

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2019年06月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2019年 06月	2019年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	114	330	110
	勧誘に関する相談	42	119	39
	売買取引に関する相談	79	247	82
	事務処理に関する相談	35	85	28
	投資運用に関する相談	0	1	0
	投資助言に関する相談	8	23	7
	その他の相談	88	282	94
	(小計)	366	1087	362
苦情	勧誘に関する苦情	72	155	51
	売買取引に関する苦情	20	70	23
	事務処理に関する苦情	11	23	7
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	1	4	1
	その他の苦情	4	17	5
	(小計)	108	269	89
あっせん	勧誘に関する紛争	22	83	27
	売買取引に関する紛争	1	5	1
	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)	23	88	29	
合計		497	1444	481

## (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06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	32	7	11	1	2	3	1	3	3	51	114
	勧誘に関する相談	5	12	20	0	2	0	1	0	0	2	42
	売買取引に関する相談	25	21	19	0	5	1	0	0	2	6	79
	事務処理に関する相談	20	0	6	0	0	0	0	1	0	8	35
	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	3	0	0	0	0	0	0	0	0	5	8
	その他の相談	16	4	6	0	1	0	0	1	4	56	88
(小計)		101	44	62	1	10	4	2	5	9	128	366
苦情	勧誘に関する苦情	6	10	5	0	2	0	49	0	0	0	72
	売買取引に関する苦情	4	2	8	1	2	2	0	1	0	0	20
	事務処理に関する苦情	6	3	1	0	1	0	0	0	0	0	11
	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	1	1
	その他の苦情	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4
	(小計)		18	16	15	1	5	2	49	1	0	1
あっせん	勧誘に関する紛争	4	2	0	0	2	0	14	0	0	0	22
	売買取引に関する紛争	1	0	0	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)		5	2	0	0	2	0	14	0	0	0
合計		124	62	77	2	17	6	65	6	9	129	497

(参考 2019年度(2019年04月～2019年06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	89	21	39	1	11	3	1	6	7	152	330
	勧誘に関する相談	19	47	36	0	5	0	6	0	0	6	119
	売買取引に関する相談	75	71	62	0	17	2	0	2	3	15	247
	事務処理に関する相談	48	2	12	0	1	0	0	1	0	21	85
	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	12	0	0	0	0	0	0	0	0	11	23
	その他の相談	54	18	19	2	19	1	0	2	15	152	282
(小計)		297	159	168	3	53	6	7	12	25	357	1087
苦情	勧誘に関する苦情	16	28	8	0	7	1	95	0	0	0	155
	売買取引に関する苦情	29	10	14	1	11	3	0	2	0	0	70
	事務処理に関する苦情	9	4	4	0	3	0	0	0	0	3	23
	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	1	4
	その他の苦情	8	1	3	0	4	0	0	0	0	1	17
	(小計)		65	43	29	1	25	4	95	2	0	5
あっせん	勧誘に関する紛争	10	8	0	0	7	1	57	0	0	0	83
	売買取引に関する紛争	2	0	1	0	2	0	0	0	0	0	5
	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)		12	8	1	0	9	1	57	0	0	0
合計		374	210	198	4	87	11	159	14	25	362	1444

- (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06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	69	41	4	114
	勧誘に関する相談	23	19	0	42
	売買取引に関する相談	34	42	3	79
	事務処理に関する相談	16	17	2	35
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	4	4	0	8
	その他の相談	50	33	5	88
	(小計)	196	156	14	366
苦情	勧誘に関する苦情	36	32	4	72
	売買取引に関する苦情	11	9	0	20
	事務処理に関する苦情	4	7	0	11
	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	1	0	1
	その他の苦情	3	1	0	4
	(小計)	54	50	4	108
あっせん	勧誘に関する紛争	13	9	0	22
	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)	14	9	0	23	
合計		264	215	18	497

(参考 2019年度 (2019年04月 ~ 2019年06月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	191	125	14	330
	勧誘に関する相談	52	66	1	119
	売買取引に関する相談	111	128	8	247
	事務処理に関する相談	41	39	5	85
	投資運用に関する相談	0	1	0	1
	投資助言に関する相談	10	12	1	23
	その他の相談	168	99	15	282
	(小計)	573	470	44	1087
苦情	勧誘に関する苦情	86	61	8	155
	売買取引に関する苦情	37	30	3	70
	事務処理に関する苦情	10	13	0	23
	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	2	0	4
	その他の苦情	15	2	0	17
	(小計)	150	108	11	269
あっせん	勧誘に関する紛争	56	25	2	83
	売買取引に関する紛争	3	2	0	5
	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)	59	27	2	88	
合計		782	605	57	1444

- (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。