

## 2021年度上半期のあっせん、苦情、相談の処理状況について

特定非営利活動法人  
証券・金融商品あっせん相談センター  
( F I N M A C )

### 1. 当センターにおいて実施した紛争等解決業務等の動向

#### (1) あっせん・苦情・相談の受付状況

2021年度上半期における受付件数は、前年同期に比べ、あっせんが36件減(40.4%減)の53件、苦情が52件減(11.7%減)の394件、相談が363件減(15.6%減)の1,960件となった。

(単位：件)

	あっせん	苦情	相談
2021年度上半期	53	394	1,960
2020年度上半期	89	446	2,323

#### 【参考：過去の状況】

(単位：件)

	あっせん	苦情	相談
2020年度	159	867	4,796
2019年度	402	1,048	4,790

#### (2) 事業者主体別内訳

2021年度上半期における事業者主体別の受付件数は、2020年度上半期同様、「あっせん」は全て協定事業者であり、「苦情」及び「相談」も協定事業者が大部分を占めた。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2021年度 上半期	2020年度 上半期	2021年度 上半期	2020年度 上半期	2021年度 上半期	2020年度 上半期
協定事業者	53	89	393	446	1,297	1,819
特定事業者	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	1	0	663	504
合計	53	89	394	446	1,960	2,323

※「協定事業者」とは、業務委託元の自主規制機関（7団体）の構成員。

「特定事業者」とは、当センターに個別利用登録した第二種金業者等。

「その他」とは、いずれの分類にも属さない事業者（当センターが取り扱う商品・サービスでない場合）。

### (3) 協定事業者別内訳

日本証券業協会の「あっせん」「苦情」「相談」がそれぞれ減少した一方、第二種金融商品取引業協会の「相談」及び日本暗号資産取引業協会の「苦情」が増加したことが特徴として上げられる。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2021年度 上半期	2020年度 上半期	2021年度 上半期	2020年度 上半期	2021年度 上半期	2020年度 上半期
日本証券業協会	48	79	338	408	1,084	1,624
金融先物取引業協会	2	9	29	23	83	102
日本投資顧問業協会	1	0	10	12	35	41
投資信託協会	0	0	4	0	6	14
第二種金融商品取引業協会	1	1	5	2	81	31
日本暗号資産取引業協会	1	0	7	1	8	7
日本S T O協会	0	0	0	0	0	0
合計	53	89	393	446	1,297	1,819

### (4) 業態種別内訳

2021年度上半期における業態種別の受付件数は、2020年度上半期と比べ、第一種金融商品取引業務における「あっせん」「苦情」「相談」がそれぞれ減少し、第二種金融商品取引業務の「苦情」「相談」は増加した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2021年度 上半期	2020年度 上半期	2021年度 上半期	2020年度 上半期	2021年度 上半期	2020年度 上半期
第一種金融商品取引業務	51	87	367	426	1,105	1,602
第二種金融商品取引業務	1	1	5	2	81	31
投資運用業務	0	0	8	6	16	32
投資助言・代理業務	1	0	6	6	30	23
登録金融機関業務	0	1	7	6	70	131
その他の業務	1	0	1	0	659	504
合計	53	89	394	446	1,960	2,323

※「その他の業務」とは、当センターが取り扱う商品・サービスでないものに関する業務

(5) 商品別内訳

2021年度上半期における商品別の受付件数は、「苦情」「相談」で金融先物等のデリバティブ取引及び第二種金融商品取引業取扱商品に関する取引に対する受付件数が増加したことが特徴として上げられる。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2021年度 上半期	2020年度 上半期	2021年度 上半期	2020年度 上半期	2021年度 上半期	2020年度 上半期
株 式	13	12	131	133	489	688
債 券	22	36	87	167	162	372
投 資 信 託	4	14	69	70	214	306
デリバティブ	6	13	45	43	221	167
有価証券関連	0	2	4	7	12	13
金融先物等	2	9	29	23	196	127
C F D	4	1	10	8	12	17
そ の 他	0	1	2	5	1	10
E T N	6	13	4	3	2	4
暗号資産デリバティブ	1	0	8	1	8	9
商品関連デリバティブ	0	0	3	2	12	6
第二種業取扱商品	1	1	5	2	59	29
ラ ッ プ	0	0	3	6	10	19
先物オプション	0	0	0	0	0	0
そ の 他	0	0	39	19	783	723
合 計	53	89	394	446	1,960	2,323

○E T NはV I XインバースE T Nの件数である（以下同じ。）。

(注)

- ①「デリバティブ（金融先物等）」は、通貨オプション、金利・為替先物、外為証拠金（FX）取引等。
- ②「デリバティブ（その他）」は、金利・為替スワップ、天候デリバティブ等。
- ③「第二種金融商品取引業取扱商品」は、信託受益権、集团的投資スキーム持分、商品ファンド等。
- ④「その他」には、個別商品とは直接関連のない事案を含む。

## 2. あっせん・苦情・相談の状況

### (1) あっせんの状況

2021年度上半期における「あっせん」の新規申立件数は、2020年度上半期の89件から36件減(40.4%減)の53件であった。

また、「あっせん」の終結件数は、2020年度上半期の100件から37件減(37.0%減)の63件であった。

(単位：件)

あっせん	2021年度上半期	2020年度上半期	
新規申立件数	53	89	
終結件数	63	100	
	和解	48	65
	不調	15	32
	取下げ等	0	3
期末係属件数	41	57	

### ① 内容別内訳

2021年度上半期における「あっせん」の内容別内訳は、2020年度上半期同様、「勧誘に関する紛争」(45件)が最も多く、「売買取引に関する紛争」(6件)が続いた。

(単位：件、%)

年度	区分	勧誘	売買取引	事務処理	投資運用	投資助言	その他	合計
2021年度 上半期	件数	45	6	1	0	1	0	53
	構成比	84.9	11.3	1.9	0	1.9	0	100
2020年度 上半期	件数	72	14	3	0	0	0	89
	構成比	80.9	15.7	3.4	0	0	0	100

※ 顧客の申出内容に応じて、次のとおり分類している(内容別内訳については以下同じ。)

「勧誘」は、説明義務違反、適合性原則違反、誤認勧誘等に関するもの。

「売買取引」は、無断売買、売買執行ミス等に関するもの。

「事務処理」は、入出金等の手続事務等のミス、遅延等に関するもの。

「投資運用」は、投資一任・ファンド運用、投資信託委託業務等に関するもの。

「投資助言」は、投資判断に関して助言を行う業務等に関するもの。

「その他」は、いずれの分類にも属さないもの。

○ 構成比の合計は、端数処理(四捨五入)の関係で100%にならない場合がある(以下同じ。)

### ② 内容別内訳の主なもの

2021年度上半期における内容別内訳について見ると、「勧誘」では、「説明義務」(33件)が最も多く、「適合性の原則」(10件)が続いた。

○ 「勧誘」のうち主なもの (単位：件、%)

内容	2021年度上半期	2020年度上半期
説明義務	33 (62.3)	55 (61.8)
適合性の原則	10 (18.9)	14 (15.7)
断定的判断の提供	1 (1.9)	1 (1.1)

### ③ 商品別内訳

2021年度上半期における商品別の件数は、「債券」が22件で4割を占め、「株式」が13件で続いた。

(単位：件、%)

	2021年度上半期		2020年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	13	24.5	12	13.5
債 券	22	41.5	36	40.4
投 資 信 託	4	7.5	14	15.7
デリバティブ	6	11.3	13	14.6
有価証券関連	0	0	2	2.2
金融先物等	2	3.8	9	10.1
C F D	4	7.5	1	1.1
そ の 他	0	0	1	1.1
E T N	6	11.3	13	14.6
暗号資産デリバティブ	1	1.9	0	0
商品関連デリバティブ	0	0	0	0
第二種業取扱商品	1	1.9	1	1.1
ラ ッ プ	0	0	0	0
先物オプション	0	0	0	0
そ の 他	0	0	0	0
合 計	53	100	89	100

### ④ 業態別内訳

2021年度上半期における業態別内訳は、2020年度上半期同様、「証券会社」(48件)が9割を占めた。

(単位：件、%)

		証券会社	登 録 金融機関	F X 専 業	暗号資産 取引業者	商 品 デリバティブ 業 者	金融商品 仲介業者	そ の 他	合 計
		2021年度 上半期	件数	48	0	1	1	0	0
	構成比	90.6	0	1.9	1.9	0	0	5.7	100
2020年度 上半期	件数	83	1	4	0	0	0	1	89
	構成比	93.3	1.1	4.5	0	0	0	1.1	100

※「その他」は、投資助言会社、FX業務等を営むその他事業者。

⑤ 個人・法人別内訳

2021年度上半期における個人・法人別の件数は、2020年度上半期同様、「個人」(52件)が大部分を占めた。

「個人」の男女の構成比では、2020年度上半期同様、男性の比率が女性を若干上回った。

(単位：件、%)

		個人		法人	合計
		男性	女性		
2021年度 上半期	件数	27	25	1	53
	構成比	50.9	47.2	1.9	100
2020年度 上半期	件数	49	37	3	89
	構成比	55.1	41.6	3.4	100

⑥ 地区別内訳

2021年度上半期は東京が4割強を占め、次いで大阪、九州の順となった。

(単位：件、%)

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
2021年度 上半期	件数	1	2	24	6	1	7	0	5
	構成比	1.9	3.8	45.3	11.3	1.9	13.2	0	9.4
2020年度 上半期	件数	2	7	46	7	4	12	0	2
	構成比	2.2	7.9	51.7	7.9	4.5	13.5	0	2.2

		九州	その他	合計
2021年度 上半期	件数	7	0	53
	構成比	13.2	0	100
2020年度 上半期	件数	9	0	89
	構成比	10.1	0	100

※「その他」は、相談者の所在地を特定できないもの(携帯電話等からのもの。地区別内訳については以下同じ。)

## (2) 苦情の状況

2021年度上半期における苦情の受付件数は、2020年度上半期に比べ52件減（11.7減）の394件であった。

苦情のうち、金商業者等に取り次いだものは354件（89.8%）、申出者の意向等により取り次がなかったものは40件（10.2%）であった。

（単位：件）

項目	2021年度 上半期	2020年度 上半期
新規受付件数	394	446
金商業者等に取り次いだもの	354	440
金商業者等に取り次がなかったもの	40	6
終結件数	403	444
解決	350	354
あっせんへの移行	53	90
不調	0	0
その他	0	0
期末未済件数	79	116

### ① 内容別件数

2021年度上半期における内容別の件数は、「売買取引に関する苦情」（143件）が最も多く、「勧誘に関する苦情」（114件）、「事務処理に関する苦情」（87件）が続いた。

（単位：件、%）

年度	区分	勧誘	売買取引	事務処理	投資運用	投資助言	その他	合計
2021年度 上半期	件数	114	143	87	3	5	42	394
	構成比	28.9	36.3	22.1	0.8	1.3	10.7	100
2020年度 上半期	件数	205	156	63	2	4	16	446
	構成比	46.0	35.0	14.1	0.4	0.9	3.6	100

### ② 内容別内訳の主なもの

2021年度上半期における内容別内訳のうち、主なものは以下のとおりである。

○「売買取引」のうち主なもの（単位：件、%）

	2021年度上半期	2020年度上半期
売買一般	58 (14.7)	91 (20.4)
取引制度	34 (8.6)	19 (4.3)
扱者主導	24 (6.1)	9 (2.0)

※「売買一般」とは、「売買取引」のうち、無断売買、扱者主導、売買執行ミス、システム障害等に分類されないもの。

○「勧誘」のうち主なもの（単位：件、%）

	2021年度上半期	2020年度上半期
説明義務	71 (18.0)	123 (27.6)
強引な勧誘	13 (3.3)	23 (5.2)
適合性の原則	12 (3.0)	41 (9.2)

○「事務処理」のうち主なもの (単位：件、%)

	2021年度上半期	2020年度上半期
証券会社	20 ( 5.1)	9 ( 2.0)
入出金	14 ( 3.6)	13 ( 2.9)
口座	13 ( 3.3)	12 ( 2.7)

### ③ 商品別内訳

2021年度上半期における商品別内訳は、「株式」(131件)が最も多く、「債券」(87件)、「投資信託」(69件)が続いた。

(単位：件、%)

	2021年度上半期		2020年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	131	33.2	133	29.8
債 券	87	22.1	167	37.4
投 資 信 託	69	17.5	70	15.7
デリバティブ	45	11.4	43	9.6
有価証券関連	4	1.0	7	1.6
金融先物等	29	7.4	23	5.2
C F D	10	2.5	8	1.8
そ の 他	2	0.5	5	1.1
E T N	4	1.0	3	0.7
暗号資産デリバティブ	8	2.0	1	0.2
商品関連デリバティブ	3	0.8	2	0.4
第二種業取扱商品	5	1.3	2	0.4
ラ ッ プ	3	0.8	6	1.3
先物オプション	0	0	0	0
そ の 他	39	9.9	19	4.3
合 計	394	100	446	100

### ④ 業態別内訳

2021年度上半期における業態別内訳は、2020年度上半期同様、「証券会社」(347件)が大部分を占めた。

(単位：件、%)

		証券会社	登 録 金融機関	F X 専 業	暗号資産 取引業者	商 品 デリバティブ 業 者	金融商品 仲介業者	そ の 他	合 計
2021年度 上半期	件数	347	7	14	7	1	0	18	394
	構成比	88.1	1.8	3.6	1.8	0.3	0	4.6	100
2020年度 上半期	件数	416	6	12	1	2	0	9	446
	構成比	93.3	1.3	2.7	0.2	0.4	0	2.0	100

※「その他」は、投資助言会社、FX業務等を営むその他事業者。



⑤ 個人・法人別内訳

2021年度上半期における個人・法人別の件数は、「個人」が386件、「法人」が8件であった。「個人」の男女の構成比では、2020年度上半期同様、男性の比率が女性を上回った。

(単位：件、%)

		個人		法人	合計
		男性	女性		
2021年度 上半期	件数	246	140	8	394
	構成比	62.4	35.5	2.0	100
2020年度 上半期	件数	266	169	11	446
	構成比	59.6	37.9	2.5	100

⑥ 地区別内訳

2021年度上半期は東京が全体の5割強を占め、次いで大阪、名古屋、九州の順となった。

(単位：件、%)

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
2021年度 上半期	件数	5	9	211	48	4	63	14	13
	構成比	1.3	2.3	53.6	12.2	1.0	16.0	3.6	3.3
2020年度 上半期	件数	13	14	254	55	3	57	8	17
	構成比	2.9	3.1	57.0	12.3	0.7	12.8	1.8	3.8

		九州	その他	合計
2021年度 上半期	件数	27	0	394
	構成比	6.9	0	100
2020年度 上半期	件数	25	0	446
	構成比	5.6	0	100

### (3) 相談の状況

2021年度上半期における相談の受付件数は、2020年度上半期に比べ363件減（15.6%減）の1,960件となった。

（単位：件）

	2021年度上半期	2020年度上半期
受付件数	1,960	2,323

（注） 相談には、一般的な問合せや意見・要望のほか、対処方法に関する相談、口座名義人本人以外（親族、知人、消費生活センター等）からの申出、当センターの取扱い範囲外の事項に関するもの、金商業者等と誤認して当センターへ架電したものを含む。

#### ① 内容別内訳

2021年度上半期における内容別内訳は、「取引制度等に関する相談」（619件）が最も多く、「事務処理に関する相談」（315件）、「売買取引に関する相談」（295件）が続いた。

（単位：件、%）

		制度	勧誘	売買取引	事務処理	投資運用	投資助言	その他	合計
2021年度 上半期	件数	619	101	295	315	3	18	609	1,960
	構成比	31.6	5.2	15.1	16.1	0.2	0.9	31.1	100
2020年度 上半期	件数	741	266	519	332	9	19	437	2,323
	構成比	31.9	11.5	22.3	14.3	0.4	0.8	18.8	100

※「制度に関する相談」とは、取引制度一般、法定帳簿、口座開設、あっせん制度等に関する質問及び意見。

#### ② 内容別の主な内訳

2021年度上半期における内容別内訳のうち、主なものは以下のとおりである。

○「制度」のうち主なもの（単位：件、%）

	2021年度上半期	2020年度上半期
証券会社（相談窓口の問合せ含む）	354（18.1）	436（18.8）
当センターの業務	132（6.7）	139（6.0）
商品性	37（1.9）	74（3.2）

- ※1. 「証券会社に関する相談」とは、証券会社に関する一般的な質問・意見をいう。  
 2. 「当センターの業務に関する相談」とは、当センターのあっせん制度や取り扱い事案等、当センターの業務に関する質問・意見をいう。

○「事務処理」のうち主なもの（単位：件、%）

	2021年度上半期	2020年度上半期
証券会社	89（4.5）	71（3.1）
口座	45（2.3）	57（2.5）
入出金	35（1.8）	48（2.1）

○「売買取引」のうち主なもの（単位：件、%）

	2021年度上半期	2020年度上半期
売買一般	174（8.9）	327（14.1）
各社の取引制度	82（4.2）	103（4.4）
無断売買	14（0.7）	32（1.4）

### ③ 商品別内訳

2021年度上半期における商品別の件数は、「株式」(489件)が最も多く、「デリバティブ」(221件)、「投資信託」(214件)が続いた。

(単位：件、%)

	2021年度上半期		2020年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	489	24.9	688	29.6
債 券	162	8.3	372	16.0
投 資 信 託	214	10.9	306	13.2
デリバティブ	221	11.3	167	7.2
有価証券関連	12	0.6	13	0.6
金融先物等	196	10.0	127	5.5
C F D	12	0.6	17	0.7
そ の 他	1	0.1	10	0.4
E T N	2	0.1	4	0.2
暗号資産デリバティブ	8	0.4	9	0.4
商品関連デリバティブ	12	0.6	6	0.3
第二種業取扱商品	59	3.0	29	1.2
ラ ッ プ	10	0.5	19	0.8
先物オプション	0	0	0	0
そ の 他	783	39.9	723	31.1
合 計	1,960	100	2,323	100

### ④ 業態別内訳

2021年度上半期における業態別の件数は、「証券会社」(1,076件)が5割強を占め、「登録金融機関」(193件)、「暗号資産取引業者」(37件)が続いた。

(単位：件、%)

		証券会社	登 録 金融機関	F X 専 業	暗号資産 取引業者	商 品 デリバティブ 業 者	金融商品 仲介業者	そ の 他	合 計
2021年度 上半期	件 数	1,076	193	33	37	8	5	606	1,960
	構成比	54.9	9.8	1.7	1.9	0.4	0.3	31.0	100
2020年度 上半期	件 数	1,588	195	42	13	2	3	480	2,323
	構成比	68.4	8.4	1.8	0.6	0.1	0.1	20.7	100

※ 「その他」は、投資助言会社、FX業務等を営むその他事業者など。

⑤ 個人・法人別内訳

2021年度上半期における個人・法人別の件数は、「個人」が1,863件、「法人」が97件であった。

「個人」の男女の構成比では、2020年度上半期同様、男性の比率が女性を上回った。

(単位：件、%)

		個人		法人	合計
		男性	女性		
2021年度 上半期	件数	1,204	659	97	1,960
	構成比	61.4	33.6	4.9	100
2020年度 上半期	件数	1,394	850	79	2,323
	構成比	60.0	36.6	3.4	100

⑥ 地区別内訳

2021年度上半期は東京が全体の4割強を占め、次いで大阪、名古屋、九州の順となった。

(単位：件、%)

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
2021年度 上半期	件数	40	71	861	242	40	401	89	51
	構成比	2.0	3.6	44.9	12.3	2.0	20.5	4.5	2.6
2020年度 上半期	件数	52	76	1,024	237	51	540	139	64
	構成比	2.2	3.3	44.1	10.2	2.2	23.2	6.0	2.8

		九州	その他	合計
2021年度 上半期	件数	144	1	1,960
	構成比	7.3	0.1	100
2020年度 上半期	件数	138	2	2,323
	構成比	5.9	0.1	100