

あっせん、苦情、相談の処理状況
(2021 年度)

2022 年 6 月 14 日(火)
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

1. あっせん業務の状況

(1) 概況

2021 年度（2021 年 4 月から 2022 年 3 月まで、以下同じ。）におけるあっせんの新規申立ては 105 件と前年度に比べ 40 件減少し、また、あっせんの終結も 122 件と同 36 件減少した。

なお、あっせんの終結 122 件の結果は、和解 76 件、不調（打ち切り）44 件及び取下げ（離脱）2 件であり、和解率は 63.3%（前年度 66.9%）であった。

（単位：件）

項 目	2021 年度	前年度	増 減
新規申立て	105	145	－40
終結	122	158	－36
和解	76	103	－27
不調（打ち切り）	44	51	－7
取下げ（離脱）	2	3	－1
その他	0	1	－1
当期末係属	32	49	－17

※ 和解率 ＝ 和解件数 ／ （終結件数－取下げ（離脱）等件数）

※ 終結 122 件のうち VIX インバース ETN 事案は 12 件（和解 10 件及び不調（打ち切り）2 件）

※ 「その他」は、あっせんの申立て受理後に紛争解決委員の判断により、あっせんを行わないこととしたもの。

(2) 商品別件数

あっせんの新規申立てに係る商品別件数は、下表のとおりであった。

（単位：件、構成比）

商 品	2021 年度	前年度	増 減
株式	23 (21.9)	22 (15.2)	＋1
債券	43 (41.0)	72 (49.7)	－29
投資信託	14 (13.3)	18 (12.4)	－4
有価証券デリバティブ	2 (1.9)	5 (3.4)	－3
その他の有価証券・デリバティブ	10 (9.5)	21 (14.5)	－11

商 品		2021 年度	前年度	増 減
	うち VIX インバース ETN	8 (7.6)	20 (13.8)	－12
C F D		11 (10.5)	6 (4.1)	＋5
商品関連デリバティブ		2 (1.9)	1 (0.7)	＋1
合 計		105 (100.0)	145 (100.0)	－40

また、上記商品に係る商品内容及び分類は、以下のとおりであった。

(単位：件)

商 品	商品内容 / 分類
株式 (23)	国内株式 19、外国株式 4 / 勧誘 16、売買取引 6、事務処理 1
債券 (43)	仕組債 26 (うち外国 19)、普通社債 14 (うち外国 11)、国債 3 (うち外国 3) / 勧誘 43
投資信託 (14)	株式投信 5、不動産投信 3、仕組投信 3、公社債投信 1、その他投信 2 / 勧誘 8、売買取引 6
有価証券デリバティブ (2)	株価指数先物 1、有価証券 OP 1 / 勧誘 1、売買取引 1
その他の有価証券デリバティブ (10)	VIX インバース ETN 8、原油 ETN 1、金利スワップ 1 / 勧誘 10
C F D (11)	証券 CFD 11 / 勧誘 9、売買取引 2
商品関連デリバティブ (2)	商品先物 2 / 勧誘 2

(3) 分類別件数

あっせんの新規申立てに係る分類別件数は、下表のとおりであった。

(単位：件、構成比)

分 類	2021 年度	前年度	増 減
勧誘に関する紛争	89 (84.8)	118 (81.4)	－29
売買取引に関する紛争	15 (14.3)	23 (15.9)	－8
事務処理に関する紛争	1 (1.0)	4 (2.8)	－3
合 計	105 (100.0)	145 (100.0)	－40

また、上記分類の内訳は、以下のとおりであった。

(単位：件)

分 類	内 訳
勧誘に関する紛争 (89)	説明義務違反 58、適合性の原則 26、断定的判断の提供 3、誤った情報の提供 1、勧誘時の約束違反 1
売買取引に関する紛争 (15)	売却・解約阻止 3、無断売買 2、システム障害 2、売買執行ミス 1、過当売買 1、その他 6

分 類	内 訳
事務処理に関する紛争 (1)	事務処理ミス 1

(4) 業態別件数

あっせんの新規申立てに係る業態別件数は、下表のとおりであった。

(単位：件、構成比)

業 態	2021 年度	前年度	増 減
会員	104 (99.0)	144 (99.3)	－40
特別会員	0 (－)	1 (0.7)	－1
特定業務会員	1 (1.0)	0 (－)	＋1
合 計	105 (100.0)	145 (100.0)	－40

(5) 性別等件数

あっせんの新規申立てに係る性別等件数は、下表のとおりであった。

(単位：件、構成比)

性別等	2021 年度	前年度	増 減
男	55 (52.4)	76 (52.4)	－21
女	46 (43.8)	60 (41.4)	－14
法人	4 (3.8)	9 (6.2)	－5
合 計	105 (100.0)	145 (100.0)	－40

(6) 申立人の年齢分布

あっせんの新規申立てのうち、個人 101 件の年齢分布は、下表のとおりであった（75 歳以上の高齢者の比率は 36.6％）。

(単位：件、構成比)

年 代	2021 年度	前年度	増 減
90 歳以上	3 (3.0)	1 (0.7)	＋2
85 歳－89 歳	5 (5.0)	0 (－)	＋5
80 歳－84 歳	12 (11.9)	15 (11.0)	－3
75 歳－79 歳	17 (16.8)	14 (10.3)	＋3
70 歳－74 歳	12 (11.9)	26 (19.1)	－14
70 歳未満	52 (51.5)	80 (58.8)	－28
合 計	101 (100.0)	136 (100.0)	－35

(7) 地区別件数

あっせんの新規申立てに係る地区別件数は、下表のとおりであった。

(単位：件、構成比)

地 区	2021 年度	前年度	増 減
北海道	2 (1.9)	4 (2.8)	－2
東北	1 (1.0)	7 (4.8)	－6
東京	58 (55.2)	79 (54.5)	－21
名古屋	9 (8.6)	8 (5.5)	＋1
北陸	1 (1.0)	4 (2.8)	－3
大阪	14 (13.3)	21 (14.5)	－7
中国	2 (1.9)	0 (ー)	＋2
四国	7 (6.7)	6 (4.1)	＋1
九州	11 (10.5)	16 (11.0)	－5
合 計	105 (100.0)	145 (100.0)	－40

2. 苦情処理業務の状況

(1) 概況

2021 年度における苦情受付件数は、下表のとおり 809 件と前年度に比べ 24 件増加した。

(単位：件)

項 目	2021 年度	前年度	増 減
受付	809	785	＋24
終結	843	805	＋38
解決	740	660	＋80
あっせんへの移行	103	145	－42
当期末未済	48	83	－35

(2) 商品別件数

苦情に係る商品別件数は、下表のとおりであった。

(単位：件、構成比)

商 品	2021 年度	前年度	増 減
株式	296 (36.6)	271 (34.5)	＋25
債券	247 (30.5)	280 (35.7)	－33

商 品	2021 年度	前年度	増 減
投資信託	136 (16.8)	122 (15.5)	+14
有価証券デリバティブ	14 (1.7)	16 (2.0)	−2
その他の有価証券・デリバティブ	10 (1.2)	12 (1.5)	−2
うち VIX インバース ETN	6 (0.7)	5 (0.6)	+1
C F D	27 (3.3)	22 (2.8)	+5
商品関連デリバティブ	8 (1.0)	8 (1.0)	0
その他（商品に関係の無い苦情）	71 (8.8)	54 (6.9)	+17
合 計	809 (100.0)	785 (100.0)	+24

また、上記商品の商品内容及び分類は、以下のとおりであった。

(単位：件)

商 品	商品内容 / 分類
株式 (296)	国内株式 241、外国株式 51、その他 4 / 売買取引 145、事務処理 84、勧誘 39、その他 28
債券 (247)	仕組債 152 (うち外国 83)、普通社債 83 (うち外国 57)、国債 6 (うち外国 3)、未確認 6 / 勧誘 193、売買取引 34、事務処理 14、その他 6
投資信託 (136)	株式投信 88、公社債投信 10、不動産投信 8、その他投信 8、仕組投信 4、通貨選択型投信 3、未確認 15 / 売買取引 52、勧誘 39、事務処理 29、その他 16
有価証券デリバティブ (14)	株価指数先物 8、株価指数 OP 3、有価証券 OP 3、/ 売買取引 10、勧誘 3、その他 1
その他の有価証券デリバティブ (10)	VIX インバース ETN 6、原油 ETN 2、金利スワップ 1、未確認 1 / 勧誘 8、売買取引 1、事務処理 1
C F D (27)	証券 CFD 27 / 勧誘 16、売買取引 10、事務処理 1
商品関連デリバティブ (8)	商品先物 8 / 売買取引 7、勧誘 1
その他 (71)	(商品に関係の無い苦情)

※ 前年度の債券に係る苦情は 280 件 (うち仕組債 189 件 (うち外国 84 件)、普通社債 70 件 (うち外国 50 件))

(3) 分類別件数

苦情に係る分類別件数は、下表のとおりであった。

(単位：件、構成比)

分 類	2021 年度	前年度	増 減
勧誘に関する苦情	302 (37.3)	336 (42.8)	−34
売買取引に関する苦情	261 (32.3)	270 (34.4)	−9
事務処理に関する苦情	168 (20.8)	156 (19.9)	+12

分 類	2021 年度	前年度	増 減
その他	78 (9.6)	23 (2.9)	+55
合 計	809 (100.0)	785 (100.0)	+24

さらに、上記分類の内訳は、以下のとおりであった。

(単位：件)

分 類	内 訳
勧誘に関する苦情 (302)	説明 175、適合性 46、強引 36、断定 27、誤認 15、虚偽 3
売買取引に関する苦情 (261)	売買一般 129、取引制度 51、無断 30、扱者主導 28、システム障害 15、売買執行ミス 7、償還 1
事務処理に関する苦情 (168)	証券会社 39、口座 22、入出金 22、証券税制 20、入出庫 16、相続等 10、法定帳簿 9、システム障害 7、株式事務 7、手数料 6、償還 6、事務ミス 3、遅延 1
その他 (78)	会社不満 75、IPO 2、横領 1

(4) 業態別件数

苦情に係る業態別件数は、下表のとおりであった。

(単位：件、構成比)

業 態	2021 年度	前年度	増 減
会員	784 (96.9)	770 (98.1)	+14
特別会員	21 (2.6)	12 (1.5)	+9
特定業務会員	4 (0.5)	3 (0.4)	+1
合 計	809 (100.0)	785 (100.0)	+24

(5) 性別等件数

苦情に係る性別等件数は、下表のとおりであった。

(単位：件、構成比)

性別等	2021 年度	前年度	増 減
男	498 (61.6)	466 (59.4)	+32
女	296 (36.6)	295 (37.6)	+1
法人	15 (1.9)	24 (3.1)	-9
合 計	809 (100.0)	785 (100.0)	+24

(6) 申出人の年齢分布

苦情のうち、年齢が判明している申出人からの苦情 (758 件) の年齢分布は、下表のとおりであっ

た（75 歳以上の高齢者の比率は 31.9％）。

（単位：件、構成比）

年 代	2021 年度	前年度	増 減
90 歳以上	13 (1.7)	9 (1.2)	+4
85 歳－89 歳	40 (5.3)	31 (4.2)	+9
80 歳－84 歳	73 (9.6)	82 (11.1)	－9
75 歳－79 歳	116 (15.3)	108 (14.6)	+8
70 歳－74 歳	106 (14.0)	111 (15.0)	－5
70 歳未満	410 (54.1)	397 (53.8)	+13
合 計	758 (100.0)	738 (100.0)	+20

（7） 地区別件数

苦情に係る地区別件数は、下表のとおりであった。

（単位：件、構成比）

地 区	2021 年度	前年度	増 減
北海道	16 (2.0)	19 (2.4)	－3
東北	18 (2.2)	23 (2.9)	－5
東京	469 (58.0)	438 (55.8)	+31
名古屋	93 (11.5)	95 (12.1)	－2
北陸	9 (1.1)	7 (0.9)	+2
大阪	113 (14.0)	97 (12.4)	+16
中国	23 (2.8)	17 (2.2)	+6
四国	23 (2.8)	33 (4.2)	－10
九州	45 (5.6)	56 (7.1)	－11
合 計	809 (100.0)	785 (100.0)	+24

3. 相談業務の状況

（1） 概況

2021 年度における相談対応件数は、下表のとおり 1,951 件と前年度に比べ 781 件減少した。

（単位：件）

項 目	2021 年度	前年度	増 減
相談対応件数	1,951	2,732	－781

項 目	2021 年度	前年度	増 減
(相談受付件数)	2,386	3,283	－897

※ 「相談対応件数」とは、相談受付件数から誤認電話（当センターを証券会社等と誤って架電したもの）を除いた件数

(2) 商品別件数

相談に係る商品別件数は、下表のとおりであった。

(単位：件、構成比)

商 品	2021 年度	前年度	増 減
株式	742 (38.0)	1,080 (39.5)	－338
債券	373 (19.1)	584 (21.4)	－211
投資信託	402 (20.6)	523 (19.1)	－121
有価証券デリバティブ	15 (0.8)	21 (0.8)	－6
その他の有価証券・デリバティブ	10 (0.5)	21 (0.8)	－11
うち VIX インバース ETV	4 (0.2)	4 (0.1)	0
C F D	25 (1.3)	34 (1.2)	－9
商品関連デリバティブ	15 (0.8)	14 (0.5)	＋1
その他（商品に無関係の相談）	369 (18.9)	455 (16.7)	－86
合 計	1,951 (100.0)	2,732 (100.0)	－781

※ 2021 年度の「債券」に関する相談のうち、「仕組債」は 189 件、「普通社債」は 103 件

(3) 分類別件数

相談に係る分類別件数は、下表のとおりであった。

(単位：件、構成比)

分 類	2021 年度	前年度	増 減
制度に関する相談	531 (27.2)	781 (28.6)	－250
勧誘に関する相談	271 (13.9)	400 (14.6)	－129
売買取引に関する相談	595 (30.5)	843 (30.9)	－248
事務処理に関する相談	540 (27.7)	689 (25.2)	－149
その他	14 (0.7)	19 (0.7)	－5
合 計	1,951 (100.0)	2,732 (100.0)	－781

※ 2021 年度の「売買取引に関する相談」のうち「売買一般」は 381 件

(4) 性別等件数

相談に係る性別等件数は、下表のとおりであった。

(単位：件、構成比)

性別等	2021 年度	前年度	増 減
男	1, 135 (58. 2)	1, 564 (57. 2)	－429
女	744 (38. 1)	1, 103 (40. 4)	－359
法人	72 (3. 7)	65 (2. 4)	＋7
合 計	1, 951 (100. 0)	2, 732 (100. 0)	－781

(5) 地区別件数

相談に係る地区別件数は、下表のとおりであった。

(単位：件、構成比)

地 区	2021 年度	前年度	増 減
北海道	42 (2. 2)	46 (1. 7)	－4
東北	57 (2. 9)	82 (3. 0)	－25
東京	924 (47. 4)	1, 266 (46. 3)	－342
名古屋	232 (11. 9)	311 (11. 4)	－79
北陸	43 (2. 2)	64 (2. 3)	－21
大阪	424 (21. 7)	595 (21. 8)	－171
中国	73 (3. 7)	129 (4. 7)	－56
四国	51 (2. 6)	72 (2. 6)	－21
九州	105 (5. 4)	164 (6. 0)	－59
その他 (不明)	0 (ー)	3 (0. 1)	－3
合 計	1, 951 (100. 0)	2, 732 (100. 0)	－781

以 上