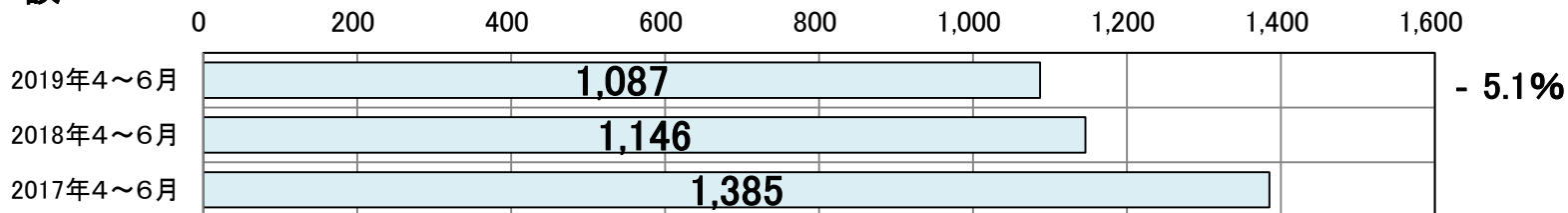


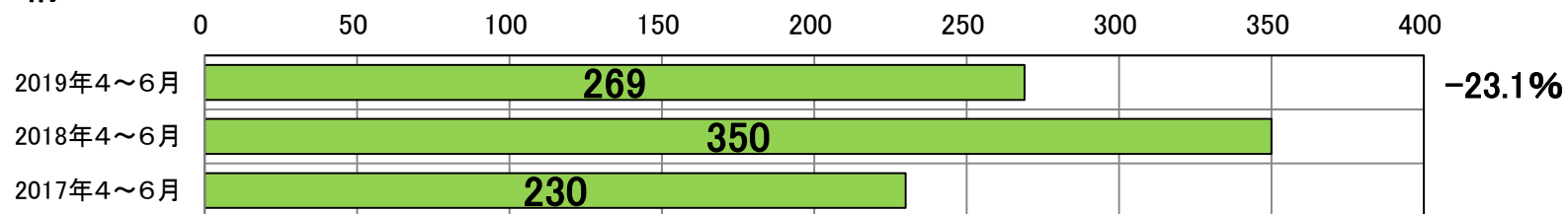
2019年度4～6月の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 2019年度4～6月の相談、苦情、あっせん申立て件数

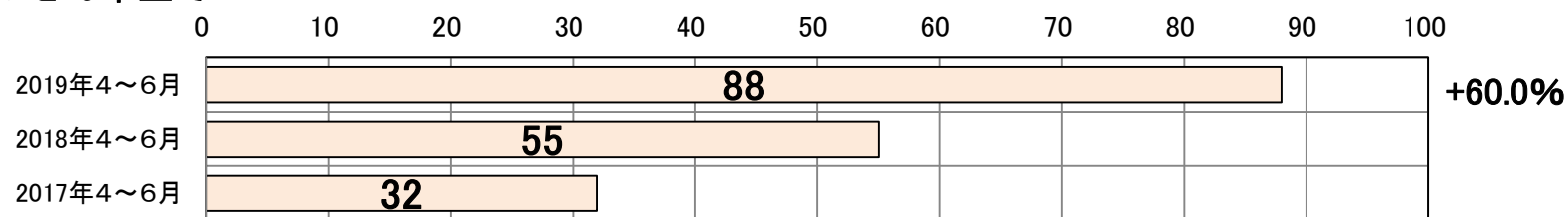
① 相談



② 苦情



③ あっせん申立て



概況:

前年同期に比べ相談及び苦情は減少(それぞれ、-5.1%、-23.1%しているが、あっせん申立ての件数は大幅に増加(+60.0%)している。

2. 2019年度4～6月の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

① 相談

類 型	2019年4～6月		2018年4～6月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	330	30.4	473	41.3
うちセンター業務	161	14.8	98	8.6
取引制度	56	5.2	28	2.4
証券会社	48	4.4	256	22.3
勧誘	119	10.9	89	7.8
うち説明義務	61	5.6	36	3.1
適合性	29	2.7	31	2.7
強引	17	1.6	16	1.4
売買取引	247	22.7	232	20.2
うち売買一般	201	18.5	143	12.5
取引制度	21	1.9	44	3.8
扱者主導	15	1.4	5	0.5
事務処理	85	7.8	144	12.6
投資運用	1	0.1	7	0.6
投資助言	23	2.1	18	1.6
その他	282	25.9	183	16.0
合 計	1,087	100	1,146	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161件、取引制度に関する相談56件、証券会社に関する相談(相談窓口の問い合わせを含む。)48件などです。

2. 2019年度4～6月の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

② 苦 情

類 型	2019年4～6月		2018年4～6月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	155	57.6	190	54.3
うち説明義務	112	41.6	161	46.0
強引	13	4.8	13	3.7
適合性	16	5.9	8	2.3
売買取引	70	26.0	101	29.1
うち売買一般	35	13.0	54	15.7
無断売買	11	4.1	20	5.7
扱者主導	11	4.1	11	3.1
事務処理	23	8.6	29	8.3
投資運用	-	0.0	1	0.3
投資助言	4	1.5	7	2.0
その他	17	6.3	22	6.0
合 計	269	100	350	100

③ あっせん申立て

類 型	2019年4～6月		2018年4～6月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	83	94.3	49	89.1
うち説明義務	69	78.4	42	76.4
適合性	12	13.6	6	10.9
断定的判断の提供	2	2.3	1	1.8
売買取引	5	5.7	4	7.3
うち売買執行ミス	1	1.1	-	0.0
過当売買	1	1.1	-	0.0
その他	3	3.4	4	7.3
事務処理	0	0.0	1	1.8
投資運用	0	0.0	0	0.0
投資助言	0	0.0	1	1.8
その他	0	0.0	0	0.0
合 計	88	100	55	100

※ 2018年4～6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」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太宗を占めています。

3. 2019年度4～6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			
	2019年4～6月		2018年4～6月		2019年4～6月		2018年4～6月		2019年4～6月		2018年4～6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	297	27.3	299	26.1	65	24.2	80	22.9	12	13.6	7	12.7
債券	159	14.6	119	10.4	43	16.0	44	12.6	8	9.1	6	10.9
投資信託	168	15.5	185	16.1	29	10.8	58	16.6	1	1.1	5	9.1
有価証券デリバティブ	3	0.3	5	0.4	1	0.4	3	0.9	0	0.0	3	5.5
金融先物	53	4.9	42	3.7	25	9.3	9	2.6	9	10.2	4	7.3
CFD	6	0.6	4	0.3	4	1.5	2	0.6	1	1.1	0	0.0
その他のデリバティブ	7 (6)	0.6	5 (4)	0.4	95 (95)	35.3	124 (124)	35.4	57 (57)	64.8	30 (30)	54.5
ラップ	12	1.1	13	1.1	2	0.7	9	2.6	0	0.0	0	0.0
第2種関連商品	25	2.3	41	3.6	0	0.0	1	0.3	0	0.0	0	0.0
その他	357	32.8	433	37.8	5	1.9	20	5.7	0	0.0	0	0.0
合計	1,087	100	1,146	100	269	100	350	100	88	100	55	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)です。

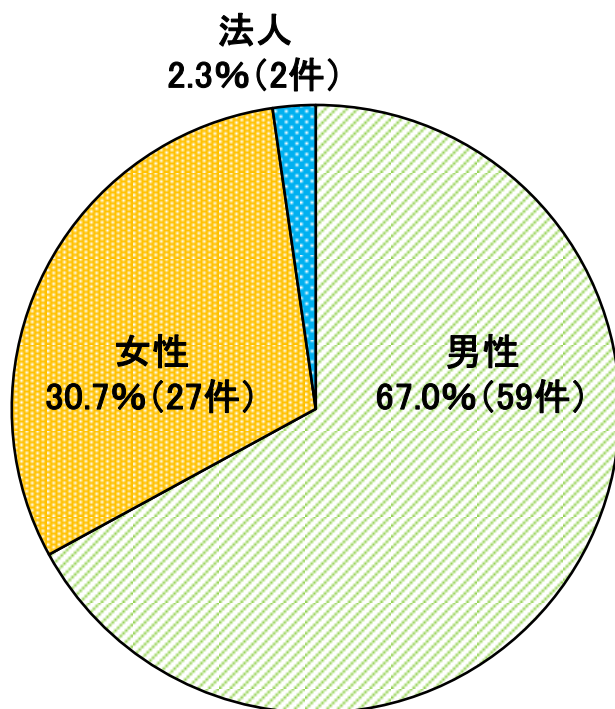
概況:

商品別の内訳では、相談は株式の割合が高く(27.3%)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35.3%、64.8%)、これらはVIXインバースETN事案によるものである。

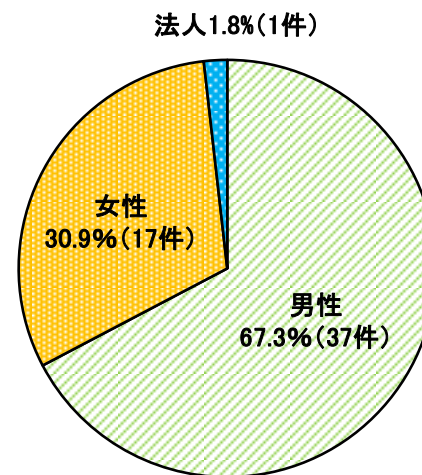
4. 2019年度4～6月のあっせん申立てについて

(1) あっせん申立者の個人(男/女)・法人別状況

< 2019年度4～6月(88件) >



<(参考)2018年度4～6月(55件)>



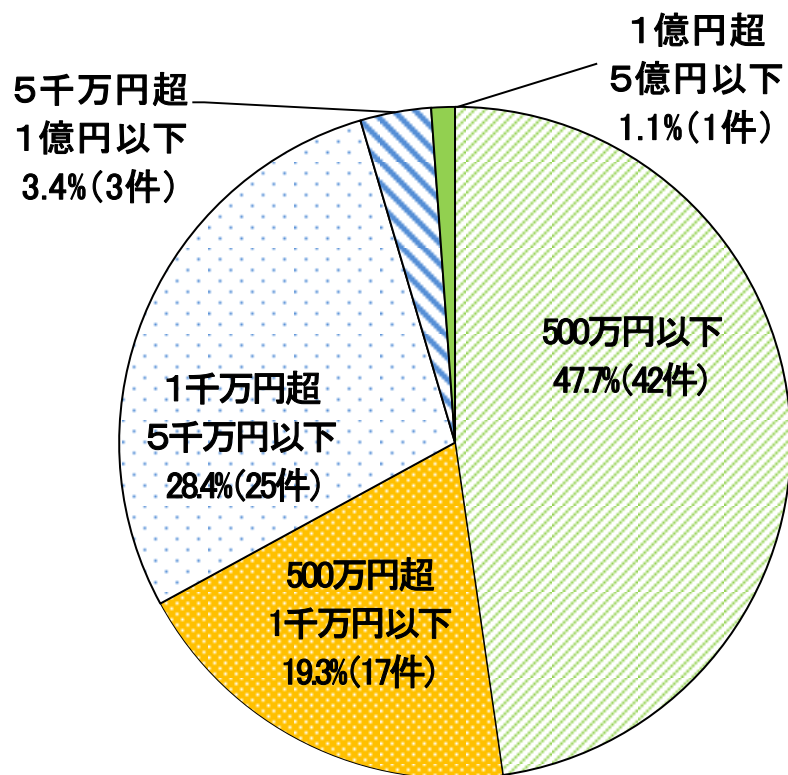
概況:

あっせん申立ての個人(男性/女性)の内訳は、男性67.0%(59件)、女性30.7%(27件)、法人2.3%(2件)となりました。

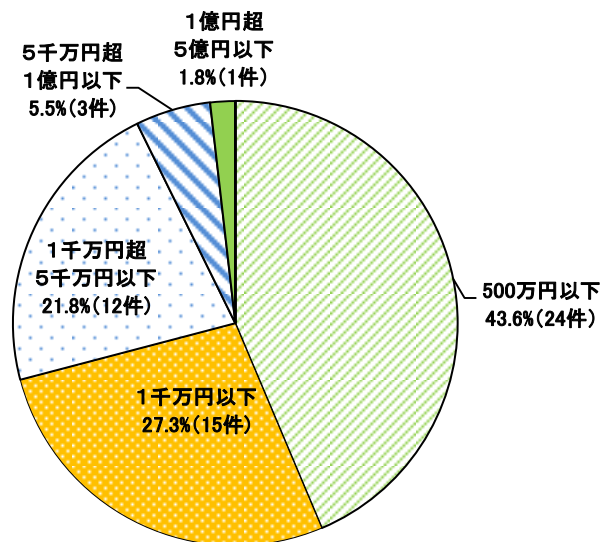
4. 2019年度のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額

< 2019年度4～6月(88件) >



<(参考) 2018年度4～6月 (55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4.1%増加、500万円超1千万円以下の請求が8.0%減少しているが、1千万円超5千万円以下の請求では6.6%増加しました。

なお、100万円以下は12.5%(11件)でした。

5. 2019年度4～6月(272件)のあっせん終結事案について

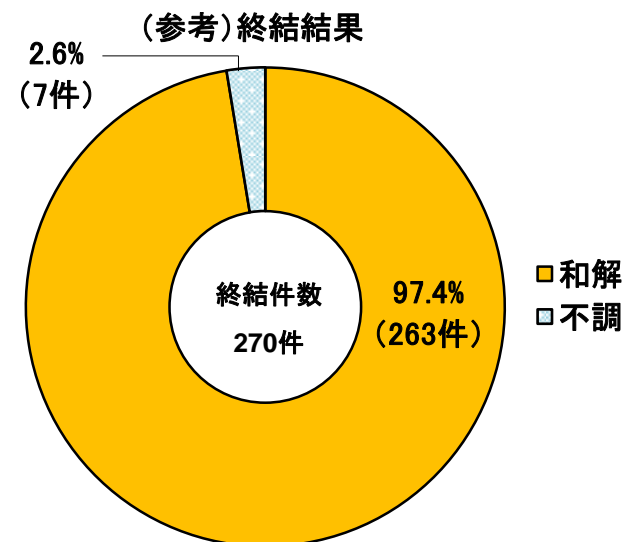
(1) 概況

	2019年4～6月	2018年4～6月
期初未済件数	309	21
新規申立件数	88	55
終結件数	272(2)	26
期末未済件数	125	50

※()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4～6月 (270件)	2018年4～6月 (26件)
1回	266	25
2回	4	1
3回	-	-
平均開催回数	1.0	1.0



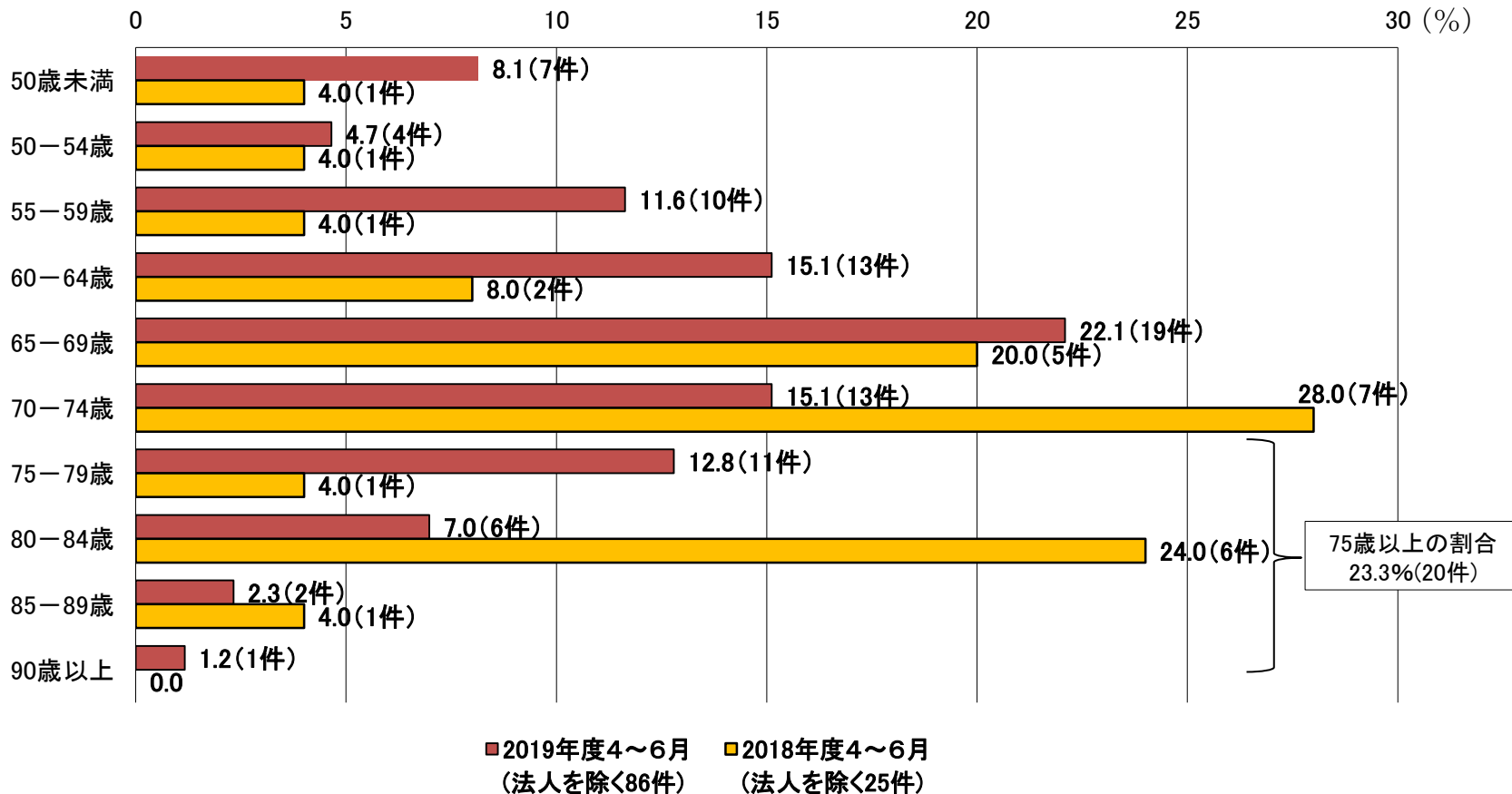
概況:

2019年4～6月に終結したあっせんの件数は合計272件で、その内訳は、和解263件、不調7件、取下げ等2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97.4%でした(前年同期50.0%)。

あっせん開催回数は、1回の事案266件、2回の事案4件、平均開催回数は1.0回でした(前年同期1.0回)。

5. 2019年度4～6月（法人を除く86件）のあっせん終結事案について

（3）年齢別内訳



概況：

2019年4～6月の終結事案（個人86件）における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は23.3%でした（前年同期は32.0%、8件）。