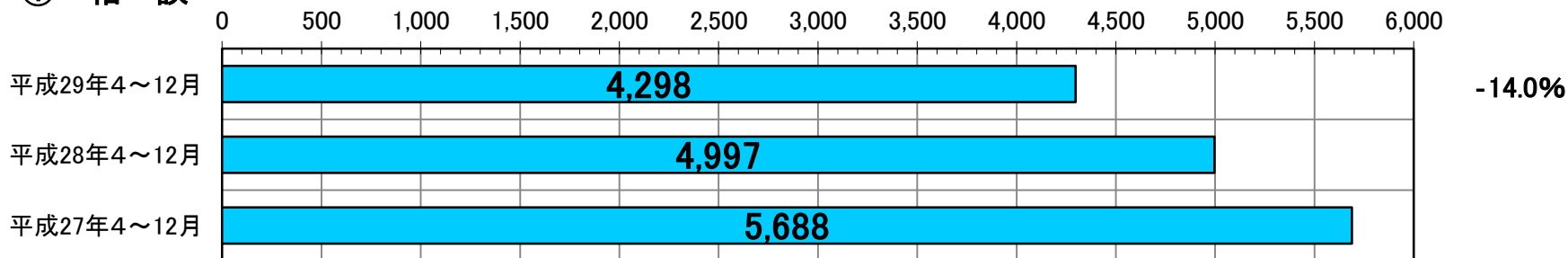


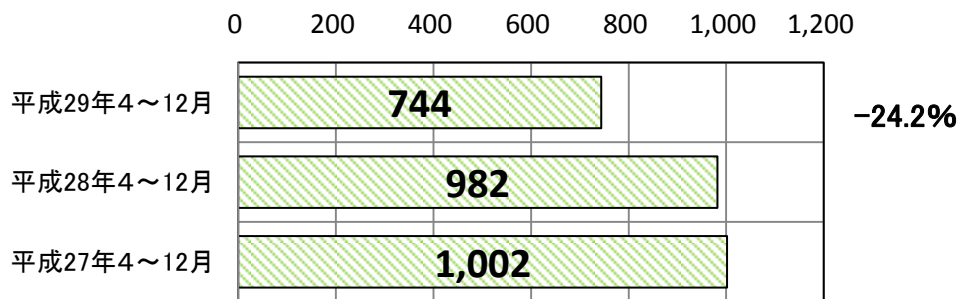
平成29年4～12月の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 平成29年4～12月の相談、苦情、あっせん申立て件数

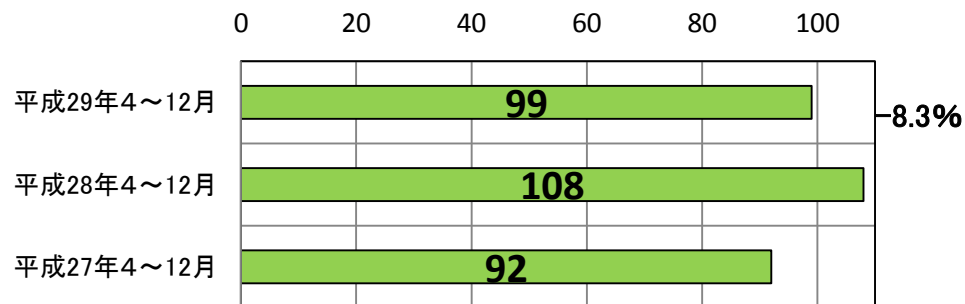
① 相談



② 苦情



③ あっせん申立て



概況:

前年同期に比べ、相談、苦情、あっせん申立ては減少しました(それぞれ-14.0%、-24.2%、-8.3%)。

2. 平成29年4～12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29年 4～12月		平成28年 4～12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	2,020	47.0	1,836	36.7
うち証券会社	1,155	26.9	939	18.8
センター業務	245	5.7	287	5.7
取引制度	192	4.5	133	2.7
勧誘	278	6.5	474	9.5
うち説明義務	104	2.4	181	3.6
適合性	79	1.8	128	2.6
強引	61	1.4	100	2.0
売買取引	673	15.7	1,092	21.9
うち売買一般	349	8.1	744	14.9
取引制度	164	3.8	198	4.0
扱者主導	48	1.1	46	0.9
事務処理	610	14.2	700	14.0
投資運用	28	0.7	26	0.5
投資助言	45	1.0	32	0.6
その他	644	15.0	837	16.8
合 計	4,298	100	4,997	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。）1,155件、当センターの業務に関する相談245件、取引制度に関する相談192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4～12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29年4～12月		平成28年4～12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	242	32.5	360	36.7
うち説明義務	90	12.1	166	16.9
適合性	63	8.5	56	5.7
強引	46	6.2	55	5.6
売買取引	254	34.1	366	37.3
うち売買一般	132	17.7	207	21.1
無断売買	34	4.6	59	6.0
扱者主導	26	3.5	30	3.1
事務処理	112	15.1	141	14.4
投資運用	7	0.9	4	0.4
投資助言	15	2.0	9	0.9
その他	114	15.3	102	10.4
合 計	744	100	982	100

③ あっせん申立て

類 型	平成29年4～12月		平成28年4～12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	75	75.8	77	71.3
うち説明義務	32	32.3	37	34.3
適合性	30	30.3	30	27.8
誤った情報の提供	8	8.1	2	1.9
売買取引	18	18.2	29	26.9
うち無断売買	3	3.0	5	4.6
システム障害	2	2.0	6	5.6
過当売買	2	2.0	4	3.7
事務処理	2	2.0	1	0.9
投資助言	4	4.0	1	0.9
投資運用	-	-	-	-
その他	-	-	-	-
合 計	99	100	108	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4～12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29年4～12月		平成28年4～12月		平成29年4～12月		平成28年4～12月		平成29年4～12月		平成28年4～12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	1,418	33.0	1,685	33.7	302	40.6	332	33.8	35	35.4	39	36.1
債券	336	7.8	600	12.0	123	16.5	227	23.1	24	24.2	26	24.1
投資信託	583	13.6	844	16.9	135	18.1	232	23.6	21	21.2	30	27.8
有価証券デリバ ティブ	25	0.6	30	0.6	13	1.7	15	1.5	2	2.0	-	-
金融先物	244	5.7	306	6.1	51	6.9	72	7.3	10	10.1	7	6.5
C F D	37	0.9	26	0.5	12	1.6	16	1.6	4	4.0	2	1.9
その他のデリバ ティブ	2	0.0※	2	0.1※	6	0.8	2	0.2	3	3.0	1	0.9
ラップ	47	1.1	70	1.4	13	1.7	28	2.9	-	-	3	2.8
第2種関連商品	54	1.3	39	0.8	12	1.6	8	0.8	-	-	-	-
その他	1,552	36.1	1,395	27.9	77	10.3	50	5.1	-	-	-	-
合 計	4,298	100	4,997	100	744	100	982	100	99	100	108	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。

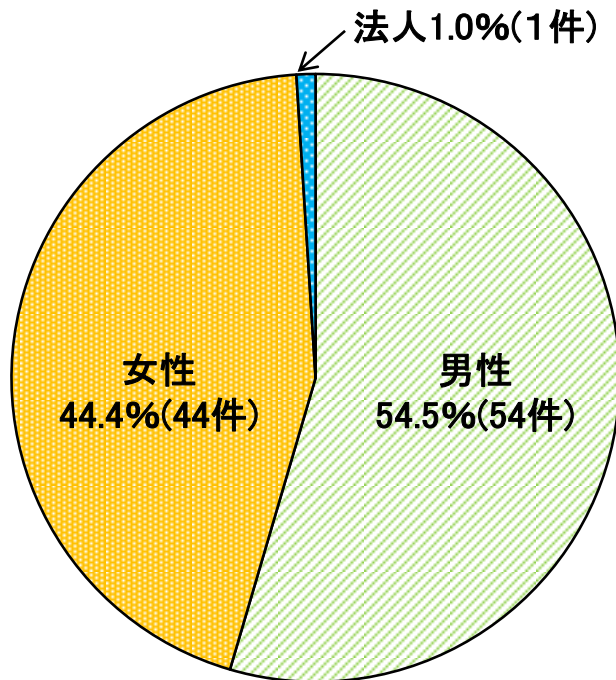
概況：

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33.0%、40.6%、35.4%)なっています。

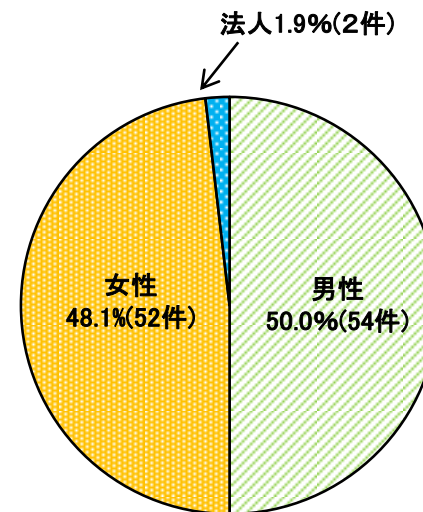
4. 平成29年4～12月のあっせん申立てについて

(1) あっせん申立て者の個人（男/女）・法人別状況

<平成29年4～12月（99件）>



<【参考】平成28年4～12月（108件）>



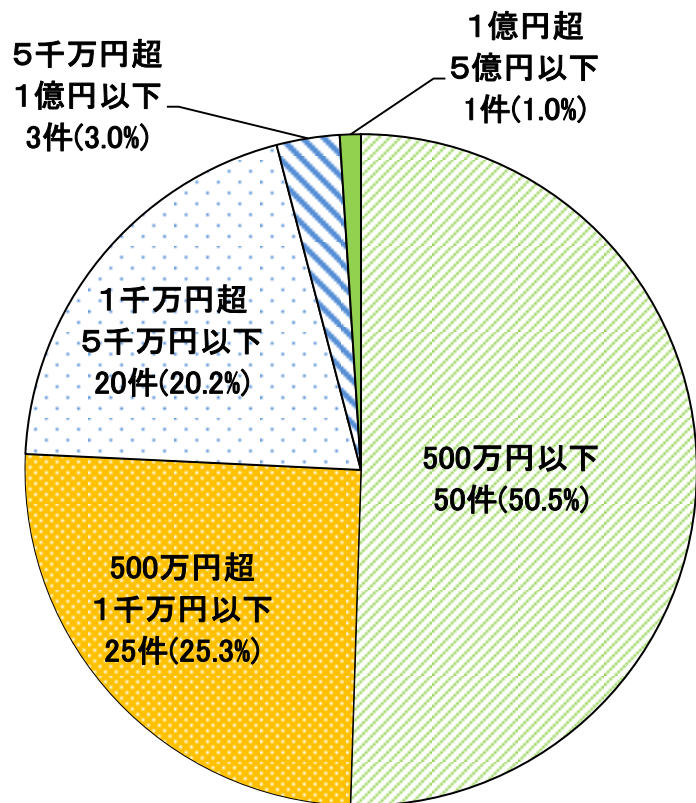
概況:

あっせん申立ての個人（男性/女性）・法人の内訳は、男性54.5%（54件）、女性44.4%（44件）、法人1.0%（1件）となっています。

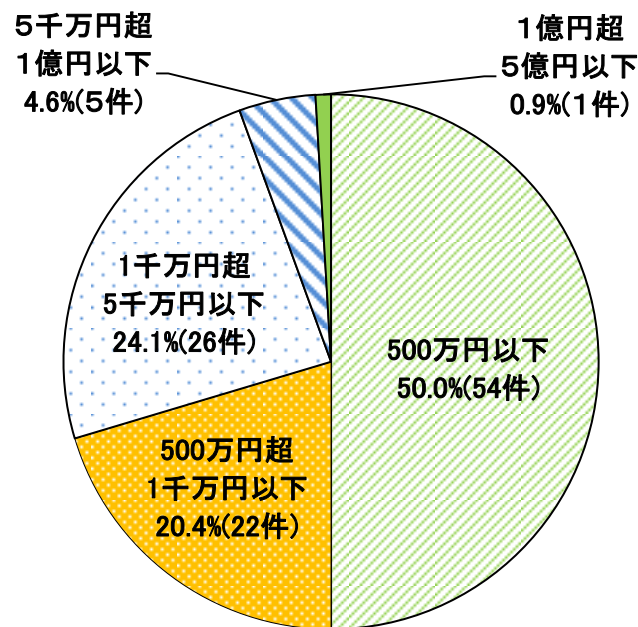
4. 平成29年4～12月のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額の分布

<平成29年4～12月(99件)>



<【参考】平成28年4～12月(108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50.5%（50件）を占め、500万円超 1千万円以下が25.3%（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4～12月のあっせん終結事案について

(1) 概況

	平成29年4～12月	平成28年4月-12月
期初未済件数	38	40
新規申立件数	99	108
終結件数	113 (3)	130 (10)
期末未済件数	24	18

※()内は取り下げ等の件数。

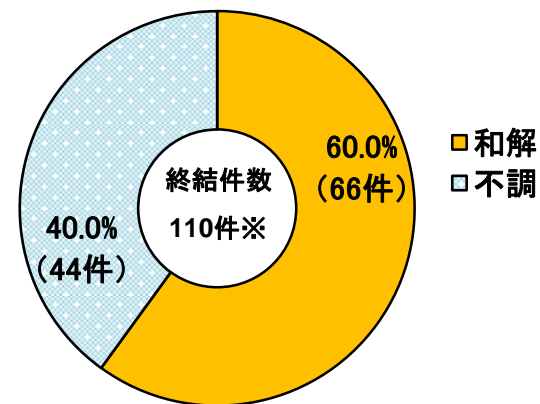
(2) あっせん開催回数（取り下げを除く）

	平成29年4-12月 (110件)	平成28年4月-12月 (120件)
1回	91	109
2回	16	11
3回	2	-
4回	1	-
平均開催回数	1.2	1.1

概況：

平成29年4～12月に終結したあっせんの件数は合計113件で、その内訳は、和解66件、不調44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60.0%でした(前年同期50.8%)。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91件、2回の事案16件で、3回の事案2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)。

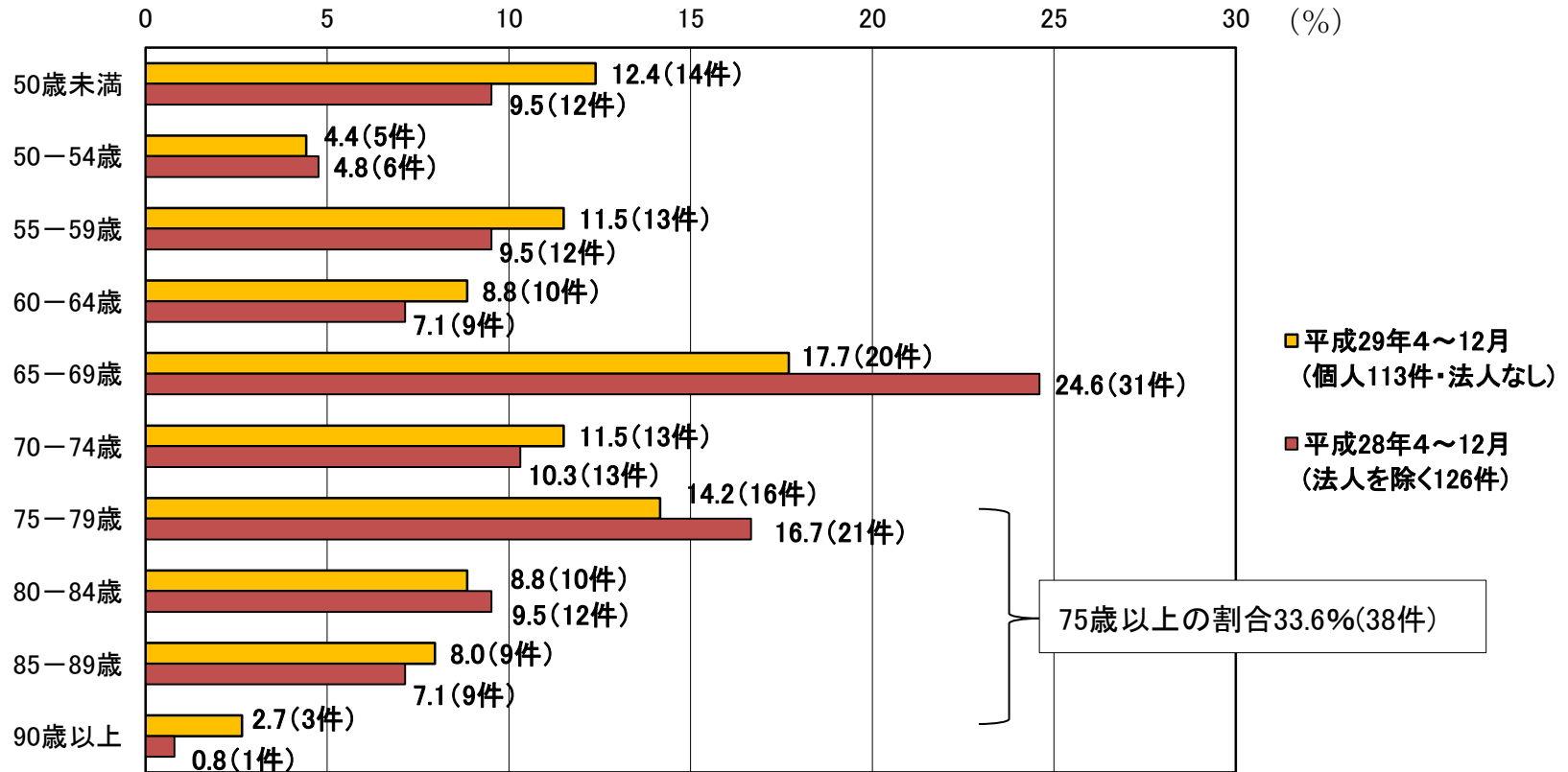
【参考】取り下げ等を除く終結結果



※取り下げ等の件数(3件)を除く。

5. 平成29年4～12月のあっせん終結事案について

(3) 年齢別内訳



概況：

平成29年4～12月の個人のあっせん終結事案(113件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は33.6%、38件(前年同期は34.1%、43件)となりました。