

あっせん苦情相談処理状況報告書

(2020年09月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2020年09月	2020年度	
			累計	月平均 (累計/月数)
相談	制度に関する相談	146	741	123
	勧誘に関する相談	38	266	44
	売買取引に関する相談	75	519	86
	事務処理に関する相談	86	333	55
	投資運用に関する相談	2	9	1
	投資助言に関する相談	1	19	3
	その他の相談	68	437	72
	(小計)	416	2324	387
苦情	勧誘に関する苦情	46	205	34
	売買取引に関する苦情	38	156	26
	事務処理に関する苦情	16	62	10
	投資運用に関する苦情	0	2	0
	投資助言に関する苦情	0	4	0
	その他の苦情	1	16	2
	(小計)	101	445	74
あっせん	勧誘に関する紛争	18	72	12
	売買取引に関する紛争	3	14	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)	21	89	14	
合計		538	2858	476

(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09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	51	13	14	0	10	0	0	1	6	1	0	0	0	50	146
	勧誘に関する相談	8	16	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38
	売買取引に関する相談	24	20	15	1	5	4	0	1	2	0	0	0	0	3	75
	事務処理に関する相談	41	8	9	0	3	0	0	0	0	2	0	0	1	22	86
	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	その他の相談	12	2	1	0	5	0	0	0	1	0	0	0	0	47	68
	(小計)	136	59	54	1	23	4	0	3	9	3	0	0	1	123	416
苦情	勧誘に関する苦情	6	29	8	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	46
	売買取引に関する苦情	26	4	4	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	38
	事務処理に関する苦情	10	0	2	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	16
	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	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	(小計)	42	33	14	1	3	3	1	0	1	0	0	0	0	3	101
	あっせん	勧誘に関する紛争	2	12	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
売買取引に関する紛争		2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
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)		4	13	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	21
合計		182	105	70	2	27	7	2	3	10	3	0	0	1	126	538

(参考 2020年度 (2020年04月01日～2020年09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	213	87	80	5	35	0	5	1	17	4	0	0	2	292	741
	勧誘に関する相談	38	142	66	2	2	1	4	3	0	0	0	0	0	8	266
	売買取引に関する相談	203	113	101	5	50	12	4	6	8	0	0	0	1	16	519
	事務処理に関する相談	154	23	39	1	12	0	1	2	0	2	0	0	1	98	333
	投資運用に関する相談	0	0	5	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	9
	投資助言に関する相談	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	19
	その他の相談	71	7	15	0	28	4	0	2	4	3	0	0	2	301	437
	(小計)	689	372	306	13	127	17	14	18	29	9	0	0	6	724	2324
苦情	勧誘に関する苦情	17	134	33	3	5	2	6	2	1	0	0	0	2	205	
	売買取引に関する苦情	76	29	24	3	12	3	2	1	1	0	0	0	3	156	
	事務処理に関する苦情	35	2	9	0	5	2	0	1	0	1	0	0	7	62	
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	
	投資助言に関する苦情	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	
	その他の苦情	2	2	4	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	6	16
	(小計)	132	167	70	7	23	8	8	6	2	1	0	0	2	19	445
	あっせん	勧誘に関する紛争	7	33	10	2	5	1	13	0	1	0	0	0	0	72
売買取引に関する紛争		4	1	4	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	14	
事務処理に関する紛争		1	2	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	
投資助言に関する紛争		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	
(小計)		12	36	14	2	9	1	14	0	1	0	0	0	0	89	
合計		833	575	390	22	159	26	36	24	32	10	0	0	8	743	2858

(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09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	86	54	6	146
	勧誘に関する相談	20	15	3	38
	売買取引に関する相談	47	27	1	75
	事務処理に関する相談	53	30	3	86
	投資運用に関する相談	2	0	0	2
	投資助言に関する相談	1	0	0	1
	その他の相談	46	15	7	68
	(小計)	255	141	20	416
苦情	勧誘に関する苦情	28	15	3	46
	売買取引に関する苦情	27	10	1	38
	事務処理に関する苦情	13	3	0	16
	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)	69	28	4	101
あっせん	勧誘に関する紛争	10	8	0	18
	売買取引に関する紛争	1	2	0	3
	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)	11	10	0	21
合計		335	179	24	538

(参考 2020年度(2020年04月～2020年09月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	459	266	16	741
	勧誘に関する相談	130	124	12	266
	売買取引に関する相談	325	186	8	519
	事務処理に関する相談	199	125	9	333
	投資運用に関する相談	6	3	0	9
	投資助言に関する相談	13	6	0	19
	その他の相談	263	140	34	437
	(小計)	1395	850	79	2324
苦情	勧誘に関する苦情	106	94	5	205
	売買取引に関する苦情	92	58	6	156
	事務処理に関する苦情	50	12	0	62
	投資運用に関する苦情	1	1	0	2
	投資助言に関する苦情	2	2	0	4
	その他の苦情	14	2	0	16
	(小計)	265	169	11	445
あっせん	勧誘に関する紛争	41	29	2	72
	売買取引に関する紛争	6	7	1	14
	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)	49	37	3	89
合計		1709	1056	93	2858

(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。