

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2019年3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 3月	2018年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	61	667	56
	勧誘に関する相談	19	344	29
	売買取引に関する相談	74	1,106	92
	事務処理に関する相談	22	368	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	36	258	22
	(小計)	212	2,744	229
苦情	勧誘に関する苦情	60	983	82
	売買取引に関する苦情	17	352	29
	事務処理に関する苦情	7	98	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	3	72	6
	(小計)	87	1,506	126
	あっせん	勧誘に関する紛争	20	680
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)		20	692	58
合計			319	4,942

(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	27
	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
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

- (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3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	24	7	10	0	0	0	0	0	0	20	61
	勧誘に関する相談	6	7	6	0	0	0	0	0	0	0	19
	売買取引に関する相談	26	19	20	1	0	3	2	0	0	3	74
	事務処理に関する相談	8	2	5	0	0	0	0	0	0	7	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	16	2	4	0	0	0	0	0	0	14	36
	(小計)	80	37	45	1	0	3	2	0	0	44	212
苦情	勧誘に関する苦情	4	11	2	0	0	0	43	0	0	0	60
	売買取引に関する苦情	8	3	6	0	0	0	0	0	0	0	17
	事務処理に関する苦情	4	0	0	0	0	0	0	0	0	3	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	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
	(小計)	16	14	8	0	0	0	43	0	0	6	87
あっせん	勧誘に関する紛争	3	1	1	0	0	0	15	0	0	0	20
	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	1	1	0	0	0	15	0	0	0	20
合計		99	52	54	1	0	3	60	0	0	50	319

(参考 2018年度(2018年04月～2019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	232	102	110	4	0	5	6	0	0	208	667
	勧誘に関する相談	65	132	115	3	0	5	14	0	0	10	344
	売買取引に関する相談	459	256	320	7	1	7	10	2	0	44	1,106
	事務処理に関する相談	155	27	57	2	0	0	1	0	0	126	368
	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	105	35	38	2	1	3	0	0	0	74	258
	(小計)	1,016	552	641	18	2	20	31	2	0	462	2,744
苦情	勧誘に関する苦情	49	104	63	3	0	3	758	0	0	3	983
	売買取引に関する苦情	170	78	85	9	0	7	0	0	0	3	352
	事務処理に関する苦情	53	8	9	0	0	0	0	0	0	28	98
	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	26	72
	(小計)	298	196	169	14	0	11	758	0	0	60	1,506
あっせん	勧誘に関する紛争	18	16	8	3	0	3	632	0	0	0	680
	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)	22	17	14	4	0	3	632	0	0	0	692
合計		1,336	765	824	36	2	34	1,421	2	0	522	4,942

- (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3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	40	17	4	61
	勧誘に関する相談	6	13	0	19
	売買取引に関する相談	36	36	2	74
	事務処理に関する相談	11	10	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	12	1	36
	(小計)	116	88	8	212
苦情	勧誘に関する苦情	39	20	1	60
	売買取引に関する苦情	5	12	0	17
	事務処理に関する苦情	6	1	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	3	0	0	3
	(小計)	53	33	1	87
あっせん	勧誘に関する紛争	14	6	0	20
	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)	14	6	0	20
合計		183	127	9	319

(参考 2018年度 (2018年04月 ~ 2019年3月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	379	248	40	667
	勧誘に関する相談	148	191	5	344
	売買取引に関する相談	540	541	25	1,106
	事務処理に関する相談	217	146	5	368
	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	162	93	3	258
	(小計)	1,447	1,219	78	2,744
苦情	勧誘に関する苦情	626	290	67	983
	売買取引に関する苦情	187	162	3	352
	事務処理に関する苦情	72	24	2	98
	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	42	29	1	72
	(小計)	928	505	73	1,506
あっせん	勧誘に関する紛争	456	171	53	680
	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)	461	178	53	692
合計		2,836	1,902	204	4,942

- (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。