

# あっせん苦情相談処理状況報告書

( 2019年11月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2019年11月	2019年度	
			累計	月平均 (累計/月数)
相談	制度に関する相談	94	939	117
	勧誘に関する相談	48	412	51
	売買取引に関する相談	74	716	89
	事務処理に関する相談	59	337	42
	投資運用に関する相談	0	2	0
	投資助言に関する相談	1	42	5
	その他の相談	57	579	72
	(小計)	333	3027	378
苦情	勧誘に関する苦情	48	420	52
	売買取引に関する苦情	29	199	24
	事務処理に関する苦情	11	90	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	12	1
	その他の苦情	2	30	3
	(小計)	91	751	93
あっせん	勧誘に関する紛争	48	318	39
	売買取引に関する紛争	2	12	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)	50	331	41	
合計		474	4109	513

(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11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	29	9	5	0	3	0	0	1	2	45	94
	勧誘に関する相談	7	21	16	0	1	0	1	0	1	1	48
	売買取引に関する相談	32	17	14	0	4	1	0	0	0	6	74
	事務処理に関する相談	24	3	8	0	3	0	0	1	0	20	59
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	その他の相談	10	1	2	0	1	0	0	0	0	43	57
	(小計)	103	51	45	0	12	1	1	2	3	115	333
苦情	勧誘に関する苦情	6	27	7	1	3	0	4	0	0	0	48
	売買取引に関する苦情	7	11	3	0	7	0	0	1	0	0	29
	事務処理に関する苦情	3	0	4	0	1	0	0	0	0	3	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	その他の苦情	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
	(小計)	17	38	15	1	11	0	4	1	0	4	91
あっせん	勧誘に関する紛争	2	7	0	0	1	0	38	0	0	0	48
	売買取引に関する紛争	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	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)	4	7	0	0	1	0	38	0	0	0	50
合計		124	96	60	1	24	1	43	3	3	119	474

(参考 2019年度(2019年04月01日 ~ 2019年11月30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	255	75	125	8	37	5	1	13	28	392	939
	勧誘に関する相談	72	198	101	0	13	0	11	3	1	13	412
	売買取引に関する相談	259	188	153	5	52	4	0	9	9	37	716
	事務処理に関する相談	165	20	40	1	9	0	0	4	0	98	337
	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	21	0	0	1	0	0	0	0	0	20	42
	その他の相談	97	25	25	2	27	1	0	2	19	381	579
	(小計)	869	506	445	17	138	10	12	32	57	941	3027
苦情	勧誘に関する苦情	35	150	24	1	15	1	193	0	0	1	420
	売買取引に関する苦情	82	38	36	3	30	4	0	3	1	2	199
	事務処理に関する苦情	33	9	17	1	5	2	0	0	0	23	90
	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	7	0	0	0	0	0	0	0	0	5	12
	その他の苦情	12	3	7	0	4	0	0	0	0	4	30
	(小計)	169	200	84	5	54	7	193	3	1	35	751
あっせん	勧誘に関する紛争	21	34	3	1	14	2	243	0	0	0	318
	売買取引に関する紛争	7	0	2	0	3	0	0	0	0	0	12
	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)	29	34	5	1	17	2	243	0	0	0	331	
合計		1067	740	534	23	209	19	448	35	58	976	4109

(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11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	53	35	6	94
	勧誘に関する相談	28	20	0	48
	売買取引に関する相談	34	39	1	74
	事務処理に関する相談	23	31	5	59
	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	1	0	1
	その他の相談	30	23	4	57
	(小計)	168	149	16	333
苦情	勧誘に関する苦情	23	24	1	48
	売買取引に関する苦情	18	10	1	29
	事務処理に関する苦情	8	3	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	2	0	0	2
	(小計)	51	38	2	91
	あっせん	勧誘に関する紛争	33	14	1
売買取引に関する紛争		1	1	0	2
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)		34	15	1	50
合計			253	202	19

(参考 2019年度(2019年04月～2019年11月)の累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	573	328	38	939
	勧誘に関する相談	198	208	6	412
	売買取引に関する相談	345	359	12	716
	事務処理に関する相談	183	137	17	337
	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	22	3	42
	その他の相談	316	224	39	579
	(小計)	1632	1280	115	3027
苦情	勧誘に関する苦情	230	170	20	420
	売買取引に関する苦情	119	75	5	199
	事務処理に関する苦情	57	33	0	90
	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	8	0	12
	その他の苦情	24	6	0	30
	(小計)	434	292	25	751
	あっせん	勧誘に関する紛争	193	106	19
売買取引に関する紛争		8	4	0	12
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)		202	110	19	331
合計			2268	1682	159

(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。