

あっせん苦情相談処理状況報告書

(2021年10月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2021年10月	2021年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	88	707	101
	勧誘に関する相談	19	120	17
	売買取引に関する相談	54	349	49
	事務処理に関する相談	51	366	52
	投資運用に関する相談	3	6	0
	投資助言に関する相談	0	18	2
	その他の相談	87	696	99
	(小計)	302	2262	323
苦情	勧誘に関する苦情	14	128	18
	売買取引に関する苦情	31	174	24
	事務処理に関する苦情	7	94	13
	投資運用に関する苦情	0	3	0
	投資助言に関する苦情	2	7	1
	その他の苦情	8	50	7
	(小計)	62	456	65
	あっせん	勧誘に関する紛争	7	52
売買取引に関する紛争		4	10	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)		11	64	9
合計			375	2782

(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10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	16	4	13	1	6	1	0	0	1	1	0	0	0	45	88
	勧誘に関する相談	8	4	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
	売買取引に関する相談	26	9	9	0	4	1	0	1	1	0	0	0	1	2	54
	事務処理に関する相談	14	3	7	0	2	0	0	2	3	1	0	0	0	19	51
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
	投資助言に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の相談	10	3	3	0	18	0	0	0	1	0	0	0	0	52	87
	(小計)	74	23	39	1	30	2	0	6	6	2	0	0	1	118	302
苦情	勧誘に関する苦情	0	11	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	14
	売買取引に関する苦情	14	5	3	3	3	2	0	0	0	0	0	0	1	0	31
	事務処理に関する苦情	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	7
	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	2	2
	その他の苦情	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	8
	(小計)	18	18	6	3	4	3	0	0	1	0	0	0	1	8	62
あっせん	勧誘に関する紛争	0	4	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	7
	売買取引に関する紛争	0	0	2	0	1	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)	0	4	2	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	11
合計		92	45	47	4	35	7	2	6	7	2	0	0	2	126	375

(参考 2021年度 (2021年04月01日～2021年10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	153	46	90	8	55	3	0	3	13	3	0	0	6	327	707
	勧誘に関する相談	29	50	27	0	3	3	1	2	1	0	0	0	0	4	120
	売買取引に関する相談	159	54	70	4	19	3	2	4	5	6	0	0	4	19	349
	事務処理に関する相談	127	25	51	1	11	3	0	3	42	1	0	0	1	101	366
	投資運用に関する相談	0	0	2	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	6
	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	83	10	13	0	138	2	0	0	4	0	0	0	2	444	696
	(小計)	563	185	253	13	226	14	3	16	65	10	0	0	13	901	2262
苦情	勧誘に関する苦情	16	75	19	0	2	5	6	0	3	0	0	0	0	2	128
	売買取引に関する苦情	75	19	31	6	24	8	0	0	0	5	0	0	4	2	174
	事務処理に関する苦情	42	8	15	0	4	0	0	1	3	1	0	0	0	20	94
	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	5	7
	その他の苦情	15	3	8	1	3	0	0	1	0	1	0	0	0	18	50
	(小計)	149	105	75	7	33	13	6	3	6	8	0	0	4	47	456
あっせん	勧誘に関する紛争	8	26	4	0	1	4	8	0	1	0	0	0	0	0	52
	売買取引に関する紛争	3	0	2	0	2	2	0	0	0	1	0	0	0	0	10
	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	26	6	0	3	6	8	0	1	1	0	0	0	0	64
合計		725	316	334	20	262	33	17	19	72	19	0	0	17	948	2782

(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10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	54	29	5	88
	勧誘に関する相談	8	9	2	19
	売買取引に関する相談	27	25	2	54
	事務処理に関する相談	34	17	0	51
	投資運用に関する相談	1	2	0	3
	投資助言に関する相談	0	0	0	0
	その他の相談	51	30	6	87
	(小計)	175	112	15	302
苦情	勧誘に関する苦情	5	7	2	14
	売買取引に関する苦情	22	8	1	31
	事務処理に関する苦情	5	2	0	7
	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	1	0	2
	その他の苦情	2	6	0	8
	(小計)	35	24	3	62
あっせん	勧誘に関する紛争	3	3	1	7
	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)	7	3	1	11
合計		217	139	19	375

(参考 2021年度(2021年04月~2021年10月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	443	236	28	707
	勧誘に関する相談	63	51	6	120
	売買取引に関する相談	207	126	16	349
	事務処理に関する相談	236	122	8	366
	投資運用に関する相談	3	3	0	6
	投資助言に関する相談	7	10	1	18
	その他の相談	420	223	53	696
	(小計)	1379	771	112	2262
苦情	勧誘に関する苦情	71	54	3	128
	売買取引に関する苦情	106	61	7	174
	事務処理に関する苦情	62	32	0	94
	投資運用に関する苦情	2	1	0	3
	投資助言に関する苦情	5	2	0	7
	その他の苦情	35	14	1	50
	(小計)	281	164	11	456
あっせん	勧誘に関する紛争	27	24	1	52
	売買取引に関する紛争	5	4	1	10
	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)	34	28	2	64
合計		1694	963	125	2782

(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。