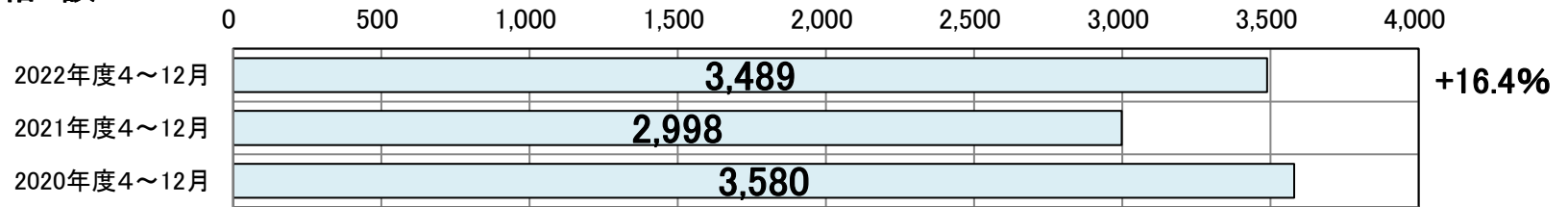


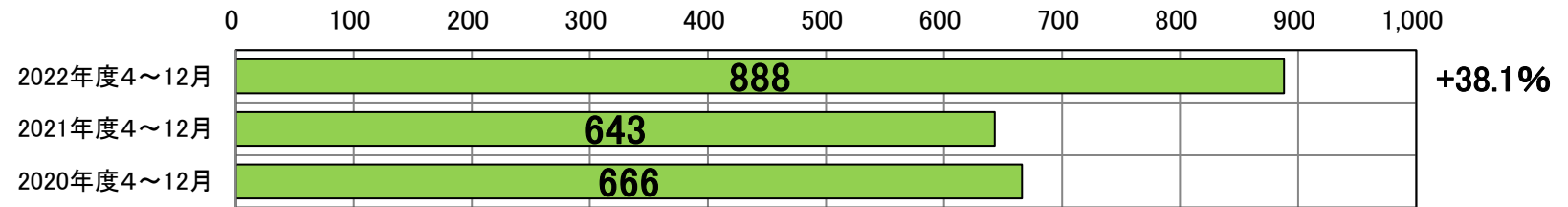
# 2022年度4～12月の相談、苦情、あっせんの状況について

## 1. 2022年度4～12月の相談、苦情、あっせん申立て件数

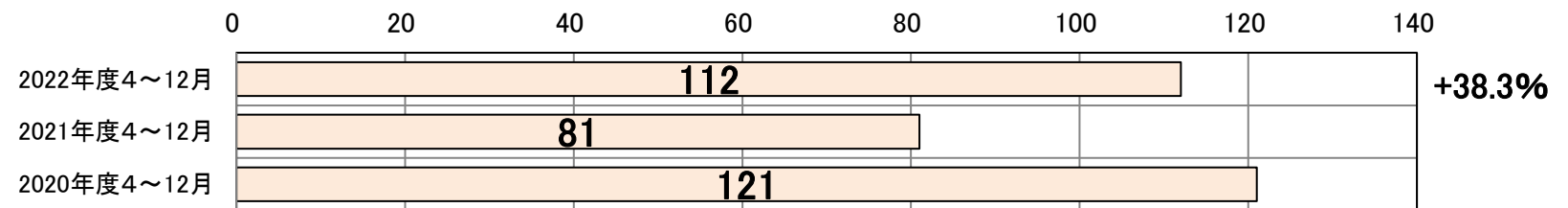
### ① 相談



### 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、それぞれ大幅に増加（+16.4%、+38.1%、+38.3%）しています。

## 2. 2022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	2022年度4～12月		2021年度4～12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	908	26.0	947	31.6
うち証券会社	503	14.4	532	17.7
センター業務	165	4.7	204	6.8
取引制度	86	2.5	55	1.8
勧誘	406	11.6	174	5.8
うち説明義務	217	6.2	83	2.8
適合性	93	2.7	38	1.3
強引	60	1.7	28	0.9
売買取引	659	18.9	447	14.9
うち売買一般	349	10.0	266	8.9
取引制度	188	5.4	125	4.2
システム障害	38	1.1	16	0.5
事務処理	446	12.8	484	16.1
投資運用	29	0.8	7	0.2
投資助言	17	0.5	19	0.6
その他	1,024	29.3	920	30.7
合 計	3,489	100	2,998	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。）503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（985件）を含みます。

## 2. 2022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	2022年度4～12月		2021年度4～12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	413	46.5	190	29.5
うち説明義務	263	29.6	112	17.4
強引	57	6.4	23	3.6
適合性	54	6.1	28	4.4
売買取引	249	28.0	238	37.0
うち取引制度	85	9.6	63	9.8
売買一般	66	7.4	101	15.7
システム障害	34	3.8	14	2.2
事務処理	121	13.6	135	21.0
投資運用	4	0.5	3	0.5
投資助言	4	0.5	9	1.4
その他	97	10.9	68	10.6
合 計	888	100	643	100

### ③ あっせん申立て

類 型	2022年度4～12月		2021年度4～12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	92	82.1	63	77.8
うち説明義務	62	55.4	43	53.1
適合性	22	19.6	17	21.0
誤った情報の提供	4	3.6	-	-
売買取引	19	17.0	16	19.8
うち過当売買	5	4.5	2	2.5
売却解約阻止	5	4.5	3	3.7
無断売買	1	0.9	2	2.5
事務処理	1	0.9	1	1.2
投資運用	-	-	-	-
投資助言	-	-	1	1.2
その他	-	-	-	-
合 計	112	100	81	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4～12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			
	2022年4～12月		2021年4～12月		2022年4～12月		2021年4～12月		2022年4～12月		2021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	738	21.2	756	25.2	244	27.5	214	33.3	16	14.3	16	19.8
債券	488	14.0	252	8.4	323	36.4	142	22.1	64	57.1	28	34.6
投資信託	443	12.7	344	11.5	145	16.3	101	15.7	17	15.2	12	14.8
有価証券デリバティブ	10	0.3	17	0.6	15	1.7	11	1.7	-	-	2	2.5
金融先物デリバティブ	216	6.2	290	9.7	57	6.4	48	7.5	6	5.4	4	4.9
CFD	20	0.6	18	0.6	14	1.6	20	3.1	4	3.6	8	9.9
その他のデリバティブ	3	0.1	5(2)	0.2	4(2)	0.5	6(4)	0.9	1	0.9	8(6)	9.9
暗号資産デリバティブ	2	0.1	10	0.3	-	-	9	1.4	-	-	1	1.2
商品関連デリバティブ	14	0.4	15	0.5	9	1.0	6	0.9	2	1.8	-	-
第2種関連商品	36	1.0	78	2.6	9	1.0	13	2.0	1	0.9	2	2.5
ラップ	50	1.4	19	0.6	13	1.5	5	0.8	1	0.9	-	-
先物オプション	2	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
その他	1,467	42.0	1,194	39.8	55	6.2	68	10.6	-	-	-	-
合計	3,489	100	2,998	100	888	100	643	100	112	100	81	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。

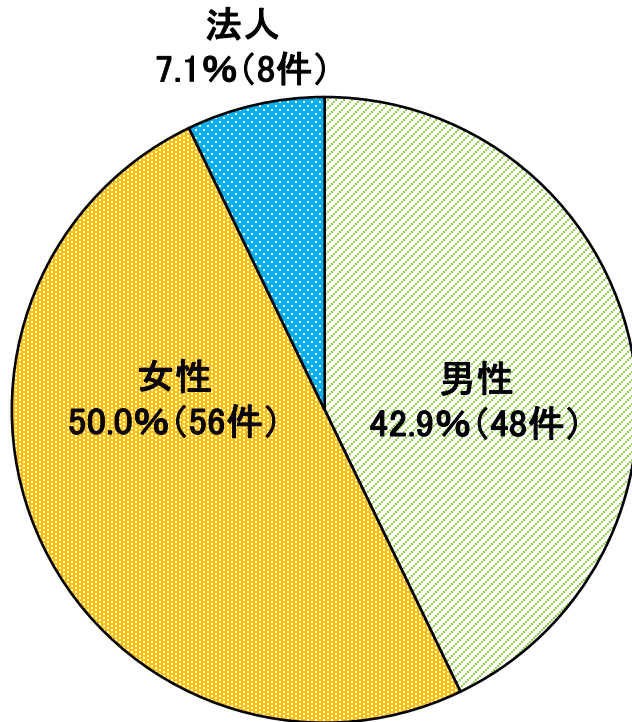
#### 概況：

商品別の内訳では、株式の割合は相談が高く（21.2%）、苦情及びあっせん申立ては債券の割合が高い（それぞれ36.4%、57.1%）状況でした。

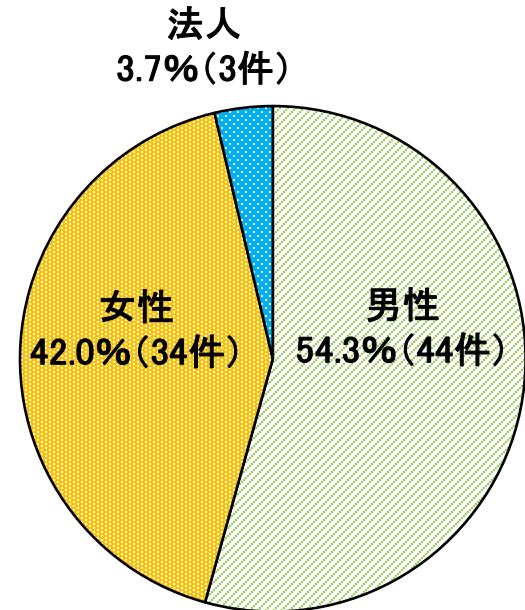
## 4. 2022年度4～12月のあっせん申立てについて

### (1) あっせん申立者の個人(男/女)・法人別状況

< 2022年度4～12月(112件) >



<(参考)2021年度4～12月(81件) >



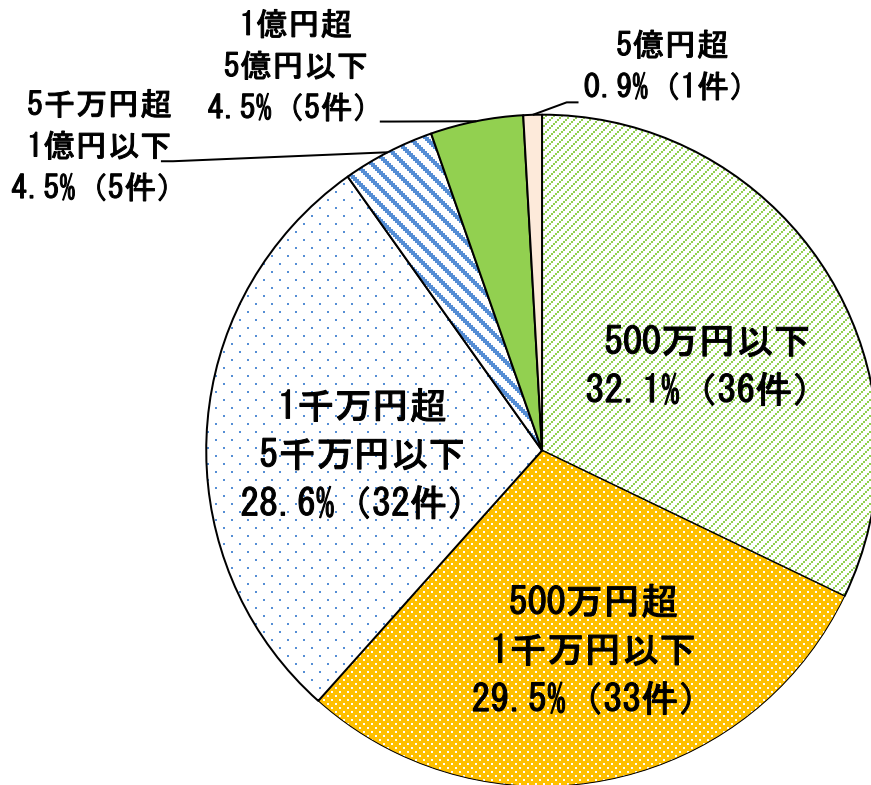
#### 概況：

あっせん申立ての個人の内訳は、男性42.9%（48件）、女性50.0%（56件）となりました。なお、法人は7.1%（8件）となり、前年同期と比べて件数も多く、割合も高くなりました。

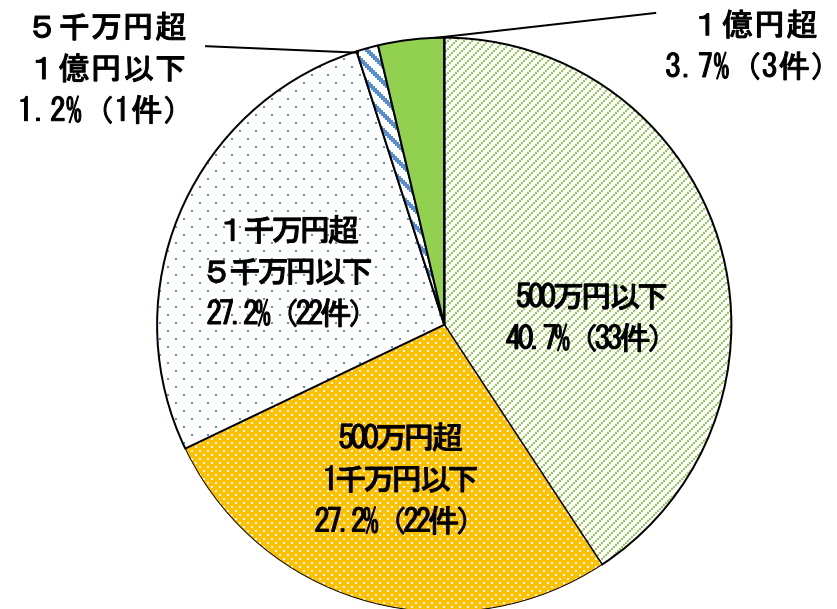
## 4. 2022年度4～12月のあっせん申立てについて

### (2) あっせん申立てにおける請求金額

< 2022年度4～12月(112件) >



<(参考) 2021年度4～12月(81件)>



#### 概況：

あっせん申立ての請求金額は、1千万円以下が61.6%（69件）を占めます。「1千万円超5千万円以下」28.6%（32件）、「5千万円超1億円以下」及び「1億円超5億円以下」がそれぞれ4.5%（5件）、「5億円超」0.9%（1件）の申立てがありました。  
なお、100万円以下は10.7%（12件）でした。

## 5. 2022年度4～12月のあっせん終結事案について

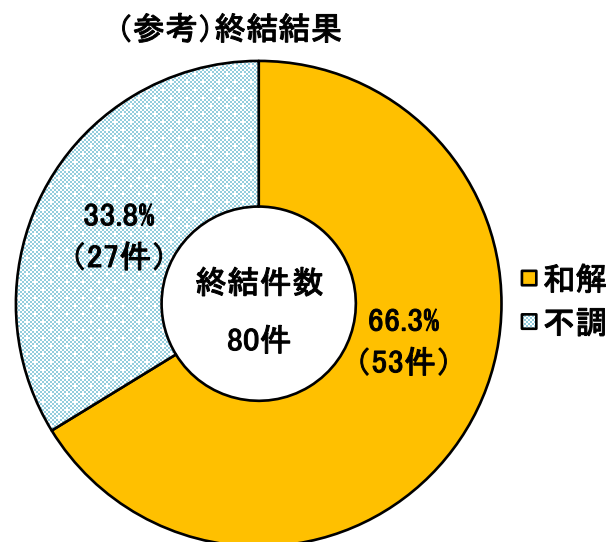
### (1) 概況

	2022年度4～12月	2021年度4～12月
期初未済件数	36	51
新規申立件数	112	81
終結件数	83(3)	103(1)
期末未済件数	65	29

※( )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)

	2022年度4～12月 (80件)	2021年度4～12月 (102件)
1回	67	88
2回	10	13
3回	2	0
4回	1	1
平均開催回数	1.2	1.2



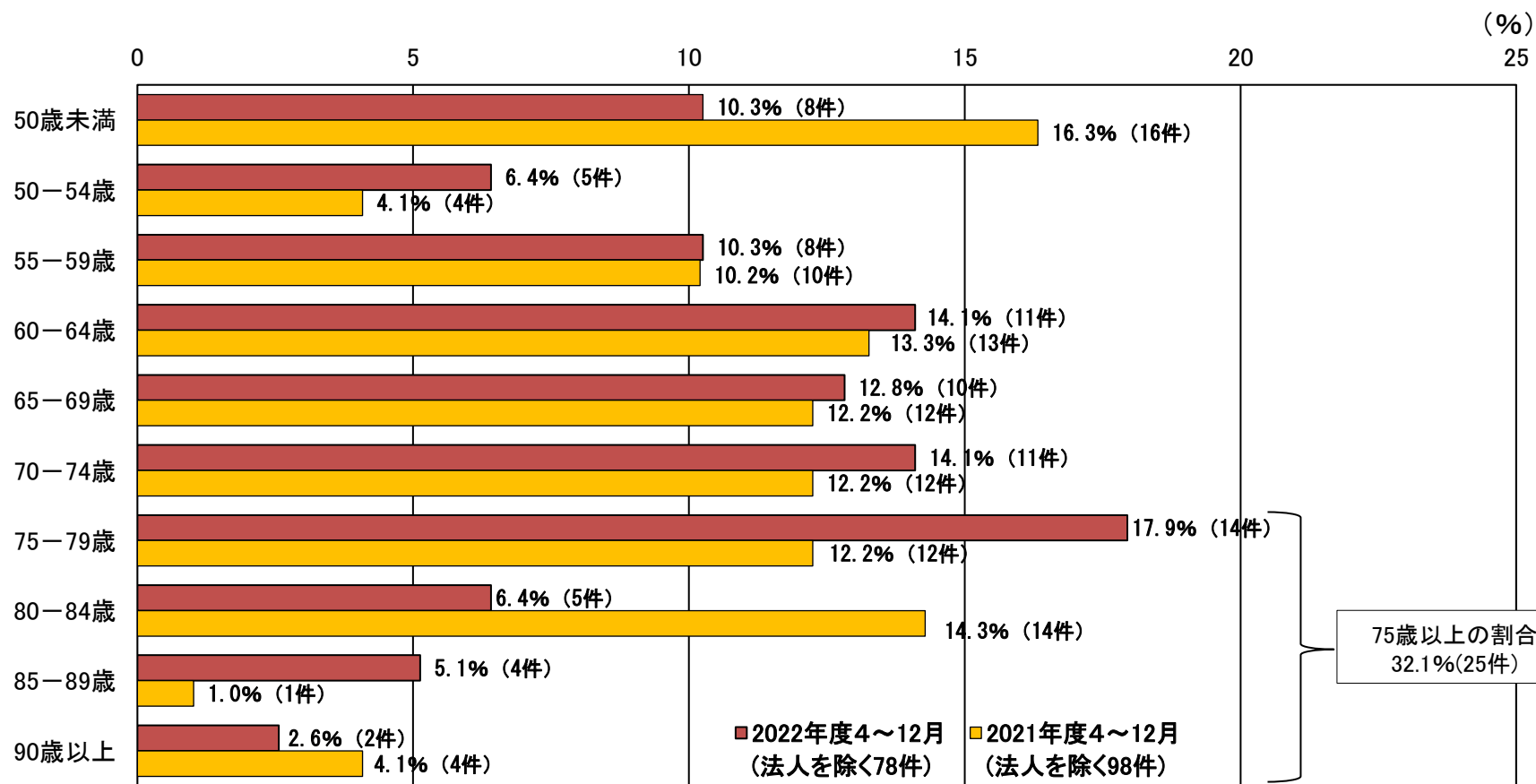
### 概況:6.3

2022年4～12月に終結したあっせんの件数は合計80件(取り下げを除く)。その内訳は、和解53件、不調27件で、終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は66.3%(前年同期69.6%)でした。

あっせん開催回数は、1回の事案67件、2回の事案10件、3回の事案は2件、4回の事案は1件、平均開催回数は1.2回(前年同期1.2回)でした。

## 5. 2022年度4～12月のあっせん終結事案について

### (3) 年齢別内訳



概況：

2022年度4～12月の終結事案（個人78件）における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は32.1%（前年同期31.6%、31件）でした。