

2025 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

2025 年度上半期における受付件数は、「あっせん」が 2024 年度上半期比 28 件減 (27.7%減) の 73 件、「苦情」は同 67 件増 (15.5%増) の 500 件、「相談」は同 605 件増 (30.5%増) の 2,586 件となった。

(単位：件)

	あっせん	苦情	相談
2025年度上半期	73	500	2,586
2024年度上半期	101	433	1,981

【参考：過去の状況】

(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

(2) 事業者主体別内訳

2025年度上半期における事業者主体別の受付件数は、2024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	
	2025 年度 上半期	2024 年度 上半期	2025 年度 上半期	2024 年度 上半期	2025 年度 上半期	2024 年度 上半期
協 定 事 業 者	73	101	498	432	1,905	1,363
特 定 事 業 者	0	0	2	1	4	3
そ の 他	0	0	0	0	677	615
合 計	73	101	500	433	2,586	1,981

(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

2025年度上半期における協定事業者別の受付件数は、2024年度上半期に比べ、「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が減少した一方、日本証券業協会、日本投資顧問業協会、投資信託協会、第二種金融商品取引業協会、日本暗号資産等取引業協会は増加した。「相談」では日本証券業協会、日本投資顧問業協会、投資信託協会が増加し、金融先物取引業協会、第二種金融商品取引業協会は減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2025年度 上半期	2024年度 上半期	2025年度 上半期	2024年度 上半期	2025年度 上半期	2024年度 上半期
日 本 証 券 業 協 会	70	98	432	369	1,758	1,163
金 融 先 物 取 引 業 協 会	1	2	38	47	71	119
日 本 投 資 顧 問 業 協 会	0	0	17	14	44	41
投 資 信 託 協 会	0	0	1	0	11	10
第二種金融商品取引業協会	1	1	6	1	21	30
日本暗号資産等取引業協会	1	0	4	1	0	0
日 本 S T O 協 会	0	0	0	0	0	0
合 計	73	101	498	432	1,905	1,363

(4) 業態種別内訳

2025年度上半期における業態種別の受付件数は、2024年度上半期に比べ、第一種金融商品取引業務が「あっせん」では大幅に減少した一方、「苦情」及び「相談」は大幅に増加した。また、「苦情」では第二種金融商品取引業務、投資助言・代理業務及び登録金融機関業務が増加し、「相談」では投資助言・代理業務は増加したが、第二種金融商品取引業務及び登録金融機関業務は減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2025年度 上半期	2024年度 上半期	2025年度 上半期	2024年度 上半期	2025年度 上半期	2024年度 上半期
第一種金融商品取引業務	71	99	466	413	1,724	1,163
第二種金融商品取引業務	1	1	8	2	25	33
投 資 運 用 業 務	0	0	6	7	33	33
投 資 助 言 ・ 代 理 業 務	0	0	12	7	27	23
登 録 金 融 機 関 業 務	1	1	8	4	106	121
そ の 他 の 業 務	0	0	0	0	671	608
合 計	73	101	500	433	2,586	1,981

(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

2025年度上半期における商品別の受付件数は、2024年度上半期に比べ、「あっせん」では株式、投資信託、デリバティブが増加し、仕組債は大幅に減少した。「苦情」では株式、投資信託、第二種業取扱商品が増加した一方、仕組債、デリバティブは減少した。「相談」では株式、債券（仕組債を除く）、投資信託が増加した一方、仕組債、デリバティブは大幅に減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2025 年度 上半期	2024 年度 上半期	2025 年度 上半期	2024 年度 上半期	2025 年度 上半期	2024 年度 上半期
株 式	17	6	214	152	654	497
債券（仕組債を除く）	9	9	23	24	105	92
仕 組 債	20	77	25	76	12	29
投 資 信 託	10	5	80	55	172	164
デ リ バ テ ィ ブ	14	3	60	69	57	112
有価証券関連	1	1	3	13	5	9
金融先物等	1	2	38	46	44	95
C F D	11	0	18	10	8	7
そ の 他	1	0	1	0	0	1
暗号資産デリバティブ	1	0	4	1	0	0
商品関連デリバティブ	1	0	6	4	6	13
第二種業取扱商品	1	1	8	2	15	18
ラ ッ プ	0	0	5	7	18	11
先物オプション	0	0	0	0	3	6
S T O	0	0	0	1	2	0
そ の 他	0	0	75	42	1,542	1,039
合 計	73	101	500	433	2,586	1,981

- (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、外為証拠金取引（FX）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. 「第二種業取扱商品」は、信託受益権、集団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

2025年度上半期における「あっせん」の新規申立件数は、2024年度上半期の101件から28件減(27.7%減)の73件であった。

また、「あっせん」の終結件数は、2024年度上半期の100件から17件減(17%減)の83件であった。

(単位：件)

あっせん		2025年度上半期	2024年度上半期
新規申立件数		73	101
終結件数		83	100
	和解	61	74
	不調	20	24
	取下げ等	2	2
期末係属件数		44	86

① 内容別内訳

2025年度上半期における「あっせん」の内容別内訳は、2024年度上半期同様、「勧誘に関する紛争」(52件)が最も多く、「売買取引に関する紛争」(18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
2025年度 上半期	件数	52	18	3	0	0	0	73
	構成比	71.2	24.7	4.1	0	0	0	100
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

(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

2025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」(28件)が最も多く、「適合性の原則」(18件)が続いた。

○「勧誘」のうち主なもの

(単位：件、%)

内 容	2025年度上半期	2024年度上半期
説明義務	28 (38.4)	77 (76.2)
適合性の原則	18 (24.7)	12 (11.9)
断定的判断の提供	3 (4.1)	2 (2.0)

(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

2025年度上半期における商品別の件数は、「仕組債」(20件)が3割弱を占め、次いで「株式」(17件)、「デリバティブ」(14件)、の順となった。

(単位：件、%)

	2025年度上半期		2024年度上半期	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	17	23.3	6	5.9
債券(仕組債を除く)	9	12.3	9	8.9
仕 組 債	20	27.4	77	76.2
投 資 信 託	10	13.7	5	5.0
デ リ バ テ ィ ブ	14	19.2	3	3.0
有価証券関連	1	1.4	1	1.0
金 融 先 物 等	1	1.4	2	2.0
C F D	11	15.1	0	0
そ の 他	1	1.4	0	0
暗号資産デリバティブ	1	1.4	0	0
商品関連デリバティブ	1	1.4	0	0
第二種業取扱商品	1	1.4	1	1.0
ラ ッ プ	0	0	0	0
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	73	100	101	100

④ 業態別内訳

2025 年度上半期における業態別内訳は、2024 年度上半期同様、「証券会社」(70 件)が大宗を占めた。

(単位：件、%)

		証 券 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
2025 年度 上半期	件 数	70	1	0	1	0	0	1	73
	構成比	95.9	1.4	0	1.4	0	0	1.4	100
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

(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

2025年度上半期における個人・法人別の件数は、2024年度上半期に比べ、法人の割合は減少し、「個人」（69件）の割合が増加した。なお、「個人」のうち男女の構成比では、2024年度上半期においては女性の比率が男性を上回っていたが、2025年度上半期は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		
2025 年度 上半期	件 数	37	32	4	73
	構成比	50.7	43.8	5.5	100
2024 年度 上半期	件 数	42	46	13	101
	構成比	41.6	45.5	12.9	100

⑥ 地区別内訳

2025 年度上半期は東京が約 6 割強を占め、次いで名古屋、大阪、北陸の順となった。

（単位：件、％）

		北海道	東北	東京	名古屋	北陸	大阪	中国	四国
2025 年度 上半期	件 数	1	1	47	10	3	9	0	1
	構成比	1.4	1.4	64.4	13.7	4.1	12.3	0	1.4
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

		九州	その他	合計
2025 年度 上半期	件 数	1	0	73
	構成比	1.4	0	100
2024 年度 上半期	件 数	3	0	101
	構成比	3.0	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

2025年度上半期における苦情の受付件数は、2024年度上半期に比べ67件増（15.5%増）の500件であった。

苦情のうち、「金商業者等に取り次いだもの」は431件（86.2%）、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69件（13.8%）であった。

（単位：件）

項目	2025 年度 上半期	2024 年度 上半期
新規受付件数	500	433
金商業者等に取り次いだもの	431	367
金商業者等に取り次がなかったもの	69	66
終結件数	528	515
解決	457	411

あっせんへの移行	71	104
不調	0	0
その他	0	0
期末未済件数	58	68

① 内容別件数

2025 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（225 件）」が最も多く、「事務処理に関する苦情」（135 件）、「勧誘に関する苦情」（99 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
2025 年度	件 数	99	225	135	1	10	30	500
上半期	構成比	19.8	45.0	27.0	0.2	2.0	6.0	100
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

② 内容別内訳の主なもの

2025 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、％）

	2025年度上半期	2024年度上半期
説明義務	53 (10.6)	89 (20.6)
適合性の原則	15 (3.0)	18 (4.2)
強引な勧誘	16 (3.2)	13 (3.0)

○ 「売買取引」のうち主なもの

（単位：件、％）

	2025年度上半期	2024年度上半期
無断	88 (17.6)	19 (4.4)
売買一般	64 (12.8)	48 (11.1)
取引制度	33 (6.6)	36 (8.3)

（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、％）

	2025年度上半期	2024年度上半期
口座	39 (7.8)	19 (4.4)
証券会社（相談窓口の問合せ含む）	28 (5.6)	35 (8.1)
入出金	17 (3.4)	11 (2.5)

③ 商品別内訳

2025 年度上半期における商品別内訳は、「株式」(214 件) が 4 割強を占め、「投資信託」(80 件)、「デリバティブ」(60 件) が続いた。

(単位：件、%)

	2025年度上半期		2024年度上半期	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	214	42.8	152	35.1
債券（仕組債を除く）	23	4.6	24	5.5
仕 組 債	25	5.0	76	17.6
投 資 信 託	80	16.0	55	12.7
デ リ バ テ ィ ブ	60	12.0	69	15.9
有価証券関連	3	0.6	13	3.0
金 融 先 物 等	38	7.6	46	10.6
C F D	18	3.6	10	2.3
そ の 他	1	0.2	0	0
暗号資産デリバティブ	4	0.8	1	0.2
商品関連デリバティブ	6	1.2	4	0.9
第二種業取扱商品	8	1.6	2	0.5
ラ ッ プ	5	1.0	7	1.6
先物オプション	0	0	0	0
S T O	0	0	1	0.2
そ の 他	75	15.0	42	9.7
合 計	500	100	433	100

④ 業態別内訳

2025 年度上半期における業態別内訳は、2024 年度上半期同様、「証券会社」(454 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
2025 年度 上半期	件 数	454	8	5	4	1	0	28	500
	構成比	90.8	1.6	1.0	0.8	0.2	0	5.6	100
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

⑤ 個人・法人別内訳

2025 年度上半期における個人・法人別の件数は、「個人」が 489 件、「法人」が 11 件であった。
「個人」の男女の構成比では、2024 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		
2025 年度 上半期	件 数	337	152	11	500
	構成比	67.4	30.4	2.2	100
2024 年度 上半期	件 数	284	136	13	433
	構成比	65.6	31.4	3.0	100

⑥ 地区別内訳

2025 年度上半期は東京が全体の 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
2025 年度 上半期	件 数	2	11	300	75	2	55	8	18
	構成比	0.4	2.2	60.0	15.0	0.4	11.0	1.6	3.6
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

		九州	その他	合計
2025 年度 上半期	件 数	29	0	500
	構成比	5.8	0	100
2024 年度 上半期	件 数	26	0	433
	構成比	6.0	0	100

(3) 相談の状況

2025年度上半期における相談の受付件数は、2024年度上半期に比べ605件増（30.5%増）の2,586件となった。

（単位：件）

	2025年度上半期	2024年度上半期
受付件数	2,586	1,981

（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

2025年度上半期における内容別内訳は、「制度に関する相談」（726件）が最も多く、「事務処理に関する相談」（606件）、「売買取引に関する相談」（503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
2025年度 上半期	件 数	726	79	503	606	12	15	645	2,586
	構成比	28.1	3.1	19.5	23.4	0.5	0.6	24.9	100
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

（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

2025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、%）

	2025年度上半期	2024年度上半期
証券会社（相談窓口の問合せ含む）	527（20.4）	396（20.0）
当センターの業務	84（3.2）	98（4.9）
取引制度	47（1.8）	37（1.9）

（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、%）

	2025年度上半期	2024年度上半期
証券会社	280（10.8）	107（5.4）
口座	144（5.6）	63（3.2）
入出金	43（1.7）	34（1.7）

○「売買取引」のうち主なもの

（単位：件、%）

	2025年度上半期	2024年度上半期
無断	247（9.6）	22（1.1）
売買一般	146（5.6）	129（6.5）
各社の取引制度	69（2.7）	97（4.9）

③ 商品別内訳

2025 年度上半期における商品別の件数は、「株式」(654 件) が最も多く、「投資信託」(172 件)、「債券(仕組債を除く)」(105 件) が続いた。

(単位：件、%)

	2025年度上半期		2024年度上半期	
	件 数	構成比	件 数	構成比
株 式	654	25.3	497	25.1
債券(仕組債を除く)	105	4.1	92	4.6
仕 組 債	12	0.5	29	1.5
投 資 信 託	172	6.7	164	8.3
デリバティブ	57	2.2	112	5.7
有価証券関連	5	0.2	9	0.5
金融先物等	44	1.7	95	4.8
C F D	8	0.3	7	0.4
そ の 他	0	0	1	0.1
暗号資産デリバティブ	0	0	0	0
商品関連デリバティブ	6	0.2	13	0.7
第二種業取扱商品	15	0.6	18	0.9
ラ ッ プ	18	0.7	11	0.6
先物オプション	3	0.1	6	0.3
S T O	2	0.1	0	0
そ の 他	1,542	59.6	1,039	52.4
合 計	2,586	100	1,981	100

④ 業態別内訳

2025 年度上半期における業態別の件数は、「証券会社」(1,709 件) が 7 割弱を占め、「登録金融機関」(190 件)、「FX 専業業者」(34 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
2025 年度 上半期	件 数	1,709	190	34	11	5	0	637	2,586
	構成比	66.1	7.3	1.3	0.4	0.2	0	24.6	100
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

※ 「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

2025 年度上半期における個人・法人別の件数は、「個人」が 2,493 件、「法人」が 93 件であった。なお、「個人」の男女の構成比では、2024 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		
2025 年度 上半期	件 数	1,645	848	93	2,586
	構成比	63.6	32.8	3.6	100
2024 年度 上半期	件 数	1,187	701	93	1,981
	構成比	59.9	35.4	4.7	100

⑥ 地区別内訳

2025 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
2025 年度 上半期	件 数	41	80	1,228	314	59	517	120	47
	構成比	1.6	3.1	47.5	12.1	2.3	20.0	4.6	1.8
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

		九州	その他	合計
2025 年度 上半期	件 数	180	0	2,586
	構成比	7.0	0	100
2024 年度 上半期	件 数	130	4	1,981
	構成比	6.6	0.2	100