

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2020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	2020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	43	111	111
	勧誘に関する相談	34	95	95
	売買取引に関する相談	67	154	154
	事務処理に関する相談	27	55	55
	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	3	3
	(小 計)	172	418	418
苦情	勧誘に関する苦情	22	50	50
	売買取引に関する苦情	15	37	37
	事務処理に関する苦情	5	15	15
	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	2	6	6
	(小 計)	44	108	108
	あっせん	勧誘に関する紛争	7	17
売買取引に関する紛争		1	1	1
事務処理に関する紛争		0	1	1
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)		8	19	19
合 計			224	545

(参考 前年度の状況)

区 分	内 容	2019年度	
		累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	783	65
	勧誘に関する相談	607	51
	売買取引に関する相談	1,083	90
	事務処理に関する相談	479	40
	投資運用に関する相談	4	0
	投資助言に関する相談	5	0
	その他の相談	180	15
	(小 計)	3,141	262
苦情	勧誘に関する苦情	546	46
	売買取引に関する苦情	233	19
	事務処理に関する苦情	115	10
	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	36	3
	(小 計)	930	78
	あっせん	勧誘に関する紛争	364
売買取引に関する紛争		14	1
事務処理に関する紛争		1	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)		379	32
合 計			4,450

- (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

(2020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	8	14	8	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	12	43
	勧誘に関する相談	6	19	7	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	34
	売買取引に関する相談	35	5	19	1	0	3	3	0	0	0	0	0	0	1	67
	事務処理に関する相談	13	2	4	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	6	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
	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)	62	40	38	2	0	3	6	0	0	0	0	0	0	21	172
苦情	勧誘に関する苦情	2	15	2	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	22
	売買取引に関する苦情	9	1	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	
	事務処理に関する苦情	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
	投資運用に関する苦情	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	
	その他の苦情	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
	(小計)	14	17	8	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	44
	あっせん	1	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
あっせん	勧誘に関する紛争	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	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	
	投資運用に関する紛争	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	
	その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	(小計)	2	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
	合計	78	61	47	5	0	4	7	0	0	0	0	0	0	22	224

(参考 2020年度(2020年4月～2021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	27	20	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	34	111
	勧誘に関する相談	14	52	22	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3	95
	売買取引に関する相談	76	28	38	2	0	4	3	0	0	0	0	0	0	3	154
	事務処理に関する相談	22	8	8	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	15	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	
	投資助言に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	その他の相談	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
	(小計)	140	115	89	5	0	4	9	0	0	0	0	0	0	56	418
苦情	勧誘に関する苦情	7	29	8	2	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	50
	売買取引に関する苦情	20	5	9	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	37	
	事務処理に関する苦情	10	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	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	
	投資助言に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	その他の苦情	0	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	6
	(小計)	37	36	20	3	0	3	4	0	0	0	0	0	0	5	108
	あっせん	2	6	2	1	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	17
あっせん	勧誘に関する紛争	2	6	2	1	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	17
	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	1	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	
	投資助言に関する紛争	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	
	(小計)	3	7	2	1	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	19
	合計	180	158	111	9	0	8	18	0	0	0	0	0	0	61	545

(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

(2020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	32	10	1	43
	勧誘に関する相談	18	14	2	34
	売買取引に関する相談	38	28	1	67
	事務処理に関する相談	12	14	1	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	1	0	0	1
	(小計)	101	66	5	172
苦情	勧誘に関する苦情	12	10	0	22
	売買取引に関する苦情	11	3	1	15
	事務処理に関する苦情	5	0	0	5
	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	0	0	2
	(小計)	30	13	1	44
あっせん	勧誘に関する紛争	4	3	0	7
	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)	5	3	0	8
合計		136	82	6	224

(参考 2020年度 (2020年4月 ~ 2021年3月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	67	43	1	111
	勧誘に関する相談	41	51	3	95
	売買取引に関する相談	98	54	2	154
	事務処理に関する相談	28	26	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	3	0	0	3
	(小計)	237	174	7	418
苦情	勧誘に関する苦情	25	25	0	50
	売買取引に関する苦情	21	14	2	37
	事務処理に関する苦情	13	2	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	5	1	0	6
	(小計)	64	42	2	108
あっせん	勧誘に関する紛争	10	6	1	17
	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	1	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)	11	7	1	19
合計		312	223	10	545

- (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。