

# あっせん苦情相談処理状況報告書

( 2023年04月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

| 区分   | 内容         | 2023年04月 | 2023年度 |                |
|------|------------|----------|--------|----------------|
|      |            |          | 累計     | 月平均<br>(累計/月数) |
| 相談   | 制度に関する相談   | 125      | 125    | 125            |
|      | 勧誘に関する相談   | 43       | 43     | 43             |
|      | 売買取引に関する相談 | 51       | 51     | 51             |
|      | 事務処理に関する相談 | 50       | 50     | 50             |
|      | 投資運用に関する相談 | 1        | 1      | 1              |
|      | 投資助言に関する相談 | 0        | 0      | 0              |
|      | その他の相談     | 99       | 99     | 99             |
|      | (小 計)      | 369      | 369    | 369            |
| 苦情   | 勧誘に関する苦情   | 62       | 62     | 62             |
|      | 売買取引に関する苦情 | 22       | 22     | 22             |
|      | 事務処理に関する苦情 | 15       | 15     | 15             |
|      | 投資運用に関する苦情 | 1        | 1      | 1              |
|      | 投資助言に関する苦情 | 0        | 0      | 0              |
|      | その他の苦情     | 8        | 8      | 8              |
|      | (小 計)      | 108      | 108    | 108            |
| あっせん | 勧誘に関する紛争   | 12       | 12     | 12             |
|      | 売買取引に関する紛争 | 0        | 0      | 0              |
|      | 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)      | 12       | 12     | 12             |
| 合 計  |            | 489      | 489    | 489            |

(参考 前年度の状況)

| 区分   | 内容         | 2022年度 |            |
|------|------------|--------|------------|
|      |            | 累計     | 月平均(累計/12) |
| 相談   | 制度に関する相談   | 1239   | 103        |
|      | 勧誘に関する相談   | 542    | 45         |
|      | 売買取引に関する相談 | 856    | 71         |
|      | 事務処理に関する相談 | 592    | 49         |
|      | 投資運用に関する相談 | 39     | 3          |
|      | 投資助言に関する相談 | 22     | 1          |
|      | その他の相談     | 1363   | 113        |
|      | (小 計)      | 4653   | 387        |
| 苦情   | 勧誘に関する苦情   | 604    | 50         |
|      | 売買取引に関する苦情 | 334    | 27         |
|      | 事務処理に関する苦情 | 178    | 14         |
|      | 投資運用に関する苦情 | 5      | 0          |
|      | 投資助言に関する苦情 | 5      | 0          |
|      | その他の苦情     | 140    | 11         |
|      | (小 計)      | 1266   | 105        |
| あっせん | 勧誘に関する紛争   | 146    | 12         |
|      | 売買取引に関する紛争 | 27     | 2          |
|      | 事務処理に関する紛争 | 3      | 0          |
|      | 投資運用に関する紛争 | 2      | 0          |
|      | 投資助言に関する紛争 | 0      | 0          |
|      | その他の紛争     | 0      | 0          |
|      | (小 計)      | 178    | 14         |
| 合 計  |            | 6097   | 508        |

(注) 1. 計上件数は、受付件数である。

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04月の商品別処理状況)

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<br>信託 | 有価<br>証券<br>デリバ | 金融<br>先物<br>デリバ | CFD | その他<br>デリバ | ラップ | 第2種<br>関連<br>商品 | 暗号<br>資産<br>デリバ | STO | STO<br>自己<br>募集 | 商品<br>関連<br>デリバ | その他 | 計   |
|------|------------|-----|-----|----------|-----------------|-----------------|-----|------------|-----|-----------------|-----------------|-----|-----------------|-----------------|-----|-----|
| 相談   | 制度に関する相談   | 25  | 8   | 14       | 0               | 5               | 0   | 0          | 0   | 2               | 0               | 0   | 0               | 0               | 71  | 125 |
|      | 勧誘に関する相談   | 3   | 27  | 10       | 0               | 0               | 0   | 1          | 0   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 2   | 43  |
|      | 売買取引に関する相談 | 20  | 12  | 9        | 0               | 4               | 1   | 0          | 0   | 0               | 1               | 0   | 0               | 2               | 2   | 51  |
|      | 事務処理に関する相談 | 20  | 4   | 7        | 0               | 2               | 0   | 0          | 0   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 17  | 50  |
|      | 投資運用に関する相談 | 0   | 0   | 0        | 0               | 0               | 0   | 0          | 1   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 0   | 1   |
|      | 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     | 6   | 0   | 4        | 0               | 0               | 0   | 0          | 0   | 1               | 0               | 0   | 0               | 0               | 88  | 99  |
|      | (小 計)      | 74  | 51  | 44       | 0               | 11              | 1   | 1          | 1   | 3               | 1               | 0   | 0               | 2               | 180 | 369 |
| 苦情   | 勧誘に関する苦情   | 3   | 48  | 4        | 0               | 1               | 0   | 1          | 0   | 2               | 0               | 0   | 0               | 0               | 3   | 62  |
|      | 売買取引に関する苦情 | 14  | 4   | 3        | 0               | 1               | 0   | 0          | 0   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 0   | 22  |
|      | 事務処理に関する苦情 | 9   | 1   | 1        | 0               | 0               | 0   | 0          | 0   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 4   | 15  |
|      | 投資運用に関する苦情 | 0   | 0   | 1        | 0               | 0               | 0   | 0          | 0   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 0   | 1   |
|      | 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     | 1   | 2   | 0        | 0               | 0               | 0   | 0          | 0   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 5   | 8   |
|      | (小 計)      | 27  | 55  | 9        | 0               | 2               | 0   | 1          | 0   | 2               | 0               | 0   | 0               | 0               | 12  | 108 |
|      |            |     |     |          |                 |                 |     |            |     |                 |                 |     |                 |                 |     |     |
| あっせん | 勧誘に関する紛争   | 1   | 10  | 0        | 0               | 0               | 0   | 1          | 0   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 0   | 12  |
|      | 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)      | 1   | 10  | 0        | 0               | 0               | 0   | 1          | 0   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 0   | 12  |
|      |            |     |     |          |                 |                 |     |            |     |                 |                 |     |                 |                 |     |     |
| 合 計  |            | 102 | 116 | 53       | 0               | 13              | 1   | 3          | 1   | 5               | 1               | 0   | 0               | 2               | 192 | 489 |

(参考 2023年度 (2023年04月01日～2023年04月30日) 累計)

| 区分   | 内容         | 株式  | 債券  | 投資<br>信託 | 有価<br>証券<br>デリバ | 金融<br>先物<br>デリバ | CFD | その他<br>デリバ | ラップ | 第2種<br>関連<br>商品 | 暗号<br>資産<br>デリバ | STO | STO<br>自己<br>募集 | 商品<br>関連<br>デリバ | その他 | 計   |
|------|------------|-----|-----|----------|-----------------|-----------------|-----|------------|-----|-----------------|-----------------|-----|-----------------|-----------------|-----|-----|
| 相談   | 制度に関する相談   | 25  | 8   | 14       | 0               | 5               | 0   | 0          | 0   | 2               | 0               | 0   | 0               | 0               | 71  | 125 |
|      | 勧誘に関する相談   | 3   | 27  | 10       | 0               | 0               | 0   | 1          | 0   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 2   | 43  |
|      | 売買取引に関する相談 | 20  | 12  | 9        | 0               | 4               | 1   | 0          | 0   | 0               | 1               | 0   | 0               | 2               | 2   | 51  |
|      | 事務処理に関する相談 | 20  | 4   | 7        | 0               | 2               | 0   | 0          | 0   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 17  | 50  |
|      | 投資運用に関する相談 | 0   | 0   | 0        | 0               | 0               | 0   | 0          | 1   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 0   | 1   |
|      | 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     | 6   | 0   | 4        | 0               | 0               | 0   | 0          | 0   | 1               | 0               | 0   | 0               | 0               | 88  | 99  |
|      | (小 計)      | 74  | 51  | 44       | 0               | 11              | 1   | 1          | 1   | 3               | 1               | 0   | 0               | 2               | 180 | 369 |
| 苦情   | 勧誘に関する苦情   | 3   | 48  | 4        | 0               | 1               | 0   | 1          | 0   | 2               | 0               | 0   | 0               | 0               | 3   | 62  |
|      | 売買取引に関する苦情 | 14  | 4   | 3        | 0               | 1               | 0   | 0          | 0   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 0   | 22  |
|      | 事務処理に関する苦情 | 9   | 1   | 1        | 0               | 0               | 0   | 0          | 0   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 4   | 15  |
|      | 投資運用に関する苦情 | 0   | 0   | 1        | 0               | 0               | 0   | 0          | 0   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 0   | 1   |
|      | 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     | 1   | 2   | 0        | 0               | 0               | 0   | 0          | 0   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 5   | 8   |
|      | (小 計)      | 27  | 55  | 9        | 0               | 2               | 0   | 1          | 0   | 2               | 0               | 0   | 0               | 0               | 12  | 108 |
|      |            |     |     |          |                 |                 |     |            |     |                 |                 |     |                 |                 |     |     |
| あっせん | 勧誘に関する紛争   | 1   | 10  | 0        | 0               | 0               | 0   | 1          | 0   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 0   | 12  |
|      | 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)      | 1   | 10  | 0        | 0               | 0               | 0   | 1          | 0   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 0   | 12  |
|      |            |     |     |          |                 |                 |     |            |     |                 |                 |     |                 |                 |     |     |
| 合 計  |            | 102 | 116 | 53       | 0               | 13              | 1   | 3          | 1   | 5               | 1               | 0   | 0               | 2               | 192 | 489 |

(注) 1. 計上件数は、受付件数である。  
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04月の男女別処理状況)

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   | 80  | 40  | 5  | 125 |
|      | 勧誘に関する相談   | 24  | 17  | 2  | 43  |
|      | 売買取引に関する相談 | 34  | 15  | 2  | 51  |
|      | 事務処理に関する相談 | 25  | 23  | 2  | 50  |
|      | 投資運用に関する相談 | 0   | 1   | 0  | 1   |
|      | 投資助言に関する相談 | 0   | 0   | 0  | 0   |
|      | その他の相談     | 44  | 48  | 7  | 99  |
|      | (小 計)      | 207 | 144 | 18 | 369 |
| 苦情   | 勧誘に関する苦情   | 28  | 25  | 9  | 62  |
|      | 売買取引に関する苦情 | 15  | 7   | 0  | 22  |
|      | 事務処理に関する苦情 | 11  | 4   | 0  | 15  |
|      | 投資運用に関する苦情 | 1   | 0   | 0  | 1   |
|      | 投資助言に関する苦情 | 0   | 0   | 0  | 0   |
|      | その他の苦情     | 5   | 3   | 0  | 8   |
|      | (小 計)      | 60  | 39  | 9  | 108 |
| あっせん | 勧誘に関する紛争   | 4   | 6   | 2  | 12  |
|      | 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)      | 4   | 6   | 2  | 12  |
| 合 計  |            | 271 | 189 | 29 | 489 |

(参考 2023年度(2023年04月～2023年04月)累計)

| 区分   | 内容         | 男   | 女   | 法人 | 計   |
|------|------------|-----|-----|----|-----|
| 相談   | 制度に関する相談   | 80  | 40  | 5  | 125 |
|      | 勧誘に関する相談   | 24  | 17  | 2  | 43  |
|      | 売買取引に関する相談 | 34  | 15  | 2  | 51  |
|      | 事務処理に関する相談 | 25  | 23  | 2  | 50  |
|      | 投資運用に関する相談 | 0   | 1   | 0  | 1   |
|      | 投資助言に関する相談 | 0   | 0   | 0  | 0   |
|      | その他の相談     | 44  | 48  | 7  | 99  |
|      | (小 計)      | 207 | 144 | 18 | 369 |
| 苦情   | 勧誘に関する苦情   | 28  | 25  | 9  | 62  |
|      | 売買取引に関する苦情 | 15  | 7   | 0  | 22  |
|      | 事務処理に関する苦情 | 11  | 4   | 0  | 15  |
|      | 投資運用に関する苦情 | 1   | 0   | 0  | 1   |
|      | 投資助言に関する苦情 | 0   | 0   | 0  | 0   |
|      | その他の苦情     | 5   | 3   | 0  | 8   |
|      | (小 計)      | 60  | 39  | 9  | 108 |
| あっせん | 勧誘に関する紛争   | 4   | 6   | 2  | 12  |
|      | 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)      | 4   | 6   | 2  | 12  |
| 合 計  |            | 271 | 189 | 29 | 489 |

(注) 1. 計上件数は、受付件数である。

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。