

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2019年7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 7月	2019年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	64	223	56
	勧誘に関する相談	59	168	42
	売買取引に関する相談	73	291	73
	事務処理に関する相談	43	116	29
	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	92	23
	(小計)	241	890	223
	苦情	勧誘に関する苦情	87	234
売買取引に関する苦情		29	86	22
事務処理に関する苦情		20	40	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		2	14	4
(小計)		138	374	94
あっせん	勧誘に関する紛争	44	120	30
	売買取引に関する紛争	1	4	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)	45	124	31	
合計		424	1,388	347

## (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
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7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	21	8	14	0	0	0	0	0	0	21	64
	勧誘に関する相談	8	40	8	0	0	0	2	0	0	1	59
	売買取引に関する相談	30	21	20	0	0	0	0	0	0	2	73
	事務処理に関する相談	22	2	6	0	0	0	0	0	0	13	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	(小計)	82	71	48	0	0	0	2	0	0	38	241
苦情	勧誘に関する苦情	2	21	3	0	0	0	61	0	0	0	87
	売買取引に関する苦情	12	5	9	1	0	1	0	0	0	1	29
	事務処理に関する苦情	10	1	3	1	0	1	0	0	0	4	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	(小計)	25	27	15	2	0	2	61	0	0	6	138
あっせん	勧誘に関する紛争	2	3	2	1	0	1	35	0	0	0	44
	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)	3	3	2	1	0	1	35	0	0	0	45
合計		107	98	63	2	0	2	63	0	0	44	424

(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 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	86	27	42	1	0	3	1	0	0	63	223
	勧誘に関する相談	24	86	44	0	0	0	8	0	0	6	168
	売買取引に関する相談	104	92	80	0	0	2	0	0	0	13	291
	事務処理に関する相談	66	4	16	0	0	0	0	0	0	30	116
	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	31	18	16	0	0	1	0	0	0	26	92
	(小計)	311	227	198	1	0	6	9	0	0	138	890
苦情	勧誘に関する苦情	18	48	11	0	0	1	156	0	0	0	234
	売買取引に関する苦情	41	15	23	2	0	4	0	0	0	1	86
	事務処理に関する苦情	19	5	7	1	0	1	0	0	0	7	40
	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	8	1	3	0	0	0	0	0	0	2	14
	(小計)	86	69	44	3	0	6	156	0	0	10	374
あっせん	勧誘に関する紛争	12	11	2	1	0	2	92	0	0	0	120
	売買取引に関する紛争	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4
	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)	15	11	3	1	0	2	92	0	0	0	124
合計		412	307	245	5	0	14	257	0	0	148	1,388

- (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7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	16	2	64
	勧誘に関する相談	26	31	2	59
	売買取引に関する相談	30	42	1	73
	事務処理に関する相談	22	19	2	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	0	2	0	2
	(小計)	124	110	7	241
苦情	勧誘に関する苦情	50	33	4	87
	売買取引に関する苦情	13	16	0	29
	事務処理に関する苦情	16	4	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	1	1	0	2
	(小計)	80	54	4	138
	あっせん	勧誘に関する紛争	29	12	3
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)		30	12	3	45
合計		234	176	14	424

(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	140	77	6	223
	勧誘に関する相談	77	89	2	168
	売買取引に関する相談	128	155	8	291
	事務処理に関する相談	56	54	6	116
	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	36	1	92
	(小計)	456	411	23	890
苦情	勧誘に関する苦情	135	87	12	234
	売買取引に関する苦情	41	43	2	86
	事務処理に関する苦情	23	17	0	40
	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	12	2	0	14
	(小計)	211	149	14	374
	あっせん	勧誘に関する紛争	84	31	5
売買取引に関する紛争		2	2	0	4
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)		86	33	5	124
合計		753	593	42	1,388

- (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。