

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2020年6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 6月	2020年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	78	189	63
	勧誘に関する相談	43	138	46
	売買取引に関する相談	82	236	79
	事務処理に関する相談	59	114	38
	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	4	1
	(小計)	263	681	227
苦情	勧誘に関する苦情	28	78	26
	売買取引に関する苦情	31	68	23
	事務処理に関する苦情	9	24	8
	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	1	7	2
	(小計)	69	177	59
	あっせん	勧誘に関する紛争	14	31
売買取引に関する紛争		1	2	1
事務処理に関する紛争		2	3	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)		17	36	12
合計			349	894

## (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6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	30	17	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	78	
	勧誘に関する相談	3	27	10	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	43	
	売買取引に関する相談	44	19	12	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	5	82	
	事務処理に関する相談	36	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	59	
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
	(小計)	113	64	31	4	0	1	2	0	0	0	0	0	0	48	263	
	苦情	勧誘に関する苦情	2	17	8	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	28
		売買取引に関する苦情	13	8	6	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	31
事務処理に関する苦情		5	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	9	
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
(小計)		21	25	15	2	0	2	1	0	0	0	0	0	0	3	69	
あっせん	勧誘に関する紛争	1	6	1	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	14	
	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	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
	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	7	1	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	17	
合計		137	96	47	6	0	3	9	0	0	0	0	0	0	51	349	

(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	57	44	24	5	0	0	2	0	0	0	0	0	0	57	189	
	勧誘に関する相談	17	79	32	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0	5	138	
	売買取引に関する相談	120	47	50	2	0	5	4	0	0	0	0	0	0	8	236	
	事務処理に関する相談	58	9	12	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	33	114	
	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	
	(小計)	253	179	120	9	0	5	11	0	0	0	0	0	0	104	681	
	苦情	勧誘に関する苦情	9	46	16	2	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	78
		売買取引に関する苦情	33	13	15	3	0	1	2	0	0	0	0	0	0	1	68
事務処理に関する苦情		15	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5	24	
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	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	7	
(小計)		58	61	35	5	0	5	5	0	0	0	0	0	0	8	177	
あっせん	勧誘に関する紛争	3	12	3	1	0	1	11	0	0	0	0	0	0	0	31	
	売買取引に関する紛争	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
	事務処理に関する紛争	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
	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)	6	14	3	1	0	1	11	0	0	0	0	0	0	0	36	
合計		317	254	158	15	0	11	27	0	0	0	0	0	0	112	894	

(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6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	58	19	1	78
	勧誘に関する相談	20	20	3	43
	売買取引に関する相談	50	32	0	82
	事務処理に関する相談	32	25	2	59
	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	1	0	1
	(小計)	160	97	6	263
苦情	勧誘に関する苦情	14	14	0	28
	売買取引に関する苦情	20	11	0	31
	事務処理に関する苦情	8	1	0	9
	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	1	0	0	1
	(小計)	43	26	0	69
あっせん	勧誘に関する紛争	10	4	0	14
	売買取引に関する紛争	0	1	0	1
	事務処理に関する紛争	2	0	0	2
	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)	12	5	0	17
合計		215	128	6	349

(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	125	62	2	189
	勧誘に関する相談	61	71	6	138
	売買取引に関する相談	148	86	2	236
	事務処理に関する相談	60	51	3	114
	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	1	0	4
	(小計)	397	271	13	681
苦情	勧誘に関する苦情	39	39	0	78
	売買取引に関する苦情	41	25	2	68
	事務処理に関する苦情	21	3	0	24
	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	1	0	7
	(小計)	107	68	2	177
あっせん	勧誘に関する紛争	20	10	1	31
	売買取引に関する紛争	1	1	0	2
	事務処理に関する紛争	2	1	0	3
	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)	23	12	1	36
合計		527	351	16	894

- (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。