

# あっせん苦情相談処理状況報告書

( 2021年03月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2021年03月	2020年度	
			累計	月平均 (累計/月数)
相談	制度に関する相談	174	1617	134
	勧誘に関する相談	31	412	34
	売買取引に関する相談	91	980	81
	事務処理に関する相談	86	761	63
	投資運用に関する相談	0	11	0
	投資助言に関する相談	4	36	3
	その他の相談	111	979	81
	(小計)	497	4796	399
苦情	勧誘に関する苦情	23	352	29
	売買取引に関する苦情	30	298	24
	事務処理に関する苦情	30	178	14
	投資運用に関する苦情	0	3	0
	投資助言に関する苦情	1	8	0
	その他の苦情	5	28	2
	(小計)	89	867	72
あっせん	勧誘に関する紛争	16	124	10
	売買取引に関する紛争	4	29	2
	事務処理に関する紛争	0	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	0	1	0
	その他の紛争	0	1	0
(小計)	20	159	13	
合計		606	5822	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

(2021年03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	48	5	25	1	10	2	1	1	7	2	0	0	0	72	174
	勧誘に関する相談	7	15	5	0	0	1	0	2	0	0	0	0	1	0	31
	売買取引に関する相談	41	13	9	2	15	2	0	2	0	3	0	0	1	3	91
	事務処理に関する相談	34	7	10	2	6	0	0	0	1	1	0	0	0	25	86
	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	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	その他の相談	16	0	1	0	18	0	0	0	0	0	0	0	0	76	111
(小計)	149	40	50	5	50	5	1	5	8	6	0	0	2	176	497	
苦情	勧誘に関する苦情	3	15	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	23
	売買取引に関する苦情	15	4	6	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0	1	30
	事務処理に関する苦情	14	1	4	3	1	0	0	0	1	1	0	0	0	5	30
	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	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	5
	(小計)	34	20	14	3	3	2	0	0	2	4	0	0	0	7	89
あっせん	勧誘に関する紛争	0	14	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	16
	売買取引に関する紛争	2	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	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)	2	14	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	20
合計		185	74	64	9	53	10	1	5	10	10	0	0	2	183	606

(参考 2020年度 (2020年04月01日～2021年03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	469	147	196	9	81	7	11	7	49	8	0	0	8	625	1617
	勧誘に関する相談	71	207	96	2	3	4	5	7	0	0	0	0	3	14	412
	売買取引に関する相談	398	190	190	8	102	25	5	9	9	6	0	0	7	31	980
	事務処理に関する相談	317	58	98	3	32	3	1	7	4	6	0	0	1	231	761
	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	23	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	11	36
	その他の相談	163	9	27	0	114	4	0	4	6	3	0	0	4	645	979
(小計)	1441	611	612	23	333	43	22	39	68	23	0	0	23	1558	4796	
苦情	勧誘に関する苦情	32	223	56	3	10	8	10	4	1	0	0	0	0	5	352
	売買取引に関する苦情	145	45	45	10	21	11	2	3	2	2	0	0	7	5	298
	事務処理に関する苦情	89	9	17	3	7	2	0	5	2	4	0	0	1	39	178
	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	5	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	8
	その他の苦情	5	3	6	0	2	1	0	0	1	1	0	0	0	9	28
	(小計)	276	280	124	17	40	22	12	15	6	7	0	0	8	60	867
あっせん	勧誘に関する紛争	10	68	13	2	5	5	20	0	1	0	0	0	0	0	124
	売買取引に関する紛争	11	1	5	3	5	1	1	1	0	0	0	0	1	0	29
	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)	23	72	18	5	10	6	21	2	1	0	0	0	1	0	159
合計		1740	963	754	45	383	71	55	56	75	30	0	0	32	1618	5822

(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03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	96	70	8	174
	勧誘に関する相談	14	15	2	31
	売買取引に関する相談	54	35	2	91
	事務処理に関する相談	43	39	4	86
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	3	1	0	4
	その他の相談	62	41	8	111
	(小計)	272	201	24	497
苦情	勧誘に関する苦情	9	14	0	23
	売買取引に関する苦情	21	9	0	30
	事務処理に関する苦情	18	11	1	30
	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	5	0	0	5
	(小計)	54	34	1	89
あっせん	勧誘に関する紛争	5	10	1	16
	売買取引に関する紛争	4	0	0	4
	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)	9	10	1	20
合計		335	245	26	606

(参考 2020年度(2020年04月～2021年03月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	986	587	44	1617
	勧誘に関する相談	204	193	15	412
	売買取引に関する相談	601	364	15	980
	事務処理に関する相談	445	297	19	761
	投資運用に関する相談	7	4	0	11
	投資助言に関する相談	27	8	1	36
	その他の相談	585	321	73	979
	(小計)	2855	1774	167	4796
苦情	勧誘に関する苦情	171	168	13	352
	売買取引に関する苦情	188	98	12	298
	事務処理に関する苦情	126	49	3	178
	投資運用に関する苦情	1	2	0	3
	投資助言に関する苦情	5	3	0	8
	その他の苦情	24	4	0	28
	(小計)	515	324	28	867
あっせん	勧誘に関する紛争	65	53	6	124
	売買取引に関する紛争	15	10	4	29
	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)	83	66	10	159
合計		3453	2164	205	5822

(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。