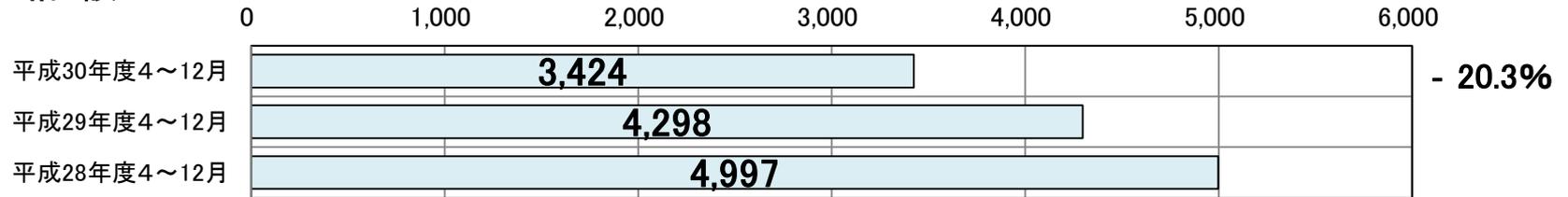


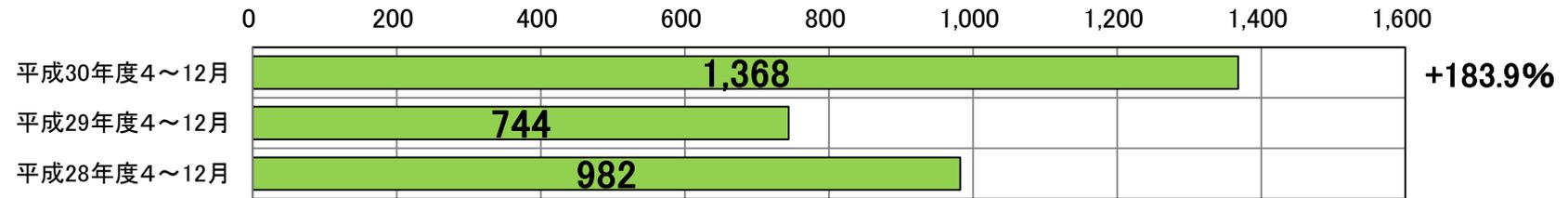
平成30年度4～12月の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 平成30年度4～12月の相談、苦情、あっせん申立て件数

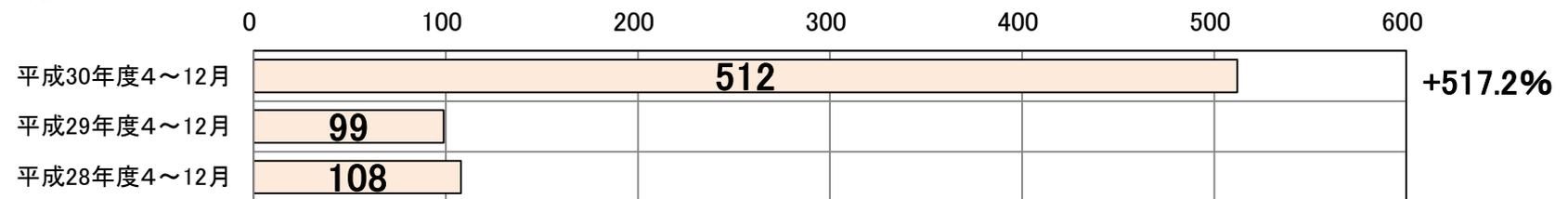
① 相談



② 苦情



③ あっせん申立て



概況：

前年同期に比べ相談は減少(-20.3%)しているが、苦情、あっせん申立ての件数は大幅に増加している(それぞれ、+183.9%、+517.2%)。

2. 平成30年度4～12月の相談、苦情、あつせん申立ての内容別内訳

① 相談

| 類 型 | 平成30年度4～12月 | | 平成29年度4～12月 | |
|----------|-------------|--------|-------------|--------|
| | 件数 | 構成比(%) | 件数 | 構成比(%) |
| 制度 | 1,150 | 33.6 | 2,020 | 47.0 |
| うちセンター業務 | 440 | 12.9 | 245 | 5.7 |
| 証券会社 | 369 | 10.8 | 1,155 | 26.9 |
| 取引制度 | 106 | 3.1 | 192 | 4.5 |
| 勧誘 | 281 | 8.2 | 278 | 6.5 |
| うち説明義務 | 149 | 4.4 | 104 | 2.4 |
| 適合性 | 71 | 2.1 | 79 | 1.8 |
| 強引 | 41 | 1.2 | 61 | 1.4 |
| 売買取引 | 947 | 27.7 | 673 | 15.7 |
| うち売買一般 | 728 | 21.3 | 349 | 8.1 |
| 取引制度 | 86 | 2.5 | 164 | 3.8 |
| システム障害 | 55 | 1.6 | 43 | 1.0 |
| 事務処理 | 344 | 10.0 | 610 | 14.2 |
| 投資運用 | 18 | 0.5 | 28 | 0.7 |
| 投資助言 | 56 | 1.6 | 45 | 1.0 |
| その他 | 628 | 18.3 | 644 | 15.0 |
| 合 計 | 3,424 | 100 | 4,298 | 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440件、証券会社に関する相談(相談窓口の問い合わせを含む。)369件、取引制度に関する相談106件などです。

2. 平成30年度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30年度4～12月 | | 平成29年度4～12月 | |
|--------|-------------|--------|-------------|--------|
| | 件数 | 構成比(%) | 件数 | 構成比(%) |
| 勧誘 | 884 | 64.6 | 242 | 32.5 |
| うち説明義務 | 799 | 58.4 | 90 | 12.1 |
| 強引 | 30 | 2.2 | 46 | 6.2 |
| 適合性 | 27 | 2.0 | 63 | 8.5 |
| 売買取引 | 308 | 22.5 | 254 | 34.1 |
| うち売買一般 | 171 | 12.5 | 132 | 17.7 |
| 扱者主導 | 46 | 3.4 | 26 | 3.5 |
| 無断売買 | 33 | 2.4 | 34 | 4.6 |
| 事務処理 | 77 | 5.6 | 112 | 15.1 |
| 投資運用 | 9 | 0.7 | 7 | 0.9 |
| 投資助言 | 25 | 1.8 | 15 | 2.0 |
| その他 | 65 | 4.8 | 114 | 15.3 |
| 合 計 | 1,368 | 100 | 744 | 100 |

③ あっせん申立て

| 類 型 | 平成30年度4～12月 | | 平成29年度4～12月 | |
|----------|-------------|--------|-------------|--------|
| | 件数 | 構成比(%) | 件数 | 構成比(%) |
| 勧誘 | 495 | 96.7 | 75 | 75.8 |
| うち説明義務 | 476 | 93.0 | 32 | 32.3 |
| 適合性 | 14 | 2.7 | 30 | 30.3 |
| 断定的判断の提供 | 4 | 0.8 | 5 | 5.1 |
| 売買取引 | 10 | 2.0 | 18 | 18.2 |
| うち無断売買 | 2 | 0.4 | 3 | 3.0 |
| システム障害 | 1 | 0.2 | 2 | 2.0 |
| その他 | 7 | 1.4 | 9 | 9.1 |
| 事務処理 | 2 | 0.4 | 2 | 2.0 |
| 投資運用 | - | - | 4 | 4.0 |
| 投資助言 | 5 | 1.0 | - | - |
| その他 | - | - | - | - |
| 合 計 | 512 | 100 | 99 | 100 |

※ 平成29年度4～12月の「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「過当売買(4件3.7%)」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. 平成30年度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30年度4～12月 | | 平成29年度4～12月 | | 平成30年度4～12月 | | 平成29年度4～12月 | | 平成30年度4～12月 | | 平成29年度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 | 975 | 28.5 | 1,418 | 33.0 | 246 | 18.0 | 302 | 40.6 | 20 | 3.9 | 35 | 35.4 |
| 債券 | 436 | 12.7 | 336 | 7.8 | 156 | 11.4 | 123 | 16.5 | 12 | 2.3 | 24 | 24.2 |
| 投資信託 | 543 | 15.9 | 583 | 13.6 | 134 | 9.8 | 135 | 18.1 | 13 | 2.5 | 21 | 21.2 |
| 有価証券デリバティブ | 17 | 0.5 | 25 | 0.6 | 11 | 0.8 | 13 | 1.7 | 4 | 0.8 | 2 | 2.0 |
| 金融先物 | 125 | 3.7 | 244 | 5.7 | 36 | 2.6 | 51 | 6.9 | 10 | 2.0 | 10 | 10.1 |
| CFD | 15 | 0.4 | 37 | 0.9 | 10 | 0.7 | 12 | 1.6 | 3 | 0.6 | 4 | 4.0 |
| その他のデリバティブ | 24 (22) | 0.7 | 2 | 0.0 | 688 (687) | 50.3 | 6 | 0.8 | 449 (449) | 87.7 | 3 | 3.0 |
| ラップ | 44 | 1.3 | 47 | 1.1 | 22 | 1.6 | 13 | 1.7 | 1 | 0.2 | - | - |
| 第2種関連商品 | 122 | 3.6 | 54 | 1.3 | 10 | 0.7 | 12 | 1.6 | - | - | - | - |
| その他 | 1,123 | 32.8 | 1,552 | 36.1 | 55 | 4.0 | 77 | 10.3 | - | - | - | - |
| 合 計 | 3,424 | 100 | 4,298 | 100 | 1,368 | 100 | 744 | 100 | 512 | 100 | 99 | 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。

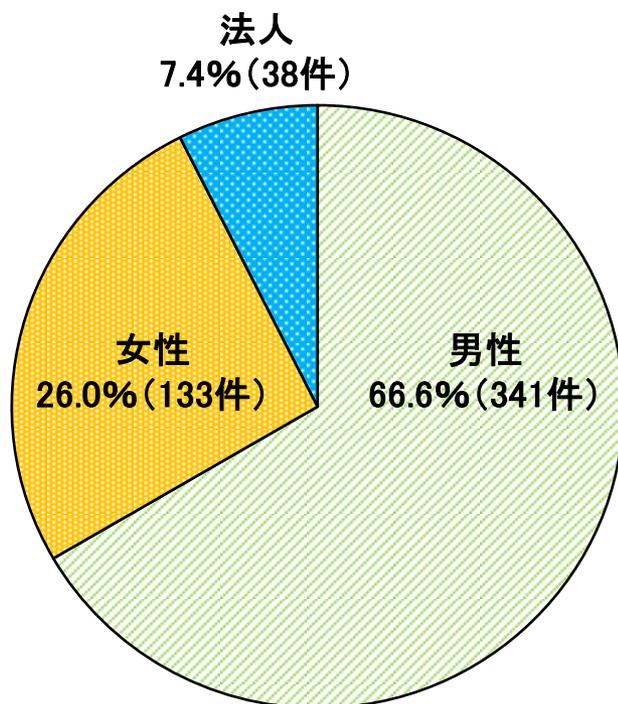
概況:

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50.3%、87.7%)、これらはVIXインバースETN事案の増加に伴うものである。

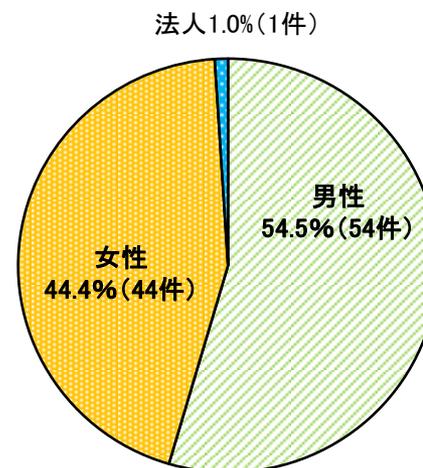
4. 平成30年度4～12月のあっせん申立てについて

(1) あっせん申立て者の個人(男/女)・法人別状況

<平成30年度4～12月(512件)>



<(参考)平成29年度4～12月(99件)>



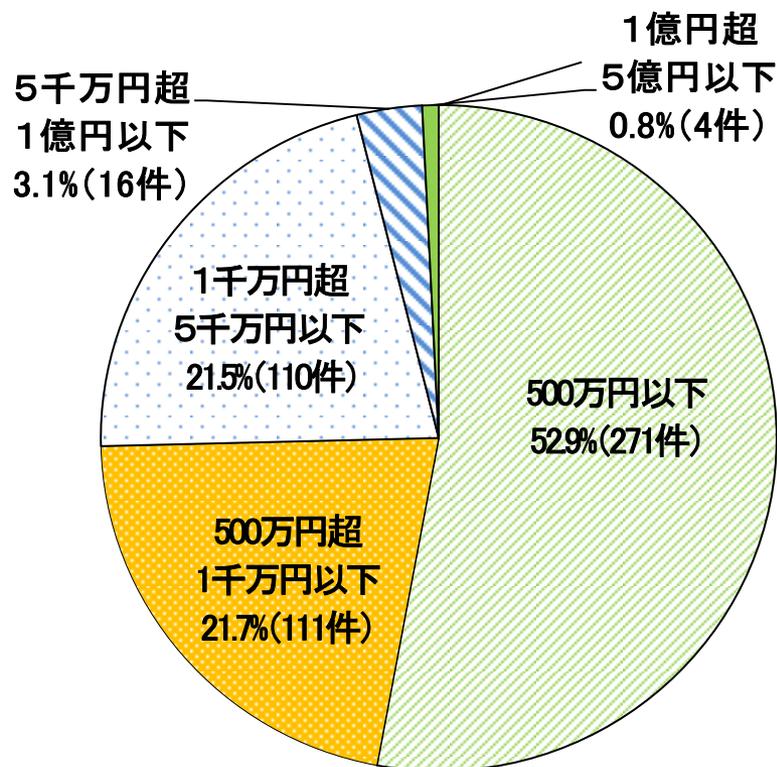
概況:

あっせん申立ての個人(男性/女性)の内訳は、男性66.6%(341件)、女性26.0%(133件)、法人7.4%(38件)となりました。

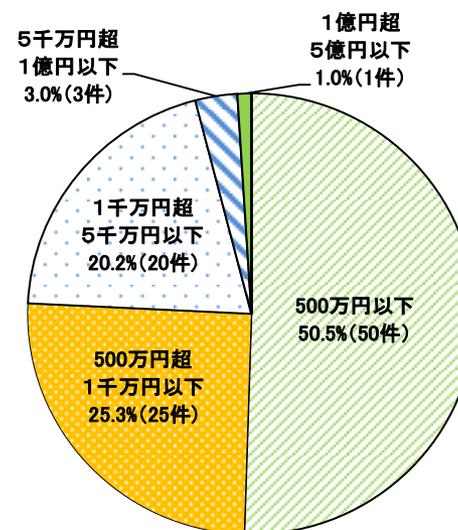
4. 平成30年度4～12月のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額

<平成30年度4～12月(512件)>



<(参考)平成29年度4～12月(99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2.4%増加し、500万円超1千万円以下の請求が3.6%減少しました。

また、100万円以下は15.2%(78件)でした。

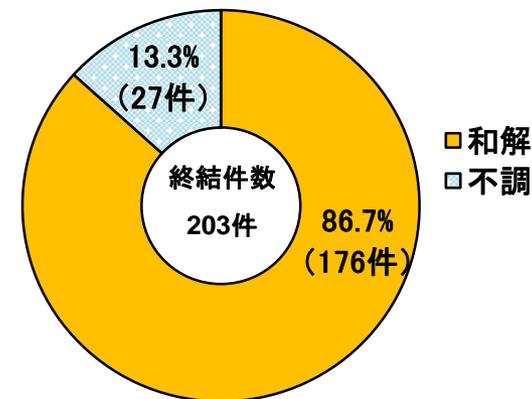
5. 平成30年度4～12月のあっせん終結事案について

(1) 概況

| | 平成30年度4～12月 | 平成29年4～12月 |
|--------|-------------|------------|
| 期初未済件数 | 21 | 38 |
| 新規申立件数 | 512 | 99 |
| 終結件数 | 205(2) | 113(3) |
| 期末未済件数 | 328 | 24 |

※()内は取り下げ等の件数。

(参考)終結結果



(2) あっせん開催回数(取り下げを除く)

| | 平成30年度4～12月 (203件) | 平成29年4～12月 (110件) |
|--------|-----------------------|----------------------|
| 1回 | 192 | 91 |
| 2回 | 11 | 16 |
| 3回 | 0 | 2 |
| 4回 | 0 | 1 |
| 平均開催回数 | 1.1 | 1.2 |

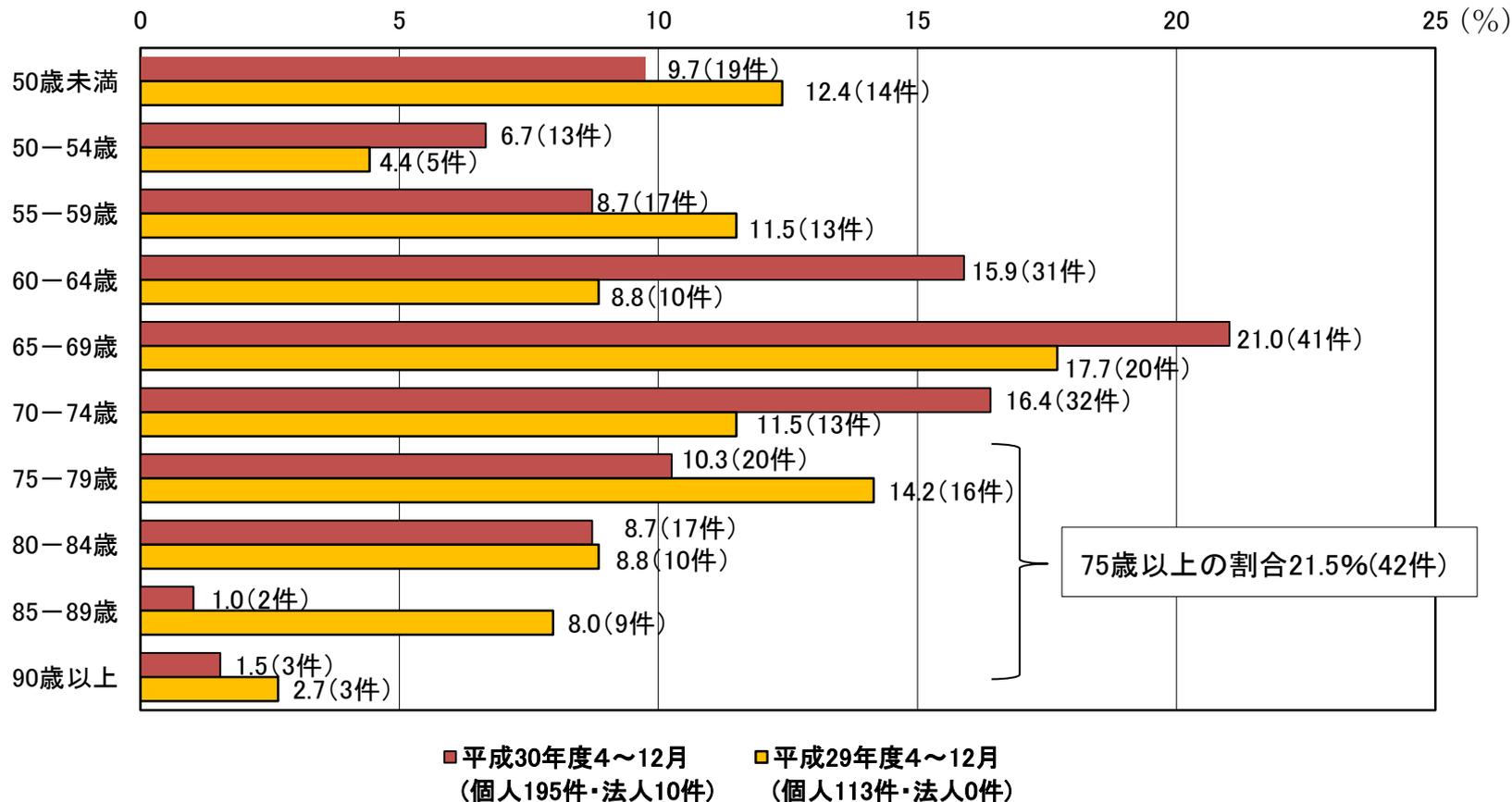
概況:

平成30年4～12月に終結したあっせんの件数は合計205件で、その内訳は、和解176件、不調27件、取り下げ等2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86.7%でした(前年同期60.0%)。

あっせん開催回数は、1回の事案192件、2回の事案11件、3～4回の事案なし、平均開催回数は1.1回でした(前年同期1.2回)。

5. 平成30年度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30年度4～12月の終結事案(個人195件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は21.5%でした(前年同期は23.2%、16件)。