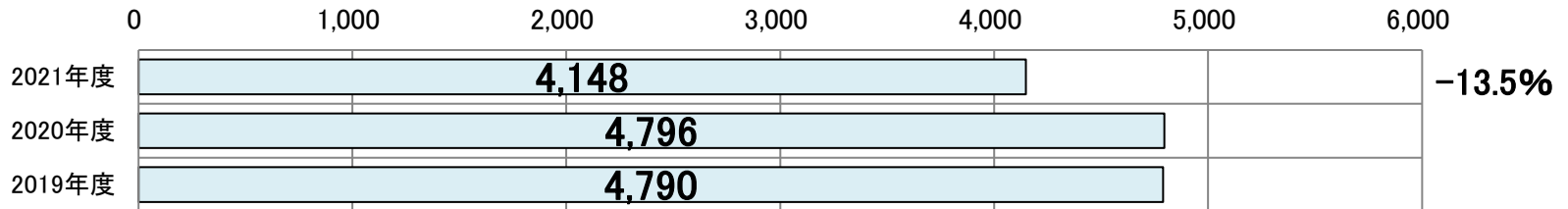


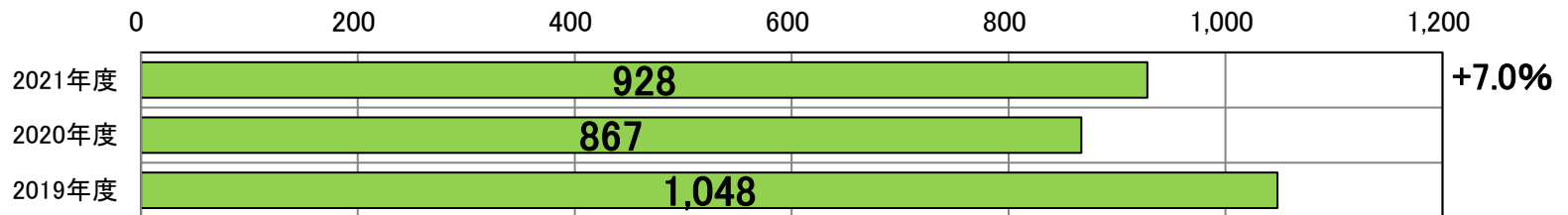
# 2021年度の相談、苦情、あっせんの状況について

## 1. 2021年度の相談、苦情、あっせん申立て件数

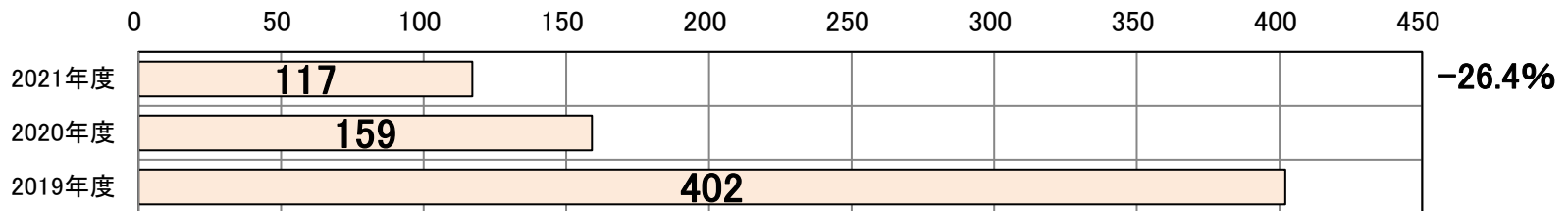
### ① 相談



### ② 苦情



### ③ あっせん申立て



概況:

前年同期に比べ、相談及びあっせん申立ては減少(それぞれ-13.5%、-26.4%)したものの、苦情はやや増加(+7.0%)した。

## 2. 2021年度の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

### ① 相談

類 型	2021年度		2020年度	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	1,304	31.4	1,617	33.7
うち証券会社	717	17.3	912	19.0
センター業務	262	6.3	286	6.0
取引制度	82	2.0	85	1.8
勧誘	283	6.8	412	8.6
うち説明義務	143	3.4	233	4.9
適合性	69	1.7	92	1.9
強引	34	0.8	50	1.0
売買取引	655	15.8	980	20.4
うち売買一般	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	638	15.4	761	15.9
投資運用	16	0.4	11	0.2
投資助言	27	0.7	36	0.8
その他	1,225	29.5	979	20.4
合 計	4,148	100	4,796	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。）717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		2020年度	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	313	33.7	352	40.6
うち説明義務	183	19.7	211	24.3
適合性	48	5.2	62	7.2
強引	36	3.9	42	4.8
売買取引	319	34.4	298	34.4
うち売買一般	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
事務処理	191	20.6	178	20.5
投資運用	4	0.4	3	0.3
投資助言	11	1.2	8	0.9
その他	90	9.7	28	3.2
合 計	928	100	867	100

### ③ あっせん申立て

類 型	2021年度		2020年度	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	95	81.2	124	78.0
うち説明義務	62	53.0	91	57.2
適合性	27	23.1	29	18.2
断定的判断の提供	3	2.6	2	1.3
売買取引	19	16.2	29	18.2
うち売却・解約阻止	3	2.6	0	-
過当売買	2	1.7	3	1.9
無断売買	2	1.7	1	0.6
事務処理	1	0.9	4	2.5
投資運用	0	-	1	0.6
投資助言	2	1.7	1	0.6
その他	0	-	0	-
合 計	117	100	159	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		2020年		2021年		2020年		2021年		2020年	
	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	1008	24.3	1,441	30.0	299	32.2	276	31.8	25	21.4	23	14.5
債券	399	9.6	611	12.7	247	26.6	280	32.3	43	36.8	72	45.3
投資信託	491	11.8	612	12.8	143	15.4	124	14.3	14	12.0	18	11.3
有価証券デリバティブ	20	0.5	23	0.5	14	1.5	17	2.0	2	1.7	5	3.1
金融先物デリバティブ	369	8.9	333	6.9	62	6.7	40	4.6	7	6.0	10	6.3
CFD	33	0.8	43	0.9	27	2.9	22	2.5	11	9.4	6	3.8
その他のデリバティブ	10(8)	0.2	22(4)	0.5	10(6)	1.1	12(5)	1.4	10(8)	8.5	21(20)	13.2
暗号資産デリバティブ	11	0.3	23	0.5	9	1.0	7	0.8	1	0.9	-	-
商品関連デリバティブ	21	0.5	23	0.5	8	0.9	8	0.9	2	1.7	1	0.6
第2種関連商品	95	2.3	68	1.4	16	1.7	6	0.7	2	1.7	1	0.6
ラップ	36	0.9	39	0.8	10	1.1	15	1.7	-	-	2	1.3
先物オプション	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
その他	1,655	39.9	1,558	32.5	83	8.9	60	6.9	-	-	-	-
合計	4,148	100	4,796	100	928	100	867	100	117	100	159	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：

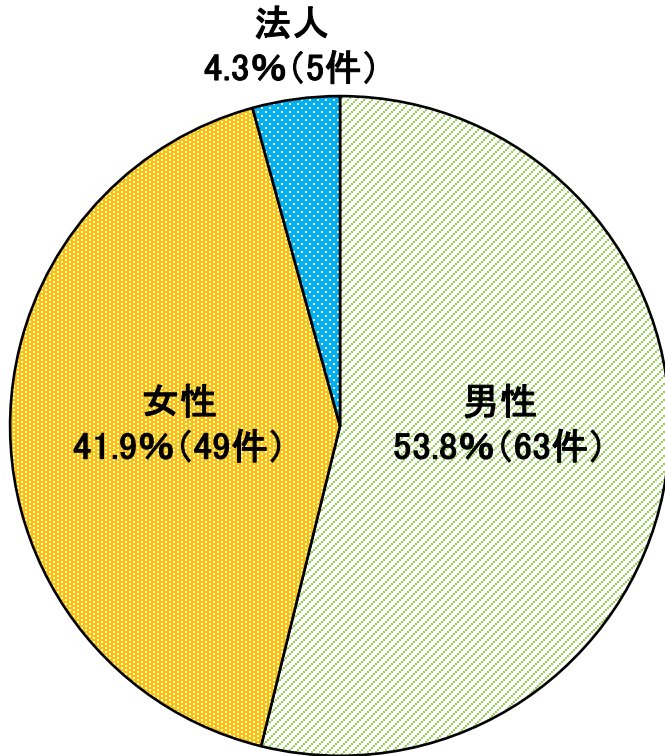
商品別の内訳では、株式の割合は相談及び苦情において高く（それぞれ24.3%、32.2%）、金融先物デリバティブに係る相談及び苦情が増加しました。

あっせん申立ては債券の割合（36.8%）が高い状況でした。

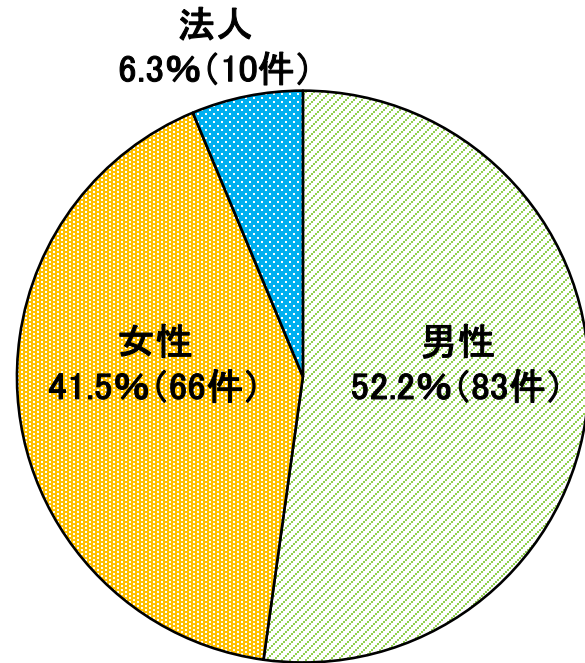
## 4. 2021年度のあっせん申立てについて

### (1) あっせん申立者の個人(男/女)・法人別状況

<2021年度(117件)>



<(参考)2020年度(159件)>



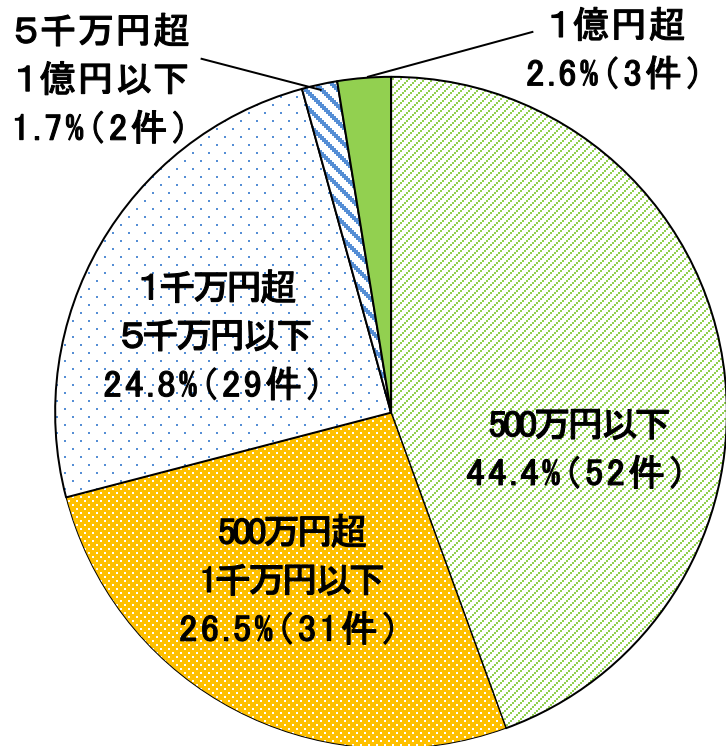
概況：

あっせん申立ての内訳は、男性53.8%（63件）、女性41.9%（49件）、法人4.3%（5件）となりました。

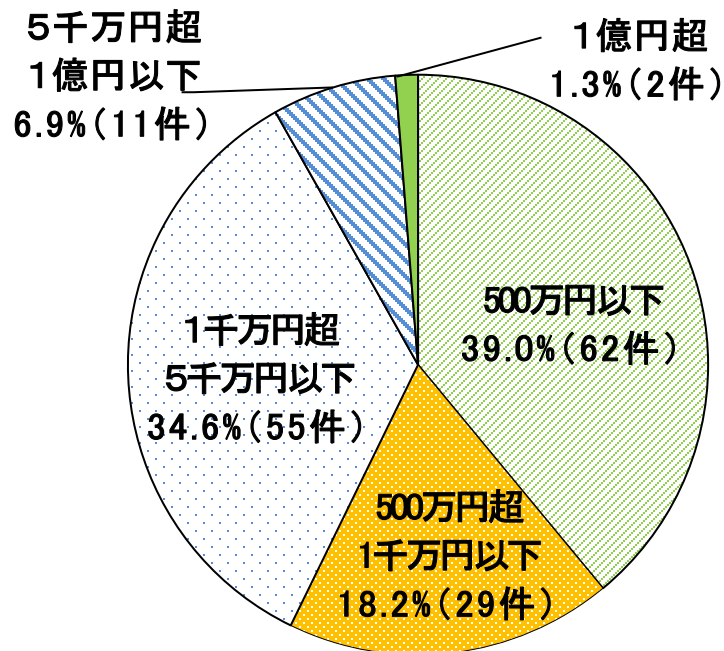
## 4. 2021年度のあっせん申立てについて

### (2) あっせん申立てにおける請求金額

<2021年度(117件)>



<(参考) 2020年度(159件)>



概況:

あっせん申立ての請求金額は、1千万円以下が70.9% (83件) を占めます。「1千万円超 5千万円以下」24.8% (29件)、「5千万円超 1億円以下」1.7% (2件)、「1億円超」2.6% (3件) の申立てがありました。

なお、100万円以下は14.5% (17件) でした。

## 5. 2021年度のあっせん終結事案について

### (1) 概況

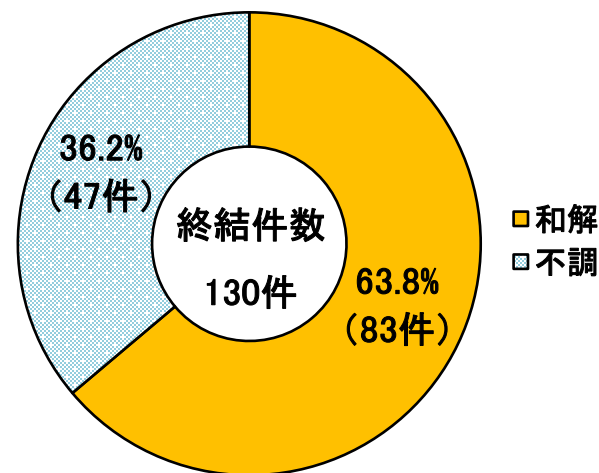
	2021年度	2020年度
期初未済件数	51	68
新規申立件数	117	159
終結件数	132(2)	176(4)
期末未済件数	36	51

※( )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 (130件)	2020年度 (172件)
1回	113	135
2回	14	35
3回	2	2
4回	1	—
平均開催回数	1.16	1.23

(参考)終結結果



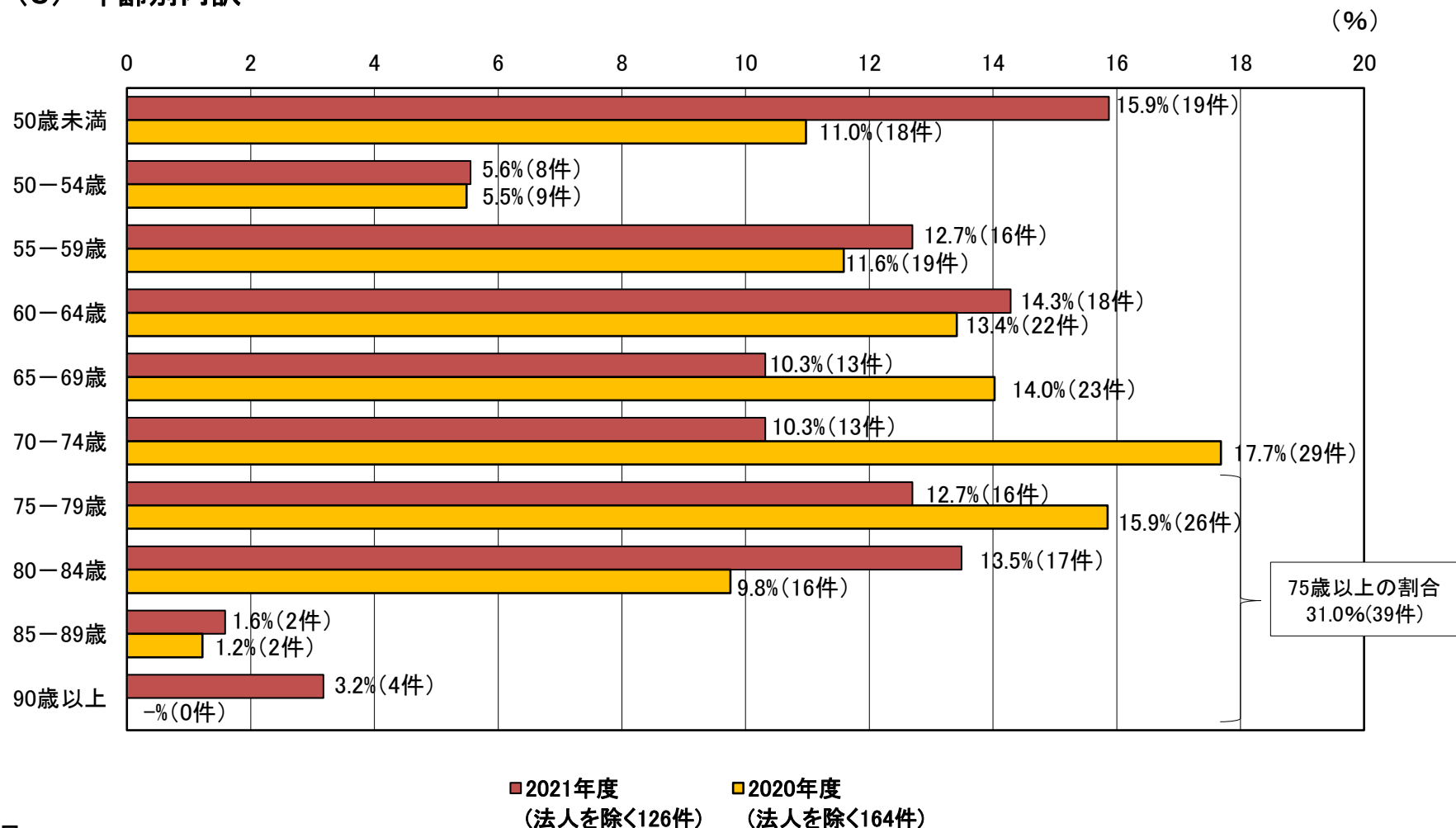
概況:

2021年度に終結したあっせんの件数は合計132件。その内訳は、和解83件、不調47件、取り下げ1件で、取り下げを除く終結件数に占める和解件数の割合（和解率）は63.8%（前年同期66.3%）でした。

あっせん開催回数は、1回の事案113件、2回の事案14件、3回の事案2件、4回の事案1件、平均開催回数は1.16回（前年同期1.23回）でした。

## 5. 2021年度のあっせん終結事案について

### (3) 年齢別内訳



概況:

2021年度の終結事案（個人126件）における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は31.0%、39件（前年同期26.8%、44件）でした。