

あっせん苦情相談処理状況報告書

(2021年01月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2021年01月	2020年度	
			累計	月平均 (累計/月数)
相談	制度に関する相談	112	1281	128
	勧誘に関する相談	24	367	36
	売買取引に関する相談	55	825	82
	事務処理に関する相談	64	625	62
	投資運用に関する相談	0	11	1
	投資助言に関する相談	1	30	3
	その他の相談	88	785	78
	(小計)	344	3924	392
苦情	勧誘に関する苦情	19	302	30
	売買取引に関する苦情	16	254	25
	事務処理に関する苦情	17	133	13
	投資運用に関する苦情	0	3	0
	投資助言に関する苦情	1	7	0
	その他の苦情	0	20	2
	(小計)	53	719	71
	あっせん	勧誘に関する紛争	7	103
売買取引に関する紛争		2	23	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)		9	130	13
合計			406	4773

(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

(2021年01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	26	9	16	0	7	1	1	1	1	0	0	0	1	49	112	
	勧誘に関する相談	4	11	4	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3	24	
	売買取引に関する相談	25	12	7	0	5	2	0	0	0	1	0	0	0	3	55	
	事務処理に関する相談	26	6	7	0	4	1	0	2	2	1	0	0	0	15	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	0	1	
	その他の相談	9	0	2	0	16	0	0	0	0	0	0	0	0	2	59	88
	(小計)	91	38	36	0	32	5	2	3	3	2	0	0	0	3	129	344
苦情	勧誘に関する苦情	4	7	4	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	1	19	
	売買取引に関する苦情	8	1	1	1	2	1	0	0	0	0	0	0	2	0	16	
	事務処理に関する苦情	5	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	17	
	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	1	1	
	その他の苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	(小計)	17	11	6	1	2	3	1	0	0	0	0	0	0	2	10	53
あっせん	勧誘に関する紛争	1	3	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	7	
	売買取引に関する紛争	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
	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	3	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	9	
合計		111	52	43	1	34	8	5	3	3	2	0	0	5	139	406	

(参考 2020年度 (2020年04月01日～2021年01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	379	130	145	7	65	4	9	6	39	5	0	0	7	485	1281
	勧誘に関する相談	62	185	87	2	3	3	5	5	0	0	0	0	2	13	367
	売買取引に関する相談	325	170	173	6	78	21	4	7	9	1	0	0	4	27	825
	事務処理に関する相談	269	46	79	1	23	2	1	7	3	5	0	0	1	188	625
	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	18	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	30
	その他の相談	130	8	26	0	86	4	0	4	5	3	0	0	4	515	785
	(小計)	1183	539	515	17	255	34	19	34	56	14	0	0	18	1240	3924
苦情	勧誘に関する苦情	27	192	50	3	8	6	9	3	1	0	0	0	0	3	302
	売買取引に関する苦情	125	40	36	8	18	9	2	3	2	0	0	0	7	4	254
	事務処理に関する苦情	69	7	13	0	6	2	0	4	1	3	0	0	1	27	133
	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	2	7
	その他の苦情	3	2	5	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	8	20
	(小計)	228	241	104	12	33	18	11	13	4	3	0	0	8	44	719
あっせん	勧誘に関する紛争	10	51	12	2	5	3	19	0	1	0	0	0	0	0	103
	売買取引に関する紛争	8	1	4	2	5	0	1	1	0	0	0	0	1	0	23
	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)	19	54	16	4	10	3	20	2	1	0	0	0	1	0	130
合計		1430	834	635	33	298	55	50	49	61	17	0	0	27	1284	4773

(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

(2021年01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	42	4	112
	勧誘に関する相談	16	8	0	24
	売買取引に関する相談	34	21	0	55
	事務処理に関する相談	40	23	1	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	1	0	0	1
	その他の相談	59	26	3	88
	(小計)	216	120	8	344
苦情	勧誘に関する苦情	8	8	3	19
	売買取引に関する苦情	11	3	2	16
	事務処理に関する苦情	14	3	0	17
	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)	34	14	5	53
あっせん	勧誘に関する紛争	4	3	0	7
	売買取引に関する紛争	1	1	0	2
	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)	5	4	0	9
合計		255	138	13	406

(参考 2020年度(2020年04月～2021年01月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	783	467	31	1281
	勧誘に関する相談	180	174	13	367
	売買取引に関する相談	506	306	13	825
	事務処理に関する相談	370	241	14	625
	投資運用に関する相談	7	4	0	11
	投資助言に関する相談	22	7	1	30
	その他の相談	472	252	61	785
	(小計)	2340	1451	133	3924
苦情	勧誘に関する苦情	151	139	12	302
	売買取引に関する苦情	158	84	12	254
	事務処理に関する苦情	98	33	2	133
	投資運用に関する苦情	1	2	0	3
	投資助言に関する苦情	4	3	0	7
	その他の苦情	18	2	0	20
	(小計)	430	263	26	719
あっせん	勧誘に関する紛争	57	41	5	103
	売買取引に関する紛争	10	10	3	23
	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)	70	52	8	130
合計		2840	1766	167	4773

(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。