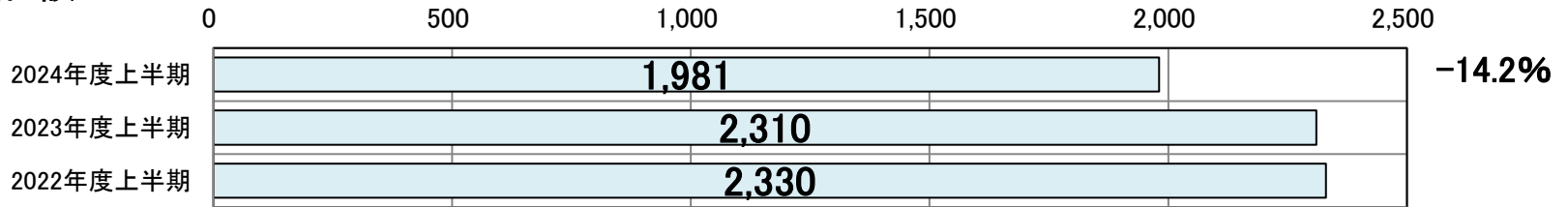


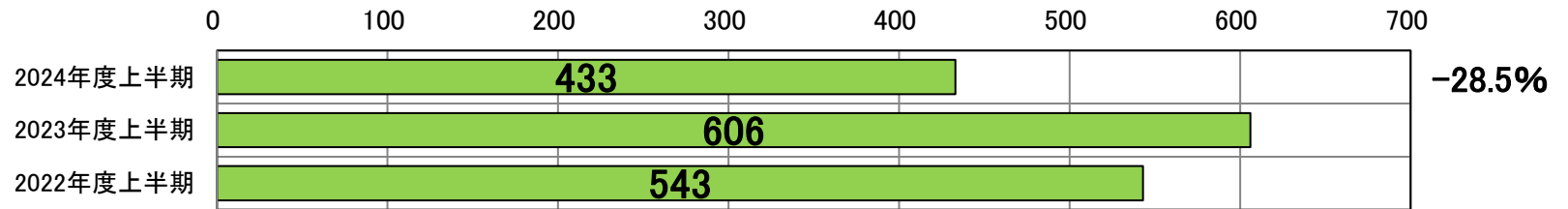
# 2024年度上半期(4~9月)の相談、苦情、あっせんの状況について

## 1. 2024年度上半期の相談、苦情、あっせん申立て件数

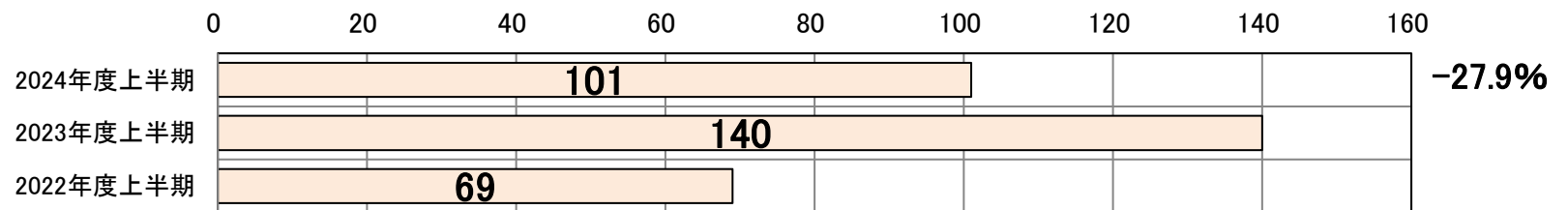
### ① 相談



### ② 苦情



### ③ あっせん申立て



概況：  
前年同期に比べ、相談、苦情及びあっせん申立ての件数は大幅に減少（それぞれ-14.2%、-28.5%、-27.9%）した。

## 2. 2024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    | 2024年度上半期 |        | 2023年度上半期 |        |
|--------|-----------|--------|-----------|--------|
|        | 件数        | 構成比(%) | 件数        | 構成比(%) |
| 制度     | 627       | 31.7   | 727       | 31.5   |
| うち証券会社 | 396       | 20.0   | 402       | 17.4   |
| センター業務 | 98        | 4.9    | 167       | 7.2    |
| 取引制度   | 37        | 1.9    | 66        | 2.9    |
| 勧誘     | 109       | 5.5    | 219       | 9.5    |
| うち説明義務 | 56        | 2.8    | 114       | 4.9    |
| 適合性    | 21        | 1.1    | 62        | 2.7    |
| 強引     | 25        | 1.3    | 30        | 1.3    |
| 売買取引   | 311       | 15.7   | 302       | 13.1   |
| うち売買一般 | 129       | 6.5    | 129       | 5.6    |
| 取引制度   | 97        | 4.9    | 103       | 4.5    |
| システム障害 | 43        | 2.2    | 11        | 0.5    |
| 事務処理   | 341       | 17.2   | 345       | 14.9   |
| 投資運用   | 10        | 0.5    | 10        | 0.4    |
| 投資助言   | 13        | 0.7    | 10        | 0.4    |
| その他    | 570       | 28.8   | 697       | 30.2   |
| 合 計    | 1,981     | 100    | 2,310     | 100    |

概況：

制度及び勧誘に関する相談は大幅に減少（対前年比はそれぞれ-100件・-13.8%、-110件・-50.2%）し、売買取引に関する相談は増加（対前年比は+9件・+3.0%）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む。

## 2. 2024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    | 2024年度上半期 |        | 2023年度上半期 |        |
|--------|-----------|--------|-----------|--------|
|        | 件数        | 構成比(%) | 件数        | 構成比(%) |
| 勧誘     | 135       | 31.2   | 307       | 50.7   |
| うち説明義務 | 89        | 20.6   | 223       | 36.8   |
| 適合性    | 18        | 4.2    | 32        | 5.3    |
| 強引     | 13        | 3.0    | 24        | 4.0    |
| 売買取引   | 157       | 36.3   | 139       | 22.9   |
| うち売買一般 | 48        | 11.1   | 42        | 6.9    |
| 取引制度   | 36        | 8.3    | 41        | 6.8    |
| システム障害 | 27        | 6.2    | 12        | 2.0    |
| 事務処理   | 106       | 24.5   | 87        | 14.4   |
| 投資運用   | 2         | 0.5    | 3         | 0.5    |
| 投資助言   | 4         | 0.9    | 2         | 0.3    |
| その他    | 29        | 6.7    | 68        | 11.2   |
| 合 計    | 433       | 100    | 606       | 100    |

### ③ あっせん申立て

| 類 型      | 2024年度上半期 |        | 2023年度上半期 |        |
|----------|-----------|--------|-----------|--------|
|          | 件数        | 構成比(%) | 件数        | 構成比(%) |
| 勧誘       | 92        | 91.1   | 131       | 93.6   |
| うち説明義務   | 77        | 76.2   | 105       | 75.0   |
| 適合性      | 12        | 11.9   | 16        | 11.4   |
| 断定的判断の提供 | 2         | 2.0    | 4         | 2.9    |
| 売買取引     | 9         | 8.9    | 8         | 5.7    |
| うちシステム障害 | 1         | 1.0    | 1         | 0.7    |
| 過当売買     | 1         | 1.0    | 1         | 0.7    |
| 無断売買     | 1         | 1.0    | 1         | 0.7    |
| 事務処理     | -         | -      | -         | -      |
| 投資運用     | -         | -      | 1         | 0.7    |
| 投資助言     | -         | -      | -         | -      |
| その他      | -         | -      | -         | -      |
| 合 計      | 101       | 100    | 140       | 100    |

概況：

苦情では「事務処理」に関するもの、勧誘時の「説明義務」に関するもの、「売買一般」に関するものが多い状況であった。

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あった。

### 3. 2024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  |         |          |         |
|------------|----------|---------|----------|---------|----------|---------|----------|---------|----------|---------|----------|---------|
|            | 2024年上半期 |         | 2023年上半期 |         | 2024年上半期 |         | 2023年上半期 |         | 2024年上半期 |         | 2023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         | 497      | 25.1    | 524      | 22.7    | 152      | 35.1    | 135      | 22.3    | 6        | 5.9     | 8        | 5.7     |
| 債券(仕組債を除く) | 92       | 4.6     | 125      | 5.4     | 24       | 5.5     | 84       | 13.9    | 9        | 8.9     | 8        | 5.7     |
| 仕組債        | 29       | 1.5     | 124      | 5.4     | 76       | 17.6    | 205      | 33.8    | 77       | 76.2    | 119      | 85.0    |
| 投資信託       | 164      | 8.3     | 253      | 11.0    | 55       | 12.7    | 59       | 9.7     | 5        | 5.0     | 1        | 0.7     |
| 有価証券デリバティブ | 9        | 0.5     | 6        | 0.3     | 13       | 3.0     | 4        | 0.7     | 1        | 1.0     | 1        | 0.7     |
| 金融先物デリバティブ | 95       | 4.8     | 66       | 2.9     | 46       | 10.6    | 40       | 6.6     | 2        | 2.0     | -        | -       |
| CFD        | 7        | 0.4     | 13       | 0.6     | 10       | 2.3     | 6        | 1.0     | -        | -       | -        | -       |
| その他のデリバティブ | 1        | 0.1     | 3        | 0.1     | -        | -       | 2        | 0.3     | -        | -       | 1        | 0.7     |
| 暗号資産デリバティブ | -        | -       | 3        | 0.1     | 1        | 0.2     | 1        | 0.2     | -        | -       | 1        | 0.7     |
| STO        | -        | -       | -        | -       | 1        | 0.2     | -        | -       | -        | -       | -        | -       |
| 商品関連デリバティブ | 13       | 0.7     | 6        | 0.3     | 4        | 0.9     | 1        | 0.2     | -        | -       | -        | -       |
| 第2種関連商品    | 18       | 0.9     | 18       | 0.8     | 2        | 0.5     | 5        | 0.8     | 1        | 1.0     | -        | -       |
| ラップ        | 11       | 0.6     | 13       | 0.6     | 7        | 1.6     | 3        | 0.5     | -        | -       | 1        | 0.7     |
| 先物オプション    | 6        | 0.3     | 2        | 0.1     | -        | -       | -        | -       | -        | -       | -        | -       |
| その他        | 1,039    | 52.4    | 1,154    | 50.0    | 42       | 9.7     | 61       | 10.1    | -        | -       | -        | -       |
| 合計         | 1,981    | 100     | 2,310    | 100     | 433      | 100     | 606      | 100     | 101      | 100     | 140      | 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。

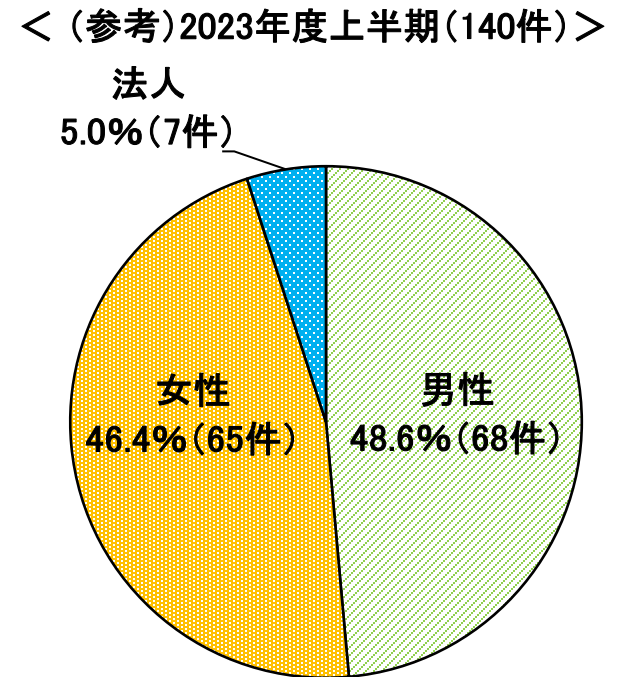
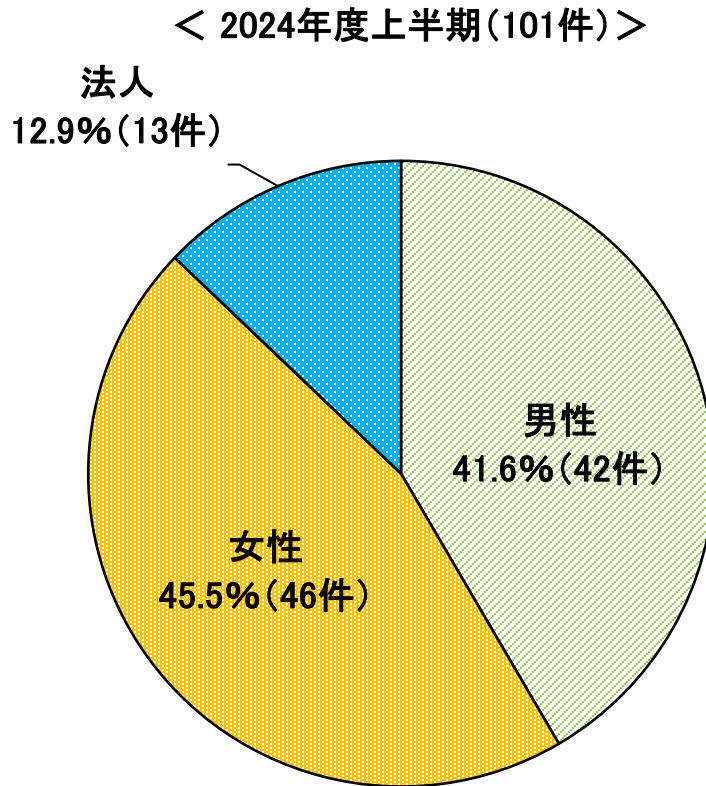
2. 当センターの対象業務ではない事項に関する相談も商品の種類に応じて分類しています。

#### 概況：

商品別の内訳では、相談及び苦情においては株式の割合が高く（それぞれ25.1%、35.1%）、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（76.2%）であった。

## 4. 2024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



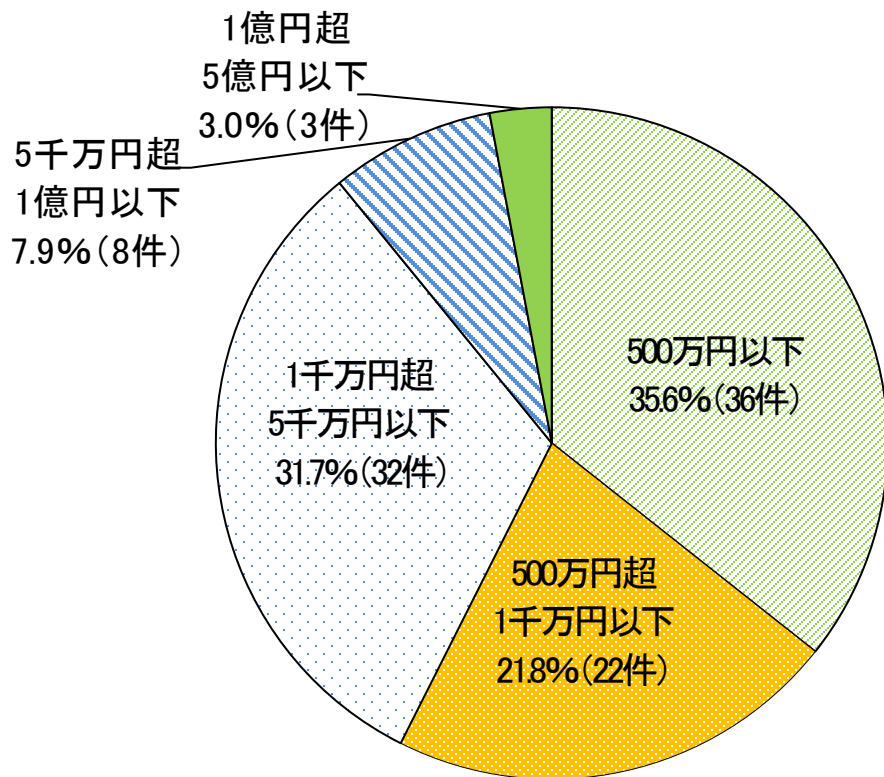
概況：

あっせん申立ての内訳は、法人からの申立てが12.9%（13件）と増加し、男女別では女性45.5%（46件）、男性41.6%（42件）と女性からの申立てが多かった。

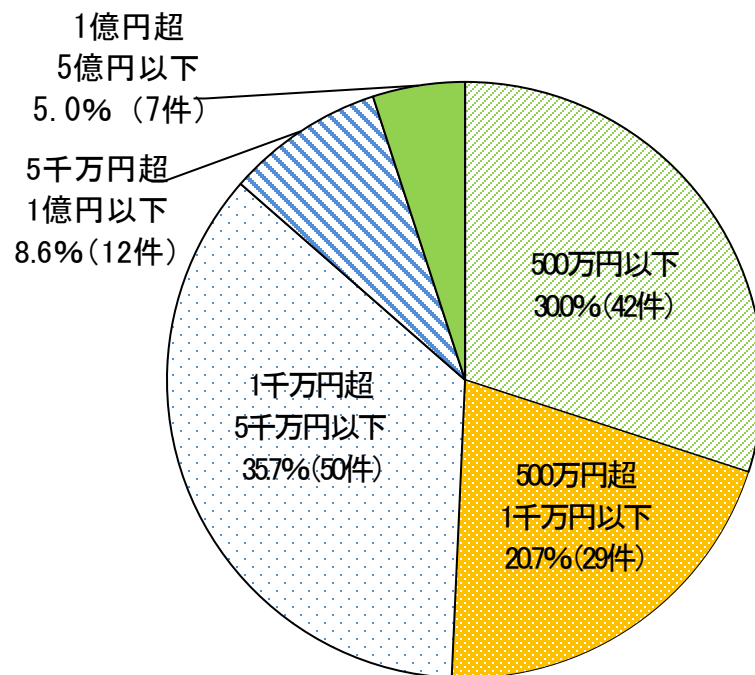
## 4. 2024年度上半期のあっせん申立てについて

### (2) あっせん申立てにおける請求金額

< 2024年度上半期(101件) >



< (参考) 2023年度上半期(140件) >



概況：

あっせん申立ての請求金額は、1千万円以下が57.4%（58件）を占め、「1千万円超5千万円以下」31.7%（32件）、「5千万円超1億円以下」7.9%（8件）、「1億円以上5億円以下」3.0%（3件）の申立てがあった。

なお、100万円以下は3.0%（3件）であった。

## 5. 2024年度上半期(100件)のあっせん終結事案について

### (1) 概況

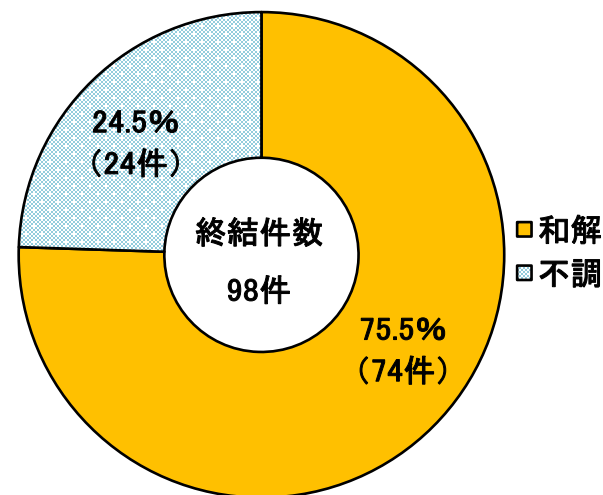
|        | 2024年度上半期 | 2023年度上半期 |
|--------|-----------|-----------|
| 期初未済件数 | 85        | 84        |
| 新規申立件数 | 101       | 140       |
| 終結件数   | 100(2)    | 117(6)    |
| 期末未済件数 | 86        | 107       |

※( )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)

|        | 2024年度上半期<br>(98件) | 2023年度上半期<br>(111件) |
|--------|--------------------|---------------------|
| 1回     | 87                 | 101                 |
| 2回     | 11                 | 10                  |
| 3回     | -                  | -                   |
| 4回     | -                  | -                   |
| 平均開催回数 | 1.11               | 1.09                |

【参考】終結結果(取り下げを除く)



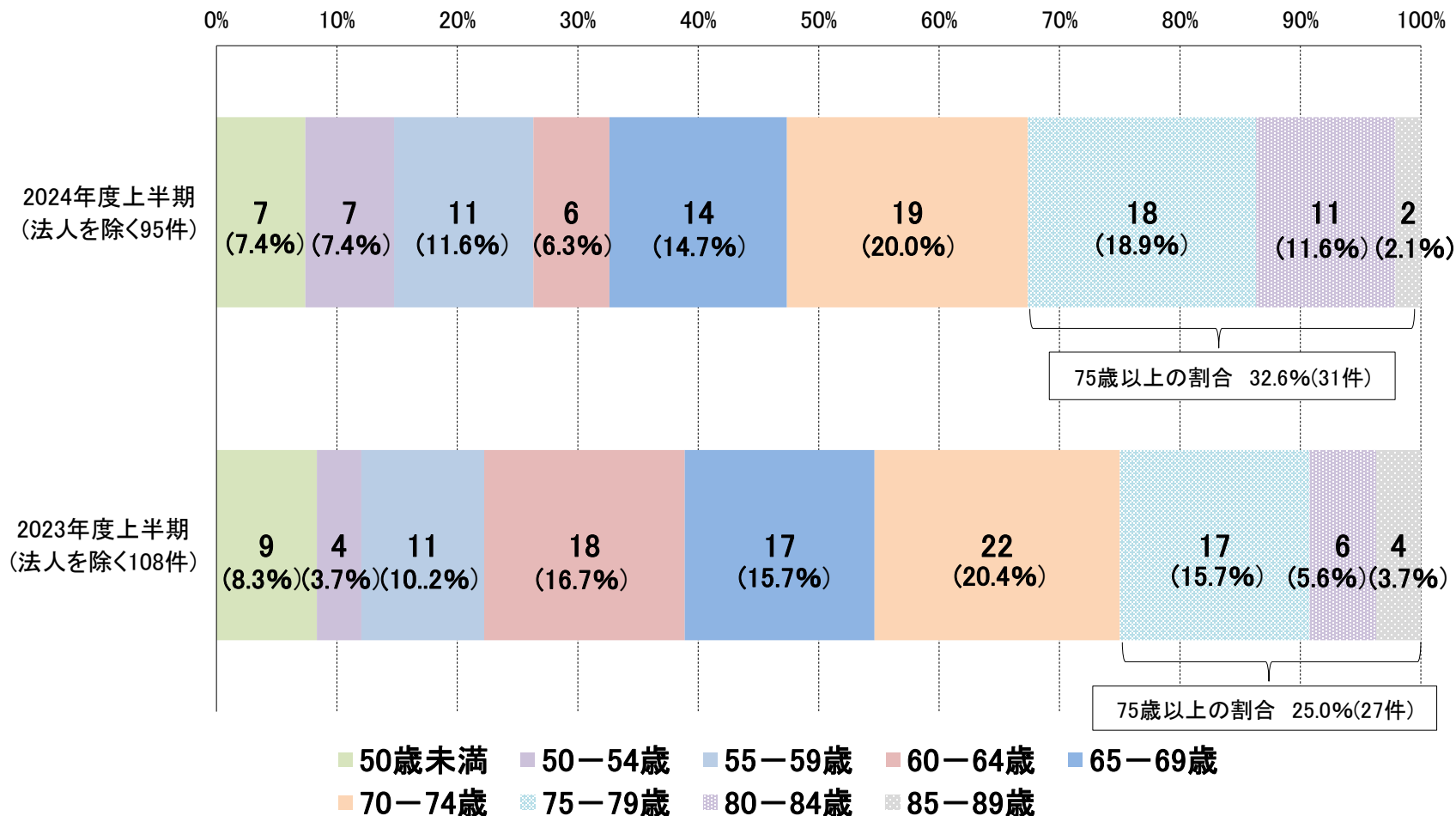
概況:

2024年上半期に終結したあっせんの件数は合計98件(取り下げを除く)であり、和解した件数は74件、不調となった件数は24件で、終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は75.5%(前年同期78.4%)であった。

あっせん開催回数は、1回の事案87件、2回の事案11件、平均開催回数は1.11回(前年同期1.09回)であった。

## 5. 2024年度上半期(法人を除く95件)のあっせん終結事案について

### (3) 年齢別内訳



概況：

2024年上半期の終結事案（個人95件）における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は32.6%、31件（前年同期は25.0%、27件）であった。