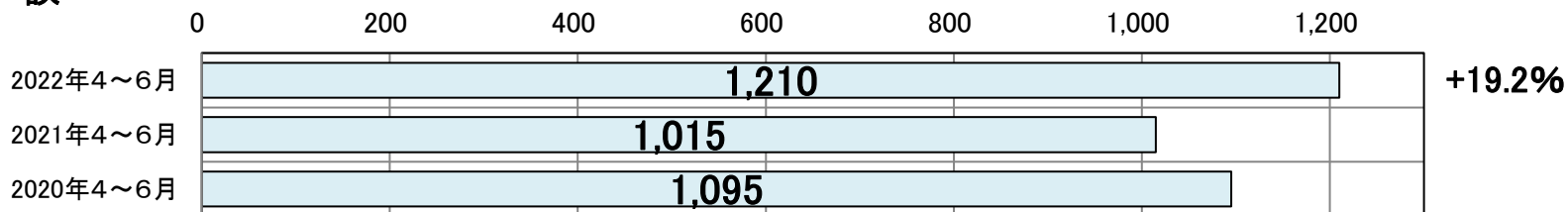


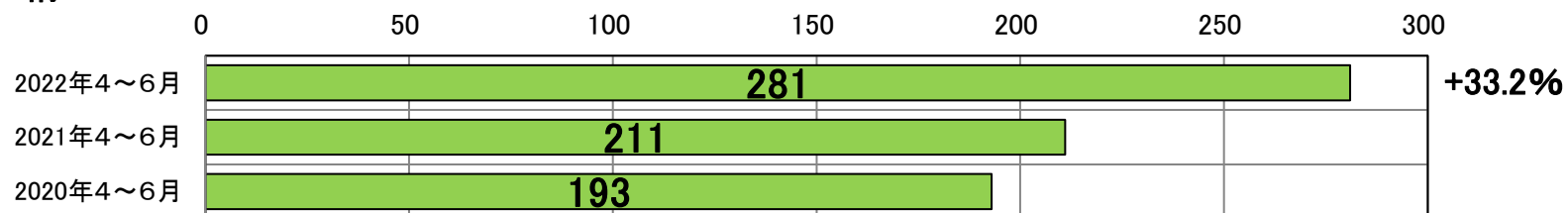
2022年度4～6月の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 2022年度4～6月の相談、苦情、あっせん申立て件数

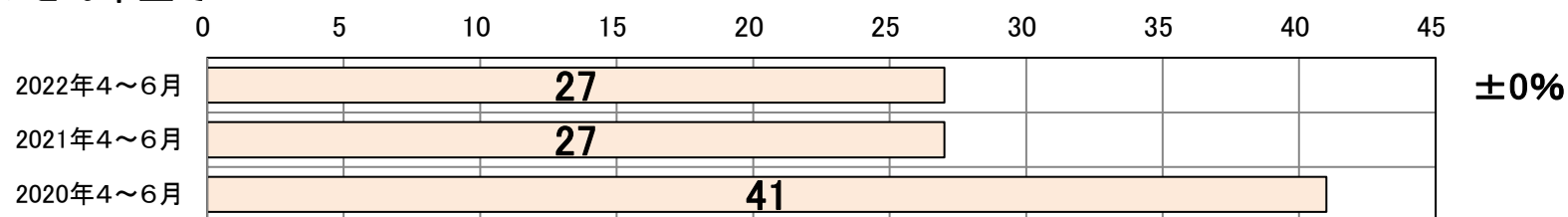
① 相談



② 苦情



③ あっせん申立て



概況：

前年同期に比べ、相談及び苦情の件数は大幅に増加（それぞれ+19.2%、33.2%）しましたが、あっせん申立ての件数は同数（±0%）となっています。

2. 2022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	2022年4～6月		2021年4～6月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	339	28.0	332	32.7
うち証券会社	190	15.7	192	18.9
センター業務	59	4.9	63	6.2
取引制度	28	2.3	17	1.7
勧誘	134	11.1	65	6.4
うち説明義務	67	5.5	32	3.2
適合性	37	3.1	16	1.6
強引	15	1.2	6	0.6
売買取引	233	19.3	154	15.2
うち売買一般	145	12.0	85	8.4
取引制度	61	5.0	46	4.5
システム障害	16	1.3	9	0.9
事務処理	154	12.7	155	15.3
投資運用	9	0.7	2	0.2
投資助言	7	0.6	7	0.7
その他	334	27.6	300	29.6
合 計	1,210	100	1,015	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。）190件で、勧誘及び売買取引に関する相談は大幅に増加しました。

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を含みます。

2. 2022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	2022年4～6月		2021年4～6月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	122	43.4	66	31.3
うち説明義務	67	23.8	42	19.9
強引	19	6.8	8	3.8
適合性	19	6.8	5	2.4
売買取引	85	30.2	75	35.5
うち取引制度	27	9.6	18	8.5
売買一般	23	8.2	26	12.3
システム障害	14	5.0	1	0.5
事務処理	39	13.9	46	21.8
投資運用	-	-	3	1.4
投資助言	1	0.4	2	0.9
その他	34	12.1	19	9.0
合 計	281	100	211	100

③ あっせん申立て

類 型	2022年4～6月		2021年4～6月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	23	85.2	24	88.9
うち説明義務	16	59.3	21	77.8
適合性	6	22.2	3	11.1
誤った情報の提供	1	3.7	-	-
売買取引	4	14.8	2	7.4
うち無断売買	-	-	-	-
システム障害	-	-	-	-
その他	4	14.8	2	7.4
事務処理	-	-	-	-
投資運用	-	-	-	-
投資助言	-	-	1	3.7
その他	-	-	-	-
合 計	27	100	27	100

概況：

苦情では勧誘時の「説明義務」に関するもの、「事務処理」に関するもの、「取引制度」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. 2022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			
	2022年4～6月		2021年4～6月		2022年4～6月		2021年4～6月		2022年4～6月		2021年4～6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	296	24.5	260	25.6	101	35.9	74	35.1	6	22.2	3	11.1
債券	162	13.4	85	8.4	72	25.6	51	24.2	13	48.1	14	51.9
投資信託	177	14.6	125	12.3	55	19.6	36	17.1	4	14.8	3	11.1
有価証券デリバティブ	5	0.4	6	0.6	6	2.1	3	1.4	-	-	-	-
金融先物デリバティブ	88	7.3	100	9.9	21	7.5	8	3.8	2	7.4	-	-
CFD	1	0.1	6	0.6	2	0.7	4	1.9	1	3.7	2	7.4
その他のデリバティブ	3	0.2	2 (1)	0.2	1 (1)	0.4	3 (3)	1.4	-	-	4 (4)	14.8
暗号資産デリバティブ	2	0.2	6	0.6	-	0.0	5	2.4	-	-	1	3.7
商品関連デリバティブ	7	0.6	7	0.7	2	0.7	3	1.4	-	-	-	-
第2種関連商品	16	1.3	43	4.2	3	1.1	4	1.9	-	-	-	-
ラップ	8	0.7	6	0.6	5	1.8	1	0.5	1	3.7	-	-
先物オプション	-	-	-	-	-	0.0	-	-	-	-	-	-
その他	445	36.8	369	36.4	13	4.6	19	9.0	-	-	-	-
合計	1,210	100	1,015	100	281	100	211	100	27	100	27	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。

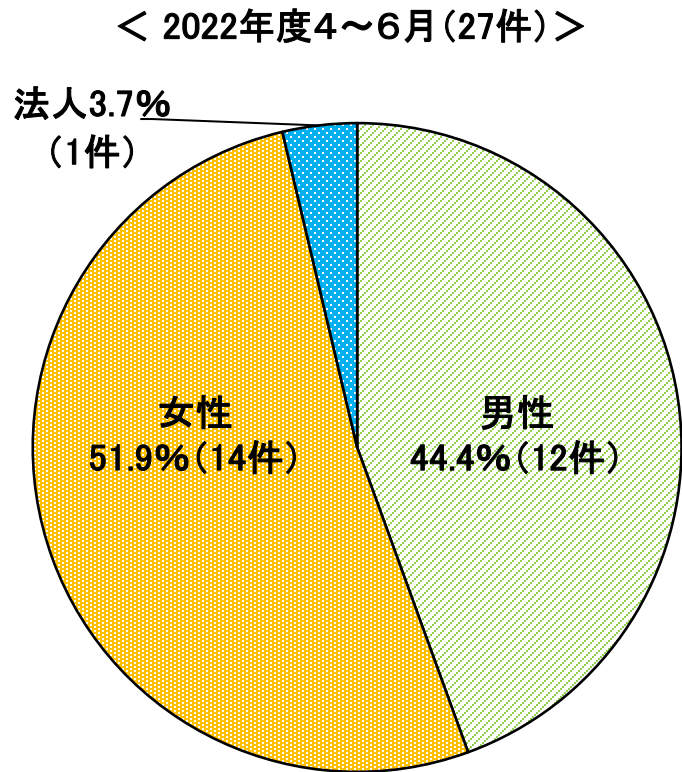
3. 当センターの対象業務ではない事項に関する相談も商品の種類に応じて分類しています。

概況：

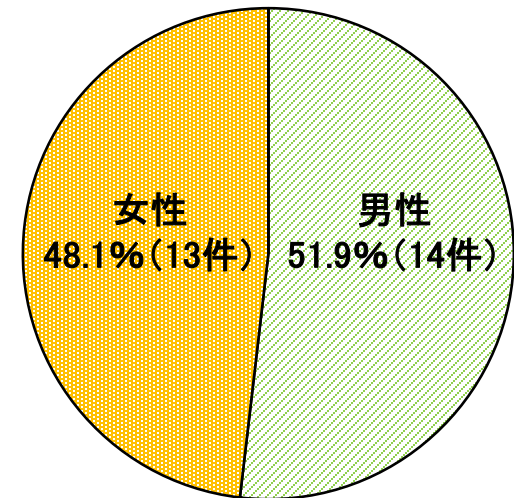
商品別の内訳では、株式の割合は相談及び苦情が高く（それぞれ24.5%、35.9%）、あっせん申立ては債券の割合（48.1%）が高い状況でした。

4. 2022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



< (参考)2021年度4～6月(27件) >



概況：

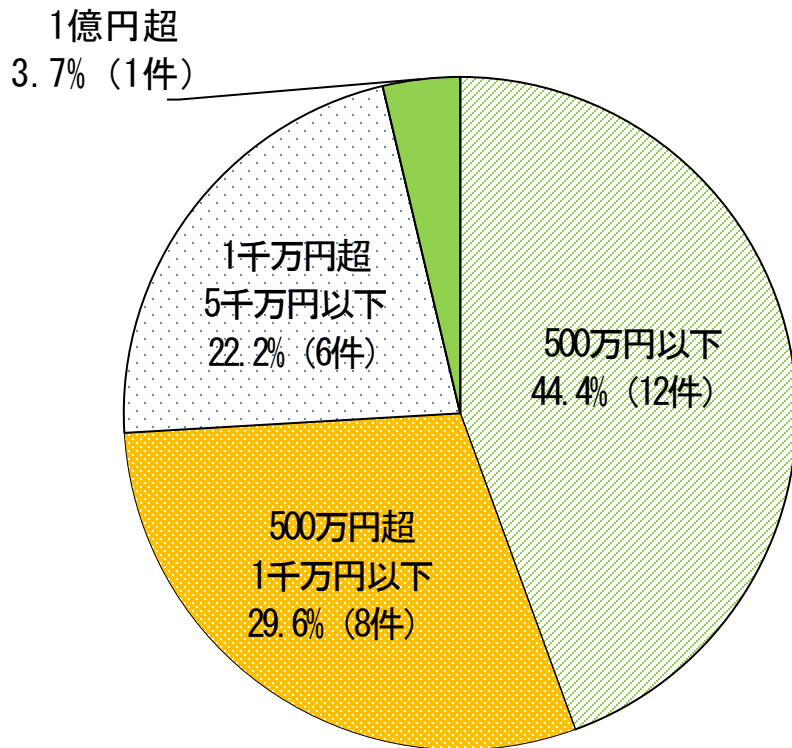
あっせん申立ての個人の内訳は、男性44.4%（12件）、女性51.9%（14件）となり、前年同期と比べて女性の割合が高くなりました。

なお、法人は3.7%（1件）でした。

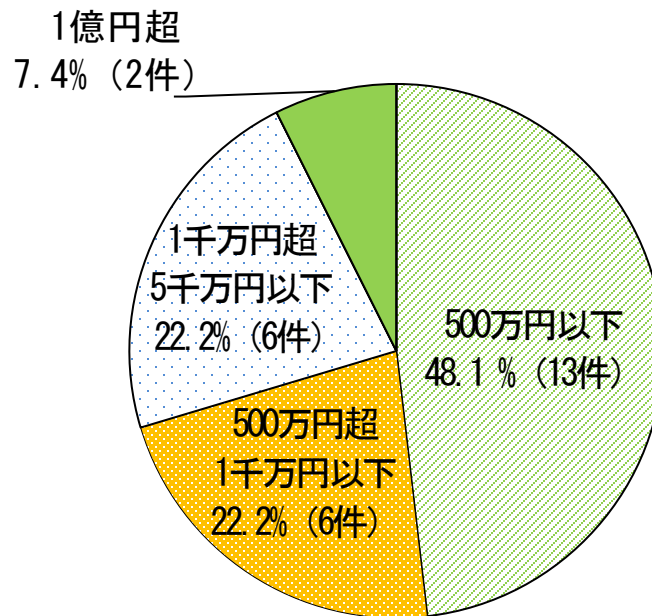
4. 2022年度4～6月のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額

< 2022年度4～6月(27件) >



<(参考) 2021年度4～6月(27件)>



概況：

あっせん申立ての請求金額は、1千万円以下が74.1%（20件）を占めます。「1千万円超5千万円以下」22.2%（6件）、「5千万円超1億円以下」はありませんでしたが、「1億円超」3.7%（1件）の申立てがありました。

なお、100万円以下は11.1%（3件）でした。

5. 2022年度4～6月(23件)のあっせん終結事案について

(1) 概況

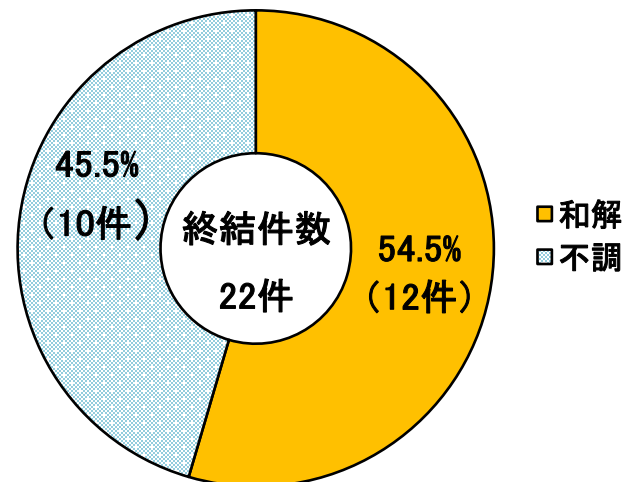
	2022年4～6月	2021年4～6月
期初未済件数	36	51
新規申立件数	27	27
終結件数	23(1)	36
期末未済件数	40	42

※()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)

	2022年4～6月 (22件)	2021年4～6月 (36件)
1回	21	34
2回	1	1
3回	-	-
4回	-	1
平均開催回数	1.05	1.11

(参考)終結結果



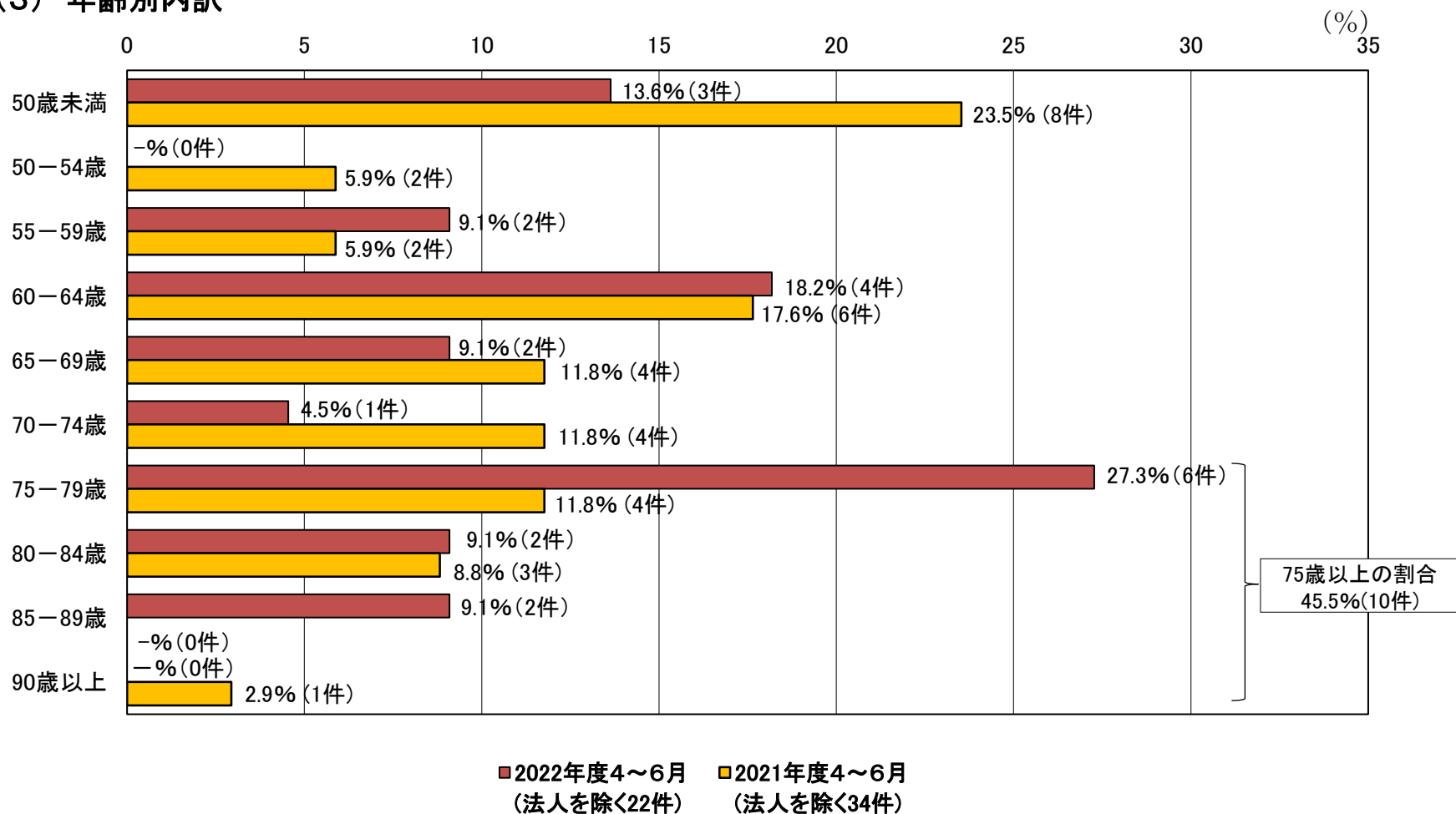
概況:

2022年4～6月に終結したあっせんの件数は合計22件(取り下げを除く)。その内訳は、和解12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54.5%(前年同期72.2%)でした。

あっせん開催回数は、1回の事案21件、2回の事案1件、平均開催回数は1.05回(前年同期1.11回)でした。

5. 2022年度4～6月（法人を除く22件）のあっせん終結事案について

(3) 年齢別内訳



概況：

2022年4～6月の終結事案（個人22件）における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は45.5%（前年同期は23.5%、8件）でした。