

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2019年8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 8月	2019年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	48	271	54
	勧誘に関する相談	64	232	46
	売買取引に関する相談	98	388	78
	事務処理に関する相談	29	145	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	94	19
	(小 計)	241	1,130	226
苦情	勧誘に関する苦情	41	276	55
	売買取引に関する苦情	20	106	21
	事務処理に関する苦情	12	52	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	16	3
	(小 計)	75	450	90
あっせん	勧誘に関する紛争	44	164	33
	売買取引に関する紛争	1	5	1
	事務処理に関する紛争	1	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)	46	170	34	
合 計		362	1,750	350

(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8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	26	5	7	0	0	0	0	0	0	10	48
	勧誘に関する相談	15	36	12	0	0	0	0	0	0	1	64
	売買取引に関する相談	41	28	25	2	0	0	0	0	0	2	98
	事務処理に関する相談	12	1	5	0	0	0	0	0	0	11	29
	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	(小計)	96	70	49	2	0	0	0	0	0	24	241
苦情	勧誘に関する苦情	3	21	2	0	0	0	15	0	0	0	41
	売買取引に関する苦情	15	3	2	0	0	0	0	0	0	0	20
	事務処理に関する苦情	6	0	2	0	0	0	0	0	0	4	12
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	(小計)	25	25	6	0	0	0	15	0	0	4	75
あっせん	勧誘に関する紛争	2	3	0	0	0	0	39	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	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)	4	3	0	0	0	0	39	0	0	0	46
合計		125	98	55	2	0	0	54	0	0	28	362

(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	47	13	21	0	0	0	0	0	0	31	112
	勧誘に関する相談	23	76	20	0	0	0	2	0	0	2	123
	売買取引に関する相談	71	49	45	2	0	0	0	0	0	4	171
	事務処理に関する相談	34	3	11	0	0	0	0	0	0	24	72
	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	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4
	(小計)	178	141	97	2	0	0	2	0	0	62	482
苦情	勧誘に関する苦情	5	42	5	0	0	0	76	0	0	0	128
	売買取引に関する苦情	27	8	11	1	0	1	0	0	0	1	49
	事務処理に関する苦情	16	1	5	1	0	1	0	0	0	8	32
	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	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4
	(小計)	50	52	21	2	0	2	76	0	0	10	213
あっせん	勧誘に関する紛争	4	6	2	1	0	1	74	0	0	0	88
	売買取引に関する紛争	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	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)	7	6	2	1	0	1	74	0	0	0	91
合計		235	199	120	5	0	3	152	0	0	72	786

- (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8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	32	13	3	48
	勧誘に関する相談	33	30	1	64
	売買取引に関する相談	49	49	0	98
	事務処理に関する相談	20	9	0	29
	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	2	0	0	2
	(小計)	136	101	4	241
苦情	勧誘に関する苦情	24	16	1	41
	売買取引に関する苦情	18	2	0	20
	事務処理に関する苦情	8	4	0	12
	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)	51	23	1	75
	あっせん	勧誘に関する紛争	25	16	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		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)		27	16	3	46
合計		214	140	8	362

(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	78	29	5	112
	勧誘に関する相談	59	61	3	123
	売買取引に関する相談	79	91	1	171
	事務処理に関する相談	42	28	2	72
	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	2	2	0	4
	(小計)	260	211	11	482
苦情	勧誘に関する苦情	74	49	5	128
	売買取引に関する苦情	31	18	0	49
	事務処理に関する苦情	24	8	0	32
	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	2	2	0	4
	(小計)	131	77	5	213
	あっせん	勧誘に関する紛争	54	28	6
売買取引に関する紛争		2	0	0	2
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)		57	28	6	91
合計		448	316	22	786

- (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。