

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2019年01月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2019年 01月	2018年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	118	1268	126
	勧誘に関する相談	33	314	31
	売買取引に関する相談	114	1061	106
	事務処理に関する相談	34	378	37
	投資運用に関する相談	5	23	2
	投資助言に関する相談	6	62	6
	その他の相談	126	754	75
	(小計)	436	3860	386
苦情	勧誘に関する苦情	22	906	90
	売買取引に関する苦情	36	344	34
	事務処理に関する苦情	10	87	8
	投資運用に関する苦情	2	11	1
	投資助言に関する苦情	1	26	2
	その他の苦情	18	83	8
	(小計)	89	1457	145
あっせん	勧誘に関する紛争	85	580	58
	売買取引に関する紛争	0	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	0	5	0
	その他の紛争	0	0	0
(小計)	85	597	59	
合計		610	5914	591

(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

(2019年01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	32	8	15	0	3	2	1	0	0	57	118	
	勧誘に関する相談	8	13	9	0	0	0	1	0	0	2	33	
	売買取引に関する相談	40	30	34	2	3	0	1	0	3	1	114	
	事務処理に関する相談	16	1	7	0	2	0	0	0	1	7	34	
	投資運用に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	3	1	0	5	
	投資助言に関する相談	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6
	その他の相談	11	13	3	1	37	0	0	0	12	49	126	
(小計)	111	65	69	3	45	2	3	3	17	118	436		
苦情	勧誘に関する苦情	4	3	6	0	0	0	9	0	0	0	22	
	売買取引に関する苦情	16	9	9	1	0	1	0	0	0	0	36	
	事務処理に関する苦情	6	1	0	0	0	0	0	0	0	3	10	
	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
	その他の苦情	5	0	1	0	10	0	0	0	0	2	18	
	(小計)	31	13	16	1	10	1	9	2	0	6	89	
あっせん	勧誘に関する紛争	1	2	0	0	2	0	80	0	0	0	85	
	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	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	2	0	0	2	0	80	0	0	0	85	
合計		143	80	85	4	57	3	92	5	17	124	610	

(参考 2018年度(2018年04月～2019年01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	323	102	152	8	51	6	6	6	39	575	1268
	勧誘に関する相談	55	112	98	3	5	5	12	9	4	11	314
	売買取引に関する相談	403	224	280	6	41	5	8	13	39	42	1061
	事務処理に関する相談	145	23	48	1	14	0	1	1	4	141	378
	投資運用に関する相談	0	0	3	0	0	0	0	16	3	1	23
	投資助言に関する相談	32	0	0	0	3	0	0	0	0	27	62
	その他の相談	128	40	31	2	56	1	0	2	50	444	754
(小計)	1086	501	612	20	170	17	27	47	139	1241	3860	
苦情	勧誘に関する苦情	41	85	56	2	9	3	697	6	4	3	906
	売買取引に関する苦情	151	71	74	9	19	8	0	5	4	3	344
	事務処理に関する苦情	45	7	9	0	0	0	0	1	0	25	87
	投資運用に関する苦情	0	0	1	0	0	0	0	10	0	0	11
	投資助言に関する苦情	16	0	0	0	1	0	0	0	0	9	26
	その他の苦情	24	6	10	1	17	0	0	2	2	21	83
	(小計)	277	169	150	12	46	11	697	24	10	61	1457
あっせん	勧誘に関する紛争	14	13	7	3	11	3	529	0	0	0	580
	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)	21	14	13	4	12	3	529	1	0	0	597
合計		1384	684	775	36	228	31	1253	72	149	1302	5914

(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

(2019年01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	56	55	7	118
	勧誘に関する相談	13	20	0	33
	売買取引に関する相談	50	62	2	114
	事務処理に関する相談	16	18	0	34
	投資運用に関する相談	2	3	0	5
	投資助言に関する相談	3	3	0	6
	その他の相談	75	46	5	126
	(小計)	215	207	14	436
苦情	勧誘に関する苦情	12	10	0	22
	売買取引に関する苦情	18	18	0	36
	事務処理に関する苦情	9	1	0	10
	投資運用に関する苦情	2	0	0	2
	投資助言に関する苦情	1	0	0	1
	その他の苦情	13	4	1	18
	(小計)	55	33	1	89
	あっせん	勧誘に関する紛争	56	22	7
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	0	0	0
その他の紛争		0	0	0	0
(小計)		56	22	7	85
合計		326	262	22	610

(参考 2018年度(2018年04月～2019年01月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	724	494	50	1268
	勧誘に関する相談	136	173	5	314
	売買取引に関する相談	540	492	29	1061
	事務処理に関する相談	220	153	5	378
	投資運用に関する相談	12	9	2	23
	投資助言に関する相談	32	25	5	62
	その他の相談	442	264	48	754
	(小計)	2106	1610	144	3860
苦情	勧誘に関する苦情	585	257	64	906
	売買取引に関する苦情	194	147	3	344
	事務処理に関する苦情	62	23	2	87
	投資運用に関する苦情	7	4	0	11
	投資助言に関する苦情	13	13	0	26
	その他の苦情	55	26	2	83
	(小計)	916	470	71	1457
	あっせん	勧誘に関する紛争	389	146	45
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)		397	155	45	597
合計		3419	2235	260	5914

- (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。