

2023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49件増（27.5%増）の227件、「苦情」は同111件減（8.8%減）の1,155件、「相談」は同37件増（0.8%増）の4,690件となった。

(単位：件)

	あっせん	苦情	相談
2023年度	227	1,155	4,690
2022年度	178	1,266	4,653
2021年度	117	928	4,148

(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商業者等）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	
	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度
協 定 事 業 者	227	178	1,154	1,265	3,341	3,257
特 定 事 業 者	0	0	1	1	5	3
そ の 他	0	0	0	0	1,344	1,393
合 計	227	178	1,155	1,266	4,690	4,653

(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

日本証券業協会の「あっせん」及び「相談」が大幅に増加、「苦情」が減少した。また、投資信託協会及び日本暗号資産取引業協会の「相談」が増加した一方、金融先物取引業協会の「あっせん」、「苦情」及び「相談」が大幅に減少し、日本投資顧問業協会及び第二種金融商品取引業協会の「苦情」及び「相談」が減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度
日 本 証 券 業 協 会	220	165	1,058	1,140	2,961	2,784
金 融 先 物 取 引 業 協 会	2	9	63	81	161	216

	あっせん		苦情		相談	
	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度
日本投資顧問業協会	3	3	19	26	86	113
投資信託協会	0	0	5	4	23	16
第二種金融商品取引業協会	1	1	7	13	96	124
日本暗号資産取引業協会	1	0	2	1	14	4
日本STO協会	0	0	0	0	0	0
合 計	227	178	1,154	1,265	3,341	3,257

(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」では投資助言・代理業務が僅かに増加した一方、第一種金融商品取引業務、第二種金融商品取引業務、投資運用業務及び登録金融機関業務が減少した。「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、第二種金融商品取引業務、投資運用業務及び投資助言・代理業務が減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度
第一種金融商品取引業務	222	173	1,098	1,196	2,854	2,738
第二種金融商品取引業務	1	1	8	14	101	127
投資運用業務	2	3	16	24	63	93
投資助言・代理業務	1	0	8	6	51	59
登録金融機関業務	1	1	25	26	287	266
その他の業務	0	0	0	0	1,334	1,370
合 計	227	178	1,155	1,266	4,690	4,653

(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」では仕組債が大幅に増加し、大部分を占めた。「苦情」では債券（仕組債を除く）が増加した一方、株式、仕組債、投資信託、デリバティブ（金融先物等）等全体的に減少した。「相談」では株式、暗号資産デリバティブ及び商品関連デリバティブが増加した一方、債券（仕組債を除く）、仕組債、投資信託、第二種業取扱商品、ラップ、先物オプションが減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度
株 式	14	26	296	326	1,154	988
債券（仕組債を除く）	20	13	129	124	217	300
仕 組 債	174	95	360	364	191	370
投 資 信 託	5	20	129	188	528	565
デ リ バ テ ィ ブ	10	18	90	119	179	290
有 価 証 券 関 連	1	0	7	17	15	18
金 融 先 物 等	2	9	63	80	135	246
C F D	4	7	16	19	25	22
そ の 他	3	2	4	3	4	4
E T N	0	0	0	2	0	1
暗号資産デリバティブ	1	0	2	1	13	3

	あっせん		苦情		相談	
	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度	2023年度	2022年度
商品関連デリバティブ	0	2	6	11	18	14
第二種業取扱商品	1	1	8	13	32	46
ラ ッ プ	2	3	9	19	38	68
先物オプション	0	0	0	3	3	7
そ の 他	0	0	126	96	2,317	2,001
合 計	227	178	1,155	1,266	4,690	4,653

○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

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178件から49件増（27.5%増）の227件であった。

また、「あっせん」の終結件数も、前年度130件から96件増（73.8%増）の226件であった。

（単位：件）

あっせん		2023年度	2022年度
新規申立件数		227	178
終 結 件 数		226	130
	和 解	175	87
	不 調	43	40
	取 下 げ 等	8	3
期末係属件数		85	84

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」（206件）が最も多く、「売買取引に関する紛争」（17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	件 数	206	17	1	2	1	0	227
	構成比	90.7	7.5	0.4	0.9	0.4	0	100
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

（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」（164件）が最も多く、次いで「適合性の原則」（29件）となった。

○「勧誘」のうち主なもの

（単位：件、%）

内 容	2023年度	2022年度
説明義務	164 (72.2)	105 (59.0)
適合性の原則	29 (12.8)	33 (18.5)
断定的判断の提供	7 (3.1)	3 (1.7)

○「売買取引」のうち主なもの (単位：件、%)

内 容	2023年度	2022年度
過当売買	4 (1.8)	7 (3.9)
無断売買	2 (0.9)	1 (0.6)
システム障害	1 (0.4)	2 (1.1)

(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」(174件)が8割弱を占め、次いで「債券(仕組債を除く)」(20件)、「株式」(14件)の順となった。

(単位：件、%)

	2023年度		2022年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	14	6.2	26	14.6
債券(仕組債を除く)	20	8.8	13	7.3
仕 組 債	174	76.7	95	53.4
投 資 信 託	5	2.2	20	11.2
デ リ バ テ ィ ブ	10	4.4	18	10.1
有 価 証 券 関 連	1	0.4	0	0
金 融 先 物 等	2	0.9	9	5.1
C F D	4	1.8	7	3.9
そ の 他	3	1.3	2	1.1
E T N	0	0	0	0
暗号資産デリバティブ	1	0.4	0	0
商品関連デリバティブ	0	0	2	1.1
第二種業取扱商品	1	0.4	1	0.6
ラ ッ プ	2	0.9	3	1.7
先物オプション	0	0	0	0
そ の 他	0	0	0	0
合 計	227	100	178	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」(222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
2023 年度	件 数	222	1	0	1	0	0	3	227
	構成比	97.8	0.4	0	0.4	0	0	1.3	100
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

(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」（215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		
2023 年度	件 数	112	103	12	227
	構成比	49.3	45.4	5.3	100
2022 年度	件 数	83	79	16	178
	構成比	46.6	44.4	9.0	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
2023 年度	件 数	3	7	158	21	2	15	7	5
	構成比	1.3	3.1	69.6	9.3	0.9	6.6	3.1	2.2
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

		九州	その他	合計
2023 年度	件 数	9	0	227
	構成比	4.0	0	100
2022 年度	件 数	8	0	178
	構成比	4.5	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 111 件減（8.8%減）の 1,155 件であった。

苦情のうち、金商業者等に取り次いだものは 938 件（81.2%）、申出者の意向等により取り次がなかったものは 217 件（18.8%）であった。

（単位：件）

項目	2023 年度	2022 年度
新規受付件数	1,155	1,266
金商業者等に取り次いだもの	938	1,074
金商業者等に取り次がなかったもの	217	192
終結件数	1,129	1,195
解決	912	1,021
あっせんへの移行	216	174
不調	0	0
その他	1	0
期末未済件数	150	124

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」（524件）が最も多く、「売買取引に関する苦情」（267件）、「事務処理に関する苦情」（223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
2023 年度	件 数	524	267	223	7	7	127	1,155
	構成比	45.4	23.1	19.3	0.6	0.6	11.0	100
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

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、%）

	2023年度	2022年度
説明義務	380 (32.9)	388 (30.6)
適合性の原則	57 (4.9)	83 (6.6)
強引な勧誘	47 (4.1)	80 (6.3)

○「売買取引」のうち主なもの

（単位：件、%）

	2023年度	2022年度
売買一般	83 (7.2)	93 (7.3)
取引制度	68 (5.9)	112 (8.8)
無断売買	41 (3.5)	26 (2.1)

（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	2022年度
証券会社	70 (6.1)	16 (1.3)
入出金・入出庫	51 (4.4)	49 (3.9)
口座開設・移管等	36 (3.1)	35 (2.8)

○「投資助言」のうち主なもの (単位：件、%)

	2023年度	2022年度
助言契約	3 (0.3)	5 (0.4)
助言内容	3 (0.3)	0 (0)

○「その他」のうち主なもの (単位：件、%)

	2023年度	2022年度
会社不満	119 (10.3)	133 (10.5)
I P O	4 (0.3)	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」(360件)が3割強を占め、「株式」(296件)、「債券(仕組債を除く)」及び「投資信託」(各129件)が続いた。

(単位：件、%)

	2023年度		2022年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	296	25.6	326	25.8
債券(仕組債を除く)	129	11.2	124	9.8
仕 組 債	360	31.2	364	28.8
投 資 信 託	129	11.2	188	14.8
デリバティブ	90	7.8	119	9.4
有価証券関連	7	0.6	17	1.3
金融先物等	63	5.5	80	6.3
C F D	16	1.4	19	1.5
その他	4	0.3	3	0.2
E T N	0	0	2	0.2
暗号資産デリバティブ	2	0.2	1	0.1
商品関連デリバティブ	6	0.5	11	0.9
第二種業取扱商品	8	0.7	13	1.0
ラ ッ プ	9	0.8	19	1.5
先物オプション	0	0	3	0.2
そ の 他	126	10.9	96	7.6
合 計	1,155	100	1,266	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」（1,075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
2023年度	件数	1,075	25	21	2	3	0	29	1,155
	構成比	93.1	2.2	1.8	0.2	0.3	0	2.5	100
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

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1,108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		
2023年度	件数	682	426	47	1,155
	構成比	59.0	36.9	4.1	100
2022年度	件数	726	493	47	1,266
	構成比	57.3	38.9	3.7	100

⑥ 地区別内訳

当年度は東京が7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
2023年度	件数	23	28	755	113	11	107	26	30
	構成比	2.0	2.4	65.4	9.8	1.0	9.3	2.3	2.6
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

		九州	その他	合計
2023年度	件数	62	0	1,155
	構成比	5.4	0	100
2022年度	件数	75	0	1,266
	構成比	5.9	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37件増（0.8%増）の4,690件となった。

（単位：件）

	2023年度	2022年度
受付件数	4,690	4,653

（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」（1,487件）が最も多く、「事務処理に関する相談」（870件）、「売買取引に関する相談」（628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	件 数	1,487	359	628	870	23	23	1,300	4,690
	構成比	31.7	7.7	13.4	18.6	0.5	0.5	27.7	100
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

（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、%）

	2023年度	2022年度
証券会社（相談窓口の問合せ含む）	847（18.1）	692（14.9）
当センターの業務	316（6.7）	222（4.8）
取引制度	124（2.6）	118（2.5）

（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、%）

	2023年度	2022年度
売買一般	263（5.6）	454（9.8）
取引制度	217（4.6）	241（5.2）
無断売買	55（1.2）	52（1.1）

○「事務処理」のうち主なもの

（単位：件、%）

	2023年度	2022年度
証券会社	334（7.1）	118（2.5）
入出金・入出庫	152（3.2）	104（2.2）
口座開設・移管等	123（2.6）	129（2.8）

○「その他」のうち主なもの

(単位：件、%)

	2023年度	2022年度
他業界	1,147 (24.5)	1,137 (24.4)
保険	38 (0.8)	47 (1.0)
上場企業	34 (0.7)	27 (0.6)

(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」(1,154件)が最も多く、「投資信託」(528件)、「債券(仕組債を除く)」(217件)が続いた。

(単位：件、%)

	2023年度		2022年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	1,154	24.6	988	21.2
債券(仕組債を除く)	217	4.6	300	6.4
仕 組 債	191	4.1	370	8.0
投 資 信 託	528	11.3	565	12.1
デ リ バ テ ィ ブ	179	3.8	290	6.2
有 価 証 券 関 連	15	0.3	18	0.4
金 融 先 物 等	135	2.9	246	5.3
C F D	25	0.5	22	0.5
そ の 他	4	0.1	4	0.1
E T N	0	0	1	0.0
暗号資産デリバティブ	13	0.3	3	0.1
商品関連デリバティブ	18	0.4	14	0.3
第二種業取扱商品	32	0.7	46	1.0
ラ ッ プ	38	0.8	68	1.5
先物オプション	3	0.1	7	0.2
そ の 他	2,317	49.4	2,001	43.0
合 計	4,690	100	4,653	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」(2,800件)が6割弱を占め、「登録金融機関」(599件)、「FX業者」(72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
2023年度	件 数	2,800	599	72	30	14	5	1,170	4,690
	構成比	59.7	12.8	1.5	0.6	0.3	0.1	24.9	100
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

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**4,496**件、「法人」が**194**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		
2023 年度	件 数	2,798	1,698	194	4,690
	構成比	59.7	36.2	4.1	100
2022 年度	件 数	2,715	1,758	180	4,653
	構成比	58.3	37.8	3.9	100

⑥ 地区別内訳

前年度同様、東京、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	件 数	81	125	2,240	514	85	934	280	91
	構成比	1.7	2.7	47.8	11.0	1.8	19.9	6.0	1.9
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

		九州	その他	合計
2023 年度	件 数	336	4	4,690
	構成比	7.2	0.1	100
2022 年度	件 数	345	8	4,653
	構成比	7.4	0.2	100