

2024 年度上半期のあっせん、苦情、相談の処理状況について

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

2024 年度上半期における受付件数は、「あっせん」が前年同期比 39 件減 (27.9%減) の 101 件、「苦情」は同 173 件減 (28.5%減) の 433 件、「相談」は 329 件減 (14.2%減) の 1,981 件となり、いずれも前年同期に比べて大幅に減少した

(単位：件)

	あっせん	苦情	相談
2024年度上半期	101	433	1,981
2023年度上半期	140	606	2,310

【参考：過去の状況】

(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

(2) 事業者主体別内訳

2024年度上半期における事業者主体別の受付件数は、2023年度上半期同様、「あっせん」及び「苦情」は協定事業者（業務委託元である自主規制機関に所属する金商業者等）が大宗を占め、「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	
	2024 年度 上半期	2023 年度 上半期	2024 年度 上半期	2023 年度 上半期	2024 年度 上半期	2023 年度 上半期
協 定 事 業 者	101	140	432	606	1,363	1,592
特 定 事 業 者	0	0	1	0	3	5
そ の 他	0	0	0	0	615	713
合 計	101	140	433	606	1,981	2,310

(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

2024年度上半期における協定事業者別の受付件数は、「あっせん」では日本証券業協会が大幅に減少した。「苦情」では金融先物取引業協会、日本投資顧問業協会が増加した一方、日本証券業協会、投資信託協会、第二種金融商品取引業協会が減少した。「相談」では金融先物取引業協会、日本投資顧問業協会が増加した一方、日本証券業協会、第二種金融商品取引業協会、日本暗号資産取引業協会が減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2024年度 上半期	2023年度 上半期	2024年度 上半期	2023年度 上半期	2024年度 上半期	2023年度 上半期
日 本 証 券 業 協 会	98	138	369	551	1,163	1,403
金 融 先 物 取 引 業 協 会	2	0	47	40	119	78
日 本 投 資 顧 問 業 協 会	0	1	14	6	41	36
投 資 信 託 協 会	0	0	0	3	10	9
第二種金融商品取引業協会	1	0	1	5	30	63
日本暗号資産取引業協会	0	1	1	1	0	3
日 本 S T O 協 会	0	0	0	0	0	0
合 計	101	140	432	606	1,363	1,592

(4) 業態種別内訳

2024年度上半期における業態種別の受付件数は、「あっせん」では第一種金融商品取引業務が大幅に減少した。「苦情」で投資助言・代理業務が増加した一方、第一種金融商品取引業務、第二種金融商品取引業務及び登録金融機関業務が減少した。「相談」では投資運用業務が増加した一方、第一種金融商品取引業務及び第二種金融商品取引業務が減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2024年度 上半期	2023年度 上半期	2024年度 上半期	2023年度 上半期	2024年度 上半期	2023年度 上半期
第一種金融商品取引業務	99	139	413	580	1,163	1,347
第二種金融商品取引業務	1	0	2	5	33	68
投 資 運 用 業 務	0	1	7	6	33	24
投 資 助 言 ・ 代 理 業 務	0	0	7	3	23	22
登 録 金 融 機 関 業 務	1	0	4	12	121	137
そ の 他 の 業 務	0	0	0	0	608	712
合 計	101	140	433	606	1,981	2,310

(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

2024年度上半期における商品別の受付件数は、「あっせん」では仕組債が大幅に減少した。「苦情」では株式、デリバティブ、商品関連デリバティブ、ラップが増加した一方、債券（仕組債を除く）、仕組債、投資信託、第二種業取扱商品が減少した。「相談」ではデリバティブ、商品関連デリバティブ、先物オプションが増加した一方、株式、債券（仕組債を除く）、仕組債、投資信託、暗号資産デリバティブが減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2024 年度 上半期	2023 年度 上半期	2024 年度 上半期	2023 年度 上半期	2024 年度 上半期	2023 年度 上半期
株 式	6	8	152	135	497	524
債券（仕組債を除く）	9	8	24	84	92	125
仕 組 債	77	119	76	205	29	124
投 資 信 託	5	1	55	59	164	253
デリバティブ	3	2	69	52	112	88
有価証券関連	1	1	13	4	9	6
金 融 先 物 等	2	0	46	40	95	66
C F D	0	0	10	6	7	13
そ の 他	0	1	0	2	1	3
暗号資産デリバティブ	0	1	1	1	0	3
S T O	0	0	1	0	0	0
商品関連デリバティブ	0	0	4	1	13	6
第二種業取扱商品	1	0	2	5	18	18
ラ ッ プ	0	1	7	3	11	13
先物オプション	0	0	0	0	6	2
そ の 他	0	0	42	61	1,039	1,154
合 計	101	140	433	606	1,981	2,310

- (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。
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。
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。
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

(1) あっせんの状況

2024年度上半期における「あっせん」の新規申立件数は、2023年度上半期の140件から39件減（27.9%減）の101件であった。

また、「あっせん」の終結件数は、2023年度上半期の117件から17件減（14.5%減）の100件であった。

（単位：件）

あっせん		2024年度上半期	2023年度上半期
新規申立件数		101	140
終結件数		100	117
	和解	74	87
	不調	24	24
	取下げ等	2	6
期末係属件数		86	107

① 内容別内訳

2024年度上半期における「あっせん」の内容別内訳は、2023年度上半期同様、「勧誘に関する紛争」（92件）が最も多く、「売買取引に関する紛争」（9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
2024年度 上半期	件数	92	9	0	0	0	0	101
	構成比	91.1	8.9	0	0	0	0	100
2023年度 上半期	件数	131	8	0	1	0	0	140
	構成比	93.6	5.7	0	0.7	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

2024年度上半期における内容別内訳について見ると、「勧誘」では、「説明義務」（77件）が最も多く、「適合性の原則」（12件）が続いた。

○「勧誘」のうち主なもの

（単位：件、％）

内 容	2024年度上半期	2023年度上半期
説明義務	77 (76.2)	105 (75.0)
適合性の原則	12 (11.9)	16 (11.4)
断定的判断の提供	2 (2.0)	4 (2.9)

（注）括弧内は、あっせん申立件数全体に対する割合（以下同じ。）。

③ 商品別内訳

2024年度上半期における商品別の件数は、「仕組債」(77件)が8割弱を占め、次いで「債券」(9件)「株式」(6件)の順となった。

(単位：件、%)

	2024年度上半期		2023年度上半期	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	6	5.9	8	5.7
債券(仕組債を除く)	9	8.9	8	5.7
仕 組 債	77	76.2	119	85.0
投 資 信 託	5	5.0	1	0.7
デリバティブ	3	3.0	2	1.4
有価証券関連	1	1.0	1	0.7
金融先物等	2	2.0	0	0
C F D	0	0	0	0
そ の 他	0	0	1	0.7
E T N	0	0	0	0
暗号資産デリバティブ	0	0	1	0.7
S T O	0	0	0	0
商品関連デリバティブ	0	0	0	0
第二種業取扱商品	1	1.0	0	0
ラ ッ プ	0	0	1	0.7
先物オプション	0	0	0	0
そ の 他	0	0	0	0
合 計	101	100	140	100

④ 業態別内訳

2024年度上半期における業態別内訳は、2023年度上半期同様、「証券会社」(99件)が大宗を占めた。

(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
2024年度 上半期	件 数	99	1	0	0	0	0	1	101
	構成比	98.0	1.0	0	0	0	0	1.0	100
2023年度 上半期	件 数	139	0	0	1	0	0	0	140
	構成比	99.3	0	0	0.7	0	0	0	100

(注)「その他」は、投資助言会社、FX業務等を営むその他事業者(以下同じ。)

⑤ 個人・法人別内訳

2024年度上半期における個人・法人別の件数は、法人の割合が増加し、「個人」（88件）の割合が減少した。なお、「個人」のうち男女の構成比では、女性の比率が男性を上回った。

(単位：件、%)

		個人		法人	合計
		男性	女性		
2024年度 上半期	件数	42	46	13	101
	構成比	41.6	45.5	12.9	100
2023年度 上半期	件数	68	65	7	140
	構成比	48.6	46.4	5.0	100

⑥ 地区別内訳

2024年度上半期は東京が約8割を占め、次いで大阪、同率で四国及び九州となった。

(単位：件、%)

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
2024年度 上半期	件数	0	1	84	1	2	7	0	3
	構成比	0	1.0	83.2	1.0	2.0	6.9	0	3.0
2023年度 上半期	件数	1	6	100	10	1	7	5	4
	構成比	0.7	4.3	71.4	7.1	0.7	5.0	3.6	2.9

		九州	その他	合計
2024年度 上半期	件数	3	0	101
	構成比	3.0	0	100
2023年度 上半期	件数	6	0	140
	構成比	4.3	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

2024年度上半期における苦情の受付件数は、2023年度上半期に比べ173件減（28.5%減）の433件であった。

苦情のうち、「金商業者等に取り次いだもの」は367件（84.8%）、申出者の意向等により「金商業者等に取り次がなかったもの」は66件（15.2%）であった。

(単位：件)

項目	2024年度 上半期	2023年度 上半期
新規受付件数	433	606
金商業者等に取り次いだもの	367	492
金商業者等に取り次がなかったもの	66	114
終結件数	515	567
解決	411	429
あっせんへの移行	104	138

不調	0	0
その他	0	0
期末未済件数	68	163

① 内容別件数

2024 年度上半期における内容別の件数は、「売買取引に関する苦情（157 件）」が最も多く、「勧誘に関する苦情」（135 件）、「事務処理に関する苦情」（106 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
2024 年度	件 数	135	157	106	2	4	29	433
上半期	構成比	31.2	36.3	24.5	0.5	0.9	6.7	100
2023 年度	件 数	307	139	87	3	2	68	606
上半期	構成比	50.7	22.9	14.4	0.5	0.3	11.2	100

② 内容別内訳の主なもの

2024 年度上半期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、％）

	2024年度上半期	2023年度上半期
説明義務	89 (20.6)	223 (36.8)
適合性の原則	18 (4.2)	32 (5.3)
強引な勧誘	13 (3.0)	24 (4.0)

○「売買取引」のうち主なもの

（単位：件、％）

	2024年度上半期	2023年度上半期
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)

（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、％）

	2024年度上半期	2023年度上半期
証券会社（相談窓口の問合せ含む）	35 (8.1)	25 (4.1)
口座	19 (4.4)	12 (2.0)
証券税制	12 (2.8)	8 (1.2)

③ 商品別内訳

2024 年度上半期における商品別内訳は、「株式」（152 件）が 3 割強を占め、「仕組債」（76 件）、「デリバティブ」（69 件）が続いた。

（単位：件、％）

	2024年度上半期		2023年度上半期	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	152	35.1	135	22.3
債券（仕組債を除く）	24	5.5	84	13.9
仕 組 債	76	17.6	205	33.8
投 資 信 託	55	12.7	59	9.7
デ リ バ テ ィ ブ	69	15.9	52	8.6
有価証券関連	13	3.0	4	0.7
金 融 先 物 等	46	10.6	40	6.6
C F D	10	2.3	6	1.0
そ の 他	0	0	2	0.3
暗号資産デリバティブ	1	0.2	1	0.2
S T O	1	0.2	0	0
商品関連デリバティブ	4	0.9	1	0.2
第二種業取扱商品	2	0.5	5	0.8
ラ ッ プ	7	1.6	3	0.5
先物オプション	0	0	0	0
そ の 他	42	9.7	61	10.1
合 計	433	100	606	100

④ 業態別内訳

2024年度上半期における業態別内訳は、2023年度上半期同様、「証券会社」（397件）が9割強を占めた。

（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
2024年度 上半期	件 数	397	4	14	0	0	0	18	433
	構成比	91.7	0.9	3.2	0	0	0	4.2	100
2023年度 上半期	件 数	563	12	16	1	1	0	13	606
	構成比	92.9	2.0	2.6	0.2	0.2	0	2.1	100

⑤ 個人・法人別内訳

2024 年度上半期における個人・法人別の件数は、「個人」が 420 件、「法人」が 13 件であった。
「個人」の男女の構成比では、2023 年度上半期同様、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		
2024 年度 上半期	件 数	284	136	13	433
	構成比	65. 6	31. 4	3. 0	100
2023 年度 上半期	件 数	354	225	27	606
	構成比	58. 4	37. 1	4. 5	100

⑥ 地区別内訳

2024 年度上半期は東京が全体の 6 割強を占め、次いで大阪、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
2024 年度 上半期	件 数	11	10	269	50	1	52	8	6
	構成比	2. 5	2. 3	62. 1	11. 5	0. 2	12. 0	1. 8	1. 4
2023 年度 上半期	件 数	10	18	390	56	7	60	19	23
	構成比	1. 7	3. 0	64. 4	9. 2	1. 2	9. 9	3. 1	3. 8

		九州	その他	合計
2024 年度 上半期	件 数	26	0	433
	構成比	6. 0	0	100
2023 年度 上半期	件 数	23	0	606
	構成比	3. 8	0	100

(3) 相談の状況

2024年度上半期における相談の受付件数は、2023年度上半期に比べ329件減（14.2%減）の1,981件となった。

（単位：件）

	2024年度上半期	2023年度上半期
受付件数	1,981	2,310

（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

2024年度上半期における内容別内訳は、「取引制度等に関する相談」（627件）が最も多く、「事務処理に関する相談」（341件）、「売買取引に関する相談」（311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
2024年度 上半期	件 数	627	109	311	341	10	13	570	1,981
	構成比	31.7	5.5	15.7	17.2	0.5	0.7	28.8	100
2023年度 上半期	件 数	727	219	302	345	10	10	697	2,310
	構成比	31.5	9.5	13.1	14.9	0.4	0.4	30.2	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 内容別の主な内訳

2024年度上半期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、%）

	2024年度上半期	2023年度上半期
証券会社（相談窓口の問合せ含む）	396（20.0）	402（17.4）
当センターの業務	98（4.9）	167（7.2）
取引制度	37（1.9）	66（2.9）

（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う事案等、当センターの業務に関する質問・意見をいう。

○「事務処理」のうち主なもの

（単位：件、%）

	2024年度上半期	2023年度上半期
証券会社	107（5.4）	124（5.4）
口座	63（3.2）	59（2.6）
相続等	43（2.2）	25（1.1）

○「売買取引」のうち主なもの

（単位：件、%）

	2024年度上半期	2023年度上半期
売買一般	129（6.5）	129（5.6）
各社の取引制度	97（4.9）	103（4.5）
システム障害	43（2.2）	11（0.5）

③ 商品別内訳

2024 年度上半期における商品別の件数は、「株式」(497 件) が最も多く、「投資信託」(164 件)、「デリバティブ」(112 件) が続いた。

(単位：件、%)

	2024年度上半期		2023年度上半期	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	497	25.1	524	22.7
債券（仕組債を除く）	92	4.6	125	5.4
仕 組 債	29	1.5	124	5.4
投 資 信 託	164	8.3	253	11.0
デ リ バ テ ィ ブ	112	5.7	88	3.8
有価証券関連	9	0.5	6	0.3
金 融 先 物 等	95	4.8	66	2.9
C F D	7	0.4	13	0.6
そ の 他	1	0.1	3	0.1
暗号資産デリバティブ	0	0	3	0.1
S T O	0	0	0	0
商品関連デリバティブ	13	0.7	6	0.3
第二種業取扱商品	18	0.9	18	0.8
ラ ッ プ	11	0.6	13	0.6
先物オプション	6	0.3	2	0.1
そ の 他	1,039	52.4	1,154	50.0
合 計	1,981	100	2,310	100

④ 業態別内訳

2024 年度上半期における業態別の件数は、「証券会社」(1,108 件) が 6 割弱を占め、「登録金融機関」(202 件)、「F X 専業業者」(62 件) が続いた。

(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
2024 年度 上半期	件 数	1,108	202	62	22	10	4	573	1,981
	構成比	55.9	10.2	3.1	1.1	0.5	0.2	28.9	100
2023 年度 上半期	件 数	1,319	350	36	13	7	2	583	2,310
	構成比	57.1	15.2	1.6	0.6	0.3	0.1	25.2	100

※ 「その他」は、投資助言会社、FX 業務等を営むその他事業者など。

⑤ 個人・法人別内訳

2024 年度上半期における個人・法人別の件数は、「個人」が 1,888 件、「法人」が 93 件であった。なお、「個人」の男女の構成比では、2023 年度上半期同様、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		
2024 年度 上半期	件 数	1,187	701	93	1,981
	構成比	59.9	35.4	4.7	100
2023 年度 上半期	件 数	1,363	837	110	2,310
	構成比	59.0	36.2	4.8	100

⑥ 地区別内訳

2024 年度上半期は東京が全体の 5 割弱を占め、次いで大阪、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
2024 年度 上半期	件 数	52	57	900	212	45	420	118	43
	構成比	2.6	2.9	45.4	10.7	2.3	21.2	6.0	2.2
2023 年度 上半期	件 数	35	56	1,089	248	55	464	153	44
	構成比	1.5	2.4	47.1	10.7	2.4	20.1	6.6	1.9

		九州	その他	合計
2024 年度 上半期	件 数	130	4	1,981
	構成比	6.6	0.2	100
2023 年度 上半期	件 数	163	3	2,310
	構成比	7.1	0.1	100