

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2018年12月 )

特定非営利活動法人  
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	60	506	56
	勧誘に関する相談	14	258	29
	売買取引に関する相談	120	845	94
	事務処理に関する相談	30	273	30
	投資運用に関する相談	0	1	0
	投資助言に関する相談	0	0	0
	その他の相談	49	144	16
	(小 計)	273	2,027	225
	苦情	勧誘に関する苦情	30	865
売買取引に関する苦情		37	276	31
事務処理に関する苦情		11	76	8
投資運用に関する苦情		0	0	0
投資助言に関する苦情		0	1	0
その他の苦情		6	53	6
(小 計)		84	1,271	141
あっせん	勧誘に関する紛争	100	485	54
	売買取引に関する紛争	1	11	1
	事務処理に関する紛争	0	1	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	0	0
	その他の紛争	0	0	0
(小 計)	101	497	55	
合 計		458	3,795	422

## (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	1,274	106
	勧誘に関する相談	355	30
	売買取引に関する相談	838	70
	事務処理に関する相談	546	46
	投資運用に関する相談	1	0
	投資助言に関する相談	0	0
	その他の相談	81	7
	(小 計)	3,095	258
	苦情	勧誘に関する苦情	319
売買取引に関する苦情		306	26
事務処理に関する苦情		132	11
投資運用に関する苦情		0	0
投資助言に関する苦情		0	0
その他の苦情		121	10
(小 計)		878	73
あっせん	勧誘に関する紛争	79	7
	売買取引に関する紛争	24	2
	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	0	0
	その他の紛争	0	0
(小 計)	107	9	
合 計		4,080	340

- (注) 1. 相談の計上件数は、相談対応件数(証券会社等との接触を求めて当センターに電話があり、受電したものの、相談対応の必要がなかったものを相談受付件数から除いた件数)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 )

特定非営利活動法人  
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	26	2	11	0	0	0	3	0	0	18	60
	勧誘に関する相談	3	8	3	0	0	0	0	0	0	0	14
	売買取引に関する相談	49	28	41	0	0	1	1	0	0	0	120
	事務処理に関する相談	14	4	1	0	0	0	0	0	0	11	30
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の相談	23	10	8	0	0	1	0	0	0	7	49
	(小計)	115	52	64	0	0	2	4	0	0	36	273
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	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	1	0	0	0	0	0	0	2	6
	(小計)	28	15	16	1	0	0	16	0	0	8	84
あっせん	勧誘に関する紛争	1	2	1	0	0	1	95	0	0	0	100
	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	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	3	1	0	0	1	95	0	0	0	101
合計		144	70	81	1	0	3	115	0	0	44	458

(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	167	80	84	4	0	4	5	0	0	162	506
	勧誘に関する相談	45	99	87	3	0	5	11	0	0	8	258
	売買取引に関する相談	357	194	241	4	1	4	7	2	0	35	845
	事務処理に関する相談	112	20	36	1	0	0	1	0	0	103	273
	投資運用に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	投資助言に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の相談	64	20	23	0	0	1	0	0	0	36	144
	(小計)	745	413	472	12	1	14	24	2	0	344	2,027
苦情	勧誘に関する苦情	37	82	50	2	0	3	688	0	0	3	865
	売買取引に関する苦情	133	61	65	8	0	6	0	0	0	3	276
	事務処理に関する苦情	39	6	9	0	0	0	0	0	0	22	76
	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	1	0	0	0	0	1
	その他の苦情	18	6	9	1	0	0	0	0	0	19	53
	(小計)	227	155	133	11	0	10	688	0	0	47	1,271
あっせん	勧誘に関する紛争	12	11	7	3	0	3	449	0	0	0	485
	売買取引に関する紛争	3	1	6	1	0	0	0	0	0	0	11
	事務処理に関する紛争	1	0	0	0	0	0	0	0	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)	16	12	13	4	0	3	449	0	0	0	497
合計		988	580	618	27	1	27	1,161	2	0	391	3,795

- (注)
1. 相談の計上件数は、相談対応件数(証券会社等との接触を求めて当センターに電話があり、受電したものの相談対応の必要がなかったものを相談受付件数から除いた件数)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 )

特定非営利活動法人  
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	35	22	3	60
	勧誘に関する相談	6	8	0	14
	売買取引に関する相談	57	60	3	120
	事務処理に関する相談	17	13	0	30
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	0	0	0	0
	その他の相談	30	19	0	49
	(小計)	145	122	6	273
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	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0	0	0
	その他の苦情	4	2	0	6
		(小計)	59	24	1
あっせん	勧誘に関する紛争	63	29	8	100
	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)	63	30	8
合計		267	176	15	458

(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	284	195	27	506
	勧誘に関する相談	115	139	4	258
	売買取引に関する相談	425	401	19	845
	事務処理に関する相談	164	106	3	273
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	0	0	0	0
	その他の相談	89	53	2	144
	(小計)	1,078	894	55	2,027
苦情	勧誘に関する苦情	560	242	63	865
	売買取引に関する苦情	154	119	3	276
	事務処理に関する苦情	53	21	2	76
	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	30	22	1	53
		(小計)	798	404	69
あっせん	勧誘に関する紛争	330	117	38	485
	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	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)	335	124	38
合計		2,211	1,422	162	3,795

- (注) 1.相談の計上件数は、相談対応件数(証券会社等との接触を求めて当センターに電話があり、受電したものの相談対応の必要がなかったものを相談受付件数から除いた件数)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。