

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2018年6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 6月	2018年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	81	211	70
	勧誘に関する相談	34	81	27
	売買取引に関する相談	72	207	69
	事務処理に関する相談	31	94	31
	投資運用に関する相談	0	1	0
	投資助言に関する相談	0	0	0
	その他の相談	7	20	7
	(小 計)	225	614	205
苦情	勧誘に関する苦情	108	185	62
	売買取引に関する苦情	33	90	30
	事務処理に関する苦情	6	28	9
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	1	1	0
	その他の苦情	6	20	7
	(小 計)	154	324	108
あっせん	勧誘に関する紛争	28	45	15
	売買取引に関する紛争	1	4	1
	事務処理に関する紛争	0	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)	29	50	17
合 計		408	988	329

(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6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	16	11	11	0	0	0	0	0	0	43	81
	勧誘に関する相談	6	12	12	0	0	2	2	0	0	0	34
	売買取引に関する相談	34	16	16	0	0	0	0	0	0	6	72
	事務処理に関する相談	12	3	6	0	0	0	0	0	0	10	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	1	0	0	0	0	0	0	0	2	7
	(小 計)	72	43	45	0	0	2	2	0	0	61	225
苦情	勧誘に関する苦情	9	13	3	1	0	0	82	0	0	0	108
	売買取引に関する苦情	15	7	10	0	0	1	0	0	0	0	33
	事務処理に関する苦情	2	2	2	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	1	0	0	0	0	1
	その他の苦情	1	1	2	0	0	0	0	0	0	2	6
	(小 計)	27	23	17	1	0	2	82	0	0	2	154
あっせん	勧誘に関する紛争	2	2	0	1	0	0	23	0	0	0	28
	売買取引に関する紛争	0	0	1	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	1	1	0	0	23	0	0	0	29
合 計		101	68	63	2	0	4	107	0	0	63	408

(参考 2018年度 (2018年04月 ~ 2018年6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	59	33	35	2	0	2	1	0	0	79	211
	勧誘に関する相談	19	20	33	1	0	2	3	0	0	3	81
	売買取引に関する相談	90	47	60	0	0	0	0	0	0	10	207
	事務処理に関する相談	36	6	17	1	0	0	1	0	0	33	94
	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	8	1	2	0	0	0	0	0	0	9	20
	(小 計)	212	107	148	4	0	4	5	0	0	134	614
苦情	勧誘に関する苦情	17	20	21	2	0	0	124	0	0	1	185
	売買取引に関する苦情	40	20	27	1	0	1	0	0	0	1	90
	事務処理に関する苦情	14	3	4	0	0	0	0	0	0	7	28
	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	1	0	0	0	0	1
	その他の苦情	4	1	5	0	0	0	0	0	0	10	20
	(小 計)	75	44	57	3	0	2	124	0	0	19	324
あっせん	勧誘に関する紛争	4	6	3	2	0	0	30	0	0	0	45
	売買取引に関する紛争	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	4
	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)	6	6	5	3	0	0	30	0	0	0	50
合 計		293	157	210	10	0	6	159	0	0	153	988

- (注)
- 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。
 - 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6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	36	40	5	81
	勧誘に関する相談	21	12	1	34
	売買取引に関する相談	43	28	1	72
	事務処理に関する相談	16	15	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	4	3	0	7
	(小 計)	120	98	7	225
苦情	勧誘に関する苦情	75	23	10	108
	売買取引に関する苦情	18	15	0	33
	事務処理に関する苦情	2	4	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	1	0	0	1
	その他の苦情	2	4	0	6
	(小 計)	98	46	10	154
あっせん	勧誘に関する紛争	19	8	1	28
	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)	20	8	1	29
合 計		238	152	18	408

(参考 2018年度(2018年04月 ~ 2018年6月)累計)

区 分	内 容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	112	87	12	211
	勧誘に関する相談	42	37	2	81
	売買取引に関する相談	104	98	5	207
	事務処理に関する相談	54	40	0	94
	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	9	10	1	20
	(小 計)	322	272	20	614
苦情	勧誘に関する苦情	123	49	13	185
	売買取引に関する苦情	47	42	1	90
	事務処理に関する苦情	16	12	0	28
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	1	0	0	1
	その他の苦情	9	11	0	20
	(小 計)	196	114	14	324
あっせん	勧誘に関する紛争	31	13	1	45
	売買取引に関する紛争	4	0	0	4
	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)	35	14	1	50
合 計		553	400	35	988

- (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。