

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2018年03月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2018年 03月	2017年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	188	2555	212
	勧誘に関する相談	47	389	32
	売買取引に関する相談	96	951	79
	事務処理に関する相談	54	800	66
	投資運用に関する相談	0	30	2
	投資助言に関する相談	2	52	4
	その他の相談	50	838	69
	(小計)	437	5615	467
苦情	勧誘に関する苦情	35	355	29
	売買取引に関する苦情	29	345	28
	事務処理に関する苦情	6	140	11
	投資運用に関する苦情	0	7	0
	投資助言に関する苦情	5	21	1
	その他の苦情	4	145	12
	(小計)	79	1013	84
あっせん	勧誘に関する紛争	7	95	7
	売買取引に関する紛争	2	24	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	0	6	0
	その他の紛争	0	0	0
	(小計)	9	129	10
合計		525	6757	563

(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03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	41	11	23	0	12	4	1	0	8	88	188
	勧誘に関する相談	9	14	17	0	0	0	5	0	0	2	47
	売買取引に関する相談	41	21	16	1	3	2	1	4	3	4	96
	事務処理に関する相談	25	2	5	0	3	0	0	0	1	18	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	1	2
	その他の相談	7	0	1	0	0	0	0	0	4	38	50
(小計)	124	48	62	1	18	6	7	4	16	151	437	
苦情	勧誘に関する苦情	4	10	4	1	2	0	13	1	0	0	35
	売買取引に関する苦情	10	3	10	1	4	1	0	0	0	0	29
	事務処理に関する苦情	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6
	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	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
	その他の苦情	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4
	(小計)	25	14	14	2	6	1	13	1	0	3	79
あっせん	勧誘に関する紛争	0	1	3	0	1	2	0	0	0	0	7
	売買取引に関する紛争	0	0	1	0	1	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)	0	1	4	0	2	2	0	0	0	0	9
合計	149	63	80	3	26	9	20	5	16	154	525	

(参考 2017年度(2017年04月～2018年03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	712	173	341	8	170	42	8	17	42	1042	2555
	勧誘に関する相談	86	92	149	1	16	1	17	10	6	11	389
	売買取引に関する相談	448	120	183	19	69	13	23	9	29	38	951
	事務処理に関する相談	351	46	93	1	32	2	0	2	6	267	800
	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	32	0	0	0	0	0	0	0	0	20	52
	その他の相談	157	13	18	3	16	2	0	1	9	619	838
(小計)	1786	444	789	32	303	60	48	54	102	1997	5615	
苦情	勧誘に関する苦情	94	86	67	1	25	5	60	4	4	9	355
	売買取引に関する苦情	163	47	68	15	32	8	4	1	4	3	345
	事務処理に関する苦情	72	17	18	0	5	0	0	2	0	26	140
	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	10	0	0	1	0	0	0	0	0	10	21
	その他の苦情	49	10	21	0	6	2	0	5	3	49	145
	(小計)	388	160	174	17	68	15	64	16	14	97	1013
あっせん	勧誘に関する紛争	27	25	20	0	14	6	3	0	0	0	95
	売買取引に関する紛争	11	2	7	2	2	0	0	0	0	0	24
	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	28	29	2	16	6	3	0	0	0	129
合計	2219	632	992	51	387	81	115	70	116	2094	6757	

- (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03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	109	69	10	188
	勧誘に関する相談	29	17	1	47
	売買取引に関する相談	47	46	3	96
	事務処理に関する相談	38	13	3	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	2	0	0	2
	その他の相談	24	22	4	50
	(小計)	249	167	21	437
苦情	勧誘に関する苦情	21	13	1	35
	売買取引に関する苦情	16	11	2	29
	事務処理に関する苦情	4	2	0	6
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	5	0	0	5
	その他の苦情	4	0	0	4
	(小計)	50	26	3	79
あっせん	勧誘に関する紛争	1	6	0	7
	売買取引に関する紛争	0	2	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)	1	8	0	9
合計		300	201	24	525

(参考 2017年度(2017年04月～2018年03月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	1472	978	105	2555
	勧誘に関する相談	205	163	21	389
	売買取引に関する相談	521	399	31	951
	事務処理に関する相談	484	297	19	800
	投資運用に関する相談	21	8	1	30
	投資助言に関する相談	32	18	2	52
	その他の相談	431	333	74	838
	(小計)	3166	2196	253	5615
苦情	勧誘に関する苦情	193	159	3	355
	売買取引に関する苦情	203	138	4	345
	事務処理に関する苦情	94	44	2	140
	投資運用に関する苦情	5	2	0	7
	投資助言に関する苦情	13	8	0	21
	その他の苦情	101	39	5	145
	(小計)	609	390	14	1013
あっせん	勧誘に関する紛争	46	48	1	95
	売買取引に関する紛争	14	9	1	24
	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)	65	62	2	129
合計		3840	2648	269	6757

- (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。