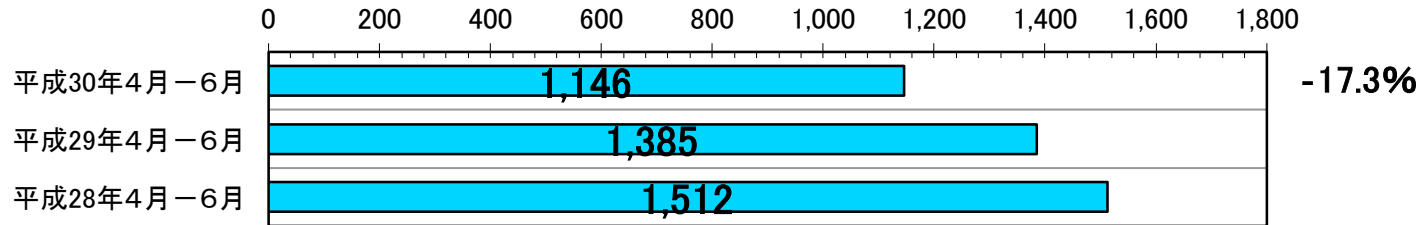


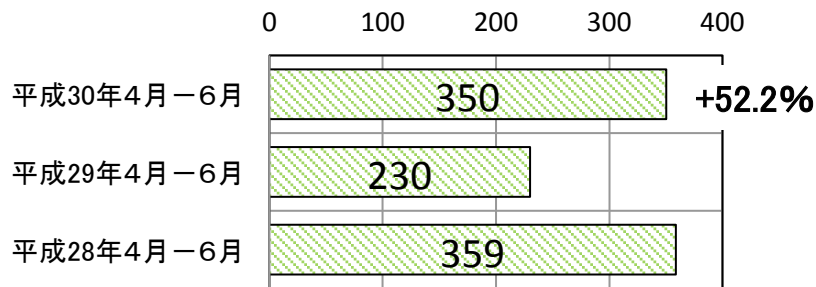
平成30年4月－6月の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 平成30年4月－6月の相談、苦情、あっせん申立て件数

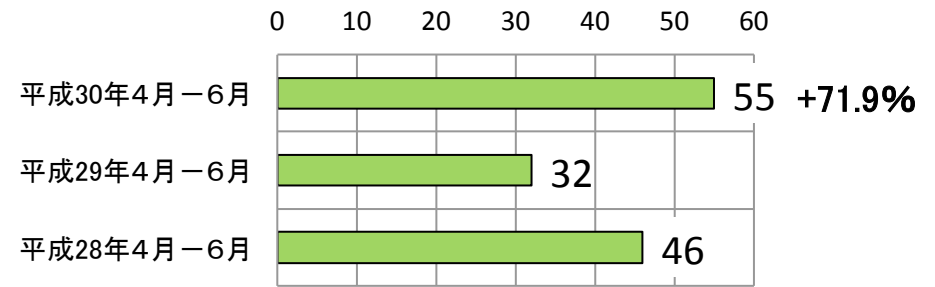
① 相談



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し、苦情、あっせん申立ての件数は増加しました(それぞれ-17.3%、+52.2%、+71.9%)。

2. 平成30年4月－6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30年4月－6月		平成29年4月－6月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	473	41.3	566	40.9
うち証券会社	256	22.3	320	23.1
センター業務	98	8.6	72	5.2
商品性	29	2.5	40	2.9
勧誘	89	7.8	96	6.9
うち説明義務	36	3.1	31	2.2
適合性	31	2.7	33	2.4
強引	16	1.4	19	1.4
売買取引	232	20.2	234	16.9
うち売買一般	143	12.5	124	9.0
取引制度	44	3.8	54	3.9
償還	17	1.5	2	0.1
事務処理	144	12.6	228	16.5
投資運用	7	0.6	11	0.8
投資助言	18	1.6	9	0.6
その他	183	16.0	241	17.4
合 計	1,146	100	1,385	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、主なものは証券会社に関する相談(相談窓口の問い合わせを含む。)256件、当センターの業務に関する相談98件、取引制度に関する相談28件などです。

2. 平成30年4月－6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4月－6月		平成29年4月－6月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	190	54.3	85	37.0
うち説明義務	161	46.0	36	15.7
強引	13	3.7	13	5.7
適合性	8	2.3	24	10.4
売買取引	101	29.1	71	30.9
うち売買一般	54	15.7	39	17.0
無断売買	20	5.7	8	3.5
扱者主導	11	3.1	8	3.5
事務処理	29	8.3	39	17.0
投資運用	1	0.3	2	0.9
投資助言	7	2.0	2	0.9
その他	22	6.0	31	13.5
合 計	350	100	230	100

③ あっせん申立て

類 型	平成30年4月－6月		平成29年4月－6月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	49	89.1	22	68.8
うち説明義務	42	76.4	8	25.0
適合性	6	10.9	9	28.1
断定的判断の提供	1	1.8	3	9.4
売買取引	4	7.3	7	21.9
うちシステム障害	1	1.8	1	3.1
無断売買	-	0.0	2	6.3
その他	3	5.5	3	9.4
事務処理	1	1.8	1	3.1
投資運用	0	0.0	0	0.0
投資助言	1	1.8	2	6.3
その他	0	0.0	0	0.0
合 計	55	100	32	100

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強引な勧誘、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30年4月－6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4月－6月		平成29年4月－6月		平成30年4月－6月		平成29年4月－6月		平成30年4月－6月		平成29年4月－6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	299	26.1	445	32.1	80	22.9	90	39.1	7	12.7	10	31.3
債券	119	10.4	105	7.6	44	12.6	41	17.8	6	10.9	6	18.8
投資信託	185	16.1	198	14.3	58	16.6	42	18.3	5	9.1	14	43.8
有価証券デリバティブ	5	0.4	11	0.8	3	0.9	3	1.3	3	5.5	0	0.0
金融先物	42	3.7	78	5.6	9	2.6	13	5.7	4	7.3	0	0.0
CFD	4	0.3	7	0.5	2	0.6	7	3.0	0	0.0	2	6.3
その他有価証券(デリバティブ)	5	0.4	1	0.1	124	35.4	3	1.3	30	54.5	0	0.0
投資運用(ラップ)・投資助言	13	1.1	25	1.8	9	2.6	5	2.2	0	0.0	0	0.0
第2種関連商品	41	3.6	10	0.7	1	0.3	2	0.9	0	0.0	0	0.0
その他	433	37.8	505	36.5	20	5.7	24	10.4	0	0.0	0	0.0
合計	1,146	100	1,385	100	350	100	230	100	55	100	32	100

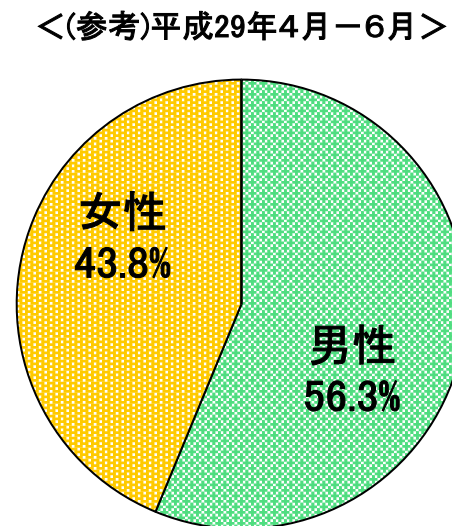
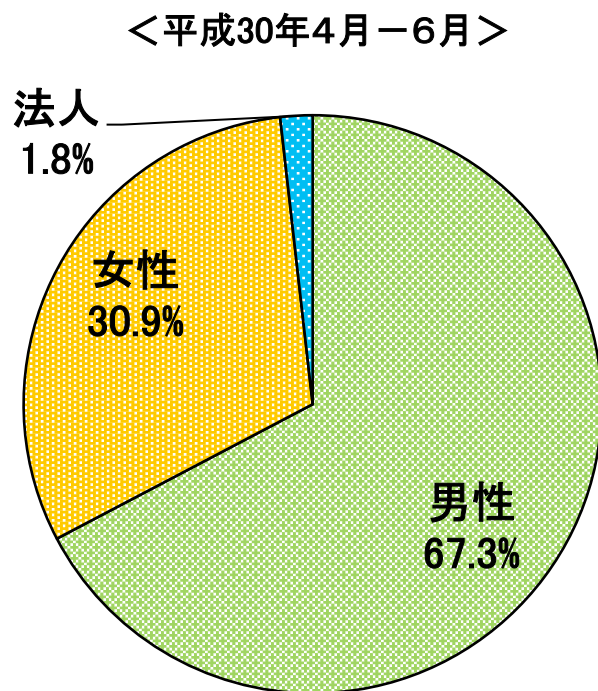
(注) 金融先物には、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。CFDは差金決済取引のうち、一定のものをいいます。その他有価証券(デリバティブ)には、ETNや通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含みます。第2種関連商品は、集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等)をいいます。

概況:

商品別の内訳では、例年と同様、相談、苦情ともに株式の割合が高く(それぞれ26.1%、22.9%)、投資信託(16.1%、16.6%)、債券(10.4%、12.6%)となっておりますが、当期間における苦情及びあっせん申立てについては、その他有価証券(デリバティブ)の割合が非常に多く(35.4%、54.5%)なっているのが大きな特徴となっている。

4. 平成30年4月－6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



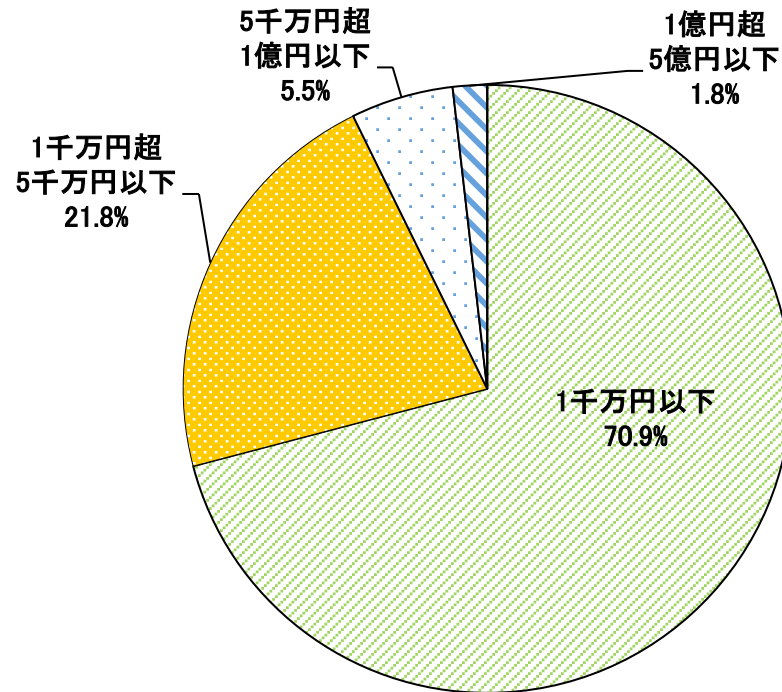
概況:

あっせん申立ての個人(男性/女性)・法人の内訳は、男性67.3%、女性30.9%、法人1.8%であった。

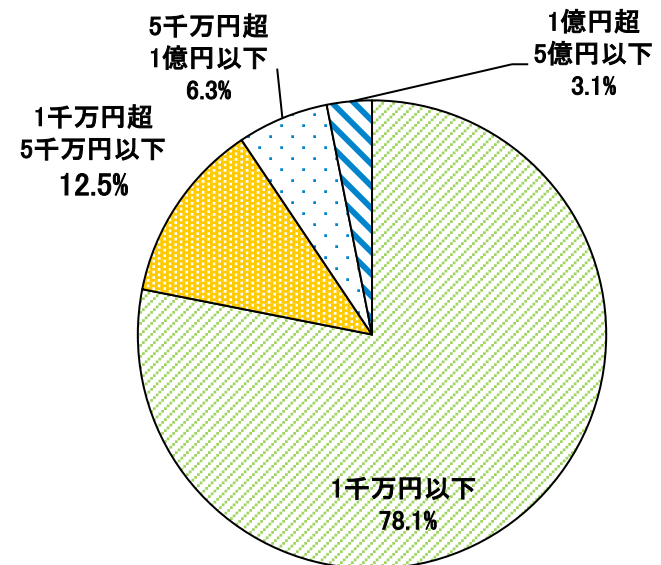
4. 平成30年4月－6月のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額

＜平成30年4月－6月＞



＜(参考)平成29年4月－6月＞



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70.9%を占めています。また、請求金額5億円超の事案はなく、500万円以下は43.6%でした。

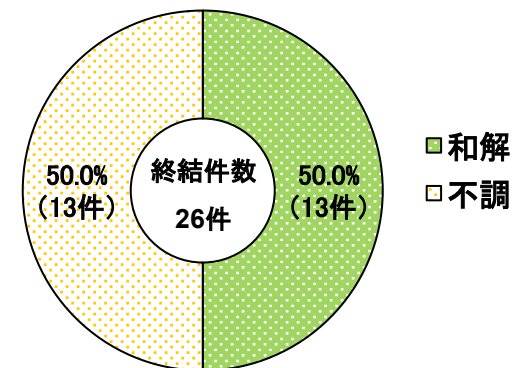
5. 平成30年4月-6月のあっせん終結事案について

(1) 概況

	平成30年 4月－6月	平成29年 4月－6月
期初未済件数	21	38
新規申立件数	55	32
終結件数	26	37(1)
期末未済件数	50	33

※()内は取り下げ等の件数。

(参考)終結結果



(2) 取り下げを除くあっせん開催件数

	平成30年 4月－6月(26件)	平成29年 4月－6月(36件)
1回	25	27
2回	1	8
3回	-	1
平均開催件数	1.0	1.3

概況:

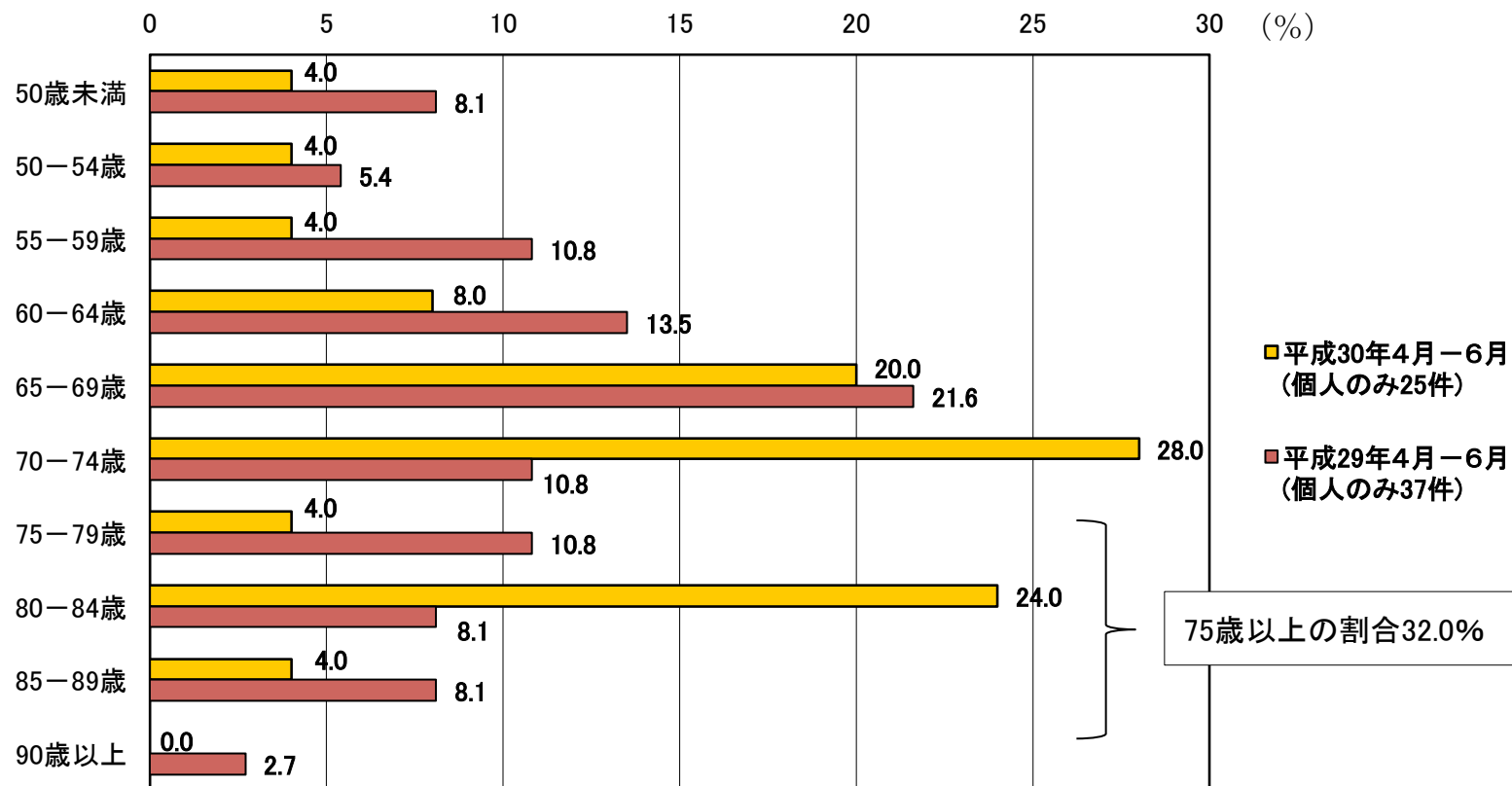
平成30年4－6月に終結したあっせん件数は26件で、その内訳は、和解13件、不調13件でした。

終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は50%でした(前年同期58.3%)。

終結件数のうち、あっせん開催回数1回の事案は25件、2回の事案は1件となり、平均開催回数は1.0回でした(前年同期は1.3回)。

5. 平成30年4月－6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4月－6月の個人のあっせん終結事案(25件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は32.0%(前年同期29.7%)となりました。