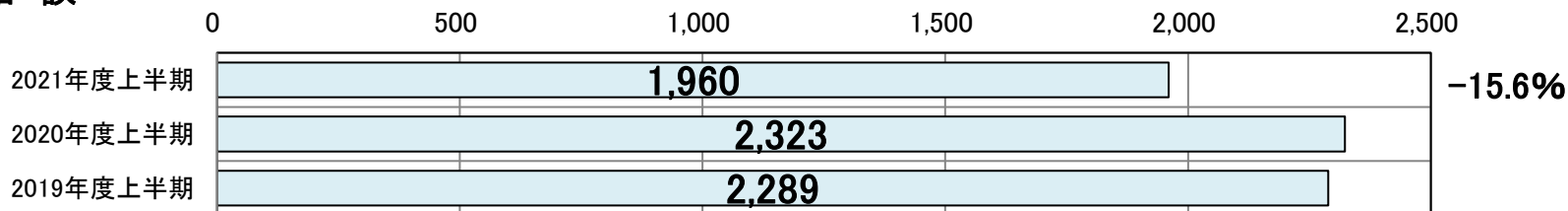


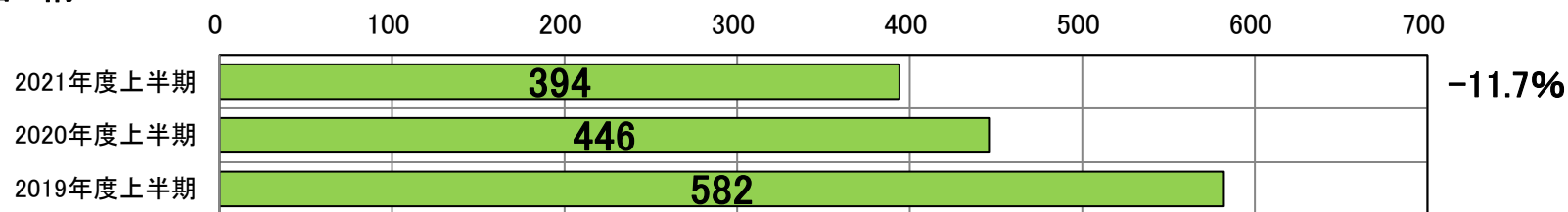
2021年度上半期(4~9月)の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 2021年度上半期の相談、苦情、あっせん申立て件数

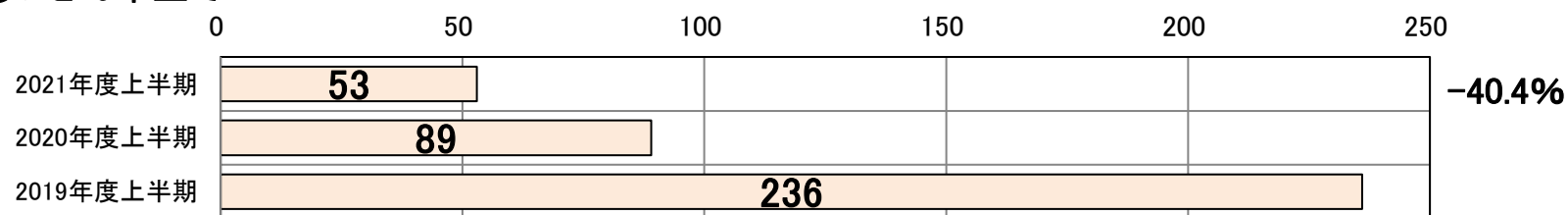
① 相談



② 苦情



③ あっせん申立て



概況:

前年同期に比べ、相談、苦情、あっせん申立ての件数は減少（それぞれ-15.6%、-11.7%、-40.4%）しています。

2. 2021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	2021年度上半期		2020年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	619	31.6	741	31.9
うち証券会社	354	18.1	436	18.8
センター業務	132	6.7	139	6.0
商品性	37	1.9	74	3.2
勧誘	101	5.2	266	11.5
うち説明義務	48	2.4	160	6.9
適合性	25	1.3	58	2.5
強引	15	0.8	24	1.0
売買取引	295	15.1	519	22.3
うち売買一般	174	8.9	327	14.1
取引制度	82	4.2	103	4.4
無断売買	14	0.7	32	1.4
事務処理	315	16.1	332	14.3
投資運用	3	0.2	9	0.4
投資助言	18	0.9	19	0.8
その他	609	31.1	437	18.8
合 計	1,960	100	2,323	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。）354件、当センターの業務に関する相談132件、商品性に関する相談37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	2021年度上半期		2020年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	114	28.9	205	46.0
うち説明義務	71	18.0	123	27.6
強引	13	3.3	23	5.2
適合性	12	3.0	41	9.2
売買取引	143	36.3	156	35.0
うち売買一般	58	14.7	91	20.4
取引制度	34	8.6	12	2.7
扱者主導	24	6.1	9	2.0
事務処理	87	22.1	63	14.1
投資運用	3	0.8	2	0.4
投資助言	5	1.3	4	0.9
その他	42	10.7	16	3.6
合 計	394	100	446	100

③ あっせん申立て

類 型	2021年度上半期		2020年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	45	84.9	72	80.9
うち説明義務	33	62.3	55	61.8
適合性	10	18.9	14	15.7
断定的判断の提供	1	1.9	1	1.1
売買取引	6	11.3	14	15.7
うち売買執行ミス	1	1.9	2	2.2
無断売買	1	1.9	1	1.1
その他	2	3.8	10	11.2
事務処理	1	1.9	3	3.4
投資運用	-	-	-	-
投資助言	1	1.9	-	-
その他	-	-	-	-
合 計	53	100	89	100

概況：

苦情では勧誘時の「説明義務」に関するものと、売買取引のうち、無断売買、売買執行ミス、システム障害等に分類されない「売買一般に関する苦情」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			
	2021年4～9月		2020年4～9月		2021年4～9月		2020年4～9月		2021年4～9月		2020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	489	24.9	688	29.6	131	33.2	133	29.8	13	24.5	12	13.5
債券	162	8.3	372	16.0	87	22.1	167	37.4	22	41.5	36	40.4
投資信託	214	10.9	306	13.2	69	17.5	70	15.7	4	7.5	14	15.7
有価証券デリバティブ	12	0.6	13	0.6	4	1.0	7	1.6	-	-	2	2.2
金融先物	196	10.0	127	5.5	29	7.4	23	5.2	2	3.8	9	10.1
CFD	12	0.6	17	0.7	10	2.5	8	1.8	4	7.5	1	1.1
その他のデリバティブ	3(2)	0.2	14(4)	0.6	6(4)	1.5	8(3)	1.8	6(6)	11.3	14(13)	15.7
暗号資産デリバティブ	8	0.4	9	0.4	8	2.0	1	0.2	1	1.9	-	-
商品関連デリバティブ	12	0.6	6	0.3	3	0.8	2	0.4	-	-	-	-
第2種関連商品	59	3.0	29	1.2	5	1.3	2	0.4	1	1.9	1	1.1
ラップ	10	0.5	18	0.8	3	0.8	6	1.3	-	-	-	-
先物オプション	-	-	1	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-
その他	783	39.9	723	31.1	39	9.9	19	4.3	-	-	-	-
合計	1,960	100	2,323	100	394	100	446	100	53	100	89	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。

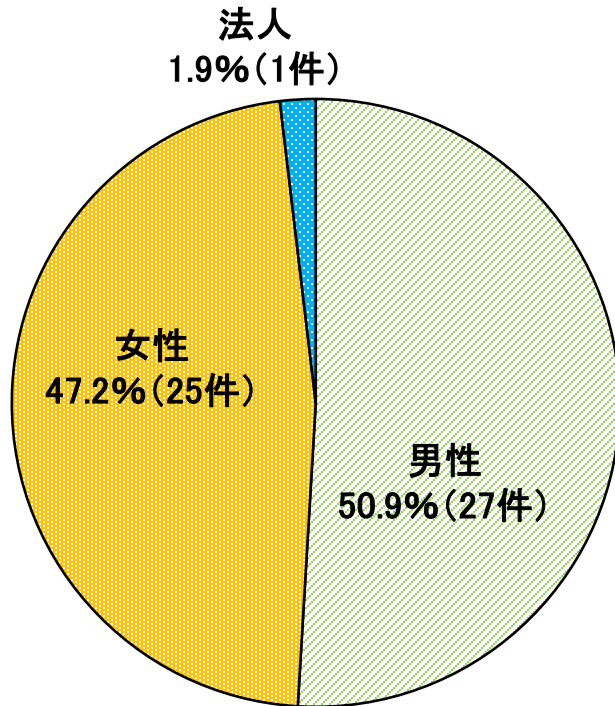
概況：

商品別の内訳では、相談及び苦情は株式の割合（それぞれ24.9%、33.2%）が高く、あっせん申立ては債券の割合（41.5%）が高い状況でした。

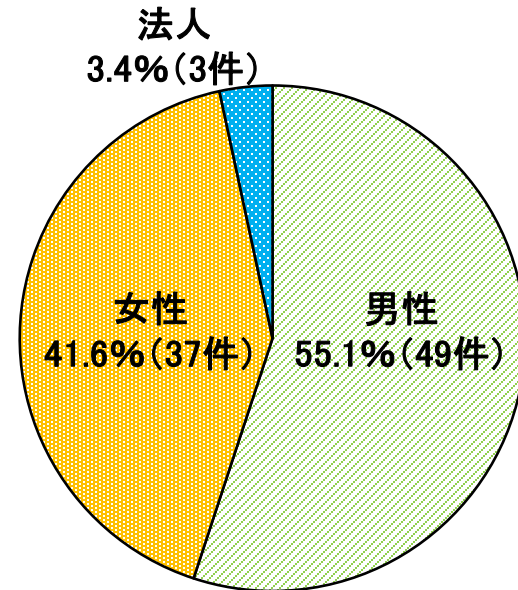
4. 2021年度上半期のあっせん申立てについて

(1) あっせん申立者の個人(男/女)・法人別状況

< 2021年度上半期(53件) >



< (参考) 2020年度上半期(89件) >



概況:

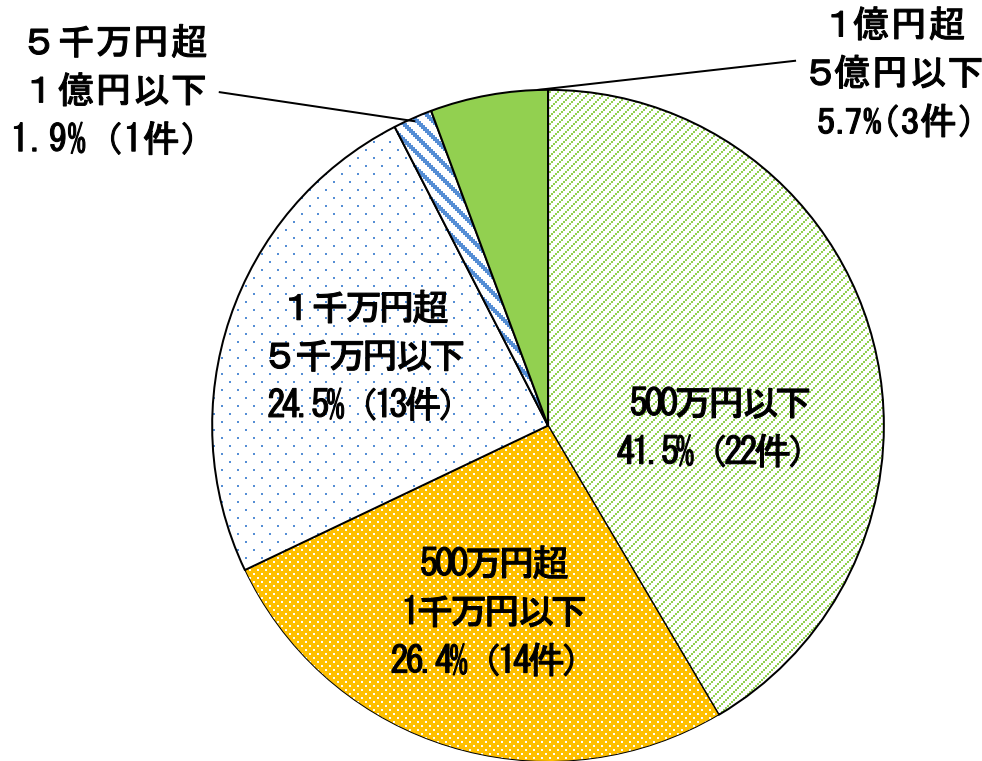
あっせん申立ての個人(男性/女性)の内訳は、男性50.9%(27件)、女性47.2%(25件)となりました。

また、法人は1件でした。

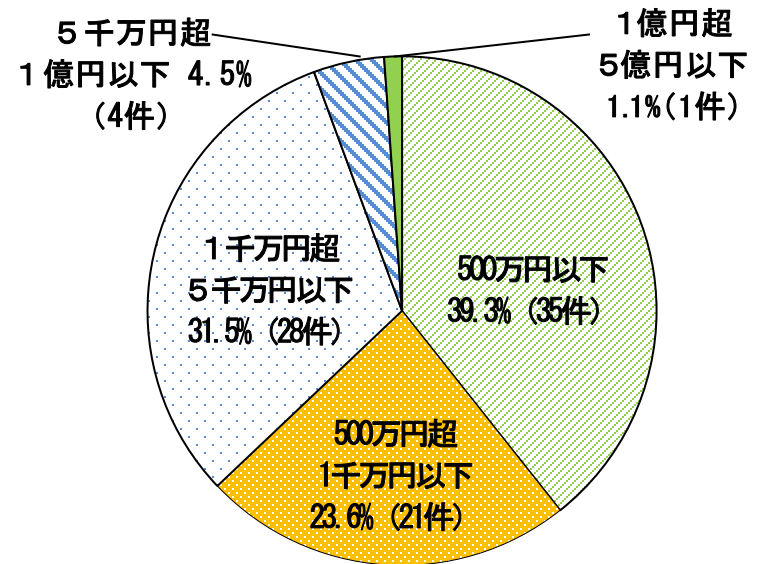
4. 2021年度上半期のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額

< 2021年度上半期(53件) >



<(参考) 2020年度上半期(89件) >



概況:

あっせん申立ての請求金額は、1千万円以下が67.9%を占めます。「1千万円超 5千万円以下」24.5% (13件)、「5千万円超 1億円以下」1.9% (1件)、「1億円超 5億円以下」5.7% (3件)の申立てがありました。

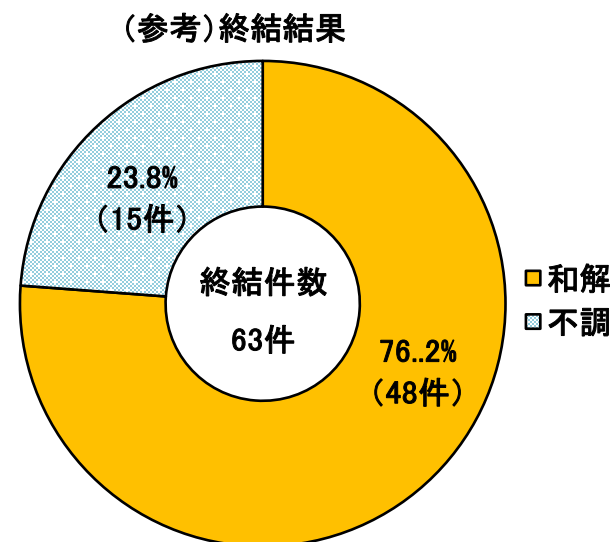
なお、100万円以下は17.0% (9件)でした。

5. 2021年度上半期のあっせん終結事案について

(1) 概況

	2021年度上半期	2020年度上半期
期初未済件数	51	68
新規申立件数	53	89
終結件数	63	100(3)
期末未済件数	41	57

※()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)

	2021年度上半期 (63件)	2020年度上半期 (97件)
1回	59	77
2回	3	19
3回	-	1
4回	1	-
平均開催回数	1.1	1.2

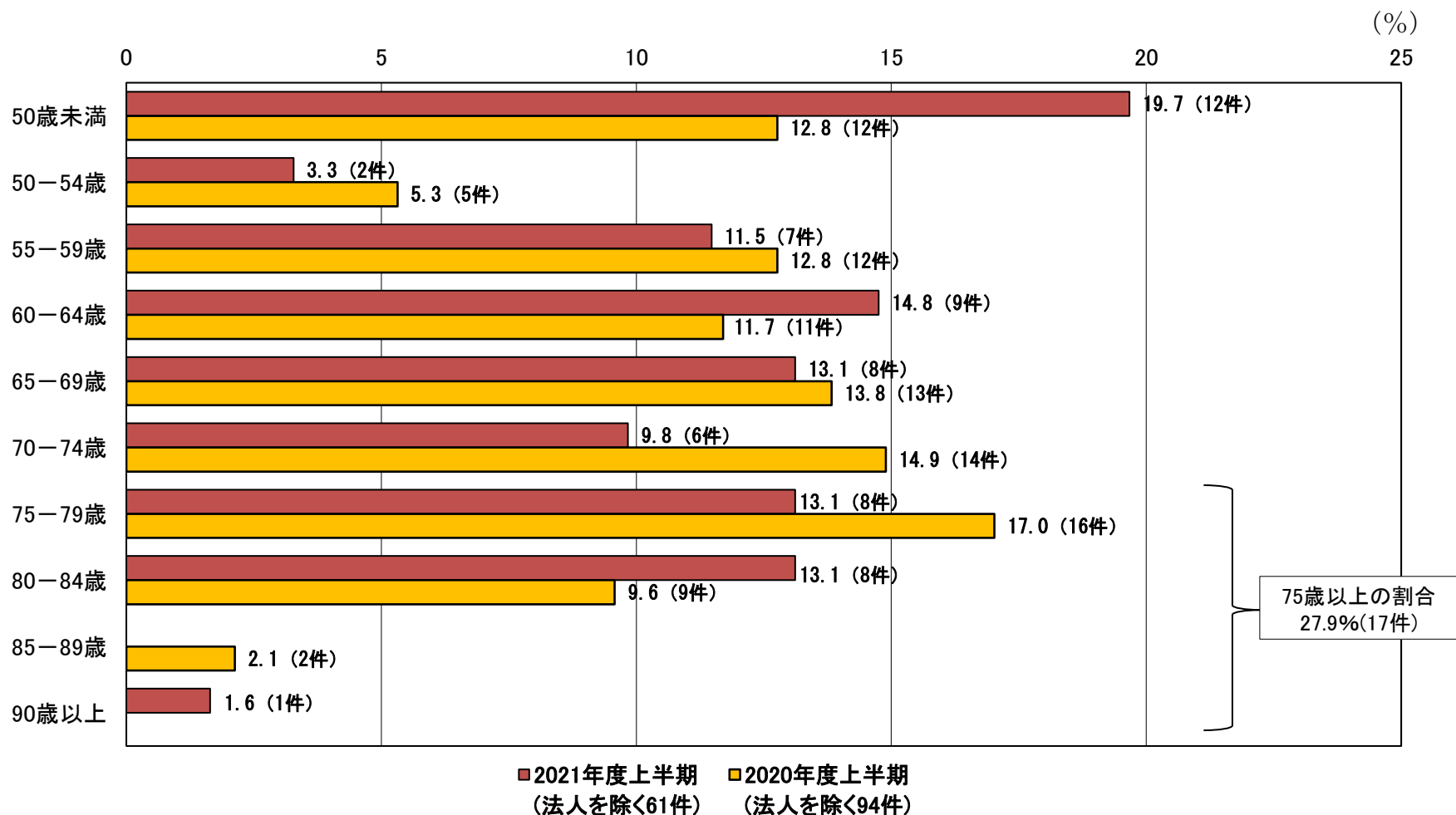
概況:

2021年度上半期に終結したあっせんの件数は合計63件。その内訳は、和解48件、不調15件で、終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は76.2%(前年同期67.0%)でした。

あっせん開催回数は、1回の事案59件、2回の事案3件、4回の事案1件、平均開催回数は1.1回(前年同期1.2回)でした。

5. 2021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:

2021年度上半期の終結事案(個人61件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は27.9%、17件(前年同期28.7%、27件)でした。