

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2017年07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 7月	2017年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	126	428	107
	勧誘に関する相談	31	116	29
	売買取引に関する相談	48	259	65
	事務処理に関する相談	33	164	41
	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	7	44	11
	(小 計)	245	1,011	253
	苦情	勧誘に関する苦情	22	100
売買取引に関する苦情		18	84	21
事務処理に関する苦情		6	41	10
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	37	9
(小 計)		55	262	66
あっせん	勧誘に関する紛争	6	28	7
	売買取引に関する紛争	1	8	2
	事務処理に関する紛争	1	2	1
	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)	8	38	10
合 計		308	1,311	328

(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07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	53	20	27	1	0	1	0	0	0	24	126
	勧誘に関する相談	6	7	16	0	0	0	0	0	0	2	31
	売買取引に関する相談	28	5	13	0	0	0	0	0	0	2	48
	事務処理に関する相談	21	5	1	0	0	0	0	0	0	6	33
	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	3	0	0	0	0	1	0	0	0	3	7
	(小計)	111	37	57	1	0	2	0	0	0	37	245
苦情	勧誘に関する苦情	13	1	6	0	0	0	2	0	0	0	22
	売買取引に関する苦情	9	4	5	0	0	0	0	0	0	0	18
	事務処理に関する苦情	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6
	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	1	3	0	0	0	0	0	0	2	9
	(小計)	30	6	15	0	0	0	2	0	0	2	55
あっせん	勧誘に関する紛争	1	3	2	0	0	0	0	0	0	0	6
	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	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)	2	4	2	0	0	0	0	0	0	0	8
合計		143	47	74	1	0	2	2	0	0	39	308

(参考 2017年度 (2017年04月 ~ 2017年07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	162	55	83	4	0	4	0	0	0	120	428
	勧誘に関する相談	33	28	49	1	0	1	0	0	0	4	116
	売買取引に関する相談	154	27	54	4	0	3	0	0	0	17	259
	事務処理に関する相談	82	16	17	0	0	0	0	0	0	49	164
	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	16	3	9	2	0	1	0	0	0	13	44
	(小計)	447	129	212	11	0	9	0	0	0	203	1,011
苦情	勧誘に関する苦情	39	31	24	0	0	1	3	0	0	2	100
	売買取引に関する苦情	48	13	16	3	0	4	0	0	0	0	84
	事務処理に関する苦情	18	3	8	0	0	0	0	0	0	12	41
	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	14	2	9	0	0	2	0	0	0	10	37
	(小計)	119	49	57	3	0	7	3	0	0	24	262
あっせん	勧誘に関する紛争	6	8	12	0	0	2	0	0	0	0	28
	売買取引に関する紛争	3	1	4	0	0	0	0	0	0	0	8
	事務処理に関する紛争	1	1	0	0	0	0	0	0	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	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)	10	10	16	0	0	2	0	0	0	0	38
合計		576	188	285	14	0	18	3	0	0	227	1,311

- (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07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	65	58	3	126
	勧誘に関する相談	17	13	1	31
	売買取引に関する相談	21	26	1	48
	事務処理に関する相談	25	8	0	33
	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	5	2	0	7
	(小計)	133	107	5	245
苦情	勧誘に関する苦情	12	10	0	22
	売買取引に関する苦情	9	8	1	18
	事務処理に関する苦情	4	2	0	6
	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	5	3	1	9
	(小計)	30	23	2	55
あっせん	勧誘に関する紛争	3	3	0	6
	売買取引に関する紛争	0	1	0	1
	事務処理に関する紛争	1	0	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)	4	4	0	8
合計		167	134	7	308

(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	238	175	15	428
	勧誘に関する相談	62	47	7	116
	売買取引に関する相談	135	115	9	259
	事務処理に関する相談	101	59	4	164
	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	25	19	0	44
	(小計)	561	415	35	1,011
	苦情	勧誘に関する苦情	49	51	0
売買取引に関する苦情		46	37	1	84
事務処理に関する苦情		30	11	0	41
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		24	11	2	37
(小計)		149	110	3	262
あっせん	勧誘に関する紛争	14	14	0	28
	売買取引に関する紛争	5	3	0	8
	事務処理に関する紛争	1	1	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	0	0	0	0
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	20	18	0	38
合計		730	543	38	1,311

- (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。