

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2021年9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 9月	2021年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	38	246	41
	勧誘に関する相談	8	95	16
	売買取引に関する相談	45	266	44
	事務処理に関する相談	55	256	43
	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	4	1
	(小計)	148	867	145
苦情	勧誘に関する苦情	19	110	18
	売買取引に関する苦情	17	116	19
	事務処理に関する苦情	15	78	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	34	6
	(小計)	57	338	56
	あっせん	勧誘に関する紛争	5	43
売買取引に関する紛争		0	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)		5	48	8
合計			210	1,253

(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9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	9	6	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	38	
	勧誘に関する相談	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	8	
	売買取引に関する相談	27	6	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	45	
	事務処理に関する相談	28	3	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	55	
	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)	68	17	26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37	148	
	苦情	勧誘に関する苦情	2	11	3	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	19
		売買取引に関する苦情	7	1	7	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	17
事務処理に関する苦情		5	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	15	
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	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6	
(小計)		16	14	15	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	7	57	
あっせん	勧誘に関する紛争	2	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5	
	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	
	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)	2	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5	
合計		86	33	41	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	44	210	

(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	80	38	52	3	0	2	0	0	0	0	0	0	4	67	246	
	勧誘に関する相談	21	46	20	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	4	95	
	売買取引に関する相談	133	45	60	4	0	2	2	0	0	0	0	0	3	17	266	
	事務処理に関する相談	109	22	42	1	0	3	0	0	0	0	0	0	1	78	256	
	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	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	
	(小計)	346	151	174	8	0	10	3	0	0	0	0	0	0	8	167	867
	苦情	勧誘に関する苦情	16	64	19	0	0	4	6	0	0	0	0	0	0	1	110
		売買取引に関する苦情	61	14	27	3	0	6	0	0	0	0	0	0	3	2	116
事務処理に関する苦情		39	8	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	78	
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		14	1	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	34	
(小計)		130	87	65	4	0	10	6	0	0	0	0	0	0	3	33	338
あっせん	勧誘に関する紛争	8	22	4	0	0	3	6	0	0	0	0	0	0	0	43	
	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)	12	22	4	0	0	4	6	0	0	0	0	0	0	0	48		
合計		488	260	243	12	0	24	15	0	0	0	0	0	11	200	1,253	

(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9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	12	3	38
	勧誘に関する相談	3	5	0	8
	売買取引に関する相談	26	17	2	45
	事務処理に関する相談	36	18	1	55
	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	1	2
	(小計)	89	52	7	148
苦情	勧誘に関する苦情	10	8	1	19
	売買取引に関する苦情	10	6	1	17
	事務処理に関する苦情	11	4	0	15
	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)	35	20	2	57
あっせん	勧誘に関する紛争	2	3	0	5
	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)	2	3	0	5
合計		126	75	9	210

(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	157	79	10	246
	勧誘に関する相談	53	39	3	95
	売買取引に関する相談	160	93	13	266
	事務処理に関する相談	154	96	6	256
	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	3	0	1	4
	(小計)	527	307	33	867
苦情	勧誘に関する苦情	62	47	1	110
	売買取引に関する苦情	65	47	4	116
	事務処理に関する苦情	49	29	0	78
	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	26	7	1	34
	(小計)	202	130	6	338
あっせん	勧誘に関する紛争	22	21	0	43
	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)	24	24	0	48
合計		753	461	39	1,253

- (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。