

あっせん苦情相談等処理状況報告書(訂正版)

(2020年12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 12月	2020年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	72	578	64
	勧誘に関する相談	18	335	37
	売買取引に関する相談	68	670	74
	事務処理に関する相談	79	513	57
	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	0	16	2
	(小 計)	237	2,112	235
苦情	勧誘に関する苦情	30	271	30
	売買取引に関する苦情	34	216	24
	事務処理に関する苦情	13	98	11
	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	18	2
	(小 計)	79	603	67
あっせん	勧誘に関する紛争	10	90	10
	売買取引に関する紛争	3	15	2
	事務処理に関する紛争	0	3	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	0	0
	その他の紛争	0	0	0
	(小 計)	13	108	12
合 計		329	2,823	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12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	32	11	15	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	11	72
	勧誘に関する相談	7	6	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	18
	売買取引に関する相談	27	13	21	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	68
	事務処理に関する相談	37	6	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(小 計)	103	36	47	2	0	1	0	0	0	0	0	0	2	46	237
苦情	勧誘に関する苦情	2	20	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30
	売買取引に関する苦情	17	4	5	2	0	4	0	0	0	0	0	0	1	1	34
	事務処理に関する苦情	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	13
	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	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	(小 計)	29	24	14	2	0	4	0	0	0	0	0	0	1	5	79
あっせん	勧誘に関する紛争	1	4	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	10
	売買取引に関する紛争	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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)	3	4	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	1	0	13
合 計		135	64	61	4	0	7	3	0	0	0	0	0	4	51	329

(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	226	111	95	7	0	1	6	0	0	0	0	0	2	130	578
	勧誘に関する相談	58	174	83	2	0	2	4	0	0	0	0	0	2	10	335
	売買取引に関する相談	298	156	162	6	0	18	4	0	0	0	0	0	4	22	670
	事務処理に関する相談	234	39	70	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	166	513
	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	10	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	16
	(小 計)	826	480	412	16	0	22	15	0	0	0	0	0	9	332	2,112
苦情	勧誘に関する苦情	23	185	46	3	0	4	8	0	0	0	0	0	0	2	271
	売買取引に関する苦情	117	39	35	7	0	7	2	0	0	0	0	0	5	4	216
	事務処理に関する苦情	63	4	12	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	16	98
	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	3	2	5	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	7	18
	(小 計)	206	230	98	10	0	14	10	0	0	0	0	0	6	29	603
あっせん	勧誘に関する紛争	9	48	11	2	0	3	17	0	0	0	0	0	0	0	90
	売買取引に関する紛争	6	1	4	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	15
	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)	16	51	15	4	0	3	18	0	0	0	0	0	1	0	108
合 計		1,048	761	525	30	0	39	43	0	0	0	0	0	16	361	2,823

(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12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	45	23	4	72
	勧誘に関する相談	10	8	0	18
	売買取引に関する相談	36	31	1	68
	事務処理に関する相談	41	37	1	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	0	0	0	0
	(小 計)	132	99	6	237
苦情	勧誘に関する苦情	15	14	1	30
	売買取引に関する苦情	23	10	1	34
	事務処理に関する苦情	4	9	0	13
	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)	44	33	2	79
あっせん	勧誘に関する紛争	3	5	2	10
	売買取引に関する紛争	3	0	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)	6	5	2	13
合 計		182	137	10	329

(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	349	216	13	578
	勧誘に関する相談	159	163	13	335
	売買取引に関する相談	399	261	10	670
	事務処理に関する相談	293	207	13	513
	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	11	5	0	16
	(小 計)	1,211	852	49	2,112
苦情	勧誘に関する苦情	135	127	9	271
	売買取引に関する苦情	135	73	8	216
	事務処理に関する苦情	74	23	1	98
	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	16	2	0	18
	(小 計)	360	225	18	603
あっせん	勧誘に関する紛争	50	35	5	90
	売買取引に関する紛争	6	7	2	15
	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)	58	43	7	108
合 計		1,629	1,120	74	2,823

- (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。