

あっせん苦情相談処理状況報告書

(2020年02月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2020年02月	2020年度	
			累計	月平均 (累計/月数)
相談	制度に関する相談	112	1331	121
	勧誘に関する相談	43	549	49
	売買取引に関する相談	88	980	89
	事務処理に関する相談	45	482	43
	投資運用に関する相談	1	3	0
	投資助言に関する相談	1	48	4
	その他の相談	53	755	68
	(小計)	343	4148	377
苦情	勧誘に関する苦情	38	520	47
	売買取引に関する苦情	16	246	22
	事務処理に関する苦情	9	118	10
	投資運用に関する苦情	0	1	0
	投資助言に関する苦情	0	12	1
	その他の苦情	1	37	3
	(小計)	64	934	84
あっせん	勧誘に関する紛争	15	367	33
	売買取引に関する紛争	1	14	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)	16	382	34	
合計		423	5464	496

(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02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	29	13	21	0	2	0	0	0	2	45	112
	勧誘に関する相談	7	23	9	0	1	2	0	0	0	1	43
	売買取引に関する相談	35	17	22	5	3	2	0	2	0	2	88
	事務処理に関する相談	23	7	7	0	2	1	0	0	2	3	45
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	その他の相談	6	0	1	0	4	0	0	0	0	42	53
	(小計)	101	60	60	5	12	5	0	3	4	93	343
苦情	勧誘に関する苦情	6	22	4	0	3	0	3	0	0	0	38
	売買取引に関する苦情	8	3	3	0	1	1	0	0	0	0	16
	事務処理に関する苦情	3	2	2	0	1	0	0	0	1	0	9
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	(小計)	18	27	9	0	5	1	3	0	1	0	64
あっせん	勧誘に関する紛争	1	7	0	0	1	0	6	0	0	0	15
	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)	1	7	1	0	1	0	6	0	0	0	16
合計	120	94	70	5	18	6	9	3	5	93	423	

(参考 2020年度(2019年04月01日 ~ 2020年02月29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	367	112	178	10	49	5	1	16	34	559	1331
	勧誘に関する相談	102	273	124	0	15	3	11	4	1	16	549
	売買取引に関する相談	374	238	215	12	62	6	1	15	10	47	980
	事務処理に関する相談	242	37	63	2	13	1	0	4	2	118	482
	投資運用に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	3
	投資助言に関する相談	25	0	0	1	0	0	0	0	0	22	48
	その他の相談	131	26	28	2	36	1	0	2	22	507	755
	(小計)	1241	686	609	27	175	16	13	43	69	1269	4148
苦情	勧誘に関する苦情	46	212	33	3	20	2	202	1	0	1	520
	売買取引に関する苦情	107	45	43	3	37	5	0	3	1	2	246
	事務処理に関する苦情	39	14	22	1	8	3	0	1	2	28	118
	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	15	6	7	0	4	0	0	0	0	5	37
	(小計)	214	277	105	7	69	10	202	6	3	41	934
あっせん	勧誘に関する紛争	28	58	7	1	16	2	255	0	0	0	367
	売買取引に関する紛争	8	0	3	0	3	0	0	0	0	0	14
	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)	37	58	10	1	19	2	255	0	0	0	382
合計	1492	1021	724	35	263	28	470	49	72	1310	5464	

(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02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	74	35	3	112
	勧誘に関する相談	28	14	1	43
	売買取引に関する相談	48	39	1	88
	事務処理に関する相談	29	15	1	45
	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	0	0	1
	その他の相談	28	23	2	53
	(小計)	208	127	8	343
苦情	勧誘に関する苦情	11	25	2	38
	売買取引に関する苦情	6	10	0	16
	事務処理に関する苦情	5	4	0	9
	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	1	0	0	1
	(小計)	23	39	2	64
あっせん	勧誘に関する紛争	3	10	2	15
	売買取引に関する紛争	1	0	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)	4	10	2	16
合計		235	176	12	423

(参考 2020年度(2019年04月～2020年02月)の累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	827	455	49	1331
	勧誘に関する相談	270	269	10	549
	売買取引に関する相談	483	478	19	980
	事務処理に関する相談	272	187	23	482
	投資運用に関する相談	0	3	0	3
	投資助言に関する相談	20	24	4	48
	その他の相談	406	298	51	755
	(小計)	2278	1714	156	4148
苦情	勧誘に関する苦情	273	222	25	520
	売買取引に関する苦情	139	102	5	246
	事務処理に関する苦情	76	41	1	118
	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	31	6	0	37
	(小計)	523	380	31	934
あっせん	勧誘に関する紛争	209	135	23	367
	売買取引に関する紛争	10	4	0	14
	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)	220	139	23	382	
合計		3021	2233	210	5464

(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。