

あっせん、苦情、相談の処理状況
(2024 年度)

2025 年 6 月 17 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

2024 年度（2024 年 4 月から 2025 年 3 月まで、以下同じ。）におけるあっせんの新規申立ては 162 件と前年度に比べ 58 件減少、また、あっせんの終結は 192 件と同 24 件減少した。

なお、あっせんの終結 192 件の結果は、和解 145 件、不調（打切り）44 件、取下げ（離脱）3 件であり、和解率は 76.7%（前年度 80.8%）であった。

（単位：件）

項 目	2024 年度	前年度	増 減
新規申立て	162	220	－58
終結	192	216	－24
和解	145	168	－23
不調（打切り）	44	40	＋4
取下げ（離脱）	3	7	－4
その他	0	1	－1
当期末係属	51	81	－30

※ 和解率 ＝ 和解件数 ／ （終結件数－取下げ（離脱）等件数）

(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	2024 年度	前年度	増 減
株式	16 (9.9)	13 (5.9)	＋3
債券	131 (80.9)	194 (88.2)	－63
投資信託	12 (7.4)	5 (2.3)	＋7
有価証券デリバティブ	2 (1.2)	1 (0.5)	＋1
その他の有価証券・デリバティブ	1 (0.6)	3 (1.4)	－2
C F D	0 (－)	4 (1.8)	－4
合 計	162 (100.0)	220 (100.0)	－58

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 (16)	国内株式 14、外国株式 2 ／ 売買取引 8、勧誘 7、事務処理 1
債券 (131)	仕組債 117 (うち外国 55)、普通社債 14 (うち外国 13) ／ 勧誘 130、売買取引 1
投資信託 (12)	株式投信 12 / 勧誘 9、売買取引 3
有価証券デリバティブ (2)	有価証券 OP 2 / 勧誘 2
その他の有価証券・デリバティブ (1)	金利スワップ 1 / 勧誘 1

(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	2024 年度	前年度	増 減
勧誘に関する紛争	149 (92.0)	205 (93.2)	－56
売買取引に関する紛争	12 (7.4)	14 (6.4)	－2
事務処理に関する紛争	1 (0.6)	1 (0.5)	0
合 計	162 (100.0)	220 (100.0)	－58

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 (149)	説明義務違反 113、適合性の原則 25、断定的判断の提供 6、 誤った情報の提供 5
売買取引に関する紛争 (12)	過当売買 3、無断売買 1、売却・解約阻止 1、システム障害 1、 その他 6
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	2024 年度	前年度	増 減
会員	161 (99.4)	219 (99.5)	－58
特別会員	1 (0.6)	1 (0.5)	0
特定業務会員	0 (－)	0 (－)	0
合 計	162 (100.0)	220 (100.0)	－58

(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	2024 年度	前年度	増 減
男	67 (41.4)	108 (49.1)	－41
女	80 (49.4)	101 (45.9)	－21
法人	15 (9.3)	11 (5.0)	＋4
合 計	162 (100.0)	220 (100.0)	－58

(6) 申立人の年齢分布

あっせんの新規申立てのうち、個人 147 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 33.3％）。

(単位：件、構成比)

年 代	2024 年度	前年度	増 減
85 歳－89 歳	2 (1.4)	6 (2.9)	－4
80 歳－84 歳	17 (11.6)	15 (7.2)	＋2
75 歳－79 歳	30 (20.4)	38 (18.2)	－8
70 歳－74 歳	21 (14.3)	54 (25.8)	－33
70 歳未満	77 (52.4)	96 (45.9)	－19
合 計	147 (100.0)	209 (100.0)	－62

(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	2024 年度	前年度	増 減
北海道	3 (1.9)	3 (1.4)	0
東北	2 (1.2)	7 (3.2)	－5
東京	123 (75.9)	152 (69.1)	－29
名古屋	5 (3.1)	21 (9.5)	－16
北陸	3 (1.9)	2 (0.9)	＋1
大阪	15 (9.3)	14 (6.4)	＋1
中国	2 (1.2)	7 (3.2)	－5
四国	3 (1.9)	5 (2.3)	－2
九州	6 (3.7)	9 (4.1)	－3
合 計	162 (100.0)	220 (100.0)	－58

2. 苦情処理業務の状況

(1) 概況

2024 年度における苦情受付件数は、下表のとおり 750 件と前年度に比べ 308 件減少した。

(単位：件)

項 目	2024 年度	前年度	増 減
受付	750	1,058	－308
終結	819	1,032	－213
解決	655	821	－166
あっせんへの移行	164	210	－46
当期末未済	76	145	－69

(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	2024 年度	前年度	増 減
株式	314 (41.9)	290 (27.4)	＋24
債券	197 (26.3)	489 (46.2)	－292
投資信託	104 (13.9)	125 (11.8)	－21
有価証券デリバティブ	19 (2.5)	7 (0.7)	＋12
その他の有価証券・デリバティブ	2 (0.3)	4 (0.4)	－2
C F D	15 (2.0)	16 (1.5)	－1
先物・オプション	1 (0.1)	0 (－)	＋1
S T O	1 (0.1)	0 (－)	＋1
商品関連デリバティブ	6 (0.8)	6 (0.6)	0
その他（商品に関係の無い苦情）	91 (12.1)	121 (11.4)	－30
合 計	750 (100.0)	1,058 (100.0)	－308

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 (314)	国内株式 232、外国株式 64、その他 18 ／ 売買取引 158、事務処理 107、勧誘 29、その他 20
債券 (197)	仕組債 136 (うち外国 60)、普通社債 40 (うち外国 30)、 国債 13 (うち外国 9)、転換社債 1、未確認 7 ／ 勧誘 169、売買取引 15、事務処理 11、その他 2
投資信託 (104)	株式投信 66、公社債投信 8、不動産投信 3、その他投信 5、 仕組投信 1、未確認 21 ／ 売買取引 38、勧誘 37、事務処理 21、その他 8
有価証券デリバティブ (19)	株価指数先物 14、有価証券 OP 3、株価指数 OP 2 ／ 売買取引 13、勧誘 4、その他 2
その他の有価証券・デリバティブ (2)	金利スワップ 1、E T N 1／ 勧誘 1、売買取引 1
C F D (15)	証券 CFD 14、未確認 1 ／ 売買取引 7、勧誘 4、事務処理 3、その他 1
先物・オプション (1)	先物・オプション 1／ 売買取引 1
S T O (1)	S T O 1／ 売買取引 1
商品関連デリバティブ (6)	商品先物 6 / 売買取引 3、勧誘 3
その他 (91)	(商品に関係の無い苦情)

※ 前年度の債券に係る苦情は 489 件 (うち仕組債 360 件 (うち外国 148 件)、普通社債 106 件 (うち外国 94 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	2024 年度	前年度	増 減
勧誘に関する苦情	248 (33.1)	514 (48.6)	－266
売買取引に関する苦情	242 (32.3)	216 (20.4)	＋26
事務処理に関する苦情	211 (28.1)	210 (19.8)	＋1
その他	49 (6.5)	118 (11.2)	－69
合 計	750 (100.0)	1,058 (100.0)	－308

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 (248)	説明 173、適合性 30、強引 23、断定 14、誤認 5、虚偽 3
売買取引に関する苦情 (242)	売買一般 73、無断 55 (うち不正アクセス 29)、取引制度 48、システム障害 29、扱者主導 26、売買執行ミス 11
事務処理に関する苦情 (211)	口座 45、証券会社 42、証券税制 24、入出金 24、株式事務 18、入出庫 15、相続等 10、手数料 8、事務ミス 7、法定帳簿 6、信用取引 4、遅延 4、償還 3、システム障害 1
その他 (49)	会社不満 46、横領 2、IPO 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	2024 年度	前年度	増 減
会員	739 (98.5)	1,031 (97.4)	－292
特別会員	11 (1.5)	24 (2.3)	－13
特定業務会員	0 (－)	3 (0.3)	－3
合 計	750 (100.0)	1,058 (100.0)	－308

(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	2024 年度	前年度	増 減
男	467 (62.3)	608 (57.5)	－141
女	260 (34.7)	405 (38.3)	－145
法人	23 (3.1)	45 (4.3)	－22
合 計	750 (100.0)	1,058 (100.0)	－308

(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（697 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 29. 4%）。

（単位：件、構成比）

年 代	2024 年度	前年度	増 減
90 歳以上	12 (1. 7)	15 (1. 6)	－3
85 歳－89 歳	23 (3. 3)	46 (4. 8)	－23
80 歳－84 歳	74 (10. 6)	101 (10. 5)	－27
75 歳－79 歳	96 (13. 8)	138 (14. 4)	－42
70 歳－74 歳	96 (13. 8)	165 (17. 2)	－69
70 歳未満	396 (56. 8)	493 (51. 5)	－97
合 計	697 (100. 0)	958 (100. 0)	－261

(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	2024 年度	前年度	増 減
北海道	26 (3. 5)	20 (1. 9)	＋6
東北	19 (2. 5)	24 (2. 3)	－5
東京	454 (60. 5)	695 (65. 7)	－241
名古屋	92 (12. 3)	102 (9. 6)	－10
北陸	7 (0. 9)	10 (0. 9)	－3
大阪	83 (11. 1)	95 (9. 0)	－12
中国	13 (1. 7)	24 (2. 3)	－11
四国	10 (1. 3)	30 (2. 8)	－20
九州	46 (6. 1)	58 (5. 5)	－12
合 計	750 (100. 0)	1, 058 (100. 0)	－308

3. 相談業務の状況

(1) 概況

2024 年度における相談対応件数は、下表のとおり 1,756 件と前年度に比べ 623 件減少した。

(単位：件)

項 目	2024 年度	前年度	増 減
相談対応件数	1,756	2,379	－623
(相談受付件数)	2,258	2,961	－703

※ 「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	2024 年度	前年度	増 減
株式	745 (42.4)	940 (39.5)	－195
債券	214 (12.2)	377 (15.8)	－163
投資信託	246 (14.0)	460 (19.3)	－214
有価証券デリバティブ	8 (0.5)	14 (0.6)	－6
その他の有価証券・デリバティブ	2 (0.1)	4 (0.2)	－2
C F D	15 (0.9)	22 (0.9)	－7
先物・オプション	6 (0.3)	3 (0.1)	＋3
S T O	3 (0.2)	0 (－)	＋3
商品関連デリバティブ	17 (1.0)	15 (0.6)	＋2
その他（商品に無関係の相談）	500 (28.5)	544 (22.9)	－44
合 計	1,756 (100.0)	2,379 (100.0)	－623

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 (745)	上場株式 683 (うち外国株式 69)、非上場株式 11、未確認 51 ／ 売買取引 303、事務処理 238、制度 162、勧誘 39、その他 3
債券 (214)	仕組債 55 (うち外国 21)、国債 79 (うち外国 10)、 普通社債 47 (うち外国 22)、地方債 1、未確認 32 ／ 勧誘 65、制度 63、売買取引 49、事務処理 36、その他 1
投資信託 (246)	株式投信 116、公社債投信 13、不動産投信 6、その他投信 15、 未確認 96 ／ 売買取引 73、制度 73、勧誘 54、事務処理 46
有価証券デリバティブ (8)	株価指数先物 5、有価証券先物 2、未確認 1 ／ 売買取引 4、制度 2、事務処理 2
その他の有価証券・デリバティブ (2)	金利スワップ 1、E T N 1 ／ 勧誘 1、売買取引 1
先物・オプション (6)	先物 OP 5、未確認 1／売買取引 2、勧誘 2、制度 1、事務処理 1
C F D (15)	証券CFD 12、未確認 3 ／ 勧誘 6、売買取引 5、制度 3、事務処理 1
商品関連デリバティブ (17)	商品先物 16、その他 1 ／売買取引 11、制度 5、勧誘 1
S T O (3)	STO 3／制度 3
その他 (500)	(商品に関係の無い相談)

(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	2024 年度	前年度	増 減
制度に関する相談	489 (27.8)	611 (25.7)	－122
勧誘に関する相談	180 (10.3)	345 (14.5)	－165
売買取引に関する相談	502 (28.6)	569 (23.9)	－67
事務処理に関する相談	577 (32.9)	819 (34.4)	－242
その他	8 (0.5)	35 (1.5)	－27
合 計	1,756 (100.0)	2,379 (100.0)	－623

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
制度に関する相談 (489)	センター業務 112、証券会社 96、証券税制 80、取引制度 77、商品性 49、相続等 32、IPO 12、倒産不安 10、法廷帳簿 7、株式事務 6、株券不発行 6、売買一般 2
勧誘に関する相談 (180)	説明 85、適合性 47、強引 37、断定 5、誤認 5、虚偽 1
売買取引に関する相談 (502)	売買一般 252、取引制度 128、無断 45 (うち不正アクセス 9)、システム障害 33、扱者主導 30、売買執行ミス 11、償還 3
事務処理に関する相談 (577)	証券会社 171、口座 108、相続等 67、入出金 56、株式事務 41、入出庫 37、証券税制 30、法定帳簿 25、手数料 22、事務ミス 7、システム障害 5、償還 3、信用取引 2、遅延 2、株券不発行 1
その他 (8)	横領 5、会社不満 3

(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	2024 年度	前年度	増 減
男	1,043 (59.4)	1,432 (60.2)	－389
女	662 (37.7)	882 (37.1)	－220
法人	51 (2.9)	65 (2.7)	－14
合 計	1,756 (100.0)	2,379 (100.0)	－623

(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	2024 年度	前年度	増 減
北海道	34 (1.9)	38 (1.6)	－4
東北	40 (2.3)	57 (2.4)	－17
東京	803 (45.7)	1,204 (50.6)	－401
名古屋	185 (10.5)	250 (10.5)	－65
北陸	53 (3.0)	54 (2.3)	－1
大阪	408 (23.2)	450 (18.9)	－42
中国	96 (5.5)	125 (5.3)	－29
四国	29 (1.7)	49 (2.1)	－20
九州	105 (6.0)	150 (6.3)	－45
その他 (不明)	3 (0.2)	2 (0.1)	＋1
合 計	1,756 (100.0)	2,379 (100.0)	－623

以 上