

# あっせん苦情相談処理状況報告書

( 2020年06月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2020年06月	2020年度	
			累計	月平均 (累計/月数)
相談	制度に関する相談	129	323	107
	勧誘に関する相談	46	142	47
	売買取引に関する相談	98	279	93
	事務処理に関する相談	63	122	40
	投資運用に関する相談	1	2	0
	投資助言に関する相談	2	10	3
	その他の相談	96	217	72
	(小計)	435	1095	365
苦情	勧誘に関する苦情	30	82	27
	売買取引に関する苦情	34	73	24
	事務処理に関する苦情	9	28	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	0
	その他の苦情	1	7	2
	(小計)	74	193	64
あっせん	勧誘に関する紛争	16	34	11
	売買取引に関する紛争	1	4	1
	事務処理に関する紛争	2	3	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)	19	41	13	
合計		528	1329	443

(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06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	39	18	7	4	1	0	1	0	1	0	0	0	0	58	129
	勧誘に関する相談	3	27	10	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	2	46
	売買取引に関する相談	44	21	12	0	13	1	1	0	0	0	0	0	0	6	98
	事務処理に関する相談	37	1	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	20	63
	投資運用に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	0	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	17	3	4	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	64	96
(小計)		140	70	38	4	25	1	3	1	1	0	0	0	0	152	435
苦情	勧誘に関する苦情	2	17	8	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	30
	売買取引に関する苦情	13	8	6	2	2	1	0	0	1	0	0	0	0	1	34
	事務処理に関する苦情	5	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	9
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	(小計)		21	25	15	2	3	2	1	1	1	0	0	0	0	3
あっせん	勧誘に関する紛争	1	6	1	0	1	0	6	0	1	0	0	0	0	0	16
	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	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	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	1	0	1	0	6	0	1	0	0	0	0	0
合計		164	102	54	6	29	3	10	2	3	0	0	0	0	155	528

(参考 2020年度 (2020年04月01日～2020年06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	84	49	32	5	6	0	3	0	4	0	0	0	0	140	323
	勧誘に関する相談	17	79	32	1	2	0	4	2	0	0	0	0	0	5	142
	売買取引に関する相談	122	49	51	2	31	6	4	2	3	0	0	0	0	9	279
	事務処理に関する相談	61	9	12	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	36	122
	投資運用に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	投資助言に関する相談	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	10
	その他の相談	33	5	10	0	14	4	0	2	1	3	0	0	1	144	217
(小計)		323	191	138	9	55	10	12	7	8	3	0	0	1	338	1095
苦情	勧誘に関する苦情	9	47	16	2	1	2	3	2	0	0	0	0	0	0	82
	売買取引に関する苦情	33	13	15	3	4	1	2	0	1	0	0	0	0	1	73
	事務処理に関する苦情	15	1	2	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	6	28
	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	1	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	7
	(小計)		59	62	35	5	7	5	5	4	1	0	0	0	10	193
あっせん	勧誘に関する紛争	3	12	3	1	2	1	11	0	1	0	0	0	0	0	34
	売買取引に関する紛争	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	事務処理に関する紛争	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	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	14	3	1	4	1	11	0	1	0	0	0	0	41
合計		388	267	176	15	66	16	28	11	10	3	0	0	1	348	1329

(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06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	87	41	1	129
	勧誘に関する相談	21	22	3	46
	売買取引に関する相談	61	37	0	98
	事務処理に関する相談	36	25	2	63
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	2	0	0	2
	その他の相談	51	41	4	96
	(小計)	259	166	10	435
苦情	勧誘に関する苦情	16	14	0	30
	売買取引に関する苦情	23	11	0	34
	事務処理に関する苦情	8	1	0	9
	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	1	0	0	1
	(小計)	48	26	0	74
あっせん	勧誘に関する紛争	11	5	0	16
	売買取引に関する紛争	0	1	0	1
	事務処理に関する紛争	2	0	0	2
	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	6	0	19
合計		320	198	10	528

(参考 2020年度(2020年04月～2020年06月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	209	110	4	323
	勧誘に関する相談	64	72	6	142
	売買取引に関する相談	180	96	3	279
	事務処理に関する相談	68	51	3	122
	投資運用に関する相談	2	0	0	2
	投資助言に関する相談	8	2	0	10
	その他の相談	125	79	13	217
	(小計)	656	410	29	1095
苦情	勧誘に関する苦情	42	40	0	82
	売買取引に関する苦情	45	26	2	73
	事務処理に関する苦情	24	4	0	28
	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	6	1	0	7
	(小計)	119	72	2	193
あっせん	勧誘に関する紛争	21	12	1	34
	売買取引に関する紛争	3	1	0	4
	事務処理に関する紛争	2	1	0	3
	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)	26	14	1	41	
合計		801	496	32	1329

(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。