

2022 年度上半期のあっせん、苦情、相談の処理状況について

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

2022 年度上半期における受付件数は、「あっせん」が前年度比 16 件増 (30.2%増) の 69 件、「苦情」は同 149 件増 (37.8%増)、「相談」は同 370 件増 (18.9%増) の 2,330 件となり、いずれも前年度に比べて大幅に増加した。

(単位：件)

	あっせん	苦情	相談
2022年度上半期	69	543	2,330
2021年度上半期	53	394	1,960

【参考：過去の状況】

(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

(2) 事業者主体別内訳

2022年度上半期における事業者主体別の受付件数は、2021年度上半期同様、「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	
	2022年度 上半期	2021年度 上半期	2022年度 上半期	2021年度 上半期	2022年度 上半期	2021年度 上半期
協定事業者	69	53	543	393	1,615	1,297
特定事業者	0	0	0	0	2	0
その他	0	0	0	1	713	663
合計	69	53	543	394	2,330	1,960

(注)「協定事業者」とは、業務委託元の自主規制機関（7団体）の構成員。

「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。

「その他」とは、いずれの分類にも属さない事業者（当センターが取り扱う商品・サービスでない場合）。

(3) 協定事業者別内訳

2022年度上半期における協定事業者別の受付件数は、「あっせん」では日本証券業協会が大幅に増加した。「苦情」では日本証券業協会、金融先物取引業協会が大幅に増加し、日本暗号資産取引業協会が減少した。「相談」では日本証券業協会及び金融先物取引業協会が大幅に増加した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2022年度 上半期	2021年度 上半期	2022年度 上半期	2021年度 上半期	2022年度 上半期	2021年度 上半期
日本証券業協会	64	48	479	338	1,369	1,084
金融先物取引業協会	3	2	43	29	115	83
日本投資顧問業協会	1	1	14	10	42	35
投資信託協会	0	0	0	4	13	6
第二種金融商品取引業協会	1	1	7	5	73	81
日本暗号資産取引業協会	0	1	0	7	3	8
日本S T O協会	0	0	0	0	0	0
合計	69	53	543	393	1,615	1,297

(4) 業態種別内訳

2022年度上半期における業態種別の受付件数は「あっせん」「苦情」「相談」ともに第一種金融商品取引業務が大幅に増加した。それ以外の業務については、登録金融機関業務に関する「相談」が大幅に増加した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2022年度 上半期	2021年度 上半期	2022年度 上半期	2021年度 上半期	2022年度 上半期	2021年度 上半期
第一種金融商品取引業務	67	51	513	367	1,364	1,105
第二種金融商品取引業務	1	1	7	5	75	81
投資運用業務	1	0	11	8	40	16
投資助言・代理業務	0	1	3	6	30	30
登録金融機関業務	0	0	9	7	123	70
その他の業務	0	0	0	1	698	659
合計	69	53	543	394	2,330	1,960

(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

2022年度上半期における商品別の受付件数は、「あっせん」では債券、投資信託が大幅に増加した。「苦情」「相談」ともに全体的に増加しており、特に株式、債券及び投資信託が大幅に増加した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2022年度 上半期	2021年度 上半期	2022年度 上半期	2021年度 上半期	2022年度 上半期	2021年度 上半期
株 式	14	13	152	131	532	489
債 券	34	22	178	87	320	162
投 資 信 託	13	4	94	69	296	214
デリバティブ	5	6	61	45	181	221
有価証券関連	0	0	11	4	6	12
金融先物等	3	2	42	29	160	196
C F D	2	4	6	10	13	12
そ の 他	0	0	1	2	2	1
E T N	0	6	1	4	0	2
暗号資産デリバティブ	0	1	0	8	2	8
商品関連デリバティブ	1	0	5	3	10	12
第二種業取扱商品	1	1	6	5	29	59
ラ ッ プ	1	0	10	3	21	10
先物オプション	0	0	0	0	0	0
そ の 他	0	0	37	39	939	783
合 計	69	53	543	394	2,330	1,960

○E T NはV I XインバースE T Nの件数である（以下同じ。）。

(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。

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。

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。

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

2022年度上半期における「あっせん」の新規申立件数は、2021年度上半期の53件から16件増(30.2%増)の69件であった。

また、「あっせん」の終結件数は、2021年度上半期の63件から8件減(12.7%減)の55件であった。

(単位：件)

あっせん	2022年度上半期	2021年度上半期
新規申立件数	69	53
終結件数	55	63
和解	32	48
不調	20	15
取下げ等	3	0
期末係属件数	50	41

① 内容別内訳

2022年度上半期における「あっせん」の内容別内訳は、2021年度上半期同様、「勧誘に関する紛争」(57件)が最も多く、「売買取引に関する紛争」(12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
2022年度 上半期	件数	57	12	0	0	0	0	69
	構成比	82.6	17.4	0	0	0	0	100
2021年度 上半期	件数	45	6	1	0	1	0	53
	構成比	84.9	11.3	1.9	0	1.9	0	100

(注) 1. 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は以下同じ。)

「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. 構成比の合計は、端数処理(四捨五入)の関係で100%にならない場合がある(以下同じ。)

② 内容別内訳の主なもの

2022年度上半期における内容別内訳について見ると、「勧誘」では、「説明義務」(31件)が最も多く、「適合性の原則」(20件)が続いた。

○「勧誘」のうち主なもの

(単位：件、%)

内容	2022年度上半期	2021年度上半期
説明義務	31 (44.9)	33 (62.3)
適合性の原則	20 (29.0)	10 (18.9)
誤った情報の提供	3 (4.3)	0 (0.0)

(注) 括弧内は、あっせん申立件数全体に対する割合(以下同じ。)

③ 商品別内訳

2022年度上半期における商品別の件数は、「債券」(35件)が半数の5割を占め、ついで「株式」(13件)、「投資信託」(13件)の順となった。

(単位：件、%)

	2022年度上半期		2021年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	14	20.3	13	24.5
債 券	34	49.3	22	41.5
投 資 信 託	13	18.8	4	7.5
デリバティブ	5	7.2	6	11.3
有価証券関連	0	0	0	0
金融先物等	3	4.3	2	3.8
C F D	2	2.9	4	7.5
そ の 他	0	0	0	0
E T N	0	0	6	11.3
暗号資産デリバティブ	0	0	1	1.9
商品関連デリバティブ	1	1.4	0	0
第二種業取扱商品	1	1.4	1	1.9
ラ ッ プ	1	1.4	0	0
先物オプション	0	0	0	0
そ の 他	0	0	0	0
合 計	69	100	53	100

④ 業態別内訳

2022年度上半期における業態別内訳は、2021年度上半期同様、「証券会社」(64件)が9割強を占めた。

(単位：件、%)

		証 券 会 社	登 録 金 融 機 関	F X 専 業	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
2022年度 上半期	件数	64	0	1	0	1	0	3	69
	構成比	92.8	0	1.4	0	1.4	0	4.3	100
2021年度 上半期	件数	48	0	1	1	0	0	3	53
	構成比	90.6	0	1.9	1.9	0	0	5.7	100

(注)「その他」は、投資助言会社、FX業務等を営むその他事業者(以下同じ)。

⑤ 個人・法人別内訳

2022年度上半期における個人・法人別の件数は、2021年度上半期同様、「個人」(64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		
2022年度 上半期	件数	33	31	5	69
	構成比	47.8	44.9	7.2	100
2021年度 上半期	件数	27	25	1	53
	構成比	50.9	47.2	1.9	100

⑥ 地区別内訳

2022年度上半期は東京が約6割を占め、次いで大阪、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
2022年度 上半期	件数	0	5	43	6	0	7	2	4
	構成比	0	7.2	62.3	8.7	0	10.1	2.9	5.8
2021年度 上半期	件数	1	2	24	6	1	7	0	5
	構成比	1.9	3.8	45.3	11.3	1.9	13.2	0	9.4

		九州	その他	合計
2022年度 上半期	件数	2	0	69
	構成比	2.9	0	100
2021年度 上半期	件数	7	0	53
	構成比	13.2	0	100

(注)「その他」は、相談者の所在地を特定できないもの(携帯電話等からのもの。地区別内訳については以下同じ。)

(2) 苦情の状況

2022年度上半期における苦情の受付件数は、2021年度上半期に比べ149件増(37.8%増)の543件であった。

苦情のうち、金商業者等に取り次いだものは480件(88.4%)、申出者の意向等により取り次がなかったものは63件(11.6%)であった。

(単位：件)

項目	2022年度 上半期	2021年度 上半期
新規受付件数	543	394
金商業者等に取り次いだもの	480	354
金商業者等に取り次がなかったもの	63	40
終結件数	539	403
解決	471	350
あっせんへの移行	68	53
不調	0	0

その他	0	0
期末未済件数	57	79

① 内容別件数

2022年度上半期における内容別の件数は、「勧誘に関する苦情」(251件)が最も多く、「売買取引に関する苦情」(147件)、「事務処理に関する苦情」(75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
2022年度 上半期	件数	251	147	75	2	2	66	543
	構成比	46.2	27.1	13.8	0.4	0.4	12.2	100
2021年度 上半期	件数	115	142	87	3	5	42	394
	構成比	29.2	36.0	22.1	0.8	1.3	10.7	100

② 内容別内訳の主なもの

2022年度上半期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。

○「勧誘」のうち主なもの (単位：件、%)

	2022年度上半期	2021年度上半期
説明義務	150 (27.6)	72 (18.3)
適合性の原則	37 (6.8)	12 (3.0)
強引な勧誘	36 (6.6)	13 (3.3)

○「売買取引」のうち主なもの (単位：件、%)

	2022年度上半期	2021年度上半期
取引制度	49 (9.0)	34 (8.6)
売買一般	42 (7.7)	57 (14.5)
システム障害	21 (3.9)	6 (1.5)

(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。

○「事務処理」のうち主なもの (単位：件、%)

	2022年度上半期	2021年度上半期
口座	16 (2.9)	13 (3.3)
入出金	11 (2.0)	14 (3.6)
相続等	10 (1.8)	2 (0.5)

③ 商品別内訳

2022年度上半期における商品別内訳は、「債券」(178件)が3割強を占め、「株式」(152件)、「投資信託」(94件)が続いた。

(単位：件、%)

	2022年度上半期		2021年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	152	28.0	131	33.2
債 券	178	32.8	87	22.1

	2022年度上半期		2021年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
投資信託	94	17.3	69	17.5
デリバティブ	60	11.0	45	11.4
有価証券関連	11	2.0	4	1.0
金融先物等	42	7.7	29	7.4
C F D	6	1.1	10	2.5
その他	1	0.2	2	0.5
E T N	1	0.2	4	1.0
暗号資産デリバティブ	0	0	8	2.0
商品関連デリバティブ	5	0.9	3	0.8
第二種業取扱商品	6	1.1	5	1.3
ラ ッ プ	10	1.8	3	0.8
先物オプション	0	0	0	0
その他	37	6.8	39	9.9
合計	543	100	394	100

④ 業態別内訳

2022年度上半期における業態別内訳は、2021年度上半期同様、「証券会社」(503件)が大部分を占めた。

(単位：件、%)

		証券会社	登録金融機関	FX専業	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
2022年度 上半期	件数	503	9	12	0	4	0	15	543
	構成比	92.6	1.7	2.2	0	0.7	0	2.8	100
2021年度 上半期	件数	347	7	14	7	1	0	18	394
	構成比	88.1	1.8	3.6	1.8	0.3	0	4.6	100

⑤ 個人・法人別内訳

2022年度上半期における個人・法人別の件数は、「個人」が523件、「法人」が20件であった。「個人」の男女の構成比では、2021年度上半期同様、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		
2022年度 上半期	件数	316	207	20	543
	構成比	58.2	38.1	3.7	100
2021年度 上半期	件数	246	140	8	394
	構成比	62.4	35.5	2.0	100

⑥ 地区別内訳

2022年度上半期は東京が全体の約6割を占め、次いで名古屋、大阪、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
2022年度 上半期	件数	12	19	322	69	5	63	9	17
	構成比	2.2	3.5	59.3	12.7	0.9	11.6	1.7	3.1
2021年度 上半期	件数	5	9	211	48	4	63	14	13
	構成比	1.3	2.3	53.6	12.2	1.0	16.0	3.6	3.3

		九州	その他	合計
2022年度 上半期	件数	27	0	543
	構成比	5.0	0	100
2021年度 上半期	件数	27	0	394
	構成比	6.9	0	100

(3) 相談の状況

2022年度上半期における相談の受付件数は、2021年度上半期に比べ370件増（18.9%増）の2,330件となった。

（単位：件）

	2022年度上半期	2021年度上半期
受付件数	2,330	1,960

（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

2022年度上半期における内容別内訳は、「取引制度等に関する相談」（624件）が最も多く、「売買取引に関する相談」（440件）、「事務処理に関する相談」（300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
2022年度 上半期	件数	624	259	440	300	14	8	685	2,330
	構成比	26.8	11.1	18.9	12.9	0.6	0.3	29.4	100
2021年度 上半期	件数	619	101	295	315	3	18	609	1,960
	構成比	31.6	5.2	15.1	16.1	0.2	0.9	31.1	100

（注）「制度に関する相談」とは、取引制度一般、法定帳簿、口座開設、あっせん制度等に関する質問及び意見。

② 内容別の主な内訳

2022年度上半期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、%）

	2022年度上半期	2021年度上半期
証券会社（相談窓口の問合せ含む）	343（14.7）	354（18.1）
当センターの業務	109（4.7）	132（6.7）
取引制度	55（2.4）	37（1.9）

（注）①「証券会社に関する相談」とは、証券会社に関する一般的な質問・意見をいう。

②「当センターの業務に関する相談」とは、当センターのあっせん制度や取り扱う事案等、当センターの業務に関する質問・意見をいう。

○「売買取引」のうち主なもの （単位：件、%）

	2022年度上半期	2021年度上半期
売買一般	246（10.6）	174（8.9）
各社の取引制度	124（5.3）	82（4.2）
システム障害	23（1.0）	11（0.6）

○「事務処理」のうち主なもの （単位：件、%）

	2022年度上半期	2021年度上半期
証券会社	72（3.1）	89（4.5）
口座	65（2.8）	45（2.3）
相続等	40（1.7）	23（1.2）

③ 商品別内訳

2022年度上半期における商品別の件数は、「株式」(532件)が最も多く、「債券」(320件)、「投資信託」(296件)が続いた。

(単位：件、%)

	2022年度上半期		2021年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	532	22.8	489	24.9
債 券	320	13.7	162	8.3
投 資 信 託	296	12.7	214	10.9
デリバティブ	181	7.8	221	11.3
有価証券関連	6	0.3	12	0.6
金融先物等	160	6.9	196	10.0
C F D	13	0.6	12	0.6
そ の 他	2	0.1	1	0.1
E T N	0	0	2	0.1
暗号資産デリバティブ	2	0.1	8	0.4
商品関連デリバティブ	10	0.4	12	0.6
第二種業取扱商品	29	1.2	59	3.0
ラ ッ プ	21	0.9	10	0.5
先物オプション	0	0	0	0
そ の 他	939	40.3	783	39.9
合 計	2,330	100	1,960	100

④ 業態別内訳

2022年度上半期における業態別の件数は、「証券会社」(1,332件)が6割弱を占め、「登録金融機関」(330件)、「FX専業業者」(49件)が続いた。

(単位：件、%)

		証券会社	登 録 金融機関	F X専業	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
		2022年度 上半期	件数	1,332	330	49	28	5	8
	構成比	57.2	14.2	2.1	1.2	0.2	0.3	24.8	100
2021年度 上半期	件数	1,076	193	33	37	8	5	606	1,960
	構成比	54.9	9.8	1.7	1.9	0.4	0.3	31.0	100

※ 「その他」は、投資助言会社、FX業務等を営むその他事業者など。

⑤ 個人・法人別内訳

2022年度上半期における個人・法人別の件数は、「個人」が2,243件、「法人」が87件であった。なお、「個人」の男女の構成比では、2021年度上半期同様、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		
2022年度 上半期	件数	1,373	870	87	2,330
	構成比	58.9	37.3	3.7	100
2021年度 上半期	件数	1,204	659	97	1,960
	構成比	61.4	33.6	4.9	100

⑥ 地区別内訳

2022年度上半期は東京が全体の4割強を占め、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
2022年度 上半期	件数	39	62	1,033	284	41	476	130	64
	構成比	1.7	2.7	44.3	12.2	1.8	20.4	5.6	2.7
2021年度 上半期	件数	40	71	861	242	40	401	89	51
	構成比	2.0	3.6	44.9	12.3	2.0	20.5	4.5	2.6

		九州	その他	合計
2022年度 上半期	件数	197	4	2,330
	構成比	8.5	0.2	100
2021年度 上半期	件数	144	1	1,960
	構成比	7.3	0.1	100