

あっせん苦情相談処理状況報告書

(2020年05月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2020年05月	2020年度	
			累計	月平均 (累計/月数)
相談	制度に関する相談	74	194	97
	勧誘に関する相談	35	97	48
	売買取引に関する相談	83	181	90
	事務処理に関する相談	30	59	29
	投資運用に関する相談	0	1	0
	投資助言に関する相談	3	8	4
	その他の相談	53	121	60
	(小計)	278	661	330
苦情	勧誘に関する苦情	23	51	25
	売買取引に関する苦情	15	39	19
	事務処理に関する苦情	7	19	9
	投資運用に関する苦情	0	1	0
	投資助言に関する苦情	0	2	1
	その他の苦情	2	6	3
	(小計)	47	118	59
あっせん	勧誘に関する紛争	7	18	9
	売買取引に関する紛争	1	3	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)	8	22	11	
合計		333	801	400

(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05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	15	14	10	0	3	0	1	0	1	0	0	0	0	0	30	74
	勧誘に関する相談	6	20	7	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	35
	売買取引に関する相談	36	5	20	1	12	3	3	1	1	0	0	0	0	0	1	83
	事務処理に関する相談	14	2	4	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	7	30
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
	その他の相談	7	1	2	0	2	0	0	2	0	3	0	0	0	1	35	53
(小計)		80	42	43	2	18	3	6	3	2	3	0	0	1	75	278	
苦情	勧誘に関する苦情	2	15	2	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	23
	売買取引に関する苦情	9	1	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
	事務処理に関する苦情	3	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	7
	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	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	0
	その他の苦情	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	(小計)		14	17	8	2	1	1	1	1	0	0	0	0	0	2	47
あっせん	勧誘に関する紛争	1	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
	売買取引に関する紛争	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
	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	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
合計		96	63	52	5	19	4	7	4	2	3	0	0	1	77	333	

(参考 2020年度 (2020年04月01日～2020年05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	45	31	25	1	5	0	2	0	3	0	0	0	0	0	82	194
	勧誘に関する相談	14	53	22	1	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	3	97
	売買取引に関する相談	78	28	39	2	18	5	3	2	3	0	0	0	0	0	3	181
	事務処理に関する相談	24	8	8	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	16	59
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	投資助言に関する相談	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	8
	その他の相談	16	2	6	0	6	4	0	2	1	3	0	0	0	1	80	121
(小計)		183	122	100	5	30	9	9	6	7	3	0	0	1	186	661	
苦情	勧誘に関する苦情	7	29	8	2	0	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	51
	売買取引に関する苦情	20	5	9	1	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	39
	事務処理に関する苦情	10	1	1	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4	19
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	1	0	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	2
	その他の苦情	0	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6
	(小計)		38	36	20	3	4	3	4	3	0	0	0	0	0	7	118
あっせん	勧誘に関する紛争	2	6	2	1	1	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	18
	売買取引に関する紛争	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	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)		3	7	2	1	3	1	5	0	0	0	0	0	0	0	22
合計		224	165	122	9	37	13	18	9	7	3	0	0	1	193	801	

(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05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	54	18	2	74
	勧誘に関する相談	19	14	2	35
	売買取引に関する相談	51	31	1	83
	事務処理に関する相談	15	14	1	30
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	3	0	0	3
	その他の相談	35	17	1	53
	(小計)	177	94	7	278
苦情	勧誘に関する苦情	13	10	0	23
	売買取引に関する苦情	11	3	1	15
	事務処理に関する苦情	7	0	0	7
	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	2	0	0	2
	(小計)	33	13	1	47
	あっせん	勧誘に関する紛争	4	3	0
売買取引に関する紛争		1	0	0	1
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)		5	3	0	8
合計			215	110	8

(参考 2020年度(2020年04月～2020年05月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	122	69	3	194
	勧誘に関する相談	43	51	3	97
	売買取引に関する相談	119	59	3	181
	事務処理に関する相談	32	26	1	59
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	6	2	0	8
	その他の相談	74	38	9	121
	(小計)	397	245	19	661
苦情	勧誘に関する苦情	26	25	0	51
	売買取引に関する苦情	22	15	2	39
	事務処理に関する苦情	16	3	0	19
	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	5	1	0	6
	(小計)	71	45	2	118
	あっせん	勧誘に関する紛争	10	7	1
売買取引に関する紛争		3	0	0	3
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)		13	8	1	22
合計			481	298	22

(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。