

あっせん苦情相談処理状況報告書

(2020年12月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2020年12月	2020年度	
			累計	月平均 (累計/月数)
相談	制度に関する相談	183	1169	129
	勧誘に関する相談	18	343	38
	売買取引に関する相談	74	770	85
	事務処理に関する相談	80	561	62
	投資運用に関する相談	0	11	1
	投資助言に関する相談	5	29	3
	その他の相談	84	697	77
	(小計)	444	3580	397
苦情	勧誘に関する苦情	33	283	31
	売買取引に関する苦情	38	238	26
	事務処理に関する苦情	16	116	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	6	0
	その他の苦情	2	20	2
	(小計)	90	666	74
あっせん	勧誘に関する紛争	10	96	10
	売買取引に関する紛争	3	21	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	1	0
(小計)	13	121	13	
合計		547	4367	485

(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12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	58	12	20	1	9	3	0	3	5	0	0	0	2	70	183
	勧誘に関する相談	7	6	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	18
	売買取引に関する相談	27	13	21	1	4	0	0	1	0	0	0	0	1	6	74
	事務処理に関する相談	37	6	7	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	29	80
	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	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	その他の相談	16	1	1	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	55	84
(小計)	149	38	53	3	25	3	0	4	5	0	0	0	3	161	444	
苦情	勧誘に関する苦情	2	20	8	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	33
	売買取引に関する苦情	17	4	5	2	3	4	0	0	1	0	0	0	1	1	38
	事務処理に関する苦情	9	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	5	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	その他の苦情	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	(小計)	30	24	14	2	6	4	0	1	1	1	0	0	1	6	90
あっせん	勧誘に関する紛争	1	4	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	10
	売買取引に関する紛争	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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)	3	4	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	1	0	13
合計	182	66	67	5	31	9	3	5	6	1	0	0	5	167	547	

(参考 2020年度 (2020年04月01日～2020年12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	353	121	129	7	58	3	8	5	38	5	0	0	6	436	1169
	勧誘に関する相談	58	174	83	2	3	2	4	5	0	0	0	0	2	10	343
	売買取引に関する相談	300	158	166	6	73	19	4	7	9	0	0	0	4	24	770
	事務処理に関する相談	243	40	72	1	19	1	1	5	1	4	0	0	1	173	561
	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	17	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	29
	その他の相談	121	8	24	0	70	4	0	4	5	3	0	0	2	456	697
	(小計)	1092	501	479	17	223	29	17	31	53	12	0	0	15	1111	3580
苦情	勧誘に関する苦情	23	185	46	3	8	4	8	3	1	0	0	0	0	2	283
	売買取引に関する苦情	117	39	35	7	16	8	2	3	2	0	0	0	5	4	238
	事務処理に関する苦情	64	4	12	0	6	2	0	4	1	3	0	0	1	19	116
	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	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6
	その他の苦情	3	2	5	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	8	20
	(小計)	211	230	98	11	31	15	10	13	4	3	0	0	6	34	666
あっせん	勧誘に関する紛争	9	48	11	2	5	3	17	0	1	0	0	0	0	0	96
	売買取引に関する紛争	6	1	4	2	5	0	1	1	0	0	0	0	1	0	21
	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)	16	51	15	4	10	3	18	2	1	0	0	0	1	0	121	
合計	1319	782	592	32	264	47	45	46	58	15	0	0	22	1145	4367	

(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12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	110	67	6	183
	勧誘に関する相談	10	8	0	18
	売買取引に関する相談	39	33	2	74
	事務処理に関する相談	41	38	1	80
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	5	0	0	5
	その他の相談	52	27	5	84
	(小計)	257	173	14	444
苦情	勧誘に関する苦情	16	16	1	33
	売買取引に関する苦情	26	10	2	38
	事務処理に関する苦情	5	10	1	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	1	0	1
	その他の苦情	2	0	0	2
	(小計)	49	37	4	90
あっせん	勧誘に関する紛争	3	5	2	10
	売買取引に関する紛争	3	0	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)	6	5	2	13
合計		312	215	20	547

(参考 2020年度(2020年04月～2020年12月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	717	425	27	1169
	勧誘に関する相談	164	166	13	343
	売買取引に関する相談	472	285	13	770
	事務処理に関する相談	330	218	13	561
	投資運用に関する相談	7	4	0	11
	投資助言に関する相談	21	7	1	29
	その他の相談	413	226	58	697
	(小計)	2124	1331	125	3580
苦情	勧誘に関する苦情	143	131	9	283
	売買取引に関する苦情	147	81	10	238
	事務処理に関する苦情	84	30	2	116
	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	3	0	6
	その他の苦情	18	2	0	20
	(小計)	396	249	21	666
あっせん	勧誘に関する紛争	53	38	5	96
	売買取引に関する紛争	9	9	3	21
	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)	65	48	8	121
合計		2585	1628	154	4367

(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。