

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2018年04月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2018年 04月	2018年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	170	170	170
	勧誘に関する相談	26	26	26
	売買取引に関する相談	75	75	75
	事務処理に関する相談	48	48	48
	投資運用に関する相談	2	2	2
	投資助言に関する相談	7	7	7
	その他の相談	53	53	53
	(小計)	381	381	381
苦情	勧誘に関する苦情	27	27	27
	売買取引に関する苦情	36	36	36
	事務処理に関する苦情	8	8	8
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	1	1	1
	その他の苦情	8	8	8
	(小計)	80	80	80
あっせん	勧誘に関する紛争	9	9	9
	売買取引に関する紛争	2	2	2
	事務処理に関する紛争	1	1	1
	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)	12	12	12	
合計		473	473	473

(参考 前年度の状況)

区分	内容	2017年度	
		累計	月平均(累計/12)
相談	制度に関する相談	2555	212
	勧誘に関する相談	389	32
	売買取引に関する相談	951	79
	事務処理に関する相談	800	66
	投資運用に関する相談	30	2
	投資助言に関する相談	52	4
	その他の相談	838	69
	(小計)	5615	467
苦情	勧誘に関する苦情	355	29
	売買取引に関する苦情	345	28
	事務処理に関する苦情	140	11
	投資運用に関する苦情	7	0
	投資助言に関する苦情	21	1
	その他の苦情	145	12
	(小計)	1013	84
あっせん	勧誘に関する紛争	97	8
	売買取引に関する紛争	22	1
	事務処理に関する紛争	4	0
	投資運用に関する紛争	0	0
	投資助言に関する紛争	6	0
	その他の紛争	0	0
(小計)	129	10	
合計		6757	563

- (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04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	43	12	24	3	9	1	1	1	6	70	170
	勧誘に関する相談	7	3	12	0	2	0	1	0	0	1	26
	売買取引に関する相談	32	14	18	0	3	0	0	0	6	2	75
	事務処理に関する相談	13	2	6	1	5	0	0	1	1	19	48
	投資運用に関する相談	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
	投資助言に関する相談	4	0	0	0	0	0	0	0	0	3	7
	その他の相談	5	2	2	0	0	0	0	0	0	44	53
	(小計)	104	33	64	4	19	1	2	2	13	139	381
苦情	勧誘に関する苦情	4	3	6	0	0	0	12	1	0	1	27
	売買取引に関する苦情	13	10	9	1	2	0	0	1	0	0	36
	事務処理に関する苦情	4	1	0	0	0	0	0	1	0	2	8
	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	2	0	2	0	0	0	0	0	0	4	8
	(小計)	23	14	17	1	2	0	12	3	0	8	80
あっせん	勧誘に関する紛争	1	2	3	1	2	0	0	0	0	0	9
	売買取引に関する紛争	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	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)	3	2	4	1	2	0	0	0	0	0	12
合計		130	49	85	6	23	1	14	5	13	147	473

(参考 2018年度 (2018年04月 ~ 2018年04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	43	12	24	3	9	1	1	1	6	70	170
	勧誘に関する相談	7	3	12	0	2	0	1	0	0	1	26
	売買取引に関する相談	32	14	18	0	3	0	0	0	6	2	75
	事務処理に関する相談	13	2	6	1	5	0	0	1	1	19	48
	投資運用に関する相談	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
	投資助言に関する相談	4	0	0	0	0	0	0	0	0	3	7
	その他の相談	5	2	2	0	0	0	0	0	0	44	53
	(小計)	104	33	64	4	19	1	2	2	13	139	381
苦情	勧誘に関する苦情	4	3	6	0	0	0	12	1	0	1	27
	売買取引に関する苦情	13	10	9	1	2	0	0	1	0	0	36
	事務処理に関する苦情	4	1	0	0	0	0	0	1	0	2	8
	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	2	0	2	0	0	0	0	0	0	4	8
	(小計)	23	14	17	1	2	0	12	3	0	8	80
あっせん	勧誘に関する紛争	1	2	3	1	2	0	0	0	0	0	9
	売買取引に関する紛争	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	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)	3	2	4	1	2	0	0	0	0	0	12
合計		130	49	85	6	23	1	14	5	13	147	473

- (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04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	89	75	6	170
	勧誘に関する相談	8	17	1	26
	売買取引に関する相談	38	35	2	75
	事務処理に関する相談	27	21	0	48
	投資運用に関する相談	1	1	0	2
	投資助言に関する相談	4	3	0	7
	その他の相談	26	18	9	53
	(小計)	193	170	18	381
苦情	勧誘に関する苦情	18	9	0	27
	売買取引に関する苦情	18	18	0	36
	事務処理に関する苦情	4	4	0	8
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	1	0	0	1
	その他の苦情	4	4	0	8
(小計)	45	35	0	80	
あっせん	勧誘に関する紛争	3	6	0	9
	売買取引に関する紛争	2	0	0	2
	事務処理に関する紛争	0	1	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)	5	7	0	12	
合計		243	212	18	473

(参考 2018年度 (2018年04月 ~ 2018年04月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	89	75	6	170
	勧誘に関する相談	8	17	1	26
	売買取引に関する相談	38	35	2	75
	事務処理に関する相談	27	21	0	48
	投資運用に関する相談	1	1	0	2
	投資助言に関する相談	4	3	0	7
	その他の相談	26	18	9	53
	(小計)	193	170	18	381
苦情	勧誘に関する苦情	18	9	0	27
	売買取引に関する苦情	18	18	0	36
	事務処理に関する苦情	4	4	0	8
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	1	0	0	1
	その他の苦情	4	4	0	8
(小計)	45	35	0	80	
あっせん	勧誘に関する紛争	3	6	0	9
	売買取引に関する紛争	2	0	0	2
	事務処理に関する紛争	0	1	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)	5	7	0	12	
合計		243	212	18	473

- (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。