

あっせん、苦情、相談の処理状況
(2025 年度)

2026 年 6 月 16 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

2025 年度（2025 年 4 月から 2026 年 3 月まで、以下同じ。）におけるあっせんの新規申立ては 115 件と前年度に比べ 47 件減少、また、あっせんの終結は 135 件と同 57 件減少した。

なお、あっせんの終結 135 件の結果は、和解 100 件、不調（打切り）31 件、取下げ（離脱）3 件、その他 1 件であり、和解率は 76.3%（前年度 76.7%）であった。

（単位：件）

項 目	2025 年度	前年度	増 減
新規申立て	115	162	-47
終結	135	192	-57
和解	100	145	-45
不調（打切り）	31	44	-13
取下げ（離脱）	3	3	0
その他	1	0	+1
当期末係属	31	51	-20

※ 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	2025 年度	前年度	増 減
株式	27 (23.5)	16 (9.9)	+11
債券	50 (43.5)	131 (80.9)	-81
投資信託	15 (13.0)	12 (7.4)	+3
有価証券デリバティブ	2 (1.7)	2 (1.2)	0
その他の有価証券・デリバティブ	1 (0.9)	1 (0.6)	0
C F D	17 (14.8)	0 (-)	+17
商品関連デリバティブ	3 (2.6)	0 (-)	+3

商 品	2025 年度	前年度	増 減
合 計	115 (100.0)	162 (100.0)	-47

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 (27)	国内株式 20、外国株式 7 / 売買取引 18、勧誘 9
債券 (50)	仕組債 32 (うち外国 20)、普通社債 15 (うち外国 15)、国債 3 / 勧誘 48、売買取引 2
投資信託 (15)	株式投信 11、その他投信 3、不動産投信 1 / 勧誘 8、売買取引 4、事務処理 3
有価証券デリバティブ (2)	有価証券 OP 1、 株価指数 OP 1 / 売買取引 1、勧誘 1
その他の有価証券・デリバティブ (1)	ETN 1 / 勧誘 1
C F D (17)	証券 CFD 17 / 勧誘 12、売買取引 5
商品関連デリバティブ (3)	商品先物 3 / 売買取引 2、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	2025 年度	前年度	増 減
勧誘に関する紛争	80 (69.6)	149 (92.0)	-69
売買取引に関する紛争	32 (27.8)	12 (7.4)	+20
事務処理に関する紛争	3 (2.6)	1 (0.6)	+2
合 計	115 (100.0)	162 (100.0)	-47

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 (80)	説明義務違反 45、適合性の原則 25、誤った情報の提供 5、断定的判断の提供 4、勧誘時の約束違反 1
売買取引に関する紛争 (32)	無断売買 9、過当売買 4、売買執行ミス 4、ネット取引 3、売却・解約阻止 2、システム障害 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	2025 年度	前年度	増 減
会員	114 (99.1)	161 (99.4)	-47
特別会員	1 (0.9)	1 (0.6)	0
特定業務会員	0 (-)	0 (-)	0
合 計	115 (100.0)	162 (100.0)	-47

(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	2025 年度	前年度	増 減
男	65 (56.5)	67 (41.4)	-2
女	45 (39.1)	80 (49.4)	-35
法人	5 (4.3)	15 (9.3)	-10
合 計	115 (100.0)	162 (100.0)	-47

(6) 申立人の年齢分布

あっせんの新規申立てのうち、個人 110 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 20.9%）。

(単位：件、構成比)

年 代	2025 年度	前年度	増 減
85 歳-89 歳	7 (6.4)	2 (1.4)	+5
80 歳-84 歳	5 (4.5)	17 (11.6)	-12
75 歳-79 歳	11 (10.0)	30 (20.4)	-19
70 歳-74 歳	15 (13.6)	21 (14.3)	-6
70 歳未満	72 (65.5)	77 (52.4)	-5
合 計	110 (100.0)	147 (100.0)	-37

(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	2025 年度	前年度	増 減
北海道	1 (0.9)	3 (1.9)	-2
東北	1 (0.9)	2 (1.2)	-1
東京	72 (62.6)	123 (75.9)	-51
名古屋	14 (12.2)	5 (3.1)	+9
北陸	4 (3.5)	3 (1.9)	+1
大阪	14 (12.2)	15 (9.3)	-1
中国	3 (2.6)	2 (1.2)	+1
四国	1 (0.9)	3 (1.9)	-2
九州	5 (4.3)	6 (3.7)	-1
合 計	115 (100.0)	162 (100.0)	-47

2. 苦情処理業務の状況

(1) 概況

2025年度における苦情受付件数は、下表のとおり 930 件と前年度に比べ 180 件増加した。

(単位：件)

項目	2025年度	前年度	増減
受付	930	750	+180
終結	940	819	+121
解決	826	655	+171
あっせんへの移行	114	164	-50
当期末未済	66	76	-10

(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	2025年度	前年度	増減
株式	410 (44.1)	314 (41.9)	+96
債券	120 (12.9)	197 (26.3)	-77
投資信託	133 (14.3)	104 (13.9)	+29
有価証券デリバティブ	11 (1.2)	19 (2.5)	-8
その他の有価証券・デリバティブ	2 (0.2)	2 (0.3)	0
CFD	35 (3.8)	15 (2.0)	+20
先物・オプション	2 (0.2)	1 (0.1)	+1
STO	0 (-)	1 (0.1)	-1
商品関連デリバティブ	18 (1.9)	6 (0.8)	+12
その他(商品に関係の無い苦情)	199 (21.4)	91 (12.1)	+108
合計	930 (100.0)	750 (100.0)	+180

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 (410)	国内株式 305、外国株式 61、その他 44 / 売買取引 243、事務処理 116、勧誘 28、その他 23
債券 (120)	仕組債 49 (うち外国 27)、普通社債 47 (うち外国 35)、 国債 13 (うち外国 7)、地方債 3、未確認 8 / 勧誘 91、売買取引 15、事務処理 7、その他 7
投資信託 (133)	株式投信 78、公社債投信 12、不動産投信 2、その他投信 16、 未確認 25 / 事務処理 49、売買取引 45、勧誘 35、その他 4
有価証券デリバティブ (11)	株価指数先物 5、株価指数 OP 3、有価証券 OP 2、有価証券先物 1 / 売買取引 8、事務処理 2、その他 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
CFD (35)	証券 CFD 35 / 売買取引 18、勧誘 16、事務処理 1
先物・オプション (2)	先物・オプション 1、未確認 1 / 売買取引 2
商品関連デリバティブ (18)	商品先物 18 / 売買取引 12、勧誘 5、その他 1
その他 (199)	(商品に関係の無い苦情)

※ 前年度の債券に係る苦情は 197 件 (うち仕組債 136 件 (うち外国 60 件)、普通社債 40 件 (うち外国 30 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	2025 年度	前年度	増 減
勧誘に関する苦情	181 (19.5)	248 (33.1)	-67
売買取引に関する苦情	352 (37.8)	242 (32.3)	+110
事務処理に関する苦情	328 (35.3)	211 (28.1)	+117
その他	69 (7.4)	49 (6.5)	+20
合 計	930 (100.0)	750 (100.0)	+180

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 (181)	説明 95、適合性 29、強引 27、断定 19、誤認 6、虚偽 5
売買取引に関する苦情 (352)	無断 115 (うち不正アクセス 100)、売買一般 102、取引制度 65、 扱者主導 39、売買執行ミス 19、システム障害 12
事務処理に関する苦情 (328)	証券会社 93、口座 80、入出金 42、証券税制 19、法定帳簿 17、 入出庫 16、事務ミス 13、相続等 15、株式事務 11、 手数料 10、システム障害 3、信用取引 8、遅延 1
その他 (69)	会社不満 65、横領 3、 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	2025 年度	前年度	増 減
会員	913 (98.2)	739 (98.5)	+174
特別会員	11 (1.2)	11 (1.5)	0
特定業務会員	6 (0.6)	0 (-)	+6
合 計	930 (100.0)	750 (100.0)	+180

(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	2025 年度	前年度	増 減
男	628 (67.5)	467 (62.3)	+161
女	282 (30.3)	260 (34.7)	+22
法人	20 (2.2)	23 (3.1)	-3
合 計	930 (100.0)	750 (100.0)	+180

(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（852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28.1%）。

（単位：件、構成比）

年 代	2025 年度	前年度	増 減
90 歳以上	18 (2.1)	12 (1.7)	+6
85 歳－89 歳	50 (5.9)	23 (3.3)	+27
80 歳－84 歳	73 (8.6)	74 (10.6)	－1
75 歳－79 歳	98 (11.5)	96 (13.8)	+2
70 歳－74 歳	98 (11.5)	96 (13.8)	+2
70 歳未満	515 (60.4)	396 (56.8)	+119
合 計	852 (100.0)	697 (100.0)	+155

(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	2025 年度	前年度	増 減
北海道	13 (1.4)	26 (3.5)	－13
東北	24 (2.6)	19 (2.5)	+5
東京	558 (60.0)	454 (60.5)	+104
名古屋	129 (13.9)	92 (12.3)	+37
北陸	8 (0.9)	7 (0.9)	+1
大阪	92 (9.9)	83 (11.1)	+9
中国	16 (1.7)	13 (1.7)	+3
四国	23 (2.5)	10 (1.3)	+13
九州	67 (7.2)	46 (6.1)	+21
合 計	930 (100.0)	750 (100.0)	+180

3. 相談業務の状況

(1) 概況

2025年度における相談対応件数は、下表のとおり 2,607 件と前年度に比べ 851 件増加した。

(単位：件)

項目	2025年度	前年度	増減
相談対応件数	2,607	1,756	+851
(相談受付件数)	3,369	2,258	+1,111

※ 「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	2025年度	前年度	増減
株式	1,015 (38.9)	745 (42.4)	+270
債券	187 (7.2)	214 (12.2)	-27
投資信託	299 (11.5)	246 (14.0)	+53
有価証券デリバティブ	8 (0.3)	8 (0.5)	0
その他の有価証券・デリバティブ	2 (0.1)	2 (0.1)	0
CFD	19 (0.7)	15 (0.9)	+4
先物・オプション	4 (0.2)	6 (0.3)	-2
STO	3 (0.1)	3 (0.2)	0
商品関連デリバティブ	14 (0.5)	17 (1.0)	-3
その他（商品に無関係の相談）	1,056 (40.5)	500 (28.5)	+556
合計	2,607 (100.0)	1,756 (100.0)	+851

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 (1,015)	上場株式 963 (うち外国株式 88)、非上場株式 4、未確認 48 / 売買取引 529、事務処理 312、制度 126、勧誘 46、その他 2
債券 (187)	仕組債 19 (うち外国 5)、国債 91 (うち外国 8)、 普通社債 50 (うち外国 24)、地方債 1、転換社債 1、未確認 25 / 制度 69、売買取引 50、事務処理 43、勧誘 25
投資信託 (299)	株式投信 157、公社債投信 22、不動産投信 4、仕組投信 1、 その他投信 13、未確認 102 / 売買取引 103、制度 60、勧誘 57、事務処理 78、その他 1
有価証券デリバティブ (8)	株価指数先物 5、株価指数 OP 1、有価証券先物 1、有価証券 OP 1 / 売買取引 4、事務処理 2、制度 1、勧誘 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 1、売買取引 1
先物・オプション (4)	先物 OP 4 / 制度 2、売買取引 1、事務処理 1
C F D (19)	証券 CFD 19 / 売買取引 15、勧誘 4
商品関連デリバティブ (14)	商品先物 14 / 勧誘 6、売買取引 4、制度 4
S T O (3)	STO 3 / 事務処理 2、勧誘 1
その他 (1,056)	(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	2025 年度	前年度	増 減
制度に関する相談	449 (17.2)	489 (27.8)	-40
勧誘に関する相談	161 (6.2)	180 (10.3)	-19
売買取引に関する相談	784 (30.1)	502 (28.6)	+282
事務処理に関する相談	1,209 (46.4)	577 (32.9)	+632
その他	4 (0.2)	8 (0.5)	-4
合 計	2,607 (100.0)	1,756 (100.0)	+851

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 (449)	証券会社 135、センター業務 111、商品性 61、取引制度 56、証券税制 41、相続等 14、IPO 9、法定帳簿 7、株式事務 7、倒産不安 4、売買一般 3、株券不発行 1
勧誘に関する相談 (161)	説明 58、強引 44、適合性 38、断定 13、誤認 6、虚偽 2
売買取引に関する相談 (784)	無断 324 (うち不正アクセス 289)、売買一般 248、取引制度 151、扱者主導 40、システム障害 12、売買執行ミス 8、償還 1
事務処理に関する相談 (1,209)	証券会社 586、口座 223、相続等 81、入出金 77、入出庫 54、法定帳簿 54、株式事務 43、証券税制 42、手数料 20、システム障害 14、事務ミス 4、信用取引 4、遅延 4、償還 3
その他 (4)	会社不満 3、横領 1

(4) 業態別件数

相談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	2025 年度	前年度	増 減
会員	2,428 (93.1)	1,581 (90.0)	+847
特別会員	172 (6.6)	162 (9.2)	+10
特定業務会員	7 (0.3)	13 (0.7)	-6
合 計	2,607 (100.0)	1,756 (100.0)	+851

(5) 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	2025 年度	前年度	増 減
男	1,679 (64.4)	1,043 (59.4)	+636
女	860 (33.0)	662 (37.7)	+198
法人	68 (2.6)	51 (2.9)	+17
合 計	2,607 (100.0)	1,756 (100.0)	+851

(6) 申出人の年齢分布

相談のうち、年齢が判明している申出人からの相談（1,898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31.6%）。

（単位：件、構成比）

年 代	2025年度	前年度	増 減
90歳以上	47 (2.5)	38 (2.8)	+9
85歳-89歳	93 (4.9)	60 (4.4)	+33
80歳-84歳	190 (10.0)	169 (12.5)	+21
75歳-79歳	269 (14.2)	169 (12.5)	+100
70歳-74歳	223 (11.7)	165 (12.2)	+58
70歳未満	1,076 (56.7)	756 (55.7)	+320
合 計	1,898 (100.0)	1,357 (100.0)	+541

(7) 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	2025年度	前年度	増 減
北海道	52 (2.0)	34 (1.9)	+18
東北	80 (3.1)	40 (2.3)	+40
東京	1,231 (47.2)	803 (45.7)	+428
名古屋	309 (11.9)	185 (10.5)	+124
北陸	59 (2.3)	53 (3.0)	+6
大阪	566 (21.7)	408 (23.2)	+158
中国	107 (4.1)	96 (5.5)	+11
四国	56 (2.1)	29 (1.7)	+27
九州	144 (5.5)	105 (6.0)	+39
その他（不明）	3 (0.1)	3 (0.2)	0
合 計	2,607 (100.0)	1,756 (100.0)	+851

以 上