

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2018年07月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2018年 07月	2018年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	79	552	138
	勧誘に関する相談	48	137	34
	売買取引に関する相談	94	326	81
	事務処理に関する相談	35	179	44
	投資運用に関する相談	1	8	2
	投資助言に関する相談	5	23	5
	その他の相談	46	229	57
	(小計)	308	1454	363
苦情	勧誘に関する苦情	392	582	145
	売買取引に関する苦情	27	128	32
	事務処理に関する苦情	8	37	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	10	2
	その他の苦情	6	28	7
	(小計)	436	786	196
あっせん	勧誘に関する紛争	38	87	21
	売買取引に関する紛争	3	7	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)	41	96	24	
合計		785	2336	584

## (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07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	15	11	7	0	1	0	0	2	6	37	79
	勧誘に関する相談	6	15	10	1	2	1	6	0	4	3	48
	売買取引に関する相談	41	11	23	1	4	0	1	3	4	6	94
	事務処理に関する相談	15	3	3	0	0	0	0	0	0	14	35
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	投資助言に関する相談	1	0	0	0	1	0	0	0	0	3	5
	その他の相談	8	1	1	0	0	0	0	0	1	35	46
	(小計)	86	41	44	2	8	1	7	5	16	98	308
苦情	勧誘に関する苦情	4	11	4	0	4	3	363	1	0	2	392
	売買取引に関する苦情	15	3	3	1	2	0	0	1	1	1	27
	事務処理に関する苦情	5	0	1	0	0	0	0	0	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3
	その他の苦情	3	0	1	0	0	0	0	0	0	2	6
	(小計)	28	14	9	1	6	3	363	2	1	9	436
あっせん	勧誘に関する紛争	1	0	1	0	0	1	35	0	0	0	38
	売買取引に関する紛争	2	0	1	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	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	0	2	0	0	1	35	0	0	0	41	
合計		117	55	55	3	14	5	405	7	17	107	785

(参考 2018年度(2018年04月～2018年07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	125	49	71	3	26	2	1	5	23	247	552
	勧誘に関する相談	25	35	44	2	5	3	9	4	4	6	137
	売買取引に関する相談	131	58	83	1	9	0	1	5	21	17	326
	事務処理に関する相談	60	11	24	1	6	0	1	1	3	72	179
	投資運用に関する相談	0	0	2	0	0	0	0	3	2	1	8
	投資助言に関する相談	9	0	0	0	2	0	0	0	0	12	23
	その他の相談	35	7	5	0	2	0	0	0	4	176	229
	(小計)	385	160	229	7	50	5	12	18	57	531	1454
苦情	勧誘に関する苦情	20	31	25	2	6	3	487	5	0	3	582
	売買取引に関する苦情	55	23	30	3	8	1	0	4	2	2	128
	事務処理に関する苦情	19	3	5	0	0	0	0	1	0	9	37
	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	6	0	0	0	0	1	0	0	0	3	10
	その他の苦情	7	1	6	0	1	0	0	1	0	12	28
	(小計)	107	58	67	5	15	5	487	11	2	29	786
あっせん	勧誘に関する紛争	5	6	4	2	4	1	65	0	0	0	87
	売買取引に関する紛争	3	0	3	1	0	0	0	0	0	0	7
	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)	10	6	7	3	4	1	65	0	0	0	96	
合計		502	224	303	15	69	11	564	29	59	560	2336

- (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07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	55	22	2	79
	勧誘に関する相談	22	25	1	48
	売買取引に関する相談	52	38	4	94
	事務処理に関する相談	17	18	0	35
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	2	3	0	5
	その他の相談	30	14	2	46
	(小計)	179	120	9	308
苦情	勧誘に関する苦情	261	101	30	392
	売買取引に関する苦情	17	9	1	27
	事務処理に関する苦情	6	0	2	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	2	1	0	3
	その他の苦情	5	1	0	6
(小計)	291	112	33	436	
あっせん	勧誘に関する紛争	26	10	2	38
	売買取引に関する紛争	0	3	0	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	0	0	0	0
	その他の紛争	0	0	0	0
(小計)	26	13	2	41	
合計		496	245	44	785

(参考 2018年度(2018年04月～2018年07月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	318	212	22	552
	勧誘に関する相談	65	69	3	137
	売買取引に関する相談	173	144	9	326
	事務処理に関する相談	97	81	1	179
	投資運用に関する相談	6	2	0	8
	投資助言に関する相談	12	10	1	23
	その他の相談	125	85	19	229
	(小計)	796	603	55	1454
苦情	勧誘に関する苦情	389	150	43	582
	売買取引に関する苦情	71	55	2	128
	事務処理に関する苦情	22	13	2	37
	投資運用に関する苦情	1	0	0	1
	投資助言に関する苦情	6	4	0	10
	その他の苦情	16	12	0	28
(小計)	505	234	47	786	
あっせん	勧誘に関する紛争	58	26	3	87
	売買取引に関する紛争	4	3	0	7
	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)	63	30	3	96	
合計		1364	867	105	2336

- (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。