

あっせん苦情相談処理状況報告書

(2023年11月)

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	126	942	117
	勧誘に関する相談	24	277	34
	売買取引に関する相談	48	393	49
	事務処理に関する相談	68	483	60
	投資運用に関する相談	1	15	1
	投資助言に関する相談	2	14	1
	その他の相談	85	873	109
	(小計)	354	2997	374
苦情	勧誘に関する苦情	34	384	48
	売買取引に関する苦情	19	182	22
	事務処理に関する苦情	19	133	16
	投資運用に関する苦情	1	6	0
	投資助言に関する苦情	0	2	0
	その他の苦情	9	84	10
	(小計)	82	791	98
あっせん	勧誘に関する紛争	10	152	19
	売買取引に関する紛争	0	10	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	1	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	163	20
合計		446	3951	493

(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11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	投資信託	有価証券デリバ	金融先物デリバ	CFD	その他デリバ	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	28	10	16	2	6	0	0	0	2	0	0	0	0	62	126
	勧誘に関する相談	3	7	8	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	2	24
	売買取引に関する相談	22	10	8	0	4	0	0	0	0	1	0	0	2	1	48
	事務処理に関する相談	21	3	11	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	30	68
	投資運用に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	0	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	2	2
	その他の相談	9	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	73	85
	(小計)	83	30	44	2	13	0	0	5	2	2	0	0	3	170	354
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	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
	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	1	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	2	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	9
	(小計)	24	33	8	0	5	1	2	1	0	0	0	0	1	7	82
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	10
	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	107	72	53	2	18	1	2	6	2	2	0	0	4	177	446	

(参考 2023年度 (2023年04月01日～2023年11月30日) 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	その他デリバ	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	188	77	103	2	40	1	0	1	17	0	0	0	3	510	942
	勧誘に関する相談	33	139	78	0	2	3	2	6	1	0	0	0	0	13	277
	売買取引に関する相談	164	65	86	5	35	7	1	0	1	3	0	0	7	19	393
	事務処理に関する相談	209	25	59	2	13	1	0	1	0	2	0	0	0	171	483
	投資運用に関する相談	0	0	3	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0	15
	投資助言に関する相談	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	14
	その他の相談	77	6	15	0	0	1	0	3	1	1	0	0	2	767	873
	(小計)	675	312	344	9	90	13	3	23	20	6	0	0	12	1490	2997
苦情	勧誘に関する苦情	13	323	28	2	4	1	4	1	3	0	0	0	0	5	384
	売買取引に関する苦情	81	20	24	4	42	5	0	0	2	1	0	0	2	1	182
	事務処理に関する苦情	65	5	18	0	7	1	0	0	1	0	0	0	1	35	133
	投資運用に関する苦情	0	0	1	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	6
	投資助言に関する苦情	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	その他の苦情	22	9	12	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	37	84
	(小計)	183	357	83	6	55	7	4	7	7	1	0	0	3	78	791
あっせん	勧誘に関する紛争	1	146	2	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	152
	売買取引に関する紛争	9	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	10
	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	1	0	0	0	0	0	0	1
	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	1	1	1	0	0	0	0	163
合計	868	815	429	16	145	20	8	31	28	8	0	0	15	1568	3951	

(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11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	85	36	5	126
	勧誘に関する相談	13	9	2	24
	売買取引に関する相談	26	21	1	48
	事務処理に関する相談	36	31	1	68
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	2	0	0	2
	その他の相談	49	30	6	85
	(小計)	212	127	15	354
苦情	勧誘に関する苦情	17	13	4	34
	売買取引に関する苦情	12	7	0	19
	事務処理に関する苦情	14	5	0	19
	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	7	2	0	9
	(小計)	51	27	4	82
あっせん	勧誘に関する紛争	5	5	0	10
	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		268	159	19	446

(参考 2023年度(2023年04月～2023年11月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	585	309	48	942
	勧誘に関する相談	150	115	12	277
	売買取引に関する相談	246	139	8	393
	事務処理に関する相談	301	168	14	483
	投資運用に関する相談	8	7	0	15
	投資助言に関する相談	10	3	1	14
	その他の相談	481	338	54	873
	(小計)	1781	1079	137	2997
苦情	勧誘に関する苦情	183	173	28	384
	売買取引に関する苦情	121	57	4	182
	事務処理に関する苦情	101	31	1	133
	投資運用に関する苦情	4	2	0	6
	投資助言に関する苦情	1	1	0	2
	その他の苦情	61	22	1	84
	(小計)	471	286	34	791
あっせん	勧誘に関する紛争	73	71	8	152
	売買取引に関する紛争	7	2	1	10
	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	1	0	1
	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)	80	74	9	163
合計		2332	1439	180	3951

(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。