

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2019年5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 5月	2019年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	48	95	48
	勧誘に関する相談	40	70	35
	売買取引に関する相談	77	149	75
	事務処理に関する相談	22	44	22
	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	37	63	32
	(小 計)	224	421	211
苦情	勧誘に関する苦情	42	77	39
	売買取引に関する苦情	17	40	20
	事務処理に関する苦情	4	10	5
	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	5	9	5
	(小 計)	68	136	68
	あっせん	勧誘に関する紛争	33	56
売買取引に関する紛争		1	2	1
事務処理に関する紛争		0	0	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)		34	58	29
合 計		326	615	308

(参考 前年度の状況)

区 分	内 容	2018年度	
		累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	667	56
	勧誘に関する相談	344	29
	売買取引に関する相談	1,106	92
	事務処理に関する相談	368	31
	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	258	22
	(小 計)	2,744	229
苦情	勧誘に関する苦情	983	82
	売買取引に関する苦情	352	29
	事務処理に関する苦情	98	8
	投資運用に関する苦情	0	0
	投資助言に関する苦情	1	0
	その他の苦情	72	6
	(小 計)	1,506	126
	あっせん	勧誘に関する紛争	680
売買取引に関する紛争		11	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)		692	58
合 計		4,942	412

- (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5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	16	8	11	0	0	0	0	0	0	13	48
	勧誘に関する相談	6	20	10	0	0	0	3	0	0	1	40
	売買取引に関する相談	26	27	21	0	0	1	0	0	0	2	77
	事務処理に関する相談	13	1	3	0	0	0	0	0	0	5	22
	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	8	9	8	0	0	1	0	0	0	11	37
	(小計)	69	65	53	0	0	2	3	0	0	32	224
苦情	勧誘に関する苦情	3	5	3	0	0	0	31	0	0	0	42
	売買取引に関する苦情	9	5	3	0	0	0	0	0	0	0	17
	事務処理に関する苦情	1	0	2	0	0	0	0	0	0	1	4
	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	3	0	1	0	0	0	0	0	0	1	5
	(小計)	16	10	9	0	0	0	31	0	0	2	68
あっせん	勧誘に関する紛争	2	6	0	0	0	1	24	0	0	0	33
	売買取引に関する紛争	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	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)	3	6	0	0	0	1	24	0	0	0	34
合計		88	81	62	0	0	3	58	0	0	34	326

(参考 2019年度(2019年4月～2020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 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	38	12	19	0	0	0	0	0	0	26	95
	勧誘に関する相談	12	34	16	0	0	0	5	0	0	3	70
	売買取引に関する相談	50	50	41	0	0	1	0	0	0	7	149
	事務処理に関する相談	26	2	5	0	0	0	0	0	0	11	44
	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	19	14	12	0	0	1	0	0	0	17	63
	(小計)	145	112	93	0	0	2	5	0	0	64	421
苦情	勧誘に関する苦情	10	17	3	0	0	1	46	0	0	0	77
	売買取引に関する苦情	25	8	6	0	0	1	0	0	0	0	40
	事務処理に関する苦情	3	1	3	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	6	0	2	0	0	0	0	0	0	1	9
	(小計)	44	26	14	0	0	2	46	0	0	4	136
あっせん	勧誘に関する紛争	6	6	0	0	0	1	43	0	0	0	56
	売買取引に関する紛争	1	0	1	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
	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)	7	6	1	0	0	1	43	0	0	0	58
合計		196	144	108	0	0	5	94	0	0	68	615

- (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5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	24	22	2	48
	勧誘に関する相談	17	23		40
	売買取引に関する相談	38	36	3	77
	事務処理に関する相談	13	8	1	22
	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	23	14	0	37
	(小計)	115	103	6	224
苦情	勧誘に関する苦情	29	11	2	42
	売買取引に関する苦情	8	7	2	17
	事務処理に関する苦情	2	2	0	4
	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	0	0	5
	(小計)	44	20	4	68
	あっせん	勧誘に関する紛争	25	6	2
売買取引に関する紛争		0	1	0	1
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)		25	7	2	34
合計		184	130	12	326

(参考 2019年度 (2019年04月 ~ 2020年3月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	51	41	3	95
	勧誘に関する相談	29	41	0	70
	売買取引に関する相談	69	75	5	149
	事務処理に関する相談	21	21	2	44
	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	39	24	0	63
	(小計)	209	202	10	421
苦情	勧誘に関する苦情	50	23	4	77
	売買取引に関する苦情	18	20	2	40
	事務処理に関する苦情	4	6	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	9	0	0	9
	(小計)	81	49	6	136
	あっせん	勧誘に関する紛争	43	11	2
売買取引に関する紛争		0	2	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)		43	13	2	58
合計		333	264	18	615

- (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。