

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2018年11月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2018年 11月	2018年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	128	1007	125
	勧誘に関する相談	28	264	33
	売買取引に関する相談	130	815	101
	事務処理に関する相談	34	310	38
	投資運用に関する相談	2	15	1
	投資助言に関する相談	8	52	6
	その他の相談	102	514	64
	(小計)	432	2977	372
苦情	勧誘に関する苦情	31	854	106
	売買取引に関する苦情	32	271	33
	事務処理に関する苦情	5	66	8
	投資運用に関する苦情	3	8	1
	投資助言に関する苦情	3	23	2
	その他の苦情	9	55	6
	(小計)	83	1277	159
あっせん	勧誘に関する紛争	141	394	49
	売買取引に関する紛争	0	9	1
	事務処理に関する紛争	1	2	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	4	0
	その他の紛争	0	0	0
(小計)	142	409	51	
合計		657	4663	582

(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11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	35	12	9	1	6	1	0	0	2	62	128
	勧誘に関する相談	7	8	11	0	0	1	0	1	0	0	28
	売買取引に関する相談	49	28	32	0	6	1	1	1	6	6	130
	事務処理に関する相談	18	2	4	0	1	0	0	0	0	9	34
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
	投資助言に関する相談	5	0	0	0	0	0	0	0	0	3	8
	その他の相談	23	3	5	0	3	0	0	0	18	50	102
	(小計)	137	53	61	1	16	3	1	4	26	130	432
苦情	勧誘に関する苦情	4	8	4	0	0	0	15	0	0	0	31
	売買取引に関する苦情	17	6	8	0	0	1	0	0	0	0	32
	事務処理に関する苦情	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	5
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
	投資助言に関する苦情	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	その他の苦情	0	1	0	0	2	0	0	0	2	4	9
		(小計)	26	16	14	0	2	1	15	3	2	4
あっせん	勧誘に関する紛争	2	2	0	0	0	1	136	0	0	0	141
	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	1	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	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	0	0	0	1	136	1	0	0
合計		165	71	75	1	18	5	152	8	28	134	657

(参考 2018年度(2018年04月～2018年11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	240	91	122	8	46	4	2	6	37	451	1007
	勧誘に関する相談	44	91	86	3	5	5	11	7	4	8	264
	売買取引に関する相談	313	166	204	4	36	4	6	7	35	40	815
	事務処理に関する相談	113	18	40	1	12	0	1	1	3	121	310
	投資運用に関する相談	0	0	2	0	0	0	0	10	2	1	15
	投資助言に関する相談	24	0	0	0	3	0	0	0	0	25	52
	その他の相談	89	16	19	1	7	0	0	2	25	355	514
	(小計)	823	382	473	17	109	13	20	33	106	1001	2977
苦情	勧誘に関する苦情	35	75	45	2	9	3	672	6	4	3	854
	売買取引に関する苦情	117	54	55	7	19	7	0	5	4	3	271
	事務処理に関する苦情	34	6	9	0	0	0	0	1	0	16	66
	投資運用に関する苦情	0	0	1	0	0	0	0	7	0	0	8
	投資助言に関する苦情	14	0	0	0	1	0	0	0	0	8	23
	その他の苦情	16	6	8	1	3	0	0	2	2	17	55
		(小計)	216	141	118	10	32	10	672	21	10	47
あっせん	勧誘に関する紛争	12	9	6	3	8	2	354	0	0	0	394
	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	1	0	0	2
	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)	18	9	12	4	9	2	354	1	0	0
合計		1057	532	603	31	150	25	1046	55	116	1048	4663

- (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11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	67	54	7	128
	勧誘に関する相談	8	20	0	28
	売買取引に関する相談	68	54	8	130
	事務処理に関する相談	23	11	0	34
	投資運用に関する相談	1	0	1	2
	投資助言に関する相談	4	3	1	8
	その他の相談	68	31	3	102
	(小計)	239	173	20	432
苦情	勧誘に関する苦情	17	11	3	31
	売買取引に関する苦情	19	12	1	32
	事務処理に関する苦情	4	1	0	5
	投資運用に関する苦情	2	1	0	3
	投資助言に関する苦情	1	2	0	3
	その他の苦情	7	2	0	9
	(小計)	50	29	4	83
	あっせん	勧誘に関する紛争	99	30	12
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	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		0	0	0	0
その他の紛争		0	0	0	0
(小計)		99	31	12	142
合計		388	233	36	657

(参考 2018年度(2018年04月～2018年11月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	585	383	39	1007
	勧誘に関する相談	117	142	5	264
	売買取引に関する相談	426	366	23	815
	事務処理に関する相談	186	120	4	310
	投資運用に関する相談	9	4	2	15
	投資助言に関する相談	29	19	4	52
	その他の相談	295	180	39	514
	(小計)	1647	1214	116	2977
苦情	勧誘に関する苦情	550	241	63	854
	売買取引に関する苦情	152	116	3	271
	事務処理に関する苦情	45	19	2	66
	投資運用に関する苦情	4	4	0	8
	投資助言に関する苦情	12	11	0	23
	その他の苦情	34	20	1	55
	(小計)	797	411	69	1277
	あっせん	勧誘に関する紛争	269	95	30
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	2	0	2
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)		276	103	30	409
合計		2720	1728	215	4663

- (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。