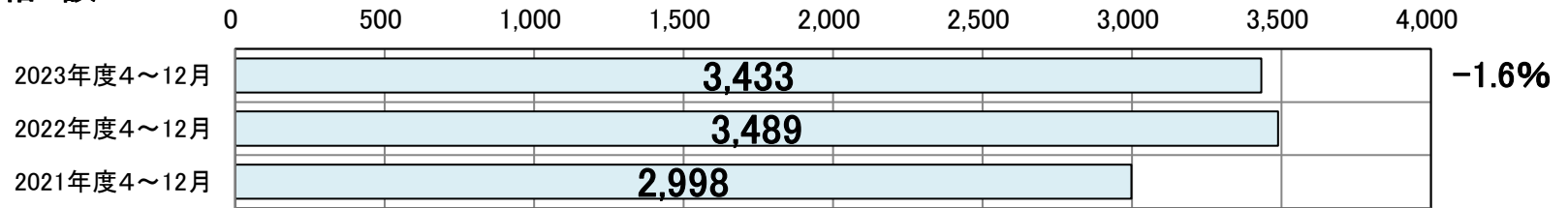


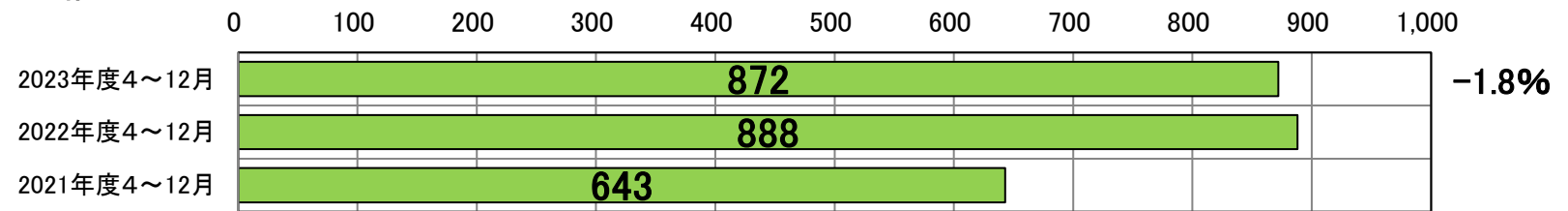
# 2023年度4～12月の相談、苦情、あっせんの状況について

## 1. 2023年度4～12月の相談、苦情、あっせん申立て件数

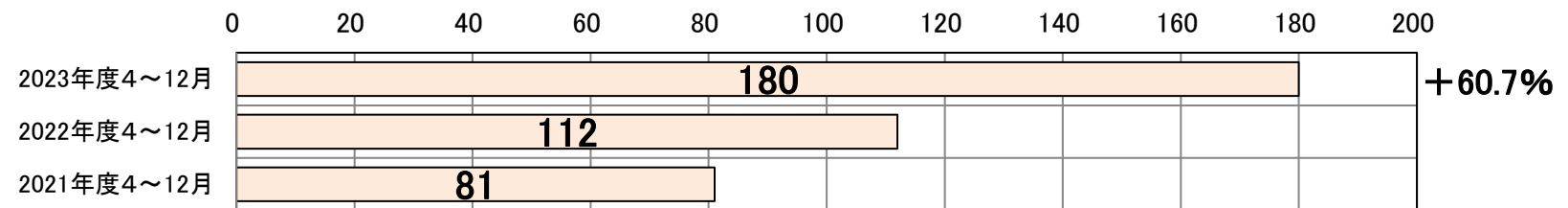
### ① 相談



### ② 苦情



### ③ あっせん申立て



概況：

前年同期に比べ、相談及び苦情の件数は僅かに減少（それぞれ-1.6%、-1.8%）しましたが、あっせん申立ての件数は大幅に増加（+60.7%）しました。

## 2. 2023年度4～12月の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

### ① 相談

類 型	2023年度4～12月		2022年度4～12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	1,091	31.8	908	26.0
うち証券会社	609	17.7	503	14.4
センター業務	240	7.0	165	4.7
取引制度	102	3.0	86	2.5
勧誘	297	8.7	406	11.6
うち説明義務	153	4.5	217	6.2
適合性	84	2.4	93	2.7
強引	44	1.3	60	1.7
売買取引	447	13.0	659	18.9
うち売買一般	193	5.6	349	10.0
取引制度	148	4.3	188	5.4
扱者主導	39	1.1	36	1.0
事務処理	566	16.5	446	12.8
投資運用	18	0.5	29	0.8
投資助言	17	0.5	17	0.5
その他	997	29.0	1,024	29.3
合 計	3,433	100	3,489	100

概況：

前年同期に比べ、「制度」及び「事務処理」に関する相談が大幅に増加（それぞれ+183件・+20.2%、+120件、+26.9%）し、「勧誘」及び「売買取引」に関する相談は大幅に減少（-109件・-26.8%、-212件・-32.2%）しました。

「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4～12月の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

### ② 苦情

類 型	2023年度4～12月		2022年度4～12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	416	47.7	413	46.5
うち説明義務	305	35.0	263	29.6
適合性	43	4.9	54	6.1
強引	37	4.2	57	6.4
売買取引	205	23.5	249	28.0
うち売買一般	65	7.5	66	7.4
取引制度	54	6.2	85	9.6
扱者主導	30	3.4	33	3.7
事務処理	149	17.1	121	13.6
投資運用	7	0.8	4	0.5
投資助言	3	0.3	4	0.5
その他	92	10.6	97	10.9
合 計	872	100	888	100

### ③ あっせん申立て

類 型	2023年度4～12月		2022年度4～12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	167	92.8	92	82.1
うち説明義務	133	73.9	62	55.4
適合性	24	13.3	22	19.6
誤った情報の提供	6	3.3	4	3.6
売買取引	11	6.1	19	17.0
うち過当売買	1	0.6	5	4.5
無断売買	1	0.6	1	0.9
システム障害	1	0.6	1	0.9
事務処理	1	0.6	1	0.9
投資運用	1	0.6	-	-
投資助言	-	-	-	-
その他	-	-	-	-
合 計	180	100	112	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」に関するものが非常に多い状況でした。

### 3. 2023年度4～12月の相談、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4～12月		2022年4～12月		2023年4～12月		2022年4～12月		2023年4～12月		2022年4～12月	
	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	796	23.2	738	21.2	206	23.6	244	27.5	11	6.1	16	14.3
債券(仕組債を除く)	174	5.1	211	6.0	104	11.9	91	10.2	16	8.9	13	11.6
仕組債	165	4.8	277	7.9	282	32.3	232	26.1	143	79.4	51	45.5
投資信託	388	11.3	443	12.7	93	10.7	145	16.3	2	1.1	17	15.2
有価証券デリバティブ	10	0.3	10	0.3	6	0.7	15	1.7	1	0.6	-	-
金融先物デリバティブ	103	3.0	216	6.2	57	6.5	57	6.4	-	-	6	5.4
CFD	17	0.5	20	0.6	10	1.1	14	1.6	1	0.6	4	3.6
その他のデリバティブ	3	0.1	3	0.1	4	0.5	4(2)	0.5	3	1.7	1	0.9
暗号資産デリバティブ	7	0.2	2	0.1	2	0.2	-	-	1	0.6	-	-
商品関連デリバティブ	15	0.4	14	0.4	3	0.3	9	1.0	-	-	2	1.8
第2種関連商品	22	0.6	36	1.0	7	0.8	9	1.0	1	0.6	1	0.9
ラップ	27	0.8	50	1.4	8	0.9	13	1.5	1	0.6	1	0.9
先物オプション	3	0.1	2	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-
その他	1,703	49.6	1,467	42.0	90	10.3	55	6.2	-	-	-	-
合計	3,433	100	3,489	100	872	100	888	100	180	100	112	100

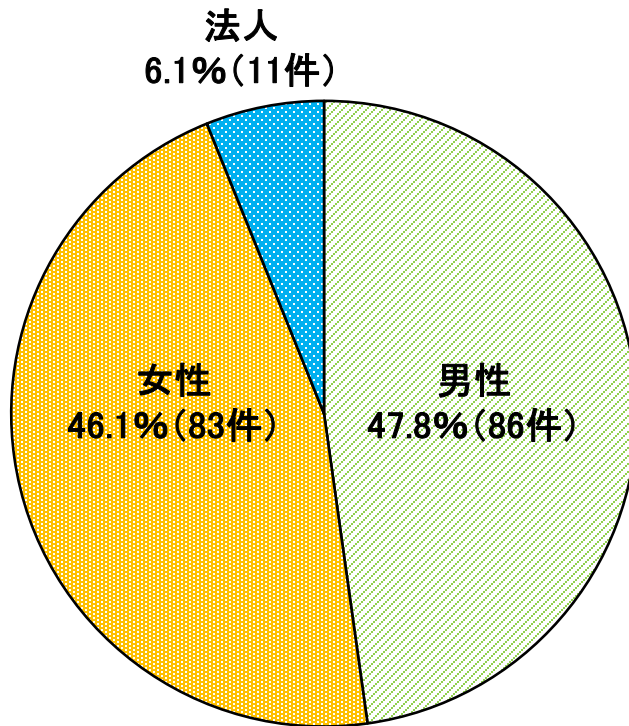
- ※1. 有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。金融先物デリバティブには、FX（外国為替証拠金取引）や通貨オプション取引を含みます。  
 CFDは差金決済取引のうち主に株価指数証拠金取引に関するものです。その他のデリバティブには通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含みます。  
 第2種関連商品は集団投資スキーム取引等（匿名組合ファンドの募集等）を指します。
2. 「その他のデリバティブ」のカッコ内の数値は、VIXインパースETNの件数（うち数）です。
3. 当センターの対象業務ではない事項に関する相談も商品の種類に応じて分類しています。

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（23.2%）、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32.3%、79.4%）でした。

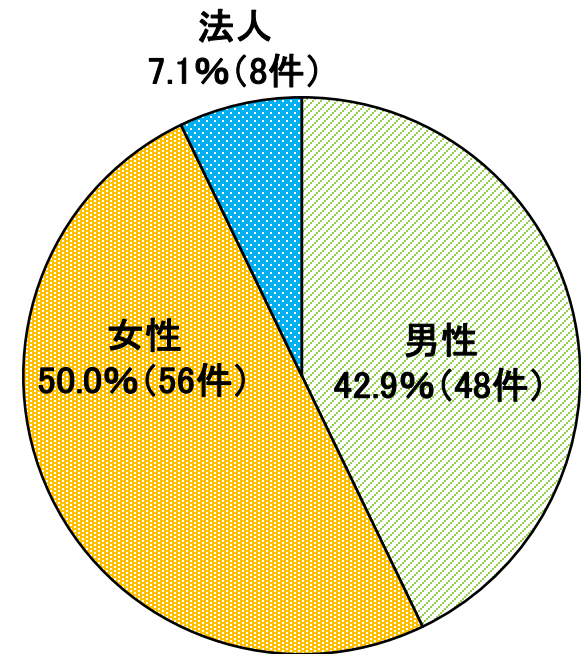
## 4. 2023年度4～12月のあっせん申立てについて

### (1) あっせん申立者の個人(男/女)・法人別状況

< 2023年度4～12月(180件) >



< (参考)2022年度4～12月(112件) >



概況：

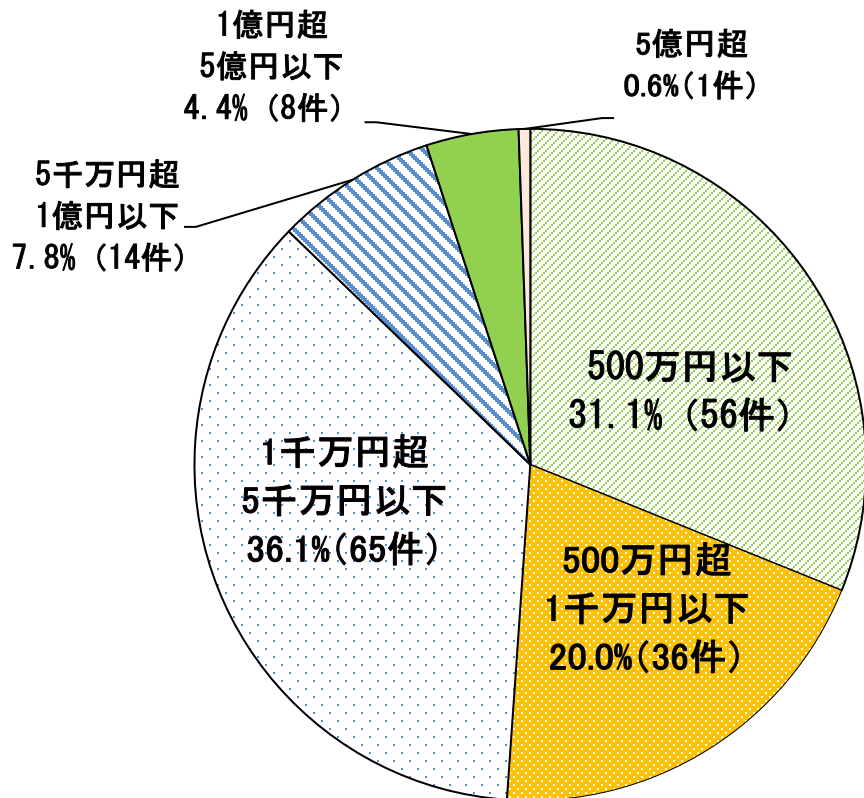
あっせん申立ての個人の内訳は、男性47.8%（86件）、女性46.1%（83件）となり、前年同期に比べて男性の割合が僅かに高い状況でした。

なお、法人は6.1%（11件）でした。

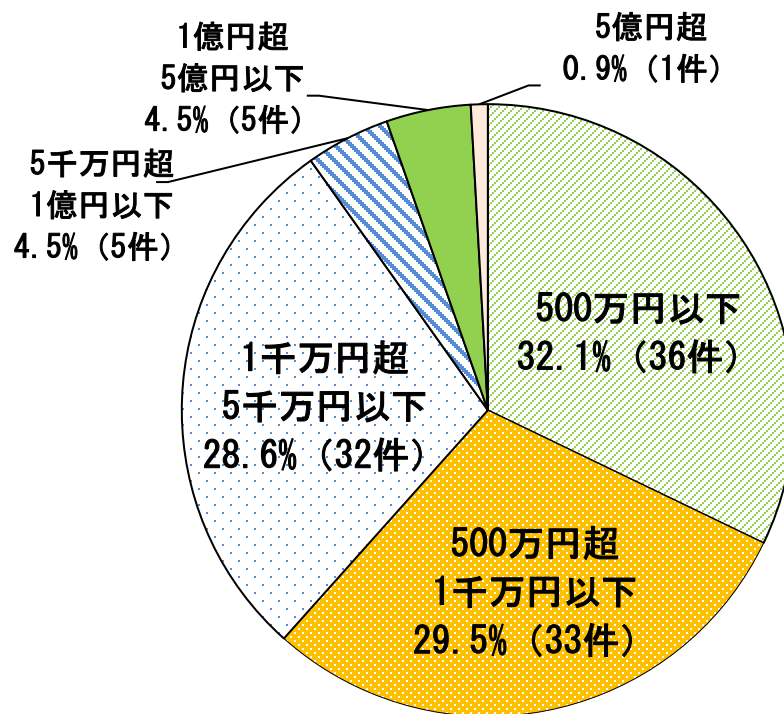
## 4. 2023年度4～12月のあっせん申立てについて

### (2) あっせん申立てにおける請求金額

< 2023年度4～12月(180件) >



< (参考) 2022年度4～12月(112件) >



概況：

あっせん申立ての請求金額は、1千万円以下が51.1% (92件) を占め、「1千万円超5千万円以下」36.1% (65件)、「5千万円超 1億円以下」7.8% (14件)、「1億円超 5億円以下」4.4% (8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3.9% (7件) でした。

## 5. 2023年度4～12月(167件)のあっせん終結事案について

### (1) 概況

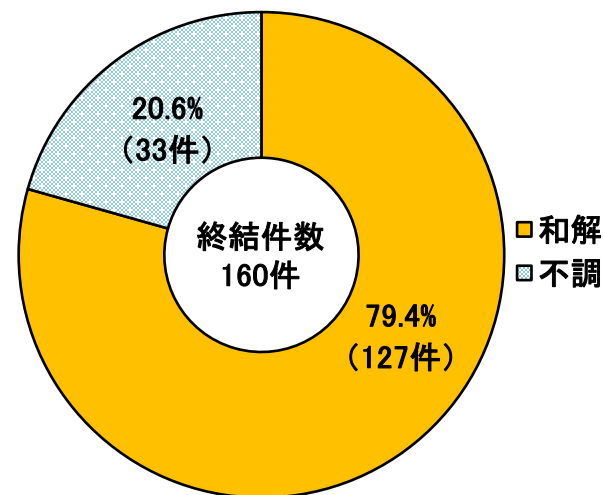
	2023年度4～12月	2022年度4～12月
期初未済件数	84	36
新規申立件数	180	112
終結件数	167(7)	83(3)
期末未済件数	97	65

※( )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)

	2023年度4～12月 (160件)	2022年度4～12月 (80件)
1回	147	67
2回	12	10
3回	1	2
4回	0	1
平均開催回数	1.1	1.2

【参考】終結結果(取り下げ等を除く)



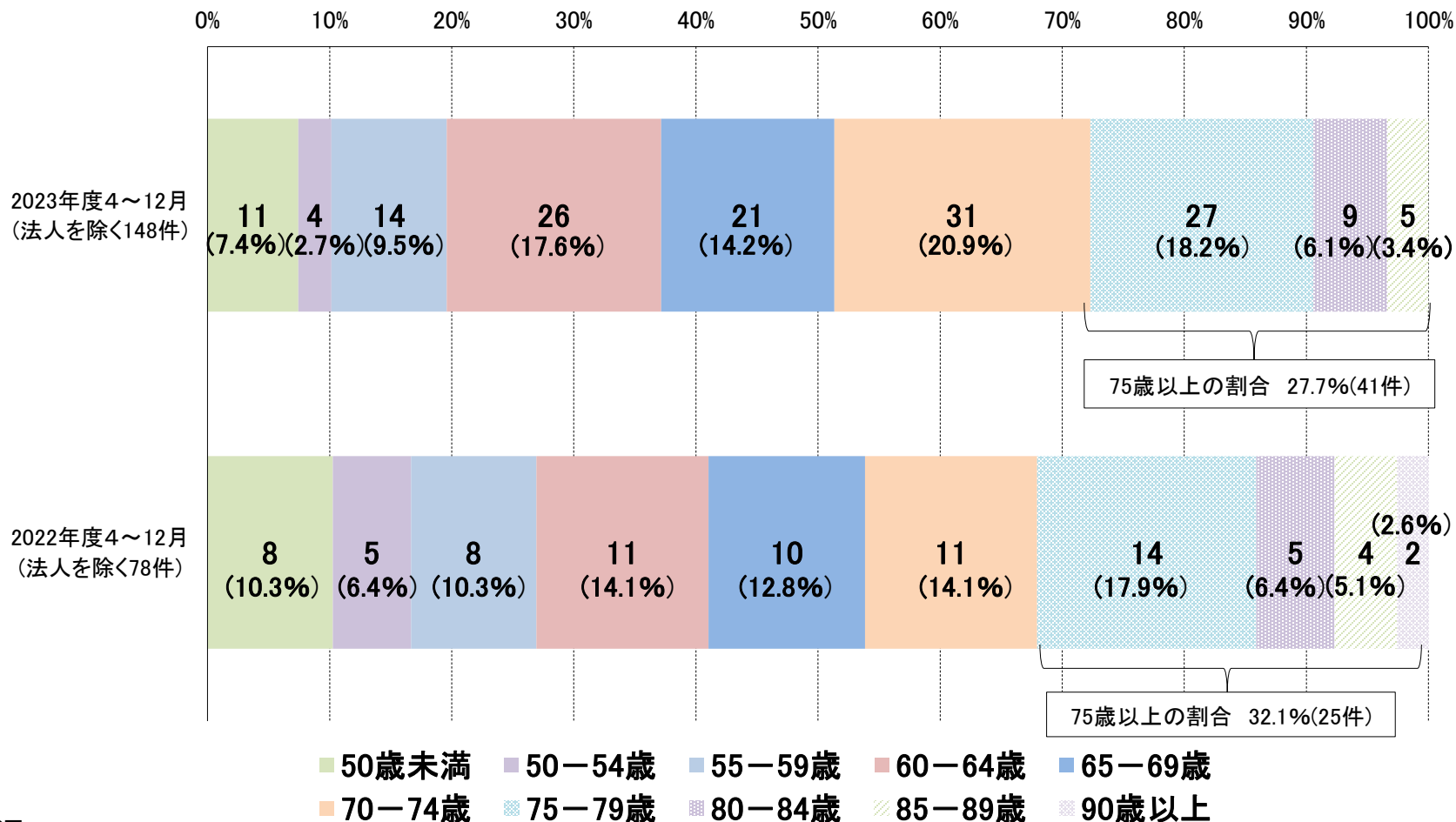
概況:

2023年4～12月に終結したあっせんの件数は合計160件(取り下げ等を除く)。その内訳は、和解127件、不調33件で、終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は79.4%(前年同期66.3%)でした。

あっせん開催回数は、1回の事案147件、2回の事案12件、3回の事案1件、平均開催回数は1.1回(前年同期1.2回)でした。

## 5. 2023年度4～12月（法人を除く148件）のあっせん終結事案について

### （3）年齢別内訳



概況：

2023年4～12月の終結事案（個人148件）における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は27.7%、41件（前年同期は32.1%、25件）でした。