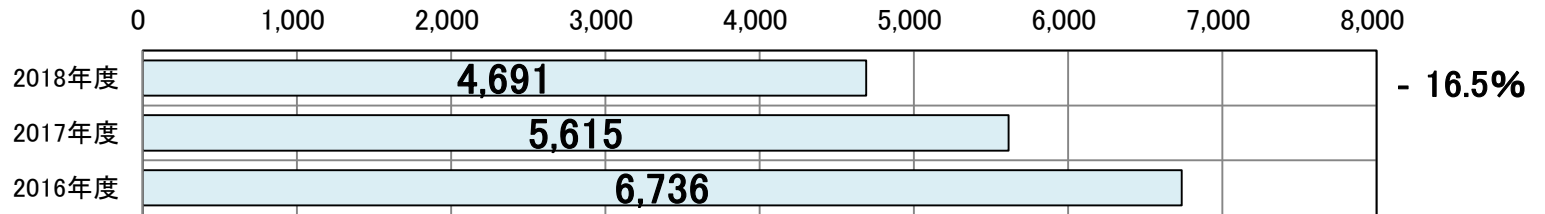


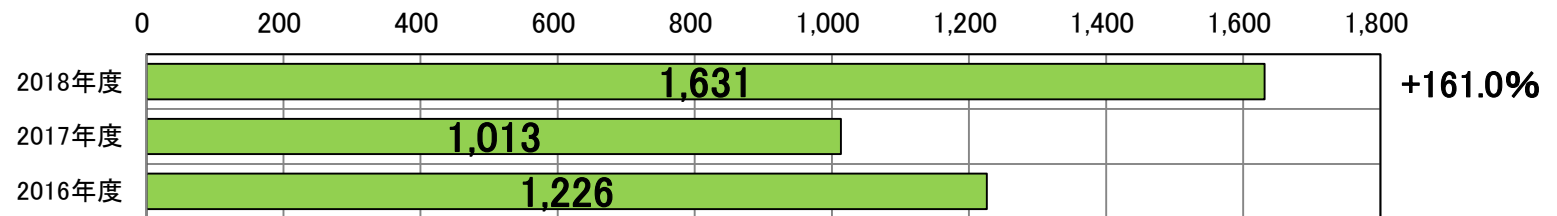
2018年度の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 2018年度の相談、苦情、あっせん申立て件数

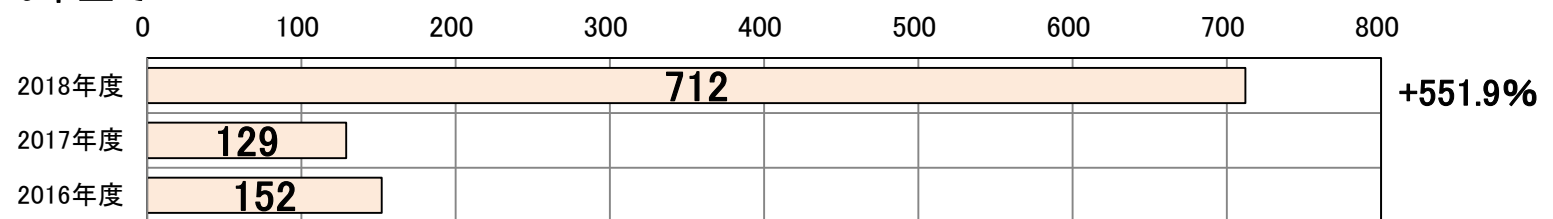
① 相談



② 苦情



③ あっせん申立て



概況:

前年同期に比べ相談は減少(-16.5%)しているが、苦情、あっせん申立ての件数は大幅に増加(それぞれ、+161.0%、+551.9%)している

2. 2018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	2018年度		2017年度	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	1,536	32.7	2,555	45.5
うちセンター業務	687	14.6	331	5.9
証券会社	396	8.4	1,427	25.4
取引制度	155	3.3	242	4.3
勧誘	372	7.9	389	6.9
うち説明義務	184	3.9	159	2.8
適合性	95	2.0	101	1.8
強引	63	1.3	81	1.4
売買取引	1,226	26.1	951	16.9
うち売買一般	972	20.7	518	9.2
取引制度	94	2.0	222	4.0
システム障害	59	1.3	49	0.9
事務処理	448	9.6	800	14.2
投資運用	37	0.8	30	0.5
投資助言	78	1.7	52	0.9
その他	994	21.2	838	14.9
合 計	4,691	100	5,615	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、主なものは当センターの業務に関する相談687件、証券会社に関する相談(相談窓口の問い合わせを含む。)396件、取引制度に関する相談155件などです。

2. 2018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	2018年度		2017年度	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	1,002	61.4	355	35.0
うち説明義務	897	55.0	162	16.0
適合性	35	2.1	69	6.8
強引	34	2.1	63	6.2
売買取引	386	23.7	345	34.1
うち売買一般	217	13.3	179	17.7
扱者主導	54	3.3	43	4.2
無断売買	44	2.7	48	4.7
事務処理	100	6.1	140	13.8
投資運用	11	0.7	7	0.7
投資助言	27	1.7	21	2.1
その他	105	6.4	145	14.3
合 計	1,631	100	1,013	100

③ あっせん申立て

類 型	2018年度		2017年度	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	695	97.6	95	73.6
うち説明義務	666	93.5	40	31.0
適合性	20	2.8	41	31.8
断定的判断の提供	5	0.7	8	6.2
売買取引	10	1.4	24	18.6
うち無断売買	2	0.3	4	3.1
システム障害	1	0.1	2	1.6
その他	7	1.0	10	7.8
事務処理	2	0.3	4	3.1
投資運用	0	-	0	-
投資助言	5	0.7	6	4.7
その他	0	-	0	-
合 計	712	100	129	100

※ 2017年度の「売買取引に関するあっせん申立て」の内訳としては、「無断売買」、「システム障害」のほかは「売買執行ミス(3件2.3%)」であった。

概況:

苦情やあっせんの申立ての内容では、勧誘時の説明義務に関する苦情やあっせんが大幅に増加しています。

3. 2018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			
	2018年度		2017年度		2018年度		2017年度		2018年度		2017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	1,339	28.5	1,786	31.8	318	19.5	388	38.3	26	3.7	45	34.9
債券	589	12.6	444	7.9	197	12.1	160	15.8	17	2.4	28	21.7
投資信託	734	15.6	789	14.1	171	10.5	174	17.2	14	2.0	29	22.5
有価証券デリバティブ	24	0.5	32	0.6	14	0.9	17	1.7	4	0.6	2	1.6
金融先物	210	4.5	303	5.4	56	3.4	68	6.7	15	2.1	16	12.4
CFD	22	0.5	60	1.1	11	0.7	15	1.5	3	0.4	6	4.7
その他のデリバティブ	31 (29)	0.7	48	0.9	758 (755)	46.5	64	6.3	632 (632)	88.8	3	2.3
ラップ	65	1.4	54	1.0	25	1.5	16	1.6	1	0.1	0	-
第2種関連商品	160	3.4	102	1.8	10	0.6	14	1.4	0	-	0	-
その他	1,517	32.3	1,997	35.6	71	4.4	97	9.6	0	-	0	-
合 計	4,691	100	5,615	100	1,631	100	1,013	100	712	100	129	100

※1. 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。

2. 「その他のデリバティブ」のカッコ内の数値は、VIXインバースETNの件数(うち数)である。

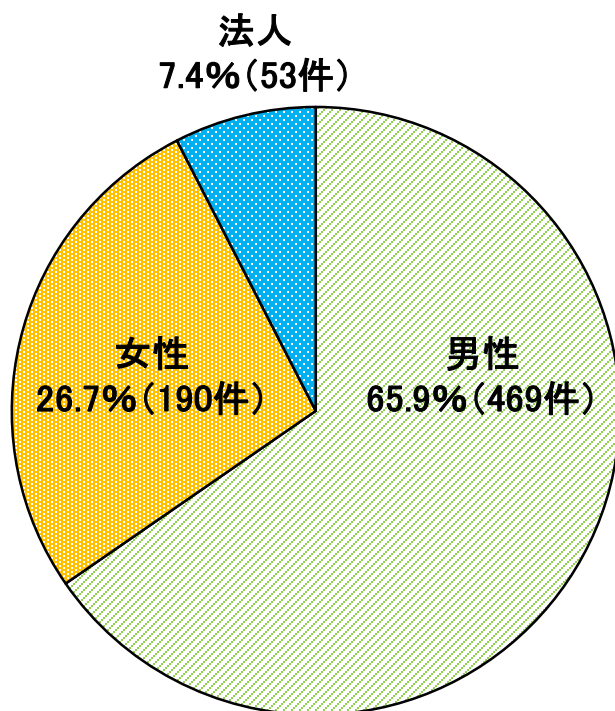
概況:

商品別の内訳では、相談は株式の割合が高く(28.5%)になっているが、苦情及びあっせんの内訳ではその他のデリバティブの割合が高く(それぞれ46.5%、88.8%)、これらはVIXインバースETN事案の増加に伴うものである。

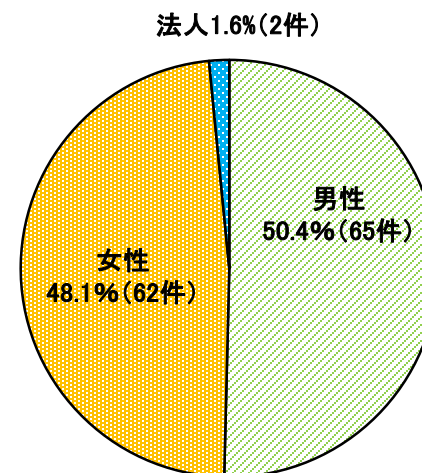
4. 2018年度のあっせん申立てについて

(1) あっせん申立者の個人(男/女)・法人別状況

<2018年度(712件)>



<(参考)2017年度(129件)>



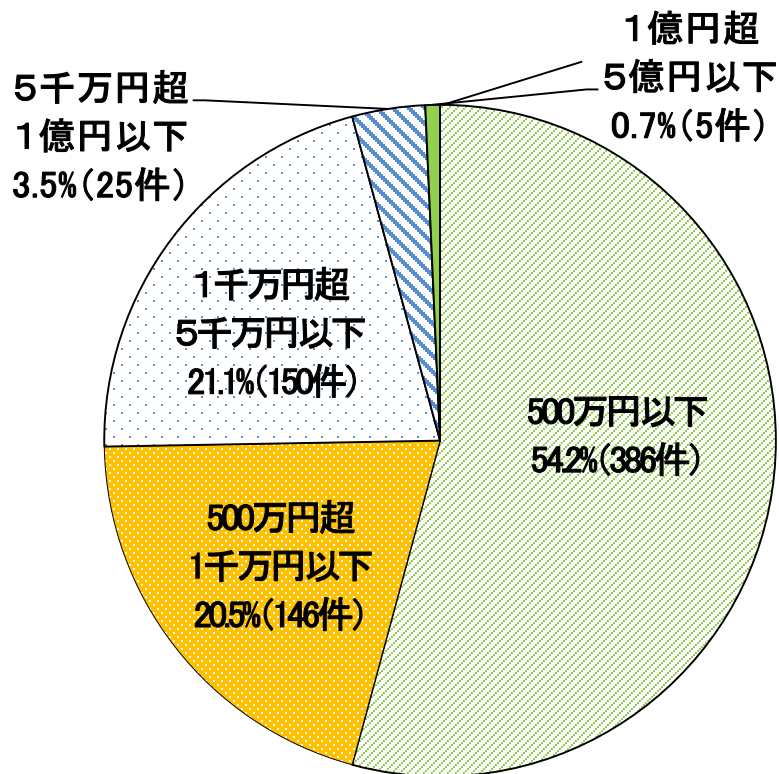
概況:

あっせん申立ての個人(男性/女性)の内訳は、男性65.9%(469件)、女性26.7%(190件)、法人7.4%(53件)となりました。

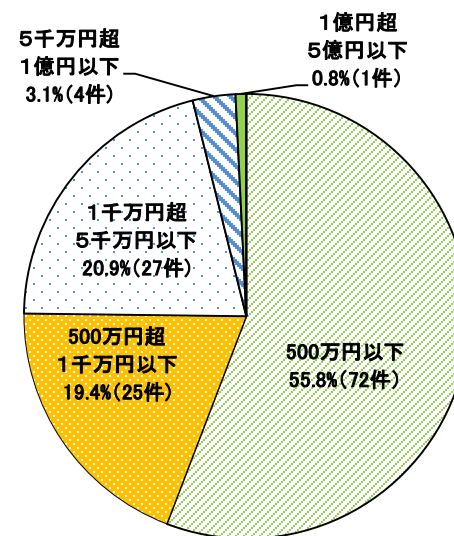
4. 2018年度のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額

<2018年度(712件)>



<(参考)2017年度(129件)>



概況:

あっせん申立ての請求金額の分布は、前年同期と比べると500万円以下の請求が1.6%減少し、500万円超1千万円以下の請求が1.1%増加しました。

なお、100万円以下は15.4%(110件)でした。

5. 2018年度のあっせん終結事案について

(1) 概況

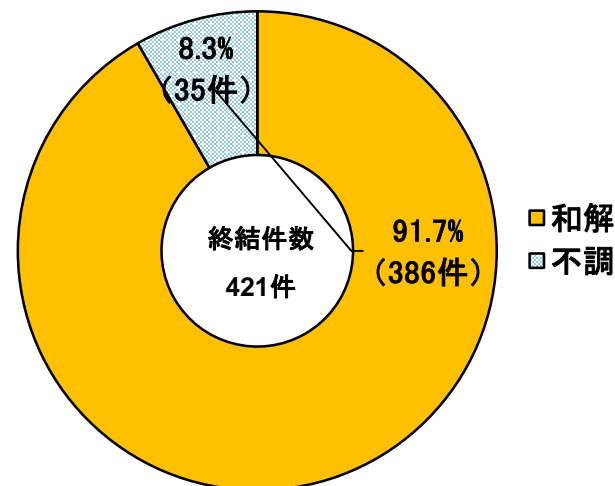
	2018年度	2017年度
期初未済件数	21	38
新規申立件数	712	129
終結件数	424(3)	146(3)
期末未済件数	309	21

※()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)

	2018年度 (421件)	2017年度 (143件)
1回	404	115
2回	16	23
3回	1	4
4回	-	1
平均開催回数	1.0	1.2

(参考)終結結果



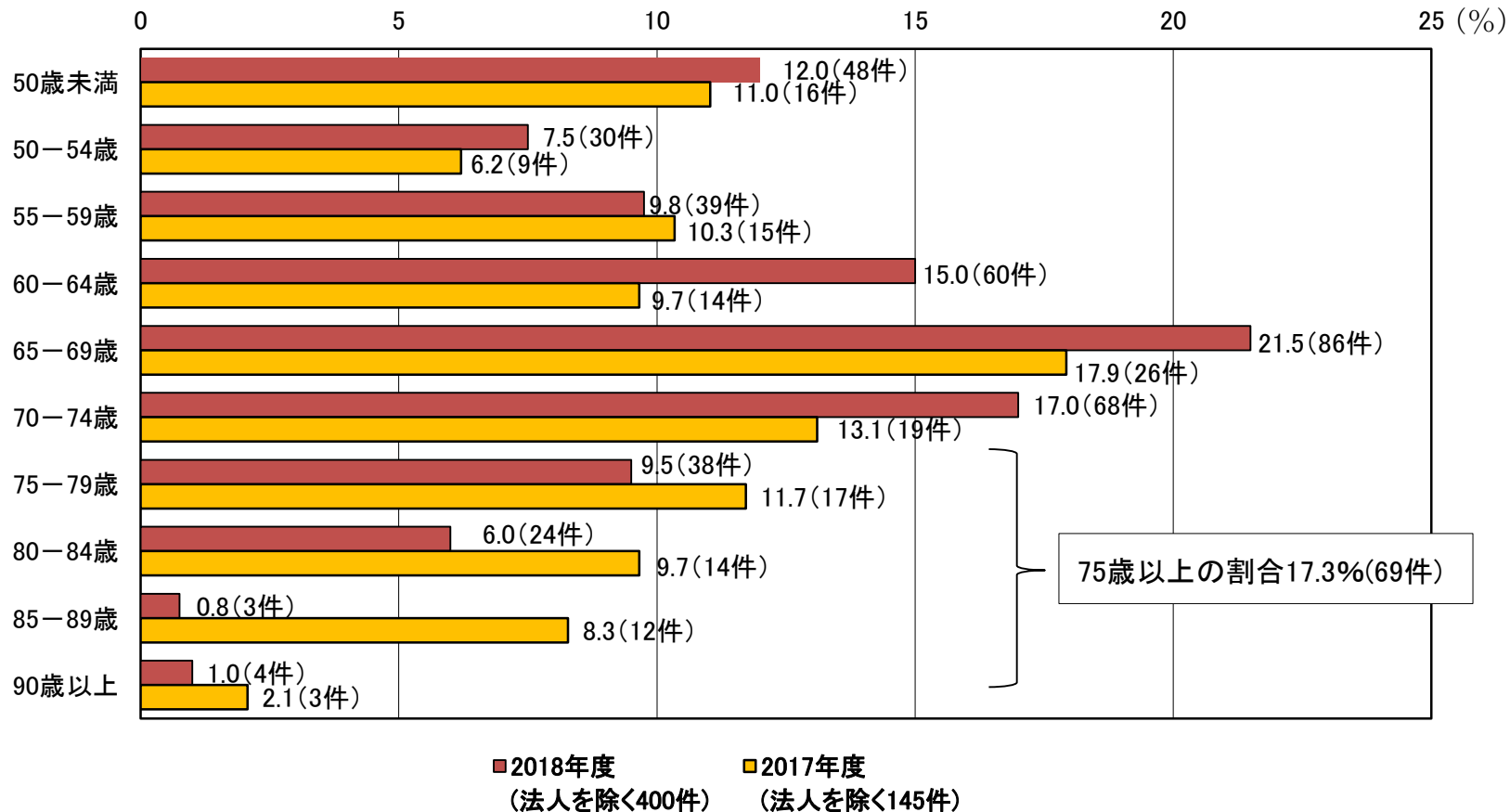
概況:

2018年に終結したあっせんの件数は合計424件で、その内訳は、和解386件、不調35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91.7%でした(前年同期60.1%)。

あっせん開催回数は、1回の事案404件、2回の事案16件、3回の事案1件、平均開催回数は1.04回でした(前年同期1.2回)。

5. 2018年度のあっせん終結事案について

(3) 年齢別内訳



概況:

2018年度の終結事案(個人400件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は17.3%でした(前年同期は31.7%、46件)。