

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2021年3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 3月	2020年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	68	781	65
	勧誘に関する相談	28	401	33
	売買取引に関する相談	71	843	70
	事務処理に関する相談	76	689	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	0	19	2
	(小計)	243	2,733	228
苦情	勧誘に関する苦情	22	336	28
	売買取引に関する苦情	27	270	23
	事務処理に関する苦情	26	156	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	2	23	2
	(小計)	77	785	65
	あっせん	勧誘に関する紛争	16	118
売買取引に関する紛争		4	23	2
事務処理に関する紛争		0	4	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)		20	145	12
合計			340	3,663

(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3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	22	4	21	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	17	68	
	勧誘に関する相談	7	15	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	28	
	売買取引に関する相談	41	13	9	2	0	2	0	0	0	0	0	0	1	3	71	
	事務処理に関する相談	33	7	10	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	76	
	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	0	0	
	(小計)	103	39	45	5	0	4	1	0	0	0	0	0	0	2	44	243
	苦情	勧誘に関する苦情	3	15	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	22
		売買取引に関する苦情	15	4	6	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	27
事務処理に関する苦情		14	1	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	26	
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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
(小計)		33	20	12	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	7	77	
あっせん	勧誘に関する紛争	0	14	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	16	
	売買取引に関する紛争	2	0	0	1	0	1	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)	2	14	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	20	
合計		138	73	57	9	0	9	1	0	0	0	0	0	2	51	340	

(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	294	133	143	9	0	4	9	0	0	0	0	0	3	186	781	
	勧誘に関する相談	71	207	96	2	0	3	5	0	0	0	0	0	3	14	401	
	売買取引に関する相談	396	188	186	8	0	24	5	0	0	0	0	0	7	29	843	
	事務処理に関する相談	307	57	96	3	0	3	1	0	0	0	0	0	1	221	689	
	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	13	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	19	
	(小計)	1,081	585	523	22	0	34	20	0	0	0	0	0	0	14	454	2,733
	苦情	勧誘に関する苦情	32	223	55	3	0	8	10	0	0	0	0	0	0	5	336
		売買取引に関する苦情	145	45	45	10	0	11	2	0	0	0	0	0	7	5	270
事務処理に関する苦情		89	9	16	3	0	2	0	0	0	0	0	0	1	36	156	
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		5	3	6	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	8	23	
(小計)		271	280	122	16	0	22	12	0	0	0	0	0	0	8	54	785
あっせん	勧誘に関する紛争	10	68	13	2	0	5	20	0	0	0	0	0	0	0	118	
	売買取引に関する紛争	11	1	5	3	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	23	
	事務処理に関する紛争	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
	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)	22	72	18	5	0	6	21	0	0	0	0	0	0	1	0	145
合計		1,374	937	663	43	0	62	53	0	0	0	0	0	23	508	3,663	

(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3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	34	32	2	68
	勧誘に関する相談	11	15	2	28
	売買取引に関する相談	38	31	2	71
	事務処理に関する相談	37	37	2	76
	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	0	0	0
	(小計)	120	115	8	243
苦情	勧誘に関する苦情	8	14	0	22
	売買取引に関する苦情	20	7	0	27
	事務処理に関する苦情	17	8	1	26
	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)	47	29	1	77
	あっせん	勧誘に関する紛争	5	10	1
売買取引に関する紛争		4	0	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)		9	10	1	20
合計		176	154	10	340

(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	465	295	21	781
	勧誘に関する相談	196	190	15	401
	売買取引に関する相談	499	332	12	843
	事務処理に関する相談	390	282	17	689
	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	14	5	0	19
	(小計)	1,564	1,104	65	2,733
苦情	勧誘に関する苦情	160	163	13	336
	売買取引に関する苦情	172	89	9	270
	事務処理に関する苦情	115	39	2	156
	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	19	4	0	23
	(小計)	466	295	24	785
	あっせん	勧誘に関する紛争	62	50	6
売買取引に関する紛争		12	8	3	23
事務処理に関する紛争		2	2	0	4
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)		76	60	9	145
合計		2,106	1,459	98	3,663

- (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。