

# あっせん苦情相談処理状況報告書

( 2021年11月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2021年11月	2021年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	111	818	102
	勧誘に関する相談	23	143	17
	売買取引に関する相談	46	395	49
	事務処理に関する相談	55	421	52
	投資運用に関する相談	0	6	0
	投資助言に関する相談	0	18	2
	その他の相談	132	828	103
	(小計)	367	2629	328
苦情	勧誘に関する苦情	32	160	20
	売買取引に関する苦情	38	212	26
	事務処理に関する苦情	18	112	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	9	1
	その他の苦情	10	60	7
	(小計)	100	556	69
	あっせん	勧誘に関する紛争	5	57
売買取引に関する紛争		5	15	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)		10	74	9
合計			477	3259

(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11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	29	7	9	1	9	0	0	1	2	0	0	0	0	53	111
	勧誘に関する相談	2	10	9	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	23
	売買取引に関する相談	18	6	8	0	7	0	1	1	1	0	0	0	1	3	46
	事務処理に関する相談	24	4	10	1	1	0	0	0	4	0	0	0	0	11	55
	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の相談	16	2	0	0	20	0	0	0	1	0	0	0	1	92	132
	(小計)	89	29	36	2	37	1	2	2	8	0	0	0	2	159	367
苦情	勧誘に関する苦情	7	15	6	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	32
	売買取引に関する苦情	19	4	3	3	6	1	0	0	1	1	0	0	0	0	38
	事務処理に関する苦情	5	0	5	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	4	18
	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	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	10
	(小計)	35	19	16	3	8	4	0	1	3	1	0	0	0	10	100
あっせん	勧誘に関する紛争	0	2	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	売買取引に関する紛争	1	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	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)	1	2	4	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	10
合計		125	50	56	6	45	7	2	3	11	1	0	0	2	169	477

(参考 2021年度(2021年04月01日~2021年11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	182	53	99	9	64	3	0	4	15	3	0	0	6	380	818
	勧誘に関する相談	31	60	36	0	3	4	2	2	1	0	0	0	0	4	143
	売買取引に関する相談	177	60	78	4	26	3	3	5	6	6	0	0	5	22	395
	事務処理に関する相談	151	29	61	2	12	3	0	3	46	1	0	0	1	112	421
	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	99	12	13	0	158	2	0	0	5	0	0	0	3	536	828
	(小計)	652	214	289	15	263	15	5	18	73	10	0	0	15	1060	2629
苦情	勧誘に関する苦情	23	90	25	0	3	8	6	0	3	0	0	0	0	2	160
	売買取引に関する苦情	94	23	34	9	30	9	0	1	6	0	0	0	4	2	212
	事務処理に関する苦情	47	8	20	0	5	0	0	2	5	1	0	0	0	24	112
	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	6	9
	その他の苦情	18	3	10	1	3	0	0	1	0	1	0	0	0	23	60
	(小計)	184	124	91	10	41	17	6	4	9	9	0	0	4	57	556
あっせん	勧誘に関する紛争	8	28	5	0	1	6	8	0	1	0	0	0	0	0	57
	売買取引に関する紛争	4	0	5	1	2	2	0	0	0	1	0	0	0	0	15
	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)	14	28	10	1	3	8	8	0	1	1	0	0	0	0	74
合計		850	366	390	26	307	40	19	22	83	20	0	0	19	1117	3259

(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11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	76	29	6	111
	勧誘に関する相談	10	11	2	23
	売買取引に関する相談	26	19	1	46
	事務処理に関する相談	33	21	1	55
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	0	0	0	0
	その他の相談	88	38	6	132
	(小計)	233	118	16	367
苦情	勧誘に関する苦情	19	13	0	32
	売買取引に関する苦情	25	12	1	38
	事務処理に関する苦情	14	4	0	18
	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	7	3	0	10
	(小計)	67	32	1	100
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	3	2	0	5
	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)	6	4	0	10
合計		306	154	17	477

(参考 2021年度(2021年04月~2021年11月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	519	265	34	818
	勧誘に関する相談	73	62	8	143
	売買取引に関する相談	233	145	17	395
	事務処理に関する相談	269	143	9	421
	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	508	261	59	828
	(小計)	1612	889	128	2629
苦情	勧誘に関する苦情	90	67	3	160
	売買取引に関する苦情	131	73	8	212
	事務処理に関する苦情	76	36	0	112
	投資運用に関する苦情	2	1	0	3
	投資助言に関する苦情	7	2	0	9
	その他の苦情	42	17	1	60
	(小計)	348	196	12	556
あっせん	勧誘に関する紛争	30	26	1	57
	売買取引に関する紛争	8	6	1	15
	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)	40	32	2	74
合計		2000	1117	142	3259

(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。