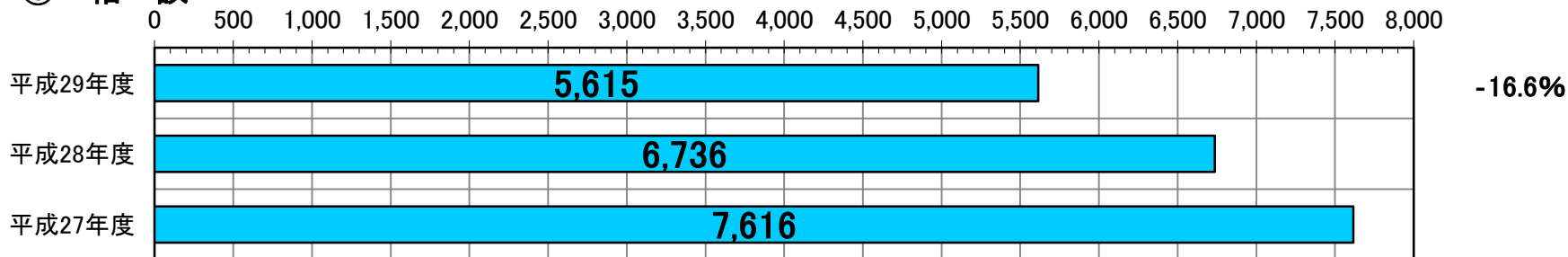


平成29年度の相談、苦情、あっせんの状況について

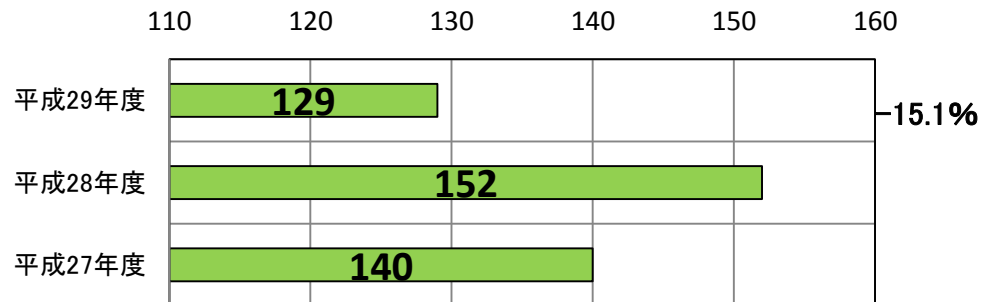
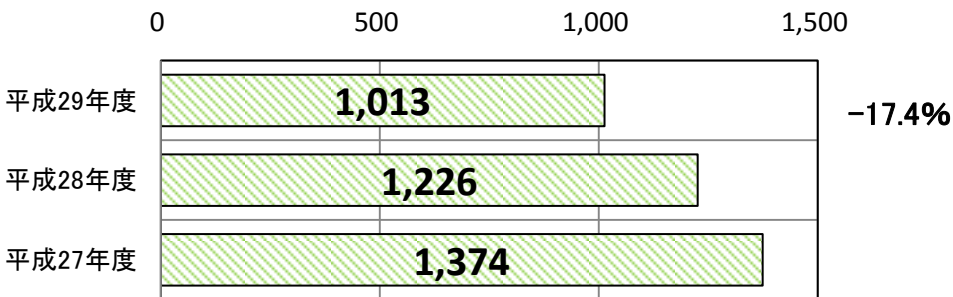
1. 平成29年度の相談、苦情、あっせん申立て件数

① 相談



② 苦情

③ あっせん申立て



概況：
前年同期に比べ、相談、苦情、あっせん申立ては減少しました(それぞれ-16.6%、-17.4%、-15.1%)。

2. 平成29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29年度		平成28年度	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	2,555	45.5%	2,594	38.5
うち証券会社	1,427	25.4%	1,402	20.8
センター業務	331	5.9%	376	5.6
取引制度	242	4.3%	181	2.7
勧誘	389	6.9%	604	9.0
うち説明義務	159	2.8%	230	3.4
適合性	101	1.8%	154	2.3
強引	81	1.4%	128	1.9
売買取引	951	16.9%	1,351	20.1
うち売買一般	518	9.2%	915	13.6
取引制度	222	4.0%	238	3.5
扱者主導	62	1.1%	61	0.9
事務処理	800	14.2%	967	14.4
投資運用	30	0.5%	29	0.4
投資助言	52	0.9%	35	0.5
その他	838	14.9%	1,156	17.2
合 計	5,615	100	6,736	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。）1,427件、当センターの業務に関する相談331件、取引制度に関する相談242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29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29年度		平成28年度	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	355	35.0	440	35.9
うち説明義務	162	16.0	202	16.5
適合性	69	6.8	73	6.0
強引	63	6.2	68	5.5
売買取引	345	34.1	448	36.5
うち売買一般	179	17.7	242	19.7
無断売買	48	4.7	82	6.7
扱者主導	43	4.2	37	3.0
事務処理	140	13.8	191	15.6
投資運用	7	0.7	4	0.3
投資助言	21	2.1	12	1.0
その他	145	14.3	131	10.7
合 計	1,013	100	1,226	100

③ あっせん申立て

類 型	平成29年度		平成28年度	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	95	73.6	112	73.7
うち適合性	41	31.8	40	26.3
説明義務	40	31.0	57	37.5
断定的判断の提供	8	6.2	8	5.3
売買取引	24	18.6	37	24.3
うち無断売買	4	3.1	8	5.3
売買執行ミス	3	2.3	5	3.3
システム障害	2	1.6	6	3.9
事務処理	4	3.1	2	1.3
投資運用	0	-	0	-
投資助言	6	4.7	1	0.7
その他	0	-	0	-
合 計	129	100	152	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29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29年度		平成28年度		平成29年度		平成28年度		平成29年度		平成28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	1,786	31.8	2,186	32.5	388	38.3	418	34.1	45	34.9	53	34.9
債券	444	7.9	756	11.2	160	15.8	276	22.5	28	21.7	36	23.7
投資信託	789	14.1	1,090	16.2	174	17.2	292	23.8	29	22.5	42	27.6
有価証券デリバティブ	32	0.6	38	0.6	17	1.7	15	1.2	2	1.6	0	-
金融先物	303	5.4	396	5.9	68	6.7	87	7.1	16	12.4	14	9.2
C F D	60	1.1	37	0.5	15	1.5	18	1.5	6	4.7	2	1.3
その他のデリバティブ	48	0.9	2	0.1※	64	6.3	3	0.2	3	2.3	1	0.7
ラップ	54	1.0	91	1.4	16	1.6	33	2.7	0	-	4	2.6
第2種関連商品	102	1.8	59	0.9	14	1.4	13	1.1	0	-	0	-
その他	1,997	35.6	2,081	30.9	97	9.6	71	5.8	0	-	0	-
合 計	5,615	100	6,736	100	1,013	100	1,226	100	129	100	152	100

※ 構成比の数値は、小数点2位以下を四捨五入している。

(注) 金融先物には、F X (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。C F D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。

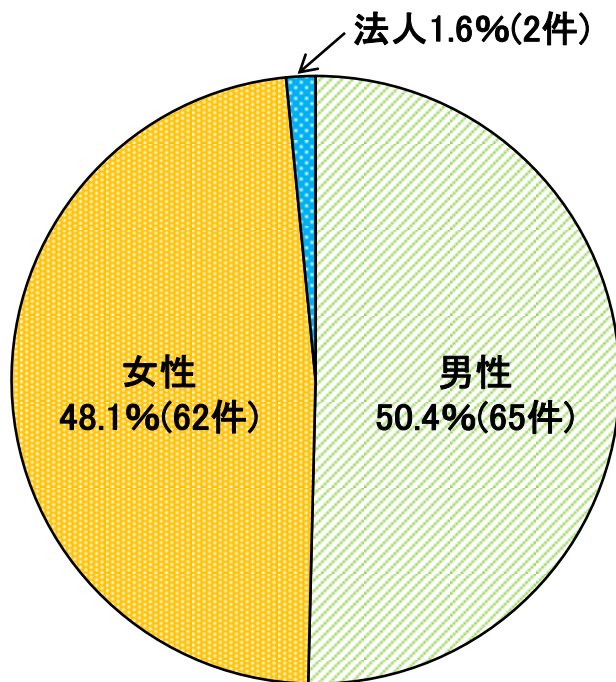
概況 :

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31.8%、38.3%、34.9%) なっています。

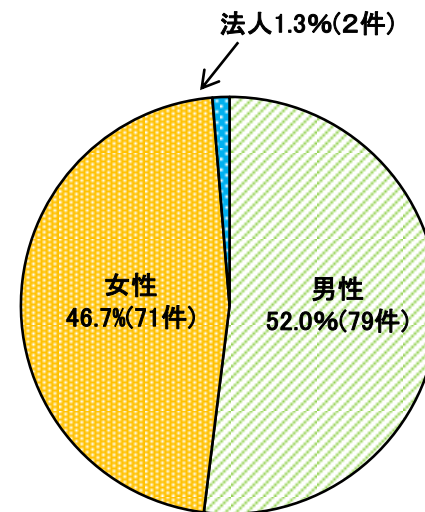
4. 平成29年度のあっせん申立てについて

(1) あっせん申立て者の個人（男/女）・法人別状況

<平成29年度（129件）>



<【参考】平成28年度（152件）>



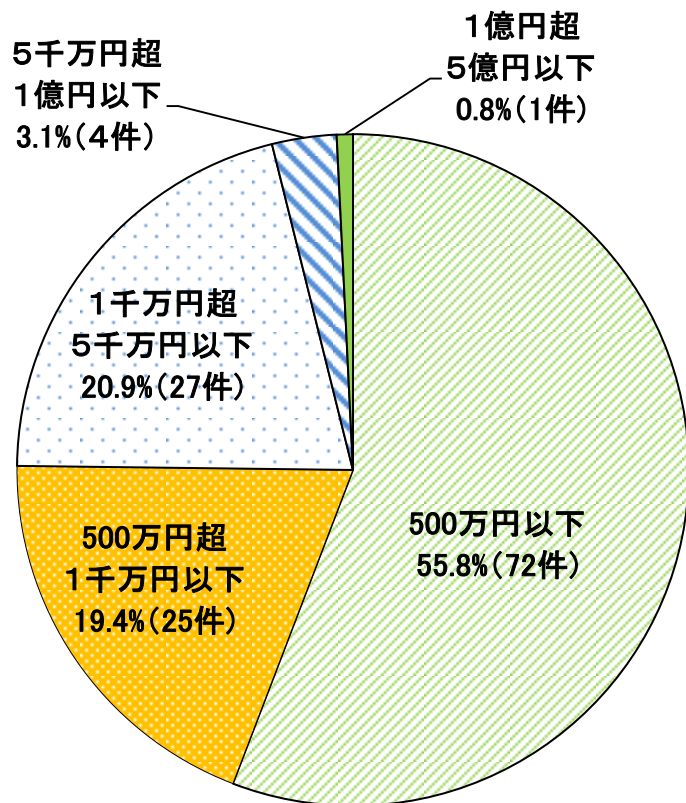
概況:

あっせん申立ての個人（男性/女性）・法人の内訳は、男性50.4%（65件）、女性48.1%（62件）、法人1.6%（2件）となっています。

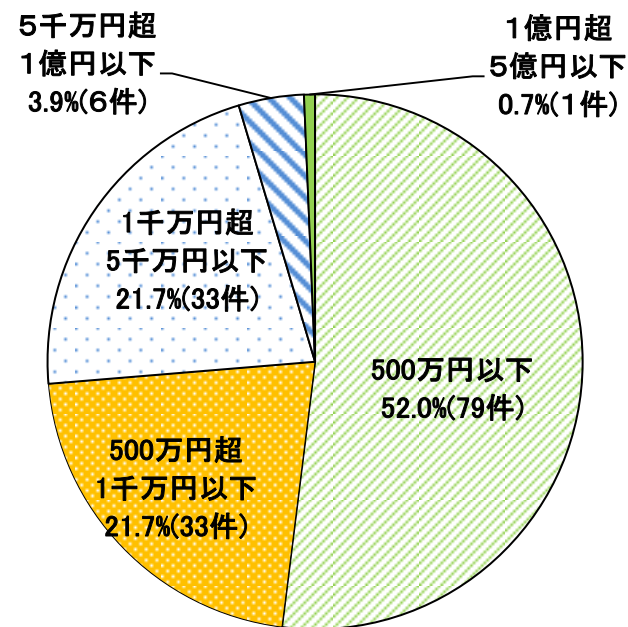
4. 平成29年度のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額の分布

<平成29年 (129件)>



<【参考】平成28年度 (152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55.8%（72件）を占め、500万円超 1千万円以下が19.4%（25件）となっています。結果、1千万円以下が全体の約4分の3を占めています。

5. 平成29年度のあっせん終結事案について

(1) 概況

	平成29年度	平成28年度
期初未済件数	38	40
新規申立件数	129	152
終結件数	146 (3)	154 (13)
期末未済件数	21	38

※()内は取り下げ等の件数。

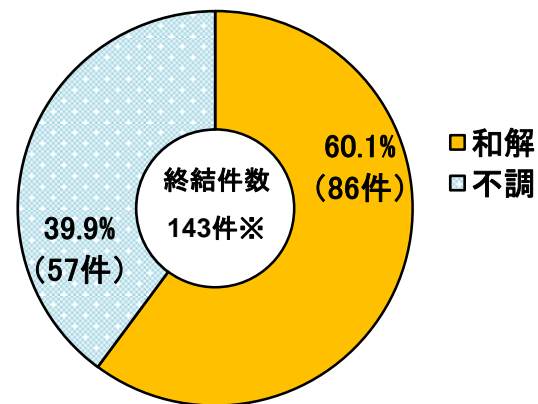
(2) あっせん開催回数（取り下げを除く）

	平成29年度 (143件)	平成28年度 (141件)
1回	115	127
2回	23	14
3回	4	-
4回	1	-
平均開催回数	1.2	1.1

概況：

平成29年度に終結したあっせんの件数は合計146件で、その内訳は、和解86件、不調57件、取り下げ等3件で、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60.1%でした(前年同期52.5%)。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115件、2回の事案23件で、3回の事案4件、4回の事案1件で、平均開催回数は1.2回でした(前年同期1.1回)。

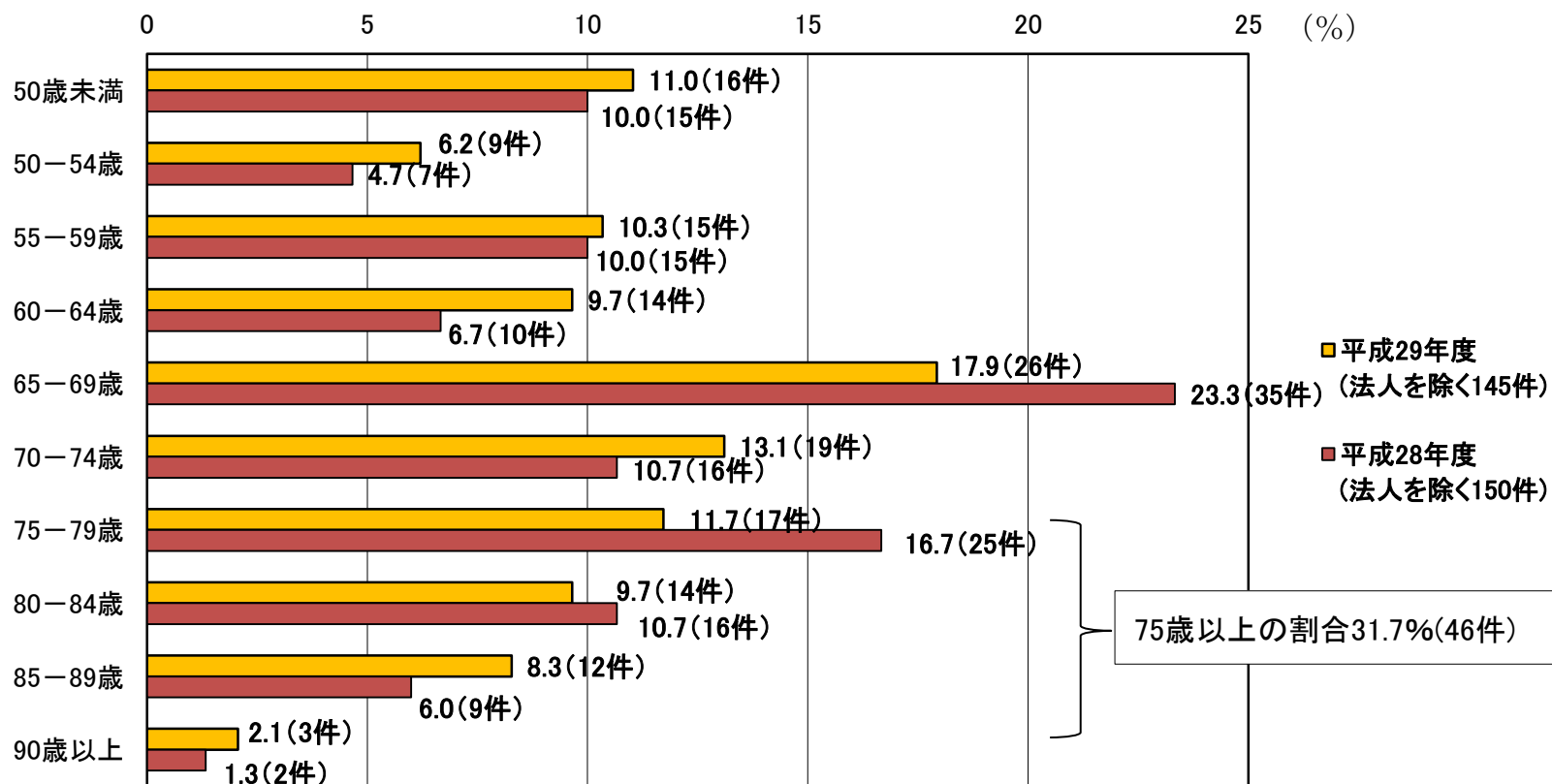
【参考】 取り下げ等を除く終結結果



※取り下げ等の件数(3件)を除く。

5. 平成29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29年度の個人のあっせん終結事案(145件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は31.7%、46件(前年同期は34.7%、52件)となりました。