

# あっせん苦情相談処理状況報告書

( 2024年09月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

| 区分   | 内容         | 2024年09月 | 2024年度 |                |
|------|------------|----------|--------|----------------|
|      |            |          | 累計     | 月平均<br>(累計/月数) |
| 相談   | 制度に関する相談   | 79       | 627    | 104            |
|      | 勧誘に関する相談   | 22       | 109    | 18             |
|      | 売買取引に関する相談 | 42       | 311    | 51             |
|      | 事務処理に関する相談 | 39       | 341    | 56             |
|      | 投資運用に関する相談 | 1        | 10     | 1              |
|      | 投資助言に関する相談 | 1        | 13     | 2              |
|      | その他の相談     | 76       | 570    | 95             |
|      | (小 計)      | 260      | 1981   | 330            |
| 苦情   | 勧誘に関する苦情   | 22       | 135    | 22             |
|      | 売買取引に関する苦情 | 28       | 157    | 26             |
|      | 事務処理に関する苦情 | 10       | 106    | 17             |
|      | 投資運用に関する苦情 | 0        | 2      | 0              |
|      | 投資助言に関する苦情 | 0        | 4      | 0              |
|      | その他の苦情     | 4        | 29     | 4              |
|      | (小 計)      | 64       | 433    | 72             |
| あっせん | 勧誘に関する紛争   | 5        | 92     | 15             |
|      | 売買取引に関する紛争 | 3        | 9      | 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        | 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)      | 8        | 101    | 16             |
| 合 計  |            | 332      | 2515   | 419            |

(参考 前年度の状況)

| 区分   | 内容         | 2023年度 |            |
|------|------------|--------|------------|
|      |            | 累計     | 月平均(累計/12) |
| 相談   | 制度に関する相談   | 1487   | 123        |
|      | 勧誘に関する相談   | 359    | 29         |
|      | 売買取引に関する相談 | 628    | 52         |
|      | 事務処理に関する相談 | 870    | 72         |
|      | 投資運用に関する相談 | 23     | 1          |
|      | 投資助言に関する相談 | 23     | 1          |
|      | その他の相談     | 1300   | 108        |
|      | (小 計)      | 4690   | 390        |
| 苦情   | 勧誘に関する苦情   | 524    | 43         |
|      | 売買取引に関する苦情 | 267    | 22         |
|      | 事務処理に関する苦情 | 223    | 18         |
|      | 投資運用に関する苦情 | 7      | 0          |
|      | 投資助言に関する苦情 | 7      | 0          |
|      | その他の苦情     | 127    | 10         |
|      | (小 計)      | 1155   | 96         |
| あっせん | 勧誘に関する紛争   | 206    | 17         |
|      | 売買取引に関する紛争 | 17     | 1          |
|      | 事務処理に関する紛争 | 1      | 0          |
|      | 投資運用に関する紛争 | 2      | 0          |
|      | 投資助言に関する紛争 | 1      | 0          |
|      | その他の紛争     | 0      | 0          |
|      | (小 計)      | 227    | 18         |
| 合 計  |            | 6072   | 506        |

(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09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<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   | 11 | 5  | 6    | 1           | 4               | 2   | 0          | 0   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 50  | 79  |
|      | 勧誘に関する相談   | 7  | 5  | 6    | 0           | 1               | 0   | 0          | 0   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 3   | 22  |
|      | 売買取引に関する相談 | 25 | 1  | 4    | 0           | 5               | 1   | 0          | 0   | 2               | 0               | 0   | 0               | 0               | 4   | 42  |
|      | 事務処理に関する相談 | 11 | 6  | 1    | 0           | 4               | 0   | 0          | 1   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 16  | 39  |
|      | 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    | 1           | 0               | 0   | 0          | 0   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 0   | 1   |
|      | その他の相談     | 7  | 0  | 0    | 0           | 0               | 0   | 0          | 0   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 69  | 76  |
|      | (小 計)      | 61 | 17 | 17   | 2           | 14              | 3   | 0          | 2   | 2               | 0               | 0   | 0               | 0               | 142 | 260 |
| 苦情   | 勧誘に関する苦情   | 5  | 11 | 4    | 0           | 2               | 0   | 0          | 0   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 0   | 22  |
|      | 売買取引に関する苦情 | 11 | 0  | 3    | 4           | 8               | 0   | 0          | 0   | 0               | 0               | 0   | 0               | 1               | 1   | 28  |
|      | 事務処理に関する苦情 | 4  | 0  | 1    | 0           | 1               | 1   | 0          | 0   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 3   | 10  |
|      | 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     | 2  | 0  | 0    | 0           | 1               | 0   | 0          | 0   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 1   | 4   |
|      | (小 計)      | 22 | 11 | 8    | 4           | 12              | 1   | 0          | 0   | 0               | 0               | 0   | 0               | 1               | 5   | 64  |
| あっせん | 勧誘に関する紛争   | 1  | 3  | 1    | 0           | 0               | 0   | 0          | 0   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 0   | 5   |
|      | 売買取引に関する紛争 | 1  | 0  | 1    | 0           | 1               | 0   | 0          | 0   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 0   | 3   |
|      | 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  | 3  | 2    | 0           | 1               | 0   | 0          | 0   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 0   | 8   |
| 合 計  |            | 85 | 31 | 27   | 6           | 27              | 4   | 0          | 2   | 2               | 0               | 0   | 0               | 1               | 147 | 332 |

(参考 2024年度 (2024年04月01日～2024年09月30日) 累計)

| 区分   | 内容         | 株式  | 債券  | 投資信託 | 有価証券<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   | 112 | 36  | 59   | 5           | 19              | 2   | 0          | 0   | 9               | 0               | 0   | 0               | 2               | 383  | 627  |
|      | 勧誘に関する相談   | 24  | 35  | 33   | 0           | 5               | 0   | 1          | 2   | 1               | 0               | 0   | 0               | 0               | 8    | 109  |
|      | 売買取引に関する相談 | 164 | 25  | 34   | 1           | 50              | 2   | 0          | 2   | 7               | 0               | 0   | 0               | 6               | 20   | 311  |
|      | 事務処理に関する相談 | 127 | 24  | 27   | 2           | 19              | 0   | 0          | 1   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 141  | 341  |
|      | 投資運用に関する相談 | 0   | 0   | 5    | 0           | 0               | 0   | 0          | 5   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 0    | 10   |
|      | 投資助言に関する相談 | 3   | 0   | 0    | 1           | 1               | 3   | 0          | 0   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 5    | 13   |
|      | その他の相談     | 67  | 1   | 6    | 0           | 1               | 0   | 0          | 1   | 1               | 0               | 0   | 0               | 5               | 488  | 570  |
|      | (小 計)      | 497 | 121 | 164  | 9           | 95              | 7   | 1          | 11  | 18              | 0               | 0   | 0               | 13              | 1045 | 1981 |
| 苦情   | 勧誘に関する苦情   | 14  | 86  | 20   | 2           | 5               | 2   | 0          | 3   | 1               | 0               | 0   | 0               | 2               | 0    | 135  |
|      | 売買取引に関する苦情 | 75  | 10  | 20   | 9           | 31              | 5   | 0          | 1   | 1               | 1               | 1   | 0               | 2               | 1    | 157  |
|      | 事務処理に関する苦情 | 51  | 3   | 9    | 0           | 8               | 2   | 0          | 1   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 32   | 106  |
|      | 投資運用に関する苦情 | 0   | 0   | 0    | 0           | 0               | 0   | 0          | 2   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 0    | 2    |
|      | 投資助言に関する苦情 | 0   | 0   | 0    | 1           | 0               | 0   | 0          | 0   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 3    | 4    |
|      | その他の苦情     | 12  | 1   | 6    | 1           | 2               | 1   | 0          | 0   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 6    | 29   |
|      | (小 計)      | 152 | 100 | 55   | 13          | 46              | 10  | 0          | 7   | 2               | 1               | 1   | 0               | 4               | 42   | 433  |
| あっせん | 勧誘に関する紛争   | 3   | 84  | 2    | 1           | 1               | 0   | 0          | 0   | 1               | 0               | 0   | 0               | 0               | 0    | 92   |
|      | 売買取引に関する紛争 | 3   | 2   | 3    | 0           | 1               | 0   | 0          | 0   | 0               | 0               | 0   | 0               | 0               | 0    | 9    |
|      | 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)      | 6   | 86  | 5    | 1           | 2               | 0   | 0          | 0   | 1               | 0               | 0   | 0               | 0               | 0    | 101  |
| 合 計  |            | 655 | 307 | 224  | 23          | 143             | 17  | 1          | 18  | 21              | 1               | 1   | 0               | 17              | 1087 | 2515 |

(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09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   | 48  | 29  | 2  | 79  |
|      | 勧誘に関する相談   | 11  | 10  | 1  | 22  |
|      | 売買取引に関する相談 | 29  | 13  | 0  | 42  |
|      | 事務処理に関する相談 | 16  | 23  | 0  | 39  |
|      | 投資運用に関する相談 | 1   | 0   | 0  | 1   |
|      | 投資助言に関する相談 | 1   | 0   | 0  | 1   |
|      | その他の相談     | 49  | 21  | 6  | 76  |
|      | (小 計)      | 155 | 96  | 9  | 260 |
| 苦情   | 勧誘に関する苦情   | 9   | 12  | 1  | 22  |
|      | 売買取引に関する苦情 | 15  | 11  | 2  | 28  |
|      | 事務処理に関する苦情 | 8   | 2   | 0  | 10  |
|      | 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     | 4   | 0   | 0  | 4   |
|      | (小 計)      | 36  | 25  | 3  | 64  |
| あっせん | 勧誘に関する紛争   | 2   | 1   | 2  | 5   |
|      | 売買取引に関する紛争 | 2   | 1   | 0  | 3   |
|      | 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   | 2   | 2  | 8   |
| 合 計  |            | 195 | 123 | 14 | 332 |

(参考 2024年度(2024年04月～2024年09月)累計)

| 区分   | 内容         | 男    | 女   | 法人  | 計    |
|------|------------|------|-----|-----|------|
| 相談   | 制度に関する相談   | 392  | 211 | 24  | 627  |
|      | 勧誘に関する相談   | 58   | 47  | 4   | 109  |
|      | 売買取引に関する相談 | 198  | 104 | 9   | 311  |
|      | 事務処理に関する相談 | 201  | 133 | 7   | 341  |
|      | 投資運用に関する相談 | 7    | 3   | 0   | 10   |
|      | 投資助言に関する相談 | 9    | 2   | 2   | 13   |
|      | その他の相談     | 322  | 201 | 47  | 570  |
|      | (小 計)      | 1187 | 701 | 93  | 1981 |
| 苦情   | 勧誘に関する苦情   | 64   | 64  | 7   | 135  |
|      | 売買取引に関する苦情 | 108  | 44  | 5   | 157  |
|      | 事務処理に関する苦情 | 83   | 22  | 1   | 106  |
|      | 投資運用に関する苦情 | 2    | 0   | 0   | 2    |
|      | 投資助言に関する苦情 | 3    | 1   | 0   | 4    |
|      | その他の苦情     | 24   | 5   | 0   | 29   |
|      | (小 計)      | 284  | 136 | 13  | 433  |
| あっせん | 勧誘に関する紛争   | 35   | 44  | 13  | 92   |
|      | 売買取引に関する紛争 | 7    | 2   | 0   | 9    |
|      | 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)      | 42   | 46  | 13  | 101  |
| 合 計  |            | 1513 | 883 | 119 | 2515 |

(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。