

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2019年12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 12月	2019年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	74	520	58
	勧誘に関する相談	48	438	49
	売買取引に関する相談	95	730	81
	事務処理に関する相談	42	336	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	3	105	12
	(小計)	262	2,129	237
苦情	勧誘に関する苦情	35	440	49
	売買取引に関する苦情	16	180	20
	事務処理に関する苦情	6	90	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	27	3
	(小計)	59	737	82
	あっせん	勧誘に関する紛争	18	321
売買取引に関する紛争		1	10	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)		19	332	37
合計			340	3,198

(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12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	22	13	14	2	0	0	0	0	0	23	74
	勧誘に関する相談	11	29	6	0	0	1	0	0	0	1	48
	売買取引に関する相談	43	22	23	2	0	0	1	0	0	4	95
	事務処理に関する相談	27	1	5	0	0	0	0	0	0	9	42
	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	1	3
	(小計)	105	65	48	4	0	1	1	0	0	38	262
苦情	勧誘に関する苦情	3	20	4	2	0	1	5	0	0	0	35
	売買取引に関する苦情	9	3	4	0	0	0	0	0	0	0	16
	事務処理に関する苦情	1	1	1	0	0	1	0	0	0	2	6
	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)	14	24	9	2	0	2	5	0	0	3	59
あっせん	勧誘に関する紛争	3	10	4	0	0	0	1	0	0	0	18
	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)	4	10	4	0	0	0	1	0	0	0	19
合計		123	99	61	6	0	3	7	0	0	41	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	188	81	102	6	0	4	1	0	0	138	520
	勧誘に関する相談	80	226	107	0	0	1	11	0	0	13	438
	売買取引に関する相談	298	209	174	7	0	4	1	0	0	37	730
	事務処理に関する相談	183	20	40	0	0	0	0	0	0	93	336
	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	37	18	19	0	0	1	0	0	0	30	105
	(小計)	786	554	442	13	0	10	13	0	0	311	2,129
苦情	勧誘に関する苦情	38	170	28	3	0	2	198	0	0	1	440
	売買取引に関する苦情	91	41	39	3	0	4	0	0	0	2	180
	事務処理に関する苦情	34	10	17	1	0	3	0	0	0	25	90
	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	12	3	7	0	0	0	0	0	0	5	27
	(小計)	175	224	91	7	0	9	198	0	0	33	737
あっせん	勧誘に関する紛争	23	44	7	1	0	2	244	0	0	0	321
	売買取引に関する紛争	8	0	2	0	0	0	0	0	0	0	10
	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)	32	44	9	1	0	2	244	0	0	0	332
合計		993	822	542	21	0	21	455	0	0	344	3,198

- (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12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	49	23	2	74
	勧誘に関する相談	24	22	2	48
	売買取引に関する相談	52	38	5	95
	事務処理に関する相談	24	15	3	42
	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	3	0	0	3
	(小計)	152	98	12	262
苦情	勧誘に関する苦情	20	12	3	35
	売買取引に関する苦情	7	9	0	16
	事務処理に関する苦情	5	1	0	6
	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)	34	22	3	59
あっせん	勧誘に関する紛争	6	10	2	18
	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)	7	10	2	19
合計		193	130	17	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	321	180	19	520
	勧誘に関する相談	212	219	7	438
	売買取引に関する相談	350	364	16	730
	事務処理に関する相談	180	139	17	336
	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	63	41	1	105
	(小計)	1,126	943	60	2,129
苦情	勧誘に関する苦情	245	173	22	440
	売買取引に関する苦情	99	78	3	180
	事務処理に関する苦情	56	34	0	90
	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	22	5	0	27
	(小計)	422	290	25	737
あっせん	勧誘に関する紛争	194	106	21	321
	売買取引に関する紛争	7	3	0	10
	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)	202	109	21	332
合計		1,750	1,342	106	3,198

- (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。