

# あっせん苦情相談処理状況報告書

( 2023年12月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

| 区分         | 内容         | 2023年12月 | 2023年度 |                |
|------------|------------|----------|--------|----------------|
|            |            |          | 累計     | 月平均<br>(累計/月数) |
| 相談         | 制度に関する相談   | 150      | 1091   | 121            |
|            | 勧誘に関する相談   | 20       | 297    | 33             |
|            | 売買取引に関する相談 | 54       | 447    | 49             |
|            | 事務処理に関する相談 | 83       | 566    | 62             |
|            | 投資運用に関する相談 | 3        | 18     | 2              |
|            | 投資助言に関する相談 | 3        | 17     | 1              |
|            | その他の相談     | 124      | 997    | 110            |
|            | (小計)       | 437      | 3433   | 381            |
| 苦情         | 勧誘に関する苦情   | 32       | 416    | 46             |
|            | 売買取引に関する苦情 | 22       | 205    | 22             |
|            | 事務処理に関する苦情 | 16       | 149    | 16             |
|            | 投資運用に関する苦情 | 1        | 7      | 0              |
|            | 投資助言に関する苦情 | 1        | 3      | 0              |
|            | その他の苦情     | 8        | 92     | 10             |
|            | (小計)       | 80       | 872    | 96             |
|            | あっせん       | 勧誘に関する紛争 | 15     | 167            |
| 売買取引に関する紛争 |            | 1        | 11     | 1              |
| 事務処理に関する紛争 |            | 1        | 1      | 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)       |            | 17       | 180    | 20             |
| 合計         |            |          | 534    | 4485           |

(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        |
| 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       |

(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12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   | 33  | 9  | 17   | 1       | 7       | 0   | 0      | 0   | 1       | 0       | 0   | 0       | 1       | 81  | 150 |
|      | 勧誘に関する相談   | 6   | 9  | 1    | 0       | 1       | 1   | 0      | 1   | 0       | 0       | 0   | 0       | 0       | 1   | 20  |
|      | 売買取引に関する相談 | 28  | 5  | 11   | 0       | 4       | 2   | 0      | 0   | 0       | 0       | 0   | 0       | 2       | 2   | 54  |
|      | 事務処理に関する相談 | 43  | 3  | 10   | 0       | 1       | 0   | 0      | 0   | 1       | 1       | 0   | 0       | 0       | 24  | 83  |
|      | 投資運用に関する相談 | 0   | 0  | 1    | 0       | 0       | 0   | 0      | 2   | 0       | 0       | 0   | 0       | 0       | 0   | 3   |
|      | 投資助言に関する相談 | 1   | 0  | 0    | 0       | 0       | 0   | 0      | 0   | 0       | 0       | 0   | 0       | 0       | 2   | 3   |
|      | その他の相談     | 10  | 1  | 4    | 0       | 0       | 1   | 0      | 1   | 0       | 0       | 0   | 0       | 0       | 107 | 124 |
|      | (小計)       | 121 | 27 | 44   | 1       | 13      | 4   | 0      | 4   | 2       | 1       | 0   | 0       | 3       | 217 | 437 |
| 苦情   | 勧誘に関する苦情   | 4   | 22 | 3    | 0       | 1       | 2   | 0      | 0   | 0       | 0       | 0   | 0       | 0       | 0   | 32  |
|      | 売買取引に関する苦情 | 12  | 5  | 1    | 0       | 1       | 1   | 0      | 0   | 0       | 1       | 0   | 0       | 0       | 1   | 22  |
|      | 事務処理に関する苦情 | 3   | 2  | 6    | 0       | 0       | 0   | 0      | 0   | 0       | 0       | 0   | 0       | 0       | 5   | 16  |
|      | 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 | 1   | 0  | 0    | 0       | 0       | 0   | 0      | 0   | 0       | 0       | 0   | 0       | 0       | 0   | 1   |
|      | その他の苦情     | 3   | 0  | 0    | 0       | 0       | 0   | 0      | 0   | 0       | 0       | 0   | 0       | 0       | 5   | 8   |
|      | (小計)       | 23  | 29 | 10   | 0       | 2       | 3   | 0      | 1   | 0       | 1       | 0   | 0       | 0       | 11  | 80  |
| あっせん | 勧誘に関する紛争   | 0   | 12 | 0    | 0       | 0       | 1   | 2      | 0   | 0       | 0       | 0   | 0       | 0       | 0   | 15  |
|      | 売買取引に関する紛争 | 0   | 1  | 0    | 0       | 0       | 0   | 0      | 0   | 0       | 0       | 0   | 0       | 0       | 0   | 1   |
|      | 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)       | 1   | 13 | 0    | 0       | 0       | 1   | 2      | 0   | 0       | 0       | 0   | 0       | 0       | 0   | 17  |
| 合計   |            | 145 | 69 | 54   | 1       | 15      | 8   | 2      | 5   | 2       | 2       | 0   | 0       | 3       | 228 | 534 |

(参考 2023年度 (2023年04月01日～2023年12月31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   | 221  | 86  | 120  | 3       | 47      | 1   | 0      | 1   | 18      | 0       | 0   | 0       | 4       | 590  | 1091 |
|      | 勧誘に関する相談   | 39   | 148 | 79   | 0       | 3       | 4   | 2      | 7   | 1       | 0       | 0   | 0       | 0       | 14   | 297  |
|      | 売買取引に関する相談 | 192  | 70  | 97   | 5       | 39      | 9   | 1      | 0   | 1       | 3       | 0   | 0       | 9       | 21   | 447  |
|      | 事務処理に関する相談 | 252  | 28  | 69   | 2       | 14      | 1   | 0      | 1   | 1       | 3       | 0   | 0       | 0       | 195  | 566  |
|      | 投資運用に関する相談 | 0    | 0   | 4    | 0       | 0       | 0   | 0      | 14  | 0       | 0       | 0   | 0       | 0       | 0    | 18   |
|      | 投資助言に関する相談 | 5    | 0   | 0    | 0       | 0       | 0   | 0      | 0   | 0       | 0       | 0   | 0       | 0       | 12   | 17   |
|      | その他の相談     | 87   | 7   | 19   | 0       | 0       | 2   | 0      | 4   | 1       | 1       | 0   | 0       | 2       | 874  | 997  |
|      | (小計)       | 796  | 339 | 388  | 10      | 103     | 17  | 3      | 27  | 22      | 7       | 0   | 0       | 15      | 1706 | 3433 |
| 苦情   | 勧誘に関する苦情   | 17   | 345 | 31   | 2       | 5       | 3   | 4      | 1   | 3       | 0       | 0   | 0       | 0       | 5    | 416  |
|      | 売買取引に関する苦情 | 93   | 25  | 25   | 4       | 43      | 6   | 0      | 0   | 2       | 2       | 0   | 0       | 2       | 3    | 205  |
|      | 事務処理に関する苦情 | 68   | 7   | 24   | 0       | 7       | 1   | 0      | 0   | 1       | 0       | 0   | 0       | 1       | 40   | 149  |
|      | 投資運用に関する苦情 | 0    | 0   | 1    | 0       | 0       | 0   | 0      | 6   | 0       | 0       | 0   | 0       | 0       | 0    | 7    |
|      | 投資助言に関する苦情 | 3    | 0   | 0    | 0       | 0       | 0   | 0      | 0   | 0       | 0       | 0   | 0       | 0       | 0    | 3    |
|      | その他の苦情     | 25   | 9   | 12   | 0       | 2       | 0   | 0      | 1   | 1       | 0       | 0   | 0       | 0       | 42   | 92   |
|      | (小計)       | 206  | 386 | 93   | 6       | 57      | 10  | 4      | 8   | 7       | 2       | 0   | 0       | 3       | 90   | 872  |
| あっせん | 勧誘に関する紛争   | 1    | 158 | 2    | 1       | 0       | 1   | 3      | 0   | 1       | 0       | 0   | 0       | 0       | 0    | 167  |
|      | 売買取引に関する紛争 | 9    | 1   | 0    | 0       | 0       | 0   | 0      | 0   | 0       | 1       | 0   | 0       | 0       | 0    | 11   |
|      | 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      | 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)       | 11   | 159 | 2    | 1       | 0       | 1   | 3      | 1   | 1       | 1       | 0   | 0       | 0       | 0    | 180  |
| 合計   |            | 1013 | 884 | 483  | 17      | 160     | 28  | 10     | 36  | 30      | 10      | 0   | 0       | 18      | 1796 | 4485 |

(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12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   | 91  | 52  | 7  | 150 |
|      | 勧誘に関する相談   | 12  | 8   | 0  | 20  |
|      | 売買取引に関する相談 | 33  | 21  | 0  | 54  |
|      | 事務処理に関する相談 | 49  | 34  | 0  | 83  |
|      | 投資運用に関する相談 | 2   | 1   | 0  | 3   |
|      | 投資助言に関する相談 | 2   | 0   | 1  | 3   |
|      | その他の相談     | 53  | 62  | 9  | 124 |
|      | (小計)       | 242 | 178 | 17 | 437 |
| 苦情   | 勧誘に関する苦情   | 15  | 16  | 1  | 32  |
|      | 売買取引に関する苦情 | 11  | 11  | 0  | 22  |
|      | 事務処理に関する苦情 | 13  | 3   | 0  | 16  |
|      | 投資運用に関する苦情 | 0   | 1   | 0  | 1   |
|      | 投資助言に関する苦情 | 1   | 0   | 0  | 1   |
|      | その他の苦情     | 4   | 4   | 0  | 8   |
|      | (小計)       | 44  | 35  | 1  | 80  |
| あっせん | 勧誘に関する紛争   | 5   | 8   | 2  | 15  |
|      | 売買取引に関する紛争 | 0   | 1   | 0  | 1   |
|      | 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)       | 6   | 9   | 2  | 17  |
| 合計   |            | 292 | 222 | 20 | 534 |

(参考 2023年度(2023年04月~2023年12月)累計)

| 区分   | 内容         | 男    | 女    | 法人  | 計    |
|------|------------|------|------|-----|------|
| 相談   | 制度に関する相談   | 676  | 360  | 55  | 1091 |
|      | 勧誘に関する相談   | 162  | 123  | 12  | 297  |
|      | 売買取引に関する相談 | 279  | 160  | 8   | 447  |
|      | 事務処理に関する相談 | 350  | 202  | 14  | 566  |
|      | 投資運用に関する相談 | 10   | 8    | 0   | 18   |
|      | 投資助言に関する相談 | 12   | 3    | 2   | 17   |
|      | その他の相談     | 534  | 400  | 63  | 997  |
|      | (小計)       | 2023 | 1256 | 154 | 3433 |
| 苦情   | 勧誘に関する苦情   | 198  | 189  | 29  | 416  |
|      | 売買取引に関する苦情 | 132  | 69   | 4   | 205  |
|      | 事務処理に関する苦情 | 114  | 34   | 1   | 149  |
|      | 投資運用に関する苦情 | 4    | 3    | 0   | 7    |
|      | 投資助言に関する苦情 | 2    | 1    | 0   | 3    |
|      | その他の苦情     | 65   | 26   | 1   | 92   |
|      | (小計)       | 515  | 322  | 35  | 872  |
| あっせん | 勧誘に関する紛争   | 78   | 79   | 10  | 167  |
|      | 売買取引に関する紛争 | 7    | 3    | 1   | 11   |
|      | 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    | 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)       | 86   | 83   | 11  | 180  |
| 合計   |            | 2624 | 1661 | 200 | 4485 |

(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。