

あっせん苦情相談処理状況報告書

(2021年12月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2021年12月	2021年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	129	947	105
	勧誘に関する相談	31	174	19
	売買取引に関する相談	52	447	49
	事務処理に関する相談	63	484	53
	投資運用に関する相談	1	7	0
	投資助言に関する相談	1	19	2
	その他の相談	92	920	102
	(小計)	369	2998	333
苦情	勧誘に関する苦情	29	190	21
	売買取引に関する苦情	27	238	26
	事務処理に関する苦情	23	135	15
	投資運用に関する苦情	0	3	0
	投資助言に関する苦情	0	9	1
	その他の苦情	8	68	7
	(小計)	87	643	71
	あっせん	勧誘に関する紛争	6	63
売買取引に関する紛争		1	16	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)		7	81	9
合計			463	3722

(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12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	33	9	16	0	7	1	0	0	3	0	0	0	0	60	129
	勧誘に関する相談	6	20	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31
	売買取引に関する相談	27	7	14	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	52
	事務処理に関する相談	24	1	16	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	18	63
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	その他の相談	13	1	4	0	18	1	0	0	0	0	0	0	0	55	92
	(小計)	104	38	55	2	27	3	0	1	5	0	0	0	0	134	369
苦情	勧誘に関する苦情	5	12	7	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	29
	売買取引に関する苦情	13	4	1	0	4	0	0	0	3	0	0	0	2	0	27
	事務処理に関する苦情	10	2	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	7	23
	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	2	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	3	8
	(小計)	30	18	10	1	7	3	0	1	4	0	0	0	2	11	87
あっせん	勧誘に関する紛争	1	0	2	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6
	売買取引に関する紛争	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	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	0	2	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	7
合計		136	56	67	4	35	6	0	2	10	0	0	0	2	145	463

(参考 2021年度(2021年04月01日~2021年12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	215	62	115	9	71	4	0	4	18	3	0	0	6	440	947
	勧誘に関する相談	37	80	40	1	3	4	2	2	1	0	0	0	0	4	174
	売買取引に関する相談	204	67	92	4	27	4	3	5	7	6	0	0	5	23	447
	事務処理に関する相談	175	30	77	3	13	3	0	4	47	1	0	0	1	130	484
	投資運用に関する相談	0	0	3	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	7
	投資助言に関する相談	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	19
	その他の相談	112	13	17	0	176	3	0	0	5	0	0	0	3	591	920
	(小計)	756	252	344	17	290	18	5	19	78	10	0	0	15	1194	2998
苦情	勧誘に関する苦情	28	103	32	1	4	10	6	0	3	0	0	0	0	3	190
	売買取引に関する苦情	107	26	35	9	34	9	0	0	4	6	0	0	6	2	238
	事務処理に関する苦情	57	10	21	0	6	1	0	3	5	1	0	0	0	31	135
	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	20	3	11	1	4	0	0	1	1	1	0	0	0	26	68
	(小計)	214	142	101	11	48	20	6	5	13	9	0	0	6	68	643
あっせん	勧誘に関する紛争	9	28	7	1	2	6	8	0	2	0	0	0	0	0	63
	売買取引に関する紛争	5	0	5	1	2	2	0	0	0	1	0	0	0	0	16
	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)	16	28	12	2	4	8	8	0	2	1	0	0	0	0	81
合計		986	422	457	30	342	46	19	24	93	20	0	0	21	1262	3722

(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12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	74	48	7	129
	勧誘に関する相談	13	17	1	31
	売買取引に関する相談	26	22	4	52
	事務処理に関する相談	36	25	2	63
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	0	1	0	1
	その他の相談	42	44	6	92
	(小計)	192	157	20	369
苦情	勧誘に関する苦情	18	10	1	29
	売買取引に関する苦情	20	7	0	27
	事務処理に関する苦情	19	4	0	23
	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	7	1	0	8
	(小計)	64	22	1	87
あっせん	勧誘に関する紛争	3	2	1	6
	売買取引に関する紛争	1	0	0	1
	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)	4	2	1	7
合計		260	181	22	463

(参考 2021年度(2021年04月～2021年12月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	593	313	41	947
	勧誘に関する相談	86	79	9	174
	売買取引に関する相談	259	167	21	447
	事務処理に関する相談	305	168	11	484
	投資運用に関する相談	4	3	0	7
	投資助言に関する相談	7	11	1	19
	その他の相談	550	305	65	920
	(小計)	1804	1046	148	2998
苦情	勧誘に関する苦情	108	78	4	190
	売買取引に関する苦情	151	79	8	238
	事務処理に関する苦情	95	40	0	135
	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	49	18	1	68
	(小計)	412	218	13	643
あっせん	勧誘に関する紛争	33	28	2	63
	売買取引に関する紛争	9	6	1	16
	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)	44	34	3	81
合計		2260	1298	164	3722

(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。