

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2020年9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 9月	2020年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	66	374	62
	勧誘に関する相談	38	261	44
	売買取引に関する相談	67	447	75
	事務処理に関する相談	79	302	50
	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	5	13	2
	(小 計)	255	1,397	233
苦情	勧誘に関する苦情	45	197	33
	売買取引に関する苦情	38	142	24
	事務処理に関する苦情	14	54	9
	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	0	14	2
	(小 計)	97	407	68
あっせん	勧誘に関する紛争	17	66	11
	売買取引に関する紛争	3	10	2
	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)	20	79	13
合 計		372	1,884	314

(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	33	13	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	66
	勧誘に関する相談	8	16	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38
	売買取引に関する相談	24	20	15	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	3	67
	事務処理に関する相談	39	8	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	22	79
	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
	(小 計)	108	57	48	1	0	4	0	0	0	0	0	0	1	36	255
苦情	勧誘に関する苦情	6	29	8	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	45
	売買取引に関する苦情	26	4	4	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	38
	事務処理に関する苦情	10	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	14
	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(小 計)	42	33	14	1	0	3	1	0	0	0	0	0	0	3	97
あっせん	勧誘に関する紛争	2	12	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	17
	売買取引に関する紛争	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	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)	4	13	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	20
合 計		154	103	64	2	0	7	2	0	0	0	0	0	1	39	372

(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	133	78	58	5	0	0	4	0	0	0	0	0	0	96	374
	勧誘に関する相談	38	142	66	2	0	1	4	0	0	0	0	0	0	8	261
	売買取引に関する相談	201	111	99	5	0	11	4	0	0	0	0	0	1	15	447
	事務処理に関する相談	145	22	39	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	93	302
	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	8	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	13
	(小 計)	525	353	264	13	0	12	13	0	0	0	0	0	2	215	1,397
苦情	勧誘に関する苦情	17	134	33	3	0	2	6	0	0	0	0	0	0	2	197
	売買取引に関する苦情	76	29	24	3	0	3	2	0	0	0	0	0	2	3	142
	事務処理に関する苦情	35	2	9	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	6	54
	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)	130	167	70	6	0	8	8	0	0	0	0	0	2	16	407
あっせん	勧誘に関する紛争	7	33	10	2	0	1	13	0	0	0	0	0	0	0	66
	売買取引に関する紛争	4	1	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	10
	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)	12	36	14	2	0	1	14	0	0	0	0	0	0	0	79
合 計		667	556	348	21	0	21	35	0	0	0	0	0	4	231	1,883

(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9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	35	27	4	66
	勧誘に関する相談	20	15	3	38
	売買取引に関する相談	41	25	1	67
	事務処理に関する相談	48	28	3	79
	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	5	0	0	5
	(小 計)	149	95	11	255
苦情	勧誘に関する苦情	27	15	3	45
	売買取引に関する苦情	27	10	1	38
	事務処理に関する苦情	12	2	0	14
	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	0	0	0	0
	(小 計)	66	27	4	97
あっせん	勧誘に関する紛争	9	8	0	17
	売買取引に関する紛争	1	2	0	3
	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)	10	10	0	20
合 計		225	132	15	372

(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	231	135	8	374
	勧誘に関する相談	126	123	12	261
	売買取引に関する相談	273	167	7	447
	事務処理に関する相談	176	117	9	302
	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	9	4	0	13
	(小 計)	815	546	36	1,397
苦情	勧誘に関する苦情	100	92	5	197
	売買取引に関する苦情	84	53	5	142
	事務処理に関する苦情	45	9	0	54
	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)	241	156	10	407
あっせん	勧誘に関する紛争	38	26	2	66
	売買取引に関する紛争	3	7	0	10
	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)	43	34	2	79
合 計		1,099	736	48	1,883

- (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。