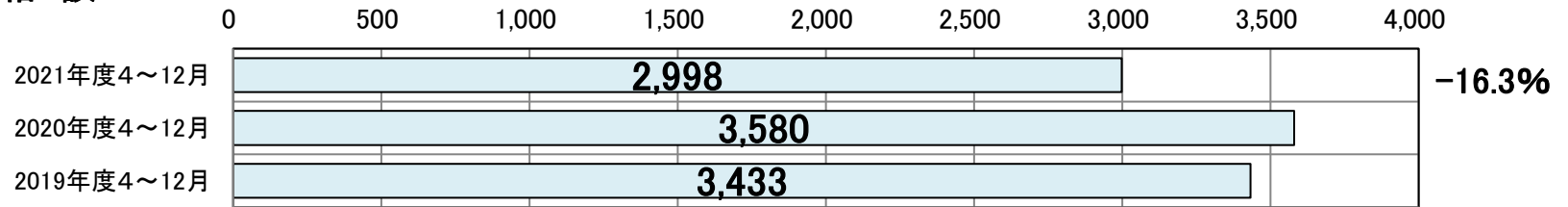


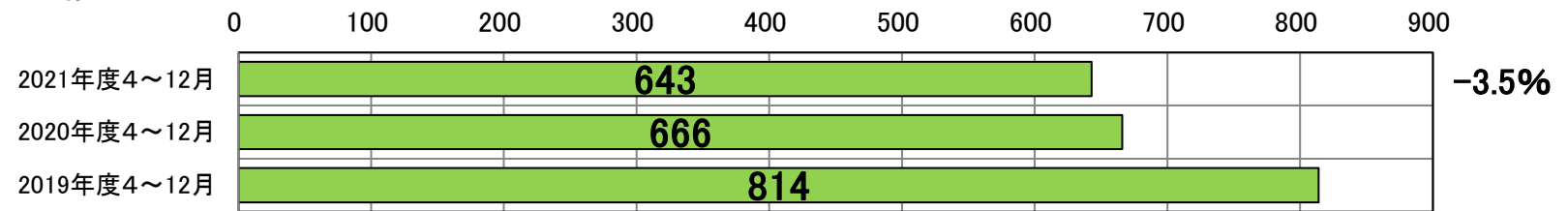
2021年度4～12月の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 2021年度4～12月の相談、苦情、あっせん申立て件数

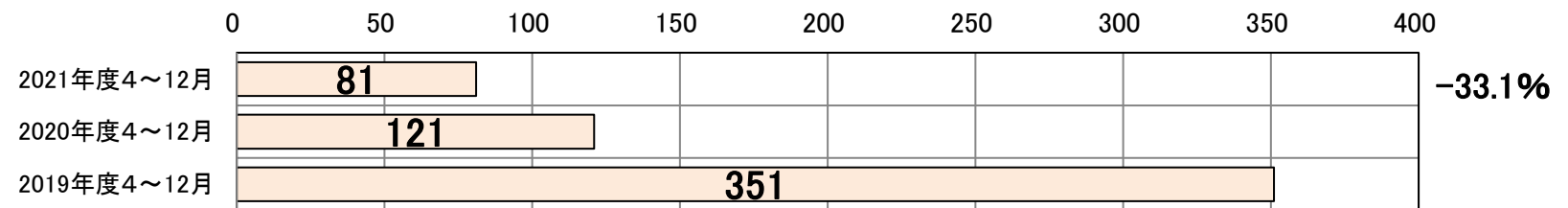
① 相談



② 苦情



③ あっせん申立て



概況：

前年同期に比べ、相談、苦情、あっせん申立ての件数は減少（それぞれ-16.3%、-3.5%、-33.1%）しています。

2. 2021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	2021年度4～12月		2020年度4～12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	947	31.6	1,169	32.7
うち証券会社	532	17.7	671	18.7
センター業務	204	6.8	204	5.7
取引制度	55	1.8	54	1.5
勧誘	174	5.8	343	9.6
うち説明義務	83	2.8	199	5.6
適合性	38	1.3	73	2.0
強引	28	0.9	39	1.1
売買取引	447	14.9	770	21.5
うち売買一般	266	8.9	483	13.5
取引制度	125	4.2	154	4.3
無断売買	21	0.7	45	1.3
事務処理	484	16.1	561	15.7
投資運用	7	0.2	11	0.3
投資助言	19	0.6	29	0.8
その他	920	30.7	697	19.5
合 計	2,998	100	3,580	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。）532件で、勧誘及び売買取引に関する相談は大きく減少しています。

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4～12月の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

② 苦情

類 型	2021年度4～12月		2020年度4～12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	190	29.5	283	42.5
うち説明義務	112	17.4	173	26.0
適合性	28	4.4	33	5.0
強引	23	3.6	48	7.2
売買取引	238	37.0	238	35.7
うち売買一般	101	15.7	129	19.4
取引制度	63	9.8	25	3.8
扱者主導	30	4.7	16	2.4
事務処理	135	21.0	116	17.4
投資運用	3	0.5	3	0.5
投資助言	9	1.4	6	0.9
その他	68	10.6	20	3.0
合 計	643	100	666	100

③ あっせん申立て

類 型	2021年度4～12月		2020年度4～12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	63	77.8	96	79.3
うち説明義務	43	53.1	73	60.3
適合性	17	21.0	20	16.5
勧誘時の約束違反	2	2.5	-	-
売買取引	16	19.8	21	17.4
うち売却・解約阻止	3	3.7	-	-
無断売買	2	2.5	2	1.7
その他	6	7.4	16	13.2
事務処理	1	1.2	3	2.5
投資運用	-	-	-	-
投資助言	1	1.2	-	-
その他	-	-	1	0.8
合 計	81	100	121	100

概況：

苦情では、事務処理に関するもの、勧誘時の「説明義務」に関するもの、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			
	2021年4～12月		2020年4～12月		2021年4～12月		2020年4～12月		2021年4～12月		2020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	756	25.2	1,092	30.5	214	33.3	211	31.7	16	19.8	16	13.2
債券	252	8.4	501	14.0	142	22.1	230	34.5	28	34.6	51	42.1
投資信託	344	11.5	479	13.4	101	15.7	98	14.7	12	14.8	15	12.4
有価証券デリバティブ	17	0.6	17	0.5	11	1.7	11	1.7	2	2.5	4	3.3
金融先物デリバティブ	290	9.7	223	6.2	48	7.5	31	4.7	4	4.9	10	8.3
CFD	18	0.6	29	0.8	20	3.1	15	2.3	8	9.9	3	2.5
その他のデリバティブ	5(2)	0.2	17(3)	0.5	6(4)	0.9	10(5)	1.5	8(6)	9.9	18(17)	14.9
暗号資産デリバティブ	10	0.3	12	0.3	9	1.4	3	0.5	1	1.2	-	-
商品関連デリバティブ	15	0.5	15	0.4	6	0.9	6	0.9	-	-	1	0.8
第2種関連商品	78	2.6	53	1.5	13	2.0	4	0.6	2	2.5	1	0.8
ラップ	19	0.6	31	0.9	5	0.8	13	2.0	-	-	2	1.7
先物オプション	-	-	1	0.0	-	-	-	-	-	-	-	-
その他	1,194	39.8	1,110	31.0	68	10.6	34	5.1	-	-	-	-
合計	2,998	100	3,580	100	643	100	666	100	81	100	121	100

※1. 有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。金融先物デリバティブには、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。CFDは差金決済取引のうち主に株価指数証拠金取引に関するものです。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:

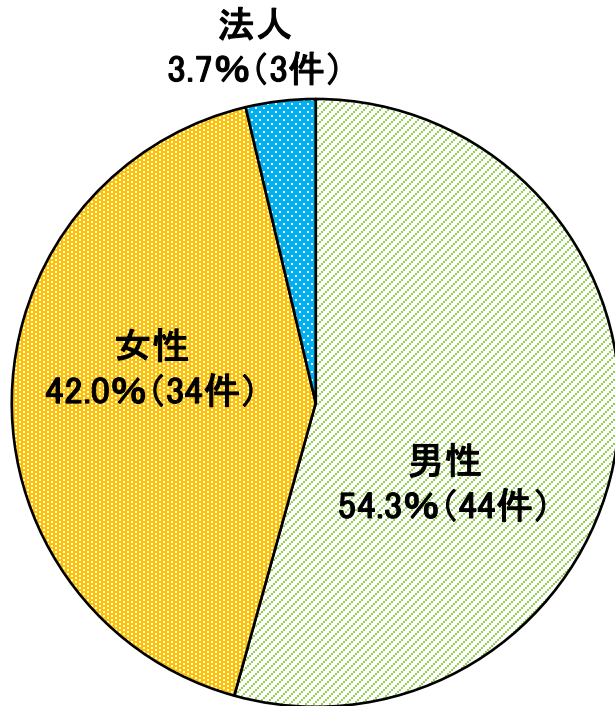
商品別の内訳では、株式の割合は相談及び苦情において高く(それぞれ25.2%、33.3%)、金融先物デリバティブに係る相談が増加しました。

あっせん申立ては債券の割合(34.6%)が高い状況でした。

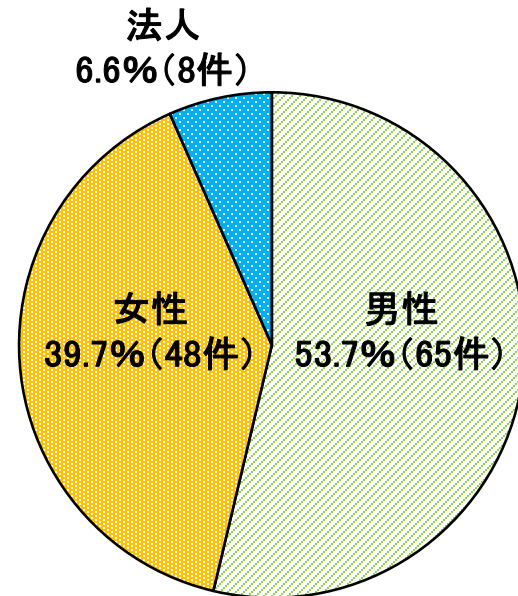
4. 2021年度4～12月のあっせん申立てについて

(1) あっせん申立者の個人(男/女)・法人別状況

< 2021年度4～12月(81件) >



<(参考)2020年度4～12月(121件) >



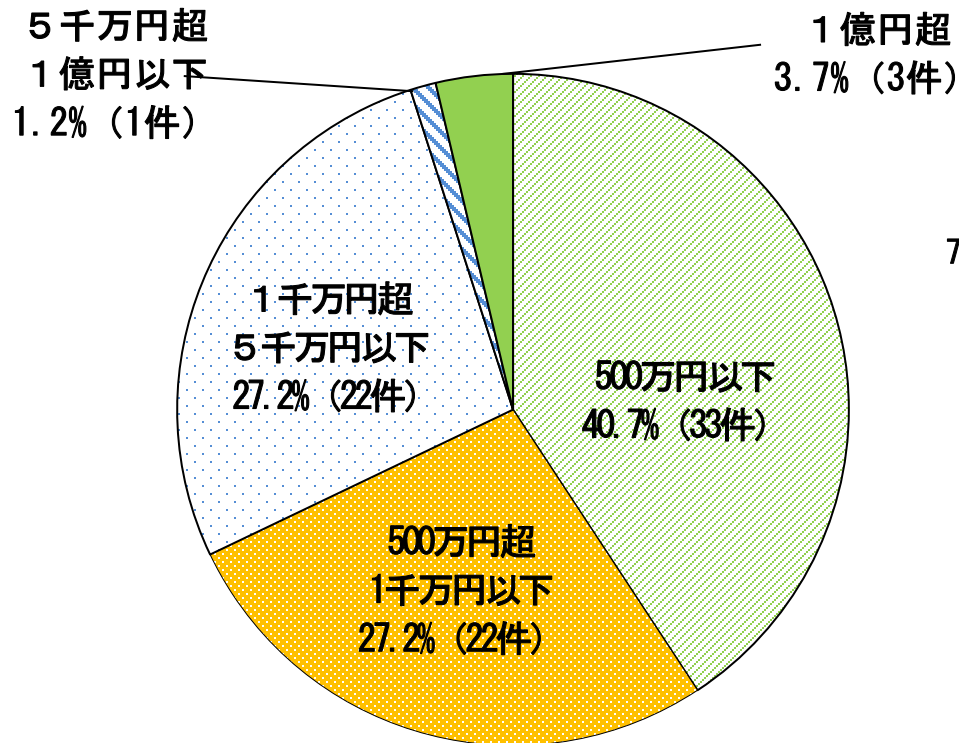
概況：

あっせん申立ての内訳は、男性54.3%（44件）、女性42.0%（34件）、法人3.7%（3件）となりました。

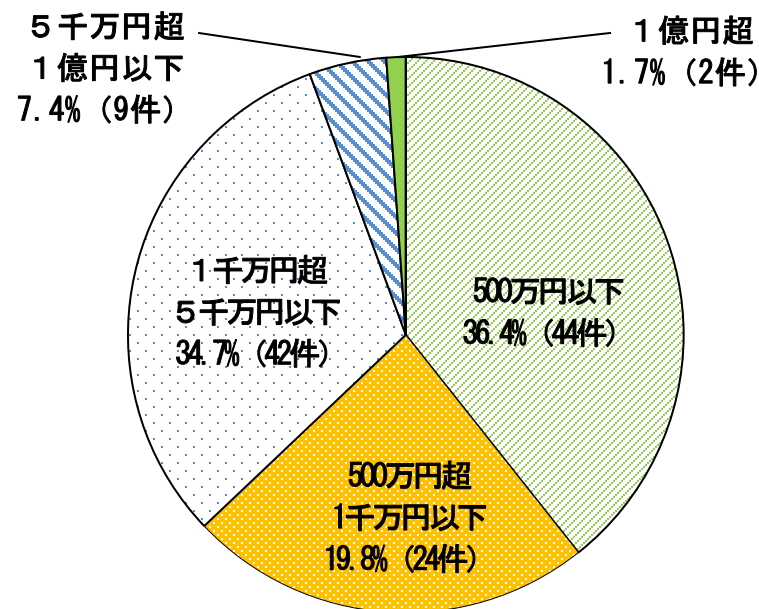
4. 2021年度4～12月のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額

< 2021年度4～12月(81件) >



<(参考) 2020日年度4～12月(121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% (55件) を占めます。「1千万円超 5千万円以下」27.2% (22件)、「5千万円超 1億円以下」1.2% (1件)、「1億円超」3.7% (3件) の申立てがありました。

なお、100万円以下は12.3% (10件) でした。

5. 2021年度4～12月のあっせん終結事案について

(1) 概況

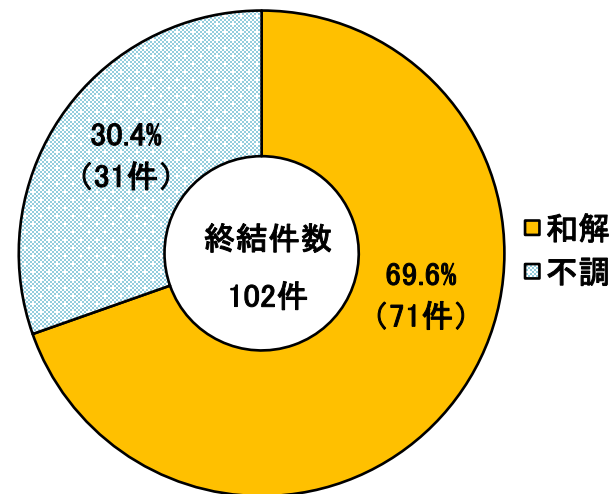
	2021年度4～12月	2020年度4～12月
期初未済件数	51	68
新規申立件数	81	121
終結件数	103 (1)	153 (3)
期末未済件数	29	36

※()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4～12月 (102件)	2020年度4～12月 (150件)
1回	88	117
2回	13	31
3回	0	2
4回	1	-
平均開催回数	1.2	1.2

<(参考)終結結果>



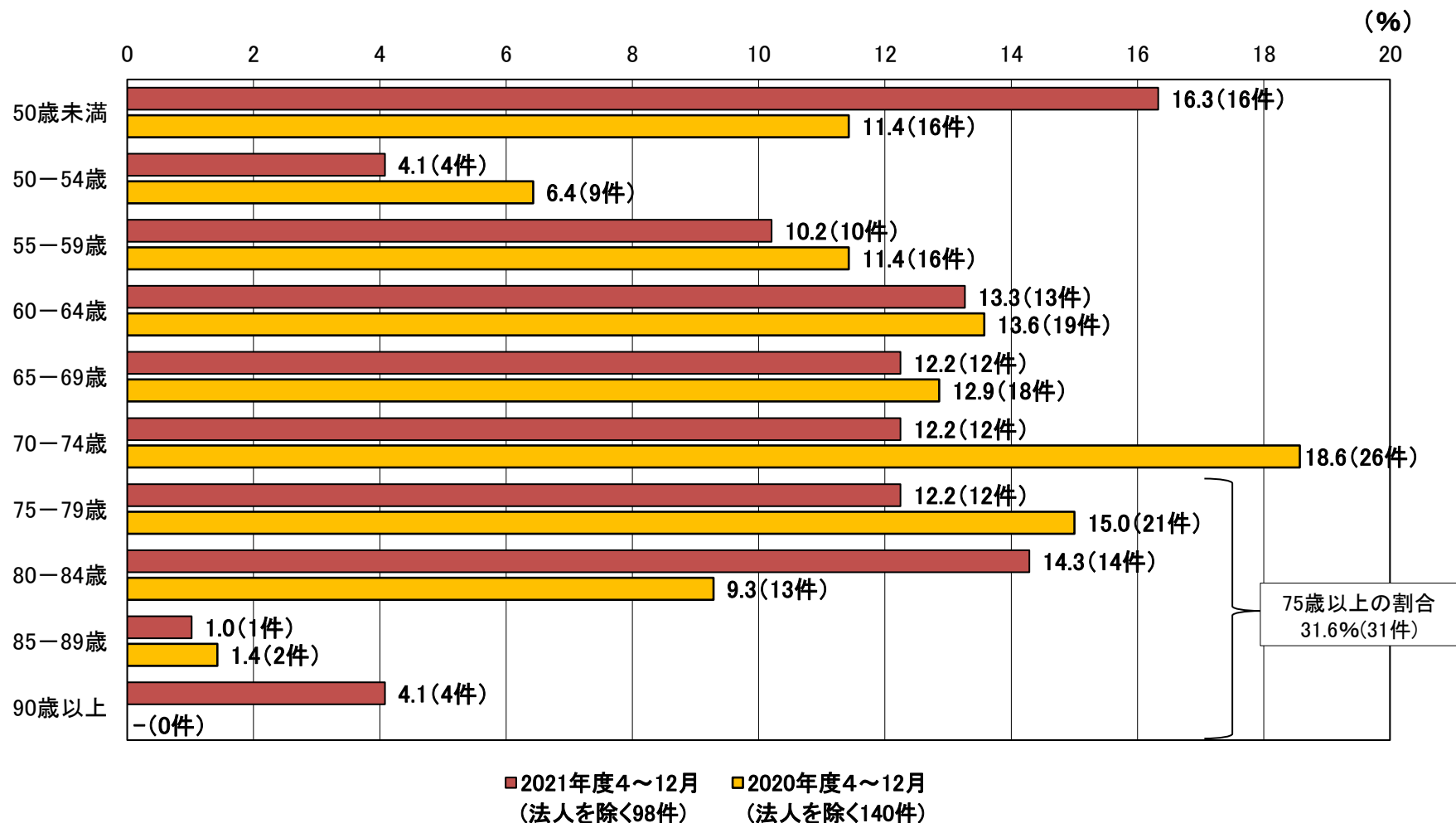
概況:

2021年度4～12月に終結したあっせんの件数は合計103件。その内訳は、和解71件、不調31件、取下げ1件で、取下げを除く終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は69.6%(前年同期64.0%)でした。

あっせん開催回数は、1回の事案88件、2回の事案13件、4回の事案1件、平均開催回数は1.2回(前年同期1.2回)でした。

5. 2021年度4～12月のあっせん終結事案について

(3) 申立時年齢別内訳



概況:

2021年度4～12月の終結事案（個人98件）における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は31.6%、31件（前年同期25.7%、36件）でした。