

# あっせん苦情相談処理状況報告書

( 2020年01月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2020年01月	2019年度	
			累計	月平均 (累計/月数)
相談	制度に関する相談	142	1219	121
	勧誘に関する相談	44	506	50
	売買取引に関する相談	70	892	89
	事務処理に関する相談	54	437	43
	投資運用に関する相談	0	2	0
	投資助言に関する相談	3	47	4
	その他の相談	59	702	70
	(小計)	372	3805	380
苦情	勧誘に関する苦情	26	482	48
	売買取引に関する苦情	13	230	23
	事務処理に関する苦情	12	109	10
	投資運用に関する苦情	1	1	0
	投資助言に関する苦情	0	12	1
	その他の苦情	4	36	3
	(小計)	56	870	87
あっせん	勧誘に関する紛争	15	352	35
	売買取引に関する紛争	0	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)	15	366	36	
合計		443	5041	504

(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

(2020年01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	47	10	16	0	3	0	0	1	4	61	142	
	勧誘に関する相談	11	23	8	0	1	0	0	0	0	1	44	
	売買取引に関する相談	36	11	16	0	1	0	0	2	1	3	70	
	事務処理に関する相談	24	9	11	1	1	0	0	0	0	8	54	
	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	2	3
	その他の相談	14	1	1	0	2	0	0	0	1	40	59	
	(小計)	133	54	52	1	8	0	0	3	6	115	372	
苦情	勧誘に関する苦情	2	20	1	0	2	0	1	0	0	0	26	
	売買取引に関する苦情	8	1	1	0	3	0	0	0	0	0	13	
	事務処理に関する苦情	2	2	2	0	1	0	0	1	1	3	12	
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	
	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	3	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
	(小計)	13	26	4	0	6	0	1	2	1	3	56	
あっせん	勧誘に関する紛争	3	7	0	0	0	0	5	0	0	0	15	
	売買取引に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	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	7	0	0	0	0	5	0	0	0	15	
合計	149	87	56	1	14	0	6	5	7	118	443		

(参考 2019年度 (2019年04月01日～2020年01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	338	99	157	10	47	5	1	16	32	514	1219
	勧誘に関する相談	95	250	115	0	14	1	11	4	1	15	506
	売買取引に関する相談	339	221	193	7	59	4	1	13	10	45	892
	事務処理に関する相談	219	30	56	2	11	0	0	4	0	115	437
	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	24	0	0	1	0	0	0	0	0	22	47
	その他の相談	125	26	27	2	32	1	0	2	22	465	702
	(小計)	1140	626	549	22	163	11	13	40	65	1176	3805
苦情	勧誘に関する苦情	40	190	29	3	17	2	199	1	0	1	482
	売買取引に関する苦情	99	42	40	3	36	4	0	3	1	2	230
	事務処理に関する苦情	36	12	20	1	7	3	0	1	1	28	109
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	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	14	6	7	0	4	0	0	0	0	5	36
	(小計)	196	250	96	7	64	9	199	6	2	41	870
あっせん	勧誘に関する紛争	27	51	7	1	15	2	249	0	0	0	352
	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)	36	51	9	1	18	2	249	0	0	0	366
合計	1372	927	654	30	245	22	461	46	67	1217	5041	

(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

(2020年01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	92	46	4	142
	勧誘に関する相談	20	23	1	44
	売買取引に関する相談	30	39	1	70
	事務処理に関する相談	32	20	2	54
	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	1	3
	その他の相談	29	27	3	59
	(小計)	204	156	12	372
苦情	勧誘に関する苦情	11	15	0	26
	売買取引に関する苦情	6	7	0	13
	事務処理に関する苦情	8	3	1	12
	投資運用に関する苦情	0	1	0	1
	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)	29	26	1	56
	あっせん	勧誘に関する紛争	6	9	0
売買取引に関する紛争		0	0	0	0
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)		6	9	0	15
合計			239	191	13

(参考 2019年度(2019年04月～2020年01月)の累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	753	420	46	1219
	勧誘に関する相談	242	255	9	506
	売買取引に関する相談	435	439	18	892
	事務処理に関する相談	243	172	22	437
	投資運用に関する相談	0	2	0	2
	投資助言に関する相談	19	24	4	47
	その他の相談	378	275	49	702
	(小計)	2070	1587	148	3805
苦情	勧誘に関する苦情	262	197	23	482
	売買取引に関する苦情	133	92	5	230
	事務処理に関する苦情	71	37	1	109
	投資運用に関する苦情	0	1	0	1
	投資助言に関する苦情	4	8	0	12
	その他の苦情	30	6	0	36
	(小計)	500	341	29	870
	あっせん	勧誘に関する紛争	206	125	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)		216	129	21	366
合計			2786	2057	198

(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。