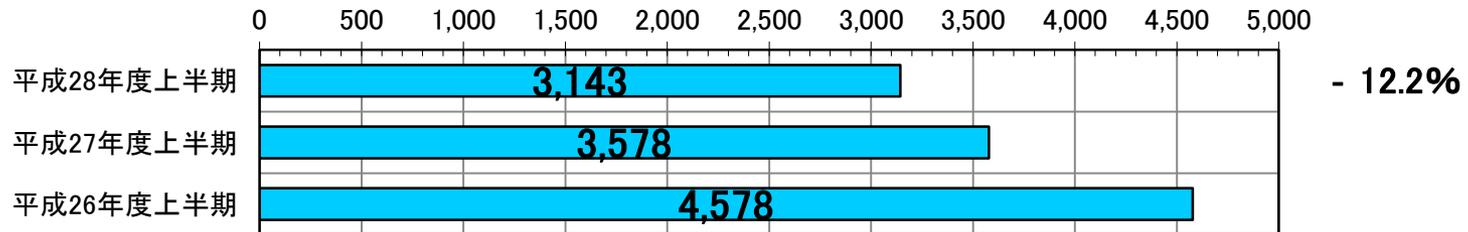


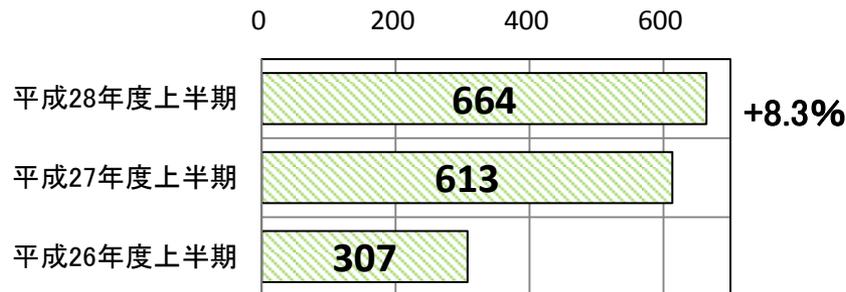
平成28年度上半期(4月－9月)の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 平成28年度上半期の相談、苦情、あっせん申立て件数

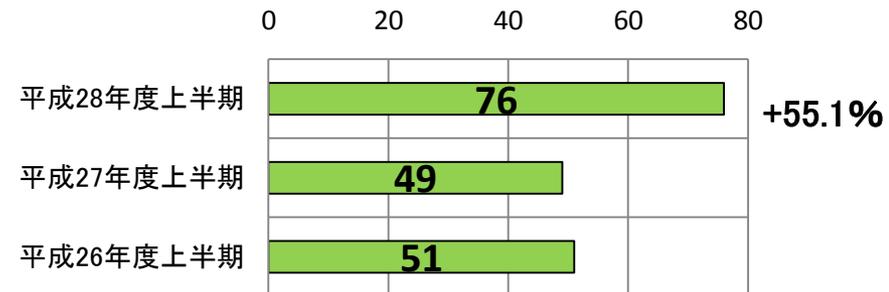
① 相談



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、+8.3%、+55.1%)、相談は減少しました(-12.2%)。

2. 平成28年度上半期(4月－9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年度上半期		平成27年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	1,084	34.5	1,665	46.5
うち証券会社	542	17.2	340	9.5
センター業務	198	6.3	537	15.0
商品性	161	5.1	279	7.8
勧誘	312	9.9	311	8.7
うち説明義務	116	3.7	124	3.5
適合性	93	3.0	64	1.8
強引	58	1.8	80	2.2
売買取引	738	23.5	518	14.5
うち売買一般	502	16.0	353	9.9
取引制度	156	5.0	57	1.6
無断売買	29	0.9	※	※
事務処理	450	14.3	517	14.4
投資運用	20	0.6	6	0.2
投資助言	22	0.7	19	0.5
その他	517	16.4	542	15.1
合 計	3,143	100	3,578	100

※平成27年度上半期の「売買取引に関する相談」のうち、主な項目は「売買一般」、「取引制度」のほか、「扱者主導(45件、1.3%)」であった。

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。)542件、当センターの業務に関する相談198件、商品の特徴に関する相談161件などです。

2. 平成28年度上半期(4月－9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年度上半期		平成27年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	235	35.4	210	34.3
うち説明義務	111	16.7	82	13.4
強引	36	5.4	39	6.4
適合性	36	5.4	32	5.2
売買取引	257	38.7	229	37.4
うち売買一般	142	21.4	101	16.5
無断売買	39	5.9	48	7.8
システム障害	28	4.2	※	※
事務処理	103	15.5	93	15.2
投資運用	3	0.5	1	0.2
投資助言	6	0.9	6	1.0
その他	60	9.0	74	12.1
合 計	664	100	613	100

③ あっせん申立て

類 型	平成28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	54	71.1	32	65.3
うち説明義務	28	36.8	7	14.3
適合性	20	26.3	17	34.7
断定的判断の提供	3	3.9	※	※
売買取引	22	28.9	15	30.6
うち無断売買	5	6.6	8	16.3
システム障害	4	5.3	※	※
過当売買	4	5.3	※	※
事務処理	-	-	2	4.1
投資運用	-	-	-	-
投資助言	-	-	-	-
その他	-	-	-	-
合 計	76	100	49	100

※ 平成27年度上半期の「売買取引に関する苦情」のうち、主な項目は「売買一般」、「無断売買」のほか「売買執行ミス(24件、3.9%)」であった。
また、あっせん申立てにおける「勧誘」の主な項目は、「説明義務」のほか、「適合性」、「誤った情報の提供(6件、12.2%)」であった。次に「売買取引」の主な項目は、「無断売買」のほか、「売買執行ミス(3件、6.1%)」、「その他(4件、8.2%)」であった。

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年度上半期(4月－9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年度上半期		平成27年度上半期		平成28年度上半期		平成27年度上半期		平成28年度上半期		平成27年度上半期	
	件数	構成比 (%)										
株式	1,048	33.3	1,494	41.8	224	33.7	242	39.5	28	36.8	21	42.9
債券	401	12.8	321	9.0	156	23.5	90	14.7	18	23.7	6	12.2
投資信託	539	17.1	632	17.7	151	22.7	136	22.2	22	28.9	12	24.5
有価証券デリバティブ	17	0.5	34	1.0	12	1.8	15	2.4	-	-	-	-
金融先物	209	6.6	276	7.7	49	7.4	70	11.4	4	5.3	5	10.2
CFD	17	0.5	19	0.5	12	1.8	7	1.1	1	1.3	2	4.1
その他のデリバティブ	2	0.1	4	0.1	2	0.3	1	0.2	1	1.3	1	2.0
投資運用(ラップ)・投資助言	42	1.3	37	1.0	19	2.9	16	2.6	2	2.6	2	4.1
第2種関連商品	31	1.0	19	0.5	7	1.1	3	0.5	-	-	-	-
その他	837	26.7	742	20.7	32	4.8	33	5.4	-	-	-	-
合計	3,143	100	3,578	100	664	100	613	100	76	100	49	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)を指します。

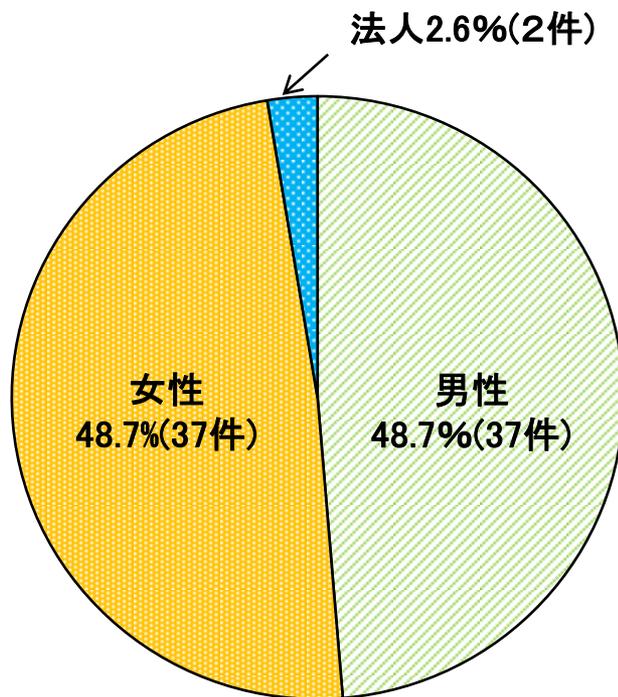
概況:

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33.3%、33.7%、36.8%)なっています。

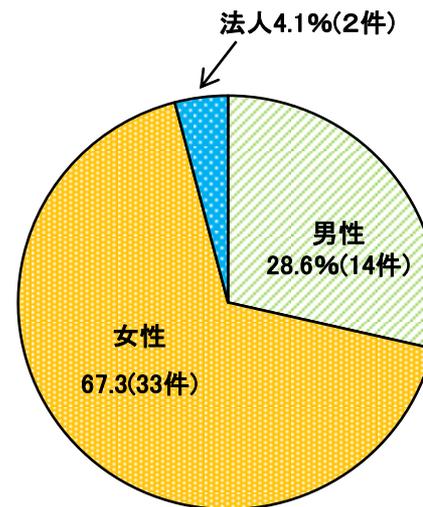
4. 平成28年度上半期(4月－9月)のあっせん申立てについて

(1) あっせん申立て者の個人(男/女)・法人別状況

<平成28年度上半期(76件)>



<(参考)平成27年度上半期(49件)>



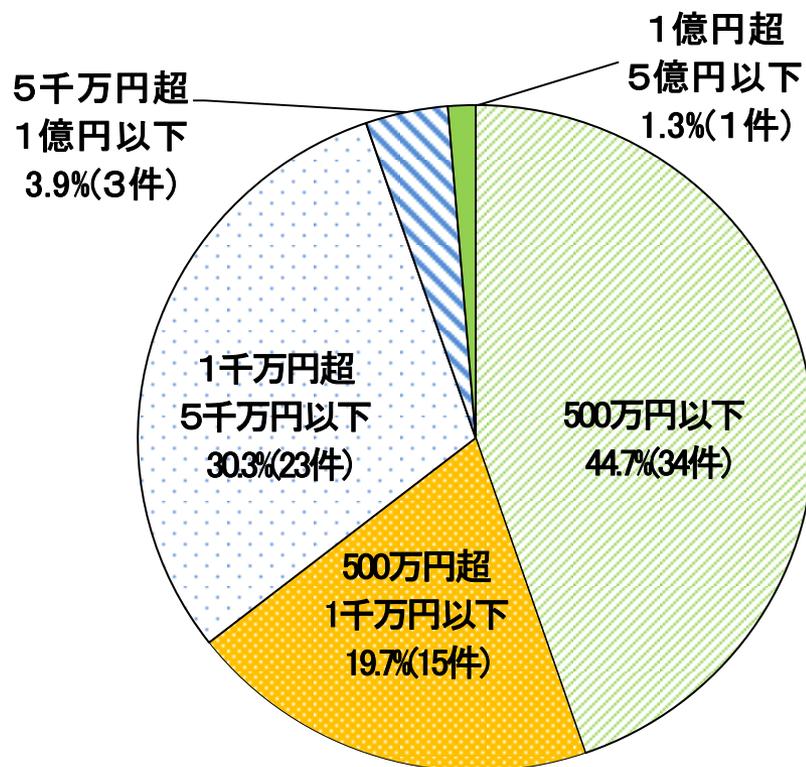
概況:

あっせん申立ての個人(男性/女性)・法人の内訳は、男性、女性ともに48.7%(37件)、法人2.6%(2件)となっています。

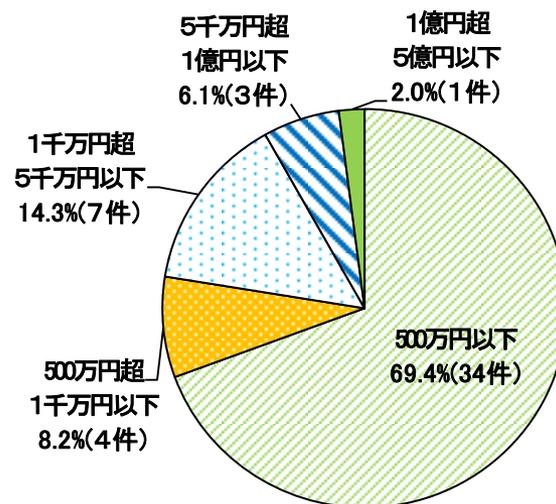
4. 平成28年度上半期(4月－9月)のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額

<平成28年度上半期(76件)>



<(参考)平成27年度上半期(49件)>



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64.4%(49件)を占めています。また、請求金額5億円超の事案はなく、100万円以下は18.4%(14件)でした。

5. 平成28年度上半期(4月－9月)のあっせん終結事案について

(1) 概況

	平成28年度上半期	平成27年度上半期
期初未済件数	40	25
新規申立件数	76	49
終結件数	90(6)	44(1)
期末未済件数	26	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)

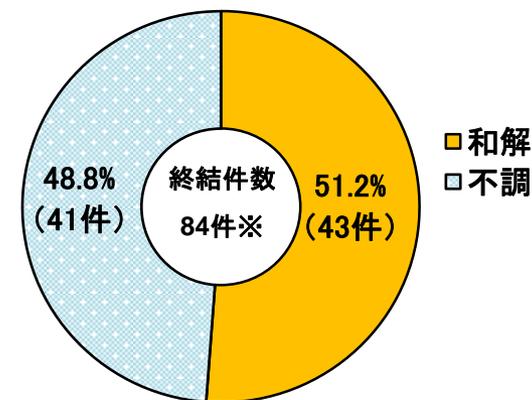
	平成28年度上半期 (84件)	平成27年度上半期 (43件)
1回	76	36
2回	8	6
3回	0	1
平均開催回数	1.1	1.2

概況:

平成28年度上半期に終結したあっせんの件数は90件で、その内訳は、和解43件、不調41件、取り下げ等6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51.2%でした(前年同期58.1%)。

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76件、2回の事案が8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)。

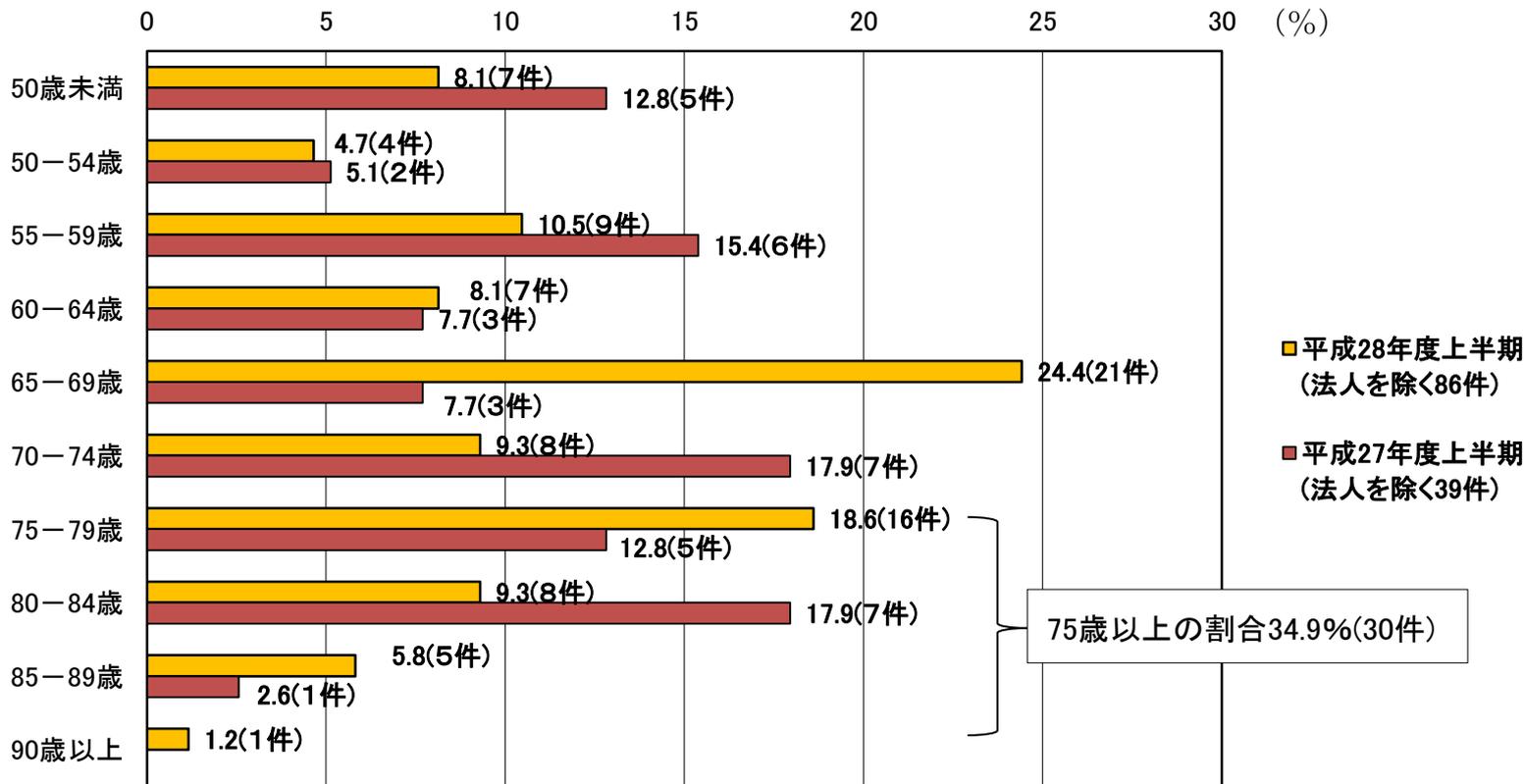
(参考) 取り下げ等を除く終結結果



※取り下げ等の件数(6件)を除く。

5. 平成28年度上半期(4月－9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年度上半期の法人4件を除くあっせん終結事案(86件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は、34.9%(30件、前年同期は33.3%、13件)となりました。