

# あっせん苦情相談処理状況報告書

( 2019年09月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2019年-09月	2019年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	123	720	120
	勧誘に関する相談	54	303	50
	売買取引に関する相談	110	555	92
	事務処理に関する相談	53	214	35
	投資運用に関する相談	0	2	0
	投資助言に関する相談	1	41	6
	その他の相談	63	454	75
	(小計)	404	2289	381
苦情	勧誘に関する苦情	45	331	55
	売買取引に関する苦情	18	144	24
	事務処理に関する苦情	16	72	12
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	10	1
	その他の苦情	4	25	4
	(小計)	83	582	97
あっせん	勧誘に関する紛争	49	225	37
	売買取引に関する紛争	2	10	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)	51	236	39	
合計		538	3107	517

(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09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	30	10	21	1	5	0	0	1	4	51	123
	勧誘に関する相談	9	23	15	0	1	0	1	2	0	3	54
	売買取引に関する相談	43	30	13	2	13	0	0	1	3	5	110
	事務処理に関する相談	23	5	5	1	1	0	0	0	0	18	53
	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	7	4	2	0	1	0	0	0	1	48	63
	(小計)	113	72	56	4	21	0	1	4	8	125	404
苦情	勧誘に関する苦情	5	23	3	0	0	0	13	0	0	1	45
	売買取引に関する苦情	8	4	3	0	2	0	0	0	0	1	18
	事務処理に関する苦情	2	3	3	0	0	1	0	0	0	7	16
	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	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1	4
	(小計)	17	30	10	0	2	1	13	0	0	10	83
	あっせん	勧誘に関する紛争	1	6	1	0	2	0	39	0	0	0
売買取引に関する紛争		1	0	1	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)		2	6	2	0	2	0	39	0	0	0	51
合計		132	108	68	4	25	1	53	4	8	135	538

(参考 2019年度(2019年04月01日 ~ 2019年09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	196	48	95	4	30	4	1	11	22	309	720
	勧誘に関する相談	51	146	71	0	12	0	9	3	0	11	303
	売買取引に関する相談	191	150	121	4	45	2	0	9	9	24	555
	事務処理に関する相談	105	11	28	1	4	0	0	1	0	64	214
	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	20	0	0	1	0	0	0	0	0	20	41
	その他の相談	74	24	22	2	24	1	0	2	19	286	454
	(小計)	637	379	338	12	115	7	10	27	50	714	2289
苦情	勧誘に関する苦情	26	93	16	0	10	1	184	0	0	1	331
	売買取引に関する苦情	64	22	28	2	19	4	0	2	1	2	144
	事務処理に関する苦情	27	8	12	1	4	2	0	0	0	18	72
	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	12	2	4	0	4	0	0	0	0	3	25
	(小計)	134	125	60	3	37	7	184	2	1	29	582
	あっせん	勧誘に関する紛争	16	20	3	1	13	2	170	0	0	0
売買取引に関する紛争		5	0	2	0	3	0	0	0	0	0	10
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)		22	20	5	1	16	2	170	0	0	0	236
合計		793	524	403	16	168	16	364	29	51	743	3107

(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09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	77	44	2	123
	勧誘に関する相談	26	26	2	54
	売買取引に関する相談	61	49	0	110
	事務処理に関する相談	35	15	3	53
	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	0	0	1
	その他の相談	26	28	9	63
	(小計)	226	162	16	404
苦情	勧誘に関する苦情	26	15	4	45
	売買取引に関する苦情	14	4	0	18
	事務処理に関する苦情	9	7	0	16
	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	4	0	0	4
	(小計)	53	26	4	83
あっせん	勧誘に関する紛争	25	19	5	49
	売買取引に関する紛争	2	0	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)	27	19	5	51	
合計		306	207	25	538

(参考 2019年度(2019年04月～2019年09月)の累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	446	245	29	720
	勧誘に関する相談	142	155	6	303
	売買取引に関する相談	269	277	9	555
	事務処理に関する相談	119	84	11	214
	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	21	3	41
	その他の相談	253	172	29	454
	(小計)	1246	956	87	2289
苦情	勧誘に関する苦情	188	126	17	331
	売買取引に関する苦情	88	53	3	144
	事務処理に関する苦情	44	28	0	72
	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	21	4	0	25
	(小計)	345	217	20	582
あっせん	勧誘に関する紛争	138	74	13	225
	売買取引に関する紛争	7	3	0	10
	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)	146	77	13	236	
合計		1737	1250	120	3107

(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。