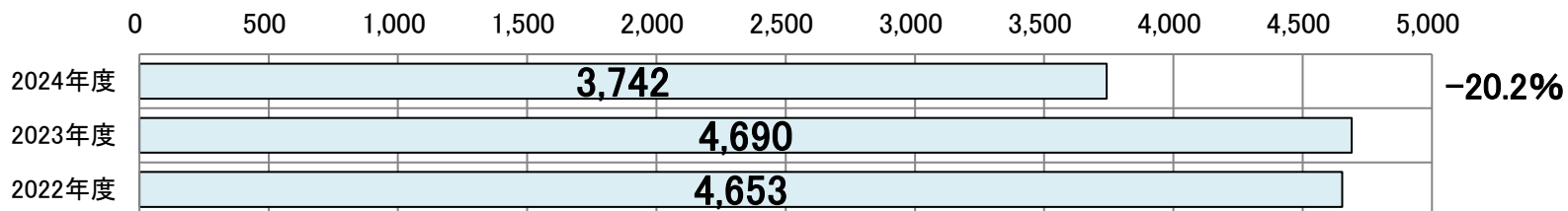


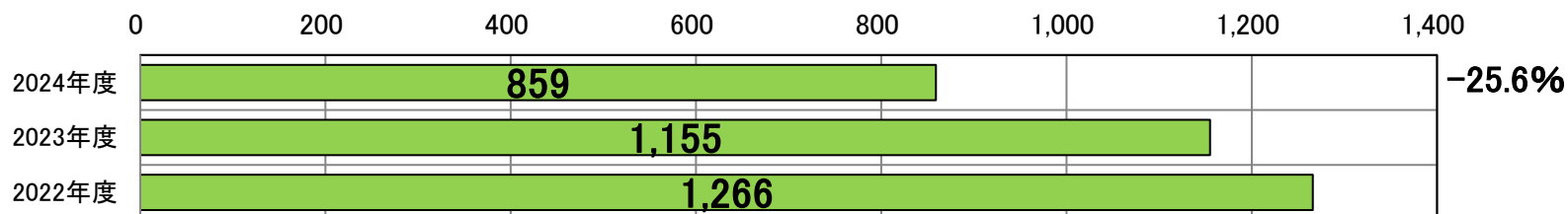
2024年度の相談、苦情、あっせんの状況について

1. 2024年度の相談、苦情、あっせん申立て件数

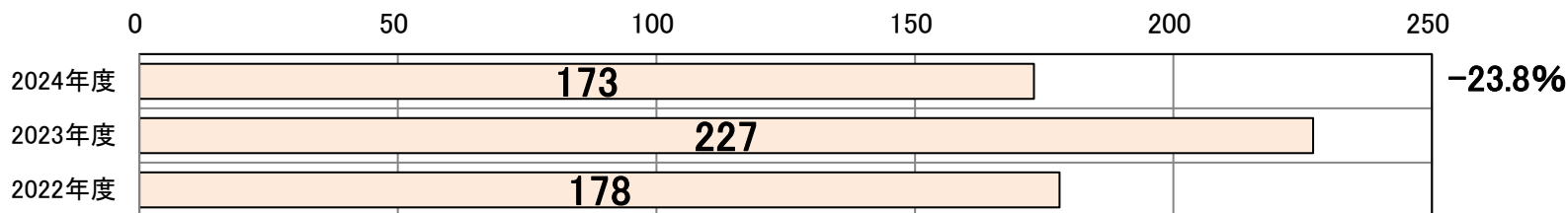
① 相談



② 苦情



③ あっせん申立て



概況：

相談、苦情及びあっせん申立ての全てにおいて、前年度に比べて減少（それぞれ-20.2%、-25.6%、-23.8%）した。

2. 2024年度の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

① 相 談

類 型	2024年度		2023年度	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
制度	1,225	32.7	1,487	31.7
うち証券会社	714	19.1	847	18.1
センター業務	185	4.9	316	6.7
取引制度	98	2.6	124	2.6
勧誘	191	5.1	359	7.7
うち説明義務	90	2.4	177	3.8
適合性	48	1.3	106	2.3
強引	41	1.1	53	1.1
売買取引	586	15.7	628	13.4
うち売買一般	274	7.3	263	5.6
取引制度	162	4.3	217	4.6
システム障害	59	1.6	33	0.7
事務処理	631	16.9	870	18.6
投資運用	19	0.5	23	0.5
投資助言	21	0.6	23	0.5
その他	1,069	28.6	1,300	27.7
合 計	3,742	100	4,690	100

概況：

内容別内訳は、「制度」に関する相談（1,225件）が最も多く、「事務処理」に関する相談（631件）、「売買取引」に関する相談（586件）が続いた。全類型で前年度に比べて減少し、「勧誘」及び「事務処理」に関する相談は大幅に減少（対前年比はそれぞれ-168件・-46.8%、-239件・-27.5%）した。その他には、当センターの対象業務ではない事項に関する相談等を含む。

2. 2024年度の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

② 苦 情

類 型	2024年度		2023年度	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	263	30.6	524	45.4
うち説明義務	183	21.3	380	32.9
適合性	32	3.7	57	4.9
強引	25	2.9	47	4.1
売買取引	299	34.8	267	23.1
うち売買一般	89	10.4	83	7.2
取引制度	69	8.0	68	5.9
無断売買	55	6.4	41	3.5
事務処理	233	27.1	223	19.3
投資運用	2	0.2	7	0.6
投資助言	9	1.0	7	0.6
その他	53	6.2	127	11.0
合 計	859	100	1,155	100

③ あっせん申立て

類 型	2024年度		2023年度	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
勧誘	158	91.3	206	90.7
うち説明義務	117	67.6	164	72.2
適合性	28	16.2	29	12.8
断定的判断の提供	8	4.6	7	3.1
売買取引	13	7.5	17	7.5
うち過当売買	3	1.7	4	1.8
無断売買	1	0.6	2	0.9
システム障害	1	0.6	1	0.4
事務処理	1	0.6	1	0.4
投資運用	1	0.6	2	0.9
投資助言	－	－	1	0.4
その他	－	－	－	－
合 計	173	100	227	100

概況：
苦情では、事務処理に関するもの、勧誘時の「説明義務」に関するもの、売買取引のうち「売買一般」に関するものが多かった。
あっせん申立てでは、前年度と同様に勧誘時の「説明義務」に関するものが多かった。

3. 2024年度の相談、苦情、あっせん申立ての商品別内訳

商品の種類	相 談				苦 情				あっせん申立て			
	2024年度		2023年度		2024年度		2023年度		2024年度		2023年度	
	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)
株式	939	25.1	1154	24.6	318	37.0	296	25.6	16	9.2	14	6.2
債券(仕組債を除く)	187	5.0	217	4.6	61	7.1	129	11.2	14	8.1	20	8.8
仕組債	56	1.5	191	4.1	136	15.8	360	31.2	117	67.6	174	76.7
投資信託	303	8.1	528	11.3	104	12.1	129	11.2	12	6.9	5	2.2
有価証券デリバティブ	12	0.3	15	0.3	21	2.4	7	0.6	2	1.2	1	0.4
金融先物デリバティブ	149	4.0	135	2.9	79	9.2	63	5.5	9	5.2	2	0.9
CFD	19	0.5	25	0.5	16	1.9	16	1.4	－	－	4	1.8
その他のデリバティブ	2	0.1	4	0.1	2	0.2	4	0.3	1	0.6	3	1.3
暗号資産デリバティブ	－	－	13	0.3	1	0.1	2	0.2	－	－	1	0.4
商品関連デリバティブ	23	0.6	18	0.4	6	0.7	6	0.5	－	－	－	－
第2種関連商品	27	0.7	32	0.7	4	0.5	8	0.7	1	0.6	1	0.4
ラップ	28	0.7	38	0.8	8	0.9	9	0.8	1	0.6	2	0.9
先物オプション	8	0.2	3	0.1	1	0.1	－	－	－	－	－	－
STO	3	0.1	－	－	1	0.1	－	－	－	－	－	－
その他	1,986	53.1	2,317	49.4	101	11.8	126	10.9	－	－	－	－
合 計	3,742	100	4,690	100	859	100	1,155	100	173	100	227	100

- ※1. 有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。金融先物デリバティブには、FX（外国為替証拠金取引）や通貨オプション取引を含みます。
CFDは差金決済取引のうち主に株価指数証拠金取引に関するものです。その他のデリバティブには通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含みます。
第2種関連商品は集団投資スキーム取引等（匿名組合ファンドの募集等）を指します。
2. 当センターの対象業務ではない事項に関する相談も商品の種類に応じて分類しています。

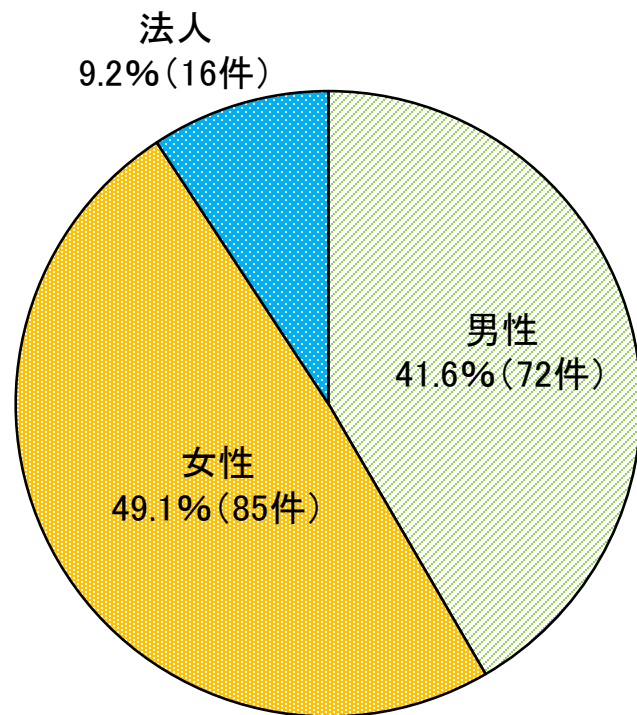
概況：

商品別の内訳では、相談及び苦情においては株式の割合が高く（それぞれ25.1%、37.0%）、あっせん申立てでは仕組債の割合が非常に高かった（67.6%）。

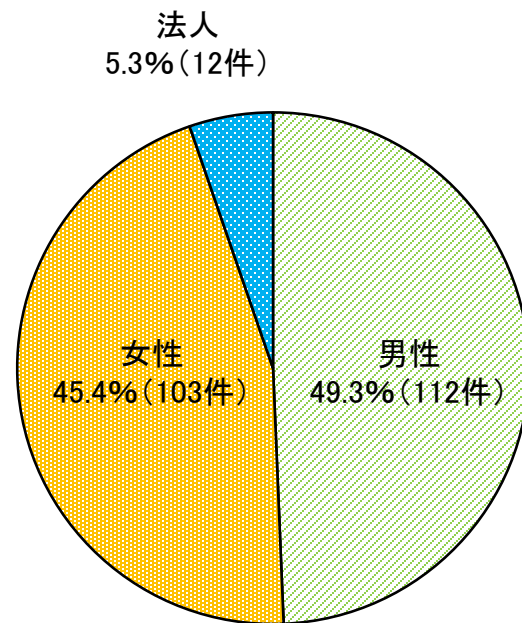
4. 2024年度のあっせん申立てについて

(1) あっせん申立者の個人(男／女)・法人別状況

<2024年度(173件)>



<(参考)2023年度(227件)>



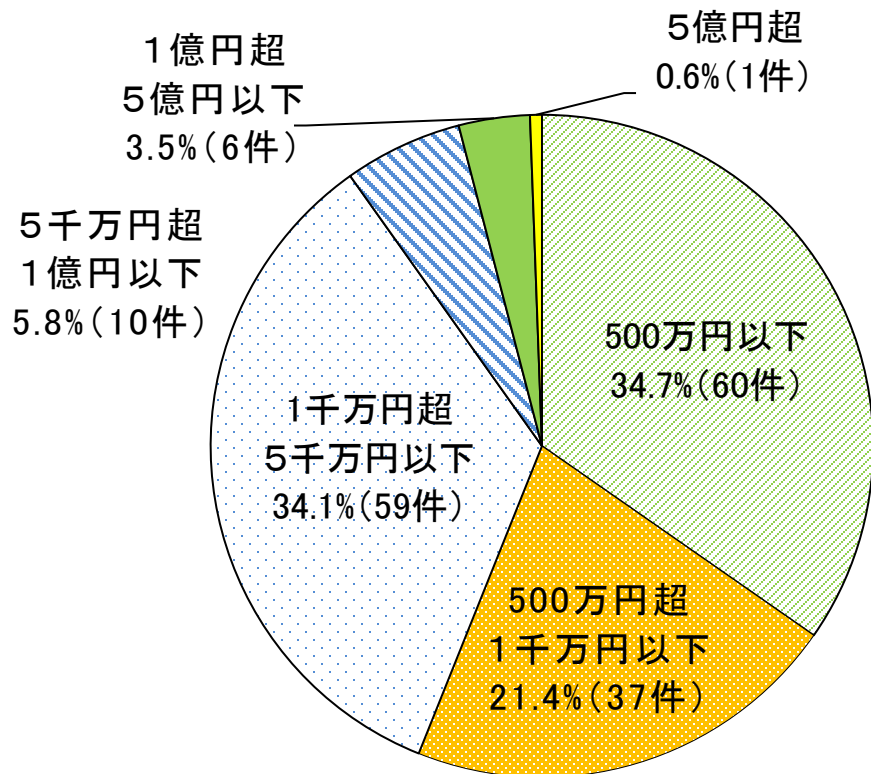
概況：

あっせん申立ての内訳は、男性41.6%（72件）、女性49.1%（85件）、法人9.2%（16件）となり、個人からの申立てが大勢を占める状況に変化はないが、法人からの申立て割合が増加した。。

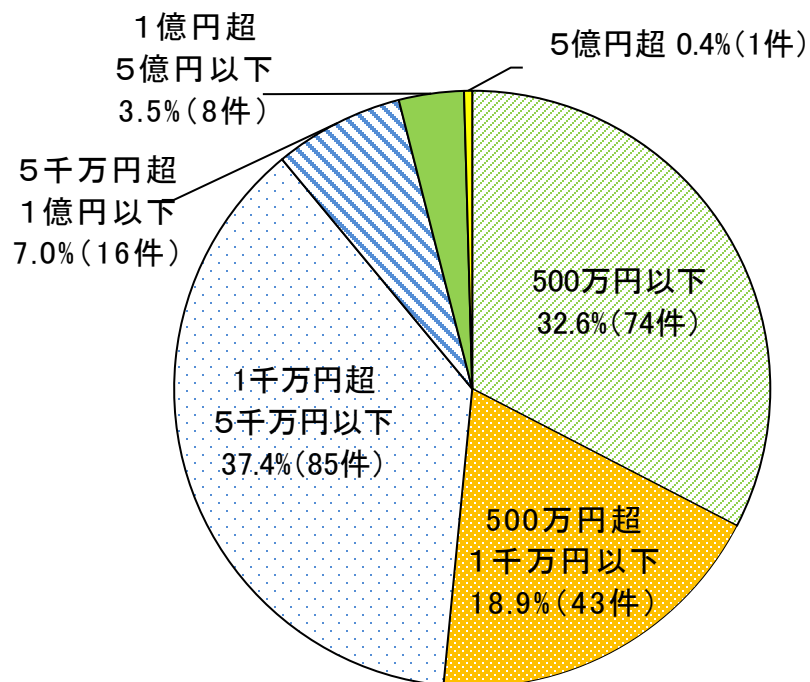
4. 2024年度のあっせん申立てについて

(2) あっせん申立てにおける請求金額

<2024年度(173件)>



<(参考) 2023年度(227件)>



概況:

あっせん申立ての請求金額は、1千万円以下が56.1% (97件) を占めます。「1千万円超5千万円以下」34.1% (59件)、「5千万円超1億円以下」5.8% (10件)、「1億円超5億円以下」3.5% (6件)、「5億円超」0.4% (1件) の申立てがあった。なお、100万円以下は4.6% (8件) であった。

5. 2024年度のあっせん終結事案について

(1) 概況

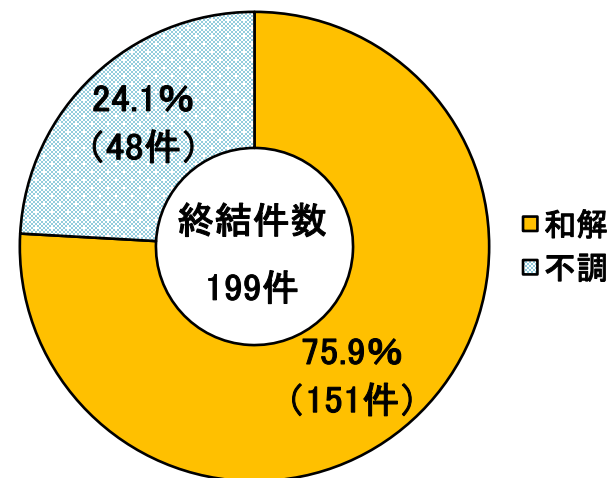
	2024年度	2023年度
期初未済件数	85	84
新規申立件数	173	227
終結件数	204(5)	226(8)
期末未済件数	54	85

※()内は取り下げ等の件数。

(2) あっせん開催回数(取り下げ等を除く)

	2024年度 (199 件)	2023年度 (218件)
1回	180	198
2回	18	18
3回	－	2
4回	－	－
5回	1	－
平均開催回数	1.11	1.10

(参考)終結結果(取り下げ等を除く)



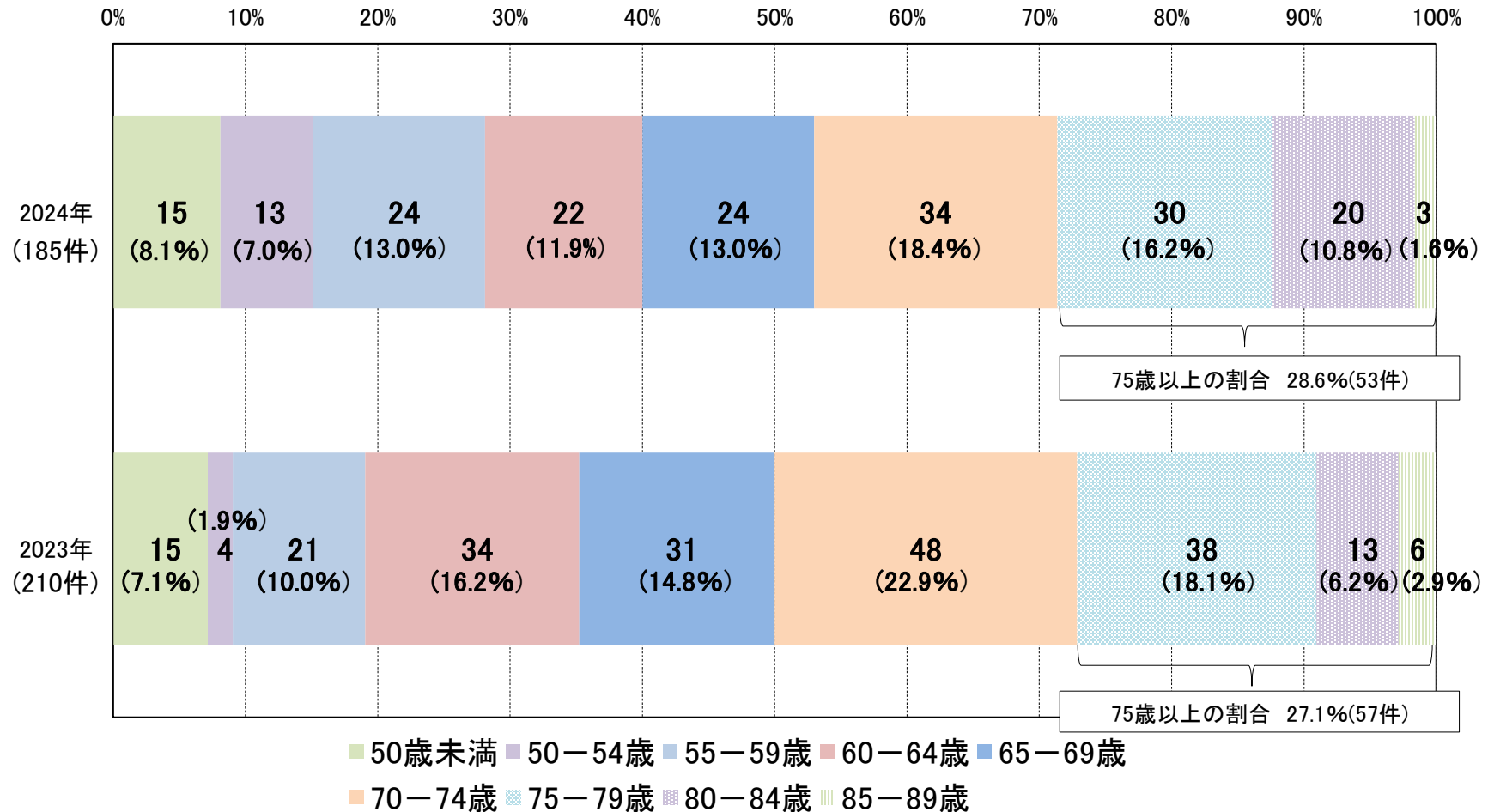
概況:

2024年度に終結したあっせんの件数は204件。その内訳は、和解151件、不調48件、取り下げ等5件で、取り下げ等を除く終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は75.9%(前年同期80.3%)であった。

あっせん開催回数は、1回の事案180件、2回の事案18件、5回の事案1件、平均開催回数は1.11回(前年同期1.10回)であった。

5. 2024年度のあっせん終結事案について

(3) 年齢別内訳



概況：

2024年度の終結事案（個人185件）における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は28.6%、53件（前年同期は27.1%、57件）であった。