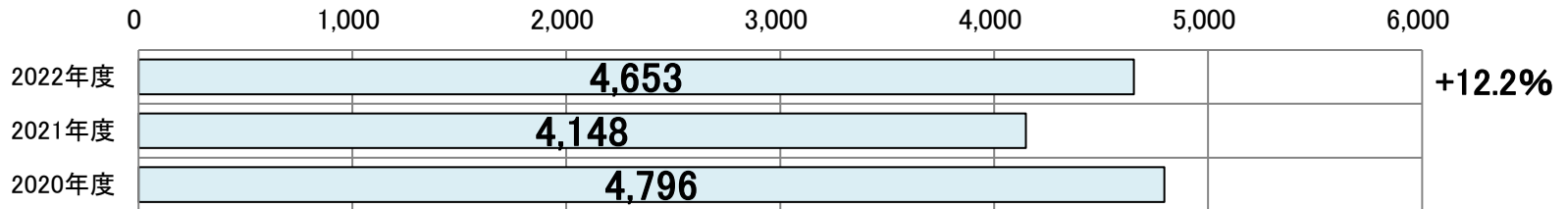


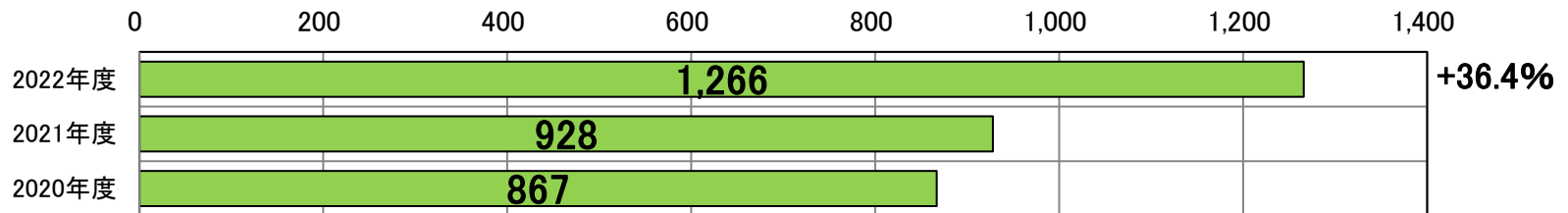
# 2022年度の相談、苦情、あっせんの状況について

## 1. 2022年度の相談、苦情、あっせん申立て件数

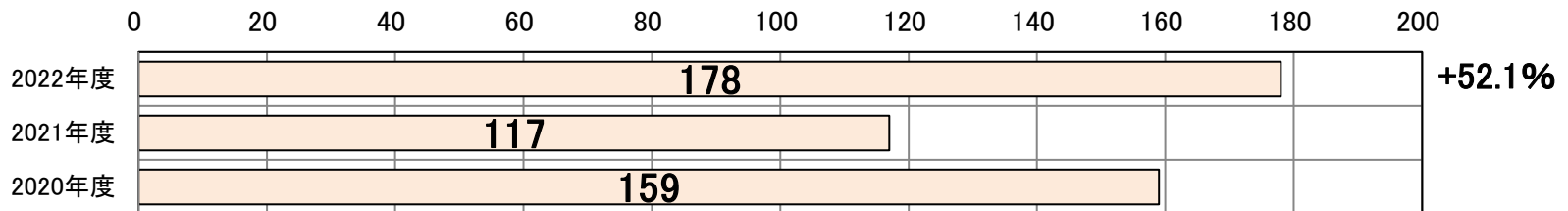
### ① 相談



### ② 苦情



### ③ あっせん申立て



概況:

前年同期に比べ、相談、苦情及びあっせん申立ての全てが増加(それぞれ+12.2%、+36.4%、+52.1%)した。

## 2. 2022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	2022年度		2021年度	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	1,239	26.6	1,304	31.4
うち証券会社	692	14.9	717	17.3
センター業務	222	4.8	262	6.3
取引制度	118	2.5	82	2.0
勧誘	542	11.6	283	6.8
うち説明義務	302	6.5	143	3.4
適合性	128	2.8	69	1.7
強引	72	1.5	34	0.8
売買取引	856	18.4	655	15.8
うち売買一般	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	592	12.7	638	15.4
投資運用	39	0.8	16	0.4
投資助言	22	0.5	27	0.7
その他	1,363	29.3	1,225	29.5
合 計	4,653	100	4,148	100

概況：

制度に関する相談は減少（対前年比-65件・-5%）したが、勧誘及び売買取引に関する相談は大幅に増加（対前年比はそれぞれ+259件・+91.5%、+201件・+30.7%）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等を含みます。

## 2. 2022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	2022年度		2021年度	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	604	47.7	313	33.7
うち説明義務	388	30.6	183	19.7
適合性	83	6.6	48	5.2
強引	80	6.3	36	3.9
売買取引	334	26.4	319	34.4
うち取引制度	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
事務処理	178	14.1	191	20.6
投資運用	5	0.4	4	0.4
投資助言	5	0.4	11	1.2
その他	140	11.1	90	9.7
合 計	1,266	100	928	100

### ③ あっせん申立て

類 型	2022年度		2021年度	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	146	82.0	95	81.2
うち説明義務	105	59.0	62	53.0
適合性	33	18.5	27	23.1
誤った情報の提供	4	2.2	3	2.6
売買取引	27	15.2	19	16.2
うち過当売買	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
事務処理	3	1.7	1	0.9
投資運用	2	1.1	-	-
投資助言	-	-	2	1.7
その他	-	-	-	-
合 計	178	100	117	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、売買取引のうち「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、引き続き勧誘時の「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年度		2021年度		2022年度		2021年度		2022年度		2021年度	
	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	988	21.2	1008	24.3	326	25.8	299	32.2	26	14.6	25	21.4
債券(仕組債を除く)	300	6.4	207	5.0	124	9.8	95	10.2	13	7.3	17	14.5
仕組債	370	8.0	192	4.6	364	28.8	152	16.4	95	53.4	26	22.2
投資信託	565	12.1	491	11.8	188	14.8	143	15.4	20	11.2	14	12.0
有価証券デリバティブ	18	0.4	20	0.5	17	1.3	14	1.5	-	-	2	1.7
金融先物デリバティブ	246	5.3	369	8.9	80	6.3	62	6.7	9	5.1	7	6.0
CFD	22	0.5	33	0.8	19	1.5	27	2.9	7	3.9	11	9.4
その他のデリバティブ	5(1)	0.1	10(8)	0.2	5(2)	0.4	10(6)	1.1	2(-)	1.1	10(8)	8.5
暗号資産デリバティブ	3	0.1	11	0.3	1	0.1	9	1.0	-	-	1	0.9
商品関連デリバティブ	14	0.3	21	0.5	11	0.9	8	0.9	2	1.1	2	1.7
第2種関連商品	46	1.0	95	2.3	13	1.0	16	1.7	1	0.6	2	1.7
ラップ	68	1.5	36	0.9	19	1.5	10	1.1	3	1.7	-	-
先物オプション	7	0.2	-	-	3	0.2	-	-	-	-	-	-
その他	2,001	43.0	1,655	39.9	96	7.6	83	8.9	-	-	-	-
合計	4,653	100	4,148	100	1,266	100	928	100	178	100	117	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。

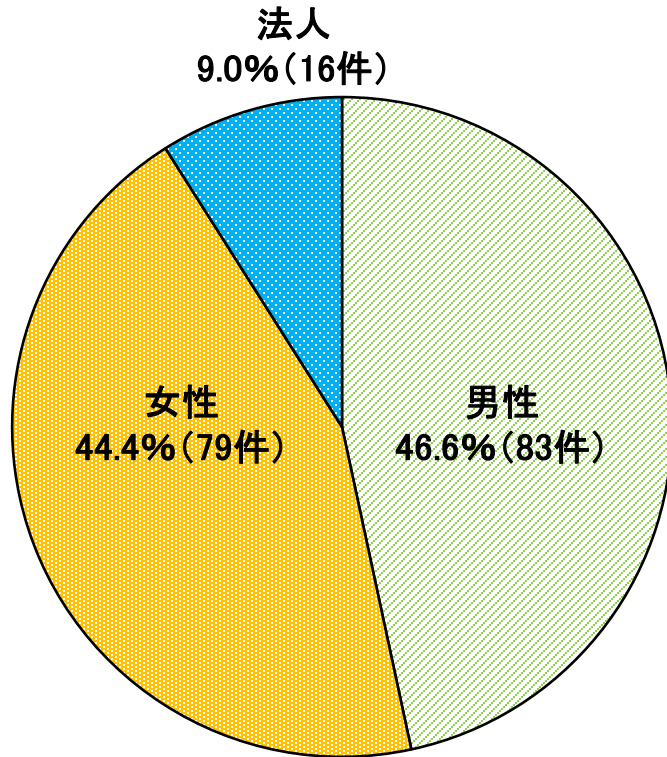
#### 概況:

商品別の内訳では、相談においては株式の割合が高く(21.2%)、苦情及びあっせん申立てでは債券のうち仕組債の割合が非常に高い状況(それぞれ28.8%、53.4%)でした。

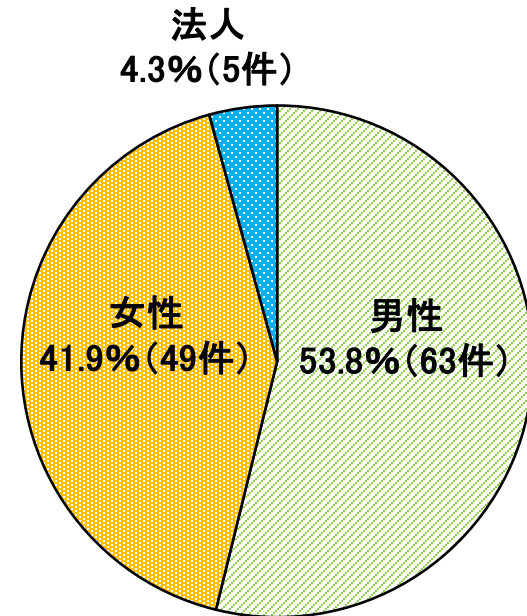
## 4. 2022年度のあっせん申立てについて

### (1) あっせん申立者の個人(男/女)・法人別状況

<2022年度(178件)>



<(参考)2021年度(117件)>



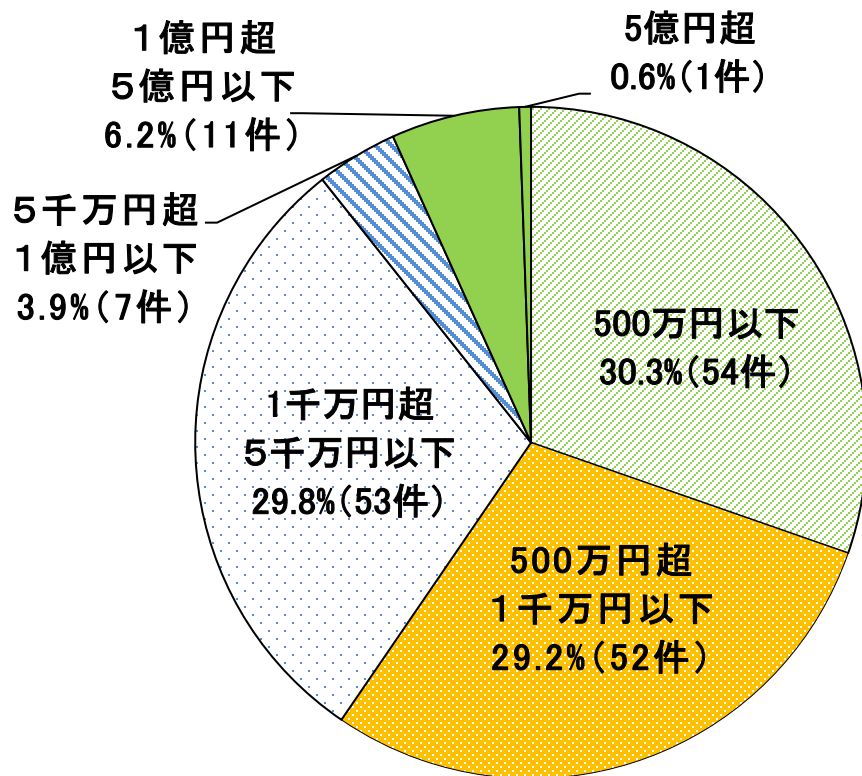
概況：

あっせん申立ての内訳は、男性46.6%（83件）、女性44.4%（79件）、法人9.0%（16件）となりました。

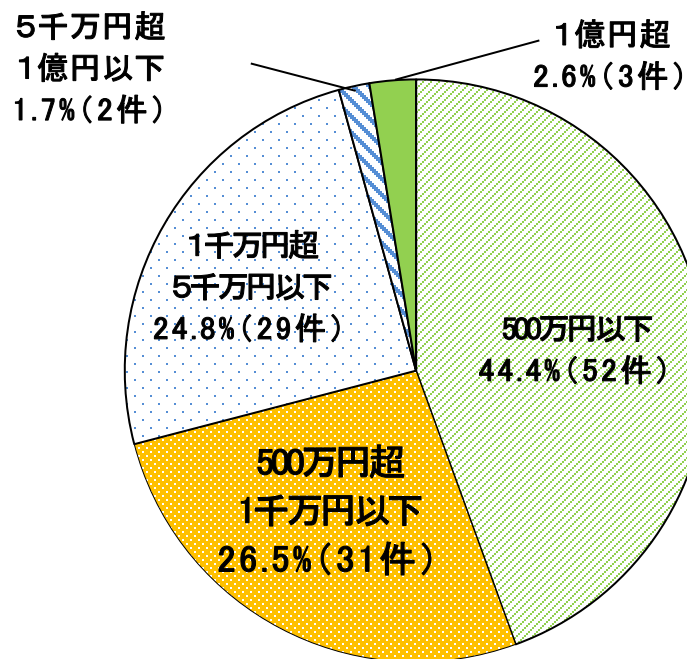
## 4. 2022年度のあっせん申立てについて

### (2) あっせん申立てにおける請求金額

<2022年度(178件)>



<(参考) 2021年度(117件)>



概況:

あっせん申立ての請求金額は、1千万円以下が59.6% (106件) を占めます。「1千万円超 5千万円以下」29.8% (53件)、「5千万円超 1億円以下」3.9% (7件)、「1億円超 5億円以下」6.2% (11件)、「5億円超」0.6% (1件)の申立てがありました。

なお、100万円以下は10.1% (18件) でした。

## 5. 2022年度のあっせん終結事案について

### (1) 概況

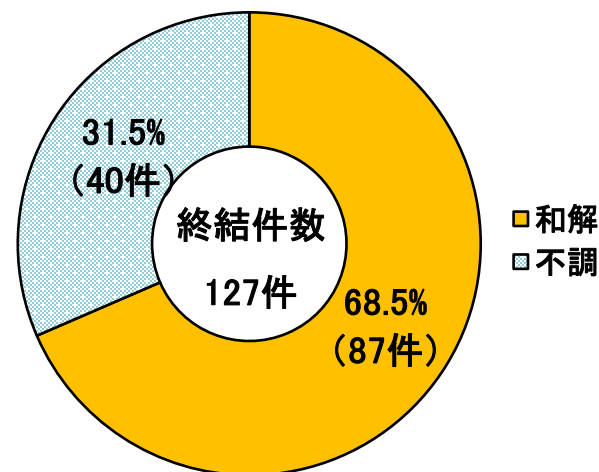
	2022年度	2021年度
期初未済件数	36	51
新規申立件数	178	117
終結件数	130(3)	132(2)
期末未済件数	84	36

※( )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 (127件)	2021年度 (130件)
1回	101	113
2回	21	14
3回	4	2
4回	1	1
平均開催回数	1.25	1.16

(参考)終結結果



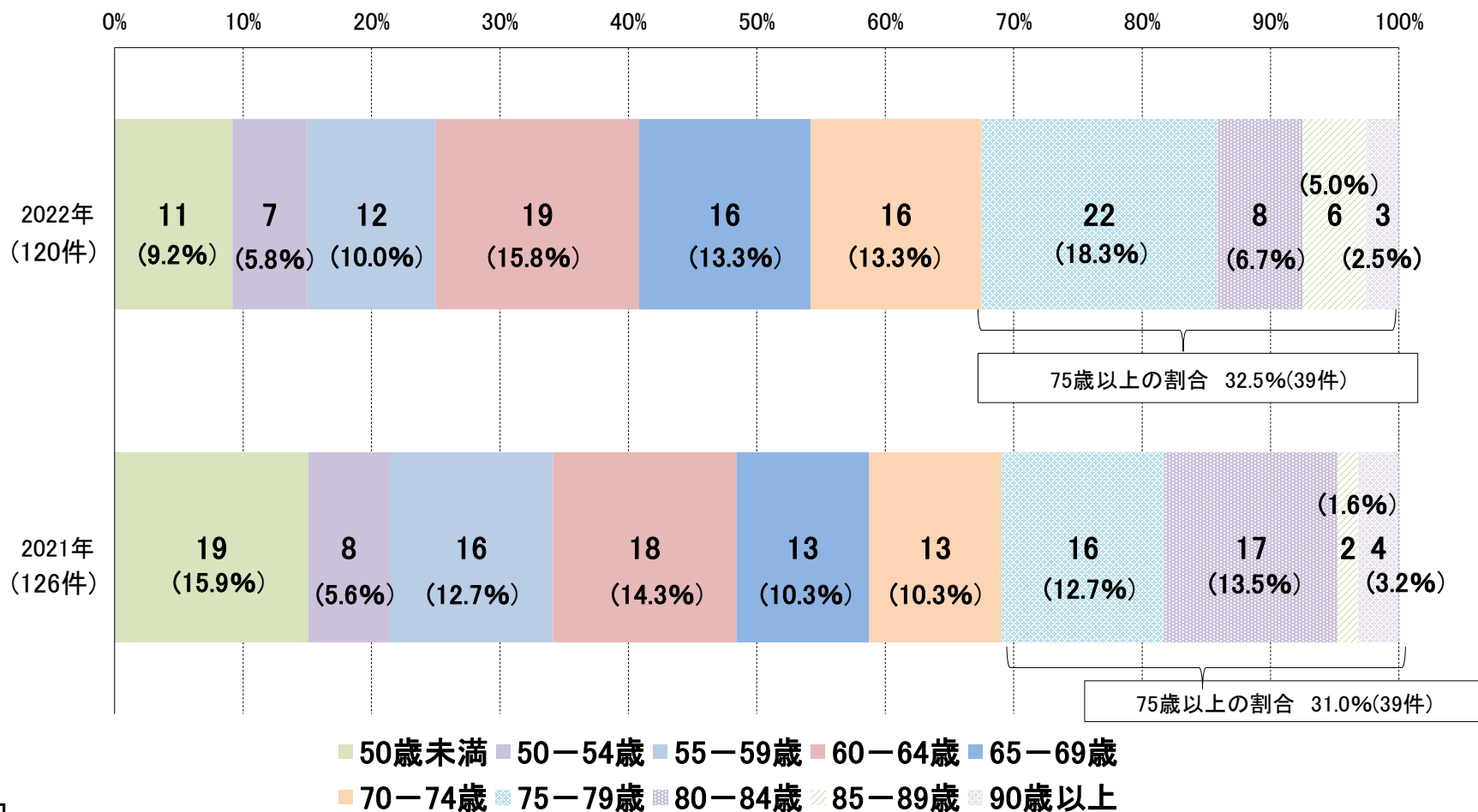
概況:

2022年度に終結したあっせんの件数は合計130件。その内訳は、和解87件、不調40件、取り下げ等3件で、取り下げ等を除く終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は68.5%(前年同期63.8%)でした。

あっせん開催回数は、1回の事案101件、2回の事案21件、3回の事案4件、4回の事案1件、平均開催回数は1.25回(前年同期1.16回)でした。

## 5. 2022年度のあっせん終結事案について

### (3) 年齢別内訳



概況：

2022年度の終結事案（個人120件）における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は32.5%、39件（前年同期は31.0%、39件）でした。