

あっせん苦情相談処理状況報告書

(2021年02月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2021年02月	2020年度	
			累計	月平均 (累計/月数)
相談	制度に関する相談	162	1443	131
	勧誘に関する相談	14	381	34
	売買取引に関する相談	64	889	80
	事務処理に関する相談	50	675	61
	投資運用に関する相談	0	11	1
	投資助言に関する相談	2	32	2
	その他の相談	83	868	78
	(小計)	375	4299	390
苦情	勧誘に関する苦情	27	329	29
	売買取引に関する苦情	14	268	24
	事務処理に関する苦情	15	148	13
	投資運用に関する苦情	0	3	0
	投資助言に関する苦情	0	7	0
	その他の苦情	3	23	2
	(小計)	59	778	70
	あっせん	勧誘に関する紛争	5	108
売買取引に関する紛争		2	25	2
事務処理に関する紛争		1	4	0
投資運用に関する紛争		0	0	0
投資助言に関する紛争		1	1	0
その他の紛争		0	1	0
(小計)		9	139	12
合計			443	5216

(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02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	42	12	26	1	6	1	1	0	3	1	0	0	1	68	162
	勧誘に関する相談	2	7	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	14
	売買取引に関する相談	32	7	8	0	9	2	1	0	0	2	0	0	2	1	64
	事務処理に関する相談	14	5	9	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	18	50
	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	その他の相談	17	1	0	0	10	0	0	0	1	0	0	0	0	54	83
	(小計)	109	32	47	1	28	4	2	0	4	3	0	0	3	142	375
苦情	勧誘に関する苦情	2	16	3	0	2	1	1	1	0	0	0	0	0	1	27
	売買取引に関する苦情	5	1	3	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	14	
	事務処理に関する苦情	6	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	7	15
	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	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
	(小計)	14	19	6	2	4	2	1	2	0	0	0	0	0	9	59
あっせん	勧誘に関する紛争	0	3	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5
	売買取引に関する紛争	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	事務処理に関する紛争	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(小計)	2	4	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	9
合計		125	55	55	3	32	6	4	2	4	3	0	0	3	151	443

(参考 2020年度 (2020年04月01日～2021年02月28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	421	142	171	8	71	5	10	6	42	6	0	0	8	553	1443
	勧誘に関する相談	64	192	91	2	3	3	5	5	0	0	0	0	2	14	381
	売買取引に関する相談	357	177	181	6	87	23	5	7	9	3	0	0	6	28	889
	事務処理に関する相談	283	51	88	1	26	3	1	7	3	5	0	0	1	206	675
	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	20	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	32
	その他の相談	147	9	26	0	96	4	0	4	6	3	0	0	4	569	868
	(小計)	1292	571	562	18	283	38	21	34	60	17	0	0	21	1382	4299
苦情	勧誘に関する苦情	29	208	53	3	10	7	10	4	1	0	0	0	0	4	329
	売買取引に関する苦情	130	41	39	10	20	10	2	3	2	0	0	0	7	4	268
	事務処理に関する苦情	75	8	13	0	6	2	0	5	1	3	0	0	1	34	148
	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	4	3	5	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	9	23
	(小計)	242	260	110	14	37	20	12	15	4	3	0	0	8	53	778
あっせん	勧誘に関する紛争	10	54	13	2	5	3	20	0	1	0	0	0	0	0	108
	売買取引に関する紛争	9	1	5	2	5	0	1	1	0	0	0	0	1	0	25
	事務処理に関する紛争	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	(小計)	21	58	18	4	10	3	21	2	1	0	0	0	1	0	139
合計		1555	889	690	36	330	61	54	51	65	20	0	0	30	1435	5216

(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02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	107	50	5	162
	勧誘に関する相談	10	4	0	14
	売買取引に関する相談	41	23	0	64
	事務処理に関する相談	32	17	1	50
	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	0	2
	その他の相談	51	28	4	83
	(小計)	243	122	10	375
苦情	勧誘に関する苦情	11	15	1	27
	売買取引に関する苦情	9	5	0	14
	事務処理に関する苦情	10	5	0	15
	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	2	0	3
	(小計)	31	27	1	59
あっせん	勧誘に関する紛争	3	2	0	5
	売買取引に関する紛争	1	0	1	2
	事務処理に関する紛争	0	1	0	1
	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	1	0	1
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	4	4	1	9
合計		278	153	12	443

(参考 2020年度(2020年04月～2021年02月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	890	517	36	1443
	勧誘に関する相談	190	178	13	381
	売買取引に関する相談	547	329	13	889
	事務処理に関する相談	402	258	15	675
	投資運用に関する相談	7	4	0	11
	投資助言に関する相談	24	7	1	32
	その他の相談	523	280	65	868
	(小計)	2583	1573	143	4299
苦情	勧誘に関する苦情	162	154	13	329
	売買取引に関する苦情	167	89	12	268
	事務処理に関する苦情	108	38	2	148
	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	19	4	0	23
	(小計)	461	290	27	778
あっせん	勧誘に関する紛争	60	43	5	108
	売買取引に関する紛争	11	10	4	25
	事務処理に関する紛争	2	2	0	4
	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	1	0	1
	その他の紛争	1	0	0	1
	(小計)	74	56	9	139
合計		3118	1919	179	5216

(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。