

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2019年9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 9月	2019年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	60	331	55
	勧誘に関する相談	51	283	47
	売買取引に関する相談	92	480	80
	事務処理に関する相談	45	190	32
	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	1	95	16
	(小計)	249	1,379	230
	苦情	勧誘に関する苦情	45	321
売買取引に関する苦情		16	122	20
事務処理に関する苦情		15	67	11
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	20	3
(小計)		80	530	88
あっせん	勧誘に関する紛争	47	211	35
	売買取引に関する紛争	2	7	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)	49	219	37	
合計		378	2,128	355

## (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9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	18	9	16	1	0	0	0	0	0	16	60
	勧誘に関する相談	9	23	15	0	0	0	1	0	0	3	51
	売買取引に関する相談	42	30	13	2	0	0	0	0	0	5	92
	事務処理に関する相談	22	5	4	0	0	0	0	0	0	14	45
	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	0	1
	(小計)	92	67	48	3	0	0	1	0	0	38	249
苦情	勧誘に関する苦情	5	23	3	0	0	0	13	0	0	1	45
	売買取引に関する苦情	8	4	3	0	0	0	0	0	0	1	16
	事務処理に関する苦情	2	3	2	0	0	1	0	0	0	7	15
	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	0	1	0	0	0	0	0	0	1	4
	(小計)	17	30	9	0	0	1	13	0	0	10	80
あっせん	勧誘に関する紛争	1	6	1	0	0	0	39	0	0	0	47
	売買取引に関する紛争	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	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	6	2	0	0	0	39	0	0	0	49
合計		111	103	59	3	0	1	53	0	0	48	378

(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	44	14	23	1	0	0	0	0	0	26	108
	勧誘に関する相談	24	59	27	0	0	0	1	0	0	4	115
	売買取引に関する相談	83	58	38	4	0	0	0	0	0	7	190
	事務処理に関する相談	34	6	9	0	0	0	0	0	0	25	74
	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	0	3
	(小計)	188	137	97	5	0	0	1	0	0	62	490
苦情	勧誘に関する苦情	8	44	5	0	0	0	28	0	0	1	86
	売買取引に関する苦情	23	7	5	0	0	0	0	0	0	1	36
	事務処理に関する苦情	8	3	4	0	0	1	0	0	0	11	27
	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	1	1	0	0	0	0	0	0	1	6
	(小計)	42	55	15	0	0	1	28	0	0	14	155
あっせん	勧誘に関する紛争	3	9	1	0	0	0	78	0	0	0	91
	売買取引に関する紛争	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
	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)	6	9	2	0	0	0	78	0	0	0	95
合計		236	201	114	5	0	1	107	0	0	76	740

- (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9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	36	22	2	60
	勧誘に関する相談	24	25	2	51
	売買取引に関する相談	48	44	0	92
	事務処理に関する相談	28	14	3	45
	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	1	0	1
	(小計)	136	106	7	249
苦情	勧誘に関する苦情	26	15	4	45
	売買取引に関する苦情	12	4	0	16
	事務処理に関する苦情	8	7	0	15
	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)	50	26	4	80
	あっせん	勧誘に関する紛争	25	17	5
売買取引に関する紛争		2	0	0	2
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)		27	17	5	49
合計		213	149	16	378

(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	68	35	5	108
	勧誘に関する相談	57	55	3	115
	売買取引に関する相談	97	93	0	190
	事務処理に関する相談	48	23	3	74
	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	1	0	3
	(小計)	272	207	11	490
苦情	勧誘に関する苦情	50	31	5	86
	売買取引に関する苦情	30	6	0	36
	事務処理に関する苦情	16	11	0	27
	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	5	1	0	6
	(小計)	101	49	5	155
	あっせん	勧誘に関する紛争	50	33	8
売買取引に関する紛争		3	0	0	3
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)		54	33	8	95
合計		427	289	24	740

- (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。