

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2019年04月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2019年 04月	2019年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	109	109	109
	勧誘に関する相談	34	34	34
	売買取引に関する相談	76	76	76
	事務処理に関する相談	25	25	25
	投資運用に関する相談	0	0	0
	投資助言に関する相談	8	8	8
	その他の相談	90	90	90
	(小計)	342	342	342
苦情	勧誘に関する苦情	39	39	39
	売買取引に関する苦情	27	27	27
	事務処理に関する苦情	8	8	8
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	3	3	3
	その他の苦情	8	8	8
	(小計)	85	85	85
あっせん	勧誘に関する紛争	26	26	26
	売買取引に関する紛争	1	1	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)	27	27	27	
合計		454	454	454

## (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04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	36	5	12	0	6	0	0	2	4	44	109
	勧誘に関する相談	8	14	6	0	1	0	2	0	0	3	34
	売買取引に関する相談	24	23	20	0	3	0	0	1	0	5	76
	事務処理に関する相談	14	1	2	0	0	0	0	0	0	8	25
	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	6	0	0	0	0	0	0	0	0	2	8
	その他の相談	21	5	5	0	12	0	0	1	7	39	90
(小計)		109	48	45	0	22	0	2	4	11	101	342
苦情	勧誘に関する苦情	7	12	0	0	4	1	15	0	0	0	39
	売買取引に関する苦情	16	3	3	0	3	1	0	1	0	0	27
	事務処理に関する苦情	2	1	1	0	2	0	0	0	0	2	8
	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	3	0	1	0	4	0	0	0	0	0	8
	(小計)		31	16	5	0	13	2	15	1	0	2
あっせん	勧誘に関する紛争	4	0	0	0	3	0	19	0	0	0	26
	売買取引に関する紛争	0	0	1	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	0	1	0	3	0	19	0	0	0
合計		144	64	51	0	38	2	36	5	11	103	454

(参考 2019年度(2019年04月～2019年04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	36	5	12	0	6	0	0	2	4	44	109
	勧誘に関する相談	8	14	6	0	1	0	2	0	0	3	34
	売買取引に関する相談	24	23	20	0	3	0	0	1	0	5	76
	事務処理に関する相談	14	1	2	0	0	0	0	0	0	8	25
	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	6	0	0	0	0	0	0	0	0	2	8
	その他の相談	21	5	5	0	12	0	0	1	7	39	90
(小計)		109	48	45	0	22	0	2	4	11	101	342
苦情	勧誘に関する苦情	7	12	0	0	4	1	15	0	0	0	39
	売買取引に関する苦情	16	3	3	0	3	1	0	1	0	0	27
	事務処理に関する苦情	2	1	1	0	2	0	0	0	0	2	8
	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	3	0	1	0	4	0	0	0	0	0	8
	(小計)		31	16	5	0	13	2	15	1	0	2
あっせん	勧誘に関する紛争	4	0	0	0	3	0	19	0	0	0	26
	売買取引に関する紛争	0	0	1	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	0	1	0	3	0	19	0	0	0
合計		144	64	51	0	38	2	36	5	11	103	454

- (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04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	62	42	5	109
	勧誘に関する相談	12	21	1	34
	売買取引に関する相談	32	42	2	76
	事務処理に関する相談	10	14	1	25
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	3	5	0	8
	その他の相談	50	33	7	90
	(小計)	169	157	16	342
苦情	勧誘に関する苦情	21	16	2	39
	売買取引に関する苦情	13	14	0	27
	事務処理に関する苦情	4	4	0	8
	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	7	1	0	8
	(小計)	47	36	2	85
	あっせん	勧誘に関する紛争	18	8	0
売買取引に関する紛争		0	1	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)		18	9	0	27
合計		234	202	18	454

(参考 2019年度 (2019年04月 ~ 2019年04月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	62	42	5	109
	勧誘に関する相談	12	21	1	34
	売買取引に関する相談	32	42	2	76
	事務処理に関する相談	10	14	1	25
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	3	5	0	8
	その他の相談	50	33	7	90
	(小計)	169	157	16	342
苦情	勧誘に関する苦情	21	16	2	39
	売買取引に関する苦情	13	14	0	27
	事務処理に関する苦情	4	4	0	8
	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	7	1	0	8
	(小計)	47	36	2	85
	あっせん	勧誘に関する紛争	18	8	0
売買取引に関する紛争		0	1	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)		18	9	0	27
合計		234	202	18	454

- (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。