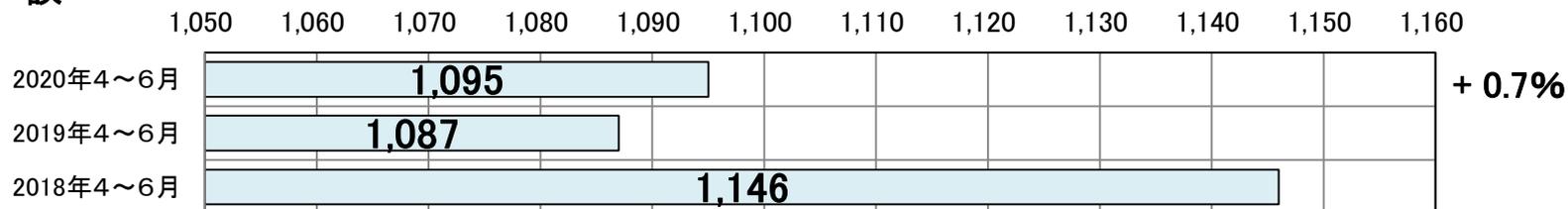


# 2020年度4～6月の相談、苦情、あっせんの状況について

## 1. 2020年度4～6月の相談、苦情、あっせん申立て件数

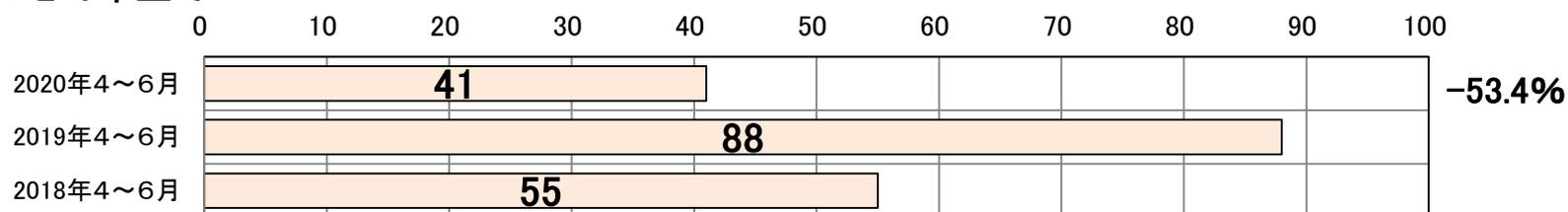
### ① 相談



### ② 苦情



### ③ あっせん申立て



概況:

前年同期に比べ相談の件数は微増(+0.7%)となったが、苦情及びあっせん申立ての件数は大幅に減少(それぞれ-28.3%、-53.4%)している。

## 2. 2020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	2020年4～6月		2019年4～6月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	323	29.5	330	30.4
うち証券会社	182	16.6	48	4.4
センター業務	55	5.0	161	14.8
商品性	36	3.3	9	0.8
勧誘	142	13.0	119	10.9
うち説明義務	91	8.3	61	5.6
適合性	26	2.4	29	2.7
強引	15	1.4	17	1.6
売買取引	279	25.5	247	22.7
うち売買一般	181	16.5	201	18.5
取引制度	50	4.6	21	1.9
システム障害	16	1.5	-	-
事務処理	122	11.1	85	7.8
投資運用	2	0.2	1	0.1
投資助言	10	0.9	23	2.1
その他	217	19.8	282	25.9
合 計	1,095	100	1,087	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。)182件、当センターの業務に関する相談55件、商品性に関する相談36件などです。

## 2. 2020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	2020年4～6月		2019年4～6月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	82	42.5	155	57.6
うち説明義務	51	26.4	112	41.6
適合性	21	10.9	16	5.9
強引	7	3.6	13	4.8
売買取引	73	37.8	70	26.0
うち売買一般	49	25.4	35	13.0
無断売買	7	3.6	11	4.1
システム障害	7	3.6	2	0.7
事務処理	28	14.5	23	8.6
投資運用	1	0.5	-	-
投資助言	2	1.0	4	1.5
その他	7	3.6	17	6.3
合 計	193	100	269	100

### ③ あっせん申立て

類 型	2020年4～6月		2019年4～6月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	34	82.9	83	94.3
うち説明義務	30	73.2	69	78.4
適合性	3	7.3	12	13.6
断定的判断の提供	1	2.4	2	2.3
売買取引	4	9.8	5	5.7
うち無断売買	1	2.4	-	-
システム障害	1	2.4	-	-
その他	2	4.9	3	3.4
事務処理	3	7.3	-	-
投資運用	-	-	-	-
投資助言	-	-	-	-
その他	-	-	-	-
合 計	41	100	88	100

※2019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、「売買執行ミス」、「過当売買」及び「その他」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申立てが一番多いです。

### 3. 2020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			
	2020年4～6月		2019年4～6月		2020年4～6月		2019年4～6月		2020年4～6月		2019年4～6月	
	件数	構成比 (%)										
株式	323	29.5	297	27.3	59	30.6	65	24.2	6	14.6	12	13.6
債券	191	17.4	159	14.6	62	32.1	43	16.0	14	34.1	8	9.1
投資信託	138	12.6	168	15.5	35	18.1	29	10.8	3	7.3	1	1.1
有価証券デリバティブ	9	0.8	3	0.3	5	2.6	1	0.4	1	2.4	-	-
金融先物	55	5.0	53	4.9	7	3.6	25	9.3	4	9.8	9	10.2
CFD	10	0.9	6	0.6	5	2.6	4	1.5	1	2.4	1	1.1
その他のデリバティブ	12(2)	1.1	7(6)	0.6	5(1)	2.6	95(95)	35.3	11(11)	26.8	57(57)	64.8
ラップ	7	0.6	12	1.1	4	2.1	2	0.7	-	-	-	-
暗号資産デリバティブ	3	0.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
商品関連デリバティブ	1	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
第2種関連商品	8	0.7	25	2.3	1	0.5	-	-	1	2.4	-	-
先物オプション	1	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
その他	337	30.8	357	32.8	10	5.2	5	1.9	-	-	-	-
合計	1,095	100	1,087	100	193	100	269	100	41	100	88	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。

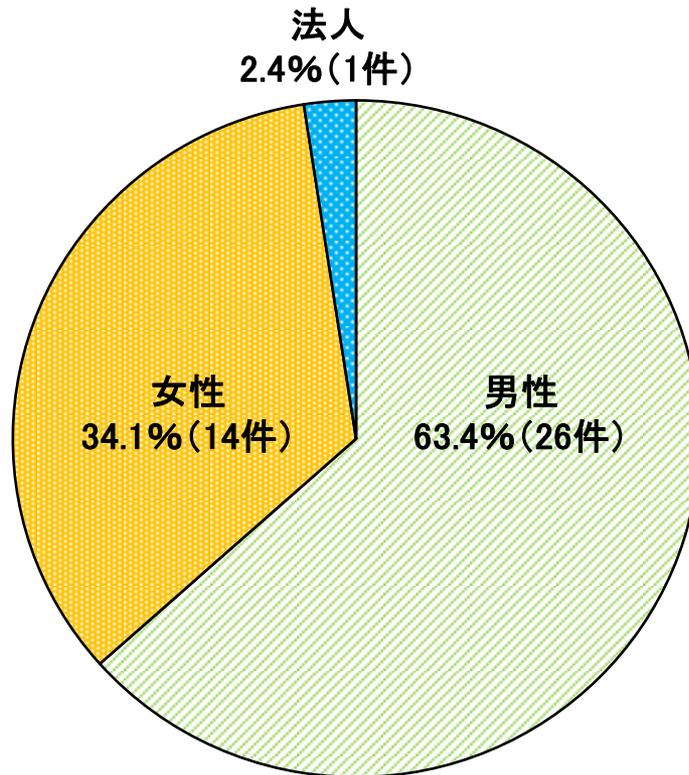
概況:

商品別の内訳では、相談は株式の割合が高い(29.5%)が、苦情及びあっせん申立ての内訳では債券の割合が高い(それぞれ32.1%、34.1%)。

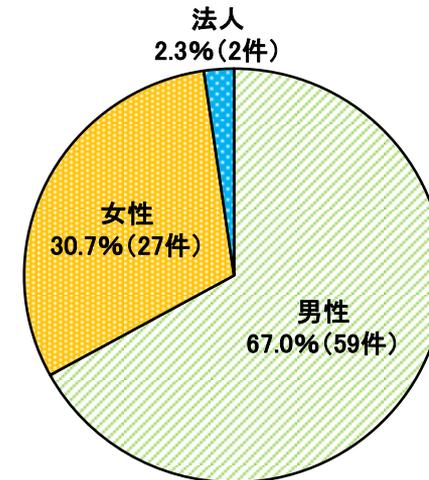
#### 4. 2020年度4～6月のあっせん申立てについて

##### (1) あっせん申立者の個人(男/女)・法人別状況

< 2020年度4～6月(41件) >



< (参考)2019年度4～6月(88件) >



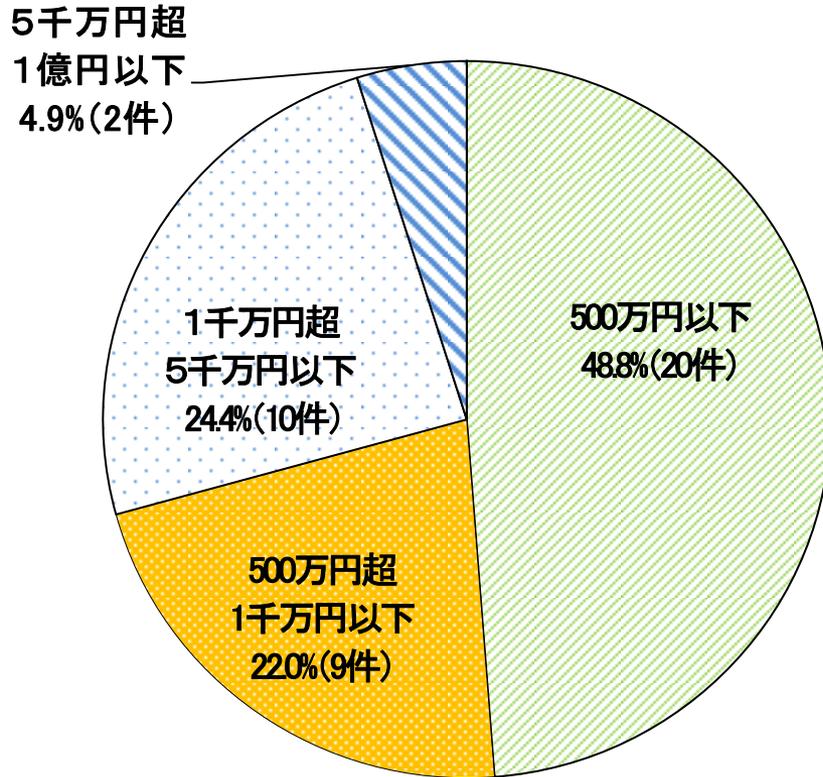
概況:

あっせん申立ての個人(男性/女性)の内訳は、男性63.4%(26件)、女性34.1%(14件)、法人2.4%(1件)となりました。

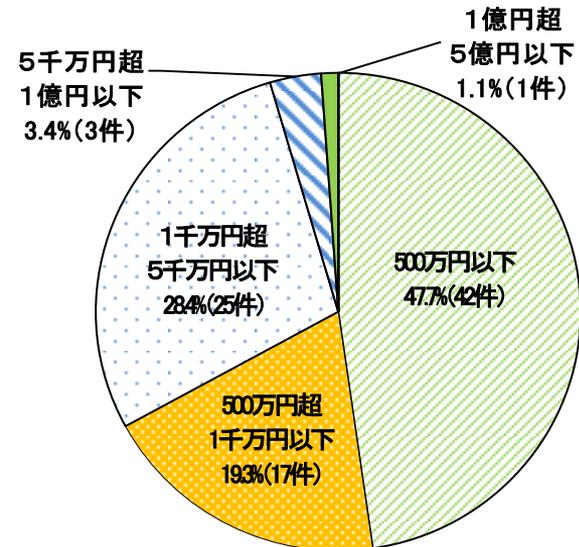
#### 4. 2020年度4～6月のあっせん申立てについて

##### (2) あっせん申立てにおける請求金額

< 2020年度4～6月(41件) >



< (参考) 2019年度4～6月(88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」、「500万円超1千万円以下」及び「5千万円超1億円以下」が増加(それぞれ+1.1%、+2.7%、+1.5%)し、「1千万円超5千万円以下」は減少(-4.0%)し、「1億円超5億円以下」はありませんでした。

なお、100万円以下は24.4%(10件)でした。

## 5. 2020年度4～6月(26件)のあっせん終結事案について

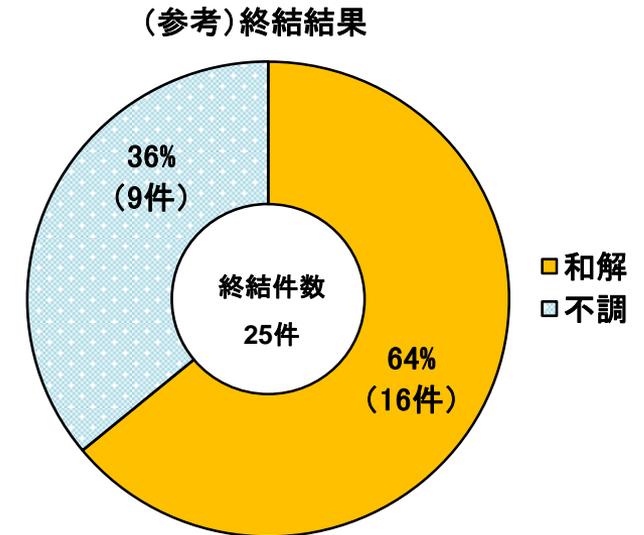
### (1) 概況

	2020年4～6月	2019年4～6月
期初未済件数	68	309
新規申立件数	41	88
終結件数	26(1)	272(2)
期末未済件数	83	125

※( )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)

	2020年4～6月 (25件)	2019年4～6月 (270件)
1回	17	266
2回	7	4
3回	1	-
平均開催回数	1.4	1.0



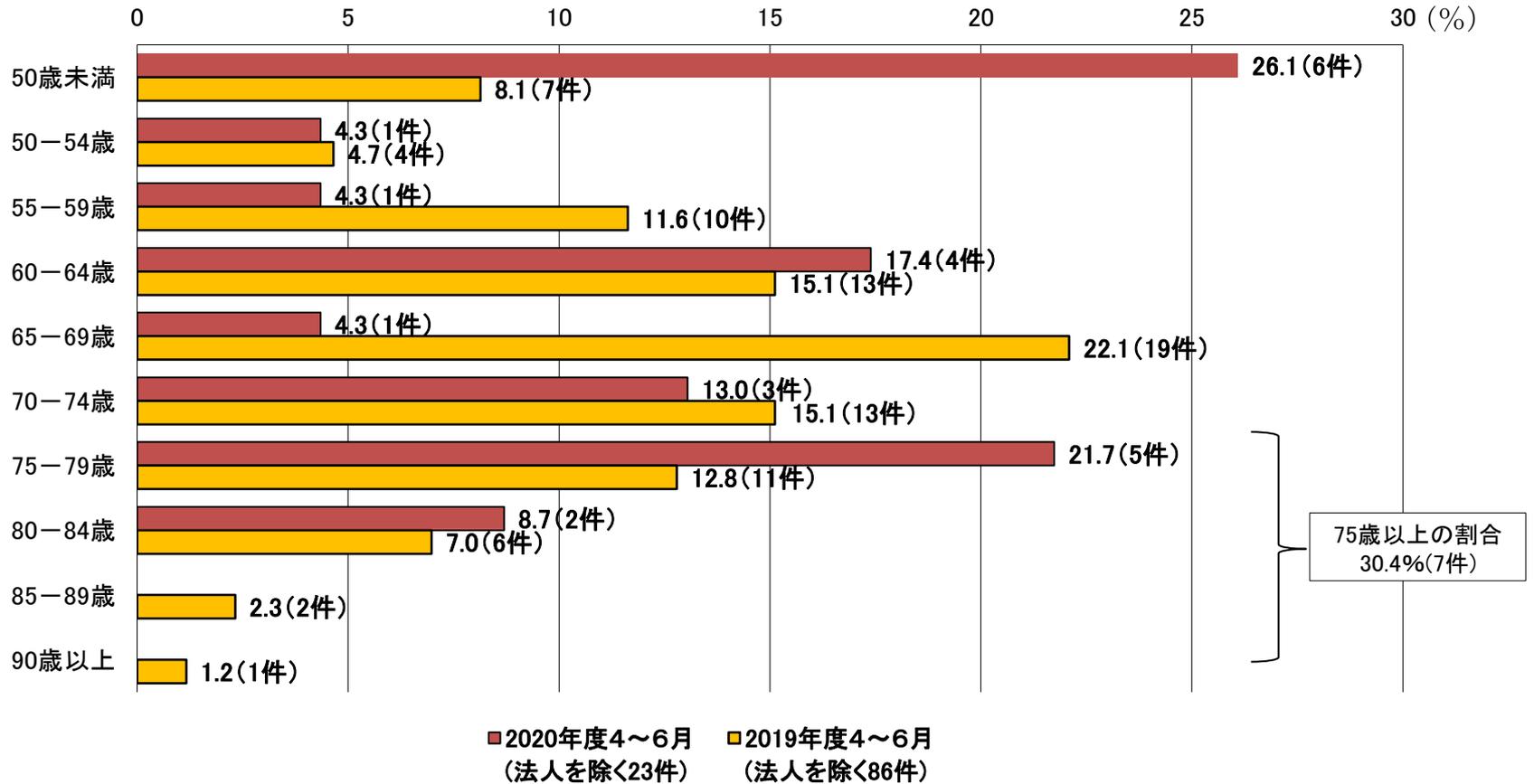
概況:

2020年4～6月に終結したあっせんの件数は合計26件、その内訳は、和解16件、不調9件、取下げ等1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64.0%でした(前年同期97.4%)。

あっせん開催回数は、1回の事案17件、2回の事案7件、3回の事案1件、平均開催回数は1.4回でした(前年同期1.0回)。

## 5. 2020年度4～6月（法人を除く23件）のあっせん終結事案について

### (3) 年齢別内訳



概況：

2020年4～6月の終結事案（個人23件）における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は30.4%でした（前年同期は23.3%、20件）。