

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2021年2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	2021年 2月	2020年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	85	713	65
	勧誘に関する相談	14	373	34
	売買取引に関する相談	53	772	70
	事務処理に関する相談	46	613	56
	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	2	19	2
	(小 計)	200	2,490	226
苦情	勧誘に関する苦情	24	314	29
	売買取引に関する苦情	12	242	22
	事務処理に関する苦情	14	129	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	3	21	2
	(小 計)	53	706	64
あっせん	勧誘に関する紛争	5	102	9
	売買取引に関する紛争	2	19	2
	事務処理に関する紛争	1	4	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)	8	125	11
合 計		261	3,321	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

(2021年2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	29	11	19	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	23	85
	勧誘に関する相談	2	7	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	14
	売買取引に関する相談	32	7	8	0	0	2	1	0	0	0	0	0	2	1	53
	事務処理に関する相談	14	5	9	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	17	46
	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	(小 計)	79	30	40	1	0	3	2	0	0	0	0	0	3	42	200
苦情	勧誘に関する苦情	2	16	3	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	24
	売買取引に関する苦情	5	1	3	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	12
	事務処理に関する苦情	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	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	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
	(小 計)	14	19	6	2	0	2	1	0	0	0	0	0	0	9	53
あっせん	勧誘に関する紛争	0	3	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5
	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	1	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	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	4	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	8
合 計		94	53	48	3	0	5	4	0	0	0	0	0	3	51	261

(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	272	129	122	8	0	2	8	0	0	0	0	0	3	169	713
	勧誘に関する相談	64	192	91	2	0	3	5	0	0	0	0	0	2	14	373
	売買取引に関する相談	355	175	177	6	0	22	5	0	0	0	0	0	6	26	772
	事務処理に関する相談	274	50	86	1	0	3	1	0	0	0	0	0	1	197	613
	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	13	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	19
	(小 計)	978	546	478	17	0	30	19	0	0	0	0	0	12	410	2,490
苦情	勧誘に関する苦情	29	208	53	3	0	7	10	0	0	0	0	0	0	4	314
	売買取引に関する苦情	130	41	39	10	0	9	2	0	0	0	0	0	7	4	242
	事務処理に関する苦情	74	8	13	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	31	129
	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	4	3	5	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	8	21
	(小 計)	237	260	110	13	0	19	12	0	0	0	0	0	8	47	706
あっせん	勧誘に関する紛争	10	54	13	2	0	3	20	0	0	0	0	0	0	0	102
	売買取引に関する紛争	9	1	5	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	19
	事務処理に関する紛争	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	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)	20	58	18	4	0	3	21	0	0	0	0	0	1	0	125
合 計		1,235	864	606	34	0	52	52	0	0	0	0	0	21	457	3,321

(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

(2021年2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	55	26	4	85
	勧誘に関する相談	10	4	0	14
	売買取引に関する相談	34	19	0	53
	事務処理に関する相談	29	16	1	46
	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	2	0	0	2
	(小 計)	130	65	5	200
苦情	勧誘に関する苦情	9	14	1	24
	売買取引に関する苦情	7	5	0	12
	事務処理に関する苦情	9	5	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	1	2	0	3
	(小 計)	26	26	1	53
あっせん	勧誘に関する紛争	3	2	0	5
	売買取引に関する紛争	1	0	1	2
	事務処理に関する紛争	0	1	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	0	0	0	0
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小 計)	4	3	1	8
合 計		160	94	7	261

(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	431	263	19	713
	勧誘に関する相談	185	175	13	373
	売買取引に関する相談	461	301	10	772
	事務処理に関する相談	353	245	15	613
	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	14	5	0	19
	(小 計)	1,444	989	57	2,490
苦情	勧誘に関する苦情	152	149	13	314
	売買取引に関する苦情	152	81	9	242
	事務処理に関する苦情	97	31	1	129
	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	17	4	0	21
	(小 計)	418	265	23	706
あっせん	勧誘に関する紛争	57	40	5	102
	売買取引に関する紛争	8	8	3	19
	事務処理に関する紛争	2	2	0	4
	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)	67	50	8	125
合 計		1,929	1,304	88	3,321

- (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。