

あっせん苦情相談処理状況報告書

(2021年09月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2021年09月	2021年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	115	619	103
	勧誘に関する相談	12	101	16
	売買取引に関する相談	50	295	49
	事務処理に関する相談	62	315	52
	投資運用に関する相談	1	3	0
	投資助言に関する相談	6	18	3
	その他の相談	98	609	101
	(小計)	344	1960	326
苦情	勧誘に関する苦情	20	114	19
	売買取引に関する苦情	22	143	23
	事務処理に関する苦情	17	87	14
	投資運用に関する苦情	0	3	0
	投資助言に関する苦情	2	5	0
	その他の苦情	8	42	7
	(小計)	69	394	65
	あっせん	勧誘に関する紛争	6	45
売買取引に関する紛争		0	6	1
事務処理に関する紛争		0	1	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	0	0
(小計)		6	53	8
合計			419	2407

(参考 前年度の状況)

区分	内容	2020年度	
		累計	月平均(累計/12)
相談	制度に関する相談	1617	134
	勧誘に関する相談	412	34
	売買取引に関する相談	980	81
	事務処理に関する相談	761	63
	投資運用に関する相談	11	0
	投資助言に関する相談	36	3
	その他の相談	979	81
	(小計)	4796	399
苦情	勧誘に関する苦情	352	29
	売買取引に関する苦情	298	24
	事務処理に関する苦情	178	14
	投資運用に関する苦情	3	0
	投資助言に関する苦情	8	0
	その他の苦情	28	2
	(小計)	867	72
	あっせん	勧誘に関する紛争	124
売買取引に関する紛争		29	2
事務処理に関する紛争		4	0
投資運用に関する紛争		1	0
投資助言に関する紛争		1	0
その他の紛争		0	0
(小計)		159	13
合計			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09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	17	7	17	1	6	0	0	0	1	0	0	0	0	66	115
	勧誘に関する相談	2	2	2	0	1	0	0	2	1	0	0	0	0	2	12
	売買取引に関する相談	27	6	8	0	3	0	0	1	0	1	0	0	0	4	50
	事務処理に関する相談	28	3	6	0	1	0	0	0	4	0	0	0	0	20	62
	投資運用に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	投資助言に関する相談	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	6
	その他の相談	15	2	4	0	18	0	0	0	0	0	0	0	0	59	98
	(小計)	92	20	38	1	29	0	0	3	6	1	0	0	0	154	344
苦情	勧誘に関する苦情	2	11	3	0	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	20
	売買取引に関する苦情	7	1	7	0	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	22
	事務処理に関する苦情	5	1	4	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	5	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	その他の苦情	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	8
	(小計)	17	14	15	0	6	3	2	1	1	0	0	0	0	10	69
あっせん	勧誘に関する紛争	2	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	6
	売買取引に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	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	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	6
合計		111	36	53	1	35	3	3	4	8	1	0	0	0	164	419

(参考 2021年度(2021年04月01日~2021年09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	137	42	77	7	49	2	0	3	12	2	0	0	6	282	619
	勧誘に関する相談	21	46	20	0	3	3	1	2	1	0	0	0	0	4	101
	売買取引に関する相談	133	45	61	4	15	2	2	3	4	6	0	0	3	17	295
	事務処理に関する相談	113	22	44	1	9	3	0	1	39	0	0	0	1	82	315
	投資運用に関する相談	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
	投資助言に関する相談	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	18
	その他の相談	73	7	10	0	120	2	0	0	3	0	0	0	2	392	609
	(小計)	489	162	214	12	196	12	3	10	59	8	0	0	12	783	1960
苦情	勧誘に関する苦情	16	64	19	0	2	4	6	0	2	0	0	0	0	1	114
	売買取引に関する苦情	61	14	28	3	21	6	0	0	5	0	0	0	3	2	143
	事務処理に関する苦情	39	8	13	0	4	0	0	1	3	1	0	0	0	18	87
	投資運用に関する苦情	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
	投資助言に関する苦情	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	5
	その他の苦情	14	1	7	1	2	0	0	1	0	1	0	0	0	15	42
	(小計)	131	87	69	4	29	10	6	3	5	8	0	0	3	39	394
あっせん	勧誘に関する紛争	8	22	4	0	1	3	6	0	1	0	0	0	0	0	45
	売買取引に関する紛争	3	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	6
	事務処理に関する紛争	1	0	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)	13	22	4	0	2	4	6	0	1	1	0	0	0	0	53
合計		633	271	287	16	227	26	15	13	65	17	0	0	15	822	2407

(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09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	71	38	6	115
	勧誘に関する相談	5	6	1	12
	売買取引に関する相談	29	19	2	50
	事務処理に関する相談	41	20	1	62
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	2	4	0	6
	その他の相談	58	36	4	98
	(小計)	207	123	14	344
苦情	勧誘に関する苦情	11	8	1	20
	売買取引に関する苦情	12	9	1	22
	事務処理に関する苦情	13	4	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	2	0	0	2
	その他の苦情	6	2	0	8
	(小計)	44	23	2	69
あっせん	勧誘に関する紛争	3	3	0	6
	売買取引に関する紛争	0	0	0	0
	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)	3	3	0	6
合計		254	149	16	419

(参考 2021年度(2021年04月～2021年09月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	389	207	23	619
	勧誘に関する相談	55	42	4	101
	売買取引に関する相談	180	101	14	295
	事務処理に関する相談	202	105	8	315
	投資運用に関する相談	2	1	0	3
	投資助言に関する相談	7	10	1	18
	その他の相談	369	193	47	609
	(小計)	1204	659	97	1960
苦情	勧誘に関する苦情	66	47	1	114
	売買取引に関する苦情	84	53	6	143
	事務処理に関する苦情	57	30	0	87
	投資運用に関する苦情	2	1	0	3
	投資助言に関する苦情	4	1	0	5
	その他の苦情	33	8	1	42
	(小計)	246	140	8	394
あっせん	勧誘に関する紛争	24	21	0	45
	売買取引に関する紛争	1	4	1	6
	事務処理に関する紛争	1	0	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	1	0	0	1
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	27	25	1	53
合計		1477	824	106	2407

(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。