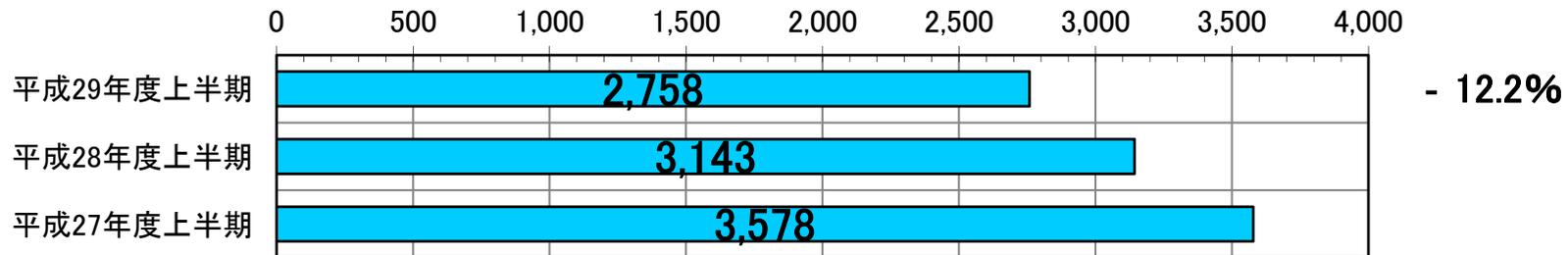


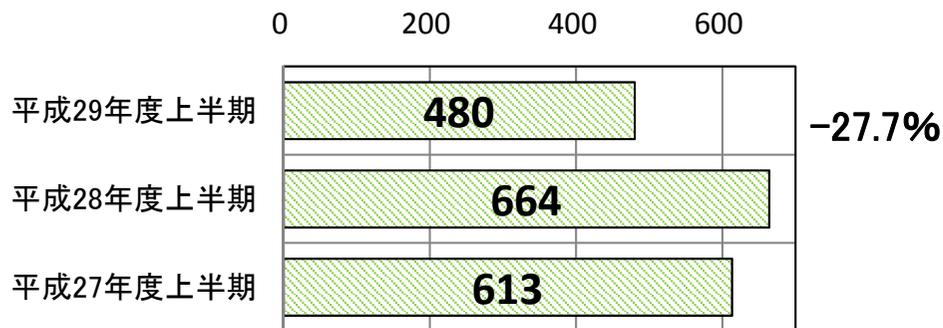
平成29年度上半期(4-9月)の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 平成29年度上半期の相談、苦情、あっせん申立て件数

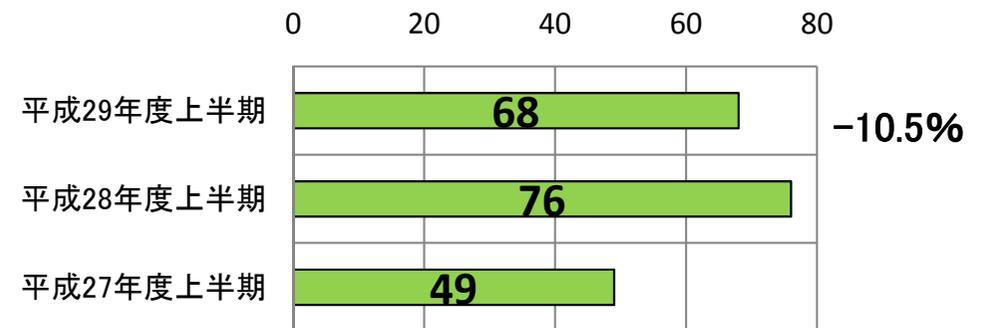
① 相談



② 苦情



③ あっせん申立て



概況:

前年同期に比べ、相談、苦情、あっせん申立ての件数は減少している(それぞれ、-12.2%、-27.7%、-10.5%)。

2. 平成29年度上半期(4-9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29年度上半期		平成28年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	1,232	44.7	1,084	34.5
うち証券会社	707	25.6	542	17.2
センター業務	143	5.2	198	6.3
取引制度	109	4.0	84	2.7
勧誘	192	7.0	312	9.9
うち説明義務	71	2.6	116	3.7
適合性	62	2.2	93	3.0
強引	36	1.3	58	1.8
売買取引	455	16.5	738	23.5
うち売買一般	241	8.7	502	16.0
取引制度	103	3.7	156	5.0
システム障害	39	1.4	17	0.5
事務処理	406	14.7	450	14.3
投資運用	17	0.6	20	0.6
投資助言	30	1.1	22	0.7
その他	426	15.4	517	16.4
合 計	2,758	100	3,143	100

※平成28年度上半期の「制度に関する相談」のうち、主な項目は「証券会社」、「センター業務」のほか、「商品性(161件、5.1%)」であった。
また、「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、「無断売買(29件、0.9%)」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。)707件、当センターの業務に関する相談143件、取引制度に関する相談109件などです。

2. 平成29年度上半期(4-9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29年度上半期		平成28年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	170	35.4	235	35.4
うち説明義務	64	13.3	111	16.7
適合性	47	9.8	36	5.4
強引	30	6.3	36	5.4
売買取引	151	31.5	257	38.7
うち売買一般	77	16.0	142	21.4
無断売買	23	4.8	39	5.9
扱者主導	16	3.3	23	3.5
事務処理	73	15.2	103	15.5
投資運用	3	0.6	3	0.5
投資助言	9	1.9	6	0.9
その他	74	15.4	60	9.0
合 計	480	100	664	100

③ あっせん申立て

類 型	平成29年度上半期		平成28年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	51	75.0	54	71.1
うち説明義務	25	36.8	28	36.8
適合性	19	27.9	20	26.3
誤った情報の提供	4	5.9	2	2.6
売買取引	12	17.6	22	28.9
うち無断売買	2	2.9	5	6.6
過当売買	2	2.9	4	5.3
システム障害	1	1.5	4	5.3
事務処理	2	2.9	-	-
投資運用	-	-	-	-
投資助言	3	4.4	-	-
その他	-	-	-	-
合 計	68	100	76	100

※ 平成28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「システム障害(28件、4.2%)」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」、「断定的判断の提供(3件、3.9%)」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29年度上半期(4-9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29年度上半期		平成28年度上半期		平成29年度上半期		平成28年度上半期		平成29年度上半期		平成28年度上半期	
	件数	構成比 (%)										
株式	910	33.0	1,048	33.3	200	41.7	224	33.7	23	33.8	28	36.8
債券	219	7.9	401	12.8	78	16.3	156	23.5	16	23.5	18	23.7
投資信託	395	14.3	539	17.1	89	18.5	151	22.7	18	26.5	22	28.9
有価証券デリバ ティブ	19	0.7	17	0.5	7	1.5	12	1.8	1	1.5	-	-
金融先物	156	5.7	209	6.6	28	5.8	49	7.4	6	8.8	4	5.3
CFD	14	0.5	17	0.5	9	1.9	12	1.8	2	2.9	1	1.3
その他のデリバ ティブ	2	0.1	2	0.1	6	1.3	2	0.3	2	2.9	1	1.3
投資運用(ラッ プ)・投資助言	37	1.3	42	1.3	9	1.9	19	2.9	-	-	2	2.6
第2種関連商品	27	1.0	31	1.0	8	1.7	7	1.1	-	-	-	-
その他	979	35.5	837	26.7	46	9.6	32	4.8	-	-	-	-
合 計	2,758	100	3,143	100	480	100	664	100	68	100	76	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。

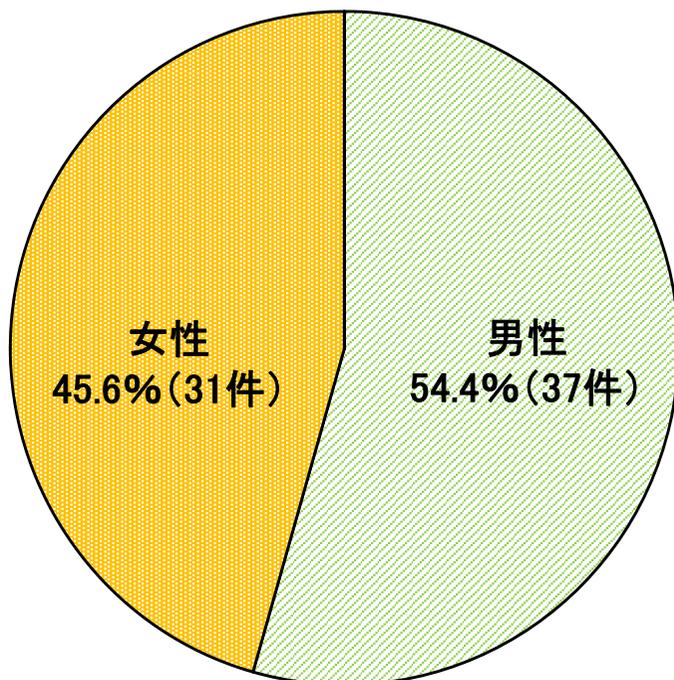
概況:

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33.0%、41.7%、33.8%)なっています。

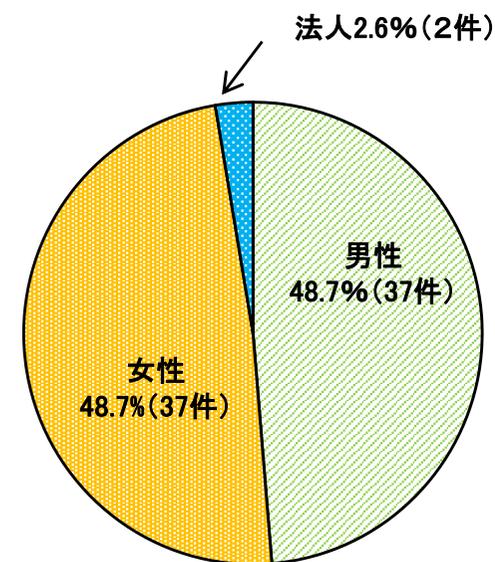
4. 平成29年度上半期(4-9月)のあっせん申立てについて

(1) あっせん申立て者の個人(男/女)・法人別状況

<平成29年度上半期(68件)>



<(参考)平成28年度上半期(76件)>



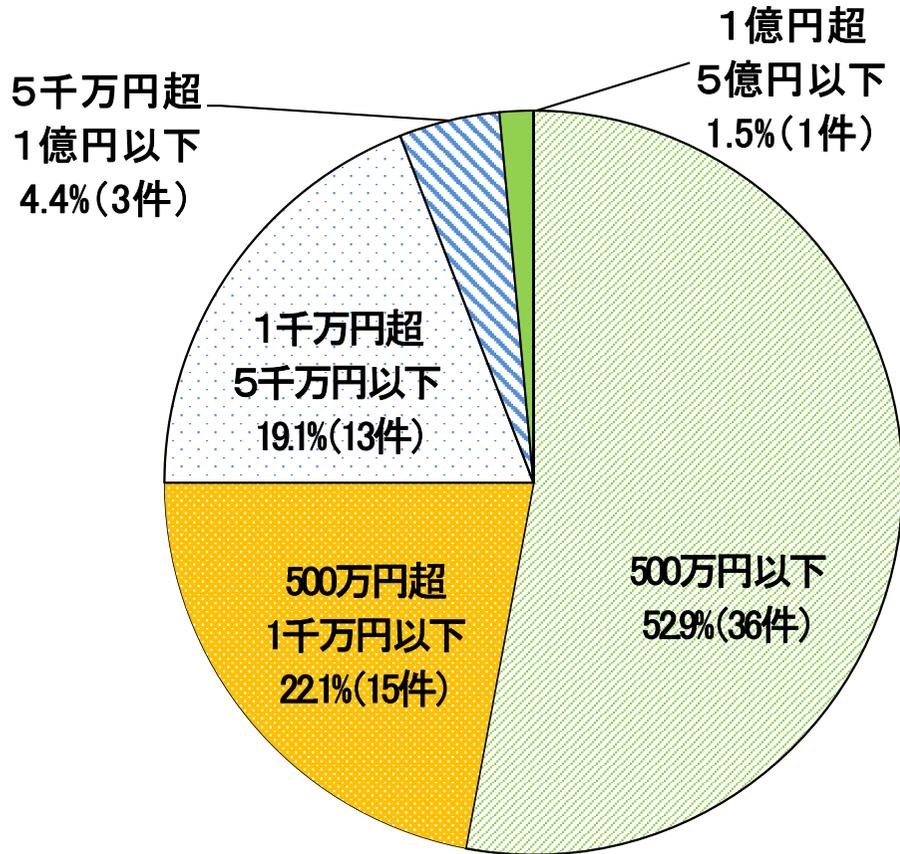
概況:

あっせん申立ての個人(男性/女性)の内訳は、男性54.4%(37件)、女性45.6%(31件)となり、法人からのあっせん申立はありませんでした。

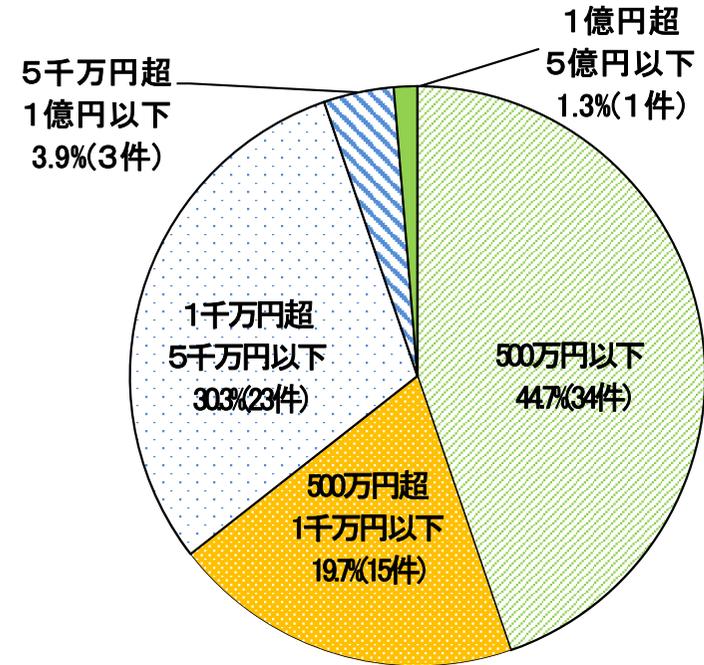
4. 平成29年度上半期(4-9月)のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額

<平成29年度上半期(68件)>



<(参考)平成28年度上半期(76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75%(51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20.6%(14件)でした。

5. 平成29年度上半期(4-9月)のあっせん終結事案について

(1) 概況

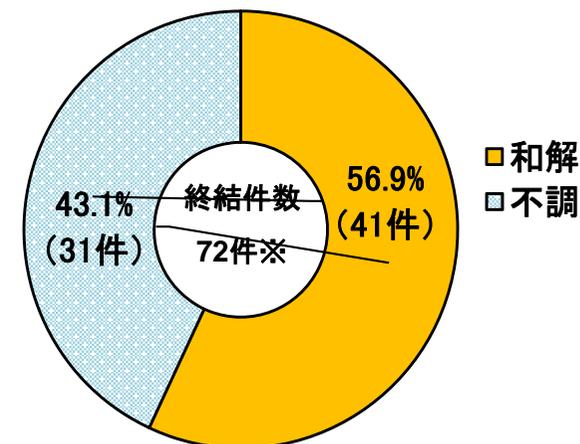
	平成29年度上半期	平成28年度上半期
期初未済件数	38	40
新規申立件数	68	76
終結件数	74(2)	90(6)
期末未済件数	32	26

※()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年度上半期 (72件)	平成28年度上半期 (84件)
1回	59	76
2回	12	8
3回	1	0
平均開催回数	1.2	1.1

(参考) 取り下げ等を除く終結結果



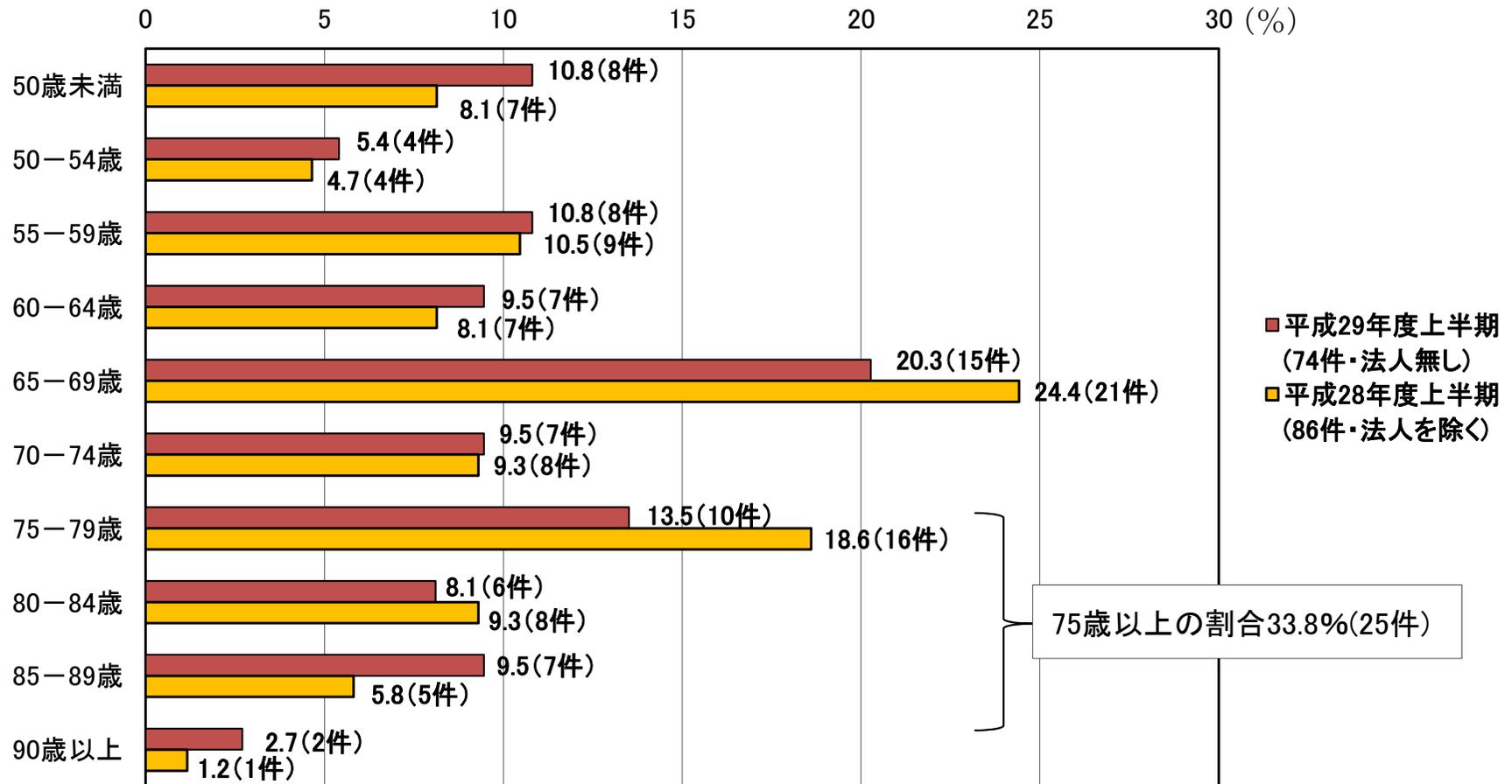
※取り下げ等の件数(2件)を除く。

概況:

平成29年度上半期に終結したあっせんの件数は74件で、その内訳は、和解41件、不調31件、取り下げ等2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56.9%でした(前年同期51.2%)。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59件、2回の事案12件、3回事案が1件でした。また、平均開催回数は1.2回でした(前年同期は1.1回)。

5. 平成29年度上半期(4-9月)のあっせん終結事案について

(3) 年齢別内訳



概況:

平成29年度上半期の終結事案(74件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は33.8% (25件・前年同期は34.9%、30件)となりました。