

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2018年12月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2018年 12月	2018年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	143	1150	127
	勧誘に関する相談	17	281	31
	売買取引に関する相談	132	947	105
	事務処理に関する相談	34	344	38
	投資運用に関する相談	3	18	2
	投資助言に関する相談	4	56	6
	その他の相談	114	628	69
	(小計)	447	3424	380
苦情	勧誘に関する苦情	30	884	98
	売買取引に関する苦情	37	308	34
	事務処理に関する苦情	11	77	8
	投資運用に関する苦情	1	9	1
	投資助言に関する苦情	2	25	2
	その他の苦情	10	65	7
	(小計)	91	1368	152
あっせん	勧誘に関する紛争	101	495	55
	売買取引に関する紛争	1	10	1
	事務処理に関する紛争	0	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	1	5	0
	その他の紛争	0	0	0
(小計)	103	512	56	
合計		641	5304	589

(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12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	51	3	15	0	2	0	3	0	2	67	143
	勧誘に関する相談	3	8	3	0	0	0	0	2	0	1	17
	売買取引に関する相談	50	28	42	0	2	1	1	6	1	1	132
	事務処理に関する相談	16	4	1	0	0	0	0	0	0	13	34
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
	投資助言に関する相談	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	その他の相談	28	11	9	0	12	1	0	0	13	40	114
	(小計)	152	54	70	0	16	2	4	11	16	122	447
苦情	勧誘に関する苦情	2	7	5	0	0	0	16	0	0	0	30
	売買取引に関する苦情	18	8	10	1	0	0	0	0	0	0	37
	事務処理に関する苦情	5	0	0	0	0	0	0	0	0	6	11
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	投資助言に関する苦情	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	その他の苦情	3	0	1	0	4	0	0	0	0	2	10
	(小計)	30	15	16	1	4	0	16	1	0	8	91
	あっせん	勧誘に関する紛争	1	2	1	0	1	1	95	0	0	0
売買取引に関する紛争		0	1	0	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		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)		2	3	1	0	1	1	95	0	0	0	103
合計		184	72	87	1	21	3	115	12	16	130	641

(参考 2018年度(2018年04月～2018年12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	291	94	137	8	48	4	5	6	39	518	1150
	勧誘に関する相談	47	99	89	3	5	5	11	9	4	9	281
	売買取引に関する相談	363	194	246	4	38	5	7	13	36	41	947
	事務処理に関する相談	129	22	41	1	12	0	1	1	3	134	344
	投資運用に関する相談	0	0	2	0	0	0	0	13	2	1	18
	投資助言に関する相談	28	0	0	0	3	0	0	0	0	25	56
	その他の相談	117	27	28	1	19	1	0	2	38	395	628
	(小計)	975	436	543	17	125	15	24	44	122	1123	3424
苦情	勧誘に関する苦情	37	82	50	2	9	3	688	6	4	3	884
	売買取引に関する苦情	135	62	65	8	19	7	0	5	4	3	308
	事務処理に関する苦情	39	6	9	0	0	0	0	1	0	22	77
	投資運用に関する苦情	0	0	1	0	0	0	0	8	0	0	9
	投資助言に関する苦情	16	0	0	0	1	0	0	0	0	8	25
	その他の苦情	19	6	9	1	7	0	0	2	2	19	65
	(小計)	246	156	134	11	36	10	688	22	10	55	1368
	あっせん	勧誘に関する紛争	13	11	7	3	9	3	449	0	0	0
売買取引に関する紛争		2	1	6	1	0	0	0	0	0	0	10
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		4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5
その他の紛争		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(小計)		20	12	13	4	10	3	449	1	0	0	512
合計		1241	604	690	32	171	28	1161	67	132	1178	5304

- (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12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	83	56	4	143
	勧誘に関する相談	6	11	0	17
	売買取引に関する相談	64	64	4	132
	事務処理に関する相談	18	15	1	34
	投資運用に関する相談	1	2	0	3
	投資助言に関する相談	0	3	1	4
	その他の相談	72	38	4	114
	(小計)	244	189	14	447
苦情	勧誘に関する苦情	23	6	1	30
	売買取引に関する苦情	24	13	0	37
	事務処理に関する苦情	8	3	0	11
	投資運用に関する苦情	1	0	0	1
	投資助言に関する苦情	0	2	0	2
	その他の苦情	8	2	0	10
	(小計)	64	26	1	91
あっせん	勧誘に関する紛争	64	29	8	101
	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	0	0	1
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	65	30	8	103
合計		373	245	23	641

(参考 2018年度(2018年04月～2018年12月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	668	439	43	1150
	勧誘に関する相談	123	153	5	281
	売買取引に関する相談	490	430	27	947
	事務処理に関する相談	204	135	5	344
	投資運用に関する相談	10	6	2	18
	投資助言に関する相談	29	22	5	56
	その他の相談	367	218	43	628
	(小計)	1891	1403	130	3424
苦情	勧誘に関する苦情	573	247	64	884
	売買取引に関する苦情	176	129	3	308
	事務処理に関する苦情	53	22	2	77
	投資運用に関する苦情	5	4	0	9
	投資助言に関する苦情	12	13	0	25
	その他の苦情	42	22	1	65
	(小計)	861	437	70	1368
あっせん	勧誘に関する紛争	333	124	38	495
	売買取引に関する紛争	5	5	0	10
	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	3	2	0	5
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	341	133	38	512
合計		3093	1973	238	5304

- (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。