

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2019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	2019年 1月	2018年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	39	545	55
	勧誘に関する相談	32	290	29
	売買取引に関する相談	105	950	95
	事務処理に関する相談	30	303	30
	投資運用に関する相談	0	1	0
	投資助言に関する相談	0	0	0
	その他の相談	28	172	17
	(小 計)	234	2,261	226
	苦情	勧誘に関する苦情	22	887
売買取引に関する苦情		36	312	31
事務処理に関する苦情		10	86	9
投資運用に関する苦情		0	0	0
投資助言に関する苦情		0	1	0
その他の苦情		8	61	6
(小 計)		76	1,347	135
あっせん	勧誘に関する紛争	83	568	57
	売買取引に関する紛争	0	11	1
	事務処理に関する紛争	0	1	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)	83	580	58	
合 計		393	4,188	419

(参考 前年度の状況)

区 分	内 容	2017年度	
		累計	月平均(累計/12)
相談	制度に関する相談	1,274	106
	勧誘に関する相談	355	30
	売買取引に関する相談	838	70
	事務処理に関する相談	546	46
	投資運用に関する相談	1	0
	投資助言に関する相談	0	0
	その他の相談	81	7
	(小 計)	3,095	258
	苦情	勧誘に関する苦情	319
売買取引に関する苦情		306	26
事務処理に関する苦情		132	11
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		121	10
(小 計)		878	73
あっせん	勧誘に関する紛争	79	7
	売買取引に関する紛争	24	2
	事務処理に関する紛争	4	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)	107	9	
合 計		4,080	340

- (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

(2019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 タイプ)	ラップ	第2種 関連 商品	その他	計
相談	制度に関する相談	14	6	7	0	0	1	1	0	0	10	39
	勧誘に関する相談	7	13	9	0	0	0	1	0	0	2	32
	売買取引に関する相談	40	29	32	2	0	0	1	0	0	1	105
	事務処理に関する相談	15	1	7	0	0	0	0	0	0	7	30
	投資運用に関する相談	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
	その他の相談	7	9	2	1	1	0	0	0	0	8	28
	(小計)	83	58	57	3	1	1	3	0	0	28	234
苦情	勧誘に関する苦情	4	3	6	0	0	0	9	0	0	0	22
	売買取引に関する苦情	16	9	9	1	0	1	0	0	0	0	36
	事務処理に関する苦情	6	1	0	0	0	0	0	0	0	3	10
	投資運用に関する苦情	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
	その他の苦情	5	0	1	0	0	0	0	0	0	2	8
	(小計)	31	13	16	1	0	1	9	0	0	5	76
あっせん	勧誘に関する紛争	1	2	0	0	0	0	80	0	0	0	83
	売買取引に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	事務処理に関する紛争	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
	投資助言に関する紛争	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
	(小計)	1	2	0	0	0	0	80	0	0	0	83
合計		115	73	73	4	1	2	92	0	0	33	393

(参考 2018年度(2018年04月～2019年1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 タイプ)	ラップ	第2種 関連 商品	その他	計
相談	制度に関する相談	181	86	91	4	0	5	6	0	0	172	545
	勧誘に関する相談	52	112	96	3	0	5	12	0	0	10	290
	売買取引に関する相談	397	223	273	6	1	4	8	2	0	36	950
	事務処理に関する相談	127	21	43	1	0	0	1	0	0	110	303
	投資運用に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	投資助言に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の相談	71	29	25	1	1	1	0	0	0	44	172
	(小計)	828	471	529	15	2	15	27	2	0	372	2,261
苦情	勧誘に関する苦情	41	85	56	2	0	3	697	0	0	3	887
	売買取引に関する苦情	149	70	74	9	0	7	0	0	0	3	312
	事務処理に関する苦情	45	7	9	0	0	0	0	0	0	25	86
	投資運用に関する苦情	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	1	0	0	0	0	1
	その他の苦情	23	6	10	1	0	0	0	0	0	21	61
	(小計)	258	168	149	12	0	11	697	0	0	52	1,347
あっせん	勧誘に関する紛争	13	13	7	3	0	3	529	0	0	0	568
	売買取引に関する紛争	3	1	6	1	0	0	0	0	0	0	11
	事務処理に関する紛争	1	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
	投資助言に関する紛争	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
	(小計)	17	14	13	4	0	3	529	0	0	0	580
合計		1,103	653	691	31	2	29	1,253	2	0	424	4,188

- (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

(2019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	18	17	4	39
	勧誘に関する相談	12	20	0	32
	売買取引に関する相談	44	59	2	105
	事務処理に関する相談	14	16	0	30
	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	16	12	0	28
	(小計)	104	124	6	234
苦情	勧誘に関する苦情	12	10	0	22
	売買取引に関する苦情	18	18	0	36
	事務処理に関する苦情	9	1	0	10
	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	3	0	8
	(小計)	44	32	0	76
	あっせん	勧誘に関する紛争	54	22	7
売買取引に関する紛争		0	0	0	0
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)		54	22	7	83
合計		202	178	13	393

(参考 2018年度 (2018年04月 ~ 2019年1月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	302	212	31	545
	勧誘に関する相談	127	159	4	290
	売買取引に関する相談	469	460	21	950
	事務処理に関する相談	178	122	3	303
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	0	0	0	0
	その他の相談	105	65	2	172
	(小計)	1,182	1,018	61	2,261
苦情	勧誘に関する苦情	572	252	63	887
	売買取引に関する苦情	172	137	3	312
	事務処理に関する苦情	62	22	2	86
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	1	0	0	1
	その他の苦情	35	25	1	61
	(小計)	842	436	69	1,347
	あっせん	勧誘に関する紛争	384	139	45
売買取引に関する紛争		5	6	0	11
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)		389	146	45	580
合計		2,413	1,600	175	4,188

- (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。