

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2017年04月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2017年 4月	2017年度	
			累計	月平均(累計／月数)
相談	制度に関する相談	103	103	103
	勧誘に関する相談	20	20	20
	売買取引に関する相談	65	65	65
	事務処理に関する相談	54	54	54
	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	11	11	11
	(小 計)	253	253	253
苦情	勧誘に関する苦情	22	22	22
	売買取引に関する苦情	16	16	16
	事務処理に関する苦情	14	14	14
	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	9	9
	(小 計)	61	61	61
あっせん	勧誘に関する紛争	9	9	9
	売買取引に関する紛争	1	1	1
	事務処理に関する紛争	0	0	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	10	10
合計		324	324	324

(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	1239	103
	勧誘に関する相談	555	46
	売買取引に関する相談	1168	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)	3804	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)	1070	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		5007	417

- (注)
- 相談の計上件数は、相談対応件数(証券会社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。
 - 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04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 デリバ	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	17	20	0	0	1	0		0	29	103
	勧誘に関する相談	6	5	8	0	0	0	0	0	0	1	20
	売買取引に関する相談	34	10	15	0	0	2	0	0	0	4	65
	事務処理に関する相談	18	5	9	0	0	0	0	0	0	22	54
	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	5	0	2	2	0	0	0	0	0	2	11
	(小 計)	99	37	54	2	0	3	0	0	0	58	253
苦情	勧誘に関する苦情	5	11	5	0	0	1	0	0	0	0	22
	売買取引に関する苦情	10	4	1	0	0	1	0	0	0	0	16
	事務処理に関する苦情	4	1	2	0	0	0	0	0	0	7	14
	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	1	0	0	0	4	9
	(小 計)	22	16	9	0	0	3	0	0	0	11	61
あっせん	勧誘に関する紛争	1	2	5	0	0	1	0	0	0	0	9
	売買取引に関する紛争	1	0	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)	2	2	5	0	0	1	0	0	0	0	10
合計		123	55	68	2	0	7	0	0	0	69	324

(参考 2017年度 (2017年04月 ~ 2017年04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 デリバ	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	17	20	0	0	1	0		0	29	103
	勧誘に関する相談	6	5	8	0	0	0	0	0	0	1	20
	売買取引に関する相談	34	10	15	0	0	2	0	0	0	4	65
	事務処理に関する相談	18	5	9	0	0	0	0	0	0	22	54
	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	5	0	2	2	0	0	0	0	0	2	11
	(小 計)	99	37	54	2	0	3	0	0	0	58	253
苦情	勧誘に関する苦情	5	11	5	0	0	1	0	0	0	0	22
	売買取引に関する苦情	10	4	1	0	0	1	0	0	0	0	16
	事務処理に関する苦情	4	1	2	0	0	0	0	0	0	7	14
	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	1	0	0	0	4	9
	(小 計)	22	16	9	0	0	3	0	0	0	11	61
あっせん	勧誘に関する紛争	1	2	5	0	0	1	0	0	0	0	9
	売買取引に関する紛争	1	0	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)	2	2	5	0	0	1	0	0	0	0	10
合計		123	55	68	2	0	7	0	0	0	69	324

- (注)
- 相談の計上件数は、相談対応件数(証券会社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。
 - 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04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	64	35	4	103
	勧誘に関する相談	10	8	2	20
	売買取引に関する相談	33	29	3	65
	事務処理に関する相談	27	23	4	54
	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	7	4	0	11
	(小 計)	141	99	13	253
苦情	勧誘に関する苦情	9	13	0	22
	売買取引に関する苦情	8	8	0	16
	事務処理に関する苦情	11	3	0	14
	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)	33	27	1	61
あっせん	勧誘に関する紛争	6	3	0	9
	売買取引に関する紛争	1	0	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)	7	3	0	10
合計		181	129	14	324

(参考 2017年度 (2017年04月 ~ 2017年04月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	64	35	4	103
	勧誘に関する相談	10	8	2	20
	売買取引に関する相談	33	29	3	65
	事務処理に関する相談	27	23	4	54
	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	7	4	0	11
	(小 計)	141	99	13	253
苦情	勧誘に関する苦情	9	13	0	22
	売買取引に関する苦情	8	8	0	16
	事務処理に関する苦情	11	3	0	14
	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)	33	27	1	61
あっせん	勧誘に関する紛争	6	3	0	9
	売買取引に関する紛争	1	0	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)	7	3	0	10
合計		181	129	14	324

- (注)
1. 相談の計上件数は、相談対応件数(証券会社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。