

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2018年5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 5月	2018年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	62	130	65
	勧誘に関する相談	23	47	24
	売買取引に関する相談	69	135	68
	事務処理に関する相談	31	63	32
	投資運用に関する相談	0	1	1
	投資助言に関する相談	0	0	0
	その他の相談	9	13	7
	(小 計)	194	389	195
苦情	勧誘に関する苦情	51	77	39
	売買取引に関する苦情	24	57	29
	事務処理に関する苦情	15	22	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	6	14	7
	(小 計)	96	170	85
あっせん	勧誘に関する紛争	10	17	9
	売買取引に関する紛争	1	3	2
	事務処理に関する紛争	0	1	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)	11	21	11
合 計		301	580	290

(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	27
	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5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	18	11	12	0	0	1	0	0	0	20	62
	勧誘に関する相談	6	5	9	1	0	0	0	0	0	2	23
	売買取引に関する相談	24	17	26	0	0	0	0	0	0	2	69
	事務処理に関する相談	12	1	5	0	0	0	1	0	0	12	31
	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	1	0	0	0	0	0	0	4	9
	(小 計)	64	34	53	1	0	1	1	0	0	40	194
苦情	勧誘に関する苦情	4	4	12	1	0	0	30	0	0	0	51
	売買取引に関する苦情	12	3	8	0	0	0	0	0	0	1	24
	事務処理に関する苦情	8	0	2	0	0	0	0	0	0	5	15
	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	1	0	1	0	0	0	0	0	0	4	6
	(小 計)	25	7	23	1	0	0	30	0	0	10	96
あっせん	勧誘に関する紛争	1	2	0	0	0	0	7	0	0	0	10
	売買取引に関する紛争	0	0	0	1	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	2	0	1	0	0	7	0	0	0	11
合 計		90	43	76	3	0	1	38	0	0	50	301

(参考 2018年度 (2018年04月 ～ 2018年5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	43	22	24	2	0	2	1	0	0	36	130
	勧誘に関する相談	13	8	21	1	0	0	1	0	0	3	47
	売買取引に関する相談	56	31	44	0	0	0	0	0	0	4	135
	事務処理に関する相談	24	3	11	1	0	0	1	0	0	23	63
	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	4	0	2	0	0	0	0	0	0	7	13
	(小 計)	140	64	103	4	0	2	3	0	0	73	389
苦情	勧誘に関する苦情	8	7	18	1	0	0	42	0	0	1	77
	売買取引に関する苦情	25	13	17	1	0	0	0	0	0	1	57
	事務処理に関する苦情	12	1	2	0	0	0	0	0	0	7	22
	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	3	0	0	0	0	0	0	8	14
	(小 計)	48	21	40	2	0	0	42	0	0	17	170
あっせん	勧誘に関する紛争	2	4	3	1	0	0	7	0	0	0	17
	売買取引に関する紛争	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3
	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)	4	4	4	2	0	0	7	0	0	0	21
合 計		192	89	147	8	0	2	52	0	0	90	580

- (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5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	42	18	2	62
	勧誘に関する相談	13	10	0	23
	売買取引に関する相談	31	36	2	69
	事務処理に関する相談	20	11	0	31
	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	3	6	0	9
	(小 計)	109	81	4	194
苦情	勧誘に関する苦情	31	17	3	51
	売買取引に関する苦情	14	9	1	24
	事務処理に関する苦情	10	5	0	15
	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	3	3	0	6
	(小 計)	58	34	4	96
あっせん	勧誘に関する紛争	9	1	0	10
	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)	10	1	0	11
合 計		177	116	8	301

(参考 2018年度(2018年04月 ～ 2018年5月) 累計)

区 分	内 容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	76	47	7	130
	勧誘に関する相談	21	25	1	47
	売買取引に関する相談	61	70	4	135
	事務処理に関する相談	38	25	0	63
	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	5	7	1	13
	(小 計)	202	174	13	389
苦情	勧誘に関する苦情	48	26	3	77
	売買取引に関する苦情	29	27	1	57
	事務処理に関する苦情	14	8	0	22
	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	7	0	14
	(小 計)	98	68	4	170
あっせん	勧誘に関する紛争	12	5	0	17
	売買取引に関する紛争	3	0	0	3
	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)	15	6	0	21
合 計		315	248	17	580

- (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。