

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2020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	2020年 1月	2019年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	71	591	59
	勧誘に関する相談	42	480	48
	売買取引に関する相談	66	796	80
	事務処理に関する相談	49	385	39
	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	2	107	11
	(小 計)	230	2,359	236
苦情	勧誘に関する苦情	24	464	46
	売買取引に関する苦情	10	190	19
	事務処理に関する苦情	9	99	10
	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	4	31	3
	(小 計)	47	784	78
あっせん	勧誘に関する紛争	15	336	34
	売買取引に関する紛争	0	10	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)	15	347	35
合 計		292	3,490	349

(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

(2020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 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	32	9	11	0	0	0	0	0	0	19	71
	勧誘に関する相談	11	23	8	0	0	0	0	0	0	0	42
	売買取引に関する相談	36	11	16	0	0	0	0	0	0	3	66
	事務処理に関する相談	22	9	9	1	0	0	0	0	0	8	49
	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	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	(小 計)	102	52	44	1	0	0	0	0	0	31	230
苦情	勧誘に関する苦情	2	20	1	0	0	0	1	0	0	0	24
	売買取引に関する苦情	8	1	1	0	0	0	0	0	0	0	10
	事務処理に関する苦情	2	2	2	0	0	0	0	0	0	3	9
	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	3	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	(小 計)	13	26	4	0	0	0	1	0	0	3	47
あっせん	勧誘に関する紛争	3	7	0	0	0	0	5	0	0	0	15
	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	5	0	0	0	15
合 計		118	85	48	1	0	0	6	0	0	34	292

(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	220	90	113	6	0	4	1	0	0	157	591
	勧誘に関する相談	91	249	115	0	0	1	11	0	0	13	480
	売買取引に関する相談	334	220	190	7	0	4	1	0	0	40	796
	事務処理に関する相談	205	29	49	1	0	0	0	0	0	101	385
	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	38	18	19	0	0	1	0	0	0	31	107
	(小 計)	888	606	486	14	0	10	13	0	0	342	2,359
苦情	勧誘に関する苦情	40	190	29	3	0	2	199	0	0	1	464
	売買取引に関する苦情	99	42	40	3	0	4	0	0	0	2	190
	事務処理に関する苦情	36	12	19	1	0	3	0	0	0	28	99
	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	13	6	7	0	0	0	0	0	0	5	31
	(小 計)	188	250	95	7	0	9	199	0	0	36	784
あっせん	勧誘に関する紛争	26	51	7	1	0	2	249	0	0	0	336
	売買取引に関する紛争	8	0	2	0	0	0	0	0	0	0	10
	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)	35	51	9	1	0	2	249	0	0	0	347
合 計		1,111	907	590	22	0	21	461	0	0	378	3,490

(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

(2020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	46	21	4	71
	勧誘に関する相談	20	22	0	42
	売買取引に関する相談	28	37	1	66
	事務処理に関する相談	29	19	1	49
	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	2	0	2
	(小 計)	123	101	6	230
苦情	勧誘に関する苦情	9	15	0	24
	売買取引に関する苦情	5	5	0	10
	事務処理に関する苦情	7	2	0	9
	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	4	0	0	4
	(小 計)	25	22	0	47
あっせん	勧誘に関する紛争	6	9	0	15
	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)	6	9	0	15
合 計		154	132	6	292

(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	367	201	23	591
	勧誘に関する相談	232	241	7	480
	売買取引に関する相談	378	401	17	796
	事務処理に関する相談	209	158	18	385
	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	63	43	1	107
	(小 計)	1,249	1,044	66	2,359
苦情	勧誘に関する苦情	254	188	22	464
	売買取引に関する苦情	104	83	3	190
	事務処理に関する苦情	63	36	0	99
	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	26	5	0	31
	(小 計)	447	312	25	784
あっせん	勧誘に関する紛争	200	115	21	336
	売買取引に関する紛争	7	3	0	10
	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)	208	118	21	347
合 計		1,904	1,474	112	3,490

- (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。