

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2019年6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 6月	2019年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	64	159	53
	勧誘に関する相談	39	109	36
	売買取引に関する相談	69	218	73
	事務処理に関する相談	29	73	24
	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	27	90	30
	(小 計)	228	649	216
苦情	勧誘に関する苦情	70	147	49
	売買取引に関する苦情	17	57	19
	事務処理に関する苦情	10	20	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	3	12	4
	(小 計)	100	236	79
あっせん	勧誘に関する紛争	20	76	25
	売買取引に関する紛争	1	3	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)	21	79	26
合 計		349	964	321

(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	57
	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6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	その他	計
相談	制度に関する相談	27	7	9	1	0	3	1	0	0	16	64
	勧誘に関する相談	4	12	20	0	0	0	1	0	0	2	39
	売買取引に関する相談	24	21	19	0	0	1	0	0	0	4	69
	事務処理に関する相談	18	0	5	0	0	0	0	0	0	6	29
	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	11	4	4	0	0	0	0	0	0	8	27
	(小 計)	84	44	57	1	0	4	2	0	0	36	228
苦情	勧誘に関する苦情	6	10	5	0	0	0	49	0	0	0	70
	売買取引に関する苦情	4	2	8	1	0	2	0	0	0	0	17
	事務処理に関する苦情	6	3	1	0	0	0	0	0	0	0	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	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
	(小 計)	17	16	15	1	0	2	49	0	0	0	100
あっせん	勧誘に関する紛争	4	2	0	0	0	0	14	0	0	0	20
	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)	5	2	0	0	0	0	14	0	0	0	21
合 計		106	62	72	2	0	6	65	0	0	36	349

(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 ティブ)	ラップ	第2種 関連 商品	その他	計
相談	制度に関する相談	65	19	28	1	0	3	1	0	0	42	159
	勧誘に関する相談	16	46	36	0	0	0	6	0	0	5	109
	売買取引に関する相談	74	71	60	0	0	2	0	0	0	11	218
	事務処理に関する相談	44	2	10	0	0	0	0	0	0	17	73
	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	30	18	16	0	0	1	0	0	0	25	90
	(小 計)	229	156	150	1	0	6	7	0	0	100	649
苦情	勧誘に関する苦情	16	27	8	0	0	1	95	0	0	0	147
	売買取引に関する苦情	29	10	14	1	0	3	0	0	0	0	57
	事務処理に関する苦情	9	4	4	0	0	0	0	0	0	3	20
	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	7	1	3	0	0	0	0	0	0	1	12
	(小 計)	61	42	29	1	0	4	95	0	0	4	236
あっせん	勧誘に関する紛争	10	8	0	0	0	1	57	0	0	0	76
	売買取引に関する紛争	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
	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)	12	8	1	0	0	1	57	0	0	0	79
合 計		302	206	180	2	0	11	159	0	0	104	964

- (注)
- 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。
 - 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6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	43	20	1	64
	勧誘に関する相談	22	17	0	39
	売買取引に関する相談	29	38	2	69
	事務処理に関する相談	13	14	2	29
	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	10	1	27
	(小 計)	123	99	6	228
苦情	勧誘に関する苦情	35	31	4	70
	売買取引に関する苦情	10	7	0	17
	事務処理に関する苦情	3	7	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	2	1	0	3
	(小 計)	50	46	4	100
あっせん	勧誘に関する紛争	12	8	0	20
	売買取引に関する紛争	1	0	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)	13	8	0	21
合 計		186	153	10	349

(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	94	61	4	159
	勧誘に関する相談	51	58	0	109
	売買取引に関する相談	98	113	7	218
	事務処理に関する相談	34	35	4	73
	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	55	34	1	90
	(小 計)	332	301	16	649
苦情	勧誘に関する苦情	85	54	8	147
	売買取引に関する苦情	28	27	2	57
	事務処理に関する苦情	7	13	0	20
	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	11	1	0	12
	(小 計)	131	95	10	236
あっせん	勧誘に関する紛争	55	19	2	76
	売買取引に関する紛争	1	2	0	3
	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)	56	21	2	79
合 計		519	417	28	964

- (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。