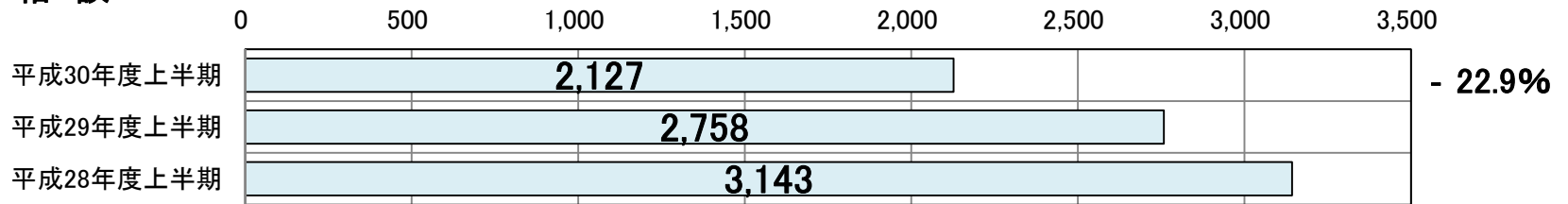


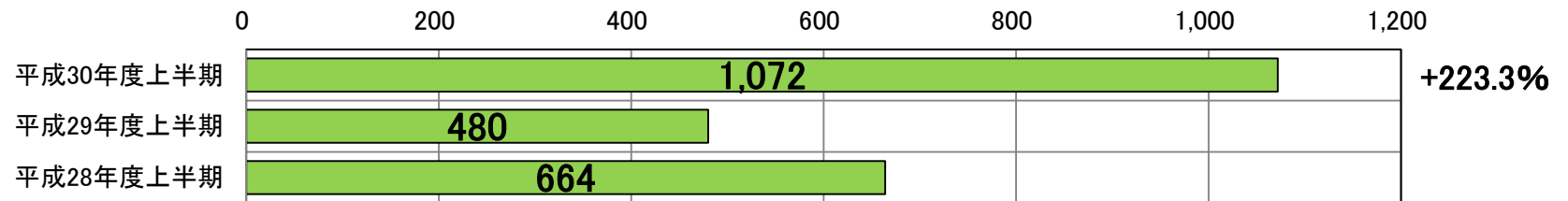
平成30年度上半期(4~9月)の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 平成30年度上半期の相談、苦情、あっせん申立て件数

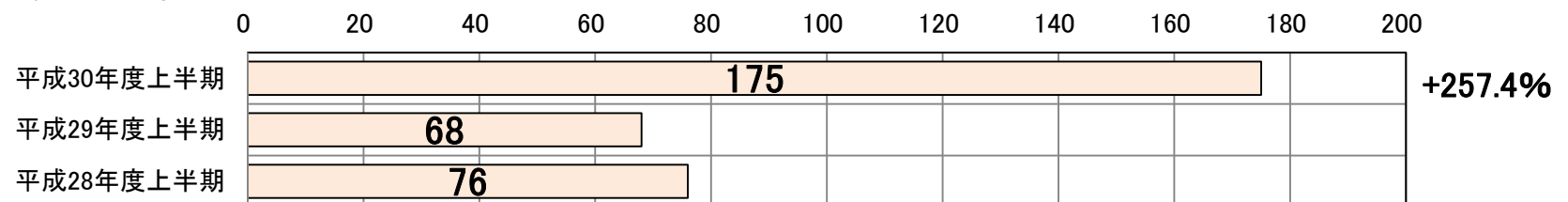
① 相談



② 苦情



③ あっせん申立て



概況:

前年同期に比べ相談は減少(-22.9%)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、+222.3%、+257.4%)。

2. 平成30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30年度上半期		平成29年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	772	36.3	1,232	44.7
うち証券会社	307	14.4	707	25.6
センター業務	233	11.0	143	5.2
取引制度	64	3.0	109	4.0
勧誘	210	9.9	192	7.0
うち説明義務	109	5.1	71	2.6
適合性	51	2.4	62	2.2
強引	34	1.6	36	1.3
売買取引	530	24.9	455	16.5
うち売買一般	378	17.8	241	8.7
取引制度	70	3.3	103	3.7
システム障害	27	1.3	39	1.4
事務処理	235	11.0	406	14.7
投資運用	8	0.4	17	0.6
投資助言	36	1.7	30	1.1
その他	336	15.8	426	15.4
合 計	2,127	100	2,758	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。)307件、当センターの業務に関する相談233件、取引制度に関する相談64件などです。

2. 平成30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30年度上半期		平成29年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	777	72.5	170	35.4
うち説明義務	717	66.9	64	13.3
適合性	19	1.8	47	9.8
強引	23	2.1	30	6.3
売買取引	185	17.3	151	31.5
うち売買一般	98	9.1	77	16.0
無断売買	27	2.5	23	4.8
扱者主導	25	2.3	16	3.3
事務処理	49	4.6	73	15.2
投資運用	3	0.3	3	0.6
投資助言	18	1.7	9	1.9
その他	40	3.7	74	15.4
合 計	1,072	100	480	100

③ あっせん申立て

類 型	平成30年度上半期		平成29年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	164	93.7	51	75.0
うち説明義務	151	86.3	25	36.8
適合性	11	6.3	19	27.9
誤った情報の提供	2	1.1	4	5.9
売買取引	8	4.6	12	17.6
うち無断売買	2	1.1	2	2.9
システム障害	1	0.6	1	1.5
その他	5	2.9	6	8.8
事務処理	1	0.6	2	2.9
投資運用	-	-	-	-
投資助言	2	1.1	3	4.4
その他	-	-	-	-
合 計	175	100	68	100

※ 平成29年度上半期の「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(2件。2.9%)」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30年度上半期		平成29年度上半期		平成30年度上半期		平成29年度上半期		平成30年度上半期		平成29年度上半期	
	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	548	25.8	910	33.0	149	13.9	200	41.7	13	7.4	23	33.8
債券	288	13.5	219	7.9	103	9.6	78	16.3	7	4.0	16	23.5
投資信託	327	15.4	395	14.3	90	8.4	89	18.5	11	6.3	18	26.5
有価証券デリバティブ	13	0.6	19	0.7	10	0.9	7	1.5	3	1.7	1	1.5
金融先物	74	3.5	156	5.7	25	2.3	28	5.8	8	4.6	6	8.8
CFD	7	0.3	14	0.5	7	0.7	9	1.9	1	0.6	2	2.9
その他のデリバティブ	19 (18)	0.9	2	0.1	626 (625)	58.4	6	1.3	132 (132)	75.4	2	2.9
投資運用(ラップ)・投資助言	24	1.1	37	1.3	16	1.5	9	1.9	-	-	-	-
第2種関連商品	73	3.4	27	1.0	7	0.7	8	1.7	-	-	-	-
その他	754	35.4	979	35.5	39	3.6	46	9.6	-	-	-	-
合計	2,127	100	2,758	100	1,072	100	480	100	175	100	68	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。

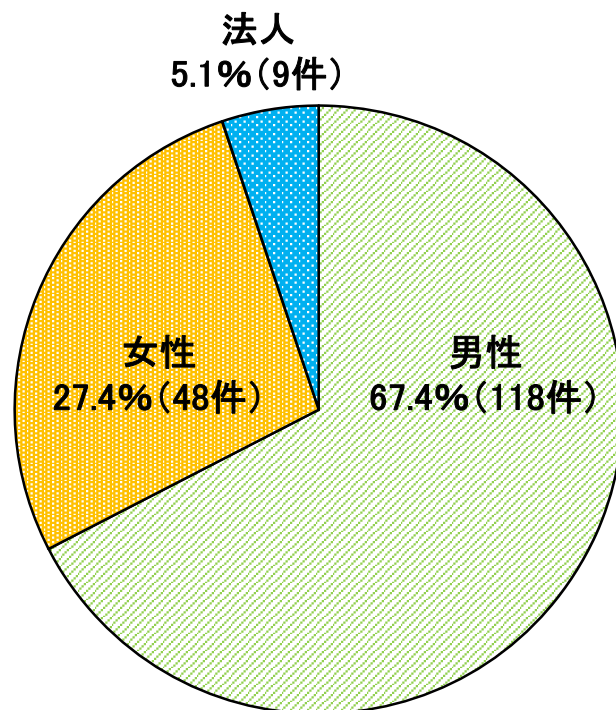
概況:

商品別の内訳では、相談は株式の割合が高く(25.8%)になっているが、苦情及びあっせんの内訳ではその他デリバティブの割合が高く(それぞれ58.4%、75.4%)、これらはVIXインバースETNの増加に伴うものである。

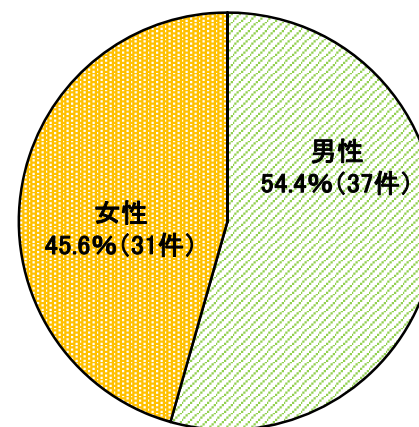
4. 平成30年度上半期(4～9月)のあっせん申立てについて

(1) あっせん申立て者の個人(男/女)・法人別状況

<平成30年度上半期(175件)>



<(参考)平成29年度上半期(68件)>



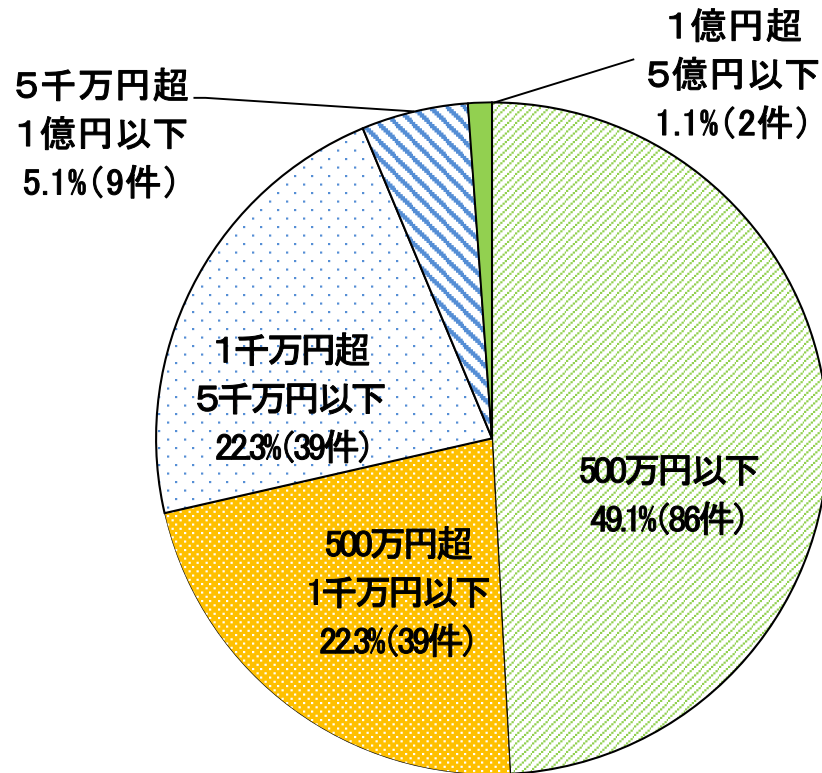
概況:

あっせん申立ての個人(男性/女性)の内訳は、男性67.4%(118件)、女性27.4%(48件)となりました。

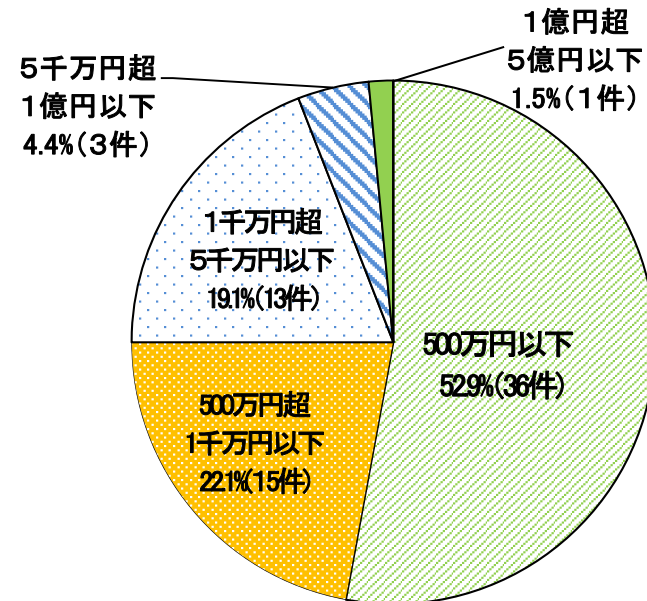
4. 平成30年度上半期(4～9月)のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額

<平成30年度上半期(175件)>



<(参考)平成29年度上半期(68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3.8%減少し、1千万円超5千万円以下の請求が3.2%増加しました。

また、請求金額5億円超の事案はなく、100万円以下は10.3%(18件)でした。

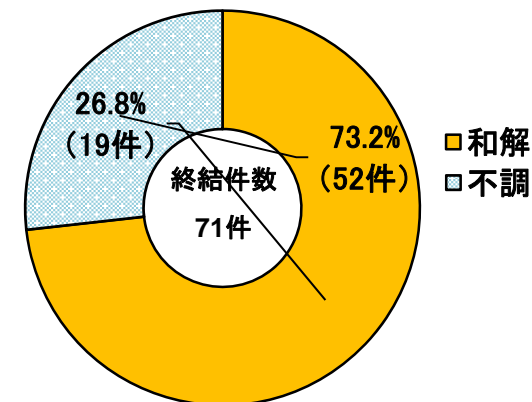
5. 平成30年度上半期(4～9月)のあっせん終結事案について

(1) 概況

	平成30年度上半期	平成29年度上半期
期初未済件数	21	38
新規申立件数	175	68
終結件数	71	74(2)
期末未済件数	125	32

※()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年度上半期 (71件)	平成29年度上半期 (72件)
1回	65	59
2回	6	12
3回	-	1
平均開催回数	1.1	1.2

概況:

平成30年度上半期に終結したあっせんの件数は71件で、その内訳は和解52件、不調19件でした(取り下げはありませんでした)。

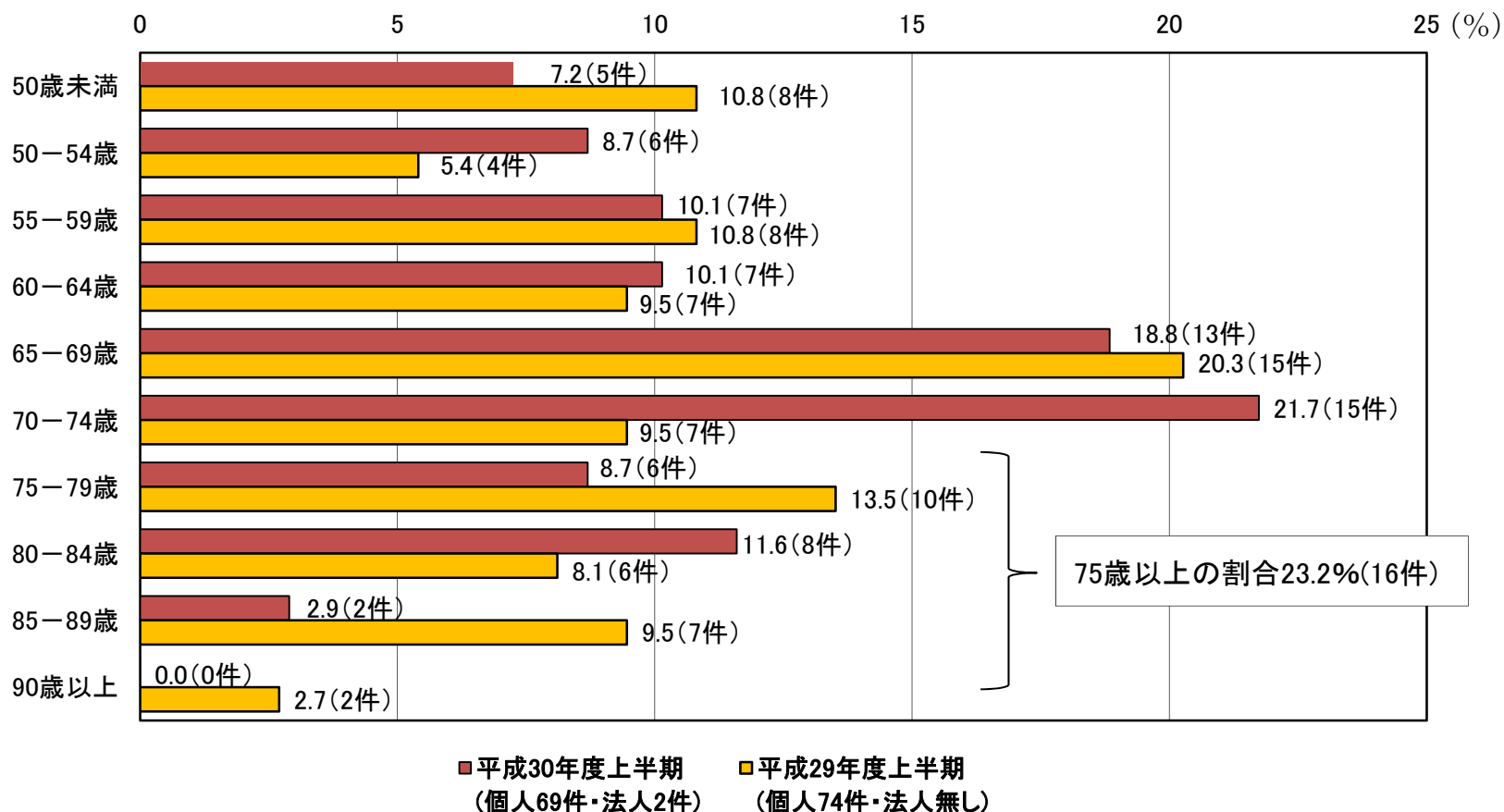
終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は73.2%でした(前年同期56.9%)。

終結件数のうち、あっせん開催回数1回の事案65件、2回の事案6件、3回の事案はありませんでした。

また、平均開催回数は1.1回でした(前年同期は1.2回)。

5. 平成30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30年度上半期の終結事案(個人69件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は23.2%でした(前年同期は33.8%、25件)。