

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2020年2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	2020年 2月	2019年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	58	649	59
	勧誘に関する相談	42	522	47
	売買取引に関する相談	80	876	80
	事務処理に関する相談	38	423	38
	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	110	10
	(小計)	221	2,580	235
苦情	勧誘に関する苦情	35	499	45
	売買取引に関する苦情	15	205	19
	事務処理に関する苦情	7	106	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	1	32	3
	(小計)	58	842	77
	あっせん	勧誘に関する紛争	14	350
売買取引に関する紛争		1	11	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)		15	362	33
合計			294	3,784

(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

(2020年2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	20	12	13	0	0	0	0	0	0	13	58
	勧誘に関する相談	7	23	9	0	0	2	0	0	0	1	42
	売買取引に関する相談	33	17	21	0	5	2	0	0	0	2	80
	事務処理に関する相談	20	7	7	0	0	1	0	0	0	3	38
	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)	82	59	50	0	5	5	0	0	0	20	221
苦情	勧誘に関する苦情	6	22	4	0	0	0	3	0	0	0	35
	売買取引に関する苦情	8	3	3	0	0	1	0	0	0	0	15
	事務処理に関する苦情	3	2	2	0	0	0	0	0	0	0	7
	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	0	1
	(小計)	18	27	9	0	0	1	3	0	0	0	58
	あっせん	勧誘に関する紛争	1	7	0	0	0	0	6	0	0	0
売買取引に関する紛争		0	0	1	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)		1	7	1	0	0	0	6	0	0	0	15
合計		101	93	60	0	5	6	9	0	0	20	294

(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	240	102	126	6	0	4	1	0	0	170	649
	勧誘に関する相談	98	272	124	0	0	3	11	0	0	14	522
	売買取引に関する相談	367	237	211	7	5	6	1	0	0	42	876
	事務処理に関する相談	225	36	56	1	0	1	0	0	0	104	423
	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	40	18	19	0	0	1	0	0	0	32	110
	(小計)	970	665	536	14	5	15	13	0	0	362	2,580
苦情	勧誘に関する苦情	46	212	33	3	0	2	202	0	0	1	499
	売買取引に関する苦情	107	45	43	3	0	5	0	0	0	2	205
	事務処理に関する苦情	39	14	21	1	0	3	0	0	0	28	106
	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	14	6	7	0	0	0	0	0	0	5	32
	(小計)	206	277	104	7	0	10	202	0	0	36	842
	あっせん	勧誘に関する紛争	27	58	7	1	0	2	255	0	0	0
売買取引に関する紛争		8	0	3	0	0	0	0	0	0	0	11
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)		36	58	10	1	0	2	255	0	0	0	362
合計		1,212	1,000	650	22	5	27	470	0	0	398	3,784

(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

(2020年2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	37	19	2	58
	勧誘に関する相談	28	13	1	42
	売買取引に関する相談	46	33	1	80
	事務処理に関する相談	25	12	1	38
	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)	138	78	5	221
苦情	勧誘に関する苦情	11	23	1	35
	売買取引に関する苦情	6	9	0	15
	事務処理に関する苦情	3	4	0	7
	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	0	0	1
	(小計)	21	36	1	58
あっせん	勧誘に関する紛争	3	9	2	14
	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)	4	9	2	15
合計		163	123	8	294

(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	404	220	25	649
	勧誘に関する相談	260	254	8	522
	売買取引に関する相談	424	434	18	876
	事務処理に関する相談	234	170	19	423
	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	65	44	1	110
	(小計)	1,387	1,122	71	2,580
苦情	勧誘に関する苦情	265	211	23	499
	売買取引に関する苦情	110	92	3	205
	事務処理に関する苦情	66	40	0	106
	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	27	5	0	32
	(小計)	468	348	26	842
あっせん	勧誘に関する紛争	203	124	23	350
	売買取引に関する紛争	8	3	0	11
	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)	212	127	23	362
合計		2,067	1,597	120	3,784

- (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。