

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2018年08月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2018年 08月	2018年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	110	662	132
	勧誘に関する相談	41	178	35
	売買取引に関する相談	122	448	89
	事務処理に関する相談	34	213	42
	投資運用に関する相談	0	8	1
	投資助言に関する相談	8	31	6
	その他の相談	54	283	56
	(小計)	369	1823	364
苦情	勧誘に関する苦情	134	716	143
	売買取引に関する苦情	30	158	31
	事務処理に関する苦情	10	47	9
	投資運用に関する苦情	0	1	0
	投資助言に関する苦情	5	15	3
	その他の苦情	2	30	6
	(小計)	181	967	193
あっせん	勧誘に関する紛争	33	121	24
	売買取引に関する紛争	2	8	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)	35	131	26	
合計		585	2921	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08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	29	10	15	1	5	0	1	0	6	43	110
	勧誘に関する相談	3	23	12	1	0	1	1	0	0	0	41
	売買取引に関する相談	38	30	28	1	8	1	4	1	5	6	122
	事務処理に関する相談	8	2	5	0	1	0	0	0	0	18	34
	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	3	0	0	0	0	0	0	0	0	5	8
	その他の相談	8	0	3	0	0	0	0	1	1	41	54
	(小計)	89	65	63	3	14	2	6	2	12	113	369
苦情	勧誘に関する苦情	7	18	9	0	1	0	95	0	4	0	134
	売買取引に関する苦情	12	5	6	2	4	1	0	0	0	0	30
	事務処理に関する苦情	2	2	1	0	0	0	0	0	0	5	10
	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	3	0	0	0	1	0	0	0	0	1	5
	その他の苦情	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	(小計)	24	27	16	2	6	1	95	0	4	6	181
あっせん	勧誘に関する紛争	1	0	0	0	1	0	31	0	0	0	33
	売買取引に関する紛争	0	0	2	0	0	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)	1	0	2	0	1	0	31	0	0	0	35	
合計		114	92	81	5	21	3	132	2	16	119	585

(参考 2018年度 (2018年04月 ~ 2018年08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	154	59	86	4	31	2	2	5	29	290	662
	勧誘に関する相談	28	58	56	3	5	4	10	4	4	6	178
	売買取引に関する相談	169	88	111	2	17	1	5	6	26	23	448
	事務処理に関する相談	68	13	29	1	7	0	1	1	3	90	213
	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	12	0	0	0	2	0	0	0	0	17	31
	その他の相談	43	7	8	0	2	0	0	1	5	217	283
	(小計)	474	225	292	10	64	7	18	20	69	644	1823
苦情	勧誘に関する苦情	27	49	34	2	7	3	582	5	4	3	716
	売買取引に関する苦情	67	28	36	5	12	2	0	4	2	2	158
	事務処理に関する苦情	21	5	6	0	0	0	0	1	0	14	47
	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	9	0	0	0	1	1	0	0	0	4	15
	その他の苦情	7	3	6	0	1	0	0	1	0	12	30
	(小計)	131	85	83	7	21	6	582	11	6	35	967
あっせん	勧誘に関する紛争	7	6	4	2	5	1	96	0	0	0	121
	売買取引に関する紛争	2	0	5	1	0	0	0	0	0	0	8
	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)	11	6	9	3	5	1	96	0	0	0	131	
合計		616	316	384	20	90	14	696	31	75	679	2921

(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08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	71	37	2	110
	勧誘に関する相談	20	21	0	41
	売買取引に関する相談	67	51	4	122
	事務処理に関する相談	23	11	0	34
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	6	2	0	8
	その他の相談	31	17	6	54
	(小計)	218	139	12	369
苦情	勧誘に関する苦情	80	42	12	134
	売買取引に関する苦情	15	15	0	30
	事務処理に関する苦情	7	3	0	10
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	3	2	0	5
	その他の苦情	0	2	0	2
(小計)	105	64	12	181	
あっせん	勧誘に関する紛争	23	8	2	33
	売買取引に関する紛争	1	1	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)	24	9	2	35	
合計		347	212	26	585

(参考 2018年度(2018年04月～2018年08月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	389	249	24	662
	勧誘に関する相談	85	90	3	178
	売買取引に関する相談	240	195	13	448
	事務処理に関する相談	120	92	1	213
	投資運用に関する相談	6	2	0	8
	投資助言に関する相談	18	12	1	31
	その他の相談	156	102	25	283
	(小計)	1014	742	67	1823
苦情	勧誘に関する苦情	469	192	55	716
	売買取引に関する苦情	86	70	2	158
	事務処理に関する苦情	29	16	2	47
	投資運用に関する苦情	1	0	0	1
	投資助言に関する苦情	9	6	0	15
	その他の苦情	16	14	0	30
(小計)	610	298	59	967	
あっせん	勧誘に関する紛争	81	35	5	121
	売買取引に関する紛争	5	3	0	8
	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)	87	39	5	131	
合計		1711	1079	131	2921

- (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。