

# あっせん苦情相談処理状況報告書

( 2022年01月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2022年01月	2021年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	109	1056	105
	勧誘に関する相談	28	202	20
	売買取引に関する相談	74	521	52
	事務処理に関する相談	57	541	54
	投資運用に関する相談	1	8	0
	投資助言に関する相談	4	23	2
	その他の相談	108	1028	102
	(小計)	381	3379	337
苦情	勧誘に関する苦情	48	238	23
	売買取引に関する苦情	31	269	26
	事務処理に関する苦情	18	153	15
	投資運用に関する苦情	0	3	0
	投資助言に関する苦情	1	10	1
	その他の苦情	8	76	7
	(小計)	106	749	74
	あっせん	勧誘に関する紛争	10	73
売買取引に関する紛争		1	17	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	92	9
合計			498	4220

(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

(2022年01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	14	9	18	0	9	0	2	2	5	0	0	0	0	50	109	
	勧誘に関する相談	1	23	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	28	
	売買取引に関する相談	30	11	19	0	6	1	0	1	2	0	0	0	2	2	74	
	事務処理に関する相談	16	2	10	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	24	57	
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	
	投資助言に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	
	その他の相談	10	3	2	0	13	0	0	0	0	0	0	0	0	80	108	
	(小計)	71	48	51	0	33	1	3	4	7	0	0	0	2	161	381	
苦情	勧誘に関する苦情	4	36	3	1	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	48	
	売買取引に関する苦情	13	3	8	0	5	1	0	0	1	0	0	0	0	0	31	
	事務処理に関する苦情	9	0	4	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	3	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
	その他の苦情	2	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	8	
	(小計)	28	41	16	1	6	3	2	2	1	0	0	0	0	6	106	
あっせん	勧誘に関する紛争	2	3	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	10
	売買取引に関する紛争	0	0	0	0	1	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	3	1	0	2	2	0	0	0	0	0	0	1	0	11	
合計		101	92	68	1	41	6	5	6	8	0	0	0	3	167	498	

(参考 2021年度(2021年04月01日~2022年01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	229	71	133	9	80	4	2	6	23	3	0	0	6	490	1056
	勧誘に関する相談	38	103	42	1	3	4	3	2	1	0	0	0	0	5	202
	売買取引に関する相談	234	78	111	4	33	5	3	6	9	6	0	0	7	25	521
	事務処理に関する相談	191	32	87	3	18	3	0	4	47	1	0	0	1	154	541
	投資運用に関する相談	0	0	3	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	8
	投資助言に関する相談	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	23
	その他の相談	122	16	19	0	189	3	0	0	5	0	0	0	3	671	1028
	(小計)	827	300	395	17	323	19	8	23	85	10	0	0	17	1355	3379
苦情	勧誘に関する苦情	32	139	35	2	4	12	7	1	3	0	0	0	0	3	238
	売買取引に関する苦情	120	29	43	9	39	10	0	0	5	6	0	0	6	2	269
	事務処理に関する苦情	66	10	25	0	6	1	1	4	5	1	0	0	0	34	153
	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	7	10
	その他の苦情	22	5	12	1	5	0	0	1	1	1	0	0	0	28	76
	(小計)	242	183	117	12	54	23	8	7	14	9	0	0	6	74	749
あっせん	勧誘に関する紛争	11	31	8	1	3	8	8	0	2	0	0	0	1	0	73
	売買取引に関する紛争	5	0	5	1	3	2	0	0	0	1	0	0	0	0	17
	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)	18	31	13	2	6	10	8	0	2	1	0	0	1	0	92
合計		1087	514	525	31	383	52	24	30	101	20	0	0	24	1429	4220

(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

(2022年01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	59	45	5	109
	勧誘に関する相談	13	15	0	28
	売買取引に関する相談	43	29	2	74
	事務処理に関する相談	33	24	0	57
	投資運用に関する相談	0	1	0	1
	投資助言に関する相談	1	2	1	4
	その他の相談	67	36	5	108
	(小計)	216	152	13	381
苦情	勧誘に関する苦情	27	20	1	48
	売買取引に関する苦情	22	9	0	31
	事務処理に関する苦情	12	6	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	0	1	0	1
	その他の苦情	6	2	0	8
	(小計)	67	38	1	106
あっせん	勧誘に関する紛争	5	5	0	10
	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)	6	5	0	11
合計		289	195	14	498

(参考 2021年度(2021年04月~2022年01月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	652	358	46	1056
	勧誘に関する相談	99	94	9	202
	売買取引に関する相談	302	196	23	521
	事務処理に関する相談	338	192	11	541
	投資運用に関する相談	4	4	0	8
	投資助言に関する相談	8	13	2	23
	その他の相談	617	341	70	1028
	(小計)	2020	1198	161	3379
苦情	勧誘に関する苦情	135	98	5	238
	売買取引に関する苦情	173	88	8	269
	事務処理に関する苦情	107	46	0	153
	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	3	0	10
	その他の苦情	55	20	1	76
	(小計)	479	256	14	749
あっせん	勧誘に関する紛争	38	33	2	73
	売買取引に関する紛争	10	6	1	17
	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)	50	39	3	92
合計		2549	1493	178	4220

(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。