

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2018年10月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2018年 10月	2018年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	107	879	125
	勧誘に関する相談	26	236	33
	売買取引に関する相談	157	685	97
	事務処理に関する相談	41	276	39
	投資運用に関する相談	5	13	1
	投資助言に関する相談	8	44	6
	その他の相談	76	412	58
	(小計)	420	2545	363
苦情	勧誘に関する苦情	46	823	117
	売買取引に関する苦情	51	239	34
	事務処理に関する苦情	12	61	8
	投資運用に関する苦情	2	5	0
	投資助言に関する苦情	3	20	2
	その他の苦情	6	46	6
	(小計)	120	1194	170
あっせん	勧誘に関する紛争	89	253	36
	売買取引に関する紛争	1	9	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	2	4	0
	その他の紛争	0	0	0
(小計)	92	267	38	
合計		632	4006	572

(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10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	25	6	18	0	7	1	0	0	4	46	107
	勧誘に関する相談	6	9	11	0	0	0	0	0	0	0	26
	売買取引に関する相談	69	26	46	2	7	2	0	0	3	2	157
	事務処理に関する相談	20	0	6	0	2	0	0	0	0	13	41
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	5
	投資助言に関する相談	4	0	0	0	1	0	0	0	0	3	8
	その他の相談	14	2	4	1	2	0	0	0	0	53	76
(小計)	138	43	85	3	19	3	0	5	7	117	420	
苦情	勧誘に関する苦情	4	7	3	0	1	0	31	0	0	0	46
	売買取引に関する苦情	21	12	9	1	4	2	0	0	1	1	51
	事務処理に関する苦情	10	0	1	0	0	0	0	0	0	1	12
	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	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	6
	(小計)	40	20	14	1	5	2	31	2	1	4	120
あっせん	勧誘に関する紛争	1	0	0	1	1	0	86	0	0	0	89
	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	2	0	0	0	0	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)	3	0	1	1	1	0	86	0	0	0	92
合計		181	63	100	5	25	5	117	7	8	121	632

(参考 2018年度(2018年04月～2018年10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	205	79	113	7	40	3	2	6	35	389	879
	勧誘に関する相談	37	83	75	3	5	4	11	6	4	8	236
	売買取引に関する相談	264	138	172	4	30	3	5	6	29	34	685
	事務処理に関する相談	95	16	36	1	11	0	1	1	3	112	276
	投資運用に関する相談	0	0	2	0	0	0	0	8	2	1	13
	投資助言に関する相談	19	0	0	0	3	0	0	0	0	22	44
	その他の相談	66	13	14	1	4	0	0	2	7	305	412
(小計)	686	329	412	16	93	10	19	29	80	871	2545	
苦情	勧誘に関する苦情	31	67	41	2	9	3	657	6	4	3	823
	売買取引に関する苦情	100	48	47	7	19	6	0	5	4	3	239
	事務処理に関する苦情	32	5	7	0	0	0	0	1	0	16	61
	投資運用に関する苦情	0	0	1	0	0	0	0	4	0	0	5
	投資助言に関する苦情	11	0	0	0	1	0	0	0	0	8	20
	その他の苦情	16	5	8	1	1	0	0	2	0	13	46
	(小計)	190	125	104	10	30	9	657	18	8	43	1194
あっせん	勧誘に関する紛争	10	7	6	3	8	1	218	0	0	0	253
	売買取引に関する紛争	2	0	6	1	0	0	0	0	0	0	9
	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	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4
	その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(小計)	16	7	12	4	9	1	218	0	0	0	267
合計		892	461	528	30	132	20	894	47	88	914	4006

(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10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	60	41	6	107
	勧誘に関する相談	13	13	0	26
	売買取引に関する相談	75	80	2	157
	事務処理に関する相談	28	11	2	41
	投資運用に関する相談	2	2	1	5
	投資助言に関する相談	3	3	2	8
	その他の相談	40	28	8	76
	(小計)	221	178	21	420
苦情	勧誘に関する苦情	24	20	2	46
	売買取引に関する苦情	29	22	0	51
	事務処理に関する苦情	10	2	0	12
	投資運用に関する苦情	0	2	0	2
	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)	70	48	2	120
あっせん	勧誘に関する紛争	58	22	9	89
	売買取引に関する紛争	0	1	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	1	0	2
	その他の紛争	0	0	0	0
(小計)	59	24	9	92	
合計		350	250	32	632

(参考 2018年度(2018年04月～2018年10月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	518	329	32	879
	勧誘に関する相談	109	122	5	236
	売買取引に関する相談	358	312	15	685
	事務処理に関する相談	163	109	4	276
	投資運用に関する相談	8	4	1	13
	投資助言に関する相談	25	16	3	44
	その他の相談	227	149	36	412
	(小計)	1408	1041	96	2545
苦情	勧誘に関する苦情	533	230	60	823
	売買取引に関する苦情	133	104	2	239
	事務処理に関する苦情	41	18	2	61
	投資運用に関する苦情	2	3	0	5
	投資助言に関する苦情	11	9	0	20
	その他の苦情	27	18	1	46
	(小計)	747	382	65	1194
あっせん	勧誘に関する紛争	170	65	18	253
	売買取引に関する紛争	5	4	0	9
	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	2	2	0	4
	その他の紛争	0	0	0	0
(小計)	177	72	18	267	
合計		2332	1495	179	4006

- (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。