

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2017年10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 10月	2017年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	138	746	107
	勧誘に関する相談	33	202	29
	売買取引に関する相談	57	464	66
	事務処理に関する相談	53	303	43
	投資運用に関する相談	1	1	0
	投資助言に関する相談	0	0	0
	その他の相談	2	56	8
	(小 計)	284	1,772	253
苦情	勧誘に関する苦情	19	169	24
	売買取引に関する苦情	31	170	24
	事務処理に関する苦情	11	78	11
	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	73	10
	(小 計)	70	490	70
あっせん	勧誘に関する紛争	8	53	8
	売買取引に関する紛争	2	14	2
	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	0	0
	その他の紛争	0	0	0
(小 計)	10	69	10	
合 計		364	2,331	333

(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	34
	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10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	57	11	21	0	0	5	0	0	0	44	138
	勧誘に関する相談	9	15	9	0	0	0	0	0	0	0	33
	売買取引に関する相談	31	11	15	0	0	0	0	0	0	0	57
	事務処理に関する相談	29	3	7	0	0	0	0	0	0	14	53
	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	(小計)	128	40	53	0	0	5	0	0	0	58	284
苦情	勧誘に関する苦情	6	8	3	0	0	2	0	0	0	0	19
	売買取引に関する苦情	13	6	11	1	0	0	0	0	0	0	31
	事務処理に関する苦情	6	3	1	0	0	0	0	0	0	1	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	5	2	1	0	0	0	0	0	0	1	9
	(小計)	30	19	16	1	0	2	0	0	0	2	70
	あっせん	勧誘に関する紛争	1	5	1	0	0	1	0	0	0	0
売買取引に関する紛争		1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
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	5	2	0	0	1	0	0	0	0	10
合計		160	64	71	1	0	8	0	0	0	60	364

(参考 2017年度(2017年04月～2017年10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	301	79	141	4	0	10	1	0	0	210	746
	勧誘に関する相談	56	58	81	1	0	1	0	0	0	5	202
	売買取引に関する相談	269	58	99	9	0	5	0	0	0	24	464
	事務処理に関する相談	151	24	40	0	0	0	0	0	0	88	303
	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	24	4	10	2	0	1	0	0	0	15	56
	(小計)	801	223	372	16	0	17	1	0	0	342	1,772
苦情	勧誘に関する苦情	61	54	42	0	0	3	4	0	0	5	169
	売買取引に関する苦情	91	28	38	7	0	6	0	0	0	0	170
	事務処理に関する苦情	40	10	11	0	0	0	0	0	0	17	78
	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	32	7	13	0	0	2	0	0	0	19	73
	(小計)	224	99	104	7	0	11	4	0	0	41	490
	あっせん	勧誘に関する紛争	16	18	14	0	0	3	2	0	0	0
売買取引に関する紛争		5	2	6	1	0	0	0	0	0	0	14
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)		22	21	20	1	0	3	2	0	0	0	69
合計		1,047	343	496	24	0	31	7	0	0	383	2,331

- (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10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	79	50	9	138
	勧誘に関する相談	18	14	1	33
	売買取引に関する相談	31	25	1	57
	事務処理に関する相談	35	17	1	53
	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	2	0	0	2
	(小計)	166	106	12	284
苦情	勧誘に関する苦情	9	10	0	19
	売買取引に関する苦情	13	17	1	31
	事務処理に関する苦情	7	4	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	8	1	0	9
	(小計)	37	32	1	70
あっせん	勧誘に関する紛争	4	4	0	8
	売買取引に関する紛争	1	1	0	2
	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)	5	5	0	10
合計		208	143	13	364

(参考 2017年度 (2017年04月 ~ 2017年10月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計	
相談	制度に関する相談	420	290	36	746	
	勧誘に関する相談	105	85	12	202	
	売買取引に関する相談	250	201	13	464	
	事務処理に関する相談	176	119	8	303	
	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	35	21	0	56	
	(小計)	987	716	69	1,772	
	苦情	勧誘に関する苦情	84	84	1	169
		売買取引に関する苦情	92	76	2	170
事務処理に関する苦情		55	23	0	78	
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		48	21	4	73	
(小計)		279	204	7	490	
あっせん	勧誘に関する紛争	27	26	0	53	
	売買取引に関する紛争	9	5	0	14	
	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)	37	32	0	69	
合計		1,303	952	76	2,331	

- (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。