

## 2023 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

2023 年度上半期における受付件数は、「あっせん」が前年同期比 71 件増 (102.9%増) の 140 件、「苦情」は同 63 件増 (11.6%増) となり、いずれも前年同期に比べて大幅に増加した一方、「相談」は 20 件減 (0.9%減) の 2,310 件となった。

(単位：件)

	あっせん	苦情	相談
2023年度上半期	140	606	2,310
2022年度上半期	69	543	2,330

#### 【参考：過去の状況】

(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

#### (2) 事業者主体別内訳

2023年度上半期における事業者主体別の受付件数は、2022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	
	2023年度 上半期	2022年度 上半期	2023年度 上半期	2022年度 上半期	2023年度 上半期	2022年度 上半期
協定事業者	140	69	606	543	1,592	1,615
特定事業者	0	0	0	0	5	2
その他	0	0	0	0	713	713
合計	140	69	606	543	2,310	2,330

(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

2023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、投資信託協会、日本暗号資産取引業協会が増加した一方、金融先物取引業協会、日本投資顧問業協会、第二種金融商品取引業協会が減少した。「相談」では日本証券業協会が増加した一方、金融先物取引業協会、日本投資顧問業協会、投資信託協会、第二種金融商品取引業協会が減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2023年度 上半期	2022年度 上半期	2023年度 上半期	2022年度 上半期	2023年度 上半期	2022年度 上半期
日本証券業協会	138	64	551	479	1,403	1,369
金融先物取引業協会	0	3	40	43	78	115
日本投資顧問業協会	1	1	6	14	36	42
投資信託協会	0	0	3	0	9	13
第二種金融商品取引業協会	0	1	5	7	63	73
日本暗号資産取引業協会	1	0	1	0	3	3
日本S T O協会	0	0	0	0	0	0
合計	140	69	606	543	1,592	1,615

### (4) 業態種別内訳

2023年度上半期における業態種別の受付件数は、第一種金融商品取引業務の「あっせん」及び「苦情」が大幅に増加し、登録金融機関業務及びその他の業務に関する「相談」が増加した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2023年度 上半期	2022年度 上半期	2023年度 上半期	2022年度 上半期	2023年度 上半期	2022年度 上半期
第一種金融商品取引業務	139	67	580	513	1,347	1,364
第二種金融商品取引業務	0	1	5	7	68	75
投資運用業務	1	1	6	11	24	40
投資助言・代理業務	0	0	3	3	22	30
登録金融機関業務	0	0	12	9	137	123
その他の業務	0	0	0	0	712	698
合計	140	69	606	543	2,310	2,330

(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

2023年度上半期における商品別の受付件数は、「あっせん」及び「苦情」とともに仕組債が大幅に増加した。「相談」においては、「投資信託」「デリバティブ」が大幅に減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2023年度 上半期	2022年度 上半期	2023年度 上半期	2022年度 上半期	2023年度 上半期	2022年度 上半期
株 式	8	14	135	152	524	532
債券 (仕組債を除く)	8	9	84	64	125	141
仕 組 債	119	25	205	114	124	179
投 資 信 託	1	13	59	94	253	296
デリバティブ	2	5	52	60	88	181
有価証券関連	1	0	4	11	6	6
金融先物等	0	3	40	42	66	160
C F D	0	2	6	6	13	13
そ の 他	1	0	2	1	3	2
E T N	0	0	0	1	0	0
暗号資産デリバティブ	1	0	1	0	3	2
商品関連デリバティブ	0	1	1	5	6	10
第二種業取扱商品	0	1	5	6	18	29
ラ ッ プ	1	1	3	10	13	21
先物オプション	0	0	0	0	2	0
そ の 他	0	0	61	37	1,154	939
合 計	140	69	606	543	2,310	2,330

○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、集団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

2023年度上半期における「あっせん」の新規申立件数は、2022年度上半期の69件から71件増（102.9%増）の140件であった。

また、「あっせん」の終結件数は、2022年度上半期の55件から62件増（112.9%増）の117件であった。

(単位：件)

あっせん		2023年度上半期	2022年度上半期
新規申立件数		140	69
終結件数		117	55
	和解	87	32
	不調	24	20
	取下げ等	6	3
期末係属件数		107	50

### ① 内容別内訳

2023年度上半期における「あっせん」の内容別内訳は、2022年度上半期同様、「勧誘に関する紛争」（131件）が最も多く、「売買取引に関する紛争」（8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
2023年度 上半期	件数	131	8	0	1	0	0	140
	構成比	93.6	5.7	0	0.7	0	0	100
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

(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

2023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」（105件）が最も多く、「適合性の原則」（16件）が続いた。

○「勧誘」のうち主なもの (単位：件、%)

内容	2023年度上半期	2022年度上半期
説明義務	105 (75.0)	31 (44.9)
適合性の原則	16 (11.4)	20 (29.0)
誤った情報の提供	6 (4.3)	3 (4.3)

(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

2023年度上半期における商品別の件数は、「仕組債」(119件)が8割強を占め、次いで「株式」及び「債券」(各8件)の順となった。

(単位：件、%)

	2023年度上半期		2022年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	8	5.7	14	20.3
債券(仕組債を除く)	8	5.7	9	13.0
仕 組 債	119	85.0	24	36.2
投 資 信 託	1	0.7	13	18.8
デリバティブ	2	1.4	5	7.2
有価証券関連	1	0.7	0	0
金融先物等	0	0	3	4.3
C F D	0	0	2	2.9
そ の 他	1	0.7	0	0
E T N			0	0
暗号資産デリバティブ	1	0.7	0	0
商品関連デリバティブ	0	0	1	1.4
第二種業取扱商品	0	0	1	1.4
ラ ッ プ	1	0.7	1	1.4
先物オプション	0	0	0	0
そ の 他	0	0	0	0
合 計	140	100	69	100

④ 業態別内訳

2023年度上半期における業態別内訳は、2022年度上半期同様、「証券会社」(139件)が大宗を占めた。

(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
2023年度 上半期	件数	139	0	0	1	0	0	0	140
	構成比	99.3	0	0	0.7	0	0	0	100
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

(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

2023年度上半期における個人・法人別の件数は、2022年度上半期同様、「個人」(133件)が大宗を占めた。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		
2023年度 上半期	件数	68	65	7	140
	構成比	48.6	46.4	5.0	100
2022年度 上半期	件数	33	31	5	69
	構成比	47.8	44.9	7.2	100

⑥ 地区別内訳

2023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
2023年度 上半期	件数	1	6	100	10	1	7	5	4
	構成比	0.7	4.3	71.4	7.1	0.7	5.0	3.6	2.9
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

		九州	その他	合計
2023年度 上半期	件数	6	0	140
	構成比	4.3	0	100
2022年度 上半期	件数	2	0	69
	構成比	2.9	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

2023年度上半期における苦情の受付件数は、2022年度上半期に比べ63件増(11.6%増)の606件であった。

苦情のうち、「金商業者等に取り次いだもの」は492件(81.2%)、申出者の意向等により「金商業者等に取り次がなかったもの」は114件(18.8%)であった。

(単位：件)

項目	2023年度 上半期	2022年度 上半期
新規受付件数	606	543
金商業者等に取り次いだもの	492	480
金商業者等に取り次がなかったもの	114	63
終結件数	567	539
解決	429	471
あっせんへの移行	138	68

不調	0	0
その他	0	0
期末未済件数	163	57

① 内容別件数

2023年度上半期における内容別の件数は、「勧誘に関する苦情」(307件)が最も多く、「売買取引に関する苦情」(139件)、「事務処理に関する苦情」(87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
2023年度 上半期	件数	307	139	87	3	2	68	606
	構成比	50.7	22.9	14.4	0.5	0.3	11.2	100
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

② 内容別内訳の主なもの

2023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、%)

	2023年度上半期	2022年度上半期
説明義務	223 (36.8)	150 (27.6)
適合性の原則	32 (5.3)	37 (6.8)
強引な勧誘	24 (4.0)	36 (6.6)

○「売買取引」のうち主なもの (単位：件、%)

	2023年度上半期	2022年度上半期
売買一般	42 (6.9)	42 (7.7)
取引制度	41 (6.8)	49 (9.0)
無断売買	22 (3.6)	11 (2.0)

(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、%)

	2023年度上半期	2022年度上半期
証券会社(相談窓口の問合せ含む)	25 (4.1)	7 (1.3)
口座	12 (2.0)	16 (2.9)
入出金	10 (1.7)	11 (2.0)

③ 商品別内訳

2023年度上半期における商品別内訳は、「仕組債」(205件)が3割強を占め、「株式」(135件)、「債券」(84件)が続いた。

(単位：件、%)

	2023年度上半期		2022年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	135	22.3	152	28.0
債券（仕組債を除く）	84	13.9	64	11.8
仕 組 債	205	33.8	114	21.0
投 資 信 託	59	9.7	94	17.3
デリバティブ	52	8.6	60	11.0
有価証券関連	4	0.7	11	2.0
金融先物等	40	6.6	42	7.7
C F D	6	1.0	6	1.1
そ の 他	2	0.3	1	0.2
E T N	0	0	1	0
暗号資産デリバティブ	1	0.2	0	0
商品関連デリバティブ	1	0.2	5	0.9
第二種業取扱商品	5	0.8	6	1.1
ラ ッ プ	3	0.5	10	1.8
先物オプション	0	0	0	0
そ の 他	61	10.1	37	6.8
合 計	606	100	543	100

#### ④ 業態別内訳

2023年度上半期における業態別内訳は、2022年度上半期同様、「証券会社」（563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
2023年度 上半期	件数	563	12	16	1	1	0	13	606
	構成比	92.9	2.0	2.6	0.2	0.2	0	2.1	100
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



⑤ 個人・法人別内訳

2023年度上半期における個人・法人別の件数は、「個人」が579件、「法人」が27件であった。「個人」の男女の構成比では、2022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		
2023年度 上半期	件数	354	225	27	606
	構成比	58.4	37.1	4.5	100
2022年度 上半期	件数	316	207	20	543
	構成比	58.2	38.1	3.7	100

⑥ 地区別内訳

2023年度上半期は東京が全体の6割強を占め、次いで大阪、名古屋、九州及び四国の順となった。

(単位：件、%)

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
2023年度 上半期	件数	10	18	390	56	7	60	19	23
	構成比	1.7	3.0	64.4	9.2	1.2	9.9	3.1	3.8
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

		九州	その他	合計
2023年度 上半期	件数	23	0	606
	構成比	3.8	0	100
2022年度 上半期	件数	27	0	543
	構成比	5.0	0	100

### (3) 相談の状況

2023年度上半期における相談の受付件数は、2022年度上半期に比べ20件減（0.9%減）の2,310件となった。

(単位：件)

	2023年度上半期	2022年度上半期
受付件数	2,310	2,330

(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

2023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」（727件）が最も多く、「事務処理に関する相談」（345件）、「売買取引に関する相談」（302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
2023年度 上半期	件数	727	219	302	345	10	10	697	2,310
	構成比	31.5	9.5	13.1	14.9	0.4	0.4	30.2	100
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

(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

2023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、%)

	2023年度上半期	2022年度上半期
証券会社（相談窓口の問合せ含む）	402 (17.4)	343 (14.7)
当センターの業務	167 (7.2)	109 (4.7)
取引制度	66 (2.9)	55 (2.4)

(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、%)

	2023年度上半期	2022年度上半期
売買一般	129 (5.6)	246 (10.6)
各社の取引制度	103 (4.5)	124 (5.3)
無断売買	27 (1.2)	23 (1.0)

##### ○ 「事務処理」のうち主なもの

(単位：件、%)

	2023年度上半期	2022年度上半期
証券会社	124 (5.4)	72 (3.1)
口座	59 (2.6)	65 (2.8)
入出金	31 (1.3)	42 (1.8)

### ③ 商品別内訳

2023年度上半期における商品別の件数は、「株式」(524件)が最も多く、「投資信託」(253件)、「債券」(125件)が続いた。

(単位：件、%)

	2023年度上半期		2022年度上半期	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	524	22.7	532	22.8
債券 (仕組債を除く)	125	5.4	141	6.1
仕 組 債	124	5.4	179	7.7
投 資 信 託	253	11.0	296	12.7
デリバティブ	88	3.8	181	7.8
有価証券関連	6	0.3	6	0.3
金融先物等	66	2.9	160	6.9
C F D	13	0.6	13	0.6
そ の 他	3	0.1	2	0.1
E T N	0	0	0	0
暗号資産デリバティブ	3	0.1	2	0.1
商品関連デリバティブ	6	0.3	10	0.4
第二種業取扱商品	18	0.8	29	1.2
ラ ッ プ	13	0.6	21	0.9
先物オプション	2	0.1	0	0
そ の 他	1,154	50.0	939	40.3
合 計	2,310	100	2,330	100

### ④ 業態別内訳

2023年度上半期における業態別の件数は、「証券会社」(1,319件)が6割弱を占め、「登録金融機関」(350件)、「FX専門業者」(36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
2023年度 上半期	件 数	1,319	350	36	13	7	2	583	2,310
	構成比	57.1	15.2	1.6	0.6	0.3	0.1	25.2	100
2022年度 上半期	件 数	1,332	330	49	28	5	8	578	2,330
	構成比	57.2	14.2	2.1	1.2	0.2	0.3	24.8	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

2023年度上半期における個人・法人別の件数は、「個人」が2,200件、「法人」が110件であった。なお、「個人」の男女の構成比では、2022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		
2023年度 上半期	件数	1,363	837	110	2,310
	構成比	59.0	36.2	4.8	100
2022年度 上半期	件数	1,373	870	87	2,330
	構成比	58.9	37.3	3.7	100

⑥ 地区別内訳

2022年度上半期は東京が全体の5割弱を占め、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
2023年度 上半期	件数	35	56	1,089	248	55	464	153	44
	構成比	1.5	2.4	47.1	10.7	2.4	20.1	6.6	1.9
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

		九州	その他	合計
2023年度 上半期	件数	163	3	2,310
	構成比	7.1	0.1	100
2022年度 上半期	件数	197	4	2,330
	構成比	8.5	0.2	100