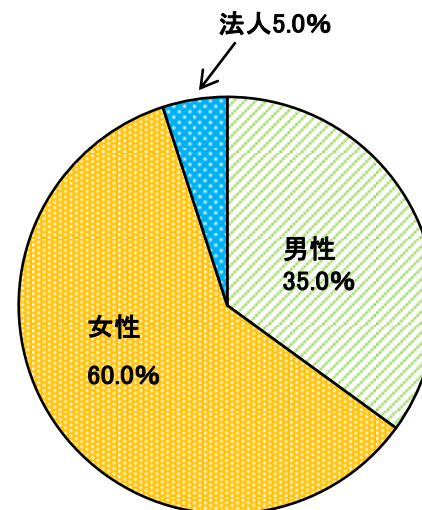
4. 平成28年4月－6月のあっせん申立てについて

(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－6月>



<(参考)平成27年4月－6月>



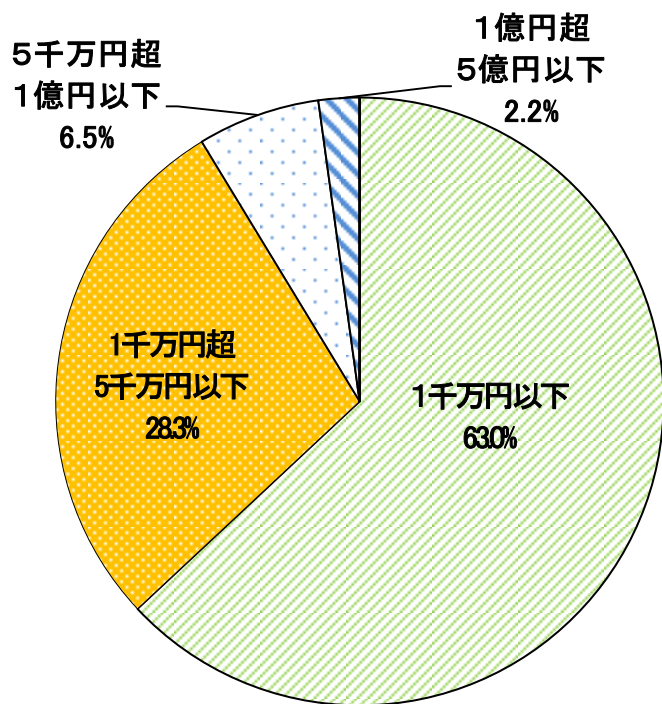
概況:

あっせん申立ての個人(男性/女性)・法人の内訳は、男性50.0%、女性47.5%、法人4.3%となっています。

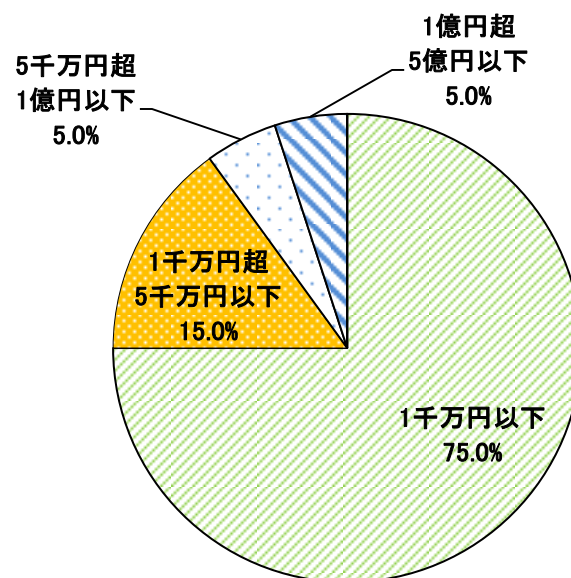
4. 平成28年4月－6月のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額

＜平成28年4月－6月＞



＜(参考)平成27年4月－6月＞



概況:

あっせん申立ての請求金額別の分布は、1千万円以下の請求が63.0%を占めています。また、請求金額5億円超の事案はなく、500万円以下は43.5%でした。

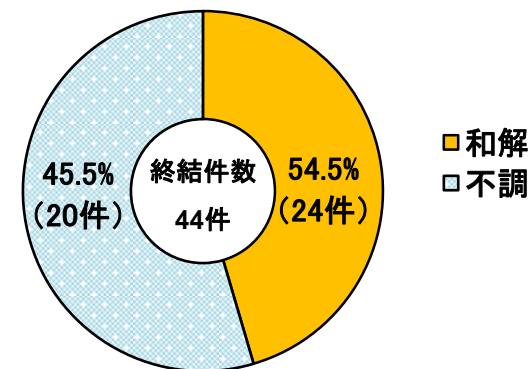
5. 平成28年4月-6月のあっせん終結事案について

(1) 概況

	平成28年 4月-6月	平成27年 4月-6月
期初未済件数	40	25
新規申立件数	46	20
終結件数	47(3)	18(1)
期末未済件数	39	27

※()内は取り下げ等の件数。

(参考) 取り下げ等を除く終結結果



(2) 取り下げを除くあっせん開催件数

	平成28年 4月-6月(44件)	平成27年 4月-6月(17件)
1回	41	15
2回	3	1
3回	0	1
平均開催件数	1.1	1.2

概況:

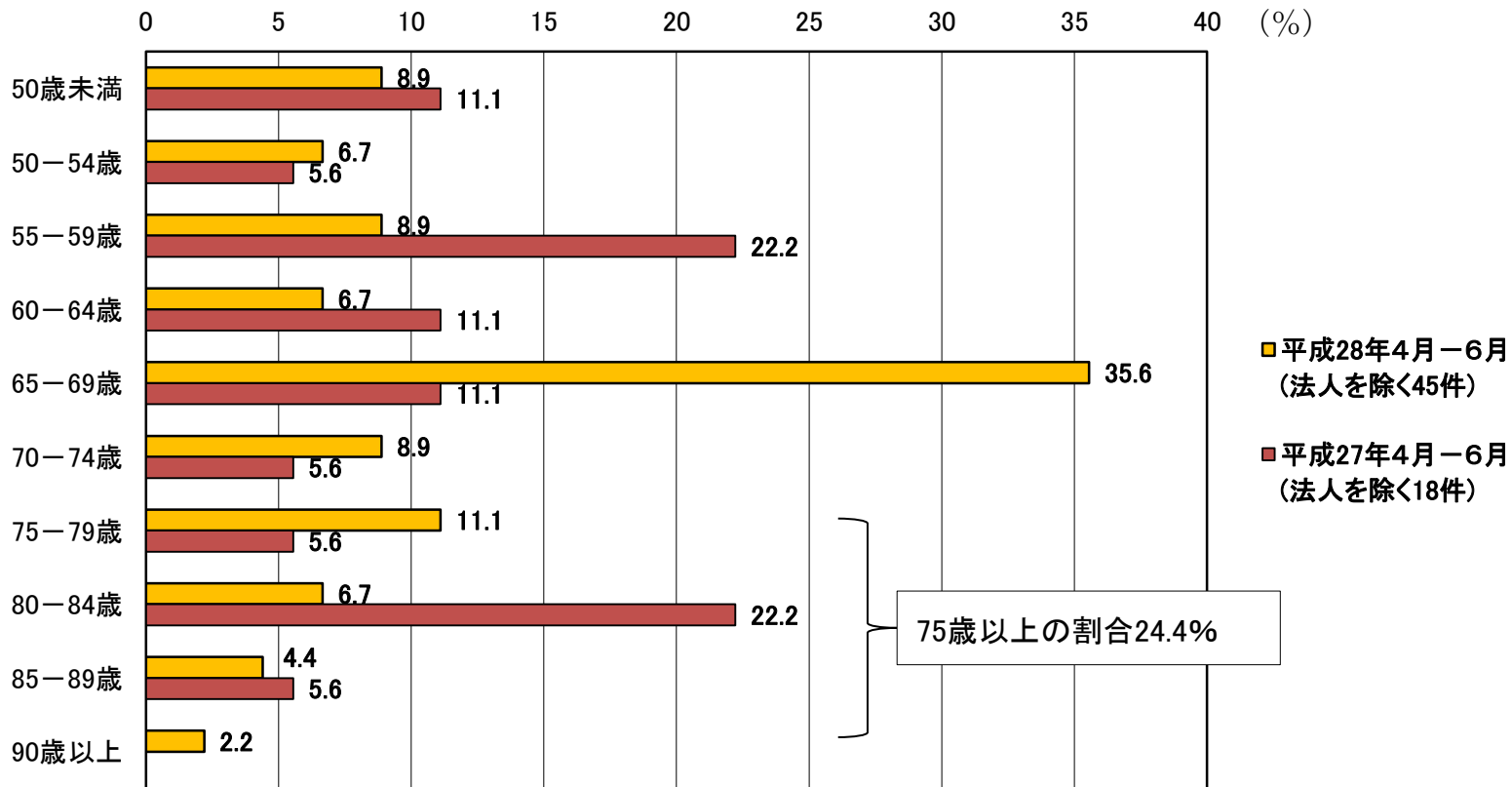
平成28年4-6月に終結したあっせんの件数は47件で、その内訳は、和解20件、不調24件、取り下げ等3件でした。

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45.5%でした(前年同期70.6%)。

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41件、2回の事案が3件で、全て2回までの事案でした。また、平均開催回数は1.1回でした(前年同期は1.2回)。

5. 平成28年4月－6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－6月の法人2件を除くあっせん終結事案(45件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は、24.4%(前年同期33.4%)となりました。