

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2020年3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 3月	2019年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	134	783	65
	勧誘に関する相談	85	607	51
	売買取引に関する相談	207	1,083	90
	事務処理に関する相談	56	479	40
	投資運用に関する相談	4	4	0
	投資助言に関する相談	5	5	0
	その他の相談	70	180	15
	(小計)	561	3,141	262
苦情	勧誘に関する苦情	47	546	46
	売買取引に関する苦情	28	233	19
	事務処理に関する苦情	9	115	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	4	36	3
	(小計)	88	930	78
	あっせん	勧誘に関する紛争	14	364
売買取引に関する紛争		3	14	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)		17	379	32
合計		666	4,450	371

(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	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

(2020年3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	32	20	26	2	4	1	0	1	1	47	134	
	勧誘に関する相談	10	42	22	2	0	2	0	4	0	3	85	
	売買取引に関する相談	74	33	42	11	28	2	0	6	0	11	207	
	事務処理に関する相談	27	5	5	1	3	1	0	0	0	14	56	
	投資運用に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	4	
	投資助言に関する相談	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5
	その他の相談	19	2	2	0	1	0	0	3	0	43	70	
	(小計)	165	102	98	16	36	6	0	17	1	120	561	
苦情	勧誘に関する苦情	6	28	6	1	0	2	3	0	0	1	47	
	売買取引に関する苦情	17	3	7	0	0	1	0	0	0	0	28	
	事務処理に関する苦情	6	2	0	1	0	0	0	0	0	0	9	
	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	2	0	0	0	0	0	0	1	4	
	(小計)	30	33	15	2	0	3	3	0	0	2	88	
あっせん	勧誘に関する紛争	4	10	0	0	0	0	0	0	0	0	14	
	売買取引に関する紛争	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
	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)	7	10	0	0	0	0	0	0	0	0	17	
合計	202	145	113	18	36	9	3	17	1	122	666		

(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	272	122	152	8	4	5	1	1	1	217	783	
	勧誘に関する相談	108	314	146	2	0	5	11	4	0	17	607	
	売買取引に関する相談	441	270	253	18	33	8	1	6	0	53	1,083	
	事務処理に関する相談	252	41	61	2	3	2	0	0	0	118	479	
	投資運用に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	4	
	投資助言に関する相談	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5
	その他の相談	59	20	21	0	1	1	0	3	0	75	180	
	(小計)	1,135	767	634	30	41	21	13	17	1	482	3,141	
苦情	勧誘に関する苦情	52	240	39	4	0	4	205	0	0	2	546	
	売買取引に関する苦情	124	48	50	3	0	6	0	0	0	2	233	
	事務処理に関する苦情	45	16	21	2	0	3	0	0	0	28	115	
	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	15	6	9	0	0	0	0	0	0	6	36	
	(小計)	236	310	119	9	0	13	205	0	0	38	930	
あっせん	勧誘に関する紛争	31	68	7	1	0	2	255	0	0	0	364	
	売買取引に関する紛争	11	0	3	0	0	0	0	0	0	0	14	
	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)	43	68	10	1	0	2	255	0	0	0	379	
合計	1,414	1,145	763	40	41	36	473	17	1	520	4,450		

- (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3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	76	52	6	134
	勧誘に関する相談	39	45	1	85
	売買取引に関する相談	126	76	5	207
	事務処理に関する相談	37	18	1	56
	投資運用に関する相談	3	1	0	4
	投資助言に関する相談	2	3	0	5
	その他の相談	38	24	8	70
	(小計)	321	219	21	561
苦情	勧誘に関する苦情	21	24	2	47
	売買取引に関する苦情	15	13	0	28
	事務処理に関する苦情	6	3	0	9
	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	3	1	0	4
	(小計)	45	41	2	88
あっせん	勧誘に関する紛争	4	10	0	14
	売買取引に関する紛争	2	1	0	3
	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)	6	11	0	17
合計		372	271	23	666

(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	480	272	31	783
	勧誘に関する相談	299	299	9	607
	売買取引に関する相談	550	510	23	1,083
	事務処理に関する相談	271	188	20	479
	投資運用に関する相談	3	1	0	4
	投資助言に関する相談	2	3	0	5
	その他の相談	103	68	9	180
	(小計)	1,708	1,341	92	3,141
苦情	勧誘に関する苦情	286	235	25	546
	売買取引に関する苦情	125	105	3	233
	事務処理に関する苦情	72	43	0	115
	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	30	6	0	36
	(小計)	513	389	28	930
あっせん	勧誘に関する紛争	207	134	23	364
	売買取引に関する紛争	10	4	0	14
	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)	218	138	23	379
合計		2,439	1,868	143	4,450

- (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。