

# あっせん苦情相談処理状況報告書

( 2024年02月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2024年02月	2023年度	
			累計	月平均 (累計/月数)
相談	制度に関する相談	132	1370	124
	勧誘に関する相談	23	344	31
	売買取引に関する相談	56	570	51
	事務処理に関する相談	113	763	69
	投資運用に関する相談	1	22	2
	投資助言に関する相談	2	22	2
	その他の相談	89	1191	108
	(小計)	416	4282	389
苦情	勧誘に関する苦情	22	471	42
	売買取引に関する苦情	16	243	22
	事務処理に関する苦情	23	190	17
	投資運用に関する苦情	0	7	0
	投資助言に関する苦情	1	5	0
	その他の苦情	13	113	10
	(小計)	75	1029	93
あっせん	勧誘に関する紛争	11	190	17
	売買取引に関する紛争	0	15	1
	事務処理に関する紛争	0	1	0
	投資運用に関する紛争	1	2	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	208	18
合計		503	5519	501

(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

(2024年02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	35	4	10	0	4	1	0	2	2	1	0	0	0	73	132
	勧誘に関する相談	7	6	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	23
	売買取引に関する相談	34	2	12	0	5	1	1	0	0	0	0	0	0	1	56
	事務処理に関する相談	34	4	24	0	4	1	0	2	1	1	0	0	0	42	113
	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	2	2
	その他の相談	5	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	81	89
	(小計)	115	16	57	0	13	3	1	6	3	2	0	0	0	200	416
苦情	勧誘に関する苦情	1	17	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	22
	売買取引に関する苦情	10	0	2	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	16
	事務処理に関する苦情	12	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	23
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	その他の苦情	5	3	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	13
	(小計)	29	21	8	0	3	4	0	1	1	0	0	0	0	8	75
あっせん	勧誘に関する紛争	0	10	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
	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	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)	0	10	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	12
合計		144	47	66	0	16	7	1	8	4	2	0	0	0	208	503

(参考 2023年度 (2023年04月01日～2024年02月29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	282	101	142	3	52	2	0	3	21	1	0	0	4	759	1370
	勧誘に関する相談	51	165	93	0	3	7	2	7	1	0	0	0	0	15	344
	売買取引に関する相談	266	77	122	6	50	10	2	0	1	3	0	0	9	24	570
	事務処理に関する相談	320	34	105	2	18	2	0	3	2	4	0	0	0	273	763
	投資運用に関する相談	0	0	4	0	0	0	0	18	0	0	0	0	0	0	22
	投資助言に関する相談	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	16	22
	その他の相談	103	8	22	1	1	2	0	5	2	1	0	0	2	1044	1191
	(小計)	1027	385	488	12	124	24	4	36	27	9	0	0	15	2131	4282
苦情	勧誘に関する苦情	19	390	35	2	5	6	4	2	3	0	0	0	0	5	471
	売買取引に関する苦情	119	27	31	4	45	7	0	0	3	2	0	0	2	3	243
	事務処理に関する苦情	87	10	30	0	8	1	0	0	1	0	0	0	1	52	190
	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	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
	その他の苦情	33	14	15	0	3	1	0	1	1	0	0	0	0	45	113
	(小計)	262	441	112	6	61	15	4	9	8	2	0	0	3	106	1029
あっせん	勧誘に関する紛争	1	180	3	1	0	1	3	0	1	0	0	0	0	0	190
	売買取引に関する紛争	9	1	1	0	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	15
	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	2	0	0	0	0	0	0	2
	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	181	4	1	2	2	3	2	1	1	0	0	0	0	208
合計		1300	1007	604	19	187	41	11	47	36	12	0	0	18	2237	5519

(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

(2024年02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	76	51	5	132
	勧誘に関する相談	13	9	1	23
	売買取引に関する相談	30	24	2	56
	事務処理に関する相談	66	44	3	113
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	0	1	1	2
	その他の相談	55	30	4	89
(小 計)		241	159	16	416
苦情	勧誘に関する苦情	8	11	3	22
	売買取引に関する苦情	9	7	0	16
	事務処理に関する苦情	18	5	0	23
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	1	0	0	1
	その他の苦情	8	5	0	13
	(小 計)	44	28	3	75
あっせん	勧誘に関する紛争	4	7	0	11
	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	1	0	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)	5	7	0	12
合 計		290	194	19	503

(参考 2023年度 (2023年04月～2024年02月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	855	453	62	1370
	勧誘に関する相談	187	144	13	344
	売買取引に関する相談	349	208	13	570
	事務処理に関する相談	471	274	18	763
	投資運用に関する相談	14	8	0	22
	投資助言に関する相談	15	4	3	22
	その他の相談	647	467	77	1191
(小 計)		2538	1558	186	4282
苦情	勧誘に関する苦情	219	217	35	471
	売買取引に関する苦情	154	85	4	243
	事務処理に関する苦情	146	42	2	190
	投資運用に関する苦情	4	3	0	7
	投資助言に関する苦情	4	1	0	5
	その他の苦情	79	33	1	113
	(小 計)	606	381	42	1029
あっせん	勧誘に関する紛争	89	91	10	190
	売買取引に関する紛争	10	4	1	15
	事務処理に関する紛争	1	0	0	1
	投資運用に関する紛争	1	1	0	2
	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)	101	96	11	208
合 計		3245	2035	239	5519

(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。