

あっせん、苦情、相談の処理状況
(2023 年度)

2024 年 6 月 18 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

2023 年度（2023 年 4 月から 2024 年 3 月まで、以下同じ。）におけるあっせんの新規申立ては 220 件と前年度に比べ 55 件増加し、また、あっせんの終結は 216 件と同 96 件増加した。

なお、あっせんの終結 216 件の結果は、和解 168 件、不調（打切り）40 件、取下げ（離脱）7 件及びその他 1 件であり、和解率は 80.8%（前年度 66.9%）であった。

（単位：件）

項 目	2023 年度	前年度	増 減
新規申立て	220	165	+55
終結	216	120	+96
和解	168	79	+89
不調（打切り）	40	38	+2
取下げ（離脱）	7	2	+5
その他	1	0	+1
当期末係属	81	77	+4

※ 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	2023 年度	前年度	増 減
株式	13 (5.9)	26 (15.8)	－13
債券	194 (88.2)	108 (65.5)	+86
投資信託	5 (2.3)	20 (12.1)	－15
有価証券デリバティブ	1 (0.5)	0 (－)	+1
その他の有価証券・デリバティブ	3 (1.4)	2 (1.2)	+1
C F D	4 (1.8)	7 (4.2)	－3
商品関連デリバティブ	0 (－)	2 (1.2)	－2

商 品	2023 年度	前年度	増 減
合 計	220 (100.0)	165 (100.0)	+55

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 (13)	国内株式 11、外国株式 2 / 勧誘 1、売買取引 11、事務処理 1
債券 (194)	仕組債 174 (うち外国 81)、普通社債 19 (うち外国 19)、国債 1 (うち外国 1) / 勧誘 193、売買取引 1
投資信託 (5)	株式投信 5 / 勧誘 4、売買取引 1
有価証券デリバティブ (1)	有価証券 OP 1 / 勧誘 1
その他の有価証券デリバティブ (3)	金利スワップ 3 / 勧誘 3
C F D (4)	証券 CFD 4 / 勧誘 3、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	2023 年度	前年度	増 減
勧誘に関する紛争	205 (93.2)	140 (84.8)	+65
売買取引に関する紛争	14 (6.4)	22 (13.3)	-8
事務処理に関する紛争	1 (0.5)	3 (1.8)	-2
合 計	220 (100.0)	165 (100.0)	+55

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 (205)	説明義務違反 163、適合性の原則 29、断定的判断の提供 7、誤った情報の提供 6
売買取引に関する紛争 (14)	無断売買 2、過当売買 2、売買執行ミス 1、その他 9
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	2023 年度	前年度	増 減
会員	219 (99.5)	163 (98.8)	+56
特別会員	1 (0.5)	1 (0.6)	0
特定業務会員	0 (ー)	1 (0.6)	ー1
合 計	220 (100.0)	165 (100.0)	+55

(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	2023 年度	前年度	増 減
男	108 (49.1)	73 (44.2)	+35
女	101 (45.9)	77 (46.7)	+24
法人	11 (5.0)	15 (9.1)	ー4
合 計	220 (100.0)	165 (100.0)	+55

(6) 申立人の年齢分布

あっせんの新規申立てのうち、個人 209 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 28.2％）。

(単位：件、構成比)

年 代	2023 年度	前年度	増 減
90 歳以上	0 (ー)	3 (2.0)	ー3
85 歳ー89 歳	6 (2.9)	5 (3.3)	+1
80 歳ー84 歳	15 (7.2)	11 (7.3)	+4
75 歳ー79 歳	38 (18.2)	26 (17.3)	+12
70 歳ー74 歳	54 (25.8)	21 (14.0)	+33
70 歳未満	96 (45.9)	84 (56.0)	+12
合 計	209 (100.0)	150 (100.0)	+59

(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	2023 年度	前年度	増 減
北海道	3 (1.4)	6 (3.6)	ー3
東北	7 (3.2)	6 (3.6)	+1

地 区	2023 年度	前年度	増 減
東京	152 (69.1)	106 (64.2)	+46
名古屋	21 (9.5)	17 (10.3)	+4
北陸	2 (0.9)	1 (0.6)	+1
大阪	14 (6.4)	14 (8.5)	0
中国	7 (3.2)	2 (1.2)	+5
四国	5 (2.3)	6 (3.6)	－1
九州	9 (4.1)	7 (4.2)	+2
合 計	220 (100.0)	165 (100.0)	+55

2. 苦情処理業務の状況

(1) 概況

2023 年度における苦情受付件数は、下表のとおり 1,058 件と前年度に比べ 82 件減少した。

(単位：件)

項 目	2023 年度	前年度	増 減
受付	1,058	1,140	－82
終結	1,032	1,069	－37
解決	821	908	－87
あっせんへの移行	210	161	+49
当期末未済	145	119	+26

(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	2023 年度	前年度	増 減
株式	290 (27.4)	325 (28.5)	－35
債券	489 (46.2)	488 (42.8)	+1
投資信託	125 (11.8)	184 (16.1)	－59
有価証券デリバティブ	7 (0.7)	17 (1.5)	－10
その他の有価証券・デリバティブ	4 (0.4)	5 (0.4)	－1
C F D	16 (1.5)	19 (1.7)	－3
先物・オプション	0 (ー)	3 (0.3)	－3

商 品	2023 年度	前年度	増 減
商品関連デリバティブ	6 (0.6)	11 (1.0)	－5
その他（商品に関係の無い苦情）	121 (11.4)	88 (7.7)	＋33
合 計	1,058 (100.0)	1,140 (100.0)	－82

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 (290)	国内株式 200、外国株式 57、その他 33 / 売買取引 128、事務処理 102、勧誘 23、その他 37
債券 (489)	仕組債 360（うち外国 148）、普通社債 106（うち外国 94）、国債 12（うち外国 6）、地方債 1、未確認 10 / 勧誘 430、売買取引 33、事務処理 11、その他 15
投資信託 (125)	株式投信 69、公社債投信 17、不動産投信 2、その他投信 6、仕組投信 5、未確認 26 / 勧誘 42、売買取引 36、事務処理 31、その他 16
有価証券デリバティブ (7)	株価指数先物 2、有価証券先物 1、株価指数 OP 1、有価証券 OP 3 / 売買取引 5、勧誘 2
その他の有価証券デリバティブ (4)	金利スワップ 3、その他の証券化商品 1 / 勧誘 4
C F D (16)	証券 CFD 16 / 売買取引 8、勧誘 6、事務処理 1、その他 1
商品関連デリバティブ (6)	商品先物 6 / 売買取引 3、勧誘 2、事務処理 1
その他 (121)	（商品に関係の無い苦情）

※ 前年度の債券に係る苦情は 488 件（うち仕組債 364 件（うち外国 148 件）、普通社債 95 件（うち外国 68 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	2023 年度	前年度	増 減
勧誘に関する苦情	514 (48.6)	583 (51.1)	－69
売買取引に関する苦情	216 (20.4)	270 (23.7)	－54
事務処理に関する苦情	210 (19.8)	159 (13.9)	＋51
その他	118 (11.2)	128 (11.2)	－10
合 計	1,058 (100.0)	1,140 (100.0)	－82

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 (514)	説明 376、適合性 57、強引 43、断定 29、虚偽 5、誤認 4
売買取引に関する苦情 (216)	売買一般 74、取引制度 39、扱者主導 32、無断 40、売買執行ミス 16、システム障害 14、償還 1
事務処理に関する苦情 (210)	口座 36、入出金 20、入出庫 23、相続等 12、株式事務 8、証券会社 68、証券税制 18、法定帳簿 4、信用取引 1、手数料 8、システム障害 8、事務ミス 2、償還 2
その他 (118)	会社不満 110、IPO 4、横領 4

(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	2023 年度	前年度	増 減
会員	1,031 (97.4)	1,108 (97.2)	－77
特別会員	24 (2.3)	25 (2.2)	－1
特定業務会員	3 (0.3)	7 (0.6)	－4
合 計	1,058 (100.0)	1,140 (100.0)	－82

(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	2023 年度	前年度	増 減
男	608 (57.5)	638 (56.0)	－30
女	405 (38.3)	461 (40.4)	－56
法人	45 (4.3)	41 (3.6)	＋4
合 計	1,058 (100.0)	1,140 (100.0)	－82

(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 (958 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 31.3%)。

(単位：件、構成比)

年 代	2023 年度	前年度	増 減
90 歳以上	15 (1.6)	19 (1.8)	－4
85 歳－89 歳	46 (4.8)	51 (4.9)	－5
80 歳－84 歳	101 (10.5)	87 (8.3)	＋14

年 代	2023 年度	前年度	増 減
75 歳－79 歳	138 (14.4)	158 (15.1)	－20
70 歳－74 歳	165 (17.2)	172 (16.4)	－7
70 歳未満	493 (51.5)	560 (53.5)	－67
合 計	958 (100.0)	1,047 (100.0)	－89

(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	2023 年度	前年度	増 減
北海道	20 (1.9)	28 (2.5)	－8
東北	24 (2.3)	38 (3.3)	－14
東京	695 (65.7)	678 (59.5)	＋17
名古屋	102 (9.6)	150 (13.2)	－48
北陸	10 (0.9)	12 (1.1)	－2
大阪	95 (9.0)	114 (10.0)	－19
中国	24 (2.3)	26 (2.3)	－2
四国	30 (2.8)	26 (2.3)	＋4
九州	58 (5.5)	68 (6.0)	－10
合 計	1,058 (100.0)	1,140 (100.0)	－82

3. 相談業務の状況

(1) 概況

2023 年度における相談対応件数は、下表のとおり 2,379 件と前年度に比べ 24 件減少した。

(単位：件)

項 目	2023 年度	前年度	増 減
相談対応件数	2,379	2,403	－24
(相談受付件数)	2,961	2,784	＋177

※ 「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	2023 年度	前年度	増 減
株式	940 (39.5)	790 (32.9)	+150
債券	377 (15.8)	641 (26.7)	−264
投資信託	460 (19.3)	509 (21.2)	−49
有価証券デリバティブ	14 (0.6)	16 (0.7)	−2
その他の有価証券・デリバティブ	4 (0.2)	5 (0.2)	−1
C F D	22 (0.9)	19 (0.8)	+3
先物・オプション	3 (0.1)	7 (0.3)	−4
商品関連デリバティブ	15 (0.6)	10 (0.4)	+5
その他（商品に無関係の相談）	544 (22.9)	406 (16.9)	+138
合 計	2,379 (100.0)	2,403 (100.0)	−24

※ 2023 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 89 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	2023 年度	前年度	増 減
制度に関する相談	611 (25.7)	517 (21.5)	+94
勧誘に関する相談	345 (14.5)	527 (21.9)	−182
売買取引に関する相談	569 (23.9)	766 (31.9)	−197
事務処理に関する相談	819 (34.4)	541 (22.5)	+278
その他	35 (1.5)	52 (2.2)	−17
合 計	2,379 (100.0)	2,403 (100.0)	−24

※ 2023 年度の「売買取引に関する相談」のうち「売買一般」は 251 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	2023 年度	前年度	増 減
男	1,432 (60.2)	1,369 (57.0)	+63
女	882 (37.1)	952 (39.6)	−70
法人	65 (2.7)	82 (3.4)	−17
合 計	2,379 (100.0)	2,403 (100.0)	−24

(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	2023 年度	前年度	増 減
北海道	38 (1.6)	45 (1.9)	－7
東北	57 (2.4)	58 (2.4)	－1
東京	1,204 (50.6)	1,131 (47.1)	＋73
名古屋	250 (10.5)	296 (12.3)	－46
北陸	54 (2.3)	46 (1.9)	＋8
大阪	450 (18.9)	514 (21.4)	－64
中国	125 (5.3)	104 (4.3)	＋21
四国	49 (2.1)	63 (2.6)	－14
九州	150 (6.3)	143 (6.0)	＋7
その他 (不明)	2 (0.1)	3 (0.1)	－1
合 計	2,379 (100.0)	2,403 (100.0)	－24

以 上