

## 2024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54件減（23.8%減）の173件、「苦情」は同296件減（25.6%減）の859件、「相談」は同948件減（20.2%減）の3,742件となった。

(単位：件)

	あっせん	苦情	相談
2024年度	173	859	3,742
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

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	
	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度
協定事業者	173	227	856	1,154	2,594	3,341
特定事業者	0	0	3	1	6	5
その他	0	0	0	0	1,142	1,344
合計	173	227	859	1,155	3,742	4,690

(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」、「苦情」及び「相談」が大幅に減少した一方、金融先物取引業協会の「あっせん」、「苦情」及び「相談」が増加した。日本投資顧問業協会の「苦情」が増加し、「あっせん」及び「相談」が減少し、投資信託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、日本暗号資産等取引業協会の「苦情」が増加し、「あっせん」及び「相談」が減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度
日本証券業協会	162	220	750	1,058	2,258	2,961

	あっせん		苦情		相談	
	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度
金融先物取引業協会	9	2	80	63	200	161
日本投資顧問業協会	1	3	22	19	68	86
投資信託協会	0	0	0	5	20	23
第二種金融商品取引業協会	1	1	1	7	47	96
日本暗号資産等取引業協会	0	1	3	2	1	14
日本STO協会	0	0	0	0	0	0
合計	173	227	856	1,154	2,594	3,341

#### (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減少した。「苦情」では第一種金融商品取引業務及び登録金融機関業務が大幅に減少した一方、投資助言・代理業務が僅かに増加した。

「相談」ではすべての業態で減少し、特に第一種金融商品取引業務及び登録金融機関業務が大幅に減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度
第一種金融商品取引業務	170	222	822	1,098	2,244	2,854
第二種金融商品取引業務	1	1	4	8	53	101
投資運用業務	1	2	8	16	60	63
投資助言・代理業務	0	1	14	8	42	51
登録金融機関業務	1	1	11	25	218	287
その他の業務	0	0	0	0	1,125	1,334
合計	173	227	859	1,155	3,742	4,690

(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減少したが、前年度に引き続き、大部分を占めた。「苦情」では、株式及びデリバティブが増加した一方、債券(仕組債を除く)及び仕組債が大幅に減少し、投資信託を含めて全体的に減少した。「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、STOが増加した一方、株式、債券(仕組債を除く)、暗号資産デリバティブ等が減少し、特に仕組債、投資信託が大幅に減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度
株 式	16	14	318	296	939	1,154
債券(仕組債を除く)	14	20	61	129	187	217
仕 組 債	117	174	136	360	56	191
投 資 信 託	12	5	104	129	303	528
デリバティブ	12	10	118	90	182	179
有価証券関連	2	1	21	7	12	15
金融先物等	9	2	79	63	149	135
C F D	0	4	16	16	19	25
そ の 他	1	3	2	4	2	4
暗号資産デリバティブ	0	1	1	2	0	13

	あっせん		苦情		相談	
	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度	2024年度	2023年度
商品関連デリバティブ	0	0	6	6	23	18
第二種業取扱商品	1	1	4	8	27	32
ラ ッ プ	1	2	8	9	28	38
先物オプション	0	0	1	0	8	3
S T O	0	0	1	0	3	0
そ の 他	0	0	101	126	1,986	2,317
合 計	173	227	859	1,155	3,742	4,690

- (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

### (1) 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227件から54件減（23.8%減）の173件であった。

また、「あっせん」の終結件数も、前年度226件から22件減（9.7%減）の204件であった。

（単位：件）

あっせん	2024年度	2023年度
新規申立件数	173	227
終結件数	204	226
和解	151	175
不調	48	43
取下げ等	5	8
期末係属件数	54	85

### 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」（158件）が最も多く、「売買取引に関する紛争」（13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	158	13	1	1	0	0	173
	構成比	91.3	7.5	0.6	0.6	0	0	100
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

（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

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」（117件）が最も多く、次いで「適合性の原則」（28件）となった。

○「勧誘」のうち主なもの

（単位：件、%）

内容	2024年度	2023年度
説明義務	117 (67.6)	164 (72.2)
適合性の原則	28 (16.2)	29 (12.8)
断定的判断の提供	8 (4.6)	7 (3.1)

○「売買取引」のうち主なもの (単位：件、%)

内 容	2024年度	2023年度
過当売買	3 ( 1.7)	4 ( 1.8)
無断売買	1 ( 0.6)	2 ( 0.9)
システム障害	1 ( 0.6)	1 ( 0.4)

(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」(117件)が7割弱を占め、次いで「株式」(16件)、「債券(仕組債を除く)」(14件)の順となった。

(単位：件、%)

	2024年度		2023年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	16	9.2	14	6.2
債券(仕組債を除く)	14	8.1	20	8.8
仕 組 債	117	67.6	174	76.7
投 資 信 託	12	6.9	5	2.2
デリバティブ	12	6.9	10	4.4
有価証券関連	2	1.2	1	0.4
金融先物等	9	5.2	2	0.9
C F D	0	0	4	1.8
そ の 他	1	0.6	3	1.3
暗号資産デリバティブ	0	0	1	0.4
商品関連デリバティブ	0	0	0	0
第二種業取扱商品	1	0.6	1	0.4
ラ ッ プ	1	0.6	2	0.9
先物オプション	0	0	0	0
S T O	0	0	0	0
そ の 他	0	0	0	0
合 計	173	100	227	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」(165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
2024 年度	件 数	165	1	0	0	0	0	7	173
	構成比	95.4	0.6	0	0	0	0	4.0	100
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

(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」(157件)が大部分を占めた。  
 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	件数	72	85	16	173
	構成比	41.6	49.1	9.2	100
2023年度	件数	112	103	12	227
	構成比	49.3	45.4	5.3	100

⑥

地区別内訳

当年度は、東京が7割超を占め、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	件数	3	2	129	8	3	16	2	3
	構成比	1.7	1.2	74.6	4.6	1.7	9.2	1.2	1.7
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

		九州	その他	合計
2024年度	件数	7	0	173
	構成比	4.0	0	100
2023年度	件数	9	0	227
	構成比	4.0	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296件減（25.6%減）の859件であった。

苦情のうち、金商業者等に取り次いだものは721件（83.9%）、申出者の意向等により取り次がなかったものは138件（16.1%）であった。

（単位：件）

項目	2024年度	2023年度
新規受付件数	859	1,155
金商業者等に取り次いだもの	721	938
金商業者等に取り次がなかったもの	138	217
終結件数	923	1,129
解決	749	912
あっせんへの移行	174	216
不調	0	0
その他	0	1
期末未済件数	86	150

### ① 内容別内訳

当年度における内容別の件数は、「売買取引に関する苦情」（299件）が最も多く、「勧誘に関する苦情」（263件）、「事務処理に関する苦情」（233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
2024年度	件数	263	299	233	2	9	53	859
	構成比	30.6	34.8	27.1	0.2	1.0	6.2	100
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

### 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、%）

	2024年度	2023年度
説明義務	183 (21.3)	380 (32.9)
適合性の原則	32 ( 3.7)	57 ( 4.9)
強引な勧誘	25 ( 2.9)	47 ( 4.1)

#### ○「売買取引」のうち主なもの（単位：件、%）

	2024年度	2023年度
売買一般	89 (10.4)	83 ( 7.2)
取引制度	69 ( 8.0)	68 ( 5.9)
無断売買	55 ( 6.4)	41 ( 3.5)

（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	2023年度
証券会社	49 ( 5.7)	70 ( 6.1)
口座開設・移管等	49 ( 5.7)	36 ( 3.1)
入出金・入出庫	46 ( 5.4)	51 ( 4.4)

(注)「証券会社」とは、口座開設、移管、入出金、入出庫を除く、証券事務に関するもの。

○「投資助言」のうち主なもの (単位：件、%)

	2024年度	2023年度
助言契約	7 ( 0.8)	3 ( 0.3)
助言内容	2 ( 0.2)	3 ( 0.3)

○「その他」のうち主なもの (単位：件、%)

	2024年度	2023年度
会社不満	50 ( 5.8)	119 (10.3)
横領	2 ( 0.2)	4 ( 0.3)

(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、「株式」(318件)が4割弱を占め、「仕組債」(136件)、「デリバティブ」(118件)、「投資信託」(104件)が続いた。

(単位：件、%)

	2024年度		2023年度	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	318	37.0	296	25.6
債券(仕組債を除く)	61	7.1	129	11.2
仕 組 債	136	15.8	360	31.2
投 資 信 託	104	12.1	129	11.2
デ リ バ テ ィ ブ	118	13.7	90	7.8
有価証券関連	21	2.4	7	0.6
金 融 先 物 等	79	9.2	63	5.5
C F D	16	1.9	16	1.4
そ の 他	2	0.2	4	0.3
暗号資産デリバティブ	1	0.1	2	0.2
商品関連デリバティブ	6	0.7	6	0.5
第二種業取扱商品	4	0.5	8	0.7
ラ ッ プ	8	0.9	9	0.8
先物オプション	1	0.1	0	0
S T O	1	0.1	0	0
そ の 他	101	11.8	126	10.9
合 計	859	100	1,155	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」(793件)が大部分を占めた。

(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
2024年度	件数	793	11	23	2	0	0	30	859
	構成比	92.3	1.3	2.7	0.2	0	0	3.5	100
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

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834件、「法人」が25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		
2024年度	件数	548	286	25	859
	構成比	63.8	33.3	2.9	100
2023年度	件数	682	426	47	1,155
	構成比	59.0	36.9	4.1	100

⑥ 地区別内訳

当年度は東京が6割を占め、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
2024年度	件数	29	22	521	108	7	92	16	13
	構成比	3.4	2.6	60.7	12.6	0.8	10.7	1.9	1.5
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

		九州	その他	合計
2024年度	件数	51	0	859
	構成比	5.9	0	100
2023年度	件数	62	0	1,155
	構成比	5.4	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948件減（20.2%減）の3,742件となった。

(単位：件)

	2024年度	2023年度
受付件数	3,742	4,690

(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」（1,225件）が最も多く、「事務処理に関する相談」（631件）、「売買取引に関する相談」（586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	件数	1,225	191	586	631	19	21	1,069	3,742
	構成比	32.7	5.1	15.7	16.9	0.5	0.6	28.6	100
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

(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、%)

	2024年度	2023年度
証券会社（相談窓口の問合せ含む）	714 (19.1)	847 (18.1)
当センターの業務	185 (4.9)	316 (6.7)
取引制度	98 (2.6)	124 (2.6)

(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、%)

	2024年度	2023年度
売買一般	274 (7.3)	263 (5.6)
取引制度	162 (4.3)	217 (4.6)
システム障害	59 (1.6)	33 (0.7)

##### ○ 「事務処理」のうち主なもの

(単位：件、%)

	2024年度	2023年度
証券会社	182 (4.9)	334 (7.1)
口座開設・移管等	121 (3.2)	123 (2.6)
入出金・入出庫	108 (2.9)	152 (3.2)

○「その他」のうち主なもの

(単位：件、%)

	2024年度	2023年度
他業界	986 (26.3)	1,147 (24.5)
保険	26 ( 0.7)	38 ( 0.8)
上場企業	20 ( 0.5)	34 ( 0.7)

(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」(939件)が最も多く、「投資信託」(303件)、「債券(仕組債を除く)」(187件)が続いた。

(単位：件、%)

	2024年度		2023年度	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	939	25.1	1,154	24.6
債券(仕組債を除く)	187	5.0	217	4.6
仕 組 債	56	1.5	191	4.1
投 資 信 託	303	8.1	528	11.3
デリバティブ	182	4.9	179	3.8
有価証券関連	12	0.3	15	0.3
金融先物等	149	4.0	135	2.9
C F D	19	0.5	25	0.5
そ の 他	2	0.1	4	0.1
暗号資産デリバティブ	0	0	13	0.3
商品関連デリバティブ	23	0.6	18	0.4
第二種業取扱商品	27	0.7	32	0.7
ラ ッ プ	28	0.7	38	0.8
先物オプション	8	0.2	3	0.1
S T O	3	0.1	0	0
そ の 他	1,986	53.1	2,317	49.4
合 計	3,742	100	4,690	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」(2,172件)が6割弱を占め、「登録金融機関」(363件)、「FX業者」(86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
2024年度	件数	2,172	363	86	56	16	8	1,041	3,742
	構成比	58.0	9.7	2.3	1.5	0.4	0.2	27.8	100
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

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3,571件、「法人」が171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		
2024年度	件数	2,287	1,284	171	3,742
	構成比	61.1	34.3	4.6	100
2023年度	件数	2,798	1,698	194	4,690
	構成比	59.7	36.2	4.1	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
2024年度	件数	93	112	1,693	410	86	809	217	81
	構成比	2.5	3.0	45.2	11.0	2.3	21.6	5.8	2.2
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

		九州	その他	合計
2024年度	件数	236	5	3,742
	構成比	6.3	0.1	100
2023年度	件数	336	4	4,690
	構成比	7.2	0.1	100