

# 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<br>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      |

## (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<br>信託 | 有価<br>証券<br>デリバ | 金融<br>先物<br>デリバ | CFD | その他<br>有価証券<br>(デリバ<br>ティブ) | ラップ | 第2種<br>関連<br>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<br>信託 | 有価<br>証券<br>デリバ | 金融<br>先物<br>デリバ | CFD | その他<br>有価証券<br>(デリバ<br>ティブ) | ラップ | 第2種<br>関連<br>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。