

# あっせん苦情相談処理状況報告書

( 2020年04月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2020年04月	2020年度	
			累計	月平均 (累計/月数)
相談	制度に関する相談	120	120	120
	勧誘に関する相談	62	62	62
	売買取引に関する相談	98	98	98
	事務処理に関する相談	29	29	29
	投資運用に関する相談	1	1	1
	投資助言に関する相談	5	5	5
	その他の相談	68	68	68
	(小計)	383	383	383
苦情	勧誘に関する苦情	28	28	28
	売買取引に関する苦情	24	24	24
	事務処理に関する苦情	12	12	12
	投資運用に関する苦情	1	1	1
	投資助言に関する苦情	2	2	2
	その他の苦情	4	4	4
	(小計)	71	71	71
あっせん	勧誘に関する紛争	11	11	11
	売買取引に関する紛争	2	2	2
	事務処理に関する紛争	1	1	1
	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)	14	14	14	
合計		468	468	468

(参考 前年度の状況)

区分	内容	2019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	634	52
	売買取引に関する相談	1188	99
	事務処理に関する相談	540	45
	投資運用に関する相談	7	0
	投資助言に関する相談	53	4
	その他の相談	832	69
	(小計)	4790	399
苦情	勧誘に関する苦情	570	47
	売買取引に関する苦情	289	24
	事務処理に関する苦情	129	10
	投資運用に関する苦情	1	0
	投資助言に関する苦情	14	1
	その他の苦情	45	3
	(小計)	1048	87
あっせん	勧誘に関する紛争	383	31
	売買取引に関する紛争	18	1
	事務処理に関する紛争	1	0
	投資運用に関する紛争	0	0
	投資助言に関する紛争	0	0
	その他の紛争	0	0
(小計)	402	33	
合計		6240	520

(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04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	30	17	15	1	2	0	1	0	2	0	0	0	0	52	120
	勧誘に関する相談	8	33	15	1	0	0	2	1	0	0	0	0	0	2	62
	売買取引に関する相談	42	23	19	1	6	2	0	1	2	0	0	0	0	2	98
	事務処理に関する相談	10	6	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	29
	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	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
	その他の相談	9	1	4	0	4	4	0	0	1	0	0	0	0	45	68
	(小計)	103	80	57	3	12	6	3	3	5	0	0	0	0	111	383
苦情	勧誘に関する苦情	5	14	6	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	28
	売買取引に関する苦情	11	4	5	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	24
	事務処理に関する苦情	7	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	12
	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	1	2
	その他の苦情	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	4
	(小計)	24	19	12	1	3	2	3	2	0	0	0	0	0	5	71
	あっせん	勧誘に関する紛争	1	2	1	0	1	1	5	0	0	0	0	0	0	0
売買取引に関する紛争		0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
事務処理に関する紛争		0	1	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	3	1	0	3	1	5	0	0	0	0	0	0	0	14
合計		128	102	70	4	18	9	11	5	5	0	0	0	0	116	468

(参考 2020年度 (2020年04月01日～2020年04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	30	17	15	1	2	0	1	0	2	0	0	0	0	52	120
	勧誘に関する相談	8	33	15	1	0	0	2	1	0	0	0	0	0	2	62
	売買取引に関する相談	42	23	19	1	6	2	0	1	2	0	0	0	0	2	98
	事務処理に関する相談	10	6	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	29
	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	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
	その他の相談	9	1	4	0	4	4	0	0	1	0	0	0	0	45	68
	(小計)	103	80	57	3	12	6	3	3	5	0	0	0	0	111	383
苦情	勧誘に関する苦情	5	14	6	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	28
	売買取引に関する苦情	11	4	5	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	24
	事務処理に関する苦情	7	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	12
	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	1	2
	その他の苦情	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	4
	(小計)	24	19	12	1	3	2	3	2	0	0	0	0	0	5	71
	あっせん	勧誘に関する紛争	1	2	1	0	1	1	5	0	0	0	0	0	0	0
売買取引に関する紛争		0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
事務処理に関する紛争		0	1	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	3	1	0	3	1	5	0	0	0	0	0	0	0	14
合計		128	102	70	4	18	9	11	5	5	0	0	0	0	116	468

(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04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	68	51	1	120
	勧誘に関する相談	23	38	1	62
	売買取引に関する相談	68	28	2	98
	事務処理に関する相談	17	12	0	29
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	3	2	0	5
	その他の相談	39	21	8	68
	(小計)	219	152	12	383
苦情	勧誘に関する苦情	13	15	0	28
	売買取引に関する苦情	11	12	1	24
	事務処理に関する苦情	9	3	0	12
	投資運用に関する苦情	1	0	0	1
	投資助言に関する苦情	1	1	0	2
	その他の苦情	3	1	0	4
	(小計)	38	32	1	71
	あっせん	勧誘に関する紛争	6	4	1
売買取引に関する紛争		2	0	0	2
事務処理に関する紛争		0	1	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)		8	5	1	14
合計			265	189	14

(参考 2020年度(2020年04月～2020年04月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	68	51	1	120
	勧誘に関する相談	23	38	1	62
	売買取引に関する相談	68	28	2	98
	事務処理に関する相談	17	12	0	29
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	3	2	0	5
	その他の相談	39	21	8	68
	(小計)	219	152	12	383
苦情	勧誘に関する苦情	13	15	0	28
	売買取引に関する苦情	11	12	1	24
	事務処理に関する苦情	9	3	0	12
	投資運用に関する苦情	1	0	0	1
	投資助言に関する苦情	1	1	0	2
	その他の苦情	3	1	0	4
	(小計)	38	32	1	71
	あっせん	勧誘に関する紛争	6	4	1
売買取引に関する紛争		2	0	0	2
事務処理に関する紛争		0	1	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)		8	5	1	14
合計			265	189	14

(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。