

# あっせん苦情相談処理状況報告書

( 2022年02月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

| 区分   | 内容         | 2022年02月 | 2021年度 |            |
|------|------------|----------|--------|------------|
|      |            |          | 累計     | 月平均(累計/月数) |
| 相談   | 制度に関する相談   | 97       | 1153   | 104        |
|      | 勧誘に関する相談   | 39       | 241    | 21         |
|      | 売買取引に関する相談 | 60       | 581    | 52         |
|      | 事務処理に関する相談 | 46       | 587    | 53         |
|      | 投資運用に関する相談 | 2        | 10     | 0          |
|      | 投資助言に関する相談 | 1        | 24     | 2          |
|      | その他の相談     | 77       | 1105   | 100        |
|      | (小計)       | 322      | 3701   | 336        |
| 苦情   | 勧誘に関する苦情   | 33       | 271    | 24         |
|      | 売買取引に関する苦情 | 28       | 297    | 27         |
|      | 事務処理に関する苦情 | 21       | 174    | 15         |
|      | 投資運用に関する苦情 | 1        | 4      | 0          |
|      | 投資助言に関する苦情 | 0        | 10     | 0          |
|      | その他の苦情     | 6        | 82     | 7          |
|      | (小計)       | 89       | 838    | 76         |
| あっせん | 勧誘に関する紛争   | 10       | 83     | 7          |
|      | 売買取引に関する紛争 | 2        | 19     | 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) | 12         | 104      | 9      |            |
| 合計   |            | 423      | 4643   | 422        |

(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    | 10         |
|      | 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   | 485        |

(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02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   | 20  | 7  | 6    | 0       | 11      | 2   | 1      | 0   | 1       | 0       | 0   | 0       | 1       | 48  | 97  |
|      | 勧誘に関する相談   | 5   | 17 | 10   | 1       | 0       | 0   | 0      | 1   | 2       | 0       | 0   | 0       | 0       | 3   | 39  |
|      | 売買取引に関する相談 | 23  | 20 | 13   | 0       | 0       | 1   | 0      | 1   | 0       | 0       | 0   | 0       | 0       | 2   | 60  |
|      | 事務処理に関する相談 | 14  | 4  | 8    | 0       | 0       | 0   | 0      | 0   | 3       | 0       | 0   | 0       | 0       | 17  | 46  |
|      | 投資運用に関する相談 | 0   | 0  | 0    | 0       | 0       | 0   | 0      | 1   | 1       | 0       | 0   | 0       | 0       | 0   | 2   |
|      | 投資助言に関する相談 | 0   | 0  | 0    | 0       | 0       | 0   | 0      | 0   | 0       | 0       | 0   | 0       | 0       | 1   | 1   |
|      | その他の相談     | 6   | 2  | 0    | 0       | 7       | 0   | 0      | 0   | 0       | 0       | 0   | 0       | 0       | 62  | 77  |
|      | (小計)       | 68  | 50 | 37   | 1       | 18      | 3   | 1      | 3   | 7       | 0       | 0   | 0       | 1       | 133 | 322 |
| 苦情   | 勧誘に関する苦情   | 5   | 20 | 2    | 1       | 1       | 1   | 1      | 0   | 1       | 0       | 0   | 0       | 1       | 0   | 33  |
|      | 売買取引に関する苦情 | 17  | 4  | 5    | 1       | 1       | 0   | 0      | 0   | 0       | 0       | 0   | 0       | 0       | 0   | 28  |
|      | 事務処理に関する苦情 | 9   | 2  | 3    | 0       | 1       | 0   | 0      | 1   | 0       | 0       | 0   | 0       | 0       | 5   | 21  |
|      | 投資運用に関する苦情 | 0   | 0  | 0    | 0       | 0       | 0   | 0      | 0   | 0       | 0       | 0   | 0       | 0       | 1   | 1   |
|      | 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     | 3   | 1  | 2    | 0       | 0       | 0   | 0      | 0   | 0       | 0       | 0   | 0       | 0       | 0   | 6   |
|      | (小計)       | 34  | 27 | 12   | 2       | 3       | 1   | 1      | 1   | 1       | 0       | 0   | 0       | 1       | 6   | 89  |
| あっせん | 勧誘に関する紛争   | 4   | 6  | 0    | 0       | 0       | 0   | 0      | 0   | 0       | 0       | 0   | 0       | 0       | 0   | 10  |
|      | 売買取引に関する紛争 | 1   | 0  | 1    | 0       | 0       | 0   | 0      | 0   | 0       | 0       | 0   | 0       | 0       | 0   | 2   |
|      | 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)       | 5   | 6  | 1    | 0       | 0       | 0   | 0      | 0   | 0       | 0       | 0   | 0       | 0       | 0   | 12  |
| 合計   |            | 107 | 83 | 50   | 3       | 21      | 4   | 2      | 4   | 8       | 0       | 0   | 0       | 2       | 139 | 423 |

(参考 2021年度(2021年04月01日~2022年02月28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   | 249  | 78  | 139  | 9       | 91      | 6   | 3      | 6   | 24      | 3       | 0   | 0       | 7       | 538  | 1153 |
|      | 勧誘に関する相談   | 43   | 120 | 52   | 2       | 3       | 4   | 3      | 3   | 3       | 0       | 0   | 0       | 0       | 8    | 241  |
|      | 売買取引に関する相談 | 257  | 98  | 124  | 4       | 33      | 6   | 3      | 7   | 9       | 6       | 0   | 0       | 7       | 27   | 581  |
|      | 事務処理に関する相談 | 205  | 36  | 95   | 3       | 18      | 3   | 0      | 4   | 50      | 1       | 0   | 0       | 1       | 171  | 587  |
|      | 投資運用に関する相談 | 0    | 0   | 3    | 0       | 0       | 0   | 0      | 6   | 1       | 0       | 0   | 0       | 0       | 0    | 10   |
|      | 投資助言に関する相談 | 13   | 0   | 0    | 0       | 0       | 0   | 0      | 0   | 0       | 0       | 0   | 0       | 0       | 11   | 24   |
|      | その他の相談     | 128  | 18  | 19   | 0       | 196     | 3   | 0      | 0   | 5       | 0       | 0   | 0       | 3       | 733  | 1105 |
|      | (小計)       | 895  | 350 | 432  | 18      | 341     | 22  | 9      | 26  | 92      | 10      | 0   | 0       | 18      | 1488 | 3701 |
| 苦情   | 勧誘に関する苦情   | 37   | 159 | 37   | 3       | 5       | 13  | 8      | 1   | 4       | 0       | 0   | 0       | 1       | 3    | 271  |
|      | 売買取引に関する苦情 | 137  | 33  | 48   | 10      | 40      | 10  | 0      | 0   | 5       | 6       | 0   | 0       | 6       | 2    | 297  |
|      | 事務処理に関する苦情 | 75   | 12  | 28   | 0       | 7       | 1   | 1      | 5   | 5       | 1       | 0   | 0       | 0       | 39   | 174  |
|      | 投資運用に関する苦情 | 0    | 0   | 2    | 0       | 0       | 0   | 0      | 1   | 0       | 0       | 0   | 0       | 0       | 1    | 4    |
|      | 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     | 25   | 6   | 14   | 1       | 5       | 0   | 0      | 1   | 1       | 1       | 0   | 0       | 0       | 28   | 82   |
|      | (小計)       | 276  | 210 | 129  | 14      | 57      | 24  | 9      | 8   | 15      | 9       | 0   | 0       | 7       | 80   | 838  |
| あっせん | 勧誘に関する紛争   | 15   | 37  | 8    | 1       | 3       | 8   | 8      | 0   | 2       | 0       | 0   | 0       | 1       | 0    | 83   |
|      | 売買取引に関する紛争 | 6    | 0   | 6    | 1       | 3       | 2   | 0      | 0   | 0       | 1       | 0   | 0       | 0       | 0    | 19   |
|      | 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)       | 23   | 37  | 14   | 2       | 6       | 10  | 8      | 0   | 2       | 1       | 0   | 0       | 1       | 0    | 104  |
| 合計   |            | 1194 | 597 | 575  | 34      | 404     | 56  | 26     | 34  | 109     | 20      | 0   | 0       | 26      | 1568 | 4643 |

(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02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  | 31  | 7  | 97  |
|      | 勧誘に関する相談   | 22  | 15  | 2  | 39  |
|      | 売買取引に関する相談 | 32  | 28  | 0  | 60  |
|      | 事務処理に関する相談 | 23  | 18  | 5  | 46  |
|      | 投資運用に関する相談 | 1   | 1   | 0  | 2   |
|      | 投資助言に関する相談 | 1   | 0   | 0  | 1   |
|      | その他の相談     | 41  | 30  | 6  | 77  |
|      | (小計)       | 179 | 123 | 20 | 322 |
| 苦情   | 勧誘に関する苦情   | 15  | 15  | 3  | 33  |
|      | 売買取引に関する苦情 | 16  | 12  | 0  | 28  |
|      | 事務処理に関する苦情 | 15  | 6   | 0  | 21  |
|      | 投資運用に関する苦情 | 1   | 0   | 0  | 1   |
|      | 投資助言に関する苦情 | 0   | 0   | 0  | 0   |
|      | その他の苦情     | 4   | 2   | 0  | 6   |
|      | (小計)       | 51  | 35  | 3  | 89  |
| あっせん | 勧誘に関する紛争   | 4   | 6   | 0  | 10  |
|      | 売買取引に関する紛争 | 2   | 0   | 0  | 2   |
|      | 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   | 6   | 0  | 12  |
| 合計   |            | 236 | 164 | 23 | 423 |

(参考 2021年度(2021年04月~2022年02月)累計)

| 区分   | 内容         | 男    | 女    | 法人  | 計    |
|------|------------|------|------|-----|------|
| 相談   | 制度に関する相談   | 711  | 389  | 53  | 1153 |
|      | 勧誘に関する相談   | 121  | 109  | 11  | 241  |
|      | 売買取引に関する相談 | 334  | 224  | 23  | 581  |
|      | 事務処理に関する相談 | 361  | 210  | 16  | 587  |
|      | 投資運用に関する相談 | 5    | 5    | 0   | 10   |
|      | 投資助言に関する相談 | 9    | 13   | 2   | 24   |
|      | その他の相談     | 658  | 371  | 76  | 1105 |
|      | (小計)       | 2199 | 1321 | 181 | 3701 |
| 苦情   | 勧誘に関する苦情   | 150  | 113  | 8   | 271  |
|      | 売買取引に関する苦情 | 189  | 100  | 8   | 297  |
|      | 事務処理に関する苦情 | 122  | 52   | 0   | 174  |
|      | 投資運用に関する苦情 | 3    | 1    | 0   | 4    |
|      | 投資助言に関する苦情 | 7    | 3    | 0   | 10   |
|      | その他の苦情     | 59   | 22   | 1   | 82   |
|      | (小計)       | 530  | 291  | 17  | 838  |
| あっせん | 勧誘に関する紛争   | 42   | 39   | 2   | 83   |
|      | 売買取引に関する紛争 | 12   | 6    | 1   | 19   |
|      | 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) | 56         | 45   | 3    | 104 |      |
| 合計   |            | 2785 | 1657 | 201 | 4643 |

(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。