

# あっせん苦情相談処理状況報告書

( 2020年11月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2020年11月	2020年度	
			累計	月平均 (累計/月数)
相談	制度に関する相談	128	986	123
	勧誘に関する相談	23	325	40
	売買取引に関する相談	89	696	87
	事務処理に関する相談	64	481	60
	投資運用に関する相談	0	11	1
	投資助言に関する相談	3	24	3
	その他の相談	87	613	76
	(小計)	394	3136	392
苦情	勧誘に関する苦情	18	250	31
	売買取引に関する苦情	23	200	25
	事務処理に関する苦情	14	100	12
	投資運用に関する苦情	0	3	0
	投資助言に関する苦情	1	5	0
	その他の苦情	0	18	2
	(小計)	56	576	72
あっせん	勧誘に関する紛争	4	86	10
	売買取引に関する紛争	1	18	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	1	1	0
(小計)	6	108	13	
合計		456	3820	477

(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11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	49	9	13	1	9	0	2	1	7	1	0	0	2	34	128
	勧誘に関する相談	5	8	6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	1	23
	売買取引に関する相談	38	13	24	0	8	4	0	0	0	0	0	0	1	1	89
	事務処理に関する相談	21	5	8	0	3	0	0	2	0	0	0	0	0	25	64
	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
	投資助言に関する相談	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3
	その他の相談	16	0	5	0	19	0	0	0	0	0	0	0	0	47	87
	(小計)	130	35	56	1	39	4	2	4	7	1	0	0	5	110	394
苦情	勧誘に関する苦情	0	15	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	18
	売買取引に関する苦情	13	3	4	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	23
	事務処理に関する苦情	7	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	3	14
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	その他の苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(小計)	21	19	5	0	3	0	2	2	0	0	0	0	1	3	56
	あっせん	勧誘に関する紛争	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
売買取引に関する紛争		0	0	0	0	0	0	0	1	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	1	0	0	0	0	0	0	1
(小計)		0	4	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	6
合計		151	58	61	1	42	4	4	8	7	1	0	0	6	113	456

(参考 2020年度(2020年04月01日~2020年11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	295	109	109	6	49	0	8	2	33	5	0	0	4	366	986
	勧誘に関する相談	51	168	79	2	3	2	4	5	0	0	0	0	2	9	325
	売買取引に関する相談	273	145	145	5	69	19	4	6	9	0	0	0	3	18	696
	事務処理に関する相談	206	34	65	1	18	1	1	5	1	4	0	0	1	144	481
	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	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	24
	その他の相談	105	7	23	0	59	4	0	4	5	3	0	0	2	401	613
	(小計)	943	463	426	14	198	26	17	27	48	12	0	0	12	950	3136
苦情	勧誘に関する苦情	21	165	38	3	6	4	8	2	1	0	0	0	0	2	250
	売買取引に関する苦情	100	35	30	5	14	3	2	3	1	0	0	0	4	3	200
	事務処理に関する苦情	55	4	12	0	5	2	0	4	1	2	0	0	1	14	100
	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	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
	その他の苦情	2	2	4	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	8	18
	(小計)	181	206	84	9	26	10	10	12	3	2	0	0	5	28	576
	あっせん	勧誘に関する紛争	8	44	11	2	5	1	14	0	1	0	0	0	0	0
売買取引に関する紛争		4	1	4	2	5	0	1	1	0	0	0	0	0	0	18
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	1	0	0	0	0	0	0	1
(小計)		13	47	15	4	10	1	15	2	1	0	0	0	0	0	108
合計		1137	716	525	27	234	37	42	41	52	14	0	0	17	978	3820

(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11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	82	44	2	128
	勧誘に関する相談	10	13	0	23
	売買取引に関する相談	58	31	0	89
	事務処理に関する相談	35	27	2	64
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	2	0	1	3
	その他の相談	48	26	13	87
	(小計)	235	141	18	394
苦情	勧誘に関する苦情	10	8	0	18
	売買取引に関する苦情	14	9	0	23
	事務処理に関する苦情	10	3	1	14
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	1	0	0	1
	その他の苦情	0	0	0	0
	(小計)	35	20	1	56
あっせん	勧誘に関する紛争	3	0	1	4
	売買取引に関する紛争	0	1	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	1	0	0	1
	(小計)	4	1	1	6
合計		274	162	20	456

(参考 2020年度(2020年04月～2020年11月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	607	358	21	986
	勧誘に関する相談	154	158	13	325
	売買取引に関する相談	433	252	11	696
	事務処理に関する相談	289	180	12	481
	投資運用に関する相談	7	4	0	11
	投資助言に関する相談	16	7	1	24
	その他の相談	361	199	53	613
	(小計)	1867	1158	111	3136
苦情	勧誘に関する苦情	127	115	8	250
	売買取引に関する苦情	121	71	8	200
	事務処理に関する苦情	79	20	1	100
	投資運用に関する苦情	1	2	0	3
	投資助言に関する苦情	3	2	0	5
	その他の苦情	16	2	0	18
	(小計)	347	212	17	576
あっせん	勧誘に関する紛争	50	33	3	86
	売買取引に関する紛争	6	9	3	18
	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	1	0	0	1
	(小計)	59	43	6	108
合計		2273	1413	134	3820

(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。