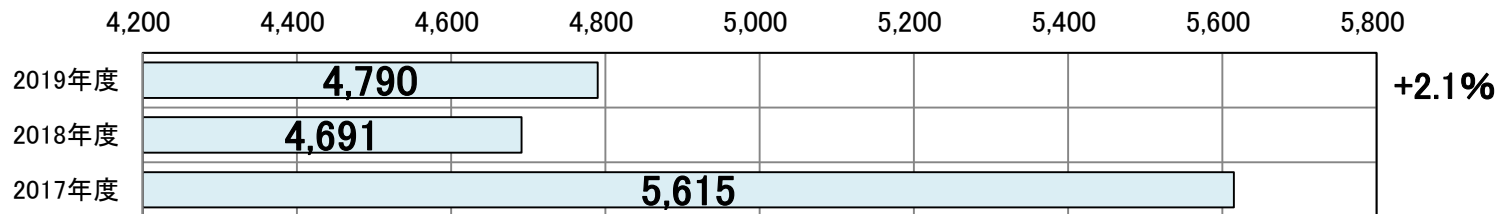


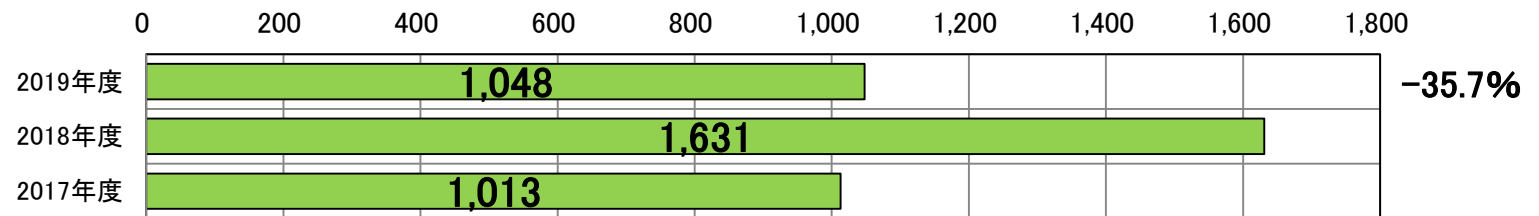
2019年度の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 2019年度の相談、苦情、あっせん申立て件数

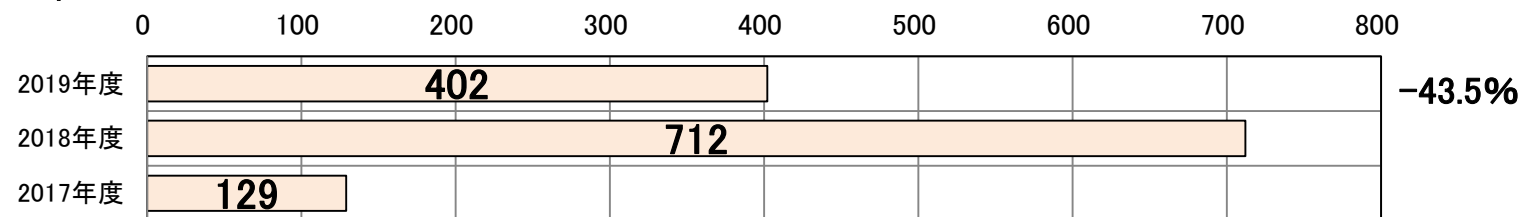
① 相談



② 苦情



③ あっせん申立て



概況:

2018年度に比べ相談は微増(+2.1%)しているが、苦情、あっせん申立ての件数は大幅に減少(それぞれ、-35.7%、-43.5%)している。

2. 2019年度の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

① 相談

類 型	2019年度		2018年度	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	1,536	32.1	1,536	32.7
うち証券会社	666	13.9	396	8.4
センター業務	458	9.6	687	14.6
取引制度	126	2.6	155	3.3
勧誘	634	13.2	372	7.9
うち説明義務	314	6.6	184	3.9
適合性	147	3.1	95	2.0
強引	102	2.1	63	1.3
売買取引	1,188	24.8	1,226	26.1
うち売買一般	751	15.7	972	20.7
取引制度	232	4.8	94	2.0
無断売買	63	1.3	36	0.8
事務処理	540	11.3	448	9.6
投資運用	7	0.1	37	0.8
投資助言	53	1.1	78	1.7
その他	832	17.4	994	21.2
合 計	4,790	100	4,691	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。)666件、当センターの業務に関する相談458件、取引制度に関する相談126件などです。

2. 2019年度の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

② 苦 情

類 型	2019年度		2018年度	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	570	54.4	1,002	61.4
うち説明義務	420	40.1	897	55.0
適合性	55	5.2	35	2.1
強引	44	4.2	34	2.1
売買取引	289	27.6	386	23.7
うち売買一般	171	16.3	217	13.3
扱者主導	39	3.7	54	3.3
無断売買	39	3.7	44	2.7
事務処理	129	12.3	100	6.1
投資運用	1	0.1	11	0.7
投資助言	14	1.3	27	1.7
その他	45	4.3	105	6.4
合 計	1,048	100	1,631	100

③ あっせん申立て

類 型	2019年度		2018年度	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	383	95.3	695	97.6
うち説明義務	334	83.1	666	93.5
適合性	37	9.2	20	2.8
断定的判断の提供	8	2.0	5	0.7
売買取引	18	4.5	10	1.4
うち過当売買	4	1.0	0	-
無断売買	3	0.7	2	0.3
売買執行ミス	2	0.5	0	-
事務処理	1	0.2	2	0.3
投資運用	0	-	0	-
投資助言	0	-	5	0.7
その他	0	-	0	-
合 計	402	100	712	100

※ 2018年度の「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」のほかは、「システム障害(1件0.1%)」「その他(7件1.0%)」であった。

概況:

苦情やあっせんの申立ての内容では、2018年度と同様、勧誘時の説明義務に関する苦情やあっせんが非常に多くなっています。

3. 2019年度の相談、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		2018年度		2019年度		2018年度		2019年度		2018年度	
	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	1,426	29.8	1,339	28.5	244	23.3	318	19.5	44	10.9	26	3.7
債券	794	16.6	589	12.6	310	29.6	197	12.1	68	16.9	17	2.4
投資信託	711	14.8	734	15.6	120	11.5	171	10.5	10	2.5	14	2.0
有価証券デリバティブ	44	0.9	24	0.5	9	0.9	14	0.9	1	0.2	4	0.6
金融先物	216	4.5	210	4.5	87	8.3	56	3.4	22	5.5	15	2.1
CFD	22	0.5	22	0.5	13	1.2	11	0.7	2	0.5	3	0.4
その他のデリバティブ	13 (12)	0.3	31 (29)	0.7	205 (205)	19.6	758 (755)	46.5	255 (255)	63.4	632 (632)	88.8
ラップ	60	1.3	65	1.4	9	0.9	25	1.5	0	-	1	0.1
第2種関連商品	70	1.5	160	3.4	5	0.5	10	0.6	0	-	0	-
その他	1,434	29.9	1,517	32.3	46	4.4	71	4.4	0	-	0	-
合計	4,790	100	4,691	100	1,048	100	1,631	100	402	100	712	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。

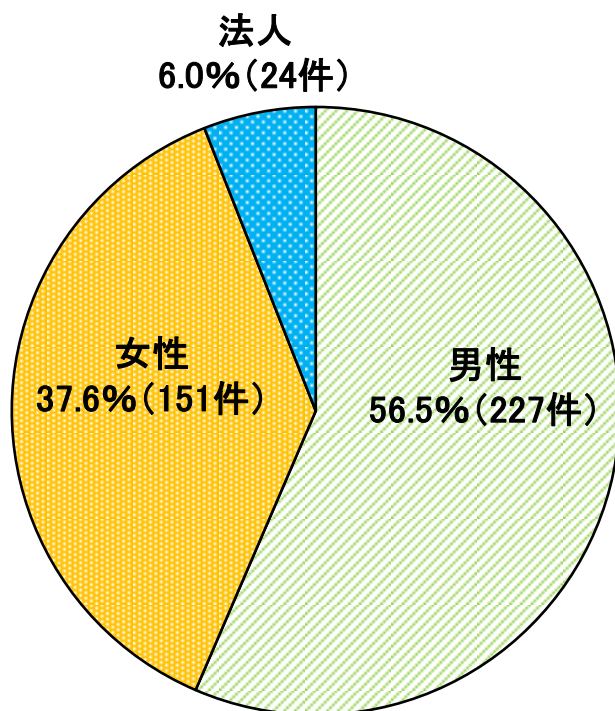
概況:

商品別の内訳では、相談は株式(29.8%)、苦情は債券(29.6%)の割合が高くなっています。あっせんの内訳では、2018年度に引き続き、VIXインバースETN事案が多いため、その他デリバティブの割合(63.4%)が最も高くなっています。

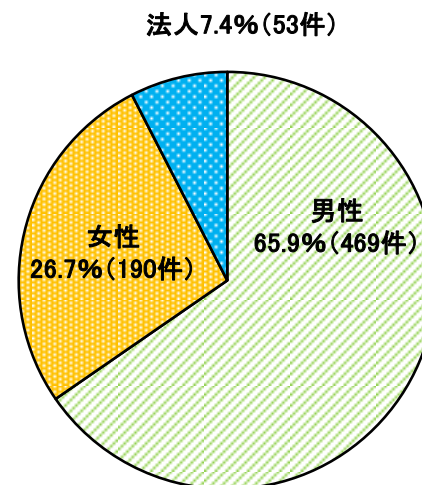
4. 2019年度のあっせん申立てについて

(1) あっせん申立者の個人(男/女)・法人別状況

<2019年度(402件)>



<(参考)2018年度(712件)>



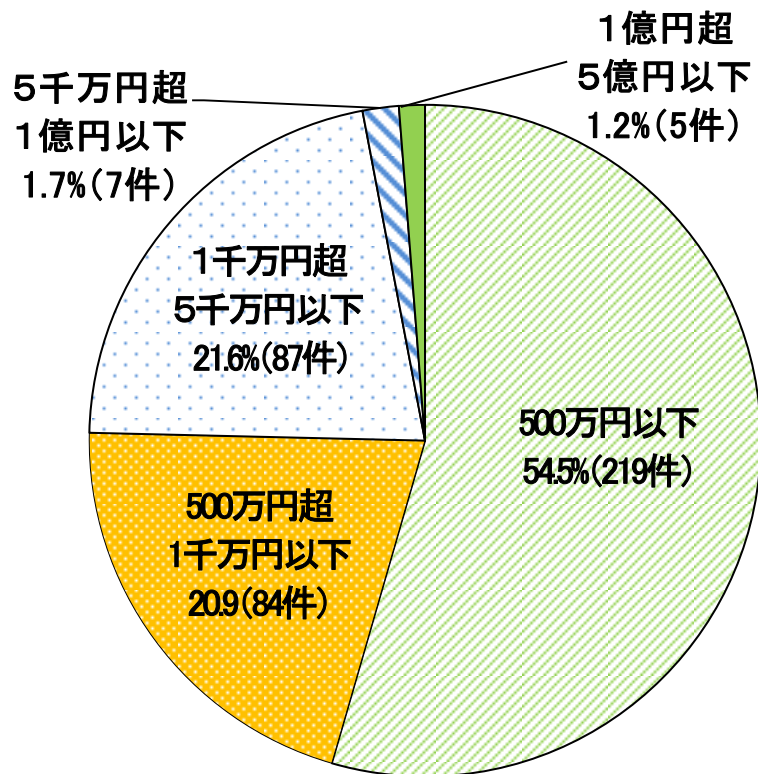
概況:

あっせん申立ての個人(男性/女性)の内訳は、男性56.5%(227件)、女性37.6%(151件)、また、法人は6.0%(24件)となりました。

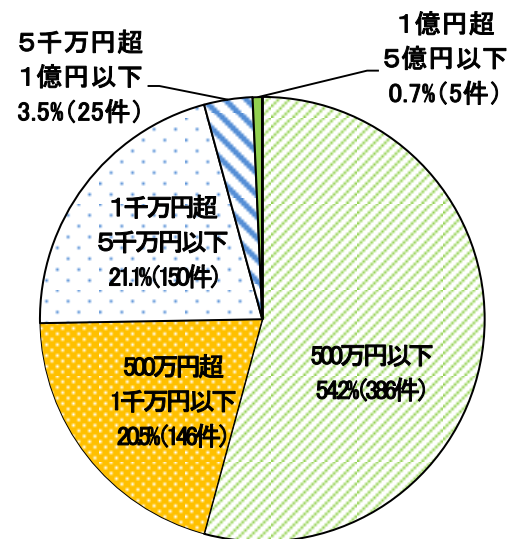
4. 2019年度のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額

<2019年度(402件)>



<(参考)2018年度(712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0.3%、500万円超1千万円以下の請求が0.4%、それぞれ増加しました。

なお、100万円以下は18.7%(75件)でした。

5. 2019年度のあっせん終結事案について

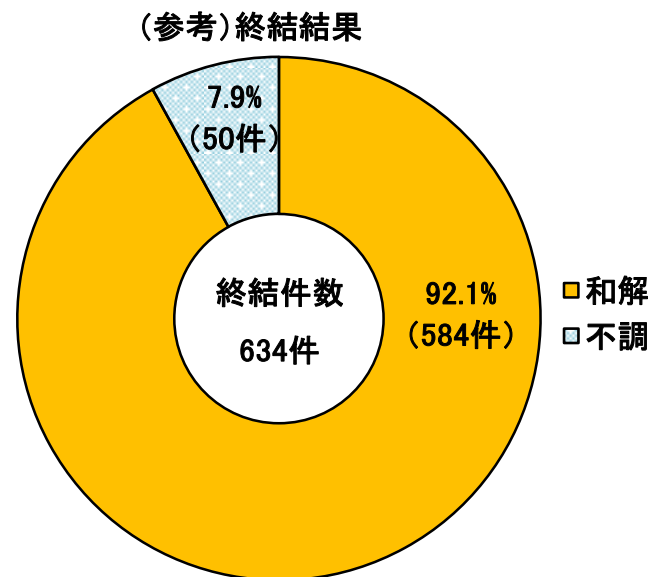
(1) 概況

	2019年度	2018年度
期初未済件数	309	21
新規申立件数	402	712
終結件数	643(9)	424(3)
期末未済件数	68	309

※()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 (634件)	2018年度 (421件)
1回	612	404
2回	18	16
3回	4	1
4回	-	-
平均開催回数	1.04	1.04



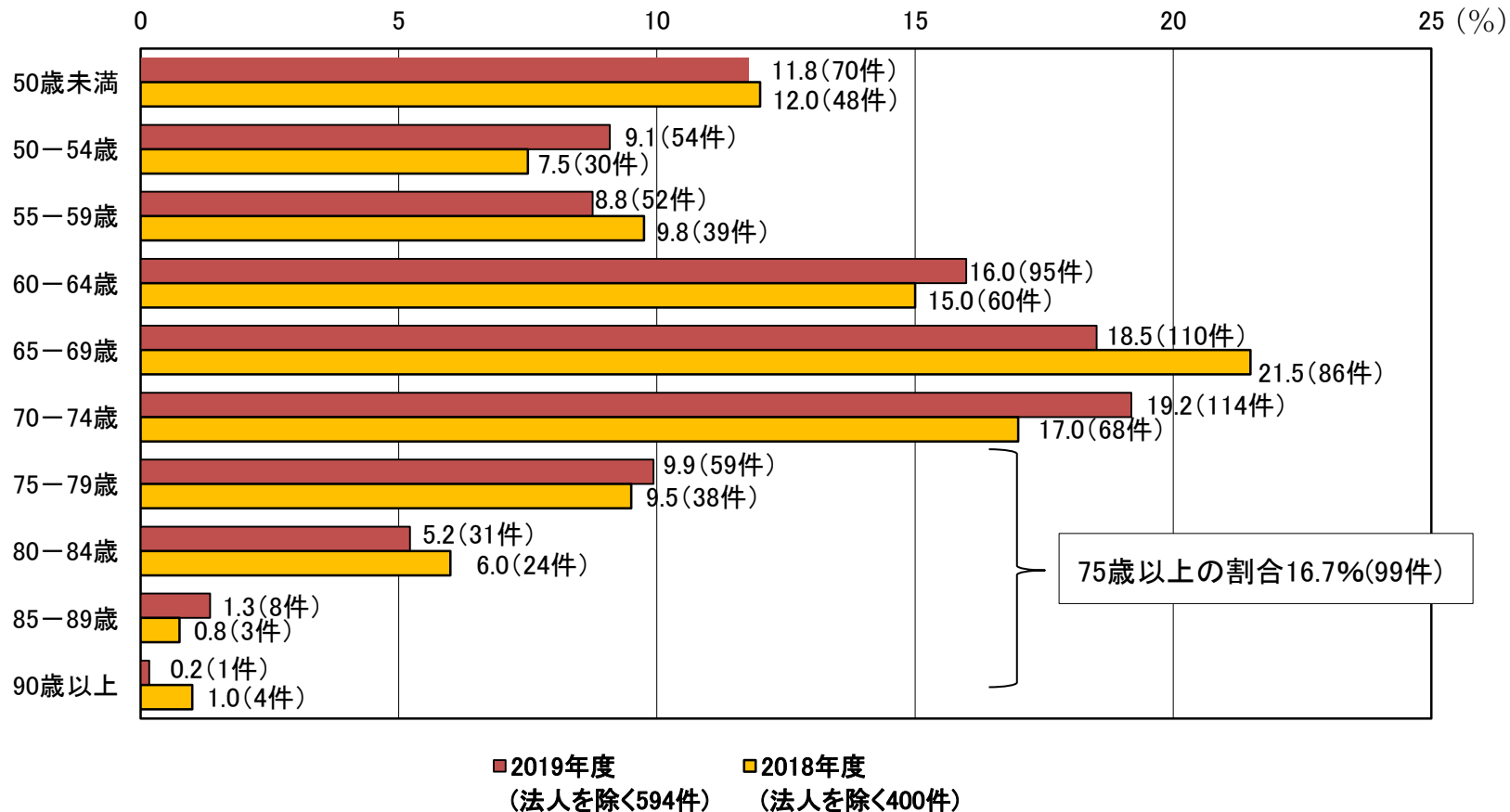
概況:

2019年に終結したあっせんの件数は合計643件で、その内訳は、和解584件、不調50件、取り下げ等9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92.1%でした(前年同期91.7%)。

あっせん開催回数は、1回の事案612件、2回の事案18件、3回の事案4件、平均開催回数は1.04回でした(前年同期1.04回)。

5. 2019年度のあっせん終結事案について

(3) 年齢別内訳



概況:

2019年度の終結事案(個人594件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は16.7%でした(前年同期は17.3%(69件))。