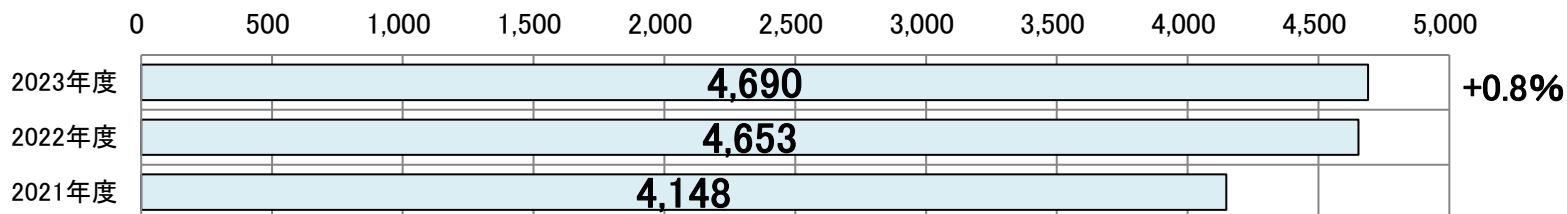


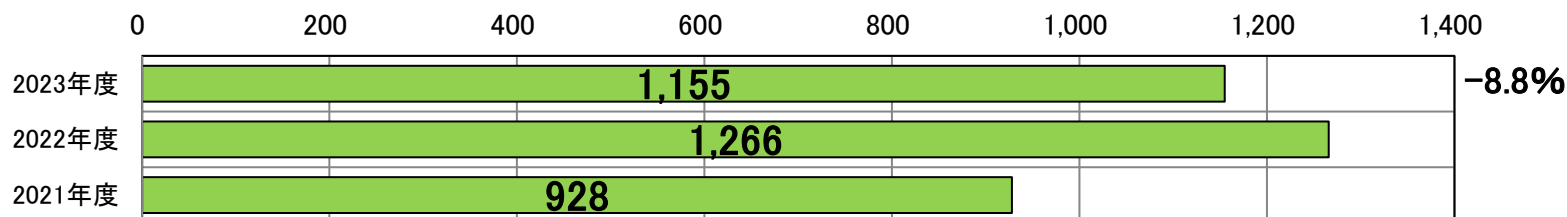
2023年度の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 2023年度の相談、苦情、あっせん申立て件数

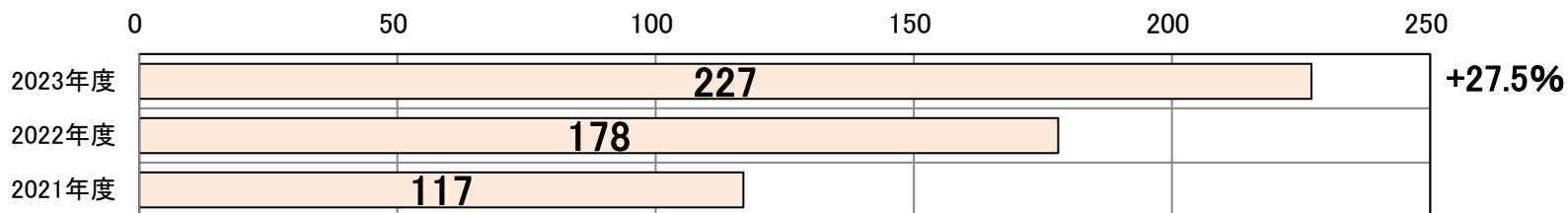
① 相 談



② 苦 情



③ あっせん申立て



概況:

前年同期に比べ、相談及びあっせん申立てが増加(それぞれ+0.8%、+27.5%)し、苦情は減少(-8.8%)しました。

2. 2023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	2023年度		2022年度	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	1,487	31.7	1,239	26.6
うち証券会社	847	18.1	692	14.9
センター業務	316	6.7	222	4.8
取引制度	124	2.6	118	2.5
勧誘	359	7.7	542	11.6
うち説明義務	177	3.8	302	6.5
適合性	106	2.3	128	2.8
強引	53	1.1	72	1.5
売買取引	628	13.4	856	18.4
うち売買一般	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	870	18.6	592	12.7
投資運用	23	0.5	39	0.8
投資助言	23	0.5	22	0.5
その他	1,300	27.7	1,363	29.3
合 計	4,690	100	4,653	100

概況：

制度及び事務処理に関する相談は大幅に増加（対前年比はそれぞれ+248件・+20.0%、+278件・+47.0%）し、一方、勧誘及び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-183件・-33.8%、-228件・-26.6%）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等を含みます。

2. 2023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	2023年度		2022年度	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	524	45.4	604	47.7
うち説明義務	380	32.9	388	30.6
適合性	57	4.9	83	6.6
強引	47	4.1	80	6.3
売買取引	267	23.1	334	26.4
うち売買一般	83	7.2	112	8.8
取引制度	68	5.9	93	7.3
無断売買	41	3.5	26	2.1
事務処理	223	19.3	178	14.1
投資運用	7	0.6	5	0.4
投資助言	7	0.6	5	0.4
その他	127	11.0	140	11.1
合 計	1,155	100	1,266	100

③ あっせん申立て

類 型	2023年度		2022年度	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	206	90.7	146	82.0
うち説明義務	164	72.2	105	59.0
適合性	29	12.8	33	18.5
断定的判断の提供	7	3.1	3	1.7
売買取引	17	7.5	27	15.2
うち過当売買	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
事務処理	1	0.4	3	1.7
投資運用	2	0.9	2	1.1
投資助言	1	0.4	－	－
その他	－	－	－	－
合 計	227	100	178	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「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、前年度と同様に勧誘時の「説明義務」に関するものが多い状況でした。

3. 2023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			
	2023年度		2022年度		2023年度		2022年度		2023年度		2022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	1,154	24.6	988	21.2	296	25.6	326	25.8	14	6.2	26	14.6
債券(仕組債を除く)	217	4.6	300	6.4	129	11.2	124	9.8	20	8.8	13	7.3
仕組債	191	4.1	370	8.0	360	31.2	364	28.8	174	76.7	95	53.4
投資信託	528	11.3	565	12.1	129	11.2	188	14.8	5	2.2	20	11.2
有価証券デリバティブ	15	0.3	18	0.4	7	0.6	17	1.3	1	0.4	－	－
金融先物デリバティブ	135	2.9	246	5.3	63	5.5	80	6.3	2	0.9	9	5.1
CFD	25	0.5	22	0.5	16	1.4	19	1.5	4	1.8	7	3.9
その他のデリバティブ	4	0.1	5 (1)	0.1	4	0.3	5 (2)	0.4	3	1.3	2	1.1
暗号資産デリバティブ	13	0.3	3	0.1	2	0.2	1	0.1	1	0.4	－	－
商品関連デリバティブ	18	0.4	14	0.3	6	0.5	11	0.9	－	－	2	1.1
第2種関連商品	32	0.7	46	1.0	8	0.7	13	1.0	1	0.4	1	0.6
ラップ	38	0.8	68	1.5	9	0.8	19	1.5	2	0.9	3	1.7
先物オプション	3	0.1	7	0.2	－	－	3	0.2	－	－	－	－
その他	2,317	49.4	2,001	43.0	126	10.9	96	7.6	－	－	－	－
合 計	4,690	100	4,653	100	1,155	100	1,266	100	227	100	178	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。

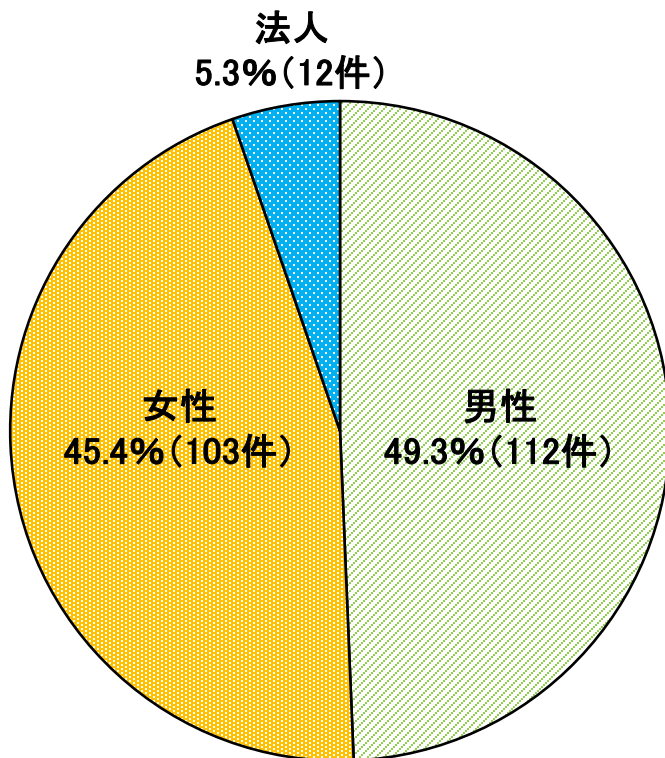
概況：

商品別の内訳では、相談においては株式の割合が高く（24.6%）、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31.2%、76.7%）でした。

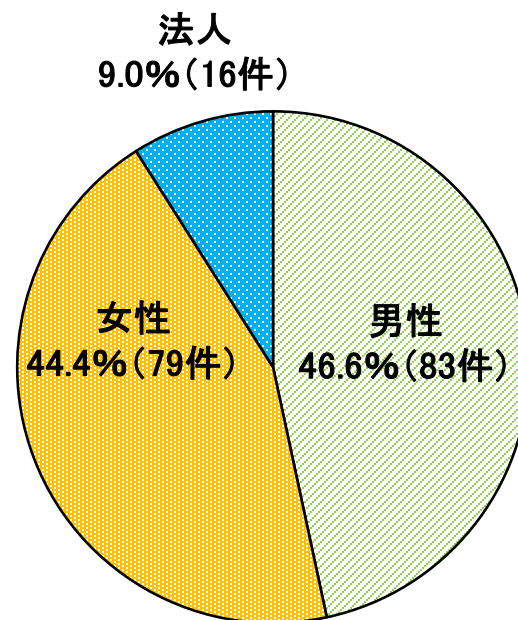
4. 2023年度のあっせん申立てについて

(1) あっせん申立者の個人(男／女)・法人別状況

<2023年度(227件)>



<(参考)2022年度(178件)>



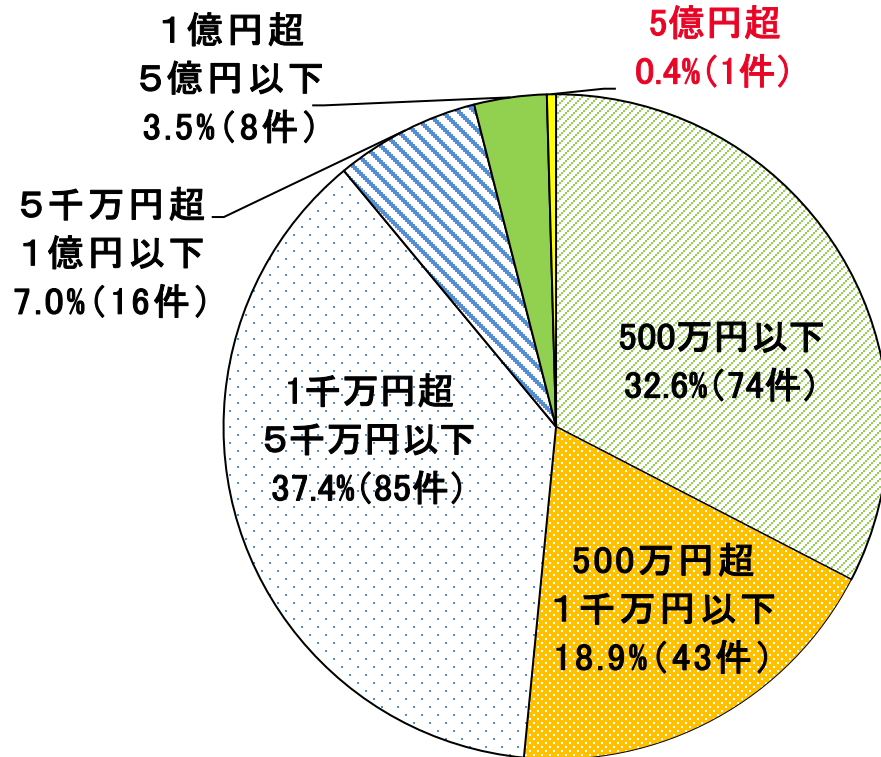
概況：

あっせん申立ての内訳は、男性49.3%（112件）、女性45.4%（103件）、法人5.3%（12件）でした。

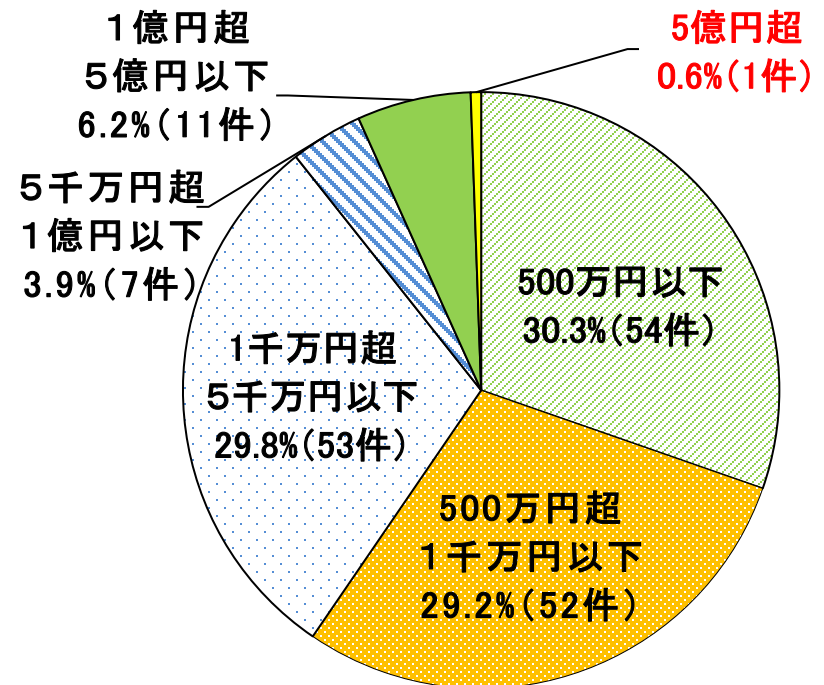
4. 2023年度のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額

<2023年度(227件)>



<(参考) 2022年度(178件)>



概況:

あっせん申立ての請求金額は、1千万円以下が51.5% (117件) を占めます。「1千万円超 5千万円以下」37.4% (85件)、「5千万円超 1億円以下」7.0% (16件)、「1億円超 5億円以下」3.5% (8件)、「5億円超」0.4% (1件) の申立てがありました。

なお、100万円以下は3.5% (8件) でした。

5. 2023年度のあっせん終結事案について

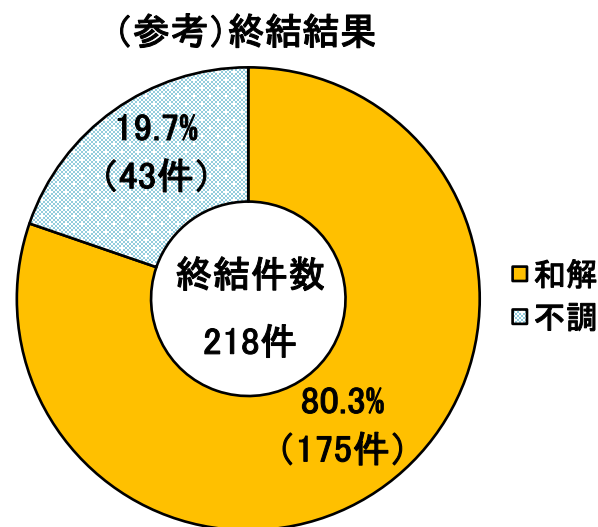
(1) 概況

	2023年度	2022年度
期初未済件数	84	36
新規申立件数	227	178
終結件数	226(8)	130(3)
期末未済件数	85	84

※()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 (218 件)	2022年度 (127件)
1回	198	101
2回	18	21
3回	2	4
4回	－	1
平均開催回数	1.10	1.25



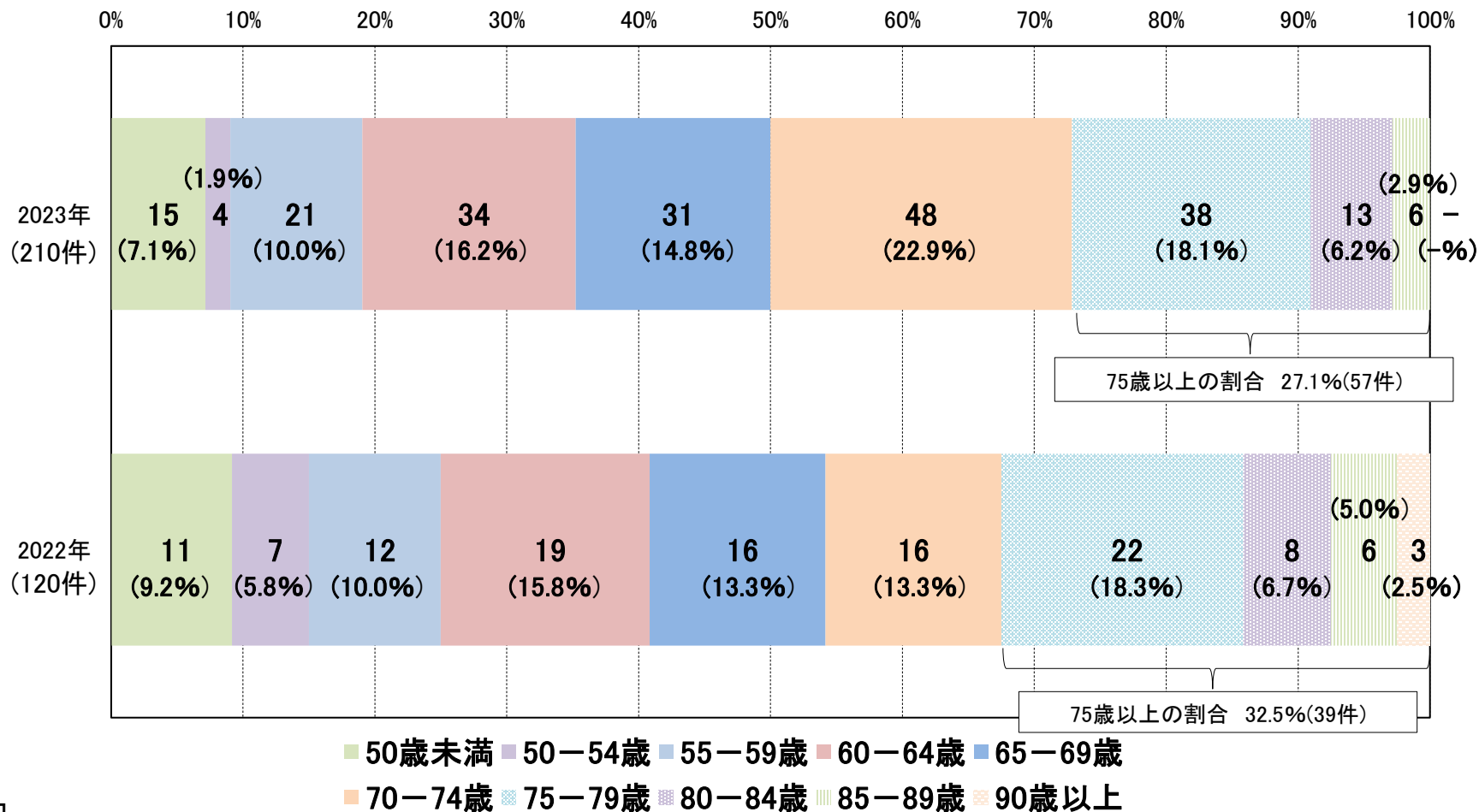
概況：

2023年度に終結したあっせんの件数は合計226件。その内訳は、和解175件、不調43件、取下げ等8件で、取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80.3%（前年同期68.5%）でした。

あっせん開催回数は、1回の事案198件、2回の事案18件、3回の事案2件、平均開催回数は1.10回（前年同期1.25回）でした。

5. 2023年度のあっせん終結事案について

(3) 年齢別内訳



概況：

2023年度の終結事案（個人210件）における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は27.1%、57件（前年同期は32.5%、39件）でした。