

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2021年10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 10月	2021年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	35	281	40
	勧誘に関する相談	18	113	16
	売買取引に関する相談	48	314	45
	事務処理に関する相談	41	297	42
	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	5	1
	(小 計)	143	1,010	144
苦情	勧誘に関する苦情	13	123	18
	売買取引に関する苦情	28	144	21
	事務処理に関する苦情	7	85	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	7	41	6
	(小 計)	55	393	56
あっせん	勧誘に関する紛争	7	50	7
	売買取引に関する紛争	3	7	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)	10	58	8
合 計		208	1,461	209

(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	10
	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	305

- (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10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	4	7	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	12	35
	勧誘に関する相談	7	4	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
	売買取引に関する相談	26	9	9	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	48
	事務処理に関する相談	14	3	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	(小 計)	58	20	30	1	0	2	0	0	0	0	0	0	1	31	143
苦情	勧誘に関する苦情	0	11	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	13
	売買取引に関する苦情	14	5	3	3	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	28
	事務処理に関する苦情	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	7
	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	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	7
	(小 計)	18	18	6	3	0	3	0	0	0	0	0	0	1	6	55
	あっせん	0	4	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	7
あっせん	売買取引に関する紛争	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	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)	0	4	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	10
	合 計	76	42	38	4	0	7	2	0	0	0	0	0	2	37	208

(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	90	42	59	4	0	3	0	0	0	0	0	0	4	79	281
	勧誘に関する相談	28	50	27	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	4	113
	売買取引に関する相談	159	54	69	4	0	3	2	0	0	0	0	0	4	19	314
	事務処理に関する相談	123	25	49	1	0	3	0	0	0	0	0	0	1	95	297
	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	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
	(小 計)	404	171	204	9	0	12	3	0	0	0	0	0	9	198	1,010
苦情	勧誘に関する苦情	16	75	19	0	0	5	6	0	0	0	0	0	0	2	123
	売買取引に関する苦情	75	19	30	6	0	8	0	0	0	0	0	0	4	2	144
	事務処理に関する苦情	42	8	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	85
	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	15	3	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	41
	(小 計)	148	105	71	7	0	13	6	0	0	0	0	0	4	39	393
	あっせん	8	26	4	0	0	4	8	0	0	0	0	0	0	0	50
あっせん	売買取引に関する紛争	3	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	7
	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	26	6	0	0	6	8	0	0	0	0	0	0	0	58
	合 計	564	302	281	16	0	31	17	0	0	0	0	0	13	237	1,461

(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10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	21	12	2	35
	勧誘に関する相談	8	8	2	18
	売買取引に関する相談	25	21	2	48
	事務処理に関する相談	25	16	0	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	0	0	1	1
	(小 計)	79	57	7	143
苦情	勧誘に関する苦情	5	7	1	13
	売買取引に関する苦情	19	8	1	28
	事務処理に関する苦情	5	2	0	7
	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	5	0	7
	(小 計)	31	22	2	55
あっせん	勧誘に関する紛争	3	3	1	7
	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	3	1	10
合 計		116	82	10	208

(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	178	91	12	281
	勧誘に関する相談	61	47	5	113
	売買取引に関する相談	185	114	15	314
	事務処理に関する相談	179	112	6	297
	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	2	5
	(小 計)	606	364	40	1,010
苦情	勧誘に関する苦情	67	54	2	123
	売買取引に関する苦情	84	55	5	144
	事務処理に関する苦情	54	31	0	85
	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	28	12	1	41
	(小 計)	233	152	8	393
あっせん	勧誘に関する紛争	25	24	1	50
	売買取引に関する紛争	4	3	0	7
	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)	30	27	1	58
合 計		869	543	49	1,461

- (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。