

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2021年8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 8月	2021年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	33	208	42
	勧誘に関する相談	9	87	17
	売買取引に関する相談	45	221	44
	事務処理に関する相談	41	201	40
	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	2	0
	(小計)	129	719	144
苦情	勧誘に関する苦情	7	91	18
	売買取引に関する苦情	17	99	20
	事務処理に関する苦情	11	63	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	28	6
	(小計)	41	281	56
	あっせん	勧誘に関する紛争	5	38
売買取引に関する紛争		2	4	1
事務処理に関する紛争		0	1	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)		7	43	9
合計			177	1,043

## (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	15	5	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	33	
	勧誘に関する相談	2	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	
	売買取引に関する相談	19	13	6	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	45	
	事務処理に関する相談	14	8	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	41	
	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)	50	29	17	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	28	129	
	苦情	勧誘に関する苦情	0	3	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	7
		売買取引に関する苦情	12	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
事務処理に関する苦情		6	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	11	
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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	6	
(小計)		19	5	8	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	6	41	
あっせん	勧誘に関する紛争	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
	売買取引に関する紛争	1	0	0	0	0	1	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)	3	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	7	
合計		72	37	25	5	0	3	1	0	0	0	0	0	0	34	177	

(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	71	32	42	3	0	2	0	0	0	0	0	0	4	54	208	
	勧誘に関する相談	19	44	18	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	2	87	
	売買取引に関する相談	106	39	52	4	0	2	2	0	0	0	0	0	3	13	221	
	事務処理に関する相談	81	19	36	1	0	3	0	0	0	0	0	0	1	60	201	
	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	1	2	
	(小計)	278	134	148	8	0	10	3	0	0	0	0	0	0	8	130	719
	苦情	勧誘に関する苦情	14	53	16	0	0	3	4	0	0	0	0	0	0	1	91
		売買取引に関する苦情	54	13	20	3	0	4	0	0	0	0	0	0	3	2	99
事務処理に関する苦情		34	7	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	63	
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		12	0	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	28	
(小計)		114	73	50	4	0	7	4	0	0	0	0	0	0	3	26	281
あっせん	勧誘に関する紛争	6	20	4	0	0	3	5	0	0	0	0	0	0	0	38	
	売買取引に関する紛争	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
	事務処理に関する紛争	1	0	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)	10	20	4	0	0	4	5	0	0	0	0	0	0	0	43	
合計		402	227	202	12	0	21	12	0	0	0	0	0	11	156	1,043	

(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8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	23	9	1	33
	勧誘に関する相談	3	6	0	9
	売買取引に関する相談	26	16	3	45
	事務処理に関する相談	21	18	2	41
	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)	74	49	6	129
苦情	勧誘に関する苦情	2	5	0	7
	売買取引に関する苦情	10	7	0	17
	事務処理に関する苦情	6	5	0	11
	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	6	0	0	6
	(小計)	24	17	0	41
	あっせん	勧誘に関する紛争	1	4	0
売買取引に関する紛争		1	1	0	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)		2	5	0	7
合計		100	71	6	177

(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	134	67	7	208
	勧誘に関する相談	50	34	3	87
	売買取引に関する相談	134	76	11	221
	事務処理に関する相談	118	78	5	201
	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)	438	255	26	719
苦情	勧誘に関する苦情	52	39	0	91
	売買取引に関する苦情	55	41	3	99
	事務処理に関する苦情	38	25	0	63
	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	22	5	1	28
	(小計)	167	110	4	281
	あっせん	勧誘に関する紛争	20	18	0
売買取引に関する紛争		1	3	0	4
事務処理に関する紛争		1	0	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)		22	21	0	43
合計		627	386	30	1,043

- (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。