

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2018年01月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2018年 01月	2017年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	193	2213	221
	勧誘に関する相談	24	302	30
	売買取引に関する相談	77	750	75
	事務処理に関する相談	71	681	68
	投資運用に関する相談	1	29	2
	投資助言に関する相談	3	48	4
	その他の相談	68	712	71
	(小計)	437	4735	473
苦情	勧誘に関する苦情	15	258	25
	売買取引に関する苦情	29	283	28
	事務処理に関する苦情	13	125	12
	投資運用に関する苦情	0	7	0
	投資助言に関する苦情	1	16	1
	その他の苦情	11	125	12
	(小計)	69	814	81
あっせん	勧誘に関する紛争	5	80	8
	売買取引に関する紛争	2	20	2
	事務処理に関する紛争	2	4	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	5	0
	その他の紛争	0	0	0
	(小計)	10	109	10
合計		516	5658	565

## (参考 前年度の状況)

区分	内容	2016年度	
		累計	月平均(累計/12)
相談	制度に関する相談	2594	216
	勧誘に関する相談	604	50
	売買取引に関する相談	1351	112
	事務処理に関する相談	967	80
	投資運用に関する相談	29	2
	投資助言に関する相談	35	2
	その他の相談	1156	96
	(小計)	6736	561
苦情	勧誘に関する苦情	440	36
	売買取引に関する苦情	448	37
	事務処理に関する苦情	191	15
	投資運用に関する苦情	4	0
	投資助言に関する苦情	12	1
	その他の苦情	131	10
	(小計)	1226	102
あっせん	勧誘に関する紛争	112	9
	売買取引に関する紛争	37	3
	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	1	0
	その他の紛争	0	0
	(小計)	152	12
合計		8114	676

- (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

( 2018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 有価証券 (デリバ ティブ)	ラップ	第2種 関連 商品	その他	計
相談	制度に関する相談	36	14	39	1	8	8	0	0	8	79	193
	勧誘に関する相談	4	3	16	0	0	0	0	0	0	1	24
	売買取引に関する相談	28	8	19	2	9	0	0	1	8	2	77
	事務処理に関する相談	35	4	7	0	1	0	0	0	1	23	71
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	投資助言に関する相談	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	その他の相談	16	0	1	0	1	0	0	0	0	50	68
(小計)		122	29	82	3	19	8	0	1	18	155	437
苦情	勧誘に関する苦情	5	6	4	0	0	0	0	0	0	0	15
	売買取引に関する苦情	20	3	5	0	1	0	0	0	0	0	29
	事務処理に関する苦情	5	2	3	0	1	0	0	1	0	1	13
	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	1	1
	その他の苦情	1	1	0	0	0	0	0	0	2	7	11
	(小計)		31	12	12	0	2	0	0	1	2	9
あっせん	勧誘に関する紛争	2	1	1	0	1	0	0	0	0	0	5
	売買取引に関する紛争	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	事務処理に関する紛争	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
	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	1	3	0	1	0	0	0	0	10
合計		158	42	97	3	22	8	0	2	20	164	516

(参考 2017年度(2017年04月～2018年01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 ティブ)	ラップ	第2種 関連 商品	その他	計
相談	制度に関する相談	636	151	297	8	145	33	2	17	32	892	2213
	勧誘に関する相談	75	70	120	1	13	1	0	9	4	9	302
	売買取引に関する相談	370	92	144	16	63	7	0	5	21	32	750
	事務処理に関する相談	294	41	83	0	26	2	0	2	4	229	681
	投資運用に関する相談	0	0	5	0	0	0	0	14	10	0	29
	投資助言に関する相談	30	0	0	0	0	0	0	0	0	18	48
	その他の相談	135	11	16	3	16	2	0	1	1	527	712
(小計)		1540	365	665	28	263	45	2	48	72	1707	4735
苦情	勧誘に関する苦情	85	71	56	0	21	4	6	3	4	8	258
	売買取引に関する苦情	140	41	56	12	21	6	0	1	4	2	283
	事務処理に関する苦情	60	15	18	0	5	0	0	2	0	25	125
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	4	3	0	7
	投資助言に関する苦情	6	0	0	1	0	0	0	0	0	9	16
	その他の苦情	43	8	17	0	6	2	0	4	3	42	125
	(小計)		334	135	147	13	53	12	6	14	14	86
あっせん	勧誘に関する紛争	25	22	16	0	10	4	3	0	0	0	80
	売買取引に関する紛争	9	2	6	2	1	0	0	0	0	0	20
	事務処理に関する紛争	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	4
	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	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(小計)		40	25	24	2	11	4	3	0	0	0
合計		1914	525	836	43	327	61	11	62	86	1793	5658

(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

( 2018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	114	71	8	193
	勧誘に関する相談	12	10	2	24
	売買取引に関する相談	43	31	3	77
	事務処理に関する相談	44	26	1	71
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	1	2	0	3
	その他の相談	35	28	5	68
	(小計)	250	168	19	437
苦情	勧誘に関する苦情	9	6	0	15
	売買取引に関する苦情	15	14	0	29
	事務処理に関する苦情	7	5	1	13
	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	1	0	1
	その他の苦情	9	2	0	11
	(小計)	40	28	1	69
あっせん	勧誘に関する紛争	3	2	0	5
	売買取引に関する紛争	2	0	0	2
	事務処理に関する紛争	1	1	0	2
	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	1	0	1
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	6	4	0	10
合計		296	200	20	516

(参考 2017年度 (2017年04月 ~ 2018年01月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	1272	855	86	2213
	勧誘に関する相談	155	129	18	302
	売買取引に関する相談	411	314	25	750
	事務処理に関する相談	406	261	14	681
	投資運用に関する相談	20	8	1	29
	投資助言に関する相談	29	17	2	48
	その他の相談	363	285	64	712
	(小計)	2656	1869	210	4735
苦情	勧誘に関する苦情	129	127	2	258
	売買取引に関する苦情	165	116	2	283
	事務処理に関する苦情	82	42	1	125
	投資運用に関する苦情	5	2	0	7
	投資助言に関する苦情	8	8	0	16
	その他の苦情	83	37	5	125
	(小計)	472	332	10	814
あっせん	勧誘に関する紛争	42	37	1	80
	売買取引に関する紛争	14	6	0	20
	事務処理に関する紛争	2	2	0	4
	投資運用に関する紛争	0	0	0	0
	投資助言に関する紛争	2	3	0	5
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	60	48	1	109
合計		3188	2249	221	5658

- (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。