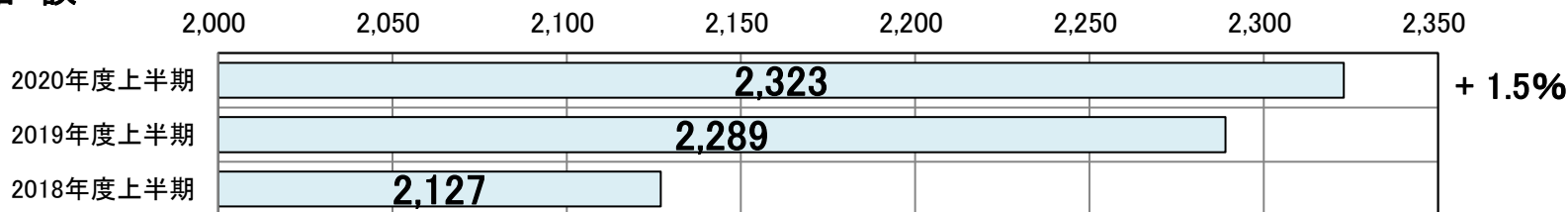


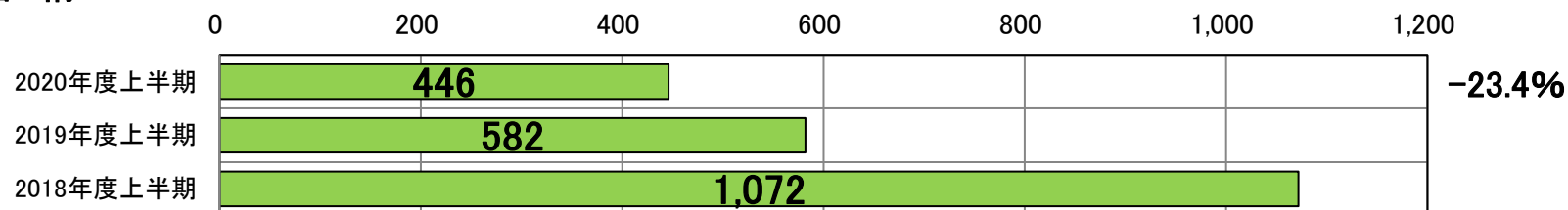
2020年度上半期(4~9月)の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 2020年度上半期の相談、苦情、あっせん申立て件数

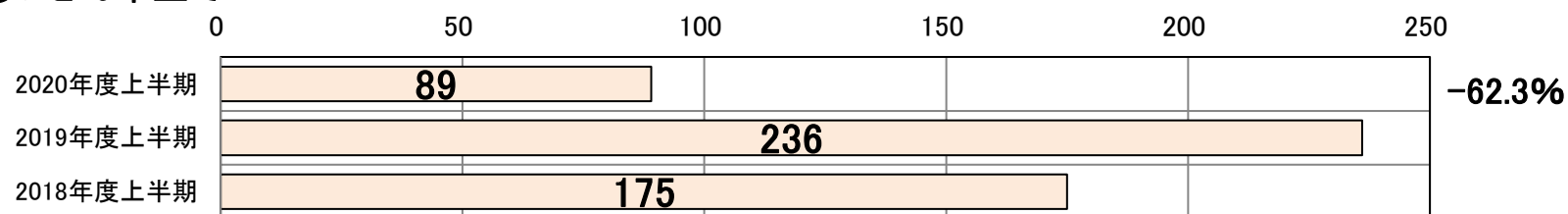
① 相談



② 苦情



③ あっせん申立て



概況:

前年同期に比べ、相談は微増(+1.5%)した一方、苦情及びはあっせん申立ては大幅に減少(それぞれ-23.5%、-62.3%)した。

2. 2020年度上半期の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

① 相談

類 型	2020年度上半期		2019年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	741	31.9	720	31.5
うち証券会社	436	18.8	218	9.5
センター業務	139	6.0	281	12.3
商品性	74	3.2	36	1.6
勧誘	266	11.4	303	13.2
うち説明義務	160	6.9	144	6.3
適合性	58	2.5	72	3.1
強引	24	1.0	49	2.1
売買取引	519	22.3	555	24.2
うち売買一般	327	14.1	399	17.4
取引制度	103	4.4	70	3.1
無断売買	32	1.4	27	1.2
事務処理	332	14.3	214	9.3
投資運用	9	0.4	2	0.1
投資助言	19	0.8	41	1.8
その他	437	18.8	454	19.8
合 計	2,323	100	2,289	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。)436件、当センターの業務に関する相談139件、商品性に関する相談74件などです。

2. 2020年度上半期の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

② 苦 情

類 型	2020年度上半期		2019年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	205	46.1	331	56.8
うち説明義務	123	27.6	257	44.2
適合性	41	9.2	22	3.8
強引	23	5.2	26	4.5
売買取引	156	35.1	144	24.8
うち売買一般	91	20.4	79	13.6
無断売買	19	4.3	23	4.0
システム障害	15	3.4	4	0.7
事務処理	63	14.1	72	12.4
投資運用	2	0.4	-	-
投資助言	4	0.9	10	1.7
その他	16	3.6	25	4.3
合 計	446	100	582	100

③ あっせん申立て

類 型	2020年度上半期		2019年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	72	80.9	225	95.3
うち説明義務	55	61.8	198	83.9
適合性	14	15.7	22	9.3
誤った情報の提供	2	2.2	2	0.8
売買取引	14	15.7	10	4.2
うち無断売買	1	1.1	1	0.4
売買執行ミス	2	2.2	1	0.4
その他	10	11.2	7	3.0
事務処理	3	3.4	1	0.4
投資運用	-	-	-	-
投資助言	-	-	-	-
その他	-	-	-	-
合 計	89	100	236	100

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。

3. 2020年度上半期の相談、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4～9月		2019年4～9月		2020年4～9月		2019年4～9月		2020年4～9月		2019年4～9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	688	29.6	637	27.8	133	29.8	134	23.1	12	13.5	22	9.3
債券	372	16.0	379	16.6	167	37.4	125	21.3	36	40.4	20	8.5
投資信託	306	13.2	338	14.8	70	15.7	60	10.3	14	15.7	5	2.1
有価証券デリバティブ	13	0.6	12	0.5	7	1.6	3	0.5	2	2.2	1	0.4
金融先物	127	5.5	115	5.0	23	5.2	37	6.4	9	10.1	16	6.8
CFD	17	0.7	7	0.3	8	1.8	7	1.2	1	1.1	2	0.8
その他のデリバティブ	14(4)	0.6	10(9)	0.4	8(3)	1.8	184(184)	31.7	14(13)	15.7	170(170)	72.0
ラップ	18	0.8	27	1.2	6	1.3	2	0.3	-	-	-	-
暗号資産デリバティブ	9	0.4	-	-	1	0.2	-	-	-	-	-	-
商品関連デリバティブ	6	0.3	-	-	2	0.4	-	-	-	-	-	-
第2種関連商品	29	1.2	50	2.2	2	0.4	1	0.2	1	1.1	-	-
先物オプション	1	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
その他	723	31.1	714	31.2	19	4.3	29	5.0	-	-	-	-
合計	2,323	100	2,289	100	446	100	582	100	89	100	236	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。

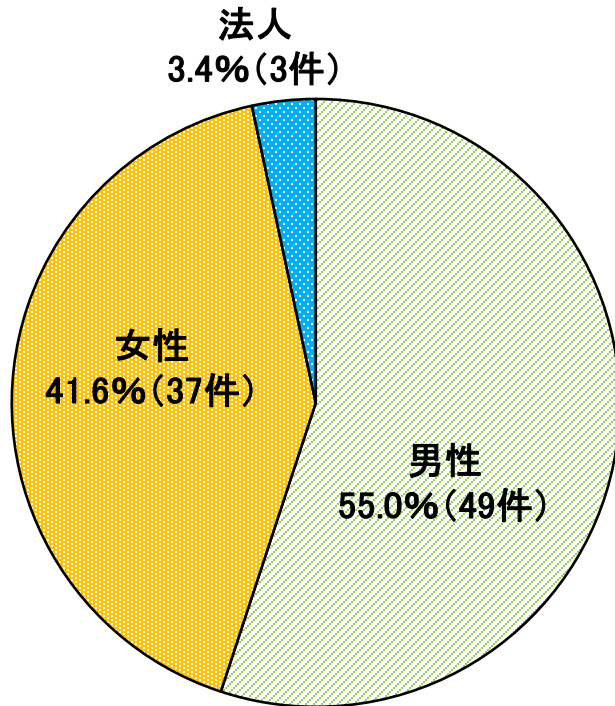
概況：

商品別の内訳では、相談は株式の割合が高い(29.6%)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37.5%、40.4%)。

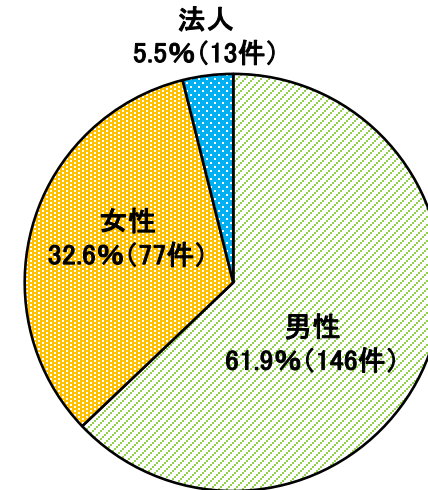
4. 2020年度上半期のあっせん申立てについて

(1) あっせん申立者の個人(男/女)・法人別状況

< 2020年度上半期(89件) >



< (参考)2019年度上半期(236件) >

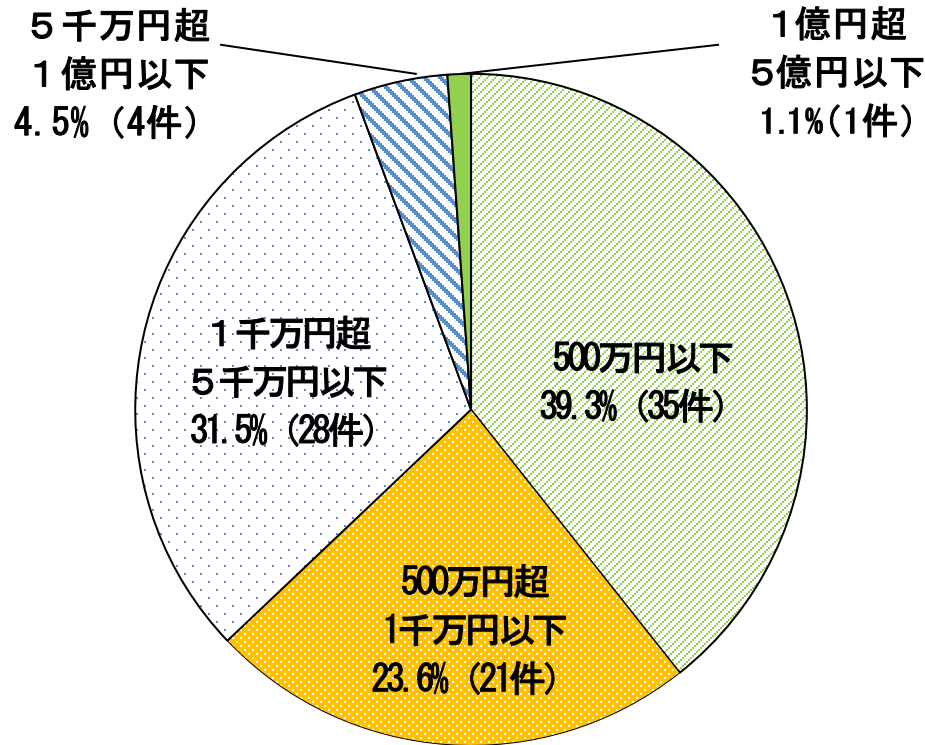


概況：
あっせん申立ての個人(男性/女性)の内訳は、男性55.0%(49件)、女性41.6%(37件)となりました。また、法人は3.4%(3件)でした。

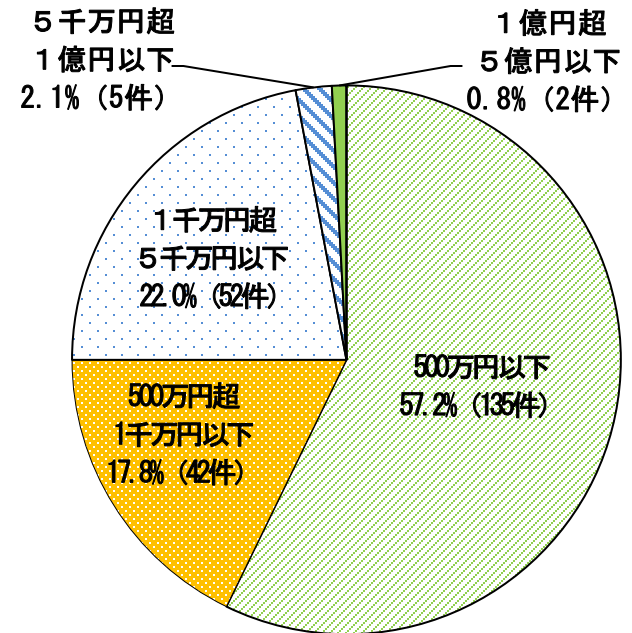
4. 2020年度上半期のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額

< 2020年度上半期(89件) >



< (参考) 2019年度上半期(236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500万円以下の請求は17.9%減少した一方、500万円超1千万円以下の請求は5.8%、1千万円超5千万円以下の請求では9.5%、それぞれ増加しました。

なお、請求金額5億円超の事案はなく、100万円以下は18.0%・16件(前年同期20.8%・49件)でした。

5. 2020年度上半期のあっせん終結事案について

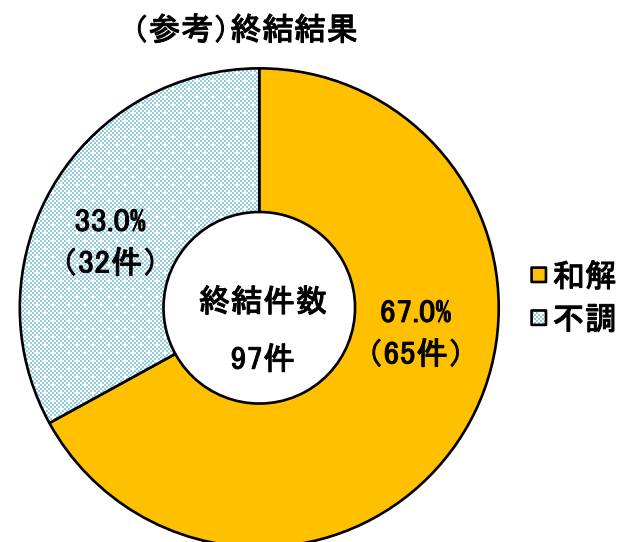
(1) 概況

	2020年度上半期	2019年度上半期
期初未済件数	68	309
新規申立件数	89	236
終結件数	100(3)	405(4)
期末未済件数	57	140

※()内は取り下げ等の件数。

(2) あっせん開催回数(取り下げ等を除く)

	2020年度上半期 (97件)	2019年度上半期 (401件)
1回	77	389
2回	19	11
3回	1	1
平均開催回数	1.2	1.0



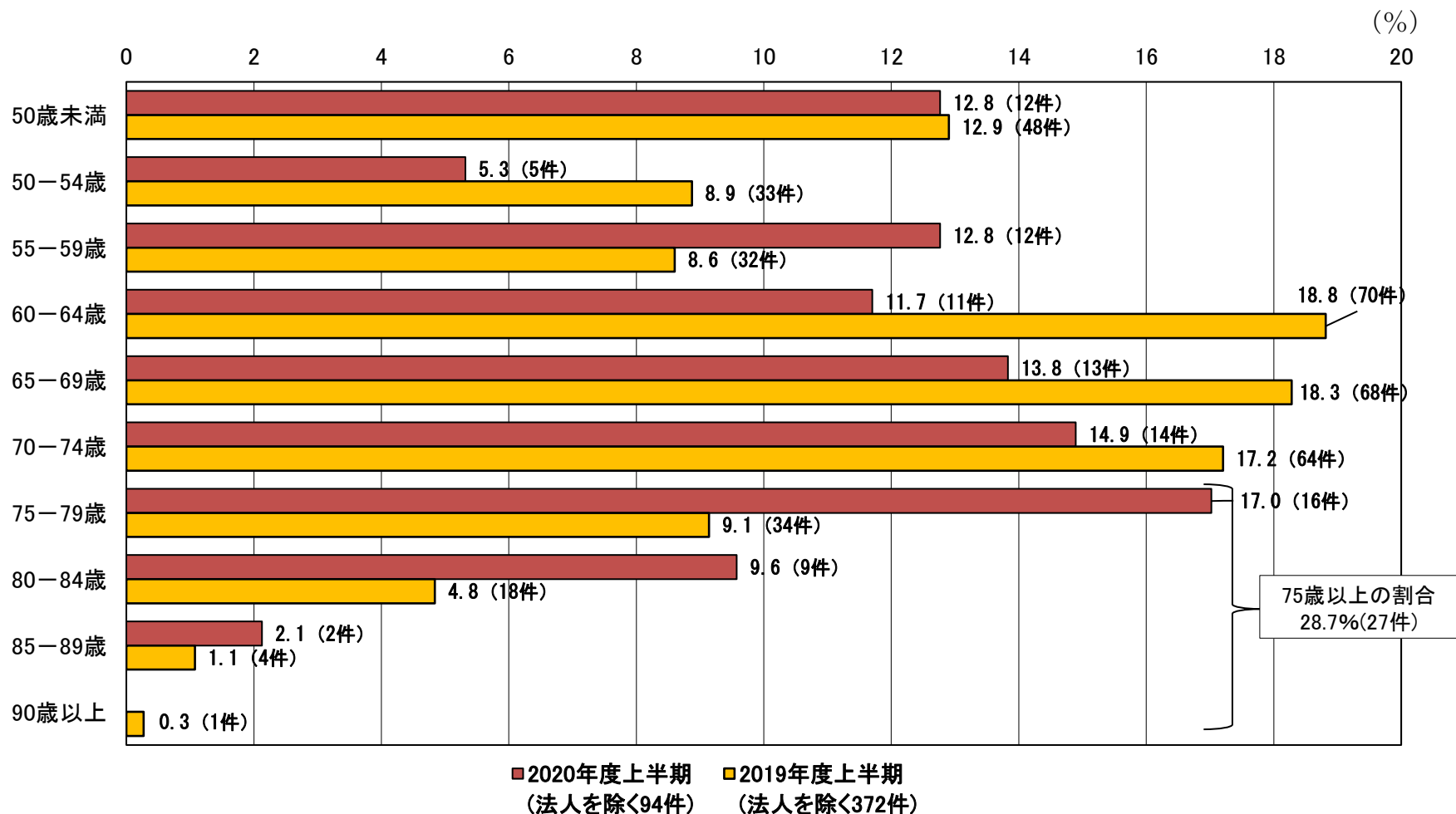
概況:

2020年度上半期に終結したあっせんの件数は合計100件で、その内訳は、和解65件、不調32件、取下げ等3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67.0%でした(前年同期95.0%)。

あっせん開催回数は、1回の事案77件、2回の事案19件、3回の事案1件で、平均開催回数は1.2回でした(前年同期1.0回)。

5. 2020年度上半期のあっせん終結事案について

(3) 年齢別内訳



概況:

2020年度上半期の終結事案(個人94件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は28.7%でした(前年同期15.3%、57件)。