

2021年度 紛争解決等業務の実施状況について

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

当年度においては、「あっせん」が前年度比42件減（26.4%減）の117件、「相談」は同648件減（13.5%減）の件となり、いずれも前年度に比べて大幅に減少したが、「苦情」は同61件増（7.0%増）の928件となり、前年度に比べ増加した。

(単位：件)

	あっせん	苦情	相談
2021年度	117	928	4,148
2020年度	159	867	4,796
2019年度	402	1,048	4,790

(2) 事業者主体別内訳

前年度同様、「あっせん」及び「苦情」は全て協定事業者（業務委託元である自主規制機関に所属する金商業者等）であり、「相談」について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	2020年度	2021年度	2020年度	2021年度	2020年度
協定事業者	117	159	927	867	2,806	3,708
特定事業者	0	0	0	0	1	1
その他	0	0	1	0	1,341	1,087
合計	117	159	928	867	4,148	4,796

(注)「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商業者である。

(3) 協定事業者別内訳

「あっせん」では日本証券業協会が大幅に減少した。「苦情」では金融先物取引業協会及び第二種金融商品取引業協会が大幅に増加した。「相談」では日本証券業協会、投資信託協会及び日本暗号資産取引業協会が大幅に減少した一方で、第二種金融商品取引業協会が大幅に増加した。

また、2020年度から協定団体となった日本暗号資産取引業協会の協定事業者の「あっせん」が行われたことが特記される。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2021年度	2020年度	2021年度	2020年度	2021年度	2020年度
日本証券業協会	105	145	809	785	2,386	3,283
金融先物取引業協会	7	10	63	40	177	219

	あっせん		苦情		相談	
	2021年度	2020年度	2021年度	2020年度	2021年度	2020年度
日本投資顧問業協会	2	3	26	29	83	93
投資信託協会	0	0	5	0	14	23
第二種金融商品取引業協会	2	1	16	6	135	68
日本暗号資産取引業協会	1	0	8	7	11	22
日本STO協会	0	0	0	0	0	0
合計	117	159	927	867	2,806	3,708

(4) 業態種別内訳

「あっせん」では第一種金融商品取引業務が大幅に減少した。「苦情」では第二種金融商品取引業務及び登録金機関業務が大幅に増加した。「相談」では第一種金融商品取引業務及び登録金融機関業務が大幅に減少した一方で、第二種金融商品取引業務及びその他の業務が大幅に増加した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2021年度	2020年度	2021年度	2020年度	2021年度	2020年度
第一種金融商品取引業務	113	154	859	820	2,385	3,270
第二種金融商品取引業務	2	1	16	6	137	69
投資運用業務	0	2	19	18	56	66
投資助言・代理業務	2	1	12	11	62	52
登録金融機関業務	0	1	21	12	190	254
その他の業務	0	0	1	0	1,318	1,085
合計	117	159	928	867	4,148	4,796

(注)「その他の業務」には、当センターが取り扱う商品・サービスでないものを含む。

(5) 商品別内訳

「あっせん」では全体が大幅に減少する中、株式及びデリバティブ(CFD)が増加した。「苦情」では、デリバティブ(金融先物等及びCFD)、第二種業取扱商品及びその他が増加した一方で、債券が減少した。「相談」ではデリバティブ(金融先物等)、第二種業取扱商品及びその他が増加した一方で、株式、債券及び投資信託が減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2021年度	2020年度	2021年度	2020年度	2021年度	2020年度
株式	25	23	299	276	1,008	1,441
債券	43	72	247	280	399	611
投資信託	14	18	143	124	491	612
デリバティブ	22	22	107	86	424	417
有価証券関連	2	5	14	17	20	23
金融先物等	7	10	62	40	369	333
C F D	11	6	27	22	33	43
その他	2	1	4	7	2	18
E T N	8	20	6	5	8	4
暗号資産デリバティブ	1	0	9	7	11	23
商品関連デリバティブ	2	1	8	8	21	23
第二種業取扱商品	2	1	16	6	95	68

	あっせん		苦情		相談	
	2021年度	2020年度	2021年度	2020年度	2021年度	2020年度
ラ ッ プ	0	2	10	15	36	39
先物オプション	0	0	0	0	0	0
そ の 他	0	0	83	60	1,655	1,558
合 計	117	159	928	867	4,148	4,796

○ETNはVIXインバースETNの件数である。

(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）取引等である。
- 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である。
- 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、商品ファンド等である。
- 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

当年度における「あっせん」の新規申立件数は、前年度の159件から42件減（26.4%減）の117件であった。

また、「あっせん」の終結件数は、前年度176件から44件減（25.0%減）の132件であった。

(単位：件)

あっせん	2021年度	2020年度
新規申立件数	117	159
終結件数	132	176
和解	83	114
不調	47	58
取下げ等	2	4
当年度末係属件数	36	51

① 内容別内訳

当年度における「あっせん」の内容別内訳は、前年度同様、「勧誘に関する紛争」（95件）が最も多く、「売買取引に関する紛争」（19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	件数	95	19	1	0	2	0	117
	構成比	81.2	16.2	0.9	0	1.7	0	100
2020年度	件数	124	29	4	0	1	1	159
	構成比	78.0	18.2	2.5	0	0.6	0.6	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。

② 内容別内訳の主なもの

当年度における内容別内訳について見ると、「勧誘」では、「説明義務」（62件）が最も多く、次いで「適合性の原則」（27件）となった。

○「勧誘」のうち主なもの

(単位：件、%)

内容	2021年度	2020年度
説明義務	62 (53.0)	91 (57.2)
適合性の原則	27 (23.1)	29 (18.2)
断定的判断の提供	3 (2.6)	2 (1.3)

○「売買取引」のうち主なもの (単位：件、%)

内 容	2021年度	2020年度
売却・解約阻止	3 (2.6)	0 (0)
過当売買	2 (1.7)	3 (1.9)
無断売買	2 (1.7)	1 (0.6)

(注) 括弧内は、あっせん申立件数全体に対する割合。

③ 商品別内訳

当年度における商品別の件数は、「債券」(43件)が4割弱を占め、次いで「株式」(25件)、「デリバティブ」(21件)の順となった。

(単位：件、%)

	2021年度		2020年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	25	21.4	23	14.5
債 券	43	36.8	72	45.3
投 資 信 託	14	12.0	18	11.3
デリバティブ	22	17.9	22	13.8
有価証券関連	2	1.7	5	3.1
金融先物等	7	6.0	10	6.3
C F D	11	9.4	6	3.8
そ の 他	2	0.9	1	0.6
E T N	8	7.7	20	12.6
暗号資産デリバティブ	1	0.9	0	0
商品関連デリバティブ	2	1.7	1	0.6
第二種業取扱商品	2	1.7	1	0.6
ラ ッ プ	0	0	2	1.3
先物オプション	0	0	0	0
そ の 他	0	0	0	0
合 計	117	100	159	100

○「ETN」はVIXインバースETNの件数である。

④ 業態別内訳

当年度における業態別内訳は、前年度同様、「証券会社」(107件)が太宗を占めた。

(単位：件、%)

		証 券 会 社	登 録 金 融 機 関	FX業者	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	件 数	107	0	2	1	1	0
	構成比	91.5	0	1.7	0.9	0.9	0	5.1	100
2020年度	件 数	151	1	5	0	0	0	2	159
	構成比	95.0	0.6	3.1	0	0	0	1.3	100

⑤ 個人・法人別内訳

当年度における個人・法人別の件数は、前年度同様、「個人」(112件)が大部分を占めた。なお、「個人」のうち男女の構成比では、前年度と同様、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	件数	63	49	5	117
	構成比	53.8	41.9	4.3	100
2020年度	件数	83	66	10	159
	構成比	52.2	41.5	6.3	100

⑥ 地区別内訳

当年度は、東京が過半数を占め、次いで大阪、九州、名古屋の順となった。

(単位：件、%)

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
2021年度	件数	2	2	64	10	1	15	3	7
	構成比	1.7	1.7	54.7	8.5	0.9	12.8	2.6	6.0
2020年度	件数	4	8	85	13	4	22	0	6
	構成比	2.5	5.0	53.5	8.2	2.5	13.8	0	3.8

		九州	その他	合計
2021年度	件数	13	0	117
	構成比	11.1	0	100
2020年度	件数	17	0	159
	構成比	10.7	0	100

(注)「その他」は所在地を特定できないもの(携帯電話など。地区別内訳については以下同じ。)

(2) 苦情の状況

当年度における苦情の受付件数は、前年度に比べ 61 件増（7.0%増）の 928 件であった。

苦情のうち、金商業者等に取り次いだものは 821 件（88.5%）、申出者の意向等により取り次がなかったものは 107 件（11.5%）であった。

（単位：件）

項目	2021 年度	2020 年度
新規受付件数	928	867
金商業者等に取り次いだもの	821	848
金商業者等に取り次がなかったもの	107	19
終結件数	963	893
解決	847	734
あっせんへの移行	116	159
不調	0	0
その他	0	0
期末未済件数	53	88

① 内容別内訳

当年度における内容別の件数は、「売買取引に関する苦情」（319件）が最も多く、「勧誘に関する苦情」（313件）、「事務処理に関する苦情」（191件）が続いた。

（単位：件、%）

		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	件数	313	319	191	4	11	90	928
	構成比	33.7	34.4	20.6	0.4	1.2	9.7	100
2020 年度	件数	352	298	178	3	8	28	867
	構成比	40.6	34.4	20.5	0.3	0.9	3.2	100

② 内容別内訳の主なもの

当年度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	2020年度
売買一般	150 (16.2)	159 (18.3)
取引制度	79 (8.5)	30 (3.5)
扱者主導	34 (3.7)	21 (2.4)

（注）「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	2020年度
説明義務	183 (19.7)	211 (24.3)
適合性の原則	48 (5.2)	62 (7.2)
強引な勧誘	36 (3.9)	42 (4.8)

○「事務処理」のうち主なもの (単位：件、%)

	2021年度	2020年度
入出金・入出庫	44 (4.7)	36 (4.2)
証券会社	42 (4.5)	52 (6.0)
口座開設・移管等	25 (2.7)	29 (3.3)

○「投資助言」のうち主なもの (単位：件、%)

	2021年度	2020年度
助言契約	9 (1.0)	7 (0.8)
助言内容	1 (0.1)	1 (0.1)

○「その他」のうち主なもの (単位：件、%)

	2021年度	2020年度
会社不満	86 (9.3)	26 (3.0)
I P O	2 (0.2)	2 (0.2)

(注) 括弧内の割合は、苦情申出件数全体に対する割合。

③ 商品別内訳

当年度における商品別内訳は、「株式」(299件)が3割強を占め、「債券」(247件)、「投資信託」(143件)が続いた。

(単位：件、%)

	2021年度		2020年度	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	299	32.2	276	31.8
債 券	247	26.6	280	32.3
投 資 信 託	143	15.4	124	14.3
デリバティブ	107	11.5	86	9.9
有価証券関連	14	1.5	17	2.0
金融先物等	62	6.7	40	4.6
C F D	27	2.9	22	2.5
そ の 他	4	0.4	7	0.8
E T N	6	0.6	5	0.6
暗号資産デリバティブ	9	1.0	7	0.8
商品関連デリバティブ	8	0.9	8	0.9
第二種業取扱商品	16	1.7	6	0.7
ラ ッ プ	10	1.1	15	1.7
先物オプション	0	0	0	0.0
そ の 他	83	8.9	60	6.9
合 計	928	100	867	100

○E T NはV I XインバースE T Nの件数である。

④ 業態別内訳

当年度における業態別内訳は、前年度同様、「証券会社」(827件)が大部分を占めた。

(単位：件、%)

		証券会社	登録金融機関	FX業者	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	件数	827	21	25	8	3	0	44	928
	構成比	89.1	2.3	2.7	0.9	0.3	0	4.7	100
2020年度	件数	800	14	22	7	3	0	21	867
	構成比	92.3	1.6	2.5	0.8	0.3	0	2.4	100

⑤ 個人・法人別内訳

当年度における個人・法人別の件数は、「個人」が908件、「法人」が20件であった。「個人」の男女の構成比では、前年度同様、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	件数	586	322	20	928
	構成比	63.1	34.7	2.2	100
2020年度	件数	515	324	28	867
	構成比	59.4	37.4	3.2	100

⑥ 地区別内訳

当年度は東京が過半数を占め、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	件数	18	21	529	107	11	133	25	27
	構成比	1.9	2.3	57.0	11.5	1.2	14.3	2.7	2.9
2020年度	件数	23	29	484	103	7	101	19	35
	構成比	2.7	3.3	55.8	11.9	0.8	11.6	2.2	4.0

		九州	その他	合計
2021年度	件数	57	0	928
	構成比	6.1	0	100
2020年度	件数	66	0	867
	構成比	7.6	0	100

(3) 相談の状況

当年度における相談の受付件数は、前年度に比べ648件減（13.5%減）の4,148件となった。

（単位：件）

	2021年度	2020年度
受付件数	4,148	4,796

（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

当年度における内容別内訳は、「制度に関する相談」（1,304件）が最も多く、「売買取引に関する相談」（655件）、「事務処理に関する相談」（638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	件数	1,304	283	655	638	16	27	1,225	4,148
	構成比	31.4	6.8	15.8	15.4	0.4	0.7	29.5	100
2020年度	件数	1,617	412	980	761	11	36	979	4,796
	構成比	33.7	8.6	20.4	15.9	0.2	0.8	20.4	100

（注）「制度」は、取引制度一般、法廷帳簿、口座開設、ADR制度等に関するもの。

② 内容別内訳の主なもの

当年度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	2020年度
証券会社（相談窓口の問合せ含む）	717（17.3）	912（19.0）
当センターの業務	262（6.3）	286（6.0）
取引制度	82（2.0）	85（1.8）

○ 「売買取引」のうち主なもの （単位：件、%）

	2021年度	2020年度
売買一般	410（9.9）	602（12.6）
取引制度	174（4.2）	212（4.4）
無断売買	27（0.7）	57（1.2）

○ 「事務処理」のうち主なもの （単位：件、%）

	2021年度	2020年度
証券会社	182（4.4）	228（4.8）
入出金・入出庫	114（2.7）	154（3.2）
口座開設・移管等	95（2.3）	133（2.8）

○「その他」のうち主なもの

(単位：件、%)

	2021年度	2020年度
他業界	879 (21.2)	698 (14.6)
外為証拠金取引	206 (5.0)	134 (2.8)
保険	42 (1.0)	55 (1.1)

(注) 括弧内は、相談件数全体に対する割合。

③ 商品別内訳

当年度における商品別の件数は、「株式」(1,008件)が最も多く、「投資信託」(491件)、「デリバティブ」(424件)が続いた。

(単位：件、%)

	2021年度		2020年度	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	1,008	24.3	1,441	30.0
債 券	399	9.6	611	12.7
投 資 信 託	491	11.8	612	12.8
デリバティブ	424	10.2	417	8.7
有価証券関連	20	0.5	23	0.5
金融先物等	369	8.9	333	6.9
C F D	33	0.8	43	0.9
そ の 他	2	0.0	18	0.4
E T N	8	0.2	4	0.1
暗号資産デリバティブ	11	0.3	23	0.5
商品関連デリバティブ	21	0.5	23	0.5
第二種業取扱商品	95	2.3	68	1.4
ラ ッ プ	36	0.9	39	0.8
先物オプション	0	0	0	0.0
そ の 他	1,655	39.9	1,558	32.5
合 計	4,148	100	4,796	100

○ETNはVIXインバースETNの件数である。

④ 業態別内訳

当年度における業態別の件数は、「証券会社」(2,353件)が6割弱を占め、「登録金融機関」(470件)、「FX業者」(73件)が続いた。

(単位：件、%)

		証券会社	登録金融機関	FX業者	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	件数	2,353	470	73	66	14	14
	構成比	56.7	11.3	1.8	1.6	0.3	0.3	27.9	100
2020年度	件数	3,220	394	100	45	7	7	1,023	4,796
	構成比	67.1	8.2	2.1	0.9	0.1	0.1	21.3	100

(注)「その他」は、投資助言会社、FX業務を営むその他の事業者など。

⑤ 個人・法人別内訳

当年度における個人・法人別の件数は、「個人」が3,952件、「法人」が196件であった。なお、「個人」のうち男女の構成比では、前年度同様、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	件数	2,468	1,484	196	4,148
	構成比	59.5	35.8	4.7	100
2020 年度	件数	2,855	1,774	167	4,796
	構成比	59.5	37.0	3.5	100

⑥ 地区別内訳

前年度同様、東京、大阪、名古屋の順となった。

(単位：件、%)

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
2021 年度	件数	94	144	1,881	482	88	827	189	97
	構成比	2.3	3.5	45.3	11.6	2.1	19.9	4.6	2.3
2020 年度	件数	106	152	2,140	526	101	1,067	261	123
	構成比	2.2	3.2	44.6	11.0	2.1	22.2	5.4	2.6

		九州	その他	計
2021 年度	件数	344	2	4,148
	構成比	8.3	0.0	100
2020 年度	件数	315	5	4,796
	構成比	6.6	0.1	100