

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2023年3月)

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

区分	内容	2023年 3月	2022年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	60	517	43
	勧誘に関する相談	43	527	44
	売買取引に関する相談	55	766	64
	事務処理に関する相談	44	542	45
	投資運用に関する相談	0	0	0
	投資助言に関する相談	0	0	0
	その他の相談	6	52	4
	(小計)	208	2,404	200
苦情	勧誘に関する苦情	58	583	49
	売買取引に関する苦情	26	270	23
	事務処理に関する苦情	12	159	13
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0	0
	その他の苦情	12	128	11
	(小計)	108	1,140	95
	あっせん	勧誘に関する紛争	16	140
売買取引に関する紛争		2	22	2
事務処理に関する紛争		0	3	0
投資運用に関する紛争		0	0	0
投資助言に関する紛争		0	0	0
その他の紛争		0	0	0
(小計)		18	165	14
合計		334	3,709	309

(参考 前年度の状況)

区分	内容	2021年度	
		累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	531	44
	勧誘に関する相談	271	23
	売買取引に関する相談	595	50
	事務処理に関する相談	540	45
	投資運用に関する相談	0	0
	投資助言に関する相談	0	0
	その他の相談	14	1
	(小計)	1,951	163
苦情	勧誘に関する苦情	298	25
	売買取引に関する苦情	265	22
	事務処理に関する苦情	168	14
	投資運用に関する苦情	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0
	その他の苦情	78	7
	(小計)	809	67
	あっせん	勧誘に関する紛争	89
売買取引に関する紛争		15	1
事務処理に関する紛争		1	0
投資運用に関する紛争		0	0
投資助言に関する紛争		0	0
その他の紛争		0	0
(小計)		105	9
合計		2,865	239

- (注) 1. 相談の計上件数は、相談対応件数(証券会社等との接触を求めて当センターに電話があり、受電したものの、相談対応の必要がなかったものを相談受付件数から除いた件数)である。
2. 案件により、相談・苦情・あっせんのそれぞれに重複して計上している場合がある。

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2023年3月の商品別処理状況)

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

区分	内容	株式	債券	投資信託	有価証券 デリバ	金融 先物 デリバ	CFD	その他 有価証券 (デリバティブ)	ラップ	第2種 関連 商品	暗号 資産 デリバ	STO	STO 自己 募集	商品 関連 デリバ	その他	計
相談	制度に関する相談	15	20	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	60
	勧誘に関する相談	8	30	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	43
	売買取引に関する相談	24	13	13	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	55
	事務処理に関する相談	22	3	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	44
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の相談	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	6
	(小計)	71	66	28	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	42	208
苦情	勧誘に関する苦情	4	47	6	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	58
	売買取引に関する苦情	14	6	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	26
	事務処理に関する苦情	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	12
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の苦情	4	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	12
	(小計)	27	57	10	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	10	108
	あっせん	勧誘に関する紛争	0	15	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
売買取引に関する紛争		2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
事務処理に関する紛争		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
投資運用に関する紛争		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
投資助言に関する紛争		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他の紛争		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(小計)		2	15	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
合計			100	138	39	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	52

(参考 2022年度(2022年4月～2023年3月)累計)

区分	内容	株式	債券	投資信託	有価証券 デリバ	金融 先物 デリバ	CFD	その他 有価証券 (デリバティブ)	ラップ	第2種 関連 商品	暗号 資産 デリバ	STO	STO 自己 募集	商品 関連 デリバ	その他	計
相談	制度に関する相談	156	115	83	6	0	4	1	0	0	0	0	0	0	152	517
	勧誘に関する相談	61	314	124	1	0	5	3	0	0	0	0	0	3	16	527
	売買取引に関する相談	334	160	210	8	0	9	1	0	0	0	0	0	4	40	766
	事務処理に関する相談	217	47	86	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	188	542
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の相談	23	5	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	17	52
	(小計)	791	641	509	16	0	19	5	0	0	0	0	0	10	413	2,404
苦情	勧誘に関する苦情	55	415	92	5	0	7	4	0	0	0	0	0	4	1	583
	売買取引に関する苦情	142	37	57	9	0	11	1	0	0	0	0	0	6	7	270
	事務処理に関する苦情	81	15	15	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	45	159
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の苦情	47	21	20	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	38	128
	(小計)	325	488	184	17	0	19	5	0	0	0	0	0	11	91	1,140
	あっせん	勧誘に関する紛争	13	108	13	0	0	3	2	0	0	0	0	0	1	0
売買取引に関する紛争		10	1	6	0	0	4	0	0	0	0	0	0	1	0	22
事務処理に関する紛争		2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
投資運用に関する紛争		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
投資助言に関する紛争		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他の紛争		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(小計)		25	109	20	0	0	7	2	0	0	0	0	0	2	0	165
合計			1,141	1,238	713	33	0	45	12	0	0	0	0	0	23	504

(注) 1. 相談の計上件数は、相談対応件数(証券会社等との接触を求めて当センターに電話があり、受電したものの相談対応の必要がなかったものを相談受付件数から除いた件数)である。

2. 案件により、相談・苦情・あっせんのそれぞれに重複して計上している場合がある。

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2023年3月の男女別処理状況)

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

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	40	20	0	60
	勧誘に関する相談	21	16	6	43
	売買取引に関する相談	33	22	0	55
	事務処理に関する相談	26	17	1	44
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	0	0	0	0
	その他の相談	4	2	0	6
	(小計)	124	77	7	208
苦情	勧誘に関する苦情	34	20	4	58
	売買取引に関する苦情	15	11	0	26
	事務処理に関する苦情	7	4	1	12
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0	0	0
	その他の苦情	5	6	1	12
	(小計)	61	41	6	108
	あっせん	勧誘に関する紛争	9	6	1
売買取引に関する紛争		2	0	0	2
事務処理に関する紛争		0	0	0	0
投資運用に関する紛争		0	0	0	0
投資助言に関する紛争		0	0	0	0
その他の紛争		0	0	0	0
(小計)		11	6	1	18
合計			196	124	14

(参考 2022年度 (2022年4月 ~ 2023年3月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	316	178	23	517
	勧誘に関する相談	255	251	21	527
	売買取引に関する相談	449	293	24	766
	事務処理に関する相談	322	208	12	542
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	0	0	0	0
	その他の相談	28	22	2	52
	(小計)	1,370	952	82	2,404
苦情	勧誘に関する苦情	270	277	36	583
	売買取引に関する苦情	170	97	3	270
	事務処理に関する苦情	111	47	1	159
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0	0	0
	その他の苦情	87	40	1	128
	(小計)	638	461	41	1,140
	あっせん	勧誘に関する紛争	60	67	13
売買取引に関する紛争		13	7	2	22
事務処理に関する紛争		0	3	0	3
投資運用に関する紛争		0	0	0	0
投資助言に関する紛争		0	0	0	0
その他の紛争		0	0	0	0
(小計)		73	77	15	165
合計			2,081	1,490	138

- (注) 1.相談の計上件数は、相談対応件数(証券会社等との接触を求めて当センターに電話があり、受電したものの相談対応の必要がなかったものを相談受付件数から除いた件数)である。
2. 案件により、相談・苦情・あっせんのそれぞれに重複して計上している場合がある。