

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2020年7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 7月	2020年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	56	245	61
	勧誘に関する相談	43	181	45
	売買取引に関する相談	76	312	78
	事務処理に関する相談	54	168	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	3	7	2
	(小計)	232	913	228
苦情	勧誘に関する苦情	43	121	30
	売買取引に関する苦情	20	88	22
	事務処理に関する苦情	5	29	7
	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	4	11	3
	(小計)	72	249	62
	あっせん	勧誘に関する紛争	8	39
売買取引に関する紛争		4	6	2
事務処理に関する紛争		0	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)		12	48	12
合計			316	1,210

## (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7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	26	8	14	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	6	56	
	勧誘に関する相談	8	22	11	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	43	
	売買取引に関する相談	26	22	24	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	76	
	事務処理に関する相談	24	2	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	54	
	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	1	3	
	(小計)	86	54	60	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	28	232	
	苦情	勧誘に関する苦情	2	36	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	43
		売買取引に関する苦情	10	7	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
事務処理に関する苦情		3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	
(小計)		16	43	11	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	72	
あっせん		勧誘に関する紛争	0	3	3	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	8
	売買取引に関する紛争	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
	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	3	7	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	12	
合計		102	100	78	2	0	1	4	0	0	0	0	0	0	29	316	

(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	83	52	38	5	0	0	4	0	0	0	0	0	0	63	245	
	勧誘に関する相談	25	101	43	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	6	181	
	売買取引に関する相談	146	69	74	2	0	6	4	0	0	0	0	0	0	11	312	
	事務処理に関する相談	82	11	23	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	50	168	
	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	7	
	(小計)	339	233	180	10	0	6	13	0	0	0	0	0	0	132	913	
	苦情	勧誘に関する苦情	11	82	20	2	0	2	4	0	0	0	0	0	0	0	121
		売買取引に関する苦情	43	20	18	3	0	1	2	0	0	0	0	0	0	1	88
事務処理に関する苦情		18	1	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5	29	
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	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	11	
(小計)		74	104	46	5	0	5	6	0	0	0	0	0	0	9	249	
あっせん		勧誘に関する紛争	3	15	6	2	0	1	12	0	0	0	0	0	0	0	39
	売買取引に関する紛争	2	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	
	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	17	10	2	0	1	12	0	0	0	0	0	0	0	48	
合計		419	354	236	17	0	12	31	0	0	0	0	0	0	141	1,210	

(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7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	39	16	1	56
	勧誘に関する相談	25	18	0	43
	売買取引に関する相談	43	30	3	76
	事務処理に関する相談	33	18	3	54
	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	2	0	3
	(小計)	141	84	7	232
苦情	勧誘に関する苦情	23	18	2	43
	売買取引に関する苦情	11	8	1	20
	事務処理に関する苦情	3	2	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	3	1	0	4
	(小計)	40	29	3	72
あっせん	勧誘に関する紛争	5	2	1	8
	売買取引に関する紛争	1	3	0	4
	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	5	1	12
合計		187	118	11	316

(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	164	78	3	245
	勧誘に関する相談	86	89	6	181
	売買取引に関する相談	191	116	5	312
	事務処理に関する相談	93	69	6	168
	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	4	3	0	7
	(小計)	538	355	20	913
苦情	勧誘に関する苦情	62	57	2	121
	売買取引に関する苦情	52	33	3	88
	事務処理に関する苦情	24	5	0	29
	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	9	2	0	11
	(小計)	147	97	5	249
あっせん	勧誘に関する紛争	25	12	2	39
	売買取引に関する紛争	2	4	0	6
	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)	29	17	2	48
合計		714	469	27	1,210

- (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。