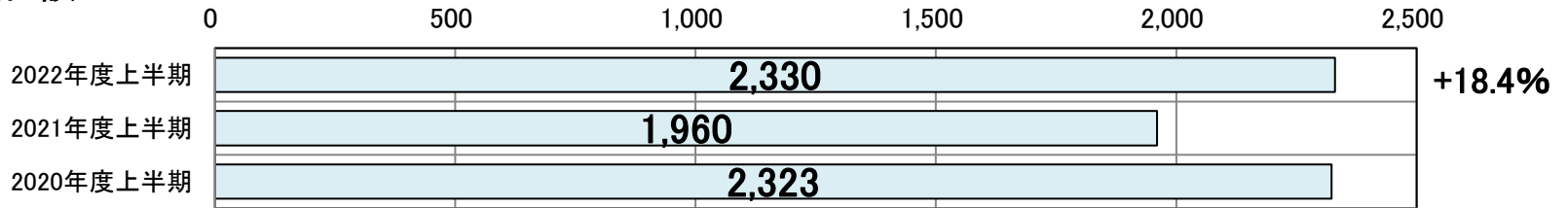


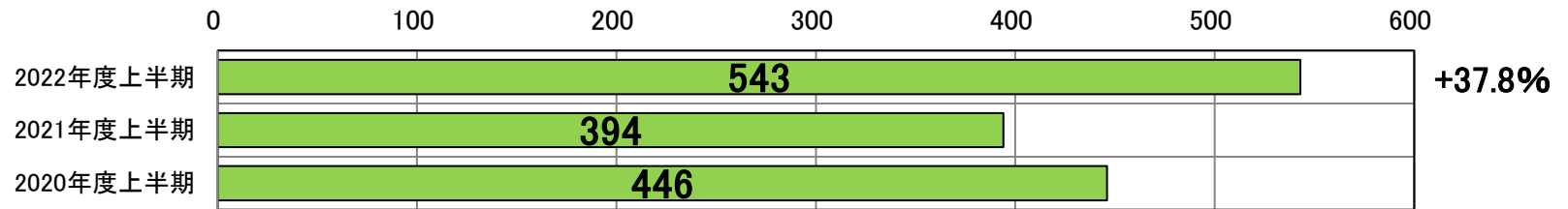
2022年度上半期(4~9月)の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 2022年度上半期の相談、苦情、あっせん申立て件数

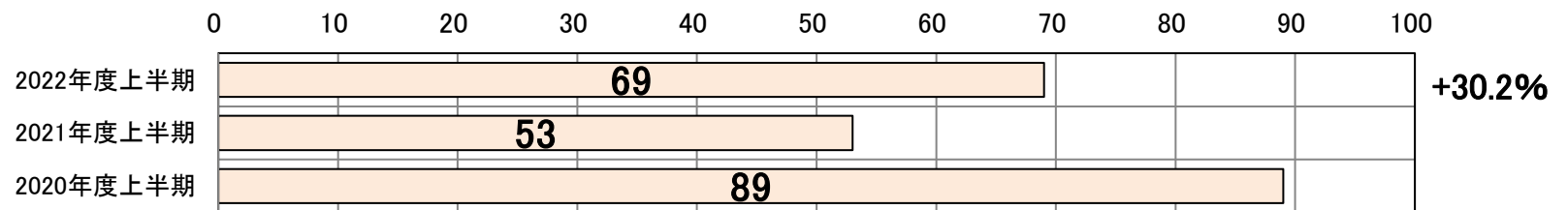
① 相談



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（+18.4%、+37.8%、+30.2%）しています。

2. 2022年度上半期の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

① 相談

類 型	2022年度上半期		2021年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	624	26.8	619	31.6
うち証券会社	343	14.7	354	18.1
センター業務	109	4.7	132	6.7
取引制度	55	2.4	37	1.9
勧誘	259	11.1	101	5.2
うち説明義務	138	5.9	48	2.4
適合性	72	3.1	25	1.3
強引	24	1.0	15	0.8
売買取引	440	18.9	295	15.1
うち売買一般	246	10.6	174	8.9
取引制度	124	5.3	82	4.2
システム障害	23	1.0	14	0.7
事務処理	300	12.9	315	16.1
投資運用	14	0.6	3	0.2
投資助言	8	0.3	18	0.9
その他	685	29.4	609	31.1
合 計	2,330	100	1,960	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。）343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（666件）を含みます。

2. 2022年度上半期の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

② 苦 情

類 型	2022年度上半期		2021年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	251	46.2	115	29.2
うち説明義務	150	27.6	72	18.3
適合性	37	6.8	12	3.0
強引	36	6.6	13	3.3
売買取引	147	27.1	142	36.0
うち取引制度	49	9.0	57	14.5
売買一般	42	7.7	34	8.6
システム障害	21	3.9	24	6.1
事務処理	75	13.8	87	22.1
投資運用	2	0.4	3	0.8
投資助言	2	0.4	5	1.3
その他	66	12.2	42	10.7
合 計	543	100	394	100

③ あっせん申立て

類 型	2022年度上半期		2021年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	57	82.6	45	84.9
うち説明義務	31	44.9	33	62.3
適合性	20	29.0	10	18.9
誤った情報の提供	3	4.3	1	1.9
売買取引	12	17.4	6	11.3
うち売却・解約阻止	5	7.2	-	-
過当売買	3	4.3	1	1.9
ネット取引	2	2.9	-	-
事務処理	-	-	1	1.9
投資運用	-	-	-	-
投資助言	-	-	1	1.9
その他	-	-	-	-
合 計	69	100	53	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年度上半期の相談、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年上半期		2021年上半期		2022年上半期		2021年上半期		2022年上半期		2021年上半期	
	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	532	22.8	489	24.9	152	28.0	131	33.2	14	20.3	13	24.5
債券	320	13.7	162	8.3	178	32.8	87	22.1	34	49.3	22	41.5
投資信託	296	12.7	214	10.9	94	17.3	69	17.5	13	18.8	4	7.5
有価証券デリバティブ	6	0.3	12	0.6	11	2.0	4	1.0	-	-	-	-
金融先物デリバティブ	160	6.9	196	10.0	42	7.7	29	7.4	3	4.3	2	3.8
CFD	13	0.6	12	0.6	6	1.1	10	2.5	2	2.9	4	7.5
その他のデリバティブ	2	0.1	3(2)	0.2	2(1)	0.4	6(4)	1.5	-	-	6(6)	11.3
暗号資産デリバティブ	2	0.1	8	0.4	-	-	8	2.0	-	-	1	1.9
商品関連デリバティブ	10	0.4	12	0.6	5	0.9	3	0.8	1	1.4	-	-
第2種関連商品	29	1.2	59	3.0	6	1.1	5	1.3	1	1.4	1	1.9
ラップ	21	0.9	10	0.5	10	1.8	3	0.8	1	1.4	-	-
先物オプション	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
その他	939	40.3	783	39.9	37	6.8	39	9.9	-	-	-	-
合計	2,330	100	1,960	100	543	100	394	100	69	100	53	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。

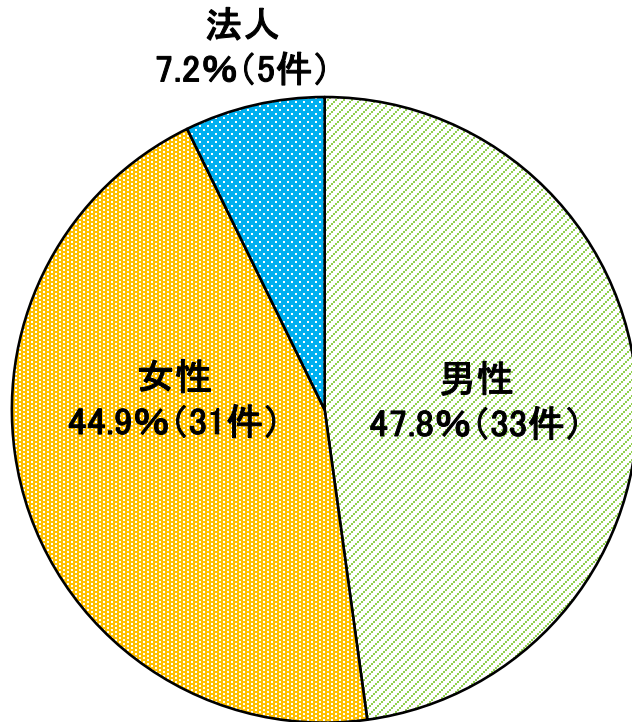
概況：

商品別の内訳では、株式の割合は相談が高く（22.8%）、苦情及びあっせん申立ては債券の割合が高い（それぞれ32.8%、50.7%）状況でした。

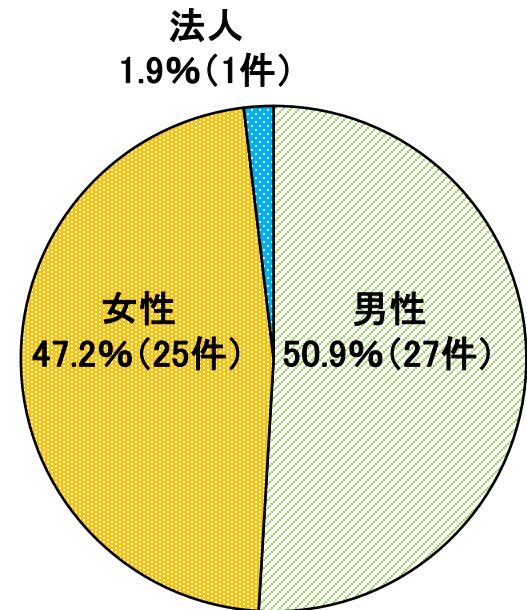
4. 2022年度上半期のあっせん申立てについて

(1) あっせん申立者の個人(男/女)・法人別状況

< 2022年度上半期(69件) >



<(参考)2021年度上半期(53件) >



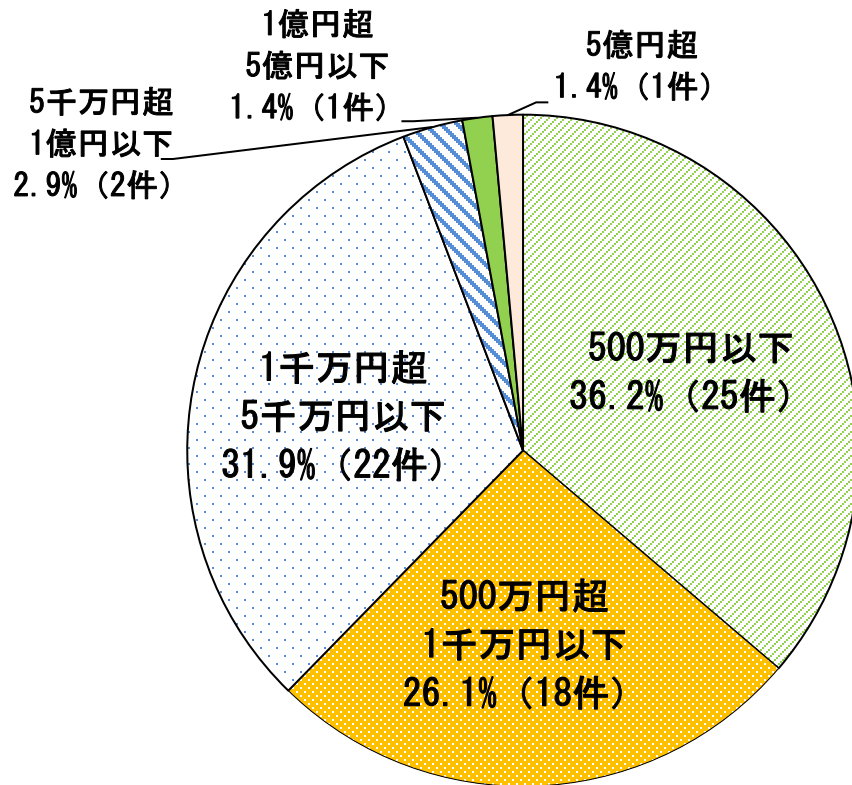
概況：

あっせん申立ての個人の内訳は、男性47.8%（33件）、女性44.9%（31件）となりました。なお、法人は7.2%（5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。

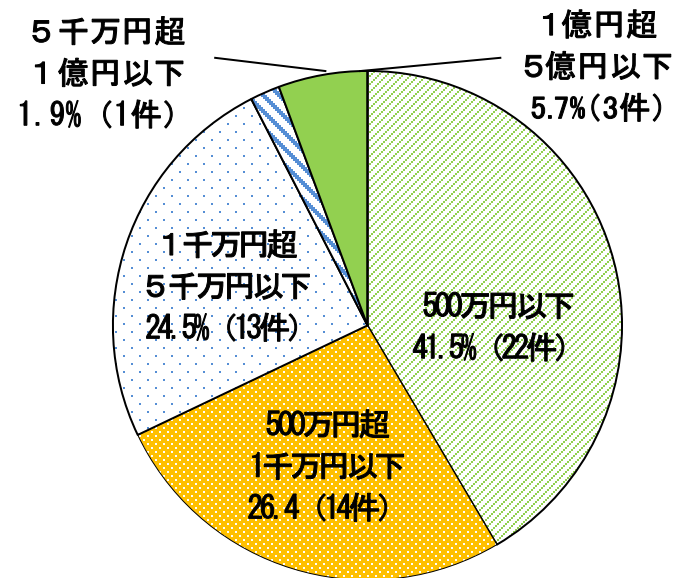
4. 2022年度上半期のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額

< 2022年度上半期(69件) >



<(参考) 2021年度上半期(53件)>



概況：

あっせん申立ての請求金額は、1千万円以下が62.3%（43件）を占めます。「1千万円超5千万円以下」31.9%（22件）、「5千万円超1億円以下」2.9%（2件）、「1億円超5億円以下」及び「5億円超」がそれぞれ1.4%（1件）の申立てがありました。

なお、100万円以下は11.6%（8件）でした。

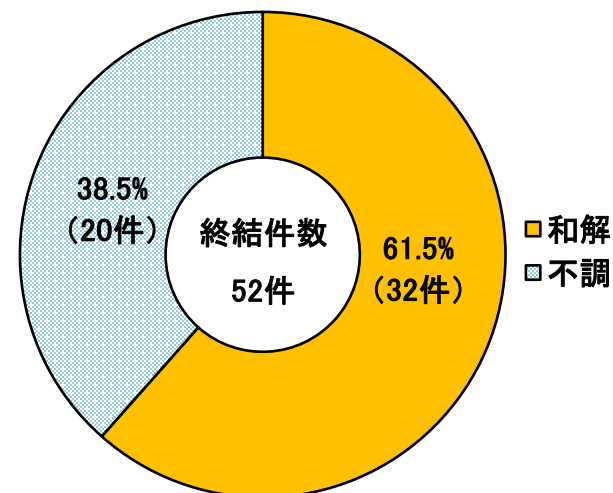
5. 2022年度上半期のあっせん終結事案について

(1) 概況

	2022年度上半期	2021年度上半期
期初未済件数	36	51
新規申立件数	69	53
終結件数	55(3)	63
期末未済件数	50	41

※()内は取り下げ等の件数。

(参考)終結結果



(2) あっせん開催回数(取り下げ等を除く)

	2022年度上半期 (52件)	2021年度上半期 (63件)
1回	45	59
2回	5	3
3回	1	-
4回	1	1
平均開催回数	1.19	1.10

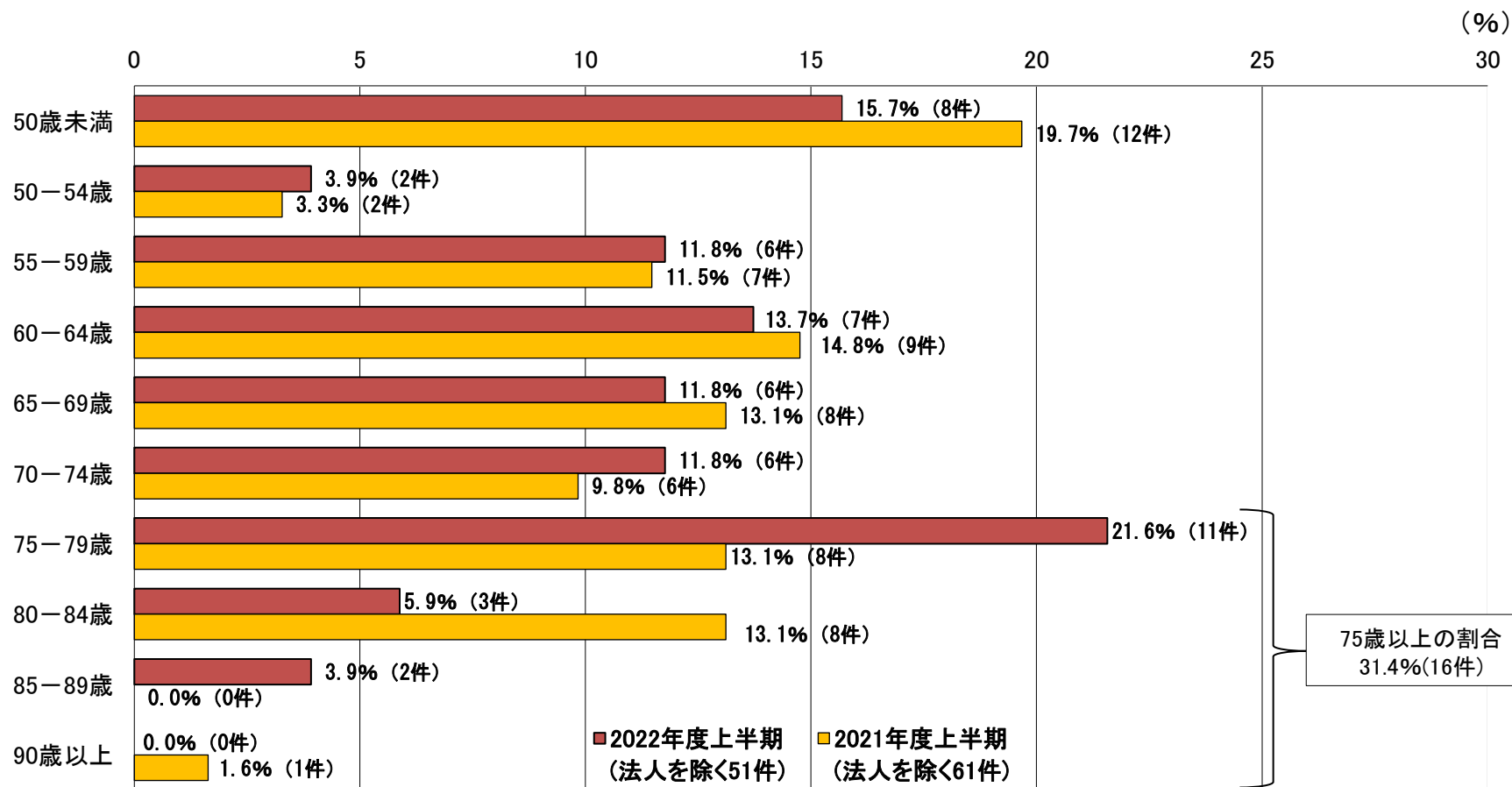
概況:

2022年上半期に終結したあっせんの件数は合計52件(取り下げを除く)。その内訳は、和解32件、不調20件で、終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は61.5%(前年同期76.2%)でした。

あっせん開催回数は、1回の事案45件、2回の事案5件、3回及び4回の事案は各1件、平均開催回数は1.19回(前年同期1.10回)でした。

5. 2022年度上半期のあっせん終結事案について

(3) 年齢別内訳



概況：

2022年度上半期の終結事案（個人51件）における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は31.4%（前年同期27.9%、17件）でした。