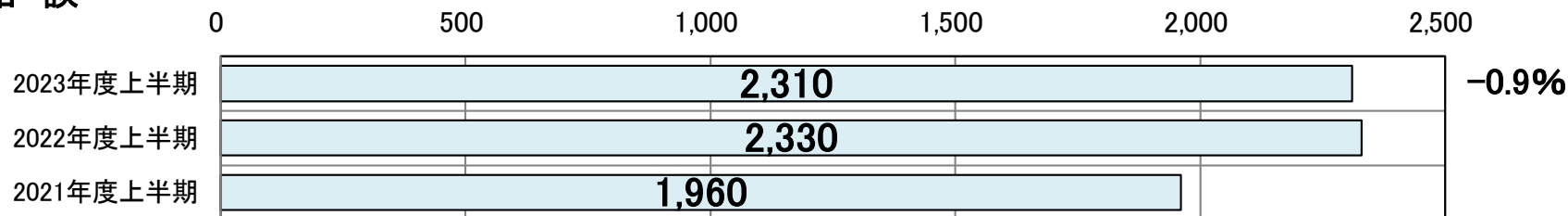


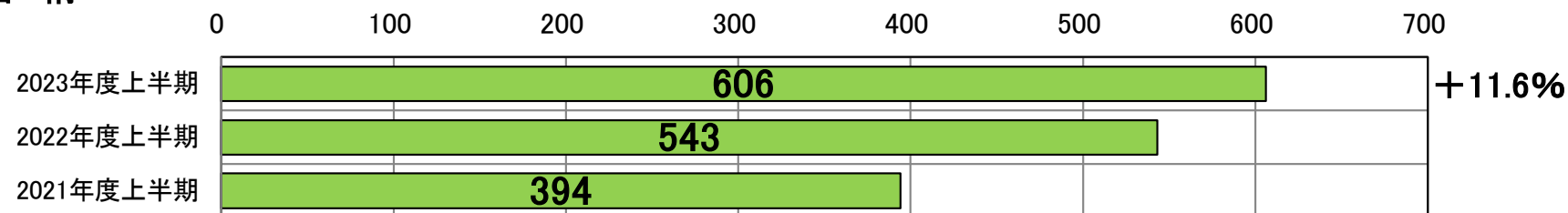
2023年度上半期(4~9月)の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 2023年度上半期の相談、苦情、あっせん申立て件数

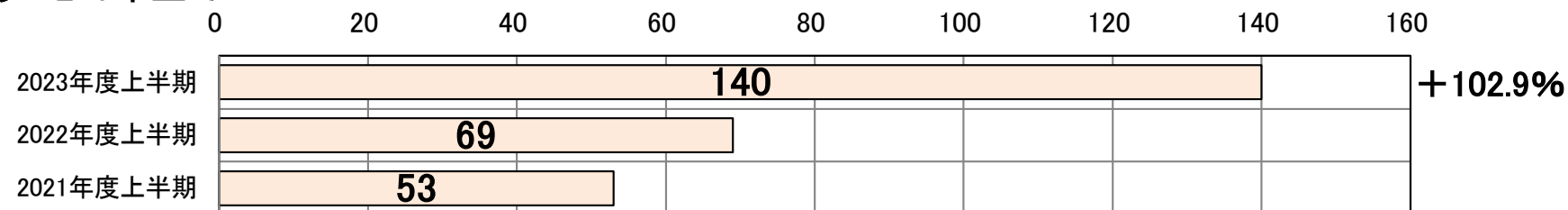
① 相談



② 苦情



③ あっせん申立て



概況：

前年同期に比べ、相談の件数は僅かに減少（-0.9%）しましたが、苦情及びあっせん申立ての件数は大幅に増加（それぞれ+11.6%、+102.9%）した。

2. 2023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	2023年度上半期		2022年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	727	31.5	624	26.8
うち証券会社	402	17.4	343	14.7
センター業務	167	7.2	109	4.7
取引制度	66	2.9	55	2.4
勧誘	219	9.5	259	11.1
うち説明義務	114	4.9	138	5.9
適合性	62	2.7	72	3.1
強引	30	1.3	24	1.0
売買取引	302	13.1	440	18.9
うち売買一般	129	5.6	246	10.6
取引制度	103	4.5	124	5.3
無断売買	27	1.2	21	0.9
事務処理	345	14.9	300	12.9
投資運用	10	0.4	14	0.6
投資助言	10	0.4	8	0.3
その他	697	30.2	685	29.4
合 計	2,310	100	2,330	100

概況：

制度に関する相談が大幅に増加し、勧誘に関する相談は減少、売買取引に関する相談は大幅に減少（対前年比はそれぞれ+103件・+16.5%、-40件・-15.4%、-138件・-31.4%）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を含みます。

2. 2023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	2023年度上半期		2022年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	307	50.7	251	46.2
うち説明義務	223	36.8	150	27.6
適合性	32	5.3	37	6.8
強引	24	4.0	36	6.6
売買取引	139	22.9	147	27.1
うち売買一般	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
事務処理	87	14.4	75	13.8
投資運用	3	0.5	2	0.4
投資助言	2	0.3	2	0.4
その他	68	11.2	66	12.2
合 計	606	100	543	100

③ あっせん申立て

類 型	2023年度上半期		2022年度上半期	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	131	93.6	57	82.6
うち説明義務	105	75.0	31	44.9
適合性	16	11.4	20	29.0
誤った情報の提供	6	4.3	3	4.3
売買取引	8	5.7	12	17.4
うちシステム障害	1	0.7	-	-
過当売買	1	0.7	3	4.3
無断売買	1	0.7	-	-
事務処理	-	-	-	-
投資運用	1	0.7	-	-
投資助言	-	-	-	-
その他	-	-	-	-
合 計	140	100	69	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、「売買一般」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」に関するものが圧倒的に多い状況でした。

3. 2023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			
	2023年上半期		2022年上半期		2023年上半期		2022年上半期		2023年上半期		2022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	524	22.7	532	22.8	135	22.3	152	28.0	8	5.7	14	20.3
債券(仕組債を除く)	125	5.4	141	6.1	84	13.9	64	11.8	8	5.7	9	13.0
仕組債	124	5.4	179	7.7	205	33.8	114	21.0	119	85.0	25	36.2
投資信託	253	11.0	296	12.7	59	9.7	94	17.3	1	0.7	13	18.8
有価証券デリバティブ	6	0.3	6	0.3	4	0.7	11	2.0	1	0.7	-	-
金融先物デリバティブ	66	2.9	160	6.9	40	6.6	42	7.7	-	-	3	4.3
CFD	13	0.6	13	0.6	6	1.0	6	1.1	-	-	2	2.9
その他のデリバティブ	3	0.1	2	0.1	2	0.3	2(1)	0.4	1	0.7	-	-
暗号資産デリバティブ	3	0.1	2	0.1	1	0.2	-	-	1	0.7	-	-
商品関連デリバティブ	6	0.3	10	0.4	1	0.2	5	0.9	-	-	1	1.4
第2種関連商品	18	0.8	29	1.2	5	0.8	6	1.1	-	-	1	1.4
ラップ	13	0.6	21	0.9	3	0.5	10	1.8	1	0.7	1	1.4
先物オプション	2	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
その他	1,154	50.0	939	40.3	61	10.1	37	6.8	-	-	-	-
合計	2,310	100	2,330	100	606	100	543	100	140	100	69	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。

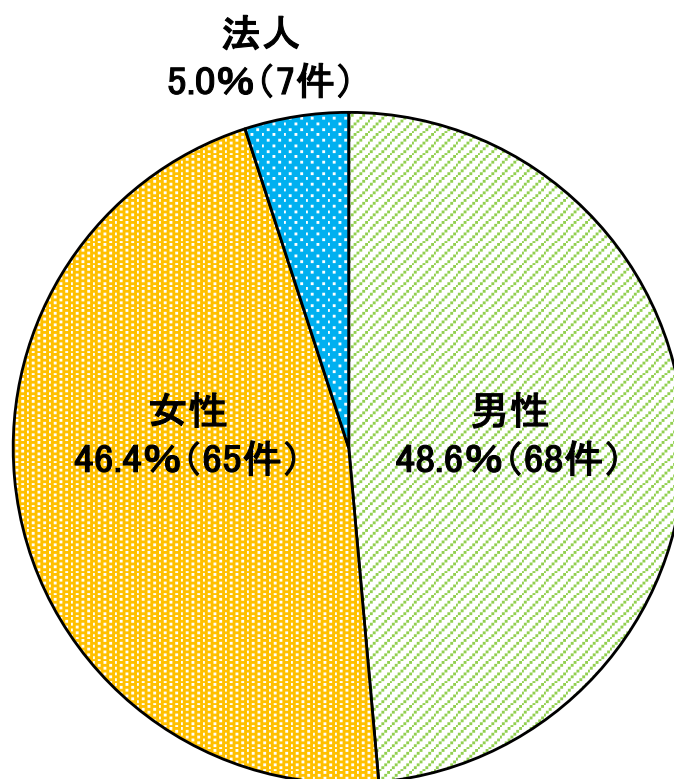
概況：

商品別の内訳では、相談においては株式の割合が高く（22.7%）、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33.8%、85.0%）でした。

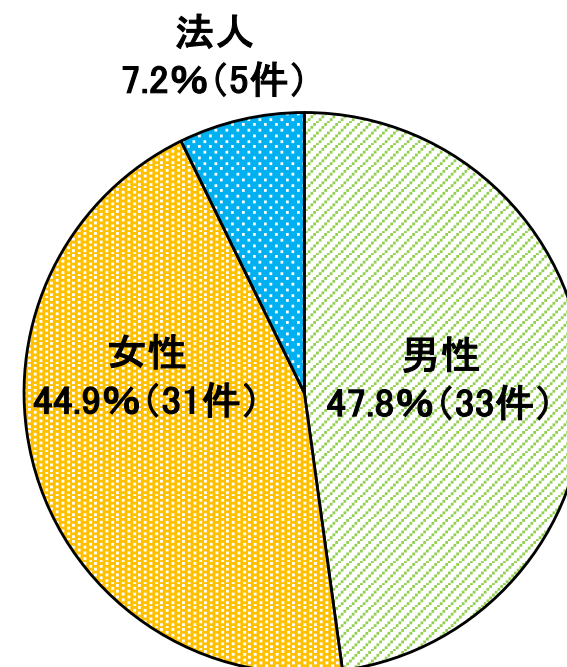
4. 2023年度上半期のあっせん申立てについて

(1) あっせん申立者の個人(男/女)・法人別状況

< 2023年度上半期(140件) >



< (参考)2022年度上半期(69件) >



概況：

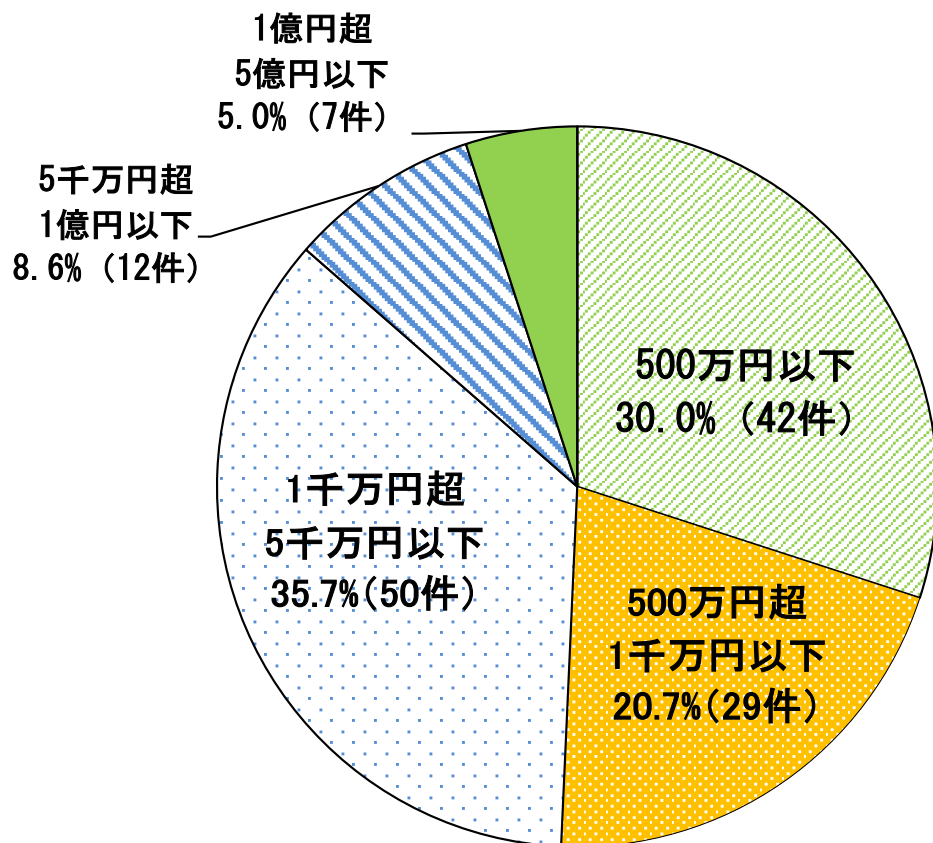
あっせん申立ての個人の内訳は、男性48.6% (68件)、女性46.4% (65件) となり、前年同期と同様に男性の割合が僅かに高い状況でした。

なお、法人は5.0% (7件) でした。

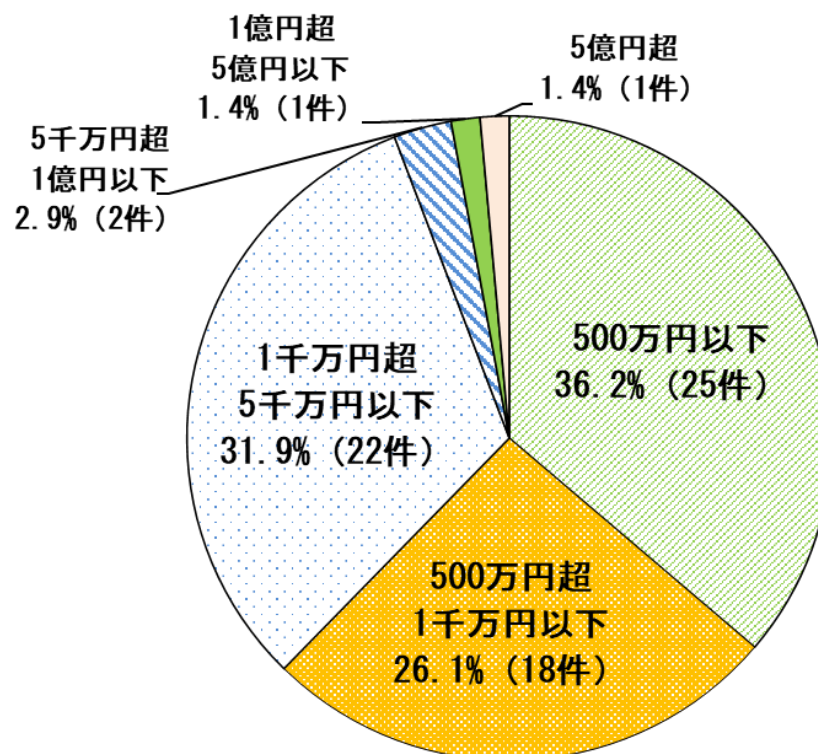
4. 2023年度上半期のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額

< 2023年度上半期(140件) >



<(参考) 2022年度上半期(69件)>



概況：

あっせん申立ての請求金額は、1千万円以下が50.7% (71件) を占め、「1千万円超5千万円以下」35.7% (50件)、「5千万円超 1億円以下」8.6% (12件)、「1億円超 5億円以下」5.0% (7件) の申立てがありました。

なお、100万円以下は2.9% (4件) でした。

5. 2023年度上半期(117件)のあっせん終結事案について

(1) 概況

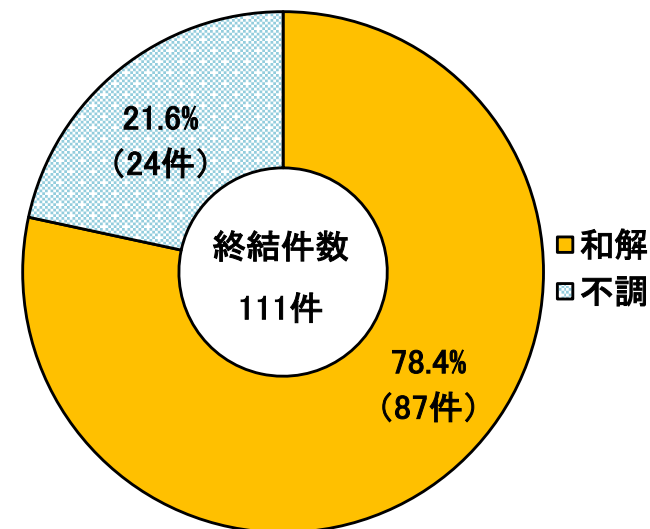
	2023年度上半期	2022年度上半期
期初未済件数	84	36
新規申立件数	140	69
終結件数	117(6)	55(3)
期末未済件数	107	50

※()内は取り下げ等の件数。

(2) あっせん開催回数(取り下げを除く)

	2023年度上半期 (111件)	2022年度上半期 (52件)
1回	101	45
2回	10	5
3回	-	1
4回	-	1
平均開催回数	1.09	1.19

【参考】終結結果(終結を除く)



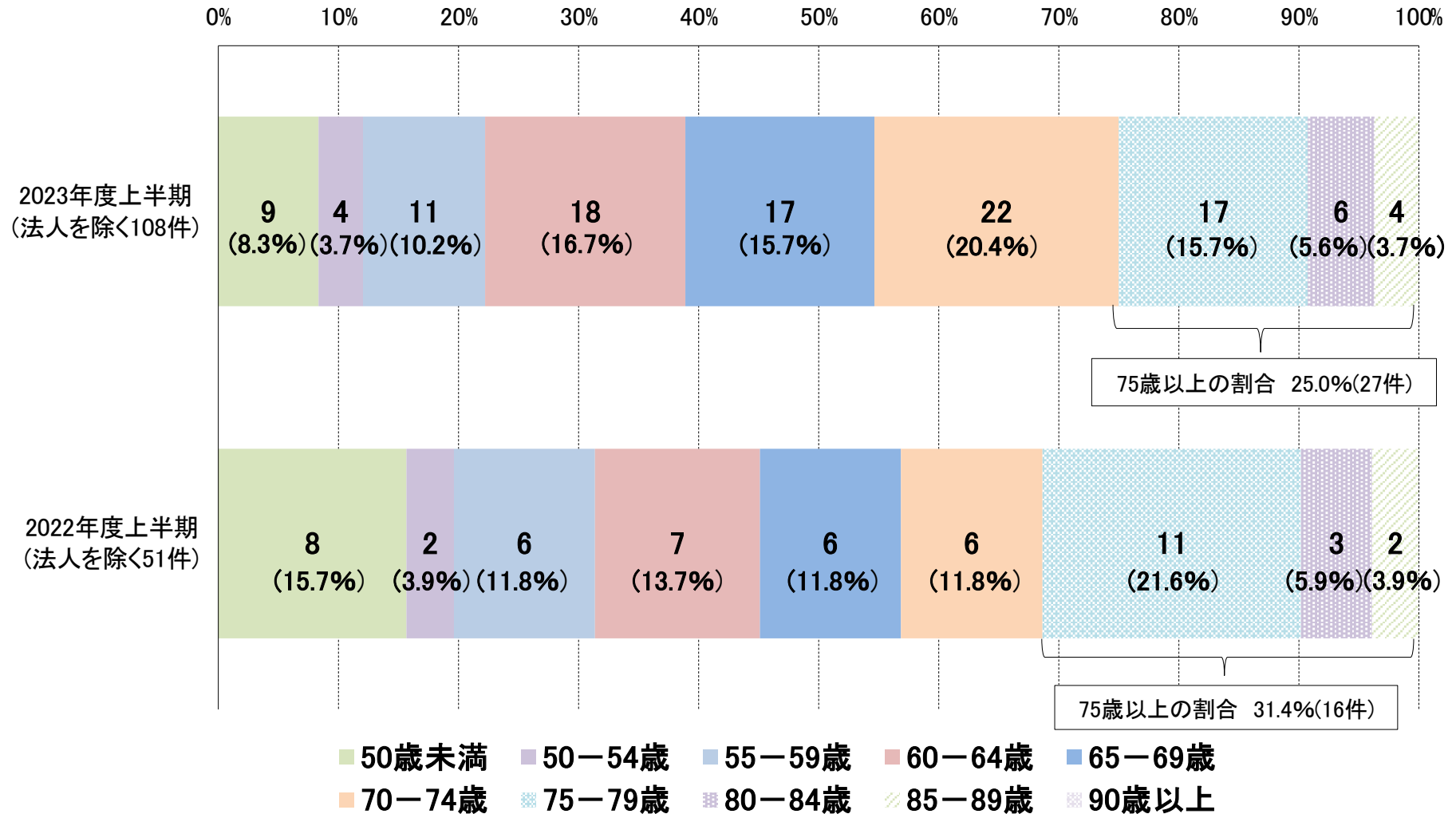
概況:

2023年上半期に終結したあっせんの件数は合計111件(取り下げを除く)。その内訳は、和解87件、不調24件で、終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は78.4%(前年同期61.5%)でした。

あっせん開催回数は、1回の事案101件、2回の事案10件、平均開催回数は1.09回(前年同期1.19回)でした。

5. 2023年度上半期(法人を除く108件)のあっせん終結事案について

(3) 年齢別内訳



概況：

2023年上半期の終結事案（個人108件）における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は25.0%、27件（前年同期は31.4%、16件）でした。