

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2019年10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 10月	2019年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	70	401	57
	勧誘に関する相談	61	344	49
	売買取引に関する相談	84	564	81
	事務処理に関する相談	56	246	35
	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	3	98	14
	(小 計)	274	1,653	236
苦情	勧誘に関する苦情	39	360	51
	売買取引に関する苦情	22	144	21
	事務処理に関する苦情	7	74	11
	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	23	3
	(小 計)	71	601	86
あっせん	勧誘に関する紛争	45	256	37
	売買取引に関する紛争	0	7	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)	45	264	38
合 計		390	2,518	360

(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10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	19	18	20	2	0	1	0	0	0	10	70
	勧誘に関する相談	14	31	14	0	0	0	1	0	0	1	61
	売買取引に関する相談	36	21	18	1	0	1	0	0	0	7	84
	事務処理に関する相談	35	6	4	0	0	0	0	0	0	11	56
	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	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	3
	(小 計)	105	76	57	3	0	2	1	0	0	30	274
苦情	勧誘に関する苦情	3	30	1	0	0	0	5	0	0	0	39
	売買取引に関する苦情	11	5	5	1	0	0	0	0	0	0	22
	事務処理に関する苦情	3	1	1	0	0	0	0	0	0	2	7
	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	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	3
	(小 計)	17	37	9	1	0	0	5	0	0	2	71
あっせん	勧誘に関する紛争	3	7	0	0	0	0	35	0	0	0	45
	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)	3	7	0	0	0	0	35	0	0	0	45
合 計		125	120	66	4	0	2	41	0	0	32	390

(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	149	59	85	4	0	4	1	0	0	99	401
	勧誘に関する相談	62	176	85	0	0	0	10	0	0	11	344
	売買取引に関する相談	223	170	136	5	0	3	0	0	0	27	564
	事務処理に関する相談	135	16	29	0	0	0	0	0	0	66	246
	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	35	18	17	0	0	1	0	0	0	27	98
	(小 計)	604	439	352	9	0	8	11	0	0	230	1,653
苦情	勧誘に関する苦情	29	123	17	0	0	1	189	0	0	1	360
	売買取引に関する苦情	75	27	33	3	0	4	0	0	0	2	144
	事務処理に関する苦情	30	9	12	1	0	2	0	0	0	20	74
	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	11	3	6	0	0	0	0	0	0	3	23
	(小 計)	145	162	68	4	0	7	189	0	0	26	601
あっせん	勧誘に関する紛争	18	27	3	1	0	2	205	0	0	0	256
	売買取引に関する紛争	5	0	2	0	0	0	0	0	0	0	7
	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)	24	27	5	1	0	2	205	0	0	0	264
合 計		773	628	425	14	0	17	405	0	0	256	2,518

- (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10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	41	28	1	70
	勧誘に関する相談	28	33	0	61
	売買取引に関する相談	40	42	2	84
	事務処理に関する相談	35	20	1	56
	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	2	0	3
	(小 計)	145	125	4	274
苦情	勧誘に関する苦情	18	19	2	39
	売買取引に関する苦情	9	12	1	22
	事務処理に関する苦情	5	2	0	7
	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	1	2	0	3
	(小 計)	33	35	3	71
あっせん	勧誘に関する紛争	22	18	5	45
	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)	22	18	5	45
合 計		200	178	12	390

(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	249	140	12	401
	勧誘に関する相談	162	177	5	344
	売買取引に関する相談	265	289	10	564
	事務処理に関する相談	139	97	10	246
	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	58	39	1	98
	(小 計)	873	742	38	1,653
苦情	勧誘に関する苦情	203	138	19	360
	売買取引に関する苦情	80	61	3	144
	事務処理に関する苦情	44	30	0	74
	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	18	5	0	23
	(小 計)	345	234	22	601
あっせん	勧誘に関する紛争	156	82	18	256
	売買取引に関する紛争	5	2	0	7
	事務処理に関する紛争	1	0	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)	162	84	18	264
合 計		1,380	1,060	78	2,518

- (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。