

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2021年12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 12月	2021年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	47	378	42
	勧誘に関する相談	31	167	19
	売買取引に関する相談	50	401	45
	事務処理に関する相談	58	405	45
	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	8	1
	(小 計)	187	1,359	151
苦情	勧誘に関する苦情	28	182	20
	売買取引に関する苦情	20	193	21
	事務処理に関する苦情	21	119	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	57	6
	(小 計)	75	551	61
あっせん	勧誘に関する紛争	4	59	7
	売買取引に関する紛争	1	13	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	73	8
合 計		267	1,983	220

(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12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	19	8	10	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	9	47
	勧誘に関する相談	6	20	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31
	売買取引に関する相談	27	7	14	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	50
	事務処理に関する相談	22	1	16	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	58
	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)	75	36	44	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	28	187
苦情	勧誘に関する苦情	5	12	7	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	28
	売買取引に関する苦情	13	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	20
	事務処理に関する苦情	10	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	7	21
	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	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	6
	(小 計)	30	18	10	1	0	3	0	0	0	0	0	0	2	11	75
あっせん	勧誘に関する紛争	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	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)	2	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
合 計		107	54	56	4	0	5	0	0	0	0	0	0	2	39	267

(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	129	57	75	5	1	4	0	0	0	0	0	0	4	103	378
	勧誘に関する相談	36	80	40	1	0	4	2	0	0	0	0	0	0	4	167
	売買取引に関する相談	204	67	91	4	0	4	3	0	0	0	0	0	5	23	401
	事務処理に関する相談	169	30	75	3	0	3	0	0	0	0	0	0	1	124	405
	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	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8
	(小 計)	545	234	281	13	1	15	5	0	0	0	0	0	10	255	1,359
苦情	勧誘に関する苦情	28	102	32	1	0	10	6	0	0	0	0	0	0	3	182
	売買取引に関する苦情	107	27	33	9	0	9	0	0	0	0	0	0	6	2	193
	事務処理に関する苦情	57	10	20	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	31	119
	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	20	3	10	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	57
	(小 計)	212	142	95	11	0	20	6	0	0	0	0	0	6	59	551
あっせん	勧誘に関する紛争	9	28	7	1	0	6	8	0	0	0	0	0	0	0	59
	売買取引に関する紛争	5	0	5	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	13
	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)	15	28	12	2	0	8	8	0	0	0	0	0	0	0	73
合 計		772	404	388	26	1	43	19	0	0	0	0	0	16	314	1,983

(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12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	26	18	3	47
	勧誘に関する相談	13	17	1	31
	売買取引に関する相談	26	22	2	50
	事務処理に関する相談	31	25	2	58
	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)	97	82	8	187
苦情	勧誘に関する苦情	17	10	1	28
	売買取引に関する苦情	14	6	0	20
	事務処理に関する苦情	18	3	0	21
	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	5	1	0	6
	(小 計)	54	20	1	75
あっせん	勧誘に関する紛争	2	1	1	4
	売買取引に関する紛争	1	0	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)	3	1	1	5
合 計		154	103	10	267

(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	233	129	16	378
	勧誘に関する相談	88	73	6	167
	売買取引に関する相談	233	148	20	401
	事務処理に関する相談	243	153	9	405
	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	6	0	2	8
	(小 計)	803	503	53	1,359
苦情	勧誘に関する苦情	102	77	3	182
	売買取引に関する苦情	117	70	6	193
	事務処理に関する苦情	82	37	0	119
	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	40	16	1	57
	(小 計)	341	200	10	551
あっせん	勧誘に関する紛争	30	27	2	59
	売買取引に関する紛争	8	5	0	13
	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)	39	32	2	73
合 計		1,183	735	65	1,983

- (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。