

# あっせん苦情相談等処理状況報告書(訂正版)

( 2021年1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 1月	2020年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	50	628	63
	勧誘に関する相談	24	359	36
	売買取引に関する相談	49	719	72
	事務処理に関する相談	54	567	57
	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	17	2
	(小計)	178	2,290	229
苦情	勧誘に関する苦情	19	290	29
	売買取引に関する苦情	14	230	23
	事務処理に関する苦情	17	115	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	0	18	2
	(小計)	50	653	65
	あっせん	勧誘に関する紛争	7	97
売買取引に関する紛争		2	17	2
事務処理に関する紛争		0	3	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)		9	117	12
合計			237	3,060

## (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

( 2021年1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	17	7	8	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	16	50
	勧誘に関する相談	4	11	4	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3	24
	売買取引に関する相談	25	12	7	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	49
	事務処理に関する相談	26	6	7	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	14	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	(小計)	73	36	26	0	0	5	2	0	0	0	0	0	0	36	178
苦情	勧誘に関する苦情	4	7	4	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	1	19
	売買取引に関する苦情	8	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	14
	事務処理に関する苦情	5	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	17
	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(小計)	17	11	6	1	0	3	1	0	0	0	0	0	2	9	50
	あっせん	1	3	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	7
あっせん	勧誘に関する紛争	1	3	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	7
	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	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)	3	3	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	9
	合計	93	50	33	1	0	8	5	0	0	0	0	0	0	2	45

(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	243	118	103	7	0	2	7	0	0	0	0	0	2	146	628	
	勧誘に関する相談	62	185	87	2	0	3	5	0	0	0	0	0	2	13	359	
	売買取引に関する相談	323	168	169	6	0	20	4	0	0	0	0	0	4	25	719	
	事務処理に関する相談	260	45	77	1	0	2	1	0	0	0	0	0	1	180	567	
	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	11	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	17	
	(小計)	899	516	438	16	0	27	17	0	0	0	0	0	0	9	368	2,290
苦情	勧誘に関する苦情	27	192	50	3	0	6	9	0	0	0	0	0	0	3	290	
	売買取引に関する苦情	125	40	36	8	0	8	2	0	0	0	0	0	7	4	230	
	事務処理に関する苦情	68	7	13	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	24	115	
	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	3	2	5	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	7	18	
	(小計)	223	241	104	11	0	17	11	0	0	0	0	0	0	8	38	653
	あっせん	10	51	12	2	0	3	19	0	0	0	0	0	0	0	97	
あっせん	勧誘に関する紛争	10	51	12	2	0	3	19	0	0	0	0	0	0	0	97	
	売買取引に関する紛争	8	1	4	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	17	
	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)	19	54	16	4	0	3	20	0	0	0	0	0	0	1	0	117
	合計	1,141	811	558	31	0	47	48	0	0	0	0	0	0	18	406	3,060

(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1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	27	21	2	50
	勧誘に関する相談	16	8	0	24
	売買取引に関する相談	28	21	0	49
	事務処理に関する相談	31	22	1	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	0	0	1
	(小計)	103	72	3	178
苦情	勧誘に関する苦情	8	8	3	19
	売買取引に関する苦情	10	3	1	14
	事務処理に関する苦情	14	3	0	17
	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	0	0	0	0
	(小計)	32	14	4	50
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	1	0	2
	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	4	0	9
合計		140	90	7	237

(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	376	237	15	628
	勧誘に関する相談	175	171	13	359
	売買取引に関する相談	427	282	10	719
	事務処理に関する相談	324	229	14	567
	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	12	5	0	17
	(小計)	1,314	924	52	2,290
苦情	勧誘に関する苦情	143	135	12	290
	売買取引に関する苦情	145	76	9	230
	事務処理に関する苦情	88	26	1	115
	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	16	2	0	18
	(小計)	392	239	22	653
あっせん	勧誘に関する紛争	54	38	5	97
	売買取引に関する紛争	7	8	2	17
	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)	63	47	7	117
合計		1,769	1,210	81	3,060

- (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。