

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2019年05月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2019年 05月	2019年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	107	216	108
	勧誘に関する相談	43	77	38
	売買取引に関する相談	93	169	84
	事務処理に関する相談	25	50	25
	投資運用に関する相談	1	1	0
	投資助言に関する相談	7	15	7
	その他の相談	104	194	97
	(小計)	380	722	361
苦情	勧誘に関する苦情	43	82	41
	売買取引に関する苦情	23	50	25
	事務処理に関する苦情	4	12	6
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	3	1
	その他の苦情	5	13	6
	(小計)	75	160	80
あっせん	勧誘に関する紛争	35	61	30
	売買取引に関する紛争	3	4	2
	事務処理に関する紛争	0	0	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)	38	65	32	
合計		493	947	473

(参考 前年度の状況)

区分	内容	2018年度	
		累計	月平均(累計/12)
相談	制度に関する相談	1536	128
	勧誘に関する相談	372	31
	売買取引に関する相談	1226	102
	事務処理に関する相談	448	37
	投資運用に関する相談	37	3
	投資助言に関する相談	78	6
	その他の相談	994	82
	(小計)	4691	390
苦情	勧誘に関する苦情	1002	83
	売買取引に関する苦情	386	32
	事務処理に関する苦情	100	8
	投資運用に関する苦情	11	0
	投資助言に関する苦情	27	2
	その他の苦情	105	8
	(小計)	1631	135
あっせん	勧誘に関する紛争	695	57
	売買取引に関する紛争	10	0
	事務処理に関する紛争	2	0
	投資運用に関する紛争	0	0
	投資助言に関する紛争	5	0
	その他の紛争	0	0
(小計)	712	59	
合計		7034	586

- (注) 1. 計上件数は、受付件数である。
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05月の商品別処理状況)

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	21	9	16	0	3	0	0	1	0	57	107
	勧誘に関する相談	6	21	10	0	2	0	3	0	0	1	43
	売買取引に関する相談	26	28	23	0	9	1	0	1	1	4	93
	事務処理に関する相談	14	1	4	0	1	0	0	0	0	5	25
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	投資助言に関する相談	3	0	0	0	0	0	0	0	0	4	7
	その他の相談	17	9	8	2	6	1	0	0	4	57	104
(小計)		87	68	61	2	21	2	3	3	5	128	380
苦情	勧誘に関する苦情	3	5	3	0	1	0	31	0	0	0	43
	売買取引に関する苦情	9	5	3	0	6	0	0	0	0	0	23
	事務処理に関する苦情	1	0	2	0	0	0	0	0	0	1	4
	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	3	0	1	0	0	0	0	0	0	1	5
	(小計)		16	10	9	0	7	0	31	0	0	2
あっせん	勧誘に関する紛争	2	6	0	0	2	1	24	0	0	0	35
	売買取引に関する紛争	1	0	0	0	2	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)		3	6	0	0	4	1	24	0	0	0
合計		106	84	70	2	32	3	58	3	5	130	493

(参考 2019年度(2019年04月～2019年05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	57	14	28	0	9	0	0	3	4	101	216
	勧誘に関する相談	14	35	16	0	3	0	5	0	0	4	77
	売買取引に関する相談	50	51	43	0	12	1	0	2	1	9	169
	事務処理に関する相談	28	2	6	0	1	0	0	0	0	13	50
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	9	0	0	0	0	0	0	0	0	6	15
	その他の相談	38	14	13	2	18	1	0	1	11	96	194
(小計)		196	116	106	2	43	2	5	7	16	229	722
苦情	勧誘に関する苦情	10	17	3	0	5	1	46	0	0	0	82
	売買取引に関する苦情	25	8	6	0	9	1	0	1	0	0	50
	事務処理に関する苦情	3	1	3	0	2	0	0	0	0	3	12
	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	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	その他の苦情	6	0	2	0	4	0	0	0	0	1	13
	(小計)		47	26	14	0	20	2	46	1	0	4
あっせん	勧誘に関する紛争	6	6	0	0	5	1	43	0	0	0	61
	売買取引に関する紛争	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	4
	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	6	1	0	7	1	43	0	0	0
合計		250	148	121	2	70	5	94	8	16	233	947

- (注) 1. 計上件数は、受付件数である。
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05月の男女別処理状況)

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	60	42	5	107
	勧誘に関する相談	17	26	0	43
	売買取引に関する相談	45	45	3	93
	事務処理に関する相談	15	8	2	25
	投資運用に関する相談	0	1	0	1
	投資助言に関する相談	3	3	1	7
	その他の相談	68	33	3	104
	(小計)	208	158	14	380
苦情	勧誘に関する苦情	29	12	2	43
	売買取引に関する苦情	13	7	3	23
	事務処理に関する苦情	2	2	0	4
	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	5	0	0	5
	(小計)	49	21	5	75
あっせん	勧誘に関する紛争	25	8	2	35
	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)	27	9	2	38
合計		284	188	21	493

(参考 2019年度(2019年04月～2019年05月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	122	84	10	216
	勧誘に関する相談	29	47	1	77
	売買取引に関する相談	77	87	5	169
	事務処理に関する相談	25	22	3	50
	投資運用に関する相談	0	1	0	1
	投資助言に関する相談	6	8	1	15
	その他の相談	118	66	10	194
	(小計)	377	315	30	722
苦情	勧誘に関する苦情	50	28	4	82
	売買取引に関する苦情	26	21	3	50
	事務処理に関する苦情	6	6	0	12
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	2	1	0	3
	その他の苦情	12	1	0	13
	(小計)	96	57	7	160
あっせん	勧誘に関する紛争	43	16	2	61
	売買取引に関する紛争	2	2	0	4
	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)	45	18	2	65
合計		518	390	39	947

- (注)
1. 計上件数は、受付件数である。
 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。