

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2024年1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	2024年 1月	2023年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	55	519	52
	勧誘に関する相談	22	308	31
	売買取引に関する相談	59	463	46
	事務処理に関する相談	83	621	62
	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	2	32	3
	(小 計)	221	1,943	194
苦情	勧誘に関する苦情	33	440	44
	売買取引に関する苦情	22	180	18
	事務処理に関する苦情	16	154	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	8	94	9
	(小 計)	79	868	87
あっせん	勧誘に関する紛争	12	178	18
	売買取引に関する紛争	2	12	1
	事務処理に関する紛争	0	1	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)	14	191	19
合 計		314	3,002	300

(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	12
	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	309

- (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

(2024年1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	14	7	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	55
	勧誘に関する相談	4	11	4	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	22
	売買取引に関する相談	39	5	13	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	59
	事務処理に関する相談	34	2	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35	83
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	(小 計)	92	25	37	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	63	221
	苦情	1	28	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33
	勧誘に関する苦情	16	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22
あっせん	売買取引に関する苦情	7	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	16
	事務処理に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	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	3	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	8
	(小 計)	27	34	10	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	7	79
	相談	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
	勧誘に関する紛争	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	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
合計	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	12	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	14
	合計	119	71	48	0	0	5	1	0	0	0	0	0	0	70	314

(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	162	75	97	3	0	1	0	0	0	0	0	0	4	177	519
	勧誘に関する相談	43	159	83	0	0	7	2	0	0	0	0	0	0	14	308
	売買取引に関する相談	231	75	110	5	0	9	2	0	0	0	0	0	9	22	463
	事務処理に関する相談	284	30	81	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	223	621
	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	18	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	32
	(小 計)	738	340	373	10	0	18	4	0	0	0	0	0	13	447	1,943
	苦情	18	373	35	2	0	3	4	0	0	0	0	0	0	5	440
	勧誘に関する苦情	109	27	29	4	0	6	0	0	0	0	0	0	2	3	180
あっせん	売買取引に関する苦情	75	9	24	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	44	154
	事務処理に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	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	28	11	12	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	42	94
	(小 計)	230	420	100	6	0	11	4	0	0	0	0	0	3	94	868
	相談	1	170	2	1	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	178
	勧誘に関する紛争	9	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	12
	売買取引に関する紛争	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	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
合計	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)	11	171	3	1	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	191
	合計	979	931	476	17	0	31	11	0	0	0	0	0	16	541	3,002

(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

(2024年1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	41	13	1	55
	勧誘に関する相談	10	12	0	22
	売買取引に関する相談	36	21	2	59
	事務処理に関する相談	54	28	1	83
	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	2	0	0	2
	(小 計)	143	74	4	221
苦情	勧誘に関する苦情	13	17	3	33
	売買取引に関する苦情	13	9	0	22
	事務処理に関する苦情	12	3	1	16
	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	6	2	0	8
	(小 計)	44	31	4	79
あっせん	勧誘に関する紛争	7	5	0	12
	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)	9	5	0	14
合 計		196	110	8	314

(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	325	173	21	519
	勧誘に関する相談	166	130	12	308
	売買取引に関する相談	283	170	10	463
	事務処理に関する相談	381	226	14	621
	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	23	9	0	32
	(小 計)	1,178	708	57	1,943
苦情	勧誘に関する苦情	205	205	30	440
	売買取引に関する苦情	108	68	4	180
	事務処理に関する苦情	116	36	2	154
	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	67	26	1	94
	(小 計)	496	335	37	868
あっせん	勧誘に関する紛争	85	84	9	178
	売買取引に関する紛争	8	3	1	12
	事務処理に関する紛争	1	0	0	1
	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)	94	87	10	191
合 計		1,768	1,130	104	3,002

- (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。