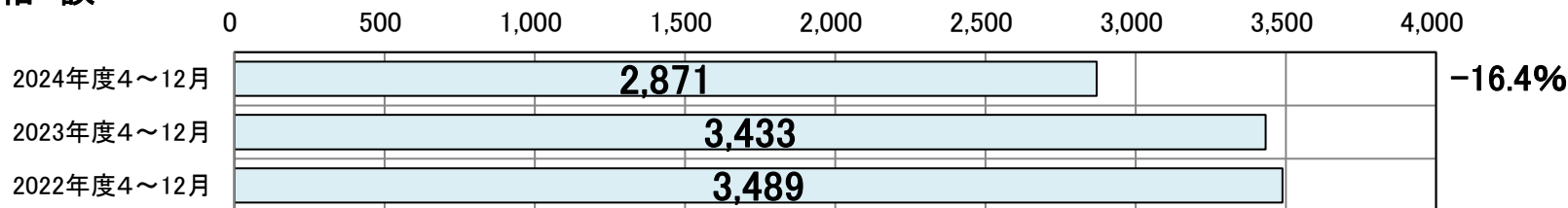


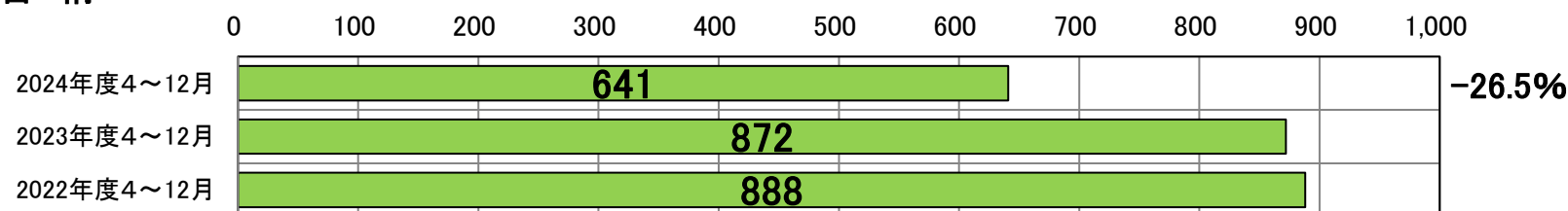
2024年度4～12月の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 2024年度4～12月の相談、苦情、あっせん申立て件数

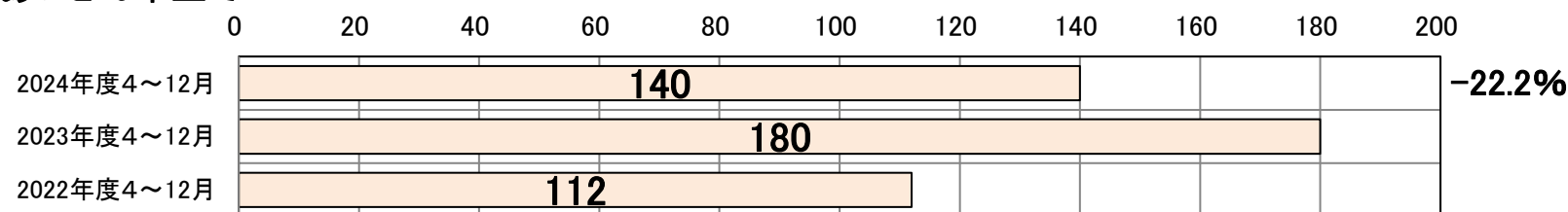
① 相 談



② 苦 情



③ あっせん申立て



概況：
前年同期に比べ、相談、苦情及びあっせん申立ての件数は大幅に減少（それぞれ-16.4%、-26.5%、-22.2%）した。

2. 2024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	2024年度4～12月		2023年度4～12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	953	33.2	1,091	31.8
うち証券会社	571	19.9	609	17.7
センター業務	142	4.9	240	7.0
取引制度	76	2.6	102	3.0
勧誘	143	5.0	297	8.7
うち説明義務	70	2.4	153	4.5
強引	32	1.1	44	1.3
適合性	30	1.0	84	2.4
売買取引	451	15.7	447	13.0
うち売買一般	207	7.2	193	5.6
取引制度	127	4.4	148	4.3
システム障害	51	1.8	21	0.6
事務処理	483	16.8	566	16.5
投資運用	15	0.5	18	0.5
投資助言	14	0.5	17	0.5
その他	812	28.3	997	29.0
合 計	2,871	100	3,433	100

概況：

「勧誘」に関する相談が大きく減少した。中でも「説明義務」、「適合性」に関する相談の減少率が高い状況であった。

「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	2024年度4～12月		2023年度4～12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	197	30.7	416	47.7
うち説明義務	138	21.5	305	35.0
適合性	20	3.1	43	4.9
強引	20	3.1	37	4.2
売買取引	227	35.4	205	23.5
うち売買一般	76	11.9	65	7.5
取引制度	52	8.1	54	6.2
システム障害	37	5.8	18	2.1
事務処理	168	26.2	149	17.1
投資運用	2	0.3	7	0.8
投資助言	8	1.2	3	0.3
その他	39	6.1	92	10.6
合 計	641	100	872	100

③ あっせん申立て

類 型	2024年度4～12月		2023年度4～12月	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	130	92.9	167	92.8
うち説明義務	100	71.4	133	73.9
適合性	20	14.3	24	13.3
断定的判断の提供	7	5.0	4	2.2
売買取引	8	5.7	11	6.1
うち過当売買	1	0.7	1	0.6
無断売買	1	0.7	1	0.6
システム障害	1	0.7	1	0.6
事務処理	1	0.7	1	0.6
投資運用	1	0.7	1	0.6
投資助言	－	－	－	－
その他	－	－	－	－
合 計	140	100	180	100

概況：

苦情では勧誘時の「事務処理」に関するもの、「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」に関するものが非常に多い状況であった。

3. 2024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			
	2024年4～12月		2023年4～12月		2024年4～12月		2023年4～12月		2024年4～12月		2023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	736	25.6	796	23.2	233	36.3	206	23.6	11	7.9	11	6.1
債券(仕組債を除く)	139	4.8	174	5.1	44	6.9	104	11.9	12	8.6	16	8.9
仕組債	37	1.3	165	4.8	108	16.8	282	32.3	97	69.3	143	79.4
投資信託	242	8.4	388	11.3	80	12.5	93	10.7	8	5.7	2	1.1
有価証券デリバティブ	10	0.3	10	0.3	18	2.8	6	0.7	2	1.4	1	0.6
金融先物デリバティブ	119	4.1	103	3.0	59	9.2	57	6.5	7	5.0	–	–
CFD	12	0.4	17	0.5	12	1.9	10	1.1	–	–	1	0.6
その他のデリバティブ	2	0.1	3	0.1	1	0.2	4	0.5	1	0.7	3	1.7
暗号資産デリバティブ	–	–	7	0.2	1	0.2	2	0.2	–	–	1	0.6
STO	2	0.1	–	–	1	0.2	–	–	–	–	–	–
商品関連デリバティブ	17	0.6	15	0.4	5	0.8	3	0.3	–	–	–	–
第2種関連商品	20	0.7	22	0.6	2	0.3	7	0.8	1	0.7	1	0.6
ラップ	19	0.7	27	0.8	8	1.2	8	0.9	1	0.7	1	0.6
先物オプション	6	0.2	3	0.1	–	–	–	–	–	–	–	–
その他	1,510	52.6	1,703	49.6	69	10.8	90	10.3	–	–	–	–
合 計	2,871	100	3,433	100	641	100	872	100	140	100	180	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。

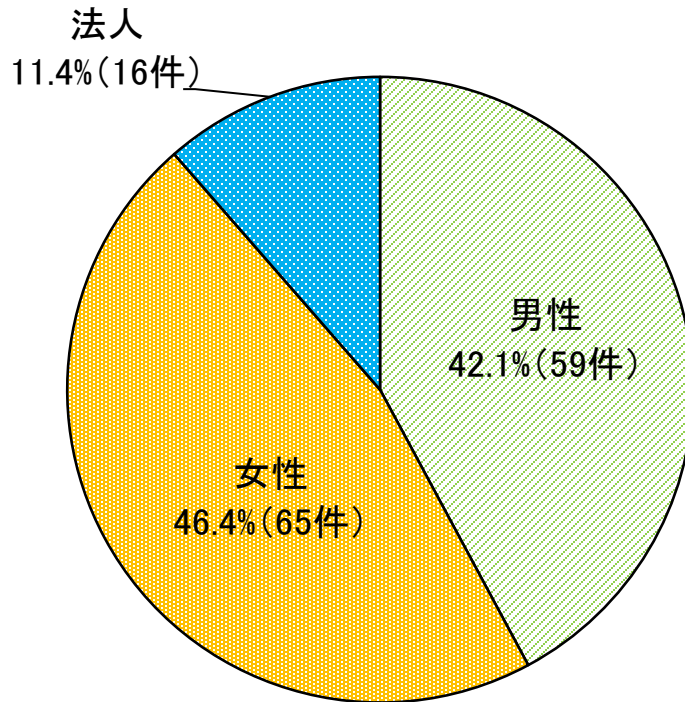
概況：

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25.6%、36.3%）、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（69.3%）であった。

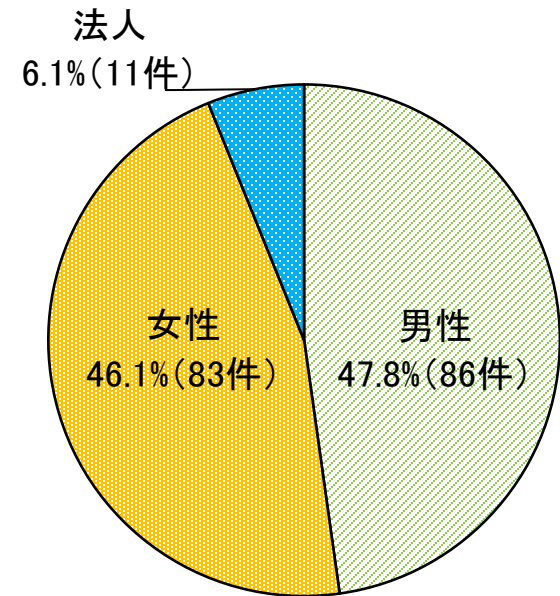
4. 2024年度4～12月のあっせん申立てについて

(1) あっせん申立者の個人(男／女)・法人別状況

< 2024年度4～12月(140件) >



< (参考) 2023年度4～12月(180件) >



概況：

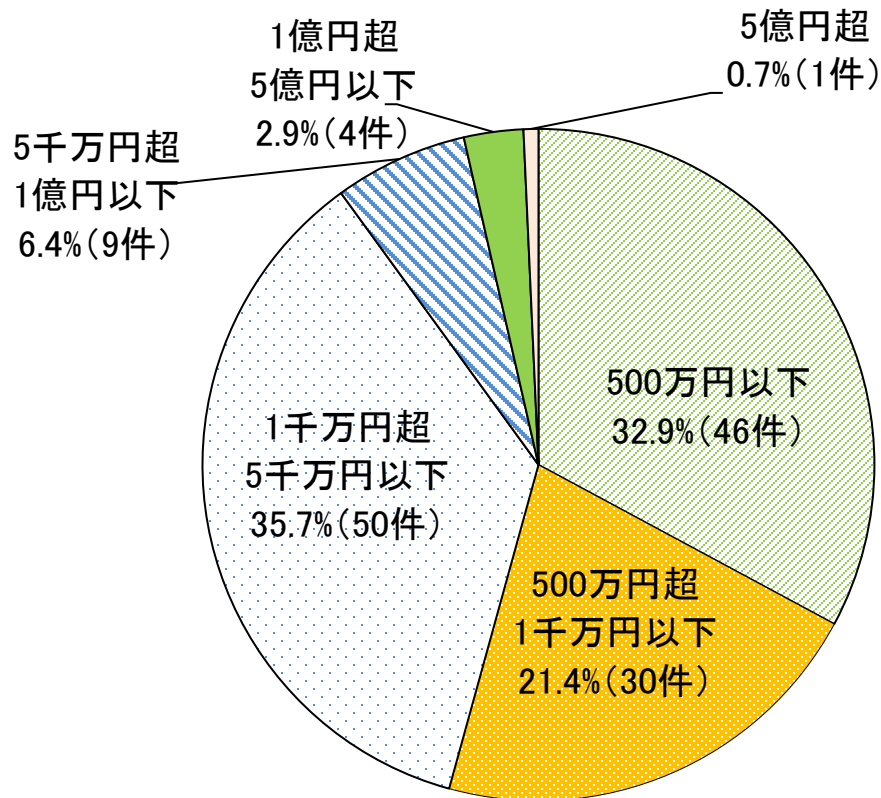
あっせん申立ての個人の内訳は、男性42.1%（59件）、女性46.4%（65件）となり、前年同期に比べて女性の割合が僅かに高い状況であった。

なお、法人は11.4%（16件）であった。

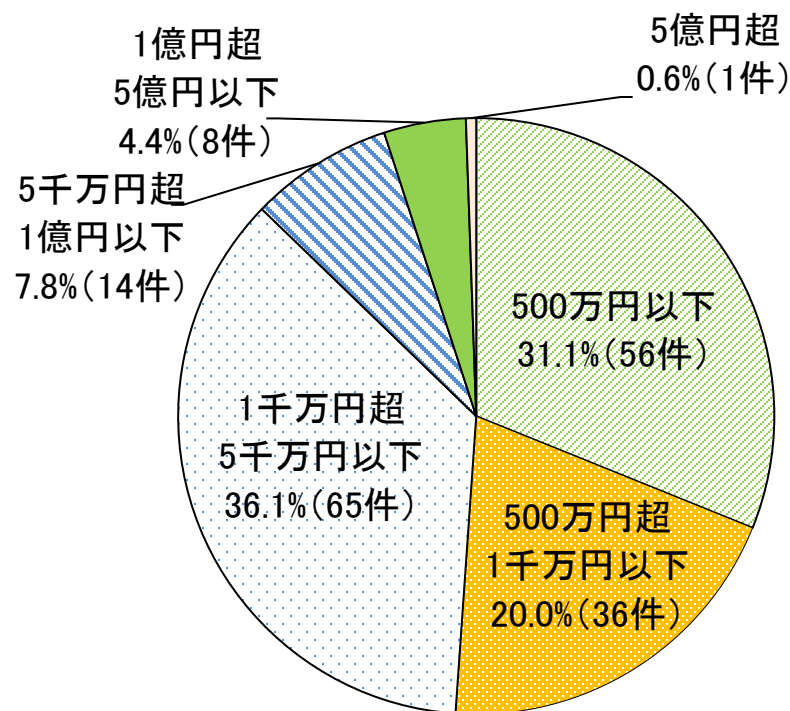
4. 2024年度4～12月のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額

< 2024年度4～12月(140件) >



< (参考) 2023年度4～12月(180件) >



概況：

あっせん申立ての請求金額は、1千万円以下が54.3%（76件）を占め、「1千万円超5千万円以下」35.7%（50件）、「5千万円超 1億円以下」6.4%（9件）、「1億円超 5億円以下」2.9%（4件）、「5億円超」0.7%（1件）の申立てがあった。

なお、100万円以下は2.9%（4件）であった。

5. 2024年度4～12月(153件)のあっせん終結事案について

(1) 概況

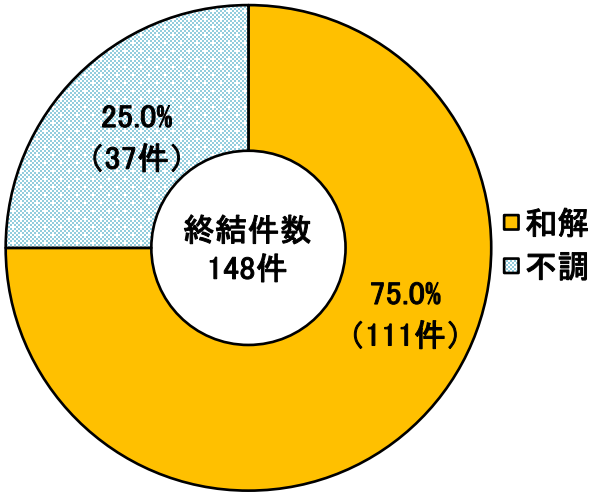
	2024年度4～12月	2023年度4～12月
期初未済件数	85	84
新規申立件数	140	180
終結件数	153(5)	167(7)
期末未済件数	72	97

※()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)

	2024年度4～12月 (148件)	2023年度4～12月 (160件)
1回	131	147
2回	16	12
3回	0	1
4回	0	0
5回	1	0
平均開催回数	1.1	1.1

【参考】終結結果(取り下げ等を除く)



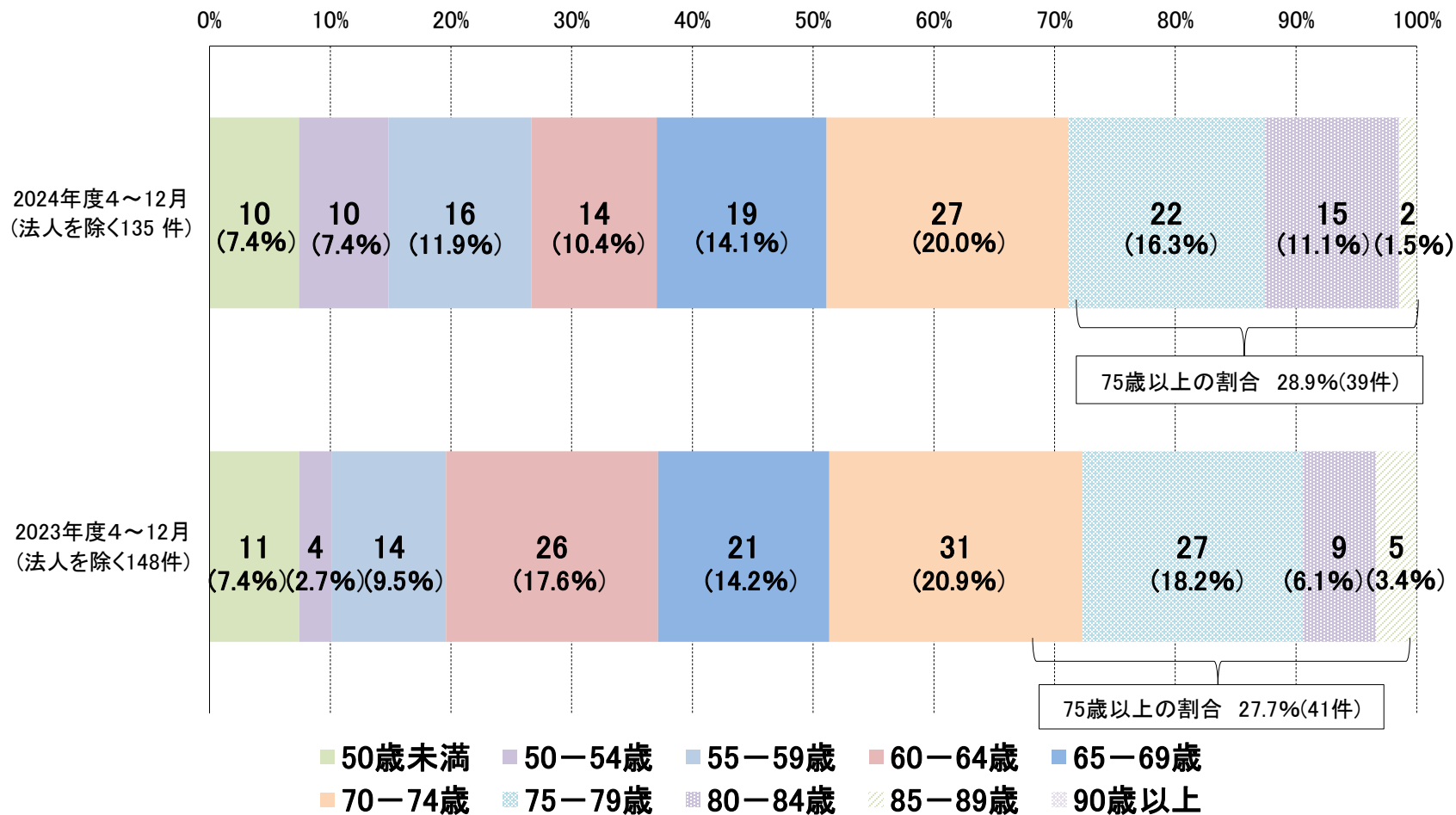
概況:

2024年4～12月に終結したあっせんの件数は合計148件(取り下げ等を除く)。その内訳は、和解111件、不調37件で、終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は75.0%(前年同期79.4%)であった。

あっせん開催回数は、1回の事案131件、2回の事案16件、5回の事案1件、平均開催回数は1.1回(前年同期1.1回)であった。

5. 2024年度4～12月（法人を除く135件）のあっせん終結事案について

（3）年齢別内訳



概況：

2024年4～12月の終結事案（個人135件）における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は28.9%、39件（前年同期は27.7%、41件）であった。