

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2019年2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 2月	2018年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	61	606	55
	勧誘に関する相談	35	325	30
	売買取引に関する相談	82	1,032	94
	事務処理に関する相談	43	346	31
	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	50	222	20
	(小 計)	271	2,532	230
	苦情	勧誘に関する苦情	36	923
売買取引に関する苦情		23	335	30
事務処理に関する苦情		5	91	8
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	69	6
(小 計)		72	1,419	129
あっせん	勧誘に関する紛争	92	660	60
	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)	92	672	61	
合 計		435	4,623	420

(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2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	27	9	9	0	0	0	0	0	0	16	61
	勧誘に関する相談	7	13	13	0	0	0	2	0	0	0	35
	売買取引に関する相談	36	14	27	0	0	0	0	0	0	5	82
	事務処理に関する相談	20	4	9	1	0	0	0	0	0	9	43
	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	18	4	9	1	0	2	0	0	0	16	50
	(小計)	108	44	67	2	0	2	2	0	0	46	271
苦情	勧誘に関する苦情	4	8	5	1	0	0	18	0	0	0	36
	売買取引に関する苦情	13	5	5	0	0	0	0	0	0	0	23
	事務処理に関する苦情	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	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	2	1	0	0	0	0	0	2	8
	(小計)	24	14	12	2	0	0	18	0	0	2	72
あっせん	勧誘に関する紛争	2	2	0	0	0	0	88	0	0	0	92
	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)	2	2	0	0	0	0	88	0	0	0	92
合計		134	60	79	4	0	2	108	0	0	48	435

(参考 2018年度(2018年04月～2019年2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	208	95	100	4	0	5	6	0	0	188	606
	勧誘に関する相談	59	125	109	3	0	5	14	0	0	10	325
	売買取引に関する相談	433	237	300	6	1	4	8	2	0	41	1,032
	事務処理に関する相談	147	25	52	2	0	0	1	0	0	119	346
	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	89	33	34	2	1	3	0	0	0	60	222
	(小計)	936	515	596	17	2	17	29	2	0	418	2,532
苦情	勧誘に関する苦情	45	93	61	3	0	3	715	0	0	3	923
	売買取引に関する苦情	162	75	79	9	0	7	0	0	0	3	335
	事務処理に関する苦情	49	8	9	0	0	0	0	0	0	25	91
	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	26	6	12	2	0	0	0	0	0	23	69
	(小計)	282	182	161	14	0	11	715	0	0	54	1,419
あっせん	勧誘に関する紛争	15	15	7	3	0	3	617	0	0	0	660
	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)	19	16	13	4	0	3	617	0	0	0	672
合計		1,237	713	770	35	2	31	1,361	2	0	472	4,623

- (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2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	37	19	5	61
	勧誘に関する相談	15	19	1	35
	売買取引に関する相談	35	45	2	82
	事務処理に関する相談	28	14	1	43
	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	34	16	0	50
	(小計)	149	113	9	271
苦情	勧誘に関する苦情	15	18	3	36
	売買取引に関する苦情	10	13	0	23
	事務処理に関する苦情	4	1	0	5
	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	4	0	8
	(小計)	33	36	3	72
	あっせん	勧誘に関する紛争	58	26	8
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)		58	26	8	92
合計		240	175	20	435

(参考 2018年度 (2018年04月 ~ 2019年2月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	339	231	36	606
	勧誘に関する相談	142	178	5	325
	売買取引に関する相談	504	505	23	1,032
	事務処理に関する相談	206	136	4	346
	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	139	81	2	222
	(小計)	1,331	1,131	70	2,532
苦情	勧誘に関する苦情	587	270	66	923
	売買取引に関する苦情	182	150	3	335
	事務処理に関する苦情	66	23	2	91
	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	39	29	1	69
	(小計)	875	472	72	1,419
	あっせん	勧誘に関する紛争	442	165	53
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)		447	172	53	672
合計		2,653	1,775	195	4,623

- (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。