

あっせん苦情相談処理状況報告書

(2020年03月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2020年03月	2019年度	
			累計	月平均 (累計/月数)
相談	制度に関する相談	205	1536	128
	勧誘に関する相談	85	634	52
	売買取引に関する相談	208	1188	99
	事務処理に関する相談	58	540	45
	投資運用に関する相談	4	7	0
	投資助言に関する相談	5	53	4
	その他の相談	77	832	69
	(小計)	642	4790	399
苦情	勧誘に関する苦情	50	570	47
	売買取引に関する苦情	43	289	24
	事務処理に関する苦情	11	129	10
	投資運用に関する苦情	0	1	0
	投資助言に関する苦情	2	14	1
	その他の苦情	8	45	3
	(小計)	114	1048	87
あっせん	勧誘に関する紛争	16	383	31
	売買取引に関する紛争	4	18	1
	事務処理に関する紛争	0	1	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)	20	402	33	
合計		776	6240	520

(参考 前年度の状況)

区分	内容	2018年度	
		累計	月平均 (累計/12)
相談	制度に関する相談	1536	128
	勧誘に関する相談	372	31
	売買取引に関する相談	1226	102
	事務処理に関する相談	448	37
	投資運用に関する相談	37	3
	投資助言に関する相談	78	6
	その他の相談	994	82
	(小計)	4691	390
苦情	勧誘に関する苦情	1002	83
	売買取引に関する苦情	386	32
	事務処理に関する苦情	100	8
	投資運用に関する苦情	11	0
	投資助言に関する苦情	27	2
	その他の苦情	105	8
	(小計)	1631	135
あっせん	勧誘に関する紛争	695	57
	売買取引に関する紛争	10	0
	事務処理に関する紛争	2	0
	投資運用に関する紛争	0	0
	投資助言に関する紛争	5	0
	その他の紛争	0	0
(小計)	712	59	
合計		7034	586

(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

(2020年03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	50	26	30	3	9	1	0	1	1	0	0	0	0	84	205
	勧誘に関する相談	10	42	22	2	0	2	0	4	0	0	0	0	0	3	85
	売買取引に関する相談	75	33	42	11	28	2	0	6	0	0	0	0	0	11	208
	事務処理に関する相談	28	5	5	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	15	58
	投資運用に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	4
	投資助言に関する相談	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5
	その他の相談	19	2	2	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	50	77
	(小計)	185	108	102	17	41	6	0	17	1	0	0	0	0	165	642
苦情	勧誘に関する苦情	6	28	6	1	2	2	3	1	0	0	0	0	0	1	50
	売買取引に関する苦情	17	3	7	0	13	1	0	2	0	0	0	0	0	0	43
	事務処理に関する苦情	6	2	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
	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	2	2
	その他の苦情	1	0	2	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	2	8
	(小計)	30	33	15	2	18	3	3	3	2	0	0	0	0	5	114
	あっせん	勧誘に関する紛争	4	10	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
売買取引に関する紛争		3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
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)		7	10	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
合計			222	151	117	19	62	9	3	20	3	0	0	0	0	170

(参考 2019年度(2019年04月01日~2020年03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	417	138	208	13	58	6	1	17	35	0	0	0	0	643	1536
	勧誘に関する相談	112	315	146	2	15	5	11	8	1	0	0	0	0	19	634
	売買取引に関する相談	449	271	257	23	90	8	1	21	10	0	0	0	0	58	1188
	事務処理に関する相談	270	42	68	3	16	2	0	4	2	0	0	0	0	133	540
	投資運用に関する相談	0	0	2	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	7
	投資助言に関する相談	28	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	53
	その他の相談	150	28	30	2	37	1	0	5	22	0	0	0	0	557	832
	(小計)	1426	794	711	44	216	22	13	60	70	0	0	0	0	1434	4790
苦情	勧誘に関する苦情	52	240	39	4	22	4	205	2	0	0	0	0	0	2	570
	売買取引に関する苦情	124	48	50	3	50	6	0	5	1	0	0	0	0	2	289
	事務処理に関する苦情	45	16	22	2	10	3	0	1	2	0	0	0	0	28	129
	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	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	14
	その他の苦情	16	6	9	0	5	0	0	0	2	0	0	0	0	7	45
	(小計)	244	310	120	9	87	13	205	9	5	0	0	0	0	46	1048
	あっせん	勧誘に関する紛争	32	68	7	1	18	2	255	0	0	0	0	0	0	0
売買取引に関する紛争		11	0	3	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
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)		44	68	10	1	22	2	255	0	0	0	0	0	0	0	402
合計			1714	1172	841	54	325	37	473	69	75	0	0	0	0	1480

(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

(2020年03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	114	85	6	205
	勧誘に関する相談	39	45	1	85
	売買取引に関する相談	126	77	5	208
	事務処理に関する相談	39	18	1	58
	投資運用に関する相談	3	1	0	4
	投資助言に関する相談	2	3	0	5
	その他の相談	41	28	8	77
	(小計)	364	257	21	642
苦情	勧誘に関する苦情	21	27	2	50
	売買取引に関する苦情	26	17	0	43
	事務処理に関する苦情	7	4	0	11
	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	1	0	2
	その他の苦情	6	2	0	8
	(小計)	61	51	2	114
あっせん	勧誘に関する紛争	4	11	1	16
	売買取引に関する紛争	3	1	0	4
	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)	7	12	1	20
合計		432	320	24	776

(参考 2019年度(2019年04月～2020年03月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	941	540	55	1536
	勧誘に関する相談	309	314	11	634
	売買取引に関する相談	609	555	24	1188
	事務処理に関する相談	311	205	24	540
	投資運用に関する相談	3	4	0	7
	投資助言に関する相談	22	27	4	53
	その他の相談	447	326	59	832
	(小計)	2642	1971	177	4790
苦情	勧誘に関する苦情	294	249	27	570
	売買取引に関する苦情	165	119	5	289
	事務処理に関する苦情	83	45	1	129
	投資運用に関する苦情	0	1	0	1
	投資助言に関する苦情	5	9	0	14
	その他の苦情	37	8	0	45
	(小計)	584	431	33	1048
あっせん	勧誘に関する紛争	213	146	24	383
	売買取引に関する紛争	13	5	0	18
	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)	227	151	24	402	
合計		3453	2553	234	6240

(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。