

あっせん苦情相談処理状況報告書

(2020年07月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2020年07月	2020年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	131	454	113
	勧誘に関する相談	44	186	46
	売買取引に関する相談	89	368	92
	事務処理に関する相談	61	183	45
	投資運用に関する相談	3	5	1
	投資助言に関する相談	5	15	3
	その他の相談	83	300	75
	(小計)	416	1511	377
苦情	勧誘に関する苦情	45	127	31
	売買取引に関する苦情	23	96	24
	事務処理に関する苦情	6	34	8
	投資運用に関する苦情	0	1	0
	投資助言に関する苦情	1	3	0
	その他の苦情	5	12	3
	(小計)	80	273	68
	あっせん	勧誘に関する紛争	10	44
売買取引に関する紛争		4	8	2
事務処理に関する紛争		0	3	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)		14	55	13
合計			510	1839

(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
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

(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07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	46	10	20	0	9	0	2	0	4	1	0	0	1	38	131
	勧誘に関する相談	8	22	11	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	44
	売買取引に関する相談	26	22	24	0	8	1	0	2	3	0	0	0	0	3	89
	事務処理に関する相談	26	2	11	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	17	61
	投資運用に関する相談	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
	投資助言に関する相談	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	5
	その他の相談	11	0	3	0	7	0	0	0	2	0	0	0	1	59	83
(小計)		119	56	71	1	28	1	2	5	9	1	0	0	2	121	416
苦情	勧誘に関する苦情	2	36	4	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	45
	売買取引に関する苦情	10	7	3	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	23
	事務処理に関する苦情	3	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	その他の苦情	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5
	(小計)		16	43	11	1	5	0	1	1	0	0	0	0	2	80
あっせん	勧誘に関する紛争	0	3	3	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	10
	売買取引に関する紛争	0	0	4	0	0	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)		0	3	7	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	14
合計		135	102	89	3	35	1	4	6	9	1	0	0	2	123	510

(参考 2020年度 (2020年04月01日～2020年07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	130	59	52	5	15	0	5	0	8	1	0	0	1	178	454
	勧誘に関する相談	25	101	43	2	2	0	4	3	0	0	0	0	0	6	186
	売買取引に関する相談	148	71	75	2	39	7	4	4	6	0	0	0	0	12	368
	事務処理に関する相談	87	11	23	1	6	0	1	1	0	0	0	0	0	53	183
	投資運用に関する相談	0	0	3	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	5
	投資助言に関する相談	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	15
	その他の相談	44	5	13	0	21	4	0	2	3	3	0	0	2	203	300
(小計)		442	247	209	10	83	11	14	12	17	4	0	0	3	459	1511
苦情	勧誘に関する苦情	11	83	20	2	3	2	4	2	0	0	0	0	0	0	127
	売買取引に関する苦情	43	20	18	3	6	1	2	1	1	0	0	0	0	1	96
	事務処理に関する苦情	18	1	4	0	3	1	0	1	0	0	0	0	0	6	34
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
	その他の苦情	2	1	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	12
	(小計)		75	105	46	6	12	5	6	5	1	0	0	0	12	273
あっせん	勧誘に関する紛争	3	15	6	2	4	1	12	0	1	0	0	0	0	0	44
	売買取引に関する紛争	2	0	4	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
	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	17	10	2	6	1	12	0	1	0	0	0	0	55
合計		523	369	265	18	101	17	32	17	19	4	0	0	3	471	1839

(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07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	83	45	3	131
	勧誘に関する相談	26	18	0	44
	売買取引に関する相談	53	33	3	89
	事務処理に関する相談	37	21	3	61
	投資運用に関する相談	1	2	0	3
	投資助言に関する相談	2	3	0	5
	その他の相談	45	29	9	83
	(小計)	247	151	18	416
苦情	勧誘に関する苦情	23	20	2	45
	売買取引に関する苦情	12	9	2	23
	事務処理に関する苦情	3	3	0	6
	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	1	0	1
	その他の苦情	4	1	0	5
	(小計)	42	34	4	80
あっせん	勧誘に関する紛争	6	3	1	10
	売買取引に関する紛争	1	3	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	6	1	14
合計		296	191	23	510

(参考 2020年度(2020年04月～2020年07月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	292	155	7	454
	勧誘に関する相談	90	90	6	186
	売買取引に関する相談	233	129	6	368
	事務処理に関する相談	105	72	6	183
	投資運用に関する相談	3	2	0	5
	投資助言に関する相談	10	5	0	15
	その他の相談	170	108	22	300
	(小計)	903	561	47	1511
苦情	勧誘に関する苦情	65	60	2	127
	売買取引に関する苦情	57	35	4	96
	事務処理に関する苦情	27	7	0	34
	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	2	0	3
	その他の苦情	10	2	0	12
	(小計)	161	106	6	273
あっせん	勧誘に関する紛争	27	15	2	44
	売買取引に関する紛争	4	4	0	8
	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)	33	20	2	55
合計		1097	687	55	1839

(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。