

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2019年11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 10月	2019年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	45	446	56
	勧誘に関する相談	46	390	49
	売買取引に関する相談	70	634	79
	事務処理に関する相談	48	294	37
	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	4	102	13
	(小計)	213	1,866	233
苦情	勧誘に関する苦情	45	405	51
	売買取引に関する苦情	21	165	21
	事務処理に関する苦情	10	84	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	2	25	3
	(小計)	78	679	85
	あっせん	勧誘に関する紛争	47	303
売買取引に関する紛争		2	9	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	313	39
合計			340	2,858

(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
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

- (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11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	17	9	3	0	0	0	0	0	0	16	45
	勧誘に関する相談	7	21	16	0	0	0	1	0	0	1	46
	売買取引に関する相談	32	17	14	0	0	1	0	0	0	6	70
	事務処理に関する相談	21	3	6	0	0	0	0	0	0	18	48
	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	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	4
	(小計)	77	50	41	0	0	1	1	0	0	43	213
苦情	勧誘に関する苦情	6	27	7	1	0	0	4	0	0	0	45
	売買取引に関する苦情	7	11	3	0	0	0	0	0	0	0	21
	事務処理に関する苦情	3	0	4	0	0	0	0	0	0	3	10
	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	1	0	0	0	0	0	0	1	2
	(小計)	16	38	15	1	0	0	4	0	0	4	78
あっせん	勧誘に関する紛争	2	7	0	0	0	0	38	0	0	0	47
	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	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)	4	7	0	0	0	0	38	0	0	0	49
合計		97	95	56	1	0	1	43	0	0	47	340

(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	166	68	88	4	0	4	1	0	0	115	446
	勧誘に関する相談	69	197	101	0	0	0	11	0	0	12	390
	売買取引に関する相談	255	187	150	5	0	4	0	0	0	33	634
	事務処理に関する相談	156	19	35	0	0	0	0	0	0	84	294
	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	35	18	19	0	0	1	0	0	0	29	102
	(小計)	681	489	393	9	0	9	12	0	0	273	1,866
苦情	勧誘に関する苦情	35	150	24	1	0	1	193	0	0	1	405
	売買取引に関する苦情	82	38	36	3	0	4	0	0	0	2	165
	事務処理に関する苦情	33	9	16	1	0	2	0	0	0	23	84
	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	11	3	7	0	0	0	0	0	0	4	25
	(小計)	161	200	83	5	0	7	193	0	0	30	679
あっせん	勧誘に関する紛争	20	34	3	1	0	2	243	0	0	0	303
	売買取引に関する紛争	7	0	2	0	0	0	0	0	0	0	9
	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)	28	34	5	1	0	2	243	0	0	0	313
合計		870	723	481	15	0	18	448	0	0	303	2,858

(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11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	23	17	5	45
	勧誘に関する相談	26	20	0	46
	売買取引に関する相談	32	37	1	70
	事務処理に関する相談	17	27	4	48
	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)	100	103	10	213
苦情	勧誘に関する苦情	22	23	0	45
	売買取引に関する苦情	13	8	0	21
	事務処理に関する苦情	7	3	0	10
	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	0	0	2
	(小計)	44	34	0	78
	あっせん	勧誘に関する紛争	32	14	1
売買取引に関する紛争		1	1	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)		33	15	1	49
合計		177	152	11	340

(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	272	157	17	446
	勧誘に関する相談	188	197	5	390
	売買取引に関する相談	297	326	11	634
	事務処理に関する相談	156	124	14	294
	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	60	41	1	102
	(小計)	973	845	48	1,866
苦情	勧誘に関する苦情	225	161	19	405
	売買取引に関する苦情	93	69	3	165
	事務処理に関する苦情	51	33	0	84
	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	20	5	0	25
	(小計)	389	268	22	679
	あっせん	勧誘に関する紛争	188	96	19
売買取引に関する紛争		6	3	0	9
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)		195	99	19	313
合計		1,557	1,212	89	2,858

- (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。