

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2023年11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 11月	2023年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	58	402	50
	勧誘に関する相談	20	268	34
	売買取引に関する相談	43	354	44
	事務処理に関する相談	63	460	58
	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	1	27	3
	(小計)	185	1,511	189
苦情	勧誘に関する苦情	34	376	47
	売買取引に関する苦情	15	138	17
	事務処理に関する苦情	19	123	15
	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	9	78	10
	(小計)	77	715	89
	あっせん	勧誘に関する紛争	10	151
売買取引に関する紛争		0	9	1
事務処理に関する紛争		0	0	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)		10	160	20
合計			272	2,386

(参考 前年度の状況)

区分	内容	2022年度	
		累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	517	43
	勧誘に関する相談	527	44
	売買取引に関する相談	766	64
	事務処理に関する相談	542	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	52	4
	(小計)	2,404	200
苦情	勧誘に関する苦情	583	49
	売買取引に関する苦情	270	23
	事務処理に関する苦情	159	13
	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	128	11
	(小計)	1,140	95
	あっせん	勧誘に関する紛争	140
売買取引に関する紛争		22	2
事務処理に関する紛争		3	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)		165	14
合計			3,709

- (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11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	19	7	12	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	58
	勧誘に関する相談	3	7	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	20
	売買取引に関する相談	22	10	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	43
	事務処理に関する相談	21	3	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28	63
	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	(小計)	65	27	39	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	50	185
苦情	勧誘に関する苦情	2	27	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	1	34
	売買取引に関する苦情	9	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	15
	事務処理に関する苦情	11	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	19
	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	2	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	9
	(小計)	24	33	8	0	0	1	2	0	0	0	0	0	1	8	77
	あっせん	勧誘に関する紛争	0	9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
売買取引に関する紛争		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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)		0	9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
合計		89	69	48	2	0	1	2	0	0	0	0	0	3	58	272

(参考 2022年度 (2023年4月 ~ 2024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	127	60	76	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3	133	402
	勧誘に関する相談	33	139	78	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	13	268
	売買取引に関する相談	164	65	86	5	0	7	1	0	0	0	0	0	7	19	354
	事務処理に関する相談	207	25	59	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	166	460
	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	15	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	27
	(小計)	546	290	301	9	0	12	3	0	0	0	0	0	10	340	1,511
苦情	勧誘に関する苦情	13	323	28	2	0	1	4	0	0	0	0	0	0	5	376
	売買取引に関する苦情	81	20	24	4	0	5	0	0	0	0	0	0	2	2	138
	事務処理に関する苦情	65	5	17	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	34	123
	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	22	9	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35	78
	(小計)	181	357	81	6	0	7	4	0	0	0	0	0	3	76	715
	あっせん	勧誘に関する紛争	1	146	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
売買取引に関する紛争		9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
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)		10	146	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	160
合計		737	793	384	16	0	19	8	0	0	0	0	0	13	416	2,386

(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11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	16	2	58
	勧誘に関する相談	11	7	2	20
	売買取引に関する相談	23	19	1	43
	事務処理に関する相談	32	30	1	63
	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	1	0	0	1
	(小計)	107	72	6	185
苦情	勧誘に関する苦情	17	13	4	34
	売買取引に関する苦情	9	6	0	15
	事務処理に関する苦情	14	5	0	19
	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	7	2	0	9
	(小計)	47	26	4	77
	あっせん	勧誘に関する紛争	5	5	0
売買取引に関する紛争		0	0	0	0
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)		5	5	0	10
合計			159	103	10

(参考 2023年度 (2023年4月 ~ 2024年3月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	248	138	16	402
	勧誘に関する相談	146	110	12	268
	売買取引に関する相談	215	131	8	354
	事務処理に関する相談	283	164	13	460
	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	18	9	0	27
	(小計)	910	552	49	1,511
苦情	勧誘に関する苦情	177	173	26	376
	売買取引に関する苦情	85	49	4	138
	事務処理に関する苦情	92	30	1	123
	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	57	20	1	78
	(小計)	411	272	32	715
	あっせん	勧誘に関する紛争	73	71	7
売買取引に関する紛争		6	2	1	9
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)		79	73	8	160
合計			1,400	897	89

- (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。