

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2020年8月)

特定非営利活動法人
証券・金融商品あっせん相談センター

区 分	内 容	2020年 8月	2020年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	63	308	62
	勧誘に関する相談	42	223	45
	売買取引に関する相談	68	380	76
	事務処理に関する相談	55	223	45
	投資運用に関する相談	0	0	0
	投資助言に関する相談	0	0	0
	その他の相談	1	8	2
	(小 計)	229	1,142	228
苦情	勧誘に関する苦情	29	151	30
	売買取引に関する苦情	17	105	21
	事務処理に関する苦情	12	41	8
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0	0
	その他の苦情	3	14	3
	(小 計)	61	311	62
あっせん	勧誘に関する紛争	10	49	10
	売買取引に関する紛争	1	7	1
	事務処理に関する紛争	0	3	1
	投資運用に関する紛争	0	0	0
	投資助言に関する紛争	0	0	0
	その他の紛争	0	0	0
	(小 計)	11	59	12
合 計		301	1,512	302

(参考 前年度の状況)

区 分	内 容	2019年度	
		累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	783	65
	勧誘に関する相談	607	51
	売買取引に関する相談	1,083	90
	事務処理に関する相談	479	40
	投資運用に関する相談	4	0
	投資助言に関する相談	5	0
	その他の相談	180	15
	(小 計)	3,141	262
苦情	勧誘に関する苦情	546	46
	売買取引に関する苦情	233	19
	事務処理に関する苦情	115	10
	投資運用に関する苦情	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0
	その他の苦情	36	3
	(小 計)	930	78
あっせん	勧誘に関する紛争	364	30
	売買取引に関する紛争	14	1
	事務処理に関する紛争	1	0
	投資運用に関する紛争	0	0
	投資助言に関する紛争	0	0
	その他の紛争	0	0
	(小 計)	379	32
合 計		4,450	371

- (注) 1. 相談の計上件数は、相談対応件数(証券会社等との接触を求めて当センターに電話があり、受電したものの、相談対応の必要がなかったものを相談受付件数から除いた件数)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

(2020年8月の商品別処理状況)

特定非営利活動法人
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 有価証 券(デリ バティ ブ)	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	17	13	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	63
	勧誘に関する相談	5	25	9	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	42
	売買取引に関する相談	31	22	10	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	68
	事務処理に関する相談	24	3	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	(小 計)	78	63	36	2	0	2	0	0	0	0	0	0	1	47	229
苦情	勧誘に関する苦情	0	21	5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	29
	売買取引に関する苦情	7	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	17
	事務処理に関する苦情	7	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12
	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	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3
	(小 計)	14	29	10	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	5	61
	あっせん	2	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
あっせん	売買取引に関する紛争	0	0	0	0	0	0	1	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	6	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	11
	合 計	94	98	48	2	0	2	2	0	0	0	0	0	3	52	301

(参考 2020年度 (2020年4月 ~ 2021年3月) 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 有価証 券(デリ バティ ブ)	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	100	65	48	5	0	0	4	0	0	0	0	0	0	86	308
	勧誘に関する相談	30	126	52	2	0	1	4	0	0	0	0	0	0	8	223
	売買取引に関する相談	177	91	84	4	0	7	4	0	0	0	0	0	1	12	380
	事務処理に関する相談	106	14	30	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	71	223
	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	4	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	8
	(小 計)	417	296	216	12	0	8	13	0	0	0	0	0	1	179	1,142
苦情	勧誘に関する苦情	11	104	25	2	0	2	5	0	0	0	0	0	0	2	151
	売買取引に関する苦情	50	26	20	3	0	1	2	0	0	0	0	0	2	1	105
	事務処理に関する苦情	25	2	7	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6	41
	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	2	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5	14
	(小 計)	88	134	56	5	0	5	7	0	0	0	0	0	2	14	311
	あっせん	5	21	8	2	0	1	12	0	0	0	0	0	0	0	49
あっせん	売買取引に関する紛争	2	0	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	7
	事務処理に関する紛争	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	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)	8	23	12	2	0	1	13	0	0	0	0	0	0	0	59
	合 計	513	453	284	19	0	14	33	0	0	0	0	0	3	193	1,512

(注) 1. 相談の計上件数は、相談対応件数(証券会社等との接触を求めて当センターに電話があり、受電したものの相談対応の必要がなかったものを相談受付件数から除いた件数)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

(2020年8月の男女別処理状況)

特定非営利活動法人
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	32	30	1	63
	勧誘に関する相談	20	19	3	42
	売買取引に関する相談	41	26	1	68
	事務処理に関する相談	35	20	0	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	0	1	0	1
	(小 計)	128	96	5	229
苦情	勧誘に関する苦情	10	19	0	29
	売買取引に関する苦情	6	10	1	17
	事務処理に関する苦情	9	3	0	12
	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	3	0	0	3
	(小 計)	28	32	1	61
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	0	1	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	7	0	11
合 計		160	135	6	301

(参考 2020年度 (2020年4月 ~ 2021年3月) 累計)

区 分	内 容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	196	108	4	308
	勧誘に関する相談	106	108	9	223
	売買取引に関する相談	232	142	6	380
	事務処理に関する相談	128	89	6	223
	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	4	4	0	8
	(小 計)	666	451	25	1,142
苦情	勧誘に関する苦情	72	77	2	151
	売買取引に関する苦情	58	43	4	105
	事務処理に関する苦情	33	8	0	41
	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	12	2	0	14
	(小 計)	175	130	6	311
あっせん	勧誘に関する紛争	29	18	2	49
	売買取引に関する紛争	2	5	0	7
	事務処理に関する紛争	2	1	0	3
	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)	33	24	2	59
合 計		874	605	33	1,512

- (注) 1.相談の計上件数は、相談対応件数(証券会社等との接触を求めて当センターに電話があり、受電したものの相談対応の必要がなかったものを相談受付件数から除いた件数)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。