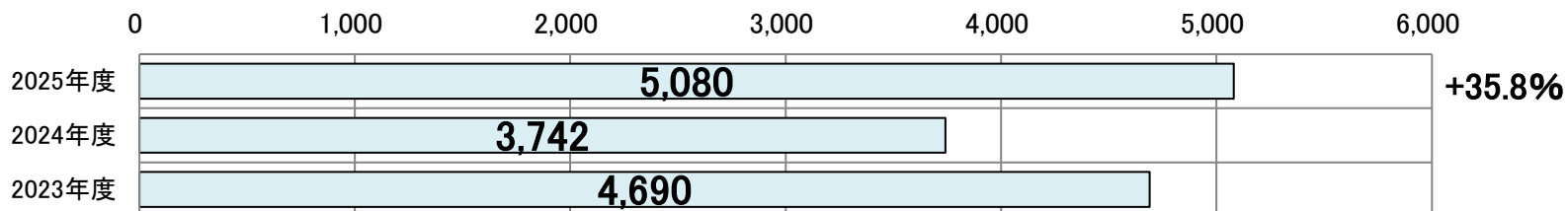


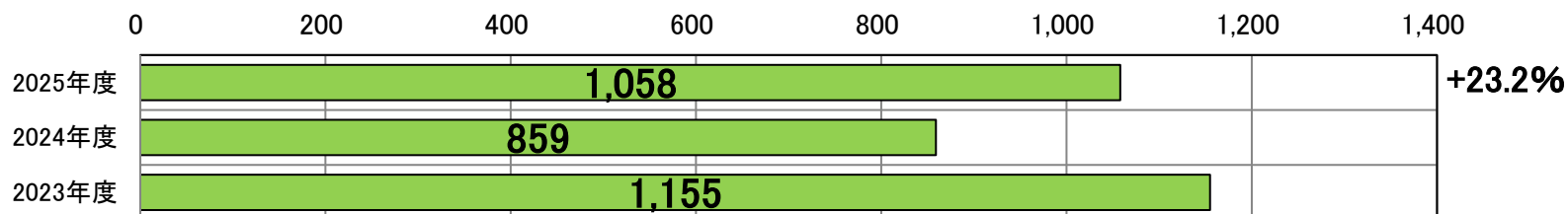
# 2025年度の相談、苦情、あっせんの状況について

## 1. 2025年度の相談、苦情、あっせん申立て件数

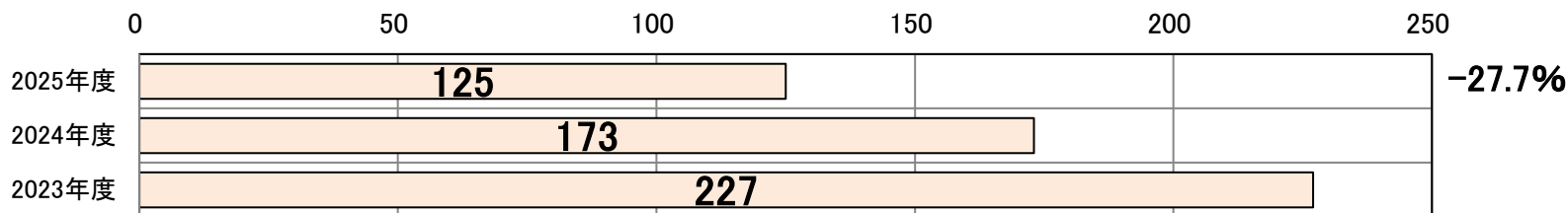
### ① 相談



### ② 苦情



### ③ あっせん申立て



概況：

前年度に比べ、相談及び苦情の件数は大幅に増加（それぞれ+35.8%、+23.2%）したが、あっせん申立ての件数は大幅に減少（-27.7%）した。

## 2. 2025年度の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

### ① 相 談

| 類 型  |        | 2025年度    |        | 2024年度 |        |
|------|--------|-----------|--------|--------|--------|
|      |        | 件数        | 構成比(%) | 件数     | 構成比(%) |
| 制度   |        | 1,449     | 28.5   | 1,225  | 32.7   |
|      | うち証券会社 | 1,016     | 20.0   | 714    | 19.1   |
|      | センター業務 | 208       | 4.1    | 185    | 4.9    |
|      | 商品性    | 67        | 1.3    | 59     | 1.6    |
| 勧誘   |        | 174       | 3.4    | 191    | 5.1    |
|      | うち説明義務 | 66        | 1.3    | 90     | 2.4    |
|      | 強引     | 46        | 0.9    | 41     | 1.1    |
|      | 適合性    | 41        | 0.8    | 48     | 1.3    |
| 売買取引 |        | 832       | 16.4   | 586    | 15.7   |
|      | うち無断売買 | 324 (289) | 6.4    | 45 (9) | 1.2    |
|      | 売買一般   | 266       | 5.2    | 274    | 7.3    |
|      | 取引制度   | 173       | 3.4    | 162    | 4.3    |
| 事務処理 |        | 1,255     | 24.7   | 631    | 16.9   |
| 投資運用 |        | 16        | 0.3    | 19     | 0.5    |
| 投資助言 |        | 23        | 0.5    | 21     | 0.6    |
| その他  |        | 1,331     | 26.2   | 1,069  | 28.6   |
| 合 計  |        | 5,080     | 100    | 3,742  | 100    |

※「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等を含む。

概況：

前年度に比べ、類型では「制度」、「売買取引」及び「事務処理」に関する相談は大幅に増加（対前年比はそれぞれ+224件・+18.3%、+246件・+42.0%、+624件・+98.9%）した。内訳では「事務処理」に関する相談（1,255件）が最も多く、「制度」の「証券会社」に関する相談（1,016件）、「売買取引」の「無断売買」に関する相談（324件、カッコの内数は不正アクセス事案）が続いた。

## 2. 2025年度の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

### ② 苦 情

| 類 型    | 2025年度    |        | 2024年度 |        |
|--------|-----------|--------|--------|--------|
|        | 件数        | 構成比(%) | 件数     | 構成比(%) |
| 勧誘     | 199       | 18.8   | 263    | 30.6   |
| うち説明義務 | 101       | 9.5    | 183    | 21.3   |
| 適合性    | 33        | 3.1    | 32     | 3.7    |
| 強引     | 30        | 2.8    | 25     | 2.9    |
| 売買取引   | 413       | 39.0   | 299    | 34.8   |
| うち無断売買 | 116 (100) | 11.0   | 55(25) | 6.4    |
| 売買一般   | 116       | 11.0   | 89     | 10.4   |
| 取引制度   | 100       | 9.5    | 69     | 8.0    |
| 事務処理   | 356       | 33.6   | 233    | 27.1   |
| 投資運用   | 1         | 0.1    | 2      | 0.2    |
| 投資助言   | 16        | 1.5    | 9      | 1.0    |
| その他    | 73        | 6.9    | 53     | 6.2    |
| 合 計    | 1,058     | 100    | 859    | 100    |

### ③ あっせん申立て

| 類 型      | 2025年度 |        | 2024年度 |        |
|----------|--------|--------|--------|--------|
|          | 件数     | 構成比(%) | 件数     | 構成比(%) |
| 勧誘       | 85     | 68.0   | 158    | 91.3   |
| うち説明義務   | 47     | 37.6   | 117    | 67.6   |
| 適合性      | 27     | 21.6   | 28     | 16.2   |
| 断定的判断の提供 | 5      | 4.0    | 8      | 4.6    |
| 売買取引     | 35     | 28.0   | 13     | 7.5    |
| うち無断売買   | 9 (8)  | 7.2    | 1 (0)  | 0.6    |
| ネット取引    | 5      | 4.0    | 1      | 0.6    |
| 過当売買     | 4      | 3.2    | 3      | 1.7    |
| 事務処理     | 4      | 3.2    | 1      | 0.6    |
| 投資運用     | 0      | －      | 1      | 0.6    |
| 投資助言     | 1      | 0.8    | 0      | －      |
| その他      | 0      | －      | 0      | －      |
| 合 計      | 125    | 100    | 173    | 100    |

概況：

苦情では「事務処理」に関するもの、売買取引における「無断売買」及び「売買一般」に関するもの、勧誘時の「説明義務」に関するものが多い状況であった。

あっせん申立てでは、前年度と同様に勧誘時の「説明義務」に関するものが多い状況であった。

※苦情及びあっせん申立ての売買取引における「無断売買」のカッコの内数は不正アクセス事案である。

### 3. 2025年度の相談、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 |            |        |            |
|------------|--------|------------|--------|------------|--------|------------|--------|------------|---------|------------|--------|------------|
|            | 2025年度 |            | 2024年度 |            | 2025年度 |            | 2024年度 |            | 2025年度  |            | 2024年度 |            |
|            | 件数     | 構成比<br>(%) | 件数     | 構成比<br>(%) | 件数     | 構成比<br>(%) | 件数     | 構成比<br>(%) | 件数      | 構成比<br>(%) | 件数     | 構成比<br>(%) |
| 株式         | 1,207  | 23.8       | 939    | 25.1       | 417    | 39.4       | 318    | 37.0       | 28      | 22.4       | 16     | 9.2        |
| 債券(仕組債を除く) | 200    | 3.9        | 187    | 5.0        | 71     | 6.7        | 61     | 7.1        | 18      | 14.4       | 14     | 8.1        |
| 仕組債        | 19     | 0.4        | 56     | 1.5        | 49     | 4.6        | 136    | 15.8       | 32      | 25.6       | 117    | 67.6       |
| 投資信託       | 356    | 7.0        | 303    | 8.1        | 135    | 12.8       | 104    | 12.1       | 15      | 12.0       | 12     | 6.9        |
| 有価証券デリバティブ | 9      | 0.2        | 12     | 0.3        | 11     | 1.0        | 21     | 2.4        | 2       | 1.6        | 2      | 1.2        |
| 金融先物デリバティブ | 87     | 1.7        | 149    | 4.0        | 75     | 7.1        | 79     | 9.2        | 5       | 4.0        | 9      | 5.2        |
| CFD        | 31     | 0.6        | 19     | 0.5        | 36     | 3.4        | 16     | 1.9        | 17      | 13.6       | －      | －          |
| その他のデリバティブ | 2      | 0.0        | 2      | 0.1        | 2      | 0.2        | 2      | 0.2        | 1       | 0.8        | 1      | 0.6        |
| 暗号資産デリバティブ | 1      | 0.0        | －      | －          | 4      | 0.4        | 1      | 0.1        | 1       | 0.8        | －      | －          |
| 商品関連デリバティブ | 15     | 0.3        | 23     | 0.6        | 18     | 1.7        | 6      | 0.7        | 3       | 2.4        | －      | －          |
| 第2種関連商品    | 20     | 0.4        | 27     | 0.7        | 16     | 1.5        | 4      | 0.5        | 2       | 1.6        | 1      | 0.6        |
| ラップ        | 36     | 0.7        | 28     | 0.7        | 10     | 0.9        | 8      | 0.9        | 1       | 0.8        | 1      | 0.6        |
| 先物オプション    | 4      | 0.1        | 8      | 0.2        | 2      | 0.2        | 1      | 0.1        | －       | －          | －      | －          |
| STO        | 4      | 0.1        | 3      | 0.1        | －      | －          | 1      | 0.1        | －       | －          | －      | －          |
| その他        | 3,089  | 60.8       | 1,986  | 53.1       | 212    | 20.0       | 101    | 11.8       | －       | －          | －      | －          |
| 合 計        | 5,080  | 100        | 3,742  | 100        | 1,058  | 100        | 859    | 100        | 125     | 100        | 173    | 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。

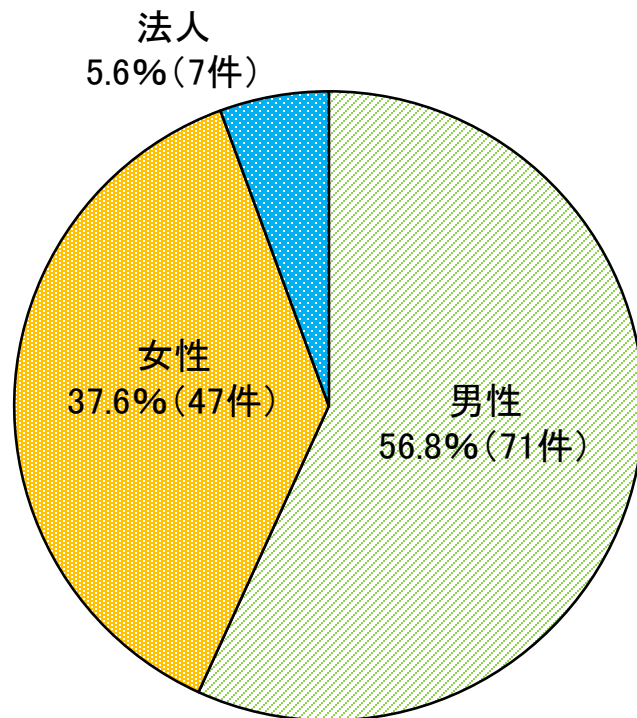
概況：

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23.8%、39.4%）、あっせん申立てでは、債券のうち仕組債の割合が高い状況（25.6%）であった。

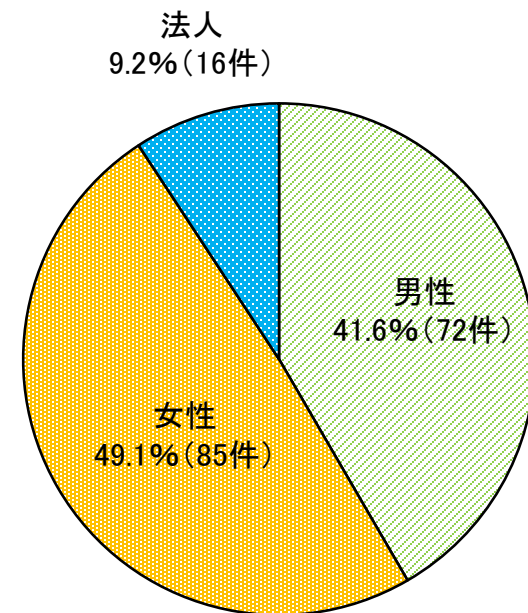
## 4. 2025年度のあっせん申立てについて

### (1) あっせん申立者の個人(男／女)・法人別状況

<2025年度(125件)>



<(参考)2024年度(173件)>



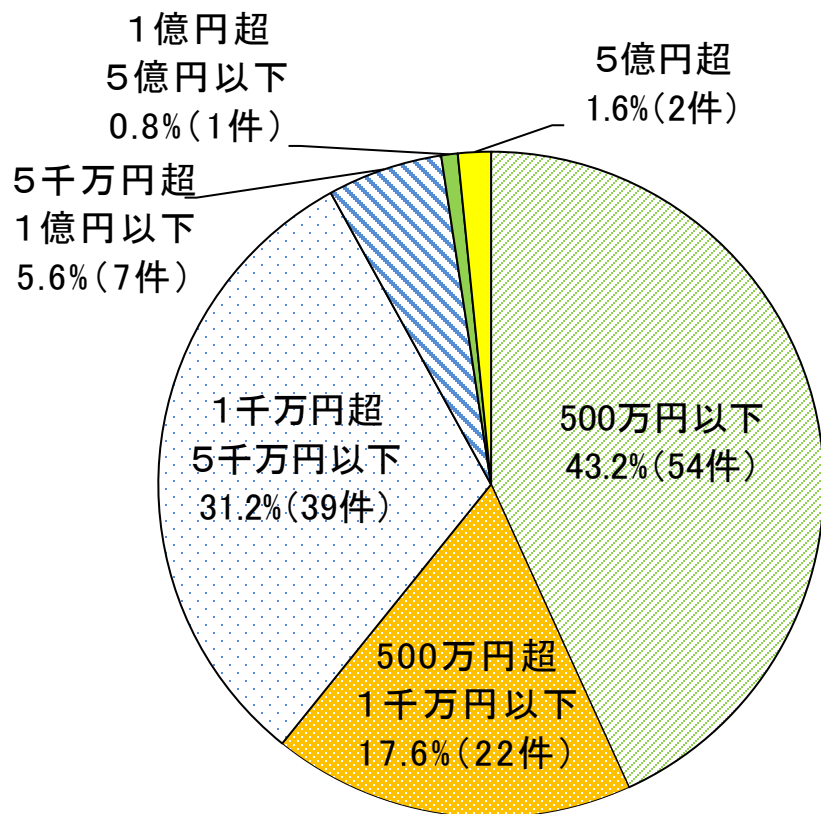
概況：

あっせん申立ての内訳は、男性56.8%（71件）、女性37.6%（47件）、法人5.6%（7件）となった。  
個人からの申立てが大勢を占める状況に変化はなく、前年度に比べ、法人からの申立ては割合、件数ともに減少した。

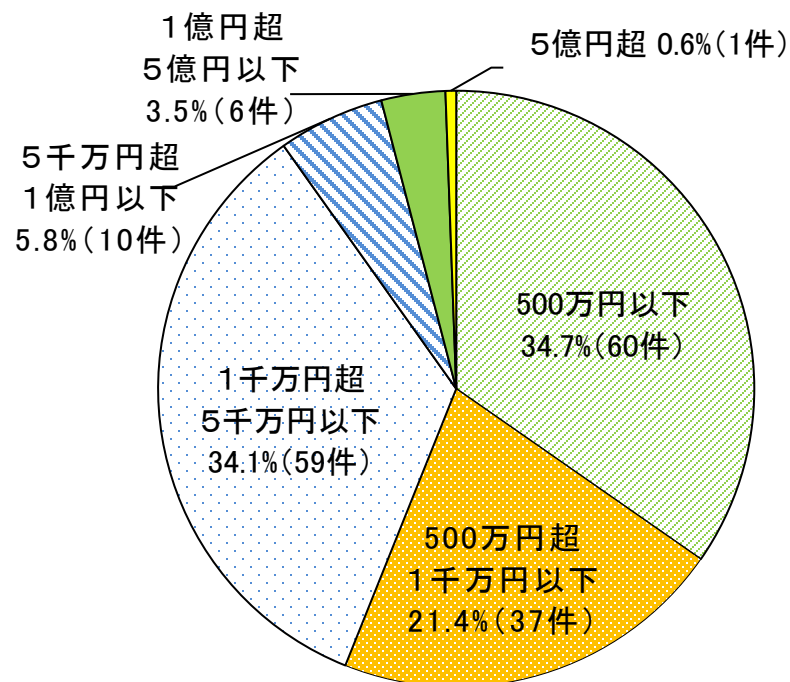
## 4. 2025年度のあっせん申立てについて

### (2) あっせん申立てにおける請求金額

#### <2025年度(125件)>



#### <(参考) 2024年度(173件)>



#### 概況:

あっせん申立ての請求金額は、1千万円以下が60.8% (76件) と過半を占めた。「1千万円超 5千万円以下」31.2% (39件)、「5千万円超 1億円以下」5.6% (7件)、「1億円超 5億円以下」0.8% (1件)、「5億円超」1.6% (2件)の申立てがあった。なお、100万円以下の割合は15.2% (19件)であった。

## 5. 2025年度のあっせん終結事案について

### (1) 概況

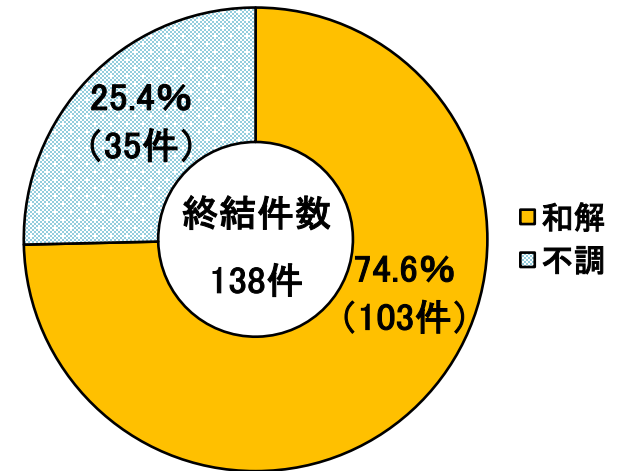
|        | 2025年度 | 2024年度 |
|--------|--------|--------|
| 期初未済件数 | 54     | 85     |
| 新規申立件数 | 125    | 173    |
| 終結件数   | 144(6) | 204(5) |
| 期末未済件数 | 35     | 54     |

※( )内は取下げ等の件数。

### (2) あっせん開催回数(取下げ等を除く)

|        | 2025年度<br>(138件) | 2024年度<br>(199件) |
|--------|------------------|------------------|
| 1回     | 127              | 180              |
| 2回     | 7                | 18               |
| 3回     | 4                | —                |
| 4回     | —                | —                |
| 5回     | —                | 1                |
| 平均開催回数 | 1.11             | 1.11             |

(参考)終結結果(取下げ等を除く)

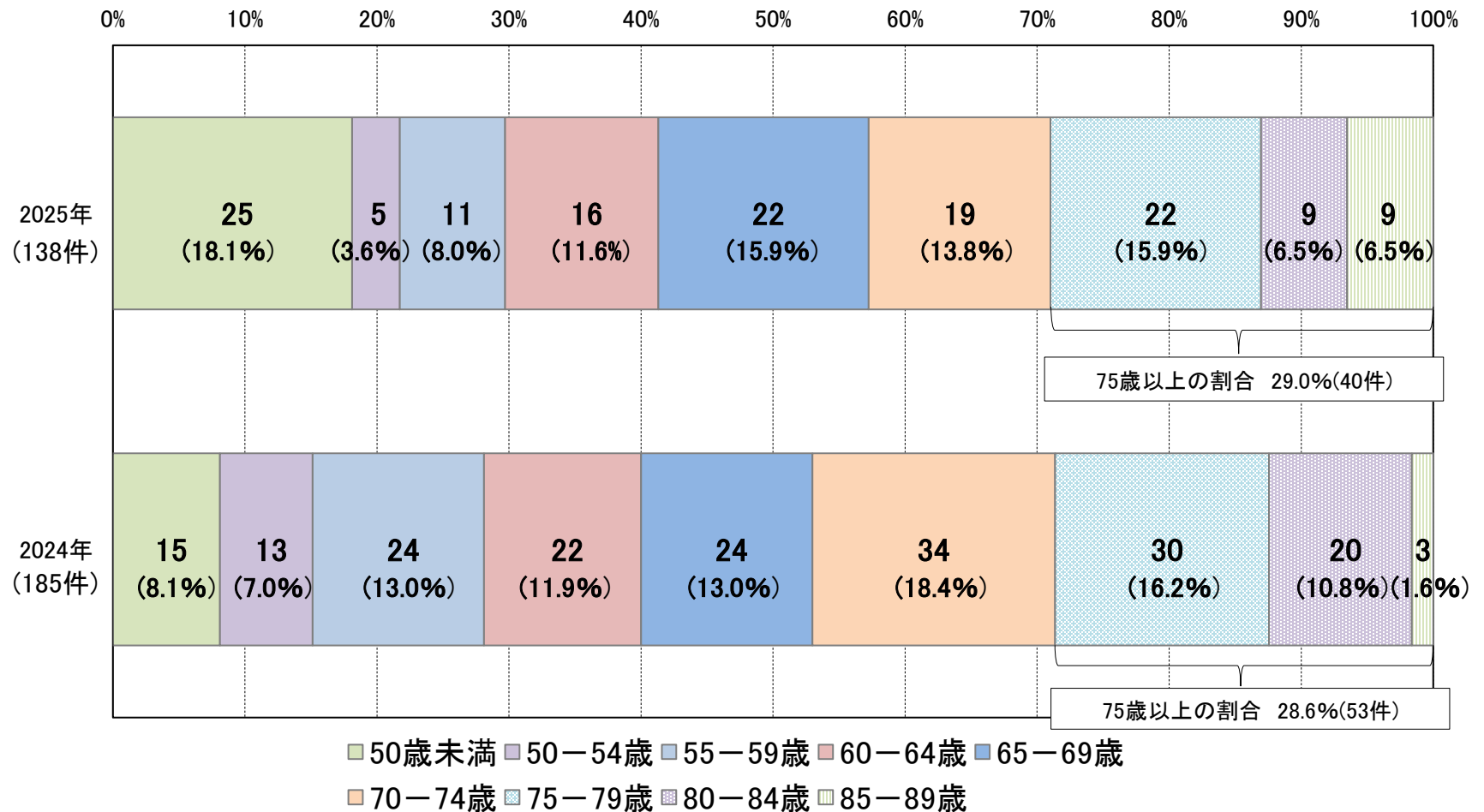


概況:

2025年度に終結したあっせんの件数は138件(取下げ等を除く)であった。その内訳は、和解103件、不調35件で、終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は74.6%(前年度75.9%・取下げ等を除く)であった。あっせん開催回数は、1回の事案127件、2回の事案7件、3回の事案4件、平均開催回数は1.11回(前年度1.11回)であった。

## 5. 2025年度のあっせん終結事案について

### (3) 年齢別内訳



概況：

2025年度の終結事案（個人138件）における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は29.0%、件数は40件（前年度28.6%、53件）であった。