

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2018年02月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2018年 02月	2017年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	154	2367	215
	勧誘に関する相談	40	342	31
	売買取引に関する相談	105	855	77
	事務処理に関する相談	65	746	67
	投資運用に関する相談	1	30	2
	投資助言に関する相談	2	50	4
	その他の相談	76	788	71
	(小計)	443	5178	470
苦情	勧誘に関する苦情	62	320	29
	売買取引に関する苦情	33	316	28
	事務処理に関する苦情	9	134	12
	投資運用に関する苦情	0	7	0
	投資助言に関する苦情	0	16	1
	その他の苦情	16	141	12
	(小計)	120	934	84
あっせん	勧誘に関する紛争	7	87	7
	売買取引に関する紛争	3	23	2
	事務処理に関する紛争	0	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	6	0
	その他の紛争	0	0	0
(小計)	11	120	10	
合計		574	6232	566

(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 有価証券 (デリバ タイプ)	ラップ	第2種 関連 商品	その他	計
相談	制度に関する相談	35	11	21	0	13	5	5	0	2	62	154
	勧誘に関する相談	2	8	12	0	3	0	12	1	2	0	40
	売買取引に関する相談	37	7	23	2	3	4	22	0	5	2	105
	事務処理に関する相談	32	3	5	1	3	0	0	0	1	20	65
	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	1	2
	その他の相談	15	2	1	0	0	0	0	0	4	54	76
(小計)	122	31	62	3	22	9	39	2	14	139	443	
苦情	勧誘に関する苦情	5	5	7	0	2	1	41	0	0	1	62
	売買取引に関する苦情	13	3	2	2	7	1	4	0	0	1	33
	事務処理に関する苦情	7	1	0	0	0	0	0	0	0	1	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	4	2	4	0	0	0	0	1	0	5	16
	(小計)	29	11	13	2	9	2	45	1	0	8	120
あっせん	勧誘に関する紛争	1	2	1	0	3	0	0	0	0	0	7
	売買取引に関する紛争	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	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	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	2	1	0	3	0	0	0	0	0	11
合計	156	44	76	5	34	11	84	3	14	147	574	

(参考 2017年度(2017年04月～2018年02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 タイプ)	ラップ	第2種 関連 商品	その他	計
相談	制度に関する相談	671	162	318	8	158	38	7	17	34	954	2367
	勧誘に関する相談	77	78	132	1	16	1	12	10	6	9	342
	売買取引に関する相談	407	99	167	18	66	11	22	5	26	34	855
	事務処理に関する相談	326	44	88	1	29	2	0	2	5	249	746
	投資運用に関する相談	0	0	5	0	0	0	0	15	10	0	30
	投資助言に関する相談	31	0	0	0	0	0	0	0	0	19	50
	その他の相談	150	13	17	3	16	2	0	1	5	581	788
(小計)	1662	396	727	31	285	54	41	50	86	1846	5178	
苦情	勧誘に関する苦情	90	76	63	0	23	5	47	3	4	9	320
	売買取引に関する苦情	153	44	58	14	28	7	4	1	4	3	316
	事務処理に関する苦情	67	16	18	0	5	0	0	2	0	26	134
	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	47	10	21	0	6	2	0	5	3	47	141
	(小計)	363	146	160	15	62	14	51	15	14	94	934
あっせん	勧誘に関する紛争	26	24	17	0	13	4	3	0	0	0	87
	売買取引に関する紛争	12	2	6	2	1	0	0	0	0	0	23
	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	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
	その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(小計)	45	27	25	2	14	4	3	0	0	0	120
合計	2070	569	912	48	361	72	95	65	100	1940	6232	

- (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	91	54	9	154
	勧誘に関する相談	21	17	2	40
	売買取引に関する相談	63	39	3	105
	事務処理に関する相談	40	23	2	65
	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	1	0	2
	その他の相談	44	26	6	76
	(小計)	261	160	22	443
苦情	勧誘に関する苦情	43	19	0	62
	売買取引に関する苦情	22	11	0	33
	事務処理に関する苦情	8	0	1	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	14	2	0	16
	(小計)	87	32	1	120
あっせん	勧誘に関する紛争	3	4	0	7
	売買取引に関する紛争	0	2	1	3
	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	1	0	0	1
	その他の紛争	0	0	0	0
(小計)	4	6	1	11	
合計		352	198	24	574

(参考 2017年度 (2017年04月 ~ 2018年02月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	1363	909	95	2367
	勧誘に関する相談	176	146	20	342
	売買取引に関する相談	474	353	28	855
	事務処理に関する相談	446	284	16	746
	投資運用に関する相談	21	8	1	30
	投資助言に関する相談	30	18	2	50
	その他の相談	407	311	70	788
	(小計)	2917	2029	232	5178
苦情	勧誘に関する苦情	172	146	2	320
	売買取引に関する苦情	187	127	2	316
	事務処理に関する苦情	90	42	2	134
	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	97	39	5	141
	(小計)	559	364	11	934
あっせん	勧誘に関する紛争	45	41	1	87
	売買取引に関する紛争	14	8	1	23
	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	3	3	0	6
	その他の紛争	0	0	0	0
(小計)	64	54	2	120	
合計		3540	2447	245	6232

- (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。