

# あっせん苦情相談処理状況報告書

( 2019年12月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2019年12月	2019年度	
			累計	月平均 (累計/月数)
相談	制度に関する相談	138	1077	119
	勧誘に関する相談	50	462	51
	売買取引に関する相談	105	822	91
	事務処理に関する相談	46	383	42
	投資運用に関する相談	0	2	0
	投資助言に関する相談	2	44	4
	その他の相談	64	643	71
	(小計)	405	3433	381
苦情	勧誘に関する苦情	36	456	50
	売買取引に関する苦情	19	217	24
	事務処理に関する苦情	7	97	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	12	1
	その他の苦情	2	32	3
	(小計)	64	814	90
あっせん	勧誘に関する紛争	19	337	37
	売買取引に関する紛争	1	13	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)	20	351	39	
合計		489	4598	510

(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12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	36	14	16	2	7	0	0	2	0	61	138
	勧誘に関する相談	12	29	6	0	0	1	0	1	0	1	50
	売買取引に関する相談	44	22	23	2	6	0	1	2	0	5	105
	事務処理に関する相談	30	1	5	0	1	0	0	0	0	9	46
	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	その他の相談	14	0	1	0	3	0	0	0	2	44	64
	(小計)	138	66	51	4	17	1	1	5	2	120	405
苦情	勧誘に関する苦情	3	20	4	2	0	1	5	1	0	0	36
	売買取引に関する苦情	9	3	4	0	3	0	0	0	0	0	19
	事務処理に関する苦情	1	1	1	0	1	1	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の苦情	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	(小計)	14	24	9	2	4	2	5	1	0	3	64
あっせん	勧誘に関する紛争	3	10	4	0	1	0	1	0	0	0	19
	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)	4	10	4	0	1	0	1	0	0	0	20
合計		156	100	64	6	22	3	7	6	2	123	489

(参考 2019年度(2019年04月01日 ~ 2019年12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	291	89	141	10	44	5	1	15	28	453	1077
	勧誘に関する相談	84	227	107	0	13	1	11	4	1	14	462
	売買取引に関する相談	303	210	177	7	58	4	1	11	9	42	822
	事務処理に関する相談	195	21	45	1	10	0	0	4	0	107	383
	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	23	0	0	1	0	0	0	0	0	20	44
	その他の相談	111	25	26	2	30	1	0	2	21	425	643
	(小計)	1007	572	497	21	155	11	13	37	59	1061	3433
苦情	勧誘に関する苦情	38	170	28	3	15	2	198	1	0	1	456
	売買取引に関する苦情	91	41	39	3	33	4	0	3	1	2	217
	事務処理に関する苦情	34	10	18	1	6	3	0	0	0	25	97
	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	13	3	7	0	4	0	0	0	0	5	32
	(小計)	183	224	92	7	58	9	198	4	1	38	814
あっせん	勧誘に関する紛争	24	44	7	1	15	2	244	0	0	0	337
	売買取引に関する紛争	8	0	2	0	3	0	0	0	0	0	13
	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)	33	44	9	1	18	2	244	0	0	0	351
合計		1223	840	598	29	231	22	455	41	60	1099	4598

(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12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	88	46	4	138
	勧誘に関する相談	24	24	2	50
	売買取引に関する相談	59	41	5	105
	事務処理に関する相談	28	15	3	46
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	1	1	0	2
	その他の相談	33	24	7	64
	(小計)	233	151	21	405
苦情	勧誘に関する苦情	21	12	3	36
	売買取引に関する苦情	9	10	0	19
	事務処理に関する苦情	6	1	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	0	0	0
	その他の苦情	2	0	0	2
	(小計)	38	23	3	64
	あっせん	勧誘に関する紛争	7	10	2
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)		8	10	2	20
合計			279	184	26

(参考 2019年度(2019年04月～2019年12月)の累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	661	374	42	1077
	勧誘に関する相談	222	232	8	462
	売買取引に関する相談	405	400	17	822
	事務処理に関する相談	211	152	20	383
	投資運用に関する相談	0	2	0	2
	投資助言に関する相談	18	23	3	44
	その他の相談	349	248	46	643
	(小計)	1866	1431	136	3433
苦情	勧誘に関する苦情	251	182	23	456
	売買取引に関する苦情	127	85	5	217
	事務処理に関する苦情	63	34	0	97
	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	26	6	0	32
	(小計)	471	315	28	814
	あっせん	勧誘に関する紛争	200	116	21
売買取引に関する紛争		9	4	0	13
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)		210	120	21	351
合計			2547	1866	185

(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。