

あっせん苦情相談処理状況報告書

(2019年08月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2019年-08月	2019年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	127	597	119
	勧誘に関する相談	69	249	49
	売買取引に関する相談	113	445	89
	事務処理に関する相談	29	161	32
	投資運用に関する相談	1	2	0
	投資助言に関する相談	7	40	8
	その他の相談	51	391	78
	(小計)	397	1885	377
苦情	勧誘に関する苦情	41	286	57
	売買取引に関する苦情	25	126	25
	事務処理に関する苦情	12	56	11
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	4	10	2
	その他の苦情	2	21	4
	(小計)	84	499	99
あっせん	勧誘に関する紛争	44	175	35
	売買取引に関する紛争	1	8	1
	事務処理に関する紛争	1	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	1	1	0
	その他の紛争	0	0	0
	(小計)	47	185	37
合計		528	2569	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08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	44	7	15	0	9	1	0	1	2	48	127	
	勧誘に関する相談	15	36	12	0	4	0	0	1	0	1	69	
	売買取引に関する相談	42	28	25	2	8	0	0	5	1	2	113	
	事務処理に関する相談	12	1	5	0	0	0	0	0	0	11	29	
	投資運用に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	
	投資助言に関する相談	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	7
	その他の相談	3	1	0	0	3	0	0	0	0	44	51	
(小計)		119	73	58	3	24	1	0	7	3	109	397	
苦情	勧誘に関する苦情	3	21	2	0	0	0	15	0	0	0	41	
	売買取引に関する苦情	15	3	2	0	4	0	0	0	1	0	25	
	事務処理に関する苦情	6	0	2	0	0	0	0	0	0	4	12	
	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	4	4	
	その他の苦情	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
	(小計)		25	25	6	0	4	0	15	0	1	8	84
あっせん	勧誘に関する紛争	2	3	0	0	0	0	39	0	0	0	44	
	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	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
	その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	(小計)		5	3	0	0	0	0	39	0	0	0	47
合計		149	101	64	3	28	1	54	7	4	117	528	

(参考 2019年度(2019年04月01日 ~ 2019年08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	166	38	74	3	25	4	1	10	18	258	597
	勧誘に関する相談	42	123	56	0	11	0	8	1	0	8	249
	売買取引に関する相談	148	120	108	2	32	2	0	8	6	19	445
	事務処理に関する相談	82	6	23	0	3	0	0	1	0	46	161
	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	19	0	0	1	0	0	0	0	0	20	40
	その他の相談	67	20	20	2	23	1	0	2	18	238	391
(小計)		524	307	282	8	94	7	9	23	42	589	1885
苦情	勧誘に関する苦情	21	70	13	0	10	1	171	0	0	0	286
	売買取引に関する苦情	56	18	25	2	17	4	0	2	1	1	126
	事務処理に関する苦情	25	5	9	1	4	1	0	0	0	11	56
	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	5	10
	その他の苦情	10	2	3	0	4	0	0	0	0	2	21
	(小計)		117	95	50	3	35	6	171	2	1	19
あっせん	勧誘に関する紛争	14	14	2	1	11	2	131	0	0	0	175
	売買取引に関する紛争	4	0	1	0	3	0	0	0	0	0	8
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(小計)		20	14	3	1	14	2	131	0	0	0
合計		661	416	335	12	143	15	311	25	43	608	2569

(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08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	84	37	6	127
	勧誘に関する相談	36	32	1	69
	売買取引に関する相談	57	56	0	113
	事務処理に関する相談	20	9	0	29
	投資運用に関する相談	0	1	0	1
	投資助言に関する相談	1	4	2	7
	その他の相談	30	20	1	51
	(小計)	228	159	10	397
苦情	勧誘に関する苦情	24	16	1	41
	売買取引に関する苦情	22	3	0	25
	事務処理に関する苦情	8	4	0	12
	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	3	0	4
	その他の苦情	1	1	0	2
	(小計)	56	27	1	84
あっせん	勧誘に関する紛争	25	16	3	44
	売買取引に関する紛争	1	0	0	1
	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	1	0	0	1
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	28	16	3	47
合計		312	202	14	528

(参考 2019年度 (2019年04月～2019年08月) の累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	369	201	27	597
	勧誘に関する相談	116	129	4	249
	売買取引に関する相談	208	228	9	445
	事務処理に関する相談	84	69	8	161
	投資運用に関する相談	0	2	0	2
	投資助言に関する相談	16	21	3	40
	その他の相談	227	144	20	391
	(小計)	1020	794	71	1885
苦情	勧誘に関する苦情	162	111	13	286
	売買取引に関する苦情	74	49	3	126
	事務処理に関する苦情	35	21	0	56
	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	6	0	10
	その他の苦情	17	4	0	21
	(小計)	292	191	16	499
あっせん	勧誘に関する紛争	112	55	8	175
	売買取引に関する紛争	5	3	0	8
	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	1	0	0	1
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	119	58	8	185
合計		1431	1043	95	2569

(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。