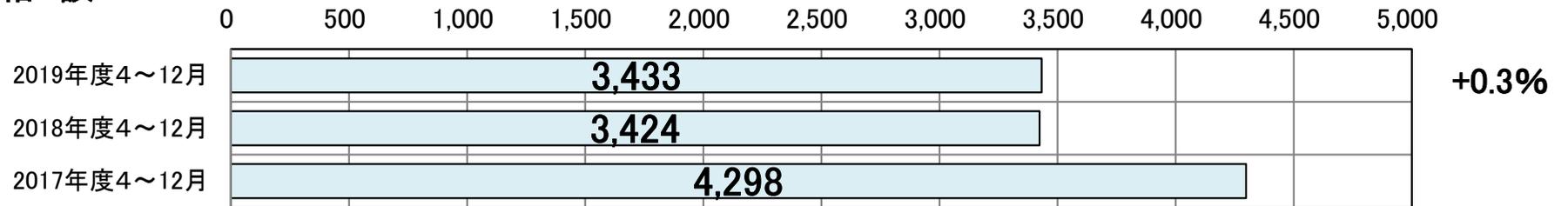


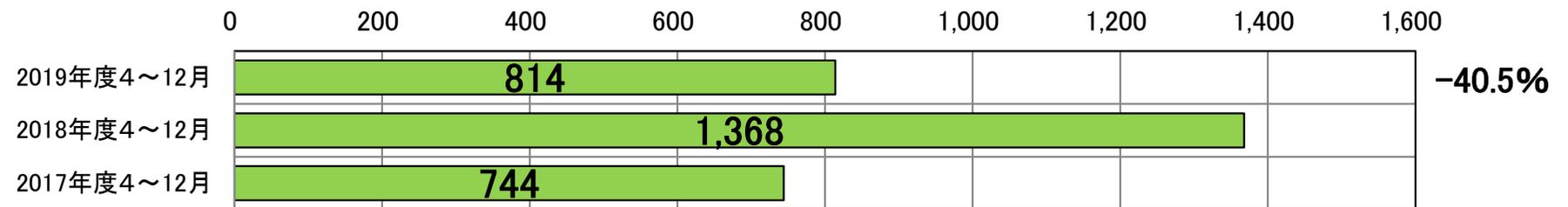
2019年度4～12月の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 2019年度4～12月の相談、苦情、あっせん申立て件数

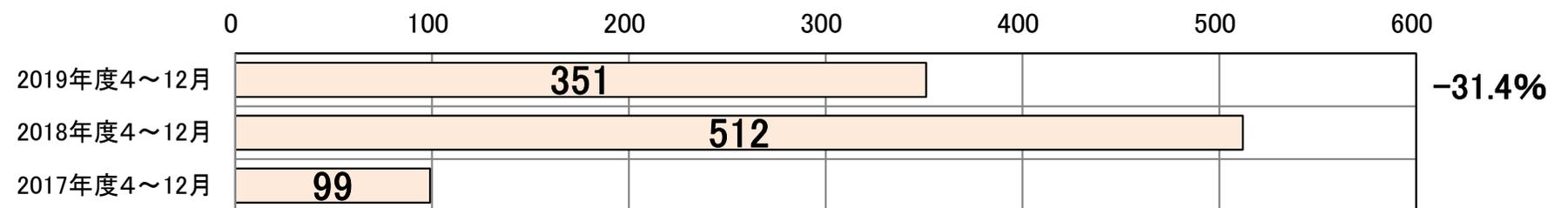
① 相談



② 苦情



③ あっせん申立て



概況:

前年同期に比べ相談はほぼ横ばい(+0.3%)であるが、苦情、あっせん申立ての件数は大幅に減少している(それぞれ、-40.5%、-31.4%)。

2. 2019年度4～12月の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

① 相談

類 型	2019年度4～12月		2018年度4～12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	1,077	31.4	1,150	33.6
うち証券会社	411	12.0	369	10.8
センター業務	359	10.5	440	12.9
取引制度	103	3.0	106	3.1
勧誘	462	13.5	281	8.2
うち説明義務	222	6.5	149	4.4
適合性	108	3.1	71	2.1
無断	79	2.3	41	1.2
売買取引	822	23.9	947	27.7
うち売買一般	540	15.7	728	21.3
取引制度	154	4.5	86	2.5
システム障害	43	1.3	28	0.8
事務処理	383	11.2	344	10.0
投資運用	2	0.1	18	0.5
投資助言	44	1.3	56	1.6
その他	643	18.7	628	18.3
合 計	3,433	100	3,424	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。)411件、当センターの業務に関する相談359件、取引制度に関する相談103件などです。

2. 2019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	2019年度4～12月		2018年度4～12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	456	56.0	884	64.6
うち説明義務	345	42.4	799	58.4
強引	36	4.4	30	2.2
適合性	36	4.4	27	2.0
売買取引	217	26.7	308	22.5
うち売買一般	129	15.8	171	12.5
扱者主導	28	3.4	46	3.4
無断売買	34	4.2	33	2.4
事務処理	97	11.9	77	5.6
投資運用	-	-	9	0.7
投資助言	12	1.5	25	1.8
その他	32	3.9	65	4.8
合 計	814	100	1,368	100

③ あっせん申立て

類 型	2019年度4～12月		2018年度4～12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	337	96.0	495	96.7
うち説明義務	299	85.2	476	93.0
適合性	27	7.7	14	2.7
断定的判断の提供	8	2.3	4	0.8
売買取引	13	3.7	10	2.0
うち無断売買	3	0.9	2	0.4
売買執行ミス	2	0.6	-	-
その他	7	2.0	7	1.4
事務処理	1	0.3	2	0.4
投資運用	-	-	-	-
投資助言	-	-	5	1.0
その他	-	-	-	-
合 計	351	100	512	100

※ 2018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」の他は「システム障害(1件0.2%)」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ものが、前年同期と比較すると件数は減少しているものの、それぞれの全体に占める割合は、引き続き高くなっています。

3. 2019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			
	2019年度4～12月		2018年度4～12月		2019年度4～12月		2018年度4～12月		2019年度4～12月		2018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	1,007	29.3	975	28.5	183	22.5	246	18.0	33	9.4	20	3.9
債券	572	16.7	436	12.7	224	27.5	156	11.4	44	12.5	12	2.3
投資信託	497	14.5	543	15.9	92	11.3	134	9.8	9	2.6	13	2.5
有価証券デリバティブ	21	0.6	17	0.5	7	0.9	11	0.8	1	0.3	4	0.8
金融先物	155	4.5	125	3.7	58	7.1	36	2.6	18	5.1	10	2.0
CFD	11	0.3	15	0.4	9	1.1	10	0.7	2	0.6	3	0.6
その他のデリバティブ	13 (10)	0.4	24 (22)	0.7	198 (198)	24.3	688 (687)	50.3	244 (244)	69.5	449 (449)	87.7
ラップ	37	1.1	44	1.3	4	0.5	22	1.6	-	-	1	0.2
第2種関連商品	59	1.7	122	3.6	1	0.1	10	0.7	-	-	-	-
その他	1,061	30.9	1,123	32.8	38	4.7	55	4.0	-	-	-	-
合 計	3,433	100	3,424	100	814	100	1,368	100	351	100	512	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。

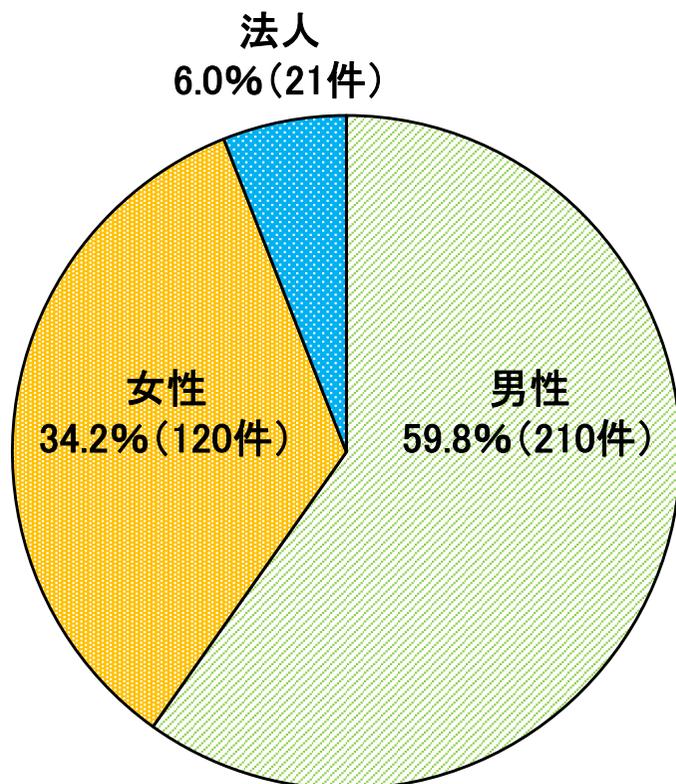
概況：

商品別の内訳では、相談は株式の割合が高く(29.3%)、苦情では債券の割合が高く(27.5%)になっており、あっせんにおいてはVIXインバースETN事案により、その他のデリバティブの割合が高く(69.5%)になっている。

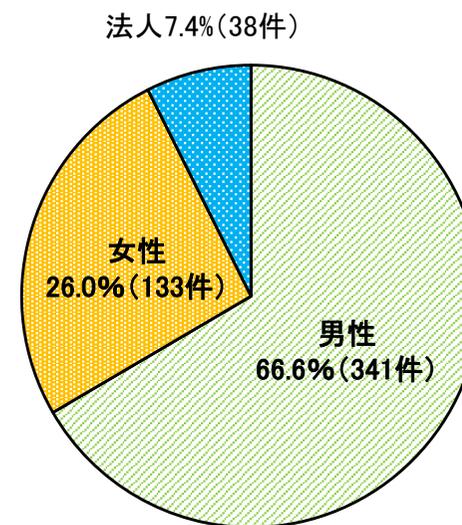
4. 2019年度4～12月のあっせん申立てについて

(1) あっせん申立て者の個人(男/女)・法人別状況

<2019年度4～12月(351件)>



<(参考)2018年度4～12月(512件)>



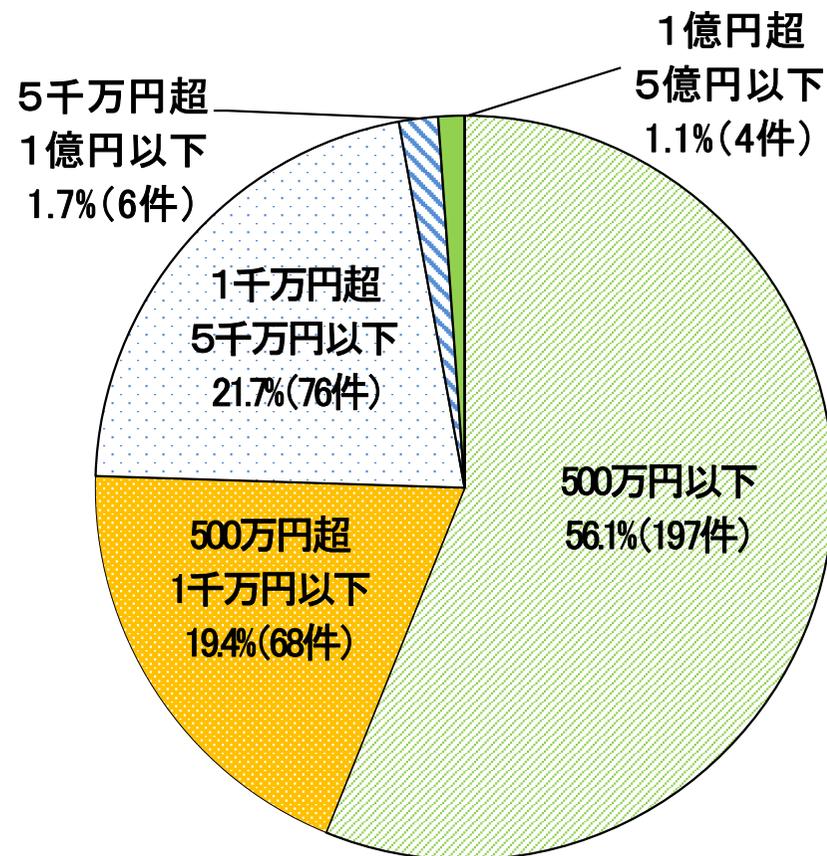
概況:

あっせん申立ての個人(男性/女性)の内訳は、男性59.8%(210件)、女性34.2%(120件)、法人6.0%(21件)となりました。

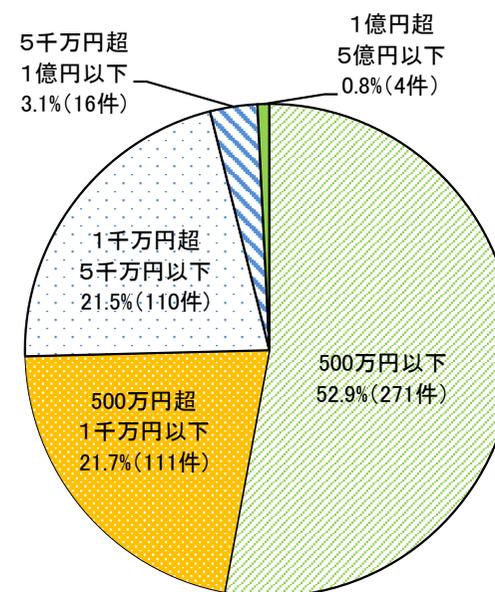
4. 2019年度4～12月のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額

<2019年度4～12月(351件)>



<(参考)2018年度4～12月(512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3.2%増加し、500万円超1千万円以下の請求が2.3%減少しました。

また、100万円以下は70件・19.9%(前年同期78件・15.2%)でした。

5. 2019年度4～12月のあっせん終結事案について

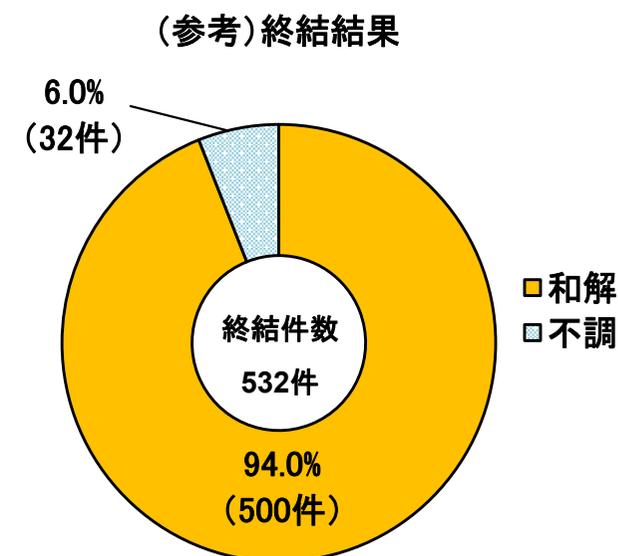
(1) 概況

	2019年度4～12月	2018年度4～12月
期初未済件数	309	21
新規申立件数	351	512
終結件数	540(8)	205(2)
期末未済件数	120	328

※()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)

	2019年度4～12月 (532件)	2018年度4～12月 (203件)
1回	516	192
2回	15	11
3回	1	0
平均開催回数	1.0	1.1



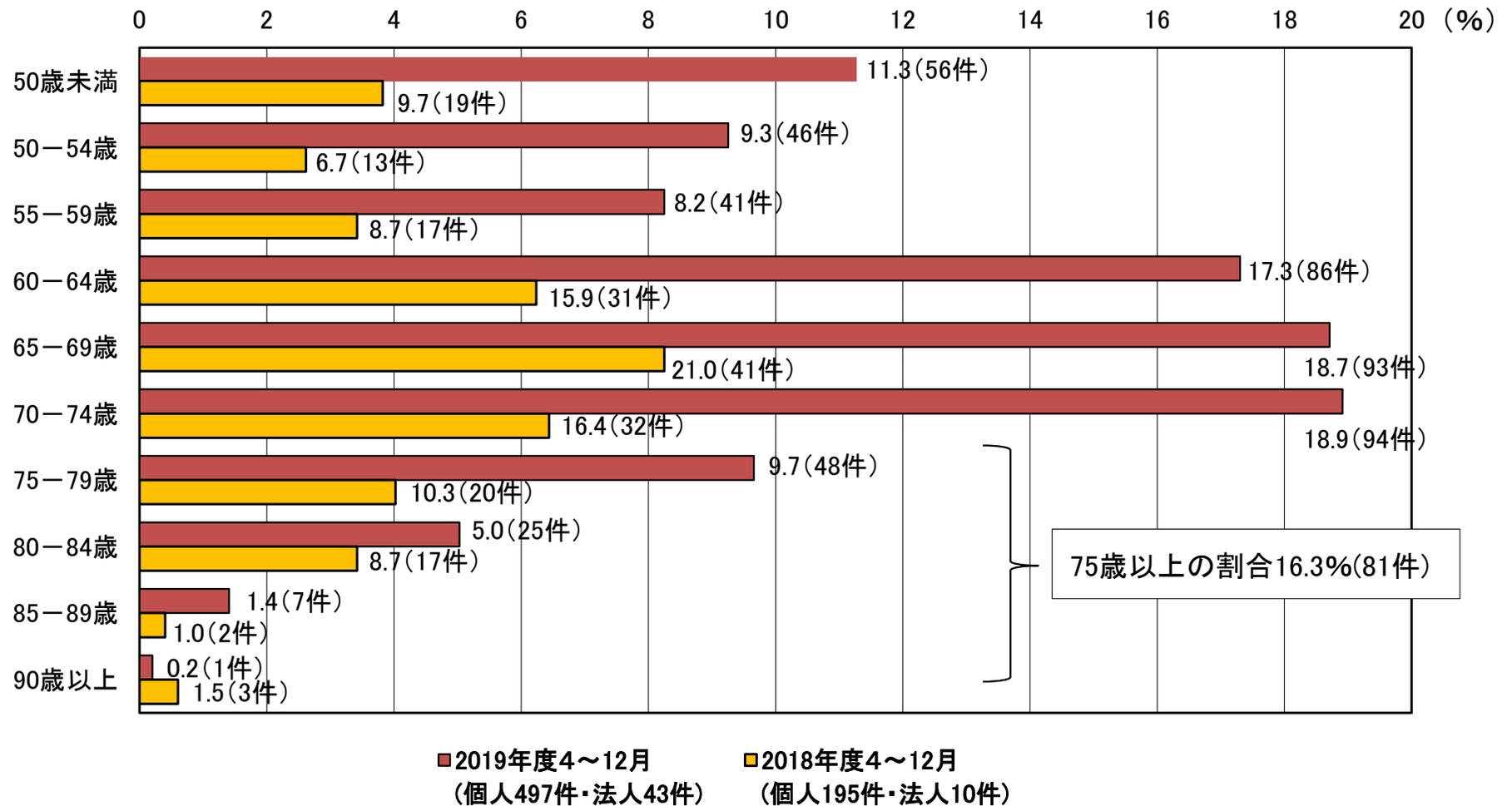
概況:

2019年4～12月に終結したあっせんの件数は合計540件で、その内訳は、和解500件、不調32件、取下げ等8件で、取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94.0%でした(前年同期86.7%)。

あっせん開催回数は、1回の事案516件、2回の事案15件、3回の事案1件、平均開催回数は1.0回でした(前年同期1.1回)。

5. 2019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:

2019年度4～12月の終結事案(個人497件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は16.3%でした(前年同期は21.5%、42件)。