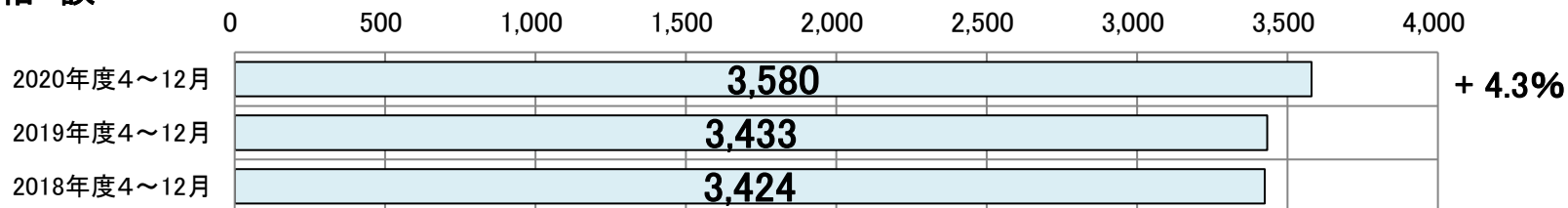


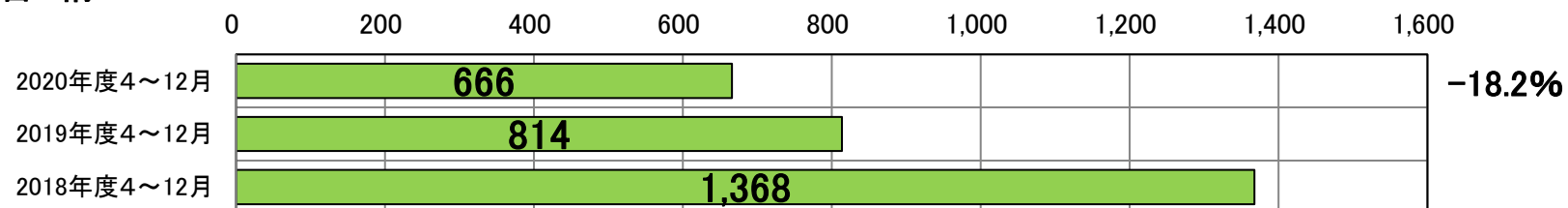
# 2020年度4～12月の相談、苦情、あっせんの状況について

## 1. 2020年度4～12月の相談、苦情、あっせん申立て件数

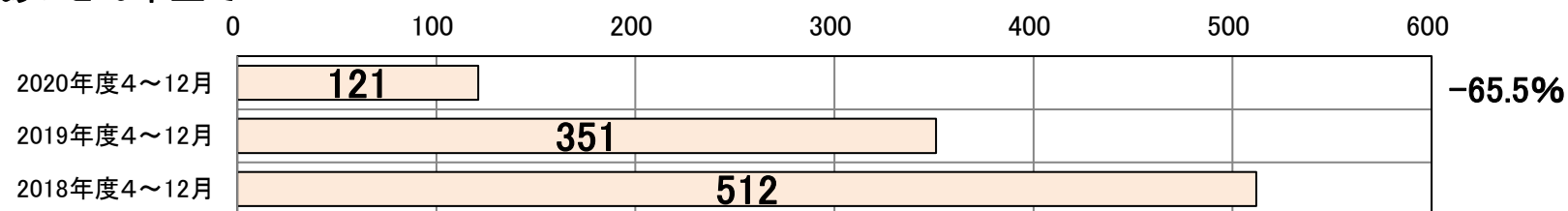
### ① 相談



### ② 苦情



### ③ あっせん申立て



概況：

前年同期に比べ、相談は微増(+4.3%)した一方、苦情及びあっせん申立ては減少(それぞれ-18.2%、-65.5%)した。

## 2. 2020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	2020年度4～12月		2019年度4～12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	1,169	32.7	1,077	31.4
うち証券会社	671	18.7	411	12.0
センター業務	204	5.7	359	10.5
商品性	104	2.9	103	3.0
勧誘	343	9.6	462	13.5
うち説明義務	199	5.6	222	6.5
適合性	73	2.0	108	3.1
強引	39	1.1	79	2.3
売買取引	770	21.5	822	23.9
うち売買一般	483	13.5	540	15.7
取引制度	154	4.3	154	4.5
無断売買	45	1.3	43	1.3
事務処理	561	15.7	383	11.2
投資運用	11	0.3	2	0.1
投資助言	29	0.8	44	1.3
その他	697	19.5	643	18.7
合 計	3,580	100	3,433	100

概況:

「その他」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。)671件、当センターの業務に関する相談204件、商品性に関する相談104件などです。

## 2. 2020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	2020年度4～12月		2019年度4～12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	283	42.5	456	56.0
うち説明義務	173	26.0	345	42.4
適合性	48	7.2	36	4.4
強引	33	5.0	36	4.4
売買取引	238	35.7	217	26.7
うち売買一般	129	19.4	129	15.8
無断売買	27	4.1	34	4.2
取引制度	25	3.8	6	0.7
事務処理	116	17.4	97	11.9
投資運用	3	0.5	-	-
投資助言	6	0.9	12	1.5
その他	20	3.0	32	3.9
合 計	666	100	814	100

### ③ あっせん申立て

類 型	2020年度4～12月		2019年度4～12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	96	79.3	337	96.0
うち説明義務	73	60.3	299	85.2
適合性	20	16.5	27	7.7
誤った情報の提供	2	1.7	8	2.3
売買取引	21	17.4	13	3.7
うち無断売買	2	1.7	2	0.6
売買執行ミス	1	0.8	3	0.9
その他	16	13.2	7	2.0
事務処理	3	2.5	1	0.3
投資運用	-	-	-	-
投資助言	-	-	-	-
その他	1	0.8	-	-
合 計	121	100	351	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			
	2020年4～12月		2019年4～12月		2020年4～12月		2019年4～12月		2020年4～12月		2019年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	1,092	30.5	1,007	29.3	211	31.7	183	22.5	16	13.2	33	9.4
債券	501	14.0	572	16.7	230	34.5	224	27.5	51	42.1	44	12.5
投資信託	479	13.4	497	14.5	98	14.7	92	11.3	15	12.4	9	2.6
有価証券デリバティブ	17	0.5	21	0.6	11	1.7	7	0.9	4	3.3	1	0.3
金融先物デリバティブ	223	6.2	155	4.5	31	4.7	58	7.1	10	8.3	18	5.1
CFD	29	0.8	11	0.3	15	2.3	9	1.1	3	2.5	2	0.6
その他のデリバティブ	17(3)	0.5	13(10)	0.4	10(5)	1.5	198(198)	24.3	18(17)	14.9	244(244)	69.5
ラップ	31	0.9	37	1.1	13	2.0	4	0.5	2	1.7	-	-
暗号資産デリバティブ	12	0.3	-	-	3	0.5	-	-	-	-	-	-
商品関連デリバティブ	15	0.4	-	-	6	0.9	-	-	1	0.8	-	-
第2種関連商品	53	1.5	59	1.7	4	0.6	1	0.1	1	0.8	-	-
先物オプション	1	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
その他	1,110	31.0	1,061	30.9	34	5.1	38	4.7	-	-	-	-
合計	3,580	100	3,433	100	666	100	814	100	121	100	351	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。

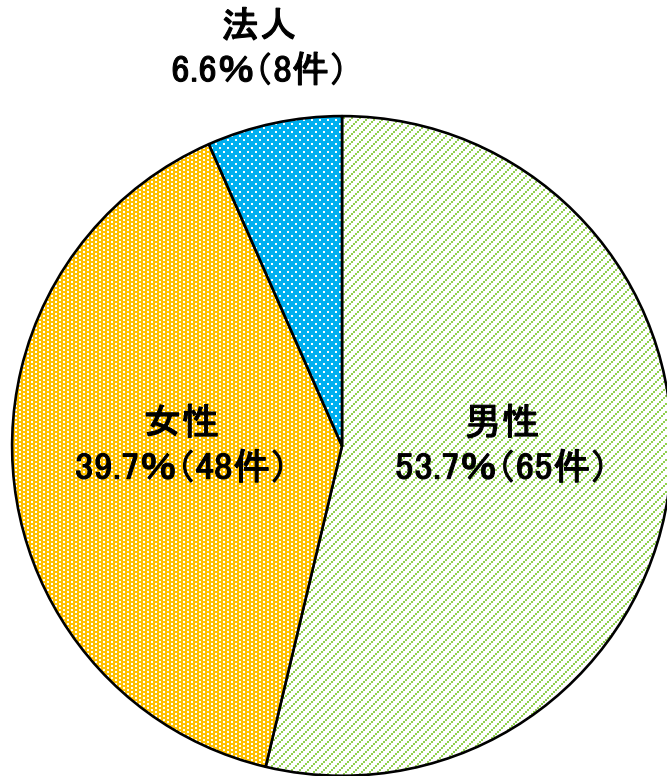
概況：

商品別の内訳では、相談は株式の割合が高い(30.5%)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34.5%、42.1%)。

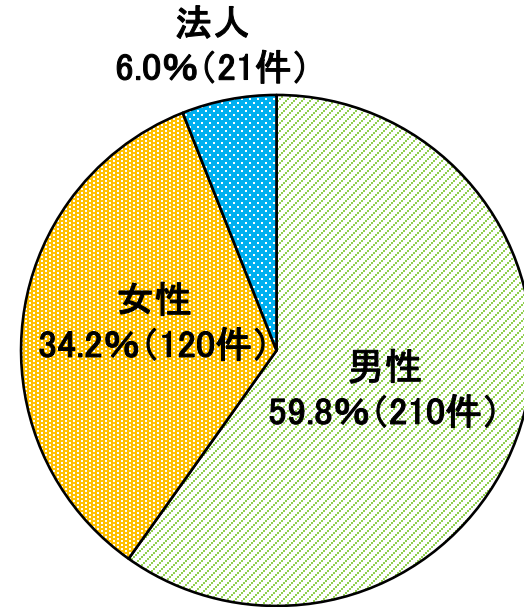
## 4. 2020年度4～12月のあっせん申立てについて

### (1) あっせん申立者の個人(男/女)・法人別状況

< 2020年度4～12月(121件) >



<(参考) 2019年度4～12月(351件) >

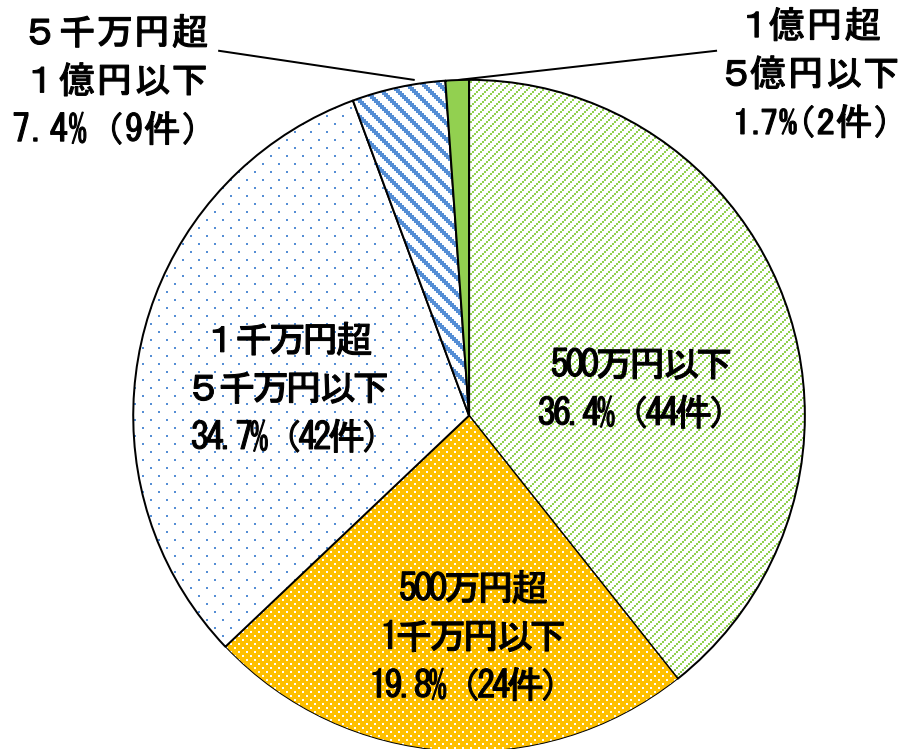


概況：  
あっせん申立ての個人(男性/女性)の内訳は、男性53.7%(65件)、女性39.7%(48件)となりました。また、法人は6.6%(8件)でした。

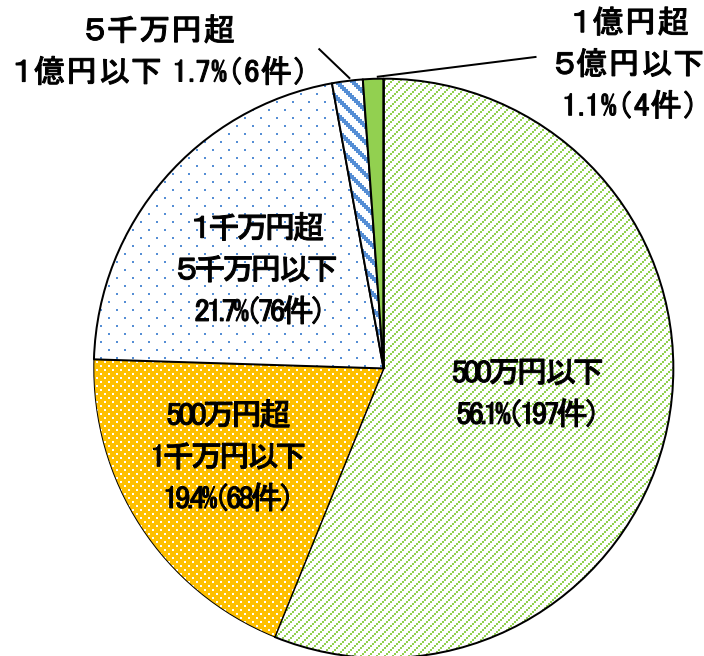
## 4. 2020年度4～12月のあっせん申立てについて

### (2) あっせん申立てにおける請求金額

< 2020年度4～12月(121件) >



<(参考) 2019年度4～12月(351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19.7%減少した一方、500万円超1千万円以下の請求は0.4%、1千万円超5千万円以下の請求は13.0%、5千万円超1億円以下の請求は5.7%、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15.7%・19件(前年同期19.9%・70件)でした。

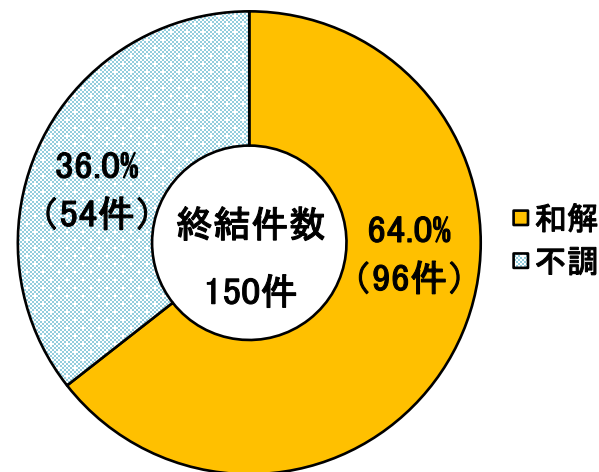
## 5. 2020年度4～12月のあっせん終結事案について

### (1) 概況

	2020年度4～12月	2019年度4～12月
期初未済件数	68	309
新規申立件数	121	351
終結件数	153(3)	540(8)
期末未済件数	36	120

※( )内は取り下げ等の件数。

(参考)終結結果



### (2) あっせん開催回数(取り下げ等を除く)

	2020年度4～12月 (150件)	2019年度4～12月 (532件)
1回	117	516
2回	31	15
3回	2	1
平均開催回数	1.2	1.0

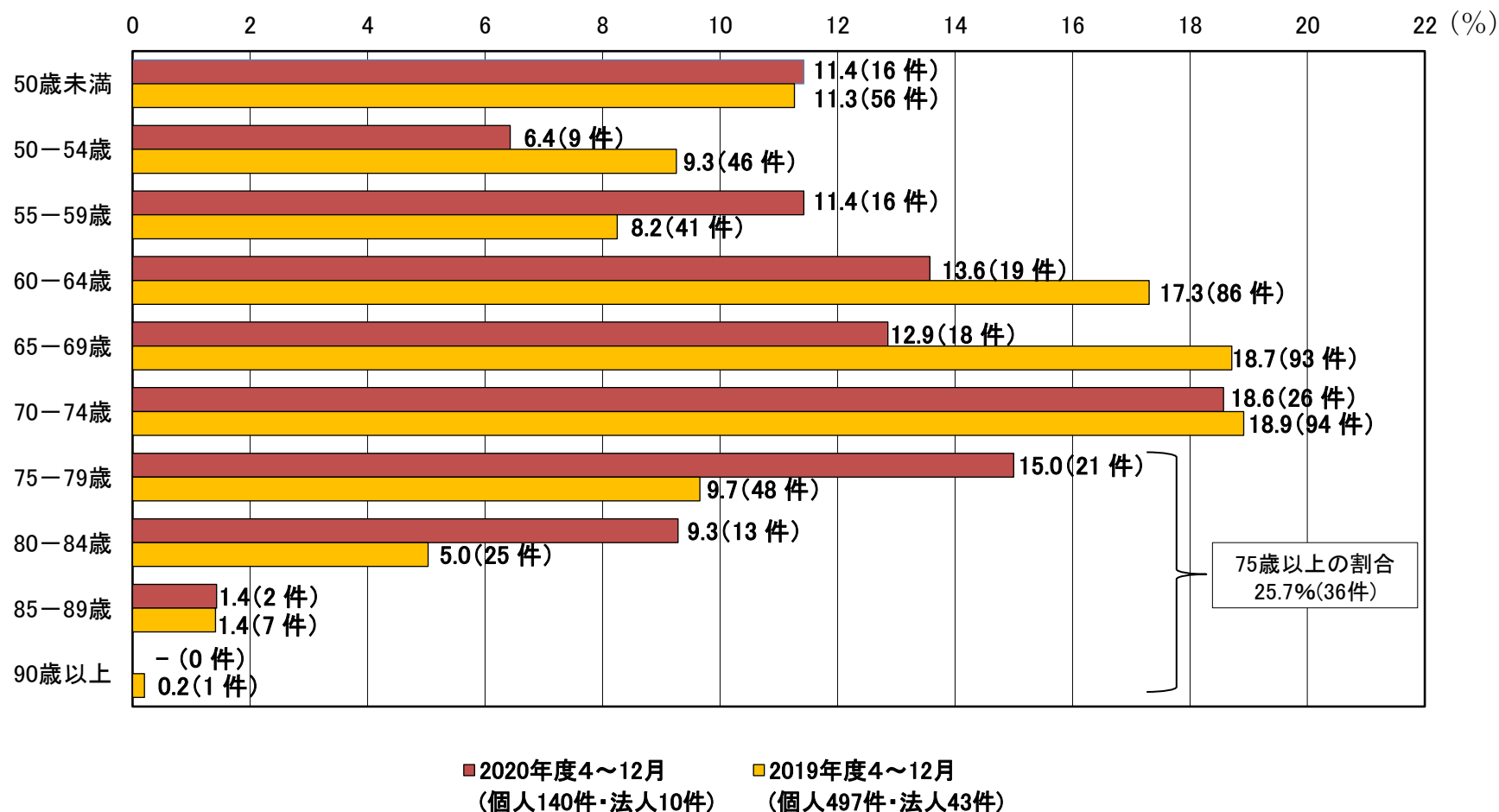
概況:

2020年度4～12月に終結したあっせんの件数は合計153件で、その内訳は、和解96件、不調54件、取り下げ等3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64.0%でした(前年同期94.0%)。

あっせん開催回数は、1回の事案117件、2回の事案31件、3回の事案2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4～12月のあっせん終結事案について

### (3) 年齢別内訳



概況:

2020年度4～12月の終結事案(個人140件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は25.7%でした(前年同期16.3%、81件)。