

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2018年05月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2018年 05月	2018年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	135	305	152
	勧誘に関する相談	25	51	25
	売買取引に関する相談	81	156	78
	事務処理に関する相談	53	101	50
	投資運用に関する相談	3	5	2
	投資助言に関する相談	5	12	6
	その他の相談	62	115	57
	(小計)	364	745	372
苦情	勧誘に関する苦情	53	79	39
	売買取引に関する苦情	27	64	32
	事務処理に関する苦情	15	23	11
	投資運用に関する苦情	1	1	0
	投資助言に関する苦情	3	4	2
	その他の苦情	7	15	7
	(小計)	106	186	93
あっせん	勧誘に関する紛争	11	20	10
	売買取引に関する紛争	1	3	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	1	1	0
	その他の紛争	0	0	0
(小計)	13	25	12	
合計		483	956	478

(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05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	34	11	21	0	7	1	0	1	5	55	135
	勧誘に関する相談	6	5	9	1	1	0	0	1	0	2	25
	売買取引に関する相談	24	17	26	0	1	0	0	1	9	3	81
	事務処理に関する相談	15	2	9	0	1	0	1	0	2	23	53
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	3
	投資助言に関する相談	2	0	0	0	1	0	0	0	0	2	5
	その他の相談	11	1	1	0	2	0	0	0	3	44	62
	(小計)	92	36	66	1	13	1	1	4	20	130	364
苦情	勧誘に関する苦情	4	4	12	1	2	0	30	0	0	0	53
	売買取引に関する苦情	12	3	8	0	2	0	0	1	0	1	27
	事務処理に関する苦情	8	0	2	0	0	0	0	0	0	5	15
	投資運用に関する苦情	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	投資助言に関する苦情	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	その他の苦情	1	0	1	0	1	0	0	0	0	4	7
	(小計)	28	7	24	1	5	0	30	1	0	10	106
あっせん	勧誘に関する紛争	1	2	0	0	1	0	7	0	0	0	11
	売買取引に関する紛争	0	0	0	1	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	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)	2	2	0	1	1	0	7	0	0	0	13	
合計		122	45	90	3	19	1	38	5	20	140	483

(参考 2018年度 (2018年04月 ~ 2018年05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	77	23	45	3	16	2	1	2	11	125	305
	勧誘に関する相談	13	8	21	1	3	0	1	1	0	3	51
	売買取引に関する相談	56	31	44	0	4	0	0	1	15	5	156
	事務処理に関する相談	28	4	15	1	6	0	1	1	3	42	101
	投資運用に関する相談	0	0	2	0	0	0	0	1	1	1	5
	投資助言に関する相談	6	0	0	0	1	0	0	0	0	5	12
	その他の相談	16	3	3	0	2	0	0	0	3	88	115
	(小計)	196	69	130	5	32	2	3	6	33	269	745
苦情	勧誘に関する苦情	7	7	18	1	2	0	42	1	0	1	79
	売買取引に関する苦情	26	13	17	1	4	0	0	2	0	1	64
	事務処理に関する苦情	12	1	2	0	0	0	0	1	0	7	23
	投資運用に関する苦情	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	投資助言に関する苦情	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4
	その他の苦情	3	0	3	0	1	0	0	0	0	8	15
	(小計)	51	21	41	2	7	0	42	4	0	18	186
あっせん	勧誘に関する紛争	2	4	3	1	3	0	7	0	0	0	20
	売買取引に関する紛争	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3
	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	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	4	4	2	3	0	7	0	0	0	25	
合計		252	94	175	9	42	2	52	10	33	287	956

- (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05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	88	41	6	135
	勧誘に関する相談	13	12	0	25
	売買取引に関する相談	38	41	2	81
	事務処理に関する相談	30	23	0	53
	投資運用に関する相談	3	0	0	3
	投資助言に関する相談	3	1	1	5
	その他の相談	34	25	3	62
	(小計)	209	143	12	364
苦情	勧誘に関する苦情	32	18	3	53
	売買取引に関する苦情	17	9	1	27
	事務処理に関する苦情	10	5	0	15
	投資運用に関する苦情	1	0	0	1
	投資助言に関する苦情	1	2	0	3
	その他の苦情	4	3	0	7
	(小計)	65	37	4	106
あっせん	勧誘に関する紛争	9	2	0	11
	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	1	0	0	1
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	11	2	0	13
合計		285	182	16	483

(参考 2018年度(2018年04月～2018年05月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	177	116	12	305
	勧誘に関する相談	21	29	1	51
	売買取引に関する相談	76	76	4	156
	事務処理に関する相談	57	44	0	101
	投資運用に関する相談	4	1	0	5
	投資助言に関する相談	7	4	1	12
	その他の相談	60	43	12	115
	(小計)	402	313	30	745
苦情	勧誘に関する苦情	50	26	3	79
	売買取引に関する苦情	35	28	1	64
	事務処理に関する苦情	14	9	0	23
	投資運用に関する苦情	1	0	0	1
	投資助言に関する苦情	2	2	0	4
	その他の苦情	8	7	0	15
	(小計)	110	72	4	186
あっせん	勧誘に関する紛争	12	8	0	20
	売買取引に関する紛争	3	0	0	3
	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	1	0	0	1
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	16	9	0	25
合計		528	394	34	956

- (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。