

**あっせん、苦情、相談の処理状況**  
(2022 年度)

2023 年 6 月 20 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

2022 年度（2022 年 4 月から 2023 年 3 月まで、以下同じ。）におけるあっせんの新規申立ては 165 件と前年度に比べ 60 件増加し、また、あっせんの終結は 120 件と同 2 件減少した。

なお、あっせんの終結 120 件の結果は、和解 79 件、不調（打切り）38 件及び取下げ（離脱）2 件であり、和解率は 66.9%（前年度 63.3%）であった。

（単位：件）

項 目	2022 年度	前年度	増 減
新規申立て	165	105	+60
終結	120	122	-2
和解	79	76	+3
不調（打切り）	38	44	-6
取下げ（離脱）	2	2	0
その他	0	0	0
当期末係属	77	32	+45

※ 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	2022 年度	前年度	増 減
株式	26 (15.8)	23 (21.9)	+3
債券	108 (65.5)	43 (41.0)	+65
投資信託	20 (12.1)	14 (13.3)	+6
有価証券デリバティブ	0 ( -)	2 ( 1.9)	-2
その他の有価証券・デリバティブ	2 ( 1.2)	10 ( 9.5)	-8
C F D	7 ( 4.2)	11 (10.5)	-4
商品関連デリバティブ	2 ( 1.2)	2 ( 1.9)	0

商 品	2022 年度	前年度	増 減
合 計	165 (100.0)	105 (100.0)	+60

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 (26)	国内株式 17、外国株式 9 / 勧誘 14、売買取引 10、事務処理 2
債券 (108)	仕組債 95 (うち外国 40)、普通社債 13 (うち外国 11) / 勧誘 107、売買取引 1
投資信託 (20)	株式投信 18、仕組投信 2 / 勧誘 13、売買取引 6、事務処理 1
その他の有価証券デリバティブ (2)	金利スワップ 2 / 勧誘 2
C F D (7)	証券CFD 7 / 売買取引 4、勧誘 3
商品関連デリバティブ (2)	商品先物 2 / 勧誘 1、売買取引 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	2022 年度	前年度	増 減
勧誘に関する紛争	140 (84.8)	89 (84.8)	+51
売買取引に関する紛争	22 (13.3)	15 (14.3)	+7
事務処理に関する紛争	3 (1.8)	1 (1.0)	+2
合 計	165 (100.0)	105 (100.0)	+60

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 (140)	説明義務違反 100、適合性の原則 33、誤った情報の提供 4、断定的判断の提供 2、勧誘時の約束違反 1
売買取引に関する紛争 (22)	売却・解約阻止 6、過当売買 6、ネット取引 1、その他 9
事務処理に関する紛争 (3)	事務処理ミス 3

### (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	2022 年度	前年度	増 減
会員	163 (98.8)	104 (99.0)	+59
特別会員	1 (0.6)	0 ( -)	+1
特定業務会員	1 (0.6)	1 (1.0)	0
合 計	165 (100.0)	105 (100.0)	+60

(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	2022 年度	前年度	増 減
男	73 (44.2)	55 (52.4)	+18
女	77 (46.7)	46 (43.8)	+31
法人	15 (9.1)	4 (3.8)	+11
合 計	165 (100.0)	105 (100.0)	+60

(6) 申立人の年齢分布

あっせんの新規申立てのうち、個人 150 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 30.0%）。

(単位：件、構成比)

年 代	2022 年度	前年度	増 減
90 歳以上	3 (2.0)	3 (3.0)	0
85 歳－89 歳	5 (3.3)	5 (5.0)	0
80 歳－84 歳	11 (7.3)	12 (11.9)	-1
75 歳－79 歳	26 (17.3)	17 (16.8)	+9
70 歳－74 歳	21 (14.0)	12 (11.9)	+9
70 歳未満	84 (56.0)	52 (51.5)	+32
合 計	150 (100.0)	101 (100.0)	+49

(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	2022 年度	前年度	増 減
北海道	6 (3.6)	2 (1.9)	+4
東北	6 (3.6)	1 (1.0)	+5

地 区	2022 年度	前年度	増 減
東京	106 (64.2)	58 (55.2)	+48
名古屋	17 (10.3)	9 ( 8.6)	+8
北陸	1 ( 0.6)	1 ( 1.0)	0
大阪	14 ( 8.5)	14 (13.3)	0
中国	2 ( 1.2)	2 ( 1.9)	0
四国	6 ( 3.6)	7 ( 6.7)	-1
九州	7 ( 4.2)	11 (10.5)	-4
合 計	165 (100.0)	105 (100.0)	+60

\*\*\*\*\*

## 2. 苦情処理業務の状況

### (1) 概況

2022 年度における苦情受付件数は、下表のとおり 1,140 件と前年度に比べ 331 件増加した。

(単位：件)

項 目	2022 年度	前年度	増 減
受付	1,140	809	+331
終結	1,069	843	+226
解決	908	740	+168
あっせんへの移行	161	103	+58
当期末未済	119	48	+71

### (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	2022 年度	前年度	増 減
株式	325 (28.5)	296 (36.6)	+29
債券	488 (42.8)	247 (30.5)	+241
投資信託	184 (16.1)	136 (16.8)	+48
有価証券デリバティブ	17 ( 1.5)	14 ( 1.7)	+3
その他の有価証券・デリバティブ	5 ( 0.4)	10 ( 1.2)	-5
C F D	19 ( 1.7)	27 ( 3.3)	-8
先物・オプション	3 ( 0.3)	0 ( -)	+3

商 品	2022 年度	前年度	増 減
商品関連デリバティブ	11 ( 1.0)	8 ( 1.0)	+3
その他 (商品に関係の無い苦情)	88 ( 7.7)	71 ( 8.8)	+17
合 計	1,140 (100.0)	809 (100.0)	+331

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 (325)	国内株式 255、外国株式 63、その他 7 / 売買取引 142、事務処理 81、勧誘 55、その他 47
債券 (488)	仕組債 364 (うち外国 148)、普通社債 95 (うち外国 68)、国債 14 (うち外国 3)、地方債 2、未確認 13 / 勧誘 415、売買取引 37、事務処理 15、その他 21
投資信託 (184)	株式投信 137、公社債投信 9、不動産投信 4、その他投信 6、仕組投信 3、未確認 25 / 勧誘 92、売買取引 57、事務処理 15、その他 20
有価証券デリバティブ (17)	株価指数先物 7、有価証券先物 2、株価指数 OP 2、有価証券 OP 3、未確認 3 / 売買取引 9、勧誘 5、事務処理 2、その他 1
その他の有価証券デリバティブ (5)	金利スワップ 3、VIX インバース ETN 2 / 勧誘 4、売買取引 1
CFD (19)	証券 CFD 19 / 売買取引 11、勧誘 7、その他 1
先物・オプション (3)	先物・オプション 3 / 売買取引 2、事務処理 1
商品関連デリバティブ (11)	商品先物 11 / 売買取引 6、勧誘 4、事務処理 1
その他 (88)	(商品に関係の無い苦情)

※ 前年度の債券に係る苦情は 247 件 (うち仕組債 152 件 (うち外国 83 件)、普通社債 83 件 (うち外国 57 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	2022 年度	前年度	増 減
勧誘に関する苦情	583 (51.1)	302 (37.3)	+281
売買取引に関する苦情	270 (23.7)	261 (32.3)	+9
事務処理に関する苦情	159 (13.9)	168 (20.8)	-9
その他	128 (11.2)	78 ( 9.6)	+50
合 計	1,140 (100.0)	809 (100.0)	+331

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 (583)	説明 377、適合性 81、強引 75、断定 23、虚偽 17、誤認 10
売買取引に関する苦情 (270)	売買一般 84、取引制度 83、扱者主導 40、システム障害 26、無断 25、売買執行ミス 10、償還 2
事務処理に関する苦情 (159)	口座 30、入出金 23、入出庫 20、相続等 17、株式事務 16、証券会社 14、証券税制 10、法定帳簿 8、信用取引 6、手数料 5、システム障害 4、事務ミス 3、償還 2、遅延 1
その他 (128)	会社不満 121、IPO 2、横領 2、商品性 1、上場企業 1、破綻 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	2022 年度	前年度	増 減
会員	1,108 (97.2)	784 (96.9)	+324
特別会員	25 ( 2.2)	21 ( 2.6)	+4
特定業務会員	7 ( 0.6)	4 ( 0.5)	+3
合 計	1,140 (100.0)	809 (100.0)	+331

#### (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	2022 年度	前年度	増 減
男	638 (56.0)	498 (61.6)	+140
女	461 (40.4)	296 (36.6)	+165
法人	41 ( 3.6)	15 ( 1.9)	+26
合 計	1,140 (100.0)	809 (100.0)	+331

#### (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 (1,047 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 30.1%)。

(単位：件、構成比)

年 代	2022 年度	前年度	増 減
90 歳以上	19 ( 1.8)	13 ( 1.7)	+6
85 歳－89 歳	51 ( 4.9)	40 ( 5.3)	+11

年 代	2022 年度	前年度	増 減
80 歳－84 歳	87 ( 8.3)	73 ( 9.6)	+14
75 歳－79 歳	158 (15.1)	116 (15.3)	+42
70 歳－74 歳	172 (16.4)	106 (14.0)	+66
70 歳未満	560 (53.5)	410 (54.1)	+150
合 計	1,047 (100.0)	758 (100.0)	+289

### (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	2022 年度	前年度	増 減
北海道	28 ( 2.5)	16 ( 2.0)	+12
東北	38 ( 3.3)	18 ( 2.2)	+20
東京	678 (59.5)	469 (58.0)	+209
名古屋	150 (13.2)	93 (11.5)	+57
北陸	12 ( 1.1)	9 ( 1.1)	+3
大阪	114 (10.0)	113 (14.0)	+1
中国	26 ( 2.3)	23 ( 2.8)	+3
四国	26 ( 2.3)	23 ( 2.8)	+3
九州	68 ( 6.0)	45 ( 5.6)	+23
合 計	1,140 (100.0)	809 (100.0)	+331

\*\*\*\*\*

## 3. 相談業務の状況

### (1) 概況

2022 年度における相談対応件数は、下表のとおり 2,403 件と前年度に比べ 452 件増加した。

(単位：件)

項 目	2022 年度	前年度	増 減
相談対応件数	2,403	1,951	+452
(相談受付件数)	2,784	2,386	+398

※ 「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	2022年度	前年度	増 減
株式	790 (32.9)	742 (38.0)	+48
債券	641 (26.7)	373 (19.1)	+268
投資信託	509 (21.2)	402 (20.6)	+107
有価証券デリバティブ	16 (0.7)	15 (0.8)	+1
その他の有価証券・デリバティブ	5 (0.2)	10 (0.5)	-5
C F D	19 (0.8)	25 (1.3)	-6
先物・オプション	7 (0.3)	0 ( -)	+7
商品関連デリバティブ	10 (0.4)	15 (0.8)	-5
その他 (商品に無関係の相談)	406 (16.9)	369 (18.9)	+37
合 計	2,403 (100.0)	1,951 (100.0)	+452

※ 2022年度の「債券」に関する相談のうち、「仕組債」は366件、「普通社債」は146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	2022年度	前年度	増 減
制度に関する相談	517 (21.5)	531 (27.2)	-14
勧誘に関する相談	527 (21.9)	271 (13.9)	+256
売買取引に関する相談	766 (31.9)	595 (30.5)	+171
事務処理に関する相談	541 (22.5)	540 (27.7)	+1
その他	52 (2.2)	14 (0.7)	+38
合 計	2,403 (100.0)	1,951 (100.0)	+452

※ 2022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	2022年度	前年度	増 減
男	1,369 (57.0)	1,135 (58.2)	+234
女	952 (39.6)	744 (38.1)	+208
法人	82 (3.4)	72 (3.7)	+10

性別等	2022年度	前年度	増減
合計	2,403 (100.0)	1,951 (100.0)	+452

(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	2022年度	前年度	増減
北海道	45 (1.9)	42 (2.2)	+3
東北	58 (2.4)	57 (2.9)	+1
東京	1,131 (47.1)	924 (47.4)	+207
名古屋	296 (12.3)	232 (11.9)	+64
北陸	46 (1.9)	43 (2.2)	+3
大阪	514 (21.4)	424 (21.7)	+90
中国	104 (4.3)	73 (3.7)	+31
四国	63 (2.6)	51 (2.6)	+12
九州	143 (6.0)	105 (5.4)	+38
その他(不明)	3 (0.1)	0 (—)	+3
合計	2,403 (100.0)	1,951 (100.0)	+452

以 上