

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2018年09月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2018年 09月	2018年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	110	772	128
	勧誘に関する相談	32	210	35
	売買取引に関する相談	81	529	88
	事務処理に関する相談	22	235	39
	投資運用に関する相談	0	8	1
	投資助言に関する相談	5	36	6
	その他の相談	53	336	56
	(小計)	303	2126	354
苦情	勧誘に関する苦情	61	777	129
	売買取引に関する苦情	28	186	31
	事務処理に関する苦情	2	49	8
	投資運用に関する苦情	2	3	0
	投資助言に関する苦情	3	18	3
	その他の苦情	10	40	6
	(小計)	106	1073	178
あっせん	勧誘に関する紛争	43	164	27
	売買取引に関する紛争	0	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	1	2	0
	その他の紛争	0	0	0
(小計)	44	175	29	
合計		453	3374	562

(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09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	26	14	9	3	2	0	0	1	2	53	110
	勧誘に関する相談	3	16	8	0	0	0	1	2	0	2	32
	売買取引に関する相談	26	25	15	0	6	0	0	0	0	9	81
	事務処理に関する相談	7	3	1	0	2	0	0	0	0	9	22
	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	2	5
	その他の相談	9	4	2	0	0	0	0	1	2	35	53
	(小計)	74	62	35	3	10	0	1	4	4	110	303
苦情	勧誘に関する苦情	0	11	4	0	1	0	44	1	0	0	61
	売買取引に関する苦情	11	7	2	2	3	1	0	1	1	0	28
	事務処理に関する苦情	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
	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	5	1	1	1	0	0	0	1	0	1	10
	(小計)	18	19	7	3	4	1	44	5	1	4	106
あっせん	勧誘に関する紛争	2	1	2	0	2	0	36	0	0	0	43
	売買取引に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	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	1	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	1	2	0	3	0	36	0	0	0	44	
合計		94	82	44	6	17	1	81	9	5	114	453

(参考 2018年度 (2018年04月 ~ 2018年09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	180	73	95	7	33	2	2	6	31	343	772
	勧誘に関する相談	31	74	64	3	5	4	11	6	4	8	210
	売買取引に関する相談	195	113	126	2	23	1	5	6	26	32	529
	事務処理に関する相談	75	16	30	1	9	0	1	1	3	99	235
	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	15	0	0	0	2	0	0	0	0	19	36
	その他の相談	52	11	10	0	2	0	0	2	7	252	336
	(小計)	548	287	327	13	74	7	19	24	73	754	2126
苦情	勧誘に関する苦情	27	60	38	2	8	3	626	6	4	3	777
	売買取引に関する苦情	78	35	38	7	15	3	0	5	3	2	186
	事務処理に関する苦情	22	5	6	0	0	0	0	1	0	15	49
	投資運用に関する苦情	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	3
	投資助言に関する苦情	10	0	0	0	1	1	0	0	0	6	18
	その他の苦情	12	4	7	1	1	0	0	2	0	13	40
	(小計)	149	104	90	10	25	7	626	16	7	39	1073
あっせん	勧誘に関する紛争	9	7	6	2	7	1	132	0	0	0	164
	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	1	0	0	0	0	0	2
	その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(小計)	13	7	11	3	8	1	132	0	0	0	175	
合計		710	398	428	26	107	15	777	40	80	793	3374

- (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09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	69	39	2	110
	勧誘に関する相談	11	19	2	32
	売買取引に関する相談	43	38	0	81
	事務処理に関する相談	15	6	1	22
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	4	1	0	5
	その他の相談	31	19	3	53
	(小計)	173	122	8	303
苦情	勧誘に関する苦情	39	19	3	61
	売買取引に関する苦情	17	11	0	28
	事務処理に関する苦情	2	0	0	2
	投資運用に関する苦情	1	1	0	2
	投資助言に関する苦情	1	2	0	3
	その他の苦情	6	3	1	10
	(小計)	66	36	4	106
あっせん	勧誘に関する紛争	31	8	4	43
	売買取引に関する紛争	0	0	0	0
	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	1	0	1
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	31	9	4	44
合計		270	167	16	453

(参考 2018年度(2018年04月～2018年09月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	458	288	26	772
	勧誘に関する相談	96	109	5	210
	売買取引に関する相談	283	233	13	529
	事務処理に関する相談	135	98	2	235
	投資運用に関する相談	6	2	0	8
	投資助言に関する相談	22	13	1	36
	その他の相談	187	121	28	336
	(小計)	1187	864	75	2126
苦情	勧誘に関する苦情	508	211	58	777
	売買取引に関する苦情	103	81	2	186
	事務処理に関する苦情	31	16	2	49
	投資運用に関する苦情	2	1	0	3
	投資助言に関する苦情	10	8	0	18
	その他の苦情	22	17	1	40
	(小計)	676	334	63	1073
あっせん	勧誘に関する紛争	112	43	9	164
	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	1	0	2
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	118	48	9	175
合計		1981	1246	147	3374

- (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。