

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2024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	2024年 3月	2023年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	47	612	51
	勧誘に関する相談	14	345	29
	売買取引に関する相談	55	569	47
	事務処理に関する相談	95	819	68
	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	3	35	3
	(小 計)	214	2,380	198
苦情	勧誘に関する苦情	53	514	43
	売買取引に関する苦情	23	216	18
	事務処理に関する苦情	33	210	18
	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	13	118	10
		(小 計)	122	1,058
あっせん	勧誘に関する紛争	16	205	17
	売買取引に関する紛争	2	14	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)	18	220	18
合 計		354	3,658	305

(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
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	20	5	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	15	47
	勧誘に関する相談	5	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	14
	売買取引に関する相談	33	6	9	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	55
	事務処理に関する相談	49	6	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	95
	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	0	3
	(小計)	109	23	35	3	0	1	0	0	0	0	0	0	2	41	214
苦情	勧誘に関する苦情	4	40	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	53
	売買取引に関する苦情	9	6	5	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	23
	事務処理に関する苦情	15	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	33
	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	5	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	13
	(小計)	33	48	17	1	0	1	0	0	0	0	0	0	3	19	122
	あっせん	勧誘に関する紛争	0	13	1	0	0	2	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	13	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	18
合計		144	84	53	4	0	4	0	0	0	0	0	0	5	60	354

(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	200	82	110	4	0	2	0	0	0	0	0	0	5	209	612
	勧誘に関する相談	55	171	94	0	0	7	2	0	0	0	0	0	1	15	345
	売買取引に関する相談	298	83	131	7	0	11	3	0	0	0	0	0	9	27	569
	事務処理に関する相談	367	40	122	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	286	819
	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	20	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	35
	(小計)	940	377	460	13	0	22	5	0	0	0	0	0	15	548	2,380
苦情	勧誘に関する苦情	23	430	42	2	0	6	4	0	0	0	0	0	2	5	514
	売買取引に関する苦情	128	33	36	5	0	8	0	0	0	0	0	0	3	3	216
	事務処理に関する苦情	102	11	31	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	64	210
	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	37	15	16	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	49	118
	(小計)	290	489	125	7	0	16	4	0	0	0	0	0	6	121	1,058
	あっせん	勧誘に関する紛争	1	193	4	1	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0
売買取引に関する紛争		11	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	14
事務処理に関する紛争		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
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)		13	194	5	1	0	4	3	0	0	0	0	0	0	0	220
合計		1,243	1,060	590	21	0	42	12	0	0	0	0	0	21	669	3,658

(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	27	20	0	47
	勧誘に関する相談	8	5	1	14
	売買取引に関する相談	36	18	1	55
	事務処理に関する相談	59	36	0	95
	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	1	0	3
	(小計)	132	80	2	214
苦情	勧誘に関する苦情	25	24	4	53
	売買取引に関する苦情	15	7	1	23
	事務処理に関する苦情	25	8	0	33
	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	9	4	0	13
	(小計)	74	43	5	122
	あっせん	勧誘に関する紛争	8	7	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)		10	7	1	18
合計		216	130	8	354

(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	376	214	22	612
	勧誘に関する相談	187	144	14	345
	売買取引に関する相談	344	212	13	569
	事務処理に関する相談	500	303	16	819
	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	25	10	0	35
	(小計)	1,432	883	65	2,380
苦情	勧誘に関する苦情	237	240	37	514
	売買取引に関する苦情	130	81	5	216
	事務処理に関する苦情	159	49	2	210
	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	82	35	1	118
	(小計)	608	405	45	1,058
	あっせん	勧誘に関する紛争	97	98	10
売買取引に関する紛争		10	3	1	14
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)		108	101	11	220
合計		2,148	1,389	121	3,658

- (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。