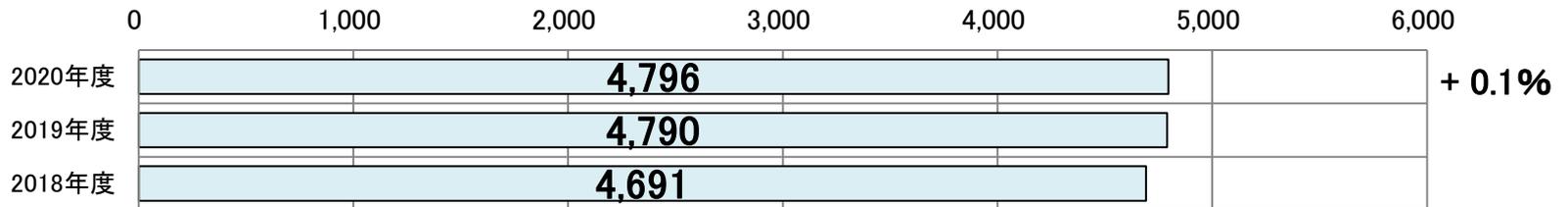


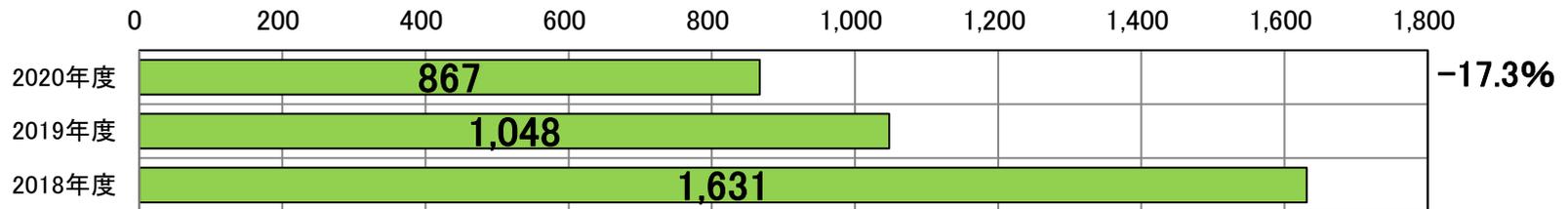
2020年度の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 2020年度の相談、苦情、あっせん申立て件数

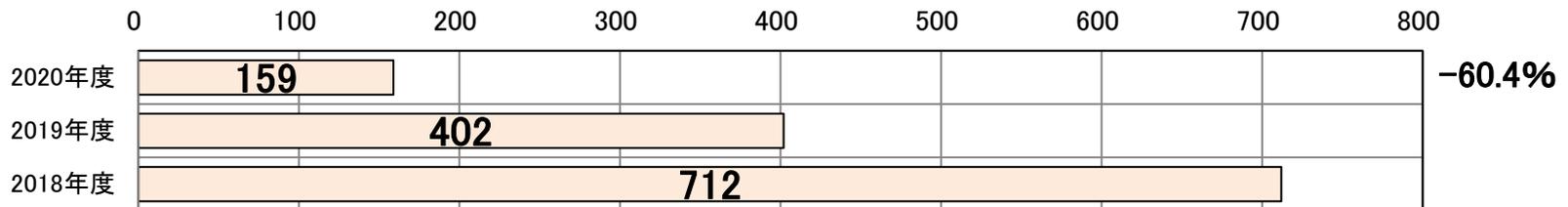
① 相談



② 苦情



③ あっせん申立て



概況:

前年同期に比べ、相談は微増(+0.1%)した一方、苦情及びあっせん申立ては減少(それぞれ-17.3%、-60.4%)した。

2. 2020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	2020年度		2019年度	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	1,617	33.7	1,536	32.1
うち証券会社	912	19.0	666	13.9
センター業務	286	6.0	458	9.6
商品性	134	2.8	126	2.6
勧誘	412	8.6	634	13.2
うち説明義務	233	4.9	314	6.6
適合性	92	1.9	147	3.1
強引	50	1.0	102	2.1
売買取引	980	20.4	1,188	24.8
うち売買一般	602	12.6	751	15.7
取引制度	212	4.4	232	4.8
無断売買	57	2.8	63	1.3
事務処理	761	15.9	540	11.3
投資運用	11	0.2	7	0.1
投資助言	36	0.8	53	1.1
その他	979	20.4	832	17.4
合 計	4,796	100	4,790	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。)912件、当センターの業務に関する相談286件、商品性に関する相談134件などです。

2. 2020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	2020年度		2019年度	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	352	40.6	570	54.4
うち説明義務	211	24.3	420	40.1
適合性	62	7.2	55	5.2
強引	42	4.8	44	4.2
売買取引	298	34.4	289	27.6
うち売買一般	159	18.3	171	16.3
無断売買	36	4.2	39	3.7
扱者主導	30	3.5	38	3.6
事務処理	178	20.5	129	12.3
投資運用	3	0.3	1	0.1
投資助言	8	0.9	14	1.3
その他	28	3.2	45	4.3
合 計	867	100	1,048	100

③ あっせん申立て

類 型	2020年度		2019年度	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	124	78.0	383	95.3
うち説明義務	91	57.2	334	83.1
適合性	29	18.2	37	9.2
断定的判断の提供	2	1.3	8	2.0
売買取引	29	18.2	18	4.5
うち売買執行ミス	4	2.5	2	0.5
過当売買	3	1.9	4	1.0
無断売買	1	0.6	3	0.7
事務処理	4	2.5	1	0.2
投資運用	0	-	0	-
投資助言	1	0.6	0	-
その他	1	0.6	0	-
合 計	159	100	402	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年度		2019年度		2020年度		2019年度		2020年度		2019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	1,441	30.0	1,426	29.8	276	31.8	244	23.3	23	14.5	44	10.9
債券	611	12.7	794	16.6	280	32.3	310	29.6	72	45.3	68	16.9
投資信託	612	12.8	711	14.8	124	14.3	120	11.5	18	11.3	10	2.5
有価証券デリバティブ	23	0.5	44	0.9	17	2.0	9	0.9	5	3.1	1	0.2
金融先物デリバティブ	333	6.9	216	4.5	40	4.6	87	8.3	10	6.3	22	5.5
CFD	43	0.9	22	0.5	22	2.5	13	1.2	6	3.8	2	0.5
その他のデリバティブ	22(4)	0.5	13(12)	0.3	12(5)	1.4	205(205)	19.6	21(20)	13.2	255(255)	63.4
ラップ	39	0.8	60	1.3	15	1.7	9	0.9	2	1.3	0	-
暗号資産デリバティブ	23	0.5	0	-	7	0.8	0	-	0	-	0	-
商品関連デリバティブ	23	0.5	0	-	8	0.9	0	-	1	0.6	0	-
第2種関連商品	68	1.4	70	1.5	6	0.7	5	0.5	1	0.6	0	-
先物オプション	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
その他	1,558	32.5	1,434	29.9	60	6.9	46	4.4	0	-	0	-
合計	4,796	100	4,790	100	867	100	1,048	100	159	100	402	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。

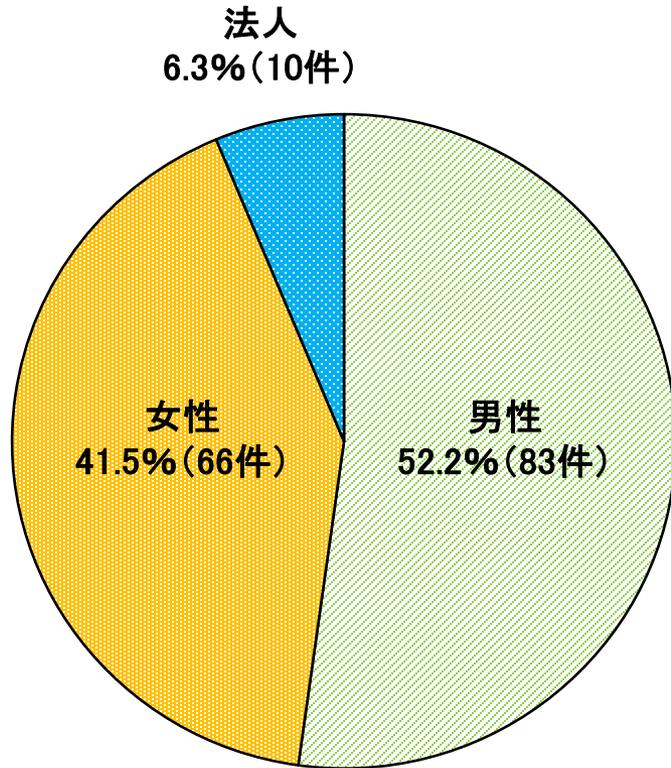
概況:

商品別の内訳では、相談は株式の割合が高い(30.0%)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32.3%、45.3%)。

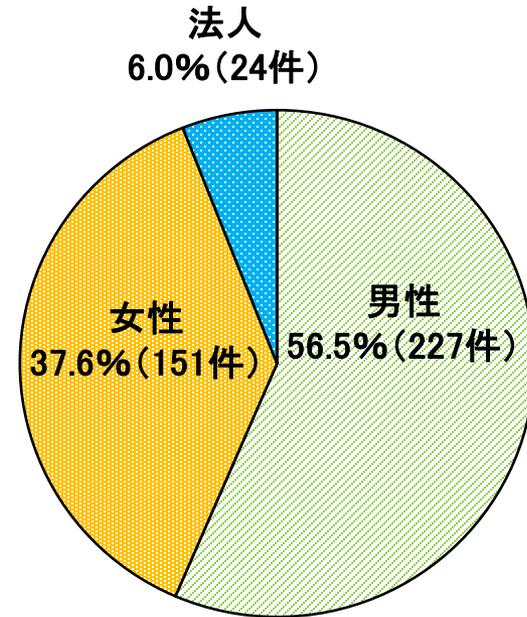
4. 2020年度のあっせん申立てについて

(1) あっせん申立者の個人(男/女)・法人別状況

<2020年度(159件)>



<(参考) 2019年度(402件)>



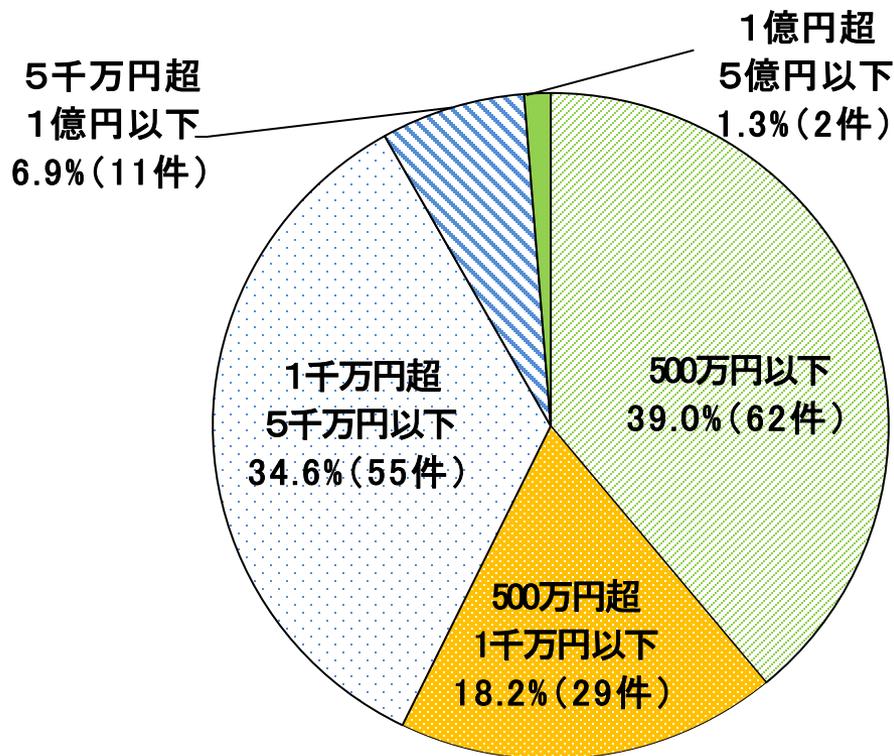
概況:

あっせん申立ての個人(男性/女性)の内訳は、男性52.2%(83件)、女性41.5%(66件)となりました。また、法人は6.3%(10件)でした。

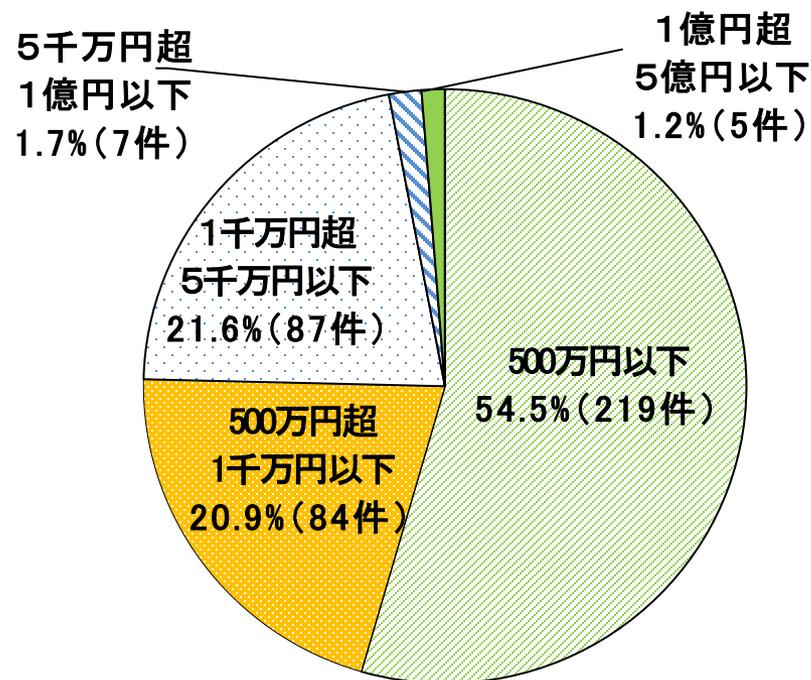
4. 2020年度のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額

<2020年度(159件)>



<(参考) 2019年度(402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15.5%、500万円超1千万円以下の請求は2.7%、それぞれ減少した一方、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5.2%、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14.5%・23件(前年同期18.7%・75件)でした。

5. 2020年度のあっせん終結事案について

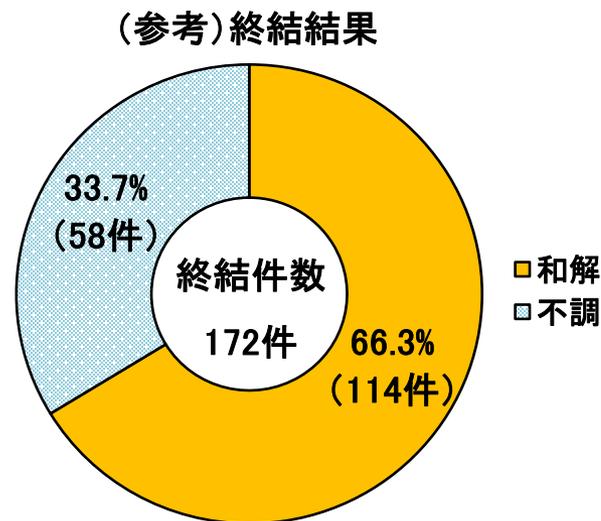
(1) 概況

	2020年度	2019年度
期初未済件数	68	309
新規申立件数	159	402
終結件数	176(4)	643(9)
期末未済件数	51	68

※()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 (172件)	2019年度 (634件)
1回	135	612
2回	35	18
3回	2	4
平均開催回数	1.23	1.04



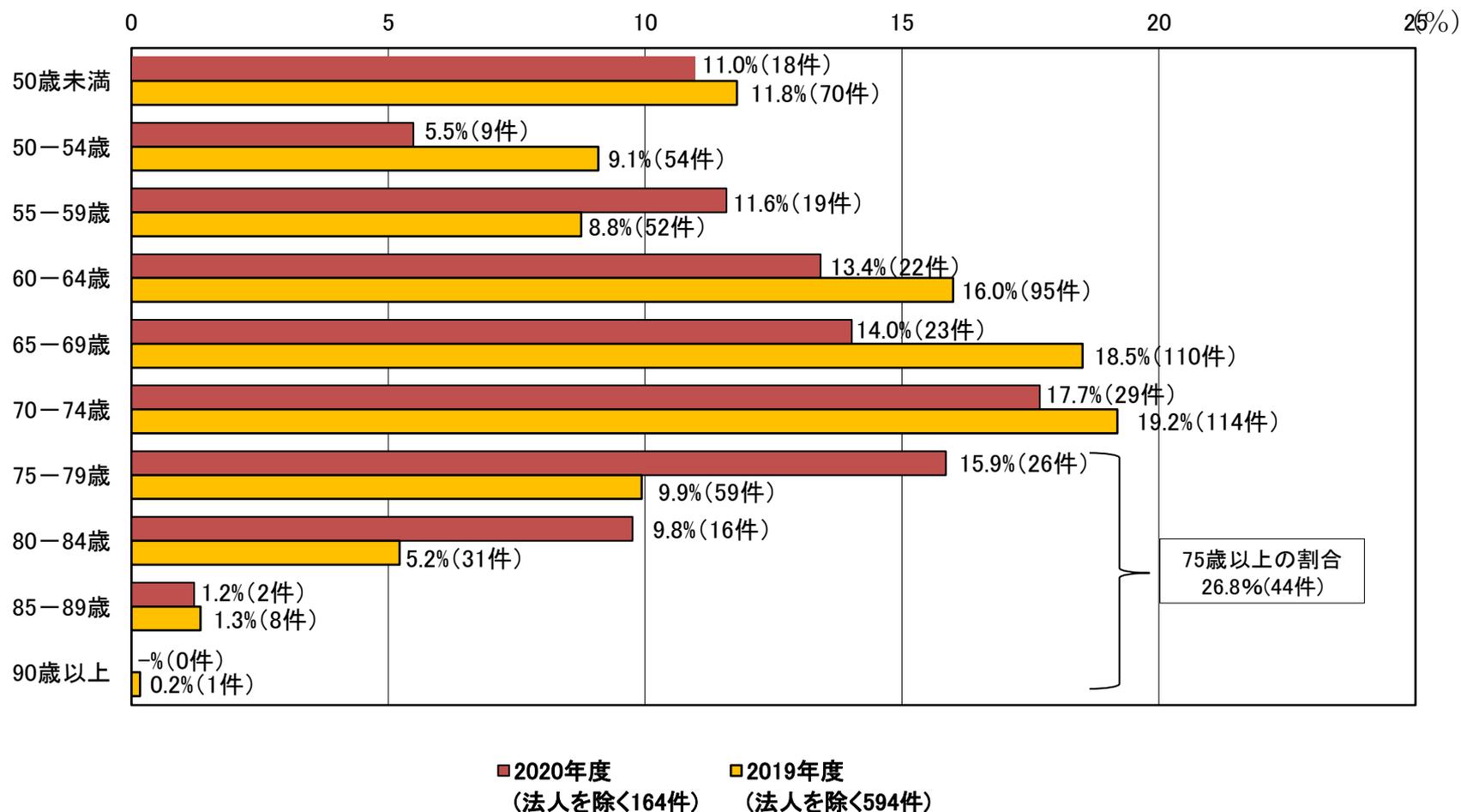
概況:

2020年度に終結したあっせんの件数は合計176件で、その内訳は、和解114件、不調58件、取下げ等4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66.3%でした(前年同期92.1%)。

あっせん開催回数は、1回の事案135件、2回の事案35件、3回の事案2件で、平均開催回数は1.23回でした(前年同期1.04回)。

5. 2020年度のあっせん終結事案について

(3) 年齢別内訳



概況:

2020年度の終結事案(個人164件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は26.8%でした(前年同期 16.7%、99件)。