

あっせん苦情相談処理状況報告書

(2020年10月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2020年10月	2020年度	
			累計	月平均 (累計/月数)
相談	制度に関する相談	117	858	122
	勧誘に関する相談	36	302	43
	売買取引に関する相談	88	607	86
	事務処理に関する相談	85	417	59
	投資運用に関する相談	2	11	1
	投資助言に関する相談	2	21	3
	その他の相談	89	526	75
	(小計)	419	2742	391
苦情	勧誘に関する苦情	27	232	33
	売買取引に関する苦情	21	177	25
	事務処理に関する苦情	23	86	12
	投資運用に関する苦情	1	3	0
	投資助言に関する苦情	0	4	0
	その他の苦情	2	18	2
	(小計)	74	520	74
あっせん	勧誘に関する紛争	10	82	11
	売買取引に関する紛争	3	17	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)	13	102	14	
合計		506	3364	480

(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10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	33	13	16	0	5	0	1	0	9	0	0	0	0	40	117
	勧誘に関する相談	8	18	7	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	36
	売買取引に関する相談	32	19	20	0	11	3	0	0	1	0	0	0	1	1	88
	事務処理に関する相談	32	6	18	0	3	1	0	1	1	2	0	0	0	21	85
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
	投資助言に関する相談	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	その他の相談	18	0	3	0	12	0	0	1	1	1	0	0	0	54	89
(小計)		125	56	64	0	32	5	1	4	12	2	0	0	1	117	419
苦情	勧誘に関する苦情	4	16	5	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	27
	売買取引に関する苦情	11	3	2	2	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	21
	事務処理に関する苦情	12	1	2	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	4	23
	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	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
	(小計)		27	20	9	2	0	2	0	4	1	1	0	0	2	6
あっせん	勧誘に関する紛争	1	7	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	10
	売買取引に関する紛争	0	0	0	2	1	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)		1	7	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
合計		153	83	74	4	33	7	2	8	13	3	0	0	3	123	506

(参考 2020年度 (2020年04月01日～2020年10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	246	100	96	5	40	0	6	1	26	4	0	0	2	332	858
	勧誘に関する相談	46	160	73	2	3	2	4	4	0	0	0	0	0	8	302
	売買取引に関する相談	235	132	121	5	61	15	4	6	9	0	0	0	2	17	607
	事務処理に関する相談	185	29	57	1	15	1	1	3	1	4	0	0	1	119	417
	投資運用に関する相談	0	0	5	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	1	11
	投資助言に関する相談	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	21
	その他の相談	89	7	18	0	40	4	0	4	5	3	0	0	2	354	526
	(小計)		813	428	370	13	159	22	15	23	41	11	0	0	7	840
苦情	勧誘に関する苦情	21	150	38	3	5	4	6	2	1	0	0	0	0	2	232
	売買取引に関する苦情	87	32	26	5	12	3	2	2	1	0	0	0	4	3	177
	事務処理に関する苦情	48	3	11	0	5	2	0	3	1	2	0	0	0	11	86
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
	投資助言に関する苦情	2	0	0	1	0	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	8	18
	(小計)		160	187	79	9	23	10	8	10	3	2	0	0	4	25
あっせん	勧誘に関する紛争	8	40	11	2	5	1	14	0	1	0	0	0	0	0	82
	売買取引に関する紛争	4	1	4	2	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	17
	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)		13	43	15	4	10	1	15	0	1	0	0	0	0	102
合計		986	658	464	26	192	33	38	33	45	13	0	0	11	865	3364

(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10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	66	48	3	117
	勧誘に関する相談	14	21	1	36
	売買取引に関する相談	50	35	3	88
	事務処理に関する相談	56	28	1	85
	投資運用に関する相談	1	1	0	2
	投資助言に関する相談	1	1	0	2
	その他の相談	50	33	6	89
	(小計)	238	167	14	419
苦情	勧誘に関する苦情	11	13	3	27
	売買取引に関する苦情	15	4	2	21
	事務処理に関する苦情	18	5	0	23
	投資運用に関する苦情	0	1	0	1
	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)	46	23	5	74
あっせん	勧誘に関する紛争	6	4	0	10
	売買取引に関する紛争	0	1	2	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)	6	5	2	13
合計		290	195	21	506

(参考 2020年度(2020年04月～2020年10月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	525	314	19	858
	勧誘に関する相談	144	145	13	302
	売買取引に関する相談	375	221	11	607
	事務処理に関する相談	254	153	10	417
	投資運用に関する相談	7	4	0	11
	投資助言に関する相談	14	7	0	21
	その他の相談	313	173	40	526
	(小計)	1632	1017	93	2742
苦情	勧誘に関する苦情	117	107	8	232
	売買取引に関する苦情	107	62	8	177
	事務処理に関する苦情	69	17	0	86
	投資運用に関する苦情	1	2	0	3
	投資助言に関する苦情	2	2	0	4
	その他の苦情	16	2	0	18
	(小計)	312	192	16	520
あっせん	勧誘に関する紛争	47	33	2	82
	売買取引に関する紛争	6	8	3	17
	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)	55	42	5	102
合計		1999	1251	114	3364

(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。