

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2019年07月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2019年 07月	2019年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	141	471	117
	勧誘に関する相談	61	180	45
	売買取引に関する相談	87	334	83
	事務処理に関する相談	47	132	33
	投資運用に関する相談	0	1	0
	投資助言に関する相談	10	33	8
	その他の相談	55	337	84
	(小計)	401	1488	372
苦情	勧誘に関する苦情	90	245	61
	売買取引に関する苦情	31	101	25
	事務処理に関する苦情	21	44	11
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	2	6	1
	その他の苦情	2	19	4
	(小計)	146	415	103
あっせん	勧誘に関する紛争	48	131	32
	売買取引に関する紛争	2	7	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)	50	138	34	
合計		597	2041	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07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	33	10	20	2	5	0	0	3	10	58	141
	勧誘に関する相談	8	40	8	0	2	0	2	0	0	1	61
	売買取引に関する相談	31	21	21	0	7	0	0	1	4	2	87
	事務処理に関する相談	22	3	6	0	2	0	0	0	0	14	47
	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	4	0	0	0	0	0	0	0	0	6	10
	その他の相談	10	1	1	0	1	0	0	0	0	42	55
(小計)	108	75	56	2	17	0	2	4	14	123	401	
苦情	勧誘に関する苦情	2	21	3	0	3	0	61	0	0	0	90
	売買取引に関する苦情	12	5	9	1	2	1	0	0	0	1	31
	事務処理に関する苦情	10	1	3	1	1	1	0	0	0	4	21
	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	その他の苦情	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	(小計)	27	27	15	2	6	2	61	0	0	6	146
あっせん	勧誘に関する紛争	2	3	2	1	4	1	35	0	0	0	48
	売買取引に関する紛争	1	0	0	0	1	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)	3	3	2	1	5	1	35	0	0	0	50
合計	138	105	73	5	28	3	98	4	14	129	597	

(参考 2019年度(2019年04月～2019年07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	122	31	59	3	16	3	1	9	17	210	471
	勧誘に関する相談	27	87	44	0	7	0	8	0	0	7	180
	売買取引に関する相談	106	92	83	0	24	2	0	3	7	17	334
	事務処理に関する相談	70	5	18	0	3	0	0	1	0	35	132
	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	16	0	0	0	0	0	0	0	0	17	33
	その他の相談	64	19	20	2	20	1	0	2	15	194	337
(小計)	405	234	224	5	70	6	9	16	39	480	1488	
苦情	勧誘に関する苦情	18	49	11	0	10	1	156	0	0	0	245
	売買取引に関する苦情	41	15	23	2	13	4	0	2	0	1	101
	事務処理に関する苦情	19	5	7	1	4	1	0	0	0	7	44
	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	5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6
	その他の苦情	9	1	3	0	4	0	0	0	0	2	19
	(小計)	92	70	44	3	31	6	156	2	0	11	415
あっせん	勧誘に関する紛争	12	11	2	1	11	2	92	0	0	0	131
	売買取引に関する紛争	3	0	1	0	3	0	0	0	0	0	7
	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)	15	11	3	1	14	2	92	0	0	0	138
合計	512	315	271	9	115	14	257	18	39	491	2041	

- (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07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	95	39	7	141
	勧誘に関する相談	28	31	2	61
	売買取引に関する相談	40	46	1	87
	事務処理に関する相談	23	21	3	47
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	5	5	0	10
	その他の相談	28	23	4	55
	(小計)	219	165	17	401
苦情	勧誘に関する苦情	52	34	4	90
	売買取引に関する苦情	15	16	0	31
	事務処理に関する苦情	17	4	0	21
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	1	1	0	2
	その他の苦情	1	1	0	2
	(小計)	86	56	4	146
あっせん	勧誘に関する紛争	31	14	3	48
	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)	32	15	3	50	
合計		337	236	24	597

(参考 2019年度 (2019年04月 ~ 2019年07月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	286	164	21	471
	勧誘に関する相談	80	97	3	180
	売買取引に関する相談	151	174	9	334
	事務処理に関する相談	64	60	8	132
	投資運用に関する相談	0	1	0	1
	投資助言に関する相談	15	17	1	33
	その他の相談	196	122	19	337
	(小計)	792	635	61	1488
苦情	勧誘に関する苦情	138	95	12	245
	売買取引に関する苦情	52	46	3	101
	事務処理に関する苦情	27	17	0	44
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	3	3	0	6
	その他の苦情	16	3	0	19
	(小計)	236	164	15	415
あっせん	勧誘に関する紛争	87	39	5	131
	売買取引に関する紛争	4	3	0	7
	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)	91	42	5	138	
合計		1119	841	81	2041

- (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。