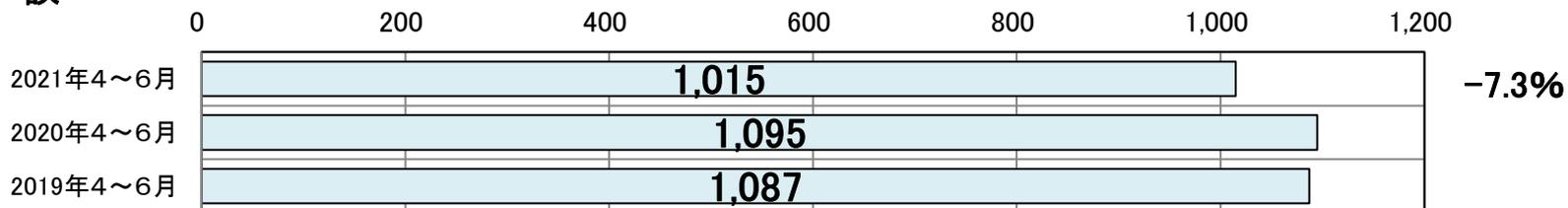


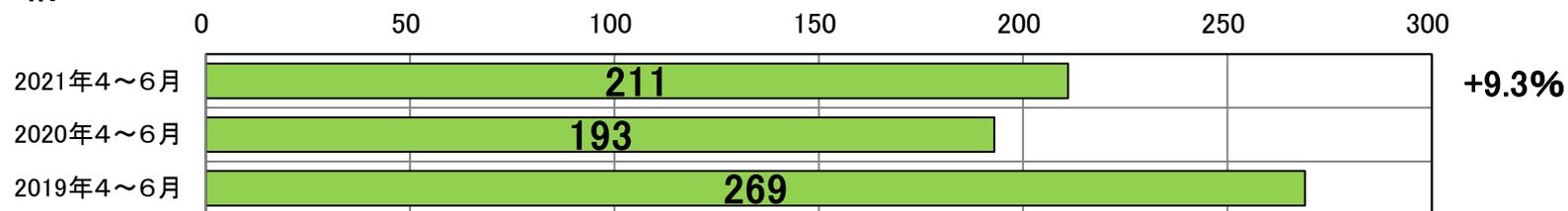
2021年度4～6月の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 2021年度4～6月の相談、苦情、あっせん申立て件数

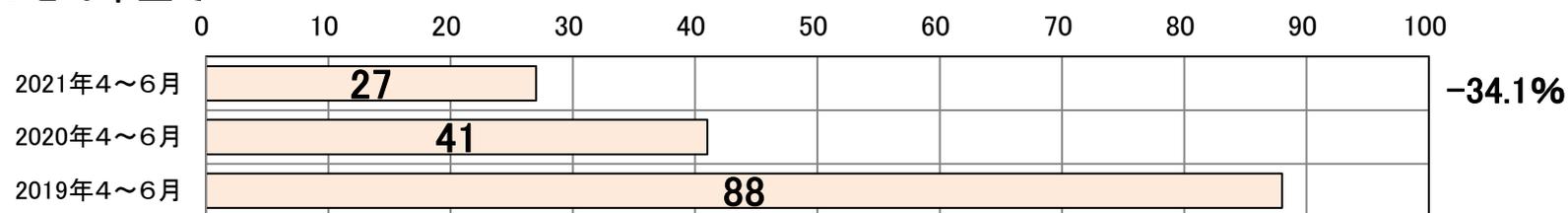
① 相談



② 苦情



③ あっせん申立て



概況：
前年同期に比べ、苦情の件数は増加（+9.3%）、相談及びあっせん申立ての件数は減少（それぞれ-7.3、-34.1%）しています。

2. 2021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	2021年4～6月		2020年4～6月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	332	32.7	323	29.5
うち証券会社	192	18.9	182	16.6
当センターの業務	63	6.2	55	5.0
証券税制	17	1.7	7	0.6
勧誘	65	6.4	142	13.0
うち説明義務	32	3.2	91	8.3
適合性	16	1.6	26	2.4
断定的判断	8	0.8	7	0.6
売買取引	154	15.2	279	25.5
うち売買一般	85	8.4	181	16.5
取引制度	46	4.5	50	4.6
システム障害	9	0.9	16	1.5
事務処理	155	15.3	122	11.1
投資運用	2	0.2	2	0.2
投資助言	7	0.7	10	0.9
その他	300	29.6	217	19.8
合 計	1,015	100	1,095	100

概況：

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。）192件、当センターの業務に関する相談63件、証券税制に関する相談17件などです。

その他には、当センターの対象業務ではない事項に関する相談等を含みます。

2. 2021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	2021年4～6月		2020年4～6月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	66	31.3	82	42.5
うち説明義務	42	19.9	51	26.4
強引	8	3.8	7	3.6
適合性	5	2.4	21	10.9
売買取引	75	35.5	73	37.8
うち売買一般	26	12.3	49	25.4
取引制度	18	8.5	-	-
扱者主導	16	7.6	4	2.1
事務処理	46	21.8	28	14.5
投資運用	3	1.4	1	0.5
投資助言	2	0.9	2	1.0
その他	19	9.0	7	3.6
合 計	211	100	193	100

③ あっせん申立て

類 型	2021年4～6月		2020年4～6月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	24	88.9	34	82.9
うち説明義務	21	77.8	30	73.2
適合性	3	11.1	3	7.3
断定的判断の提供	-	-	1	2.4
売買取引	2	7.4	4	9.8
うち無断売買	-	-	1	2.4
システム障害	-	-	1	2.4
その他	2	7.4	2	4.9
事務処理	-	-	3	7.3
投資運用	-	-	-	-
投資助言	1	3.7	-	-
その他	-	-	-	-
合 計	27	100	41	100

概況：

苦情では勧誘時の説明義務、売買取引一般、株式に関する事務処理に関するものが多い状況でした。あっせん申立てでは勧誘時の説明義務に関するものが多い状況でした。

3. 2021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			
	2021年4～6月		2020年4～6月		2021年4～6月		2020年4～6月		2021年4～6月		2020年4～6月	
	件数	構成比 (%)										
株式	260	25.6	323	29.5	74	35.1	59	30.6	3	11.1	6	14.6
債券	85	8.4	191	17.4	51	24.2	62	32.1	14	51.9	14	34.1
投資信託	125	12.3	138	12.6	36	17.1	35	18.1	3	11.1	3	7.3
有価証券デリバティブ	6	0.6	9	0.8	3	1.4	5	2.6	-	-	1	2.4
金融先物	100	9.9	55	5.0	8	3.8	7	3.6	-	-	4	9.8
CFD	6	0.6	10	0.9	4	1.9	5	2.6	2	7.4	1	2.4
その他のデリバティブ	2(1)	0.2	12(2)	1.1	3(3)	1.4	5(1)	2.6	4(4)	14.8	11(11)	26.8
ラップ	6	0.6	7	0.6	1	0.5	4	2.1	-	-	-	-
暗号資産デリバティブ	6	0.6	3	0.3	5	2.4	-	-	1	3.7	-	-
商品関連デリバティブ	7	0.7	1	0.1	3	1.4	-	-	-	-	-	-
第2種関連商品	43	4.2	8	0.7	4	1.9	1	0.5	-	-	1	2.4
先物オプション	-	-	1	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-
その他	369	36.4	337	30.8	19	9.0	10	5.2	-	-	-	-
合計	1,015	100	1,095	100	211	100	193	100	27	100	41	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。

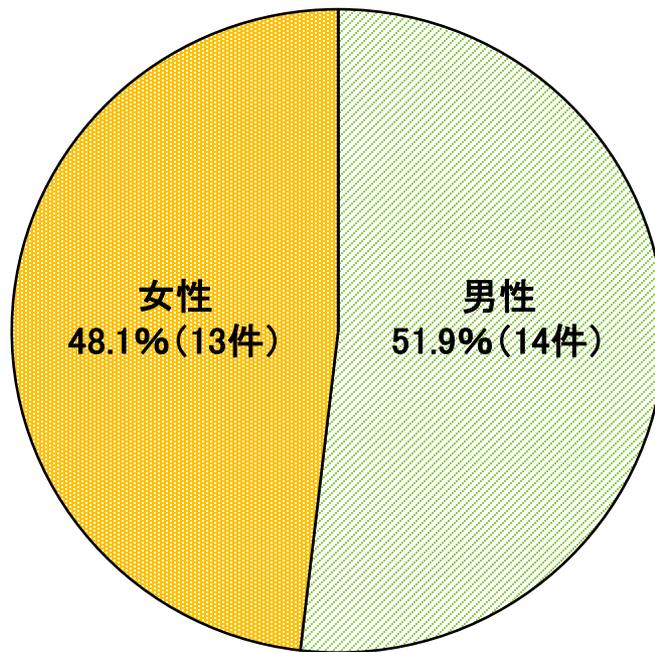
概況：

商品別の内訳では、相談及び苦情は株式の割合（それぞれ25.6%、35.1%）が高く、あっせん申立ては債券の割合（51.9%）が高い状況でした。

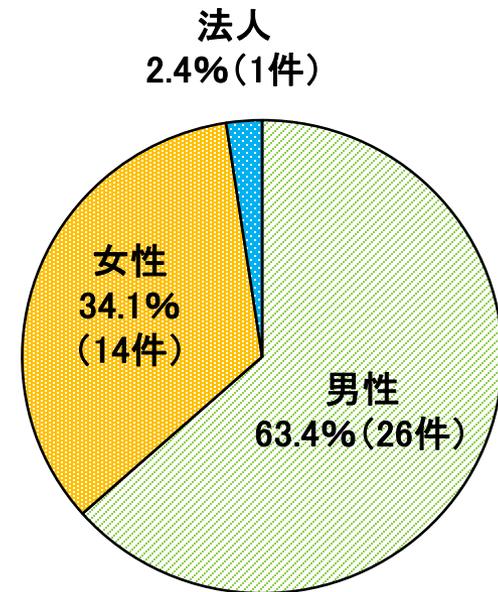
4. 2021年度4～6月のあっせん申立てについて

(1) あっせん申立者の個人(男/女)・法人別状況

< 2021年度4～6月(27件) >



<(参考)2020年度4～6月(41件)>



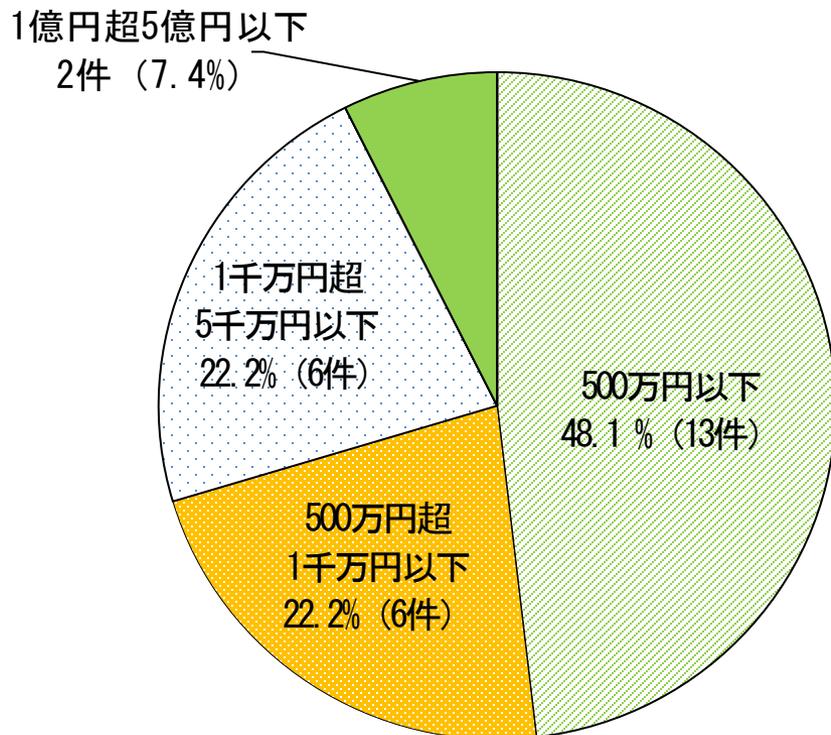
概況：

あっせん申立ての個人(男性/女性)の内訳は、男性51.9%(14件)、女性48.1%(13件)と、大よそ半々の割合となっており、法人は0件でした。

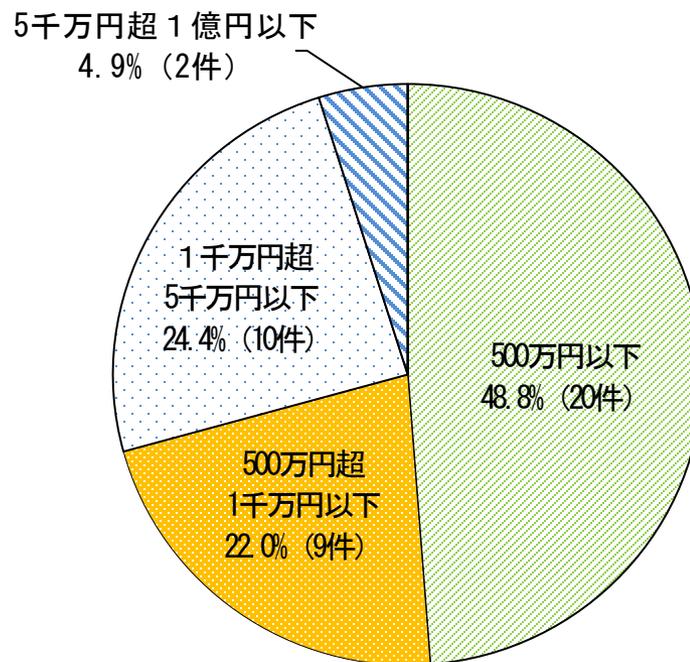
4. 2021年度4～6月のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額

< 2021年度4～6月(27件) >



<(参考) 2020年度4～6月(41件)>



概況：

あっせん申立ての請求金額は、1千万円以下が70.4%を占めます。「5千万円超 1億円以下」はありませんでしたが、「1億円超 5億円以下」(+7.4%)の申立てがありました。

なお、100万円以下は3.7% (1件) でした。

5. 2021年度4～6月(36件)のあっせん終結事案について

(1) 概況

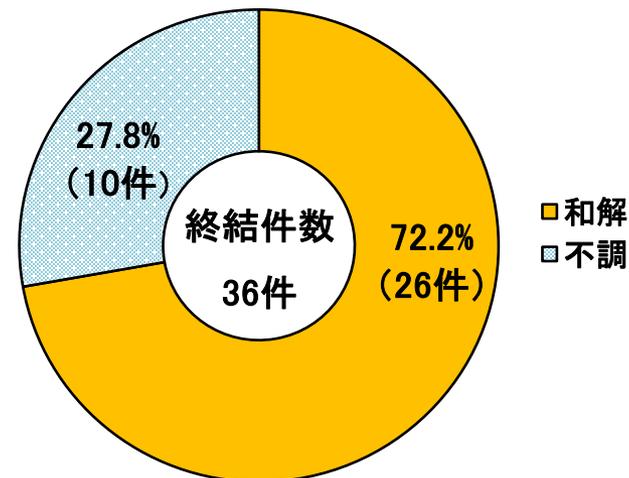
	2021年4～6月	2020年4～6月
期初未済件数	51	68
新規申立件数	27	41
終結件数	36	26(1)
期末未済件数	42	83

※()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)

	2021年4～6月 (36件)	2020年4～6月 (25件)
1回	34	17
2回	1	7
3回	-	1
4回	1	-
平均開催回数	1.1	1.4

(参考)終結結果



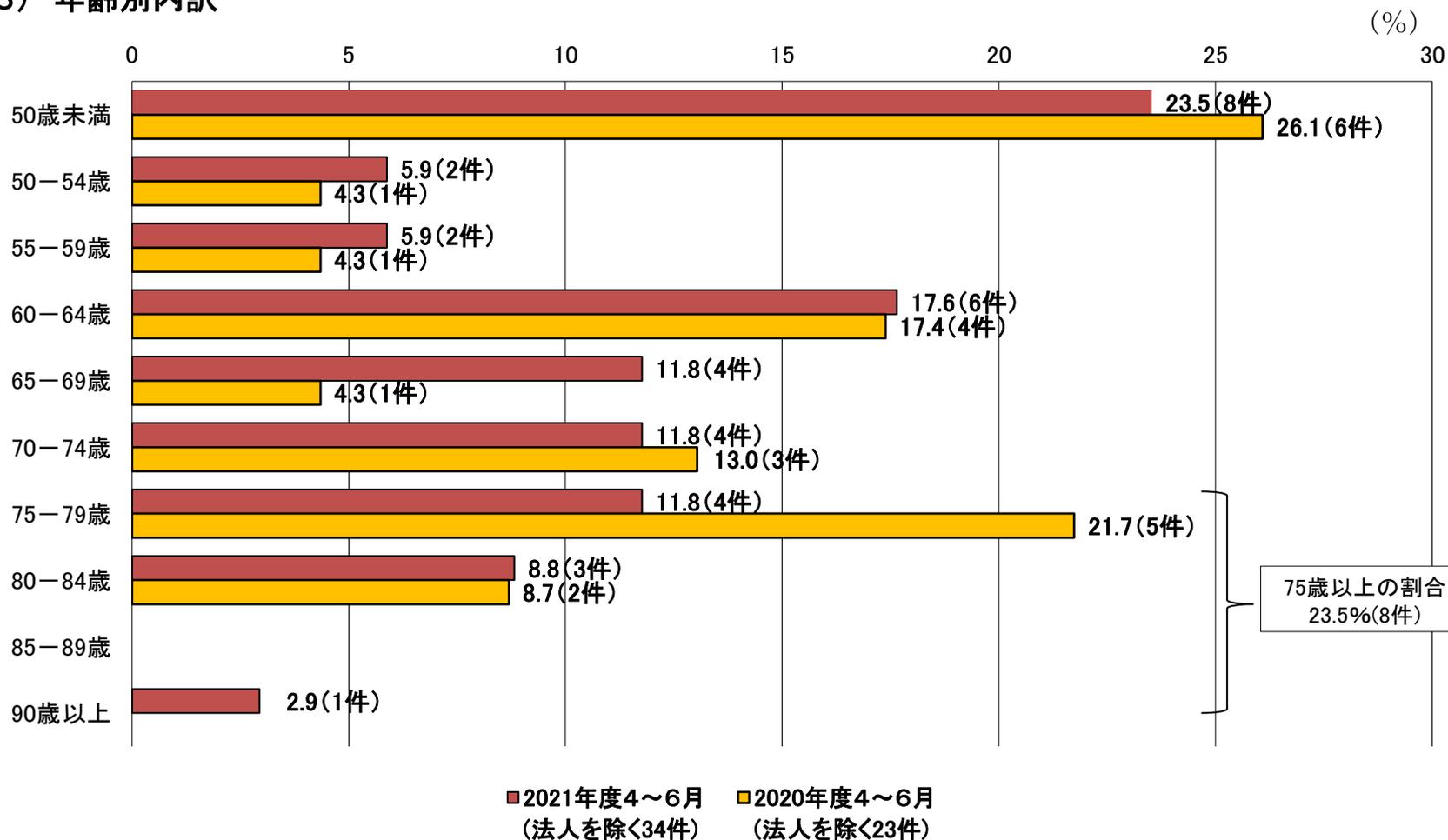
概況:

2021年4～6月に終結したあっせんの件数は合計36件。その内訳は、和解26件、不調10件で、終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は72.2%(前年同期64.0%)でした。

あっせん開催回数は、1回の事案34件、2回の事案1件、4回の事案1件、平均開催回数は1.1回(前年同期1.4回)でした。

5. 2021年度4～6月（法人を除く34件）のあっせん終結事案について

(3) 年齢別内訳



概況：

2021年4～6月の終結事案（個人34件）における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は23.5%（前年同期は30.4%）でした。