

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2021年5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 5月	2020年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	31	87	44
	勧誘に関する相談	23	46	23
	売買取引に関する相談	41	98	49
	事務処理に関する相談	27	75	38
	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	1	1
	(小計)	122	307	154
苦情	勧誘に関する苦情	26	36	18
	売買取引に関する苦情	20	38	19
	事務処理に関する苦情	9	25	13
	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	6	10	5
	(小計)	61	109	55
	あっせん	勧誘に関する紛争	6	15
売買取引に関する紛争		0	1	1
事務処理に関する紛争		0	0	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)		6	16	8
合計			189	432

(参考 前年度の状況)

区分	内容	2020年度	
		累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	781	65
	勧誘に関する相談	401	33
	売買取引に関する相談	843	70
	事務処理に関する相談	689	57
	投資運用に関する相談	0	0
	投資助言に関する相談	0	0
	その他の相談	19	2
	(小計)	2,733	228
苦情	勧誘に関する苦情	336	28
	売買取引に関する苦情	270	23
	事務処理に関する苦情	156	13
	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	23	2
	(小計)	785	65
	あっせん	勧誘に関する紛争	118
売買取引に関する紛争		23	2
事務処理に関する紛争		4	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)		145	12
合計			3,663

- (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5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	10	6	6	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	7	31
	勧誘に関する相談	7	10	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
	売買取引に関する相談	19	6	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	41
	事務処理に関する相談	13	1	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	27
	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	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	0
	その他の相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(小計)		49	23	29	1	0	2	0	0	0	0	0	0	2	16	122
苦情	勧誘に関する苦情	2	15	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26
	売買取引に関する苦情	13	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	20
	事務処理に関する苦情	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	9
	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	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	0
	その他の苦情	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6
	(小計)		22	16	14	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7	61
	あっせん	勧誘に関する紛争	0	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
売買取引に関する紛争		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	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	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	0
その他の紛争		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(小計)			0	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
合計			71	44	44	2	0	2	0	0	0	0	0	0	3	23	189

(参考 2021年度 (2021年4月 ~ 2022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	27	16	21	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	21	87	
	勧誘に関する相談	11	26	6	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	46	
	売買取引に関する相談	47	13	30	0	0	1	1	0	0	0	0	0	3	3	98	
	事務処理に関する相談	29	5	18	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	75	
	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)		115	60	75	1	0	4	2	0	0	0	0	0	3	47	307
苦情	勧誘に関する苦情	4	21	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36	
	売買取引に関する苦情	23	2	8	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	1	38	
	事務処理に関する苦情	13	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	25	
	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	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	10	
	(小計)		45	23	25	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	12	109
	あっせん	勧誘に関する紛争	0	9	3	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	15
売買取引に関する紛争		1	0	0	0	0	0	0	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)			1	9	3	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	16	
合計			161	92	103	2	0	7	3	0	0	0	0	0	5	59	432

(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5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	18	13	0	31
	勧誘に関する相談	14	8	1	23
	売買取引に関する相談	22	19	0	41
	事務処理に関する相談	13	14	0	27
	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)	67	54	1	122
苦情	勧誘に関する苦情	13	13	0	26
	売買取引に関する苦情	14	6	0	20
	事務処理に関する苦情	7	2	0	9
	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	4	2	0	6
	(小計)	38	23	0	61
あっせん	勧誘に関する紛争	1	5	0	6
	売買取引に関する紛争	0	0	0	0
	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)	1	5	0	6
合計		106	82	1	189

(参考 2021年度 (2021年4月 ~ 2022年3月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	56	28	3	87
	勧誘に関する相談	26	18	2	46
	売買取引に関する相談	61	35	2	98
	事務処理に関する相談	44	30	1	75
	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)	188	111	8	307
苦情	勧誘に関する苦情	20	16	0	36
	売買取引に関する苦情	24	14	0	38
	事務処理に関する苦情	16	9	0	25
	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	8	2	0	10
	(小計)	68	41	0	109
あっせん	勧誘に関する紛争	9	6	0	15
	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)	9	7	0	16
合計		265	159	8	432

- (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。