

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2020年10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 10月	2020年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	64	438	73
	勧誘に関する相談	34	295	49
	売買取引に関する相談	75	522	87
	事務処理に関する相談	73	375	63
	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	14	2
	(小 計)	247	1,644	274
苦情	勧誘に関する苦情	27	224	37
	売買取引に関する苦情	20	162	27
	事務処理に関する苦情	18	72	12
	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	2	16	3
	(小 計)	67	474	79
あっせん	勧誘に関する紛争	10	76	13
	売買取引に関する紛争	2	12	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)	12	91	15
合 計		326	2,210	368

(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10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	24	13	11	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	64
	勧誘に関する相談	8	18	7	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	34
	売買取引に関する相談	32	19	19	0	0	3	0	0	0	0	0	0	1	1	75
	事務処理に関する相談	31	6	16	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	19	73
	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	(小 計)	95	56	53	1	0	5	0	0	0	0	0	0	1	36	247
苦情	勧誘に関する苦情	4	16	5	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	27
	売買取引に関する苦情	11	3	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	20
	事務処理に関する苦情	12	1	2	0	0	0	0	0	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	0	0
	その他の苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
	(小 計)	27	20	9	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	5	67
あっせん	勧誘に関する紛争	1	7	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	10
	売買取引に関する紛争	0	0	0	2	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)	1	7	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	12
合 計		123	83	63	5	0	7	1	0	0	0	0	0	3	41	326

(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	157	91	69	6	0	0	4	0	0	0	0	0	0	111	438
	勧誘に関する相談	46	160	73	2	0	2	4	0	0	0	0	0	0	8	295
	売買取引に関する相談	233	130	118	5	0	14	4	0	0	0	0	0	2	16	522
	事務処理に関する相談	176	28	55	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	112	375
	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	4	14
	(小 計)	620	409	317	14	0	17	13	0	0	0	0	0	3	251	1,644
苦情	勧誘に関する苦情	21	150	38	3	0	4	6	0	0	0	0	0	0	2	224
	売買取引に関する苦情	87	32	26	5	0	3	2	0	0	0	0	0	4	3	162
	事務処理に関する苦情	47	3	11	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	9	72
	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	7	16
	(小 計)	157	187	79	8	0	10	8	0	0	0	0	0	4	21	474
あっせん	勧誘に関する紛争	8	40	11	2	0	1	14	0	0	0	0	0	0	0	76
	売買取引に関する紛争	4	1	4	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	12
	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)	13	43	15	4	0	1	15	0	0	0	0	0	0	0	91
合 計		790	639	411	26	0	28	36	0	0	0	0	0	7	272	2,209

(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10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	31	1	64
	勧誘に関する相談	14	19	1	34
	売買取引に関する相談	40	33	2	75
	事務処理に関する相談	46	26	1	73
	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	1	0	0	1
	(小 計)	133	109	5	247
苦情	勧誘に関する苦情	11	13	3	27
	売買取引に関する苦情	14	4	2	20
	事務処理に関する苦情	15	3	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	0	0	0
	その他の苦情	2	0	0	2
	(小 計)	42	20	5	67
あっせん	勧誘に関する紛争	6	4	0	10
	売買取引に関する紛争	0	0	2	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	4	2	12
合 計		181	133	12	326

(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	263	166	9	438
	勧誘に関する相談	140	142	13	295
	売買取引に関する相談	313	200	9	522
	事務処理に関する相談	222	143	10	375
	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	10	4	0	14
	(小 計)	948	655	41	1,644
苦情	勧誘に関する苦情	111	105	8	224
	売買取引に関する苦情	98	57	7	162
	事務処理に関する苦情	60	12	0	72
	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	14	2	0	16
	(小 計)	283	176	15	474
あっせん	勧誘に関する紛争	44	30	2	76
	売買取引に関する紛争	3	7	2	12
	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)	49	38	4	91
合 計		1,280	869	60	2,209

- (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。