

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2019年02月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2019年 02月	2018年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	134	1402	127
	勧誘に関する相談	36	350	31
	売買取引に関する相談	84	1145	104
	事務処理に関する相談	46	424	38
	投資運用に関する相談	10	33	3
	投資助言に関する相談	10	72	6
	その他の相談	135	889	80
	(小計)	455	4315	392
苦情	勧誘に関する苦情	36	942	85
	売買取引に関する苦情	24	368	33
	事務処理に関する苦情	5	92	8
	投資運用に関する苦情	0	11	1
	投資助言に関する苦情	0	26	2
	その他の苦情	16	99	9
	(小計)	81	1538	139
あっせん	勧誘に関する紛争	94	674	61
	売買取引に関する紛争	1	11	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)	95	692	62	
合計		631	6545	595

(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02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	46	10	14	1	3	0	0	0	2	58	134
	勧誘に関する相談	7	13	13	0	0	0	2	0	0	1	36
	売買取引に関する相談	37	14	27	0	1	0	0	0	0	5	84
	事務処理に関する相談	21	4	10	1	0	0	0	0	1	9	46
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	10
	投資助言に関する相談	9	0	0	0	0	0	0	0	0	1	10
	その他の相談	24	6	10	1	17	2	0	0	10	65	135
(小計)	144	47	74	3	21	2	2	10	13	139	455	
苦情	勧誘に関する苦情	4	8	5	1	0	0	18	0	0	0	36
	売買取引に関する苦情	13	5	6	0	0	0	0	0	0	0	24
	事務処理に関する苦情	4	1	0	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	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の苦情	3	0	2	1	8	0	0	0	0	2	16
	(小計)	24	14	13	2	8	0	18	0	0	2	81
あっせん	勧誘に関する紛争	2	2	0	0	2	0	88	0	0	0	94
	売買取引に関する紛争	0	0	0	0	1	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	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	3	0	88	0	0	0	95
合計	170	63	87	5	32	2	108	10	13	141	631	

(参考 2018年度(2018年04月～2019年02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	369	112	166	9	54	6	6	6	41	633	1402
	勧誘に関する相談	62	125	111	3	5	5	14	9	4	12	350
	売買取引に関する相談	440	238	307	6	42	5	8	13	39	47	1145
	事務処理に関する相談	166	27	58	2	14	0	1	1	5	150	424
	投資運用に関する相談	0	0	3	0	0	0	0	26	3	1	33
	投資助言に関する相談	41	0	0	0	3	0	0	0	0	28	72
	その他の相談	152	46	41	3	73	3	0	2	60	509	889
(小計)	1230	548	686	23	191	19	29	57	152	1380	4315	
苦情	勧誘に関する苦情	45	93	61	3	9	3	715	6	4	3	942
	売買取引に関する苦情	164	76	80	9	19	8	0	5	4	3	368
	事務処理に関する苦情	49	8	9	0	0	0	0	1	0	25	92
	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	27	6	12	2	25	0	0	2	2	23	99
	(小計)	301	183	163	14	54	11	715	24	10	63	1538
あっせん	勧誘に関する紛争	16	15	7	3	13	3	617	0	0	0	674
	売買取引に関する紛争	2	1	6	1	1	0	0	0	0	0	11
	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)	23	16	13	4	15	3	617	1	0	0	692
合計	1554	747	862	41	260	33	1361	82	162	1443	6545	

- (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02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	87	38	9	134
	勧誘に関する相談	15	19	2	36
	売買取引に関する相談	37	45	2	84
	事務処理に関する相談	30	15	1	46
	投資運用に関する相談	6	4	0	10
	投資助言に関する相談	3	5	2	10
	その他の相談	81	52	2	135
	(小計)	259	178	18	455
苦情	勧誘に関する苦情	15	18	3	36
	売買取引に関する苦情	11	13	0	24
	事務処理に関する苦情	4	1	0	5
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0	0	0
	その他の苦情	11	5	0	16
	(小計)	41	37	3	81
あっせん	勧誘に関する紛争	58	28	8	94
	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	0	0	0	0
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	58	29	8	95
合計		358	244	29	631

(参考 2018年度(2018年04月～2019年02月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	811	532	59	1402
	勧誘に関する相談	151	192	7	350
	売買取引に関する相談	577	537	31	1145
	事務処理に関する相談	250	168	6	424
	投資運用に関する相談	18	13	2	33
	投資助言に関する相談	35	30	7	72
	その他の相談	523	316	50	889
	(小計)	2365	1788	162	4315
苦情	勧誘に関する苦情	600	275	67	942
	売買取引に関する苦情	205	160	3	368
	事務処理に関する苦情	66	24	2	92
	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	66	31	2	99
	(小計)	957	507	74	1538
あっせん	勧誘に関する紛争	447	174	53	674
	売買取引に関する紛争	5	6	0	11
	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)	455	184	53	692
合計		3777	2479	289	6545

- (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。