

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2017年06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	2017年 6月	2017年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	123	302	101
	勧誘に関する相談	38	85	28
	売買取引に関する相談	76	211	70
	事務処理に関する相談	47	131	44
	投資運用に関する相談	0	0	0
	投資助言に関する相談	0	0	0
	その他の相談	5	37	12
	(小計)	289	766	255
	苦情	勧誘に関する苦情	32	78
売買取引に関する苦情		30	66	22
事務処理に関する苦情		13	35	12
投資運用に関する苦情		0	0	0
投資助言に関する苦情		0	0	0
その他の苦情		9	28	9
(小計)		84	207	69
あっせん	勧誘に関する紛争	4	22	7
	売買取引に関する紛争	5	7	2
	事務処理に関する紛争	1	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)	10	30	10	
合計		383	1,003	334

(参考 前年度の状況)

区分	内容	2016年度	
		累計	月平均(累計/12)
相談	制度に関する相談	1,239	103
	勧誘に関する相談	555	46
	売買取引に関する相談	1,168	97
	事務処理に関する相談	644	54
	投資運用に関する相談	0	0
	投資助言に関する相談	0	0
	その他の相談	198	17
	(小計)	3,804	317
	苦情	勧誘に関する苦情	406
売買取引に関する苦情		385	32
事務処理に関する苦情		170	14
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		109	9
(小計)		1,070	89
あっせん	勧誘に関する紛争	99	8
	売買取引に関する紛争	32	3
	事務処理に関する紛争	2	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)	133	11	
合計		5,007	417

- (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

(2017年06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 ティブ)	ラップ	第2種 関連 商品	その他	計
相談	制度に関する相談	45	10	26	2	0	0	0	0	0	40	123
	勧誘に関する相談	13	8	14	1	0	1	0	0	0	1	38
	売買取引に関する相談	47	7	11	2	0	1	0	0	0	8	76
	事務処理に関する相談	30	3	3	0	0	0	0	0	0	11	47
	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	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
	(小計)	139	28	54	5	0	2	0	0	0	61	289
苦情	勧誘に関する苦情	11	12	7	0	0	0	1	0	0	1	32
	売買取引に関する苦情	17	5	5	0	0	3	0	0	0	0	30
	事務処理に関する苦情	5	1	5	0	0	0	0	0	0	2	13
	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	4	1	3	0	0	0	0	0	0	1	9
	(小計)	37	19	20	0	0	3	1	0	0	4	84
	あっせん	勧誘に関する紛争	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0
売買取引に関する紛争		2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	5
事務処理に関する紛争		0	1	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)		5	2	3	0	0	0	0	0	0	0	10
合計		181	49	77	5	0	5	1	0	0	65	383

(参考 2017年度(2017年04月～2017年06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 ティブ)	ラップ	第2種 関連 商品	その他	計
相談	制度に関する相談	109	35	56	3	0	3	0	0	0	96	302
	勧誘に関する相談	27	21	33	1	0	1	0	0	0	2	85
	売買取引に関する相談	126	22	41	4	0	3	0	0	0	15	211
	事務処理に関する相談	61	11	16	0	0	0	0	0	0	43	131
	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	13	3	9	2	0	0	0	0	0	10	37
	(小計)	336	92	155	10	0	7	0	0	0	166	766
苦情	勧誘に関する苦情	26	30	18	0	0	1	1	0	0	2	78
	売買取引に関する苦情	39	9	11	3	0	4	0	0	0	0	66
	事務処理に関する苦情	13	3	7	0	0	0	0	0	0	12	35
	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	11	1	6	0	0	2	0	0	0	8	28
	(小計)	89	43	42	3	0	7	1	0	0	22	207
	あっせん	勧誘に関する紛争	5	5	10	0	0	2	0	0	0	0
売買取引に関する紛争		3	0	4	0	0	0	0	0	0	0	7
事務処理に関する紛争		0	1	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)		8	6	14	0	0	2	0	0	0	0	30
合計		433	141	211	13	0	16	1	0	0	188	1,003

- (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

(2017年06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	76	41	6	123
	勧誘に関する相談	22	14	2	38
	売買取引に関する相談	41	33	2	76
	事務処理に関する相談	30	17	0	47
	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	2	3	0	5
	(小計)	171	108	10	289
苦情	勧誘に関する苦情	11	21	0	32
	売買取引に関する苦情	16	14	0	30
	事務処理に関する苦情	8	5	0	13
	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	7	2	0	9
		(小計)	42	42	0
あっせん	勧誘に関する紛争	2	2	0	4
	売買取引に関する紛争	4	1	0	5
	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)	6	4	0
合計		219	154	10	383

(参考 2017年度 (2017年04月 ~ 2017年06月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計	
相談	制度に関する相談	173	117	12	302	
	勧誘に関する相談	45	34	6	85	
	売買取引に関する相談	114	89	8	211	
	事務処理に関する相談	76	51	4	131	
	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	20	17	0	37	
		(小計)	428	308	30	766
	苦情	勧誘に関する苦情	37	41	0	78
		売買取引に関する苦情	37	29	0	66
事務処理に関する苦情		26	9	0	35	
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		19	8	1	28	
		(小計)	119	87	1	207
あっせん	勧誘に関する紛争	11	11	0	22	
	売買取引に関する紛争	5	2	0	7	
	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)	16	14	0	30
合計		563	409	31	1,003	

- (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。