

2025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48件減（27.7%減）の125件、「苦情」は同199件増（23.2%増）の1,058件、「相談」は同1,338件増（35.8%増）の5,080件となった。

(単位：件)

	あっせん	苦情	相談
2025年度	125	1,058	5,080
2024年度	173	859	3,742
2023年度	227	1,155	4,690

(2) 事業者主体別内訳

「あっせん」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）が大部分を占め、「苦情」及び「相談」についても前年度同様に、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	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度
協 定 事 業 者	124	173	1,052	856	3,653	2,594
特 定 事 業 者	1	0	6	3	8	6
そ の 他	0	0	0	0	1,419	1,142
合 計	125	173	1,058	859	5,080	3,742

(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」が大幅に減少した一方、「苦情」及び「相談」は大幅に増加した。金融先物取引業協会の「あっせん」、「苦情」及び「相談」とともに減少し、特に「相談」は大幅に減少した。日本投資顧問業協会及び日本暗号資産等取引業協会の「あっせん」、「苦情」及び「相談」とともに増加した。投資信託協会の「苦情」及び「相談」が増加し、第二種金融商品取引業協会の「苦情」は増加し、「相談」は減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度
日 本 証 券 業 協 会	115	162	930	750	3,369	2,258
金 融 先 物 取 引 業 協 会	5	9	76	80	132	200

	あっせん		苦情		相談	
	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度
日本投資顧問業協会	2	1	29	22	91	68
投資信託協会	0	0	3	0	27	20
第二種金融商品取引業協会	1	1	10	1	32	47
日本暗号資産等取引業協会	1	0	4	3	2	1
日本STO協会	0	0	0	0	0	0
合 計	124	173	1,052	856	3,653	2,594

(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」ではすべての業態が増加した一方、「相談」では第一種金融商品取引業務が大幅に増加した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度
第一種金融商品取引業務	120	170	998	822	3,285	2,244
第二種金融商品取引業務	2	1	16	4	40	53
投資運用業務	1	1	14	8	75	60
投資助言・代理業務	1	0	18	14	64	42
登録金融機関業務	1	1	12	11	219	218
その他の業務	0	0	0	0	1,397	1,125
合 計	125	173	1,058	859	5,080	3,742

(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、仕組債以外の商品は増加しているが、仕組債が大幅に減少したことにより、前年度に比べて「あっせん」全体では減少した。「苦情」においては、仕組債及びSTO以外の商品は増加し、特に株式及び投資信託が大幅に増加した。「相談」においては、株式及び投資信託が大幅に増加した一方、デリバティブ、商品関連デリバティブ、第二種業取扱商品等が減少した。

(単位：件)

	あっせん		苦情		相談	
	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度
株 式	28	16	417	318	1,207	939
債券（仕組債を除く）	18	14	71	61	200	187
仕 組 債	32	117	49	136	19	56
投 資 信 託	15	12	135	104	356	303
デ リ バ テ ィ ブ	25	12	124	118	129	182
有価証券関連	2	2	11	21	9	12
金融先物等	5	9	75	79	87	149
C F D	17	0	36	16	31	19
そ の 他	1	1	2	2	2	2
暗号資産デリバティブ	1	0	4	1	1	0
商品関連デリバティブ	3	0	18	6	15	23
第二種業取扱商品	2	1	16	4	20	27

	あっせん		苦情		相談	
	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度	2025年度	2024年度
ラ ッ プ	1	1	10	8	36	28
先物オプション	0	0	2	1	4	8
S T O	0	0	0	1	4	3
そ の 他	0	0	212	101	3,089	1,986
合計	125	173	1,058	859	5,080	3,742

- (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173件から48件減（27.7%減）の125件であった。

また、「あっせん」の終結件数も、前年度204件から60件減（29.4%減）の144件であった。

（単位：件）

あっせん		2025年度	2024年度
新規申立件数		125	173
終 結 件 数		144	204
	和 解	103	151
	不 調	35	48
	取 下 げ 等	6	5
期末係属件数		35	54

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」（85件）が最も多く、「売買取引に関する紛争」（35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	85	35	4	0	1	0	125
	構成比	68.0	28.0	3.2	0	0.8	0	100
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

（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

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」（47件）が最も多く、次いで「適合性の原則」（27件）となった。

○「勧誘」のうち主なもの（単位：件、%）

内容	2025年度	2024年度
説明義務	47 (37.6)	117 (67.6)
適合性の原則	27 (21.6)	28 (16.2)
断定的判断の提供	5 (4.0)	8 (4.6)

（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。）。

○「売買取引」のうち主なもの（単位：件、％）

内容	2025年度	2024年度
無断売買	9（7.2）	1（0.6）
うち、不正アクセス事案	8（6.4）	0（-）
ネット取引	5（4.0）	1（0.6）
過当売買	4（3.2）	3（1.7）

③ 商品別内訳

当年度における商品別の件数は、「仕組債」（32件）が最も多く、次いで「株式」（28件）、「デリバティブ」（25件）の順となった。

（単位：件、％）

	2025年度		2024年度	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	28	22.4	16	9.2
債券（仕組債を除く）	18	14.4	14	8.1
仕 組 債	32	25.6	117	67.6
投 資 信 託	15	12.0	12	6.9
デ リ バ テ ィ ブ	25	20.0	12	6.9
有 価 証 券 関 連	2	1.6	2	1.2
金 融 先 物 等	5	4.0	9	5.2
C F D	17	13.6	0	0
そ の 他	1	0.8	1	0.6
暗号資産デリバティブ	1	0.8	0	0
商品関連デリバティブ	3	2.4	0	0
第二種業取扱商品	2	1.6	1	0.6
ラ ッ プ	1	0.8	1	0.6
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	125	100	173	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」（118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
2025 年度	件数	118	1	0	1	0	0	5	125
	構成比	94.4	0.8	0	0.8	0	0	4.0	100
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

（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」（118件）が大部分を占めた。

(単位：件、%)

		個人		法人	合計
		男性	女性		
2025 年度	件数	71	47	7	125
	構成比	56.8	37.6	5.6	100
2024 年度	件数	72	85	16	173
	構成比	41.6	49.1	9.2	100

⑥ 地区別内訳

当年度は、東京が6割を占め、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	件数	1	2	75	16	4	18	3	1
	構成比	0.8	1.6	60.0	12.8	3.2	14.4	2.4	0.8
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

		九州	その他	合計
2025 年度	件数	5	0	125
	構成比	4.0	0	100
2024 年度	件数	7	0	173
	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 199 件増 (23.2%増) の 1,058 件であった。

苦情のうち、金商業者等に取り次いだものは 924 件 (87.3%)、申出者の意向等により取り次がなかったものは 134 件 (12.7%) であった。

(単位：件)

項目	2025 年度	2024 年度
新規受付件数	1,058	859
金商業者等に取り次いだもの	924	721
金商業者等に取り次がなかったもの	134	138
終結件数	1,074	923
解決	950	749
あっせんへの移行	124	174
不調	0	0
その他	0	0
期末未済件数	70	86

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」(413件)が最も多く、「事務処理に関する苦情」(356件)、「勧誘に関する苦情」(199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
2025 年度	件数	199	413	356	1	16	73	1,058
	構成比	18.8	39.0	33.6	0.1	1.5	6.9	100
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

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、%)

	2025年度	2024年度
説明義務	101 (9.5)	183 (21.3)
適合性の原則	33 (3.1)	32 (3.7)
強引な勧誘	30 (2.8)	25 (2.9)

(注) 括弧内の割合は、苦情申出件数全体に対する割合 (以下同じ。)

○「売買取引」のうち主なもの (単位：件、%)

	2025年度	2024年度
無断売買	116 (11.0)	55 (6.4)
うち、不正アクセス事案	100 (9.5)	25 (2.9)
売買一般	116 (11.0)	89 (10.4)
取引制度	100 (9.5)	69 (8.0)

(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、%)

	2025年度	2024年度
証券会社	95 (9.0)	49 (5.7)
口座開設・移管等	84 (7.9)	49 (5.7)
入出金・入出庫	68 (6.4)	46 (5.4)

(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、%)

	2025年度	2024年度
助言契約	9 (0.9)	7 (0.8)
助言内容	7 (0.7)	2 (0.2)

○「その他」のうち主なもの(単位:件、%)

	2025年度	2024年度
会社不満	69 (6.5)	50 (5.8)
横領	3 (0.3)	2 (0.2)

③ 商品別内訳

当年度における商品別内訳は、「株式」(417件)が4割弱を占め、「投資信託」(135件)、「デリバティブ」(124件)、「債券(仕組債を除く)」(71件)、が続いた。

(単位:件、%)

	2025年度		2024年度	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	417	39.4	318	37.0
債券(仕組債を除く)	71	6.7	61	7.1
仕 組 債	49	4.6	136	15.8
投 資 信 託	135	12.8	104	12.1
デ リ バ テ ィ ブ	124	11.7	118	13.7
有 価 証 券 関 連	11	1.0	21	2.4
金 融 先 物 等	75	7.1	79	9.2
C F D	36	3.4	16	1.9
そ の 他	2	0.2	2	0.2
暗号資産デリバティブ	4	0.4	1	0.1
商品関連デリバティブ	18	1.7	6	0.7
第二種業取扱商品	16	1.5	4	0.5
ラ ッ プ	10	0.9	8	0.9
先物オプション	2	0.2	1	0.1
S T O	0	0	1	0.1
そ の 他	212	20.0	101	11.8
合計	1,058	100	859	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」（977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
2025年度	件数	977	12	14	4	6	0	45	1,058
	構成比	92.3	1.1	1.3	0.4	0.6	0	4.3	100
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

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1,034件、「法人」が24件であった。

（単位：件、％）

		個人		法人	合計
		男性	女性		
2025年度	件数	725	309	24	1,058
	構成比	68.5	29.2	2.3	100
2024年度	件数	548	286	25	859
	構成比	63.8	33.3	2.9	100

⑥ 地区別内訳

当年度は東京が6割弱を占め、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	件数	15	27	631	146	9	106	18	30
	構成比	1.4	2.6	59.6	13.8	0.9	10.0	1.7	2.8
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

		九州	その他	合計
2025年度	件数	76	0	1,058
	構成比	7.2	0	100
2024年度	件数	51	0	859
	構成比	5.9	0	100

(3) (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1,338件増（35.8%増）の5,080件となった。

（単位：件）

	2025年度	2024年度
受付件数	5,080	3,742

（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」（1,449件）が最も多く、「事務処理に関する相談」（1,255件）、「売買取引に関する相談」（832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	件数	1,449	174	832	1,255	16	23	1,331	5,080
	構成比	28.5	3.4	16.4	24.7	0.3	0.5	26.2	100
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

（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、%）

	2025年度	2024年度
証券会社 （相談窓口の問合せ含む）	1,016（20.0）	714（19.1）
当センターの業務	208（4.1）	185（4.9）
商品性	67（1.3）	59（1.6）

（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。
3. 括弧内は、相談件数全体に対する割合（以下同じ。）。

○「売買取引」のうち主なもの（単位：件、%）

	2025年度	2024年度
無断売買	324（6.4）	45（1.2）
うち、不正アクセス事案	289（5.7）	9（0.2）
売買一般	266（5.2）	274（7.3）
取引制度	173（3.4）	162（4.3）

○「事務処理」のうち主なもの（単位：件、%）

	2025年度	2024年度
証券会社	606（11.9）	182（4.9）
口座開設・移管等	230（4.5）	121（3.2）
入出金・入出庫	142（2.8）	108（2.9）

○「その他」のうち主なもの（単位：件、％）

	2025年度	2024年度
他業界	1,204 (23.7)	986 (26.3)
保険	47 (0.9)	26 (0.7)
上場企業	37 (0.7)	20 (0.5)

③ 商品別内訳

当年度における商品別の件数は、「株式」（1,207件）が最も多く、「投資信託」（356件）、
「債券（仕組債を除く）」（200件）、「デリバティブ」（129件）が続いた。

（単位：件、％）

	2025年度		2024年度	
	件数	構成比	件数	構成比
株 式	1,207	23.8	939	25.1
債券（仕組債を除く）	200	3.9	187	5.0
仕 組 債	19	0.4	56	1.5
投 資 信 託	356	7.0	303	8.1
デ リ バ テ ィ ブ	129	2.5	182	4.9
有 価 証 券 関 連	9	0.2	12	0.3
金 融 先 物 等	87	1.7	149	4.0
C F D	31	0.6	19	0.5
そ の 他	2	0.0	2	0.1
暗号資産デリバティブ	1	0.0	0	0
商品関連デリバティブ	15	0.3	23	0.6
第二種業取扱商品	20	0.4	27	0.7
ラ ッ プ	36	0.7	28	0.7
先 物 オ プ シ ョ ン	4	0.1	8	0.2
S T O	4	0.1	3	0.1
そ の 他	3,089	60.8	1,986	53.1
合 計	5,080	100	3,742	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」（3,273件）が6割強を占め、「登録金融機関」
（367件）、「FX専業」（60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	件数	3,273	367	60	38	9	5	1,328	5,080
	構成比	64.4	7.2	1.2	0.7	0.2	0.1	26.1	100
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

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4,903件、「法人」が177件であった。

(単位：件、%)

		個人		法人	合計
		男性	女性		
2025 年度	件数	3,189	1,714	177	5,080
	構成比	62.8	33.7	3.5	100
2024 年度	件数	2,287	1,284	171	3,742
	構成比	61.1	34.3	4.6	100

⑥ 地区別内訳

前年度同様、東京が5割弱を占め、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	件数	105	176	2,322	609	110	1,042	252	108
	構成比	2.1	3.5	45.7	12.0	2.2	20.5	5.0	2.1
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

		九州	その他	合計
2025 年度	件数	348	8	5,080
	構成比	6.9	0.2	100
2024 年度	件数	236	5	3,742
	構成比	6.3	0.1	100