

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2019年03月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2019年 03月	2018年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	134	1536	128
	勧誘に関する相談	22	372	31
	売買取引に関する相談	81	1226	102
	事務処理に関する相談	24	448	37
	投資運用に関する相談	4	37	3
	投資助言に関する相談	6	78	6
	その他の相談	104	994	82
	(小計)	375	4691	390
苦情	勧誘に関する苦情	60	1002	83
	売買取引に関する苦情	18	386	32
	事務処理に関する苦情	8	100	8
	投資運用に関する苦情	0	11	0
	投資助言に関する苦情	1	27	2
	その他の苦情	7	105	8
	(小計)	94	1631	135
あっせん	勧誘に関する紛争	20	694	57
	売買取引に関する紛争	0	11	0
	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)	20	712	59	
合計		489	7034	586

## (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03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	36	9	13	0	6	0	0	1	2	67	134
	勧誘に関する相談	6	7	6	0	1	0	0	1	0	1	22
	売買取引に関する相談	28	19	20	1	3	3	2	2	0	3	81
	事務処理に関する相談	9	2	5	0	1	0	0	0	0	7	24
	投資運用に関する相談	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	4
	投資助言に関する相談	5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6
	その他の相談	25	3	4	0	8	0	0	0	6	58	104
(小計)		109	41	48	1	19	3	2	7	8	137	375
苦情	勧誘に関する苦情	4	11	2	0	0	0	43	0	0	0	60
	売買取引に関する苦情	8	3	6	0	0	0	0	1	0	0	18
	事務処理に関する苦情	4	0	0	0	0	0	0	1	0	3	8
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	その他の苦情	0	0	0	0	2	0	0	0	0	5	7
	(小計)		17	14	8	0	2	0	43	2	0	8
あっせん	勧誘に関する紛争	3	1	1	0	0	0	15	0	0	0	20
	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)		3	1	1	0	0	0	15	0	0	0
合計		129	56	57	1	21	3	60	9	8	145	489

(参考 2018年度(2018年04月～2019年03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	405	121	179	9	60	6	6	7	43	700	1536
	勧誘に関する相談	68	132	117	3	6	5	14	10	4	13	372
	売買取引に関する相談	468	257	327	7	45	8	10	15	39	50	1226
	事務処理に関する相談	175	29	63	2	15	0	1	1	5	157	448
	投資運用に関する相談	0	1	3	0	0	0	0	29	3	1	37
	投資助言に関する相談	46	0	0	0	3	0	0	0	0	29	78
	その他の相談	177	49	45	3	81	3	0	3	66	567	994
(小計)		1339	589	734	24	210	22	31	65	160	1517	4691
苦情	勧誘に関する苦情	49	104	63	3	9	3	758	6	4	3	1002
	売買取引に関する苦情	172	79	86	9	19	8	0	6	4	3	386
	事務処理に関する苦情	53	8	9	0	0	0	0	2	0	28	100
	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	17	0	0	0	1	0	0	0	0	9	27
	その他の苦情	27	6	12	2	27	0	0	1	2	28	105
	(小計)		318	197	171	14	56	11	758	25	10	71
あっせん	勧誘に関する紛争	19	16	8	3	13	3	632	0	0	0	694
	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)		26	17	14	4	15	3	632	1	0	0
合計		1683	803	919	42	281	36	1421	91	170	1588	7034

- (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03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	81	49	4	134
	勧誘に関する相談	7	15	0	22
	売買取引に関する相談	42	37	2	81
	事務処理に関する相談	11	12	1	24
	投資運用に関する相談	0	3	1	4
	投資助言に関する相談	3	3	0	6
	その他の相談	62	39	3	104
	(小計)	206	158	11	375
苦情	勧誘に関する苦情	39	20	1	60
	売買取引に関する苦情	5	13	0	18
	事務処理に関する苦情	7	1	0	8
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	1	0	0	1
	その他の苦情	5	2	0	7
	(小計)	57	36	1	94
あっせん	勧誘に関する紛争	14	6	0	20
	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)	14	6	0	20
合計		277	200	12	489

(参考 2018年度(2018年04月～2019年03月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	892	581	63	1536
	勧誘に関する相談	158	207	7	372
	売買取引に関する相談	619	574	33	1226
	事務処理に関する相談	261	180	7	448
	投資運用に関する相談	18	16	3	37
	投資助言に関する相談	38	33	7	78
	その他の相談	586	355	53	994
	(小計)	2572	1946	173	4691
苦情	勧誘に関する苦情	639	295	68	1002
	売買取引に関する苦情	210	173	3	386
	事務処理に関する苦情	73	25	2	100
	投資運用に関する苦情	7	4	0	11
	投資助言に関する苦情	14	13	0	27
	その他の苦情	70	33	2	105
	(小計)	1013	543	75	1631
あっせん	勧誘に関する紛争	461	180	53	694
	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)	469	190	53	712
合計		4054	2679	301	7034

- (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。