

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2020年4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 4月	2020年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	68	68	68
	勧誘に関する相談	61	61	61
	売買取引に関する相談	87	87	87
	事務処理に関する相談	28	28	28
	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	2	2	2
	(小計)	246	246	246
苦情	勧誘に関する苦情	28	28	28
	売買取引に関する苦情	22	22	22
	事務処理に関する苦情	10	10	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	4	4
	(小計)	64	64	64
あっせん	勧誘に関する紛争	10	10	10
	売買取引に関する紛争	0	0	0
	事務処理に関する紛争	1	1	1
	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)	11	11	11	
合計		321	321	321

(参考 前年度の状況)

区分	内容	2019年度	
		累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	783	65
	勧誘に関する相談	607	51
	売買取引に関する相談	1,083	90
	事務処理に関する相談	479	40
	投資運用に関する相談	4	0
	投資助言に関する相談	5	0
	その他の相談	180	15
	(小計)	3,141	262
苦情	勧誘に関する苦情	546	46
	売買取引に関する苦情	233	19
	事務処理に関する苦情	115	10
	投資運用に関する苦情	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0
	その他の苦情	36	3
	(小計)	930	78
あっせん	勧誘に関する紛争	364	30
	売買取引に関する紛争	14	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)	379	32	
合計		4,450	371

- (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4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	19	13	12	1	0	0	1	0	0	22	68
	勧誘に関する相談	8	33	15	1	0	0	2	0	0	2	61
	売買取引に関する相談	41	23	19	1	0	1	0	0	0	2	87
	事務処理に関する相談	9	6	4	0	0	0	0	0	0	9	28
	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	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	(小計)	78	75	51	3	0	1	3	0	0	35	246
苦情	勧誘に関する苦情	5	14	6	1	0	1	1	0	0	0	28
	売買取引に関する苦情	11	4	5	0	0	0	2	0	0	0	22
	事務処理に関する苦情	7	1	0	0	0	0	0	0	0	2	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	1	0	0	0	2	4
	(小計)	23	19	12	1	0	2	3	0	0	4	64
あっせん	勧誘に関する紛争	1	2	1	0	0	1	5	0	0	0	10
	売買取引に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	事務処理に関する紛争	0	1	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)	1	3	1	0	0	1	5	0	0	0	11
合計		102	97	64	4	0	4	11	0	0	39	321

(参考 2020年度(2020年4月～2021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	19	13	12	1	0	0	1	0	0	22	68
	勧誘に関する相談	8	33	15	1	0	0	2	0	0	2	61
	売買取引に関する相談	41	23	19	1	0	1	0	0	0	2	87
	事務処理に関する相談	9	6	4	0	0	0	0	0	0	9	28
	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	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	(小計)	78	75	51	3	0	1	3	0	0	35	246
苦情	勧誘に関する苦情	5	14	6	1	0	1	1	0	0	0	28
	売買取引に関する苦情	11	4	5	0	0	0	2	0	0	0	22
	事務処理に関する苦情	7	1	0	0	0	0	0	0	0	2	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	1	0	0	0	2	4
	(小計)	23	19	12	1	0	2	3	0	0	4	64
あっせん	勧誘に関する紛争	1	2	1	0	0	1	5	0	0	0	10
	売買取引に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	事務処理に関する紛争	0	1	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)	1	3	1	0	0	1	5	0	0	0	11
合計		102	97	64	4	0	4	11	0	0	39	321

(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4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	35	33	0	68
	勧誘に関する相談	23	37	1	61
	売買取引に関する相談	60	26	1	87
	事務処理に関する相談	16	12	0	28
	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	0	0	2
	(小計)	136	108	2	246
苦情	勧誘に関する苦情	13	15	0	28
	売買取引に関する苦情	10	11	1	22
	事務処理に関する苦情	8	2	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	3	1	0	4
	(小計)	34	29	1	64
あっせん	勧誘に関する紛争	6	3	1	10
	売買取引に関する紛争	0	0	0	0
	事務処理に関する紛争	0	1	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)	6	4	1	11
合計		176	141	4	321

(参考 2020年度(2020年4月～2021年3月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	35	33	0	68
	勧誘に関する相談	23	37	1	61
	売買取引に関する相談	60	26	1	87
	事務処理に関する相談	16	12	0	28
	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	0	0	2
	(小計)	136	108	2	246
苦情	勧誘に関する苦情	13	15	0	28
	売買取引に関する苦情	10	11	1	22
	事務処理に関する苦情	8	2	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	3	1	0	4
	(小計)	34	29	1	64
あっせん	勧誘に関する紛争	6	3	1	10
	売買取引に関する紛争	0	0	0	0
	事務処理に関する紛争	0	1	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)	6	4	1	11
合計		176	141	4	321

- (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。