

あっせん苦情相談処理状況報告書

(2019年10月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2019年10月	2019年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	125	845	120
	勧誘に関する相談	61	364	52
	売買取引に関する相談	87	642	91
	事務処理に関する相談	64	278	39
	投資運用に関する相談	0	2	0
	投資助言に関する相談	0	41	5
	その他の相談	68	522	74
	(小計)	405	2694	384
苦情	勧誘に関する苦情	41	372	53
	売買取引に関する苦情	26	170	24
	事務処理に関する苦情	7	79	11
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	1	11	1
	その他の苦情	3	28	4
	(小計)	78	660	94
あっせん	勧誘に関する紛争	45	270	38
	売買取引に関する紛争	0	10	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)	45	281	40	
合計		528	3635	519

(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10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	その他デリバ	ラップ	第2種関連商品	その他	計
相談	制度に関する相談	30	18	25	4	4	1	0	1	4	38	125
	勧誘に関する相談	14	31	14	0	0	0	1	0	0	1	61
	売買取引に関する相談	36	21	18	1	3	1	0	0	0	7	87
	事務処理に関する相談	36	6	4	0	2	0	0	2	0	14	64
	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	13	0	1	0	2	0	0	0	0	52	68
	(小計)	129	76	62	5	11	2	1	3	4	112	405
苦情	勧誘に関する苦情	3	30	1	0	2	0	5	0	0	0	41
	売買取引に関する苦情	11	5	5	1	4	0	0	0	0	0	26
	事務処理に関する苦情	3	1	1	0	0	0	0	0	0	2	7
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	その他の苦情	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	3
	(小計)	18	37	9	1	6	0	5	0	0	2	78
	あっせん	勧誘に関する紛争	3	7	0	0	0	0	35	0	0	0
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	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	7	0	0	0	0	35	0	0	0	45
合計		150	120	71	6	17	2	41	3	4	114	528

(参考 2019年度(2019年04月01日 ~ 2019年10月31日) 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	その他デリバ	ラップ	第2種関連商品	その他	計
相談	制度に関する相談	226	66	120	8	34	5	1	12	26	347	845
	勧誘に関する相談	65	177	85	0	12	0	10	3	0	12	364
	売買取引に関する相談	227	171	139	5	48	3	0	9	9	31	642
	事務処理に関する相談	141	17	32	1	6	0	0	3	0	78	278
	投資運用に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
	投資助言に関する相談	20	0	0	1	0	0	0	0	0	20	41
	その他の相談	87	24	23	2	26	1	0	2	19	338	522
	(小計)	766	455	400	17	126	9	11	30	54	826	2694
苦情	勧誘に関する苦情	29	123	17	0	12	1	189	0	0	1	372
	売買取引に関する苦情	75	27	33	3	23	4	0	2	1	2	170
	事務処理に関する苦情	30	9	13	1	4	2	0	0	0	20	79
	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	6	0	0	0	0	0	0	0	0	5	11
	その他の苦情	12	3	6	0	4	0	0	0	0	3	28
	(小計)	152	162	69	4	43	7	189	2	1	31	660
	あっせん	勧誘に関する紛争	19	27	3	1	13	2	205	0	0	0
売買取引に関する紛争		5	0	2	0	3	0	0	0	0	0	10
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)		25	27	5	1	16	2	205	0	0	0	281
合計		943	644	474	22	185	18	405	32	55	857	3635

(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10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	74	48	3	125
	勧誘に関する相談	28	33	0	61
	売買取引に関する相談	42	43	2	87
	事務処理に関する相談	41	22	1	64
	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	33	29	6	68
	(小計)	218	175	12	405
苦情	勧誘に関する苦情	19	20	2	41
	売買取引に関する苦情	13	12	1	26
	事務処理に関する苦情	5	2	0	7
	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	1	2	0	3
	(小計)	38	37	3	78
	あっせん	勧誘に関する紛争	22	18	5
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	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)		22	18	5	45
合計			278	230	20

(参考 2019年度(2019年04月～2019年10月)の累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	520	293	32	845
	勧誘に関する相談	170	188	6	364
	売買取引に関する相談	311	320	11	642
	事務処理に関する相談	160	106	12	278
	投資運用に関する相談	0	2	0	2
	投資助言に関する相談	17	21	3	41
	その他の相談	286	201	35	522
	(小計)	1464	1131	99	2694
苦情	勧誘に関する苦情	207	146	19	372
	売買取引に関する苦情	101	65	4	170
	事務処理に関する苦情	49	30	0	79
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	4	7	0	11
	その他の苦情	22	6	0	28
	(小計)	383	254	23	660
	あっせん	勧誘に関する紛争	160	92	18
売買取引に関する紛争		7	3	0	10
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)		168	95	18	281
合計			2015	1480	140

(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。