

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2018年06月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2018年 06月	2018年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	168	473	157
	勧誘に関する相談	38	89	29
	売買取引に関する相談	76	232	77
	事務処理に関する相談	43	144	48
	投資運用に関する相談	2	7	2
	投資助言に関する相談	6	18	6
	その他の相談	68	183	61
	(小計)	401	1146	382
苦情	勧誘に関する苦情	111	190	63
	売買取引に関する苦情	38	102	34
	事務処理に関する苦情	6	29	9
	投資運用に関する苦情	0	1	0
	投資助言に関する苦情	3	7	2
	その他の苦情	6	21	7
	(小計)	164	350	116
あっせん	勧誘に関する紛争	29	49	16
	売買取引に関する紛争	1	4	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	0	1	0
	その他の紛争	0	0	0
(小計)	30	55	18	
合計		595	1551	517

(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	98	8
	売買取引に関する紛争	21	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06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	33	15	19	0	9	0	0	1	6	85	168
	勧誘に関する相談	6	12	13	0	0	2	2	3	0	0	38
	売買取引に関する相談	34	16	16	0	1	0	0	1	2	6	76
	事務処理に関する相談	17	4	6	0	0	0	0	0	0	16	43
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
	投資助言に関する相談	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4	6
	その他の相談	11	3	1	0	0	0	0	0	0	53	68
	(小計)	103	50	55	0	10	2	2	7	8	164	401
苦情	勧誘に関する苦情	9	13	3	1	0	0	82	3	0	0	111
	売買取引に関する苦情	15	7	10	0	2	1	0	2	1	0	38
	事務処理に関する苦情	2	2	2	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	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
	その他の苦情	1	1	2	0	0	0	0	0	0	2	6
	(小計)	29	23	17	1	2	2	82	5	1	2	164
あっせん	勧誘に関する紛争	2	2	0	1	1	0	23	0	0	0	29
	売買取引に関する紛争	0	0	1	0	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	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)	2	2	1	1	1	0	23	0	0	0	30	
合計		134	75	73	2	13	4	107	12	9	166	595

(参考 2018年度 (2018年04月 ~ 2018年06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	110	38	64	3	25	2	1	3	17	210	473
	勧誘に関する相談	19	20	34	1	3	2	3	4	0	3	89
	売買取引に関する相談	90	47	60	0	5	0	0	2	17	11	232
	事務処理に関する相談	45	8	21	1	6	0	1	1	3	58	144
	投資運用に関する相談	0	0	2	0	0	0	0	3	1	1	7
	投資助言に関する相談	8	0	0	0	1	0	0	0	0	9	18
	その他の相談	27	6	4	0	2	0	0	0	3	141	183
	(小計)	299	119	185	5	42	4	5	13	41	433	1146
苦情	勧誘に関する苦情	16	20	21	2	2	0	124	4	0	1	190
	売買取引に関する苦情	41	20	27	1	6	1	0	4	1	1	102
	事務処理に関する苦情	14	3	4	0	0	0	0	1	0	7	29
	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	5	0	0	0	0	1	0	0	0	1	7
	その他の苦情	4	1	5	0	1	0	0	0	0	10	21
	(小計)	80	44	58	3	9	2	124	9	1	20	350
あっせん	勧誘に関する紛争	4	6	3	2	4	0	30	0	0	0	49
	売買取引に関する紛争	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	4
	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)	7	6	5	3	4	0	30	0	0	0	55	
合計		386	169	248	11	55	6	159	22	42	453	1551

- (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06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	86	74	8	168
	勧誘に関する相談	22	15	1	38
	売買取引に関する相談	45	30	1	76
	事務処理に関する相談	23	19	1	43
	投資運用に関する相談	1	1	0	2
	投資助言に関する相談	3	3	0	6
	その他の相談	35	28	5	68
	(小計)	215	170	16	401
苦情	勧誘に関する苦情	78	23	10	111
	売買取引に関する苦情	20	18	0	38
	事務処理に関する苦情	2	4	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	2	1	0	3
	その他の苦情	2	4	0	6
(小計)	104	50	10	164	
あっせん	勧誘に関する紛争	20	8	1	29
	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	0	0	0	0
	その他の紛争	0	0	0	0
(小計)	21	8	1	30	
合計		340	228	27	595

(参考 2018年度(2018年04月～2018年06月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	263	190	20	473
	勧誘に関する相談	43	44	2	89
	売買取引に関する相談	121	106	5	232
	事務処理に関する相談	80	63	1	144
	投資運用に関する相談	5	2	0	7
	投資助言に関する相談	10	7	1	18
	その他の相談	95	71	17	183
	(小計)	617	483	46	1146
苦情	勧誘に関する苦情	128	49	13	190
	売買取引に関する苦情	55	46	1	102
	事務処理に関する苦情	16	13	0	29
	投資運用に関する苦情	1	0	0	1
	投資助言に関する苦情	4	3	0	7
	その他の苦情	10	11	0	21
(小計)	214	122	14	350	
あっせん	勧誘に関する紛争	32	16	1	49
	売買取引に関する紛争	4	0	0	4
	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)	37	17	1	55	
合計		868	622	61	1551

- (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。