

2022年度 紛争解決等業務の実施状況について

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

当年度においては、「あっせん」が前年度比61件増（52.1%増）の178件、「苦情」は同338件増（36.4%増）の1,266件、「相談」は同505件増（12.2%増）の4,653件となり、前年度に比べ増加した。

(単位：件)

	あっせん	苦情	相談
2022年度	178	1,266	4,653
2021年度	117	928	4,148
2020年度	159	867	4,796

(2) 事業者主体別内訳

前年度同様、「あっせん」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業者等）であり、「苦情」及び「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	2021年度	2022年度	2021年度	2022年度	2021年度
協 定 事 業 者	178	117	1,265	927	3,257	2,806
特 定 事 業 者	0	0	1	0	3	1
そ の 他	0	0	0	1	1,393	1,341
合 計	178	117	1,266	928	4,653	4,148

(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

「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及び金融先物取引業協会が増加した。「相談」では日本証券業協会、金融先物取引業協会及び日本投資顧問業協会が増加した一方で、第二種金融商品取引業協会及び日本暗号資産取引業協会が減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2022年度	2021年度	2022年度	2021年度	2022年度	2021年度
日 本 証 券 業 協 会	165	105	1,140	809	2,784	2,386
金 融 先 物 取 引 業 協 会	9	7	81	63	216	177

	あっせん		苦情		相談	
	2022年度	2021年度	2022年度	2021年度	2022年度	2021年度
日本投資顧問業協会	3	2	26	26	113	83
投資信託協会	0	0	4	5	16	14
第二種金融商品取引業協会	1	2	13	16	124	135
日本暗号資産取引業協会	0	1	1	8	4	11
日本STO協会	0	0	0	0	0	0
合計	178	117	1,265	927	3,257	2,806

(4) 業態種別内訳

「あっせん」では第一種金融商品取引業務が大幅に増加した。「苦情」では第一種金融商品取引業務が大幅に増加し、投資運用業務及び登録金融機関業務も増加した一方、第二種金融商品取引業務及び投資助言・代理業務が減少した。「相談」では第一種金融商品取引業務及び登録金融機関業務が増加した一方で、第二種金融商品取引業務及び投資助言・代理業務が減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2022年度	2021年度	2022年度	2021年度	2022年度	2021年度
第一種金融商品取引業務	173	113	1,196	859	2,738	2,385
第二種金融商品取引業務	1	2	14	16	127	137
投資運用業務	3	0	24	19	93	56
投資助言・代理業務	0	2	6	12	59	62
登録金融機関業務	1	0	26	21	266	190
その他の業務	0	0	0	1	1,370	1,318
合計	178	117	1,266	928	4,653	4,148

(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

「あっせん」では仕組債が全体の増加数を上回って増加した。「苦情」では株式、債券（仕組債を除く）、仕組債、投資信託、デリバティブ（金融先物等）及びラップが増加した一方で、暗号資産デリバティブが減少した。「相談」では、債券（仕組債を除く）、仕組債、投資信託及びラップが増加した一方で、株式、デリバティブ（金融先物等）及び第二種業取扱商品が減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2022年度	2021年度	2022年度	2021年度	2022年度	2021年度
株式	26	25	326	299	988	1,008
債券（仕組債を除く）	13	17	124	95	300	207
仕組債	95	26	364	152	370	192
投資信託	20	14	188	143	565	491
デリバティブ	18	22	119	107	290	424
有価証券関連	0	2	17	14	18	20
金融先物等	9	7	80	62	246	369
C F D	7	11	19	27	22	33
その他	2	2	3	4	4	2
E T N	0	8	2	6	1	8
暗号資産デリバティブ	0	1	1	9	3	11

	あつせん		苦情		相談	
	2022年度	2021年度	2022年度	2021年度	2022年度	2021年度
商品関連デリバティブ	2	2	11	8	14	21
第二種業取扱商品	1	2	13	16	46	95
ラ ッ プ	3	0	19	10	68	36
先物オプション	0	0	3	0	7	0
そ の 他	0	0	96	83	2,001	1,655
合 計	178	117	1,266	928	4,653	4,148

○ETNはVIXインバースETN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）取引等である。

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である。

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、商品ファンド等である。

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

当年度における「あっせん」の新規申立件数は、前年度の117件から61件増（62.1%増）の178件であった。

また、「あっせん」の終結件数は、前年度132件から2件減（1.5%減）の130件であった。

（単位：件）

あっせん	2022年度	2021年度
新規申立件数	178	117
終結件数	130	132
和解	87	83
不調	40	47
取下げ等	3	2
期末係属件数	84	36

① 内容別内訳

当年度における「あっせん」の内容別内訳は、前年度同様、「勧誘に関する紛争」（146件）が最も多く、「売買取引に関する紛争」（27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	件数	146	27	3	2	0	0	178
	構成比	82.0	15.2	1.7	1.1	0	0	100
2021年度	件数	95	19	1	0	2	0	117
	構成比	81.2	16.2	0.9	0	1.7	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

当年度における内容別内訳について見ると、「勧誘」では、「説明義務」（105件）が最も多く、次いで「適合性の原則」（33件）となった。

○「勧誘」のうち主なもの

（単位：件、%）

内容	2022年度	2021年度
説明義務	105 (59.0)	62 (53.0)
適合性の原則	33 (18.5)	27 (23.1)
誤った情報の提供	4 (2.2)	3 (2.6)

○「売買取引」のうち主なもの (単位：件、%)

内 容	2022年度	2021年度
過当売買	7 (3.9)	2 (1.7)
売却・解約阻止	6 (3.4)	3 (2.6)
システム障害	2 (1.1)	2 (1.7)

(注) 括弧内は、あっせん申立件数全体に対する割合。

③ 商品別内訳

当年度における商品別の件数は、「仕組債」(95件)が5割強を占め、次いで「株式」(26件)、「投資信託」(20件)の順となった。

(単位：件、%)

	2022年度		2021年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	26	14.6	25	21.4
債券(仕組債を除く)	13	7.3	17	14.5
仕 組 債	95	53.4	26	22.2
投 資 信 託	20	11.2	14	12.0
デリバティブ	18	10.1	22	17.9
有価証券関連	0	0	2	1.7
金融先物等	9	5.1	7	6.0
C F D	7	3.9	11	9.4
そ の 他	2	1.1	2	0.9
E T N	0	0	8	7.7
暗号資産デリバティブ	0	0	1	0.9
商品関連デリバティブ	2	1.1	2	1.7
第二種業取扱商品	1	0.6	2	1.7
ラ ッ プ	3	1.7	0	0
先物オプション	0	0	0	0
そ の 他	0	0	0	0
合 計	178	100	117	100

④ 業態別内訳

当年度における業態別内訳は、前年度同様、「証券会社」(169件)が大部分を占めた。

(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	件 数	169	1	2	0	1	0	5	178
	構成比	94.9	0.6	1.1	0	0.6	0	2.8	100
2021 年度	件 数	107	0	2	1	1	0	6	117
	構成比	91.5	0	1.7	0.9	0.9	0	5.1	100

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

⑤ 個人・法人別内訳

当年度における個人・法人別の件数は、前年度同様、「個人」(162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	件数	83	79	16	178
	構成比	46.6	44.4	9.0	100
2021年度	件数	63	49	5	117
	構成比	53.8	41.9	4.3	100

⑥ 地区別内訳

当年度は、東京が過半数を占め、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	件数	7	7	111	18	2	17	2	6
	構成比	3.9	3.9	62.4	10.1	1.1	9.6	1.1	3.4
2021年度	件数	2	2	64	10	1	15	3	7
	構成比	1.7	1.7	54.7	8.5	0.9	12.8	2.6	6.0

		九州	その他	合計
2022年度	件数	8	0	178
	構成比	4.5	0	100
2021年度	件数	13	0	117
	構成比	11.1	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

当年度における苦情の受付件数は、前年度に比べ 338 件増 (36.4%増) の 1,266 件であった。

苦情のうち、金商業者等に取り次いだものは 1,074 件 (84.8%)、申出者の意向等により取り次がなかったものは 192 件 (15.2%) であった。

(単位：件)

項目	2022 年度	2021 年度
新規受付件数	1,266	928
金商業者等に取り次いだもの	1,074	821
金商業者等に取り次がなかったもの	192	107
終結件数	1,195	963
解決	1,021	847
あっせんへの移行	174	116
不調	0	0
その他	0	0
期末未済件数	124	53

① 内容別内訳

当年度における内容別の件数は、「勧誘に関する苦情」(604件)が最も多く、「売買取引に関する苦情」(334件)、「事務処理に関する苦情」(178件)が続いた。

(単位：件、%)

		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	件 数	604	334	178	5	5	140	1,266
	構成比	47.7	26.4	14.1	0.4	0.4	11.1	100
2021 年度	件 数	313	319	191	4	11	90	928
	構成比	33.7	34.4	20.6	0.4	1.2	9.7	100

② 内容別内訳の主なもの

当年度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	2021年度
説明義務	388 (30.6)	183 (19.7)
適合性の原則	83 (6.6)	48 (5.2)
強引な勧誘	80 (6.3)	36 (3.9)

○「売買取引」のうち主なもの (単位：件、%)

	2022年度	2021年度
取引制度	112 (8.8)	79 (8.5)
売買一般	93 (7.3)	150 (16.2)
扱者主導	47 (3.7)	34 (3.7)

(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	2021年度
入出金・入出庫	49 (3.9)	44 (4.7)
口座開設・移管等	35 (2.8)	25 (2.7)
証券会社	16 (1.3)	42 (4.5)

○「投資助言」のうち主なもの (単位：件、%)

	2022年度	2021年度
助言契約	5 (0.4)	9 (1.0)
助言内容	0 (0)	1 (0.1)

○「その他」のうち主なもの (単位：件、%)

	2022年度	2021年度
会社不満	133 (10.5)	86 (9.3)
I P O	2 (0.2)	2 (0.2)

(注) 括弧内の割合は、苦情申出件数全体に対する割合。

③ 商品別内訳

当年度における商品別内訳は、「仕組債」(364件)が3割弱を占め、「株式」(326件)、「投資信託」(188件)が続いた。

(単位：件、%)

	2022年度		2021年度	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	326	25.8	299	32.2
債券(仕組債を除く)	124	9.8	95	10.2
仕 組 債	364	28.8	152	16.4
投 資 信 託	188	14.8	143	15.4
デリバティブ	119	9.4	107	11.5
有価証券関連	17	1.3	14	1.5
金融先物等	80	6.3	62	6.7
C F D	19	1.5	27	2.9
そ の 他	3	0.2	4	0.4
E T N	2	0.2	6	0.6
暗号資産デリバティブ	1	0.1	9	1.0
商品関連デリバティブ	11	0.9	8	0.9
第二種業取扱商品	13	1.0	16	1.7
ラ ッ プ	19	1.5	10	1.1
先物オプション	3	0.2	0	0
そ の 他	96	7.6	83	8.9
合 計	1,266	100	928	100

④ 業態別内訳

当年度における業態別内訳は、前年度同様、「証券会社」(1,174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	件数	1,174	26	25	1	7	0	33	1,266
	構成比	92.7	2.1	2.0	0.1	0.6	0	2.6	100
2021年度	件数	827	21	25	8	3	0	44	928
	構成比	89.1	2.3	2.7	0.9	0.3	0	4.7	100

⑤ 個人・法人別内訳

当年度における個人・法人別の件数は、「個人」が1,219件、「法人」が47件であった。「個人」の男女の構成比では、前年度同様、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	件数	726	493	47	1,266
	構成比	57.3	38.9	3.7	100
2021年度	件数	586	322	20	928
	構成比	63.1	34.7	2.2	100

⑥ 地区別内訳

当年度は東京が6割弱を占め、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	件数	31	46	747	169	13	129	26	30
	構成比	2.4	3.6	59.0	13.3	1.0	10.2	2.1	2.4
2021年度	件数	18	21	529	107	11	133	25	27
	構成比	1.9	2.3	57.0	11.5	1.2	14.3	2.7	2.9

		九州	その他	合計
2022年度	件数	75	0	1,266
	構成比	5.9	0	100
2021年度	件数	57	0	928
	構成比	6.1	0	100

(3) 相談の状況

当年度における相談の受付件数は、前年度に比べ505件増（12.2%増）の4,653件となった。

（単位：件）

	2022年度	2021年度
受付件数	4,653	4,148

（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

当年度における内容別内訳は、「制度に関する相談」（1,239件）が最も多く、「売買取引に関する相談」（856件）、「事務処理に関する相談」（592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	件数	1,239	542	856	592	39	22	1,363	4,653
	構成比	26.6	11.6	18.4	12.7	0.8	0.5	29.3	100
2021年度	件数	1,304	283	655	638	16	27	1,225	4,148
	構成比	31.4	6.8	15.8	15.4	0.4	0.7	29.5	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 内容別内訳の主なもの

当年度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	2021年度
証券会社（相談窓口の問合せ含む）	692（14.9）	717（17.3）
当センターの業務	222（4.8）	262（6.3）
取引制度	118（2.5）	82（2.0）

（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い事案等、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	2021年度
売買一般	454（9.8）	410（9.9）
取引制度	241（5.2）	174（4.2）
無断売買	52（1.1）	27（0.7）

○「事務処理」のうち主なもの

（単位：件、%）

	2022年度	2021年度
口座開設・移管等	129（2.8）	95（2.3）
証券会社	118（2.5）	182（4.4）
入出金・入出庫	104（2.2）	114（2.7）

○「その他」のうち主なもの

(単位：件、%)

	2022年度	2021年度
他業界	1,137 (24.4)	879 (21.2)
外為証拠金取引	53 (1.1)	206 (5.0)
保険	47 (1.0)	42 (1.0)

(注) 括弧内は、相談件数全体に対する割合。

③ 商品別内訳

当年度における商品別の件数は、「株式」(988件)が最も多く、「投資信託」(565件)、「仕組債」(370件)が続いた。

(単位：件、%)

	2022年度		2021年度	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	988	21.2	1,008	24.3
債券(仕組債を除く)	300	6.4	207	5.0
仕 組 債	370	8.0	192	4.6
投 資 信 託	565	12.1	491	11.8
デリバティブ	290	6.2	424	10.2
有価証券関連	18	0.4	20	0.5
金融先物等	246	5.3	369	8.9
C F D	22	0.5	33	0.8
そ の 他	4	0.1	2	0.0
E T N	1	0.0	8	0.2
暗号資産デリバティブ	3	0.1	11	0.3
商品関連デリバティブ	14	0.3	21	0.5
第二種業取扱商品	46	1.0	95	2.3
ラ ッ プ	68	1.5	36	0.9
先物オプション	7	0.2	0	0
そ の 他	2,001	43.0	1,655	39.9
合 計	4,653	100	4,148	100

④ 業態別内訳

当年度における業態別の件数は、「証券会社」(2,684件)が6割弱を占め、「登録金融機関」(707件)、「FX業者」(106件)が続いた。

(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	件数	2,684	707	106	37	9	14	1,096	4,653
	構成比	57.7	15.2	2.3	0.8	0.2	0.3	23.6	100
2021年度	件数	2,353	470	73	66	14	14	1,158	4,148
	構成比	56.7	11.3	1.8	1.6	0.3	0.3	27.9	100

⑤ 個人・法人別内訳

当年度における個人・法人別の件数は、「個人」が4,473件、「法人」が180件であった。なお、「個人」のうち男女の構成比では、前年度同様、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	件数	2,715	1,758	180	4,653
	構成比	58.3	37.8	3.9	100
2021年度	件数	2,468	1,484	196	4,148
	構成比	59.5	35.8	4.7	100

⑥ 地区別内訳

前年度同様、東京、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	件数	94	137	2,123	548	86	946	255	111
	構成比	2.0	2.9	45.6	11.8	1.8	20.3	5.5	2.4
2021年度	件数	94	144	1,881	482	88	827	189	97
	構成比	2.3	3.5	45.3	11.6	2.1	19.9	4.6	2.3

		九州	その他	合計
2022年度	件数	345	8	4,653
	構成比	7.4	0.2	100
2021年度	件数	344	2	4,148
	構成比	8.3	0.0	100