

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2018年7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 7月	2018年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	39	250	63
	勧誘に関する相談	41	122	31
	売買取引に関する相談	81	288	72
	事務処理に関する相談	32	126	32
	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	6	26	7
	(小 計)	199	813	203
苦情	勧誘に関する苦情	387	572	143
	売買取引に関する苦情	23	113	28
	事務処理に関する苦情	8	36	9
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	1	0
	その他の苦情	5	25	6
	(小 計)	423	747	187
あっせん	勧誘に関する紛争	38	83	21
	売買取引に関する紛争	3	7	2
	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)	41	91	23
合 計		663	1,651	413

(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7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	10	10	5	0	0	0	0	0	0	14	39
	勧誘に関する相談	5	15	10	1	0	1	6	0	0	3	41
	売買取引に関する相談	40	10	23	1	0	0	1	1	0	5	81
	事務処理に関する相談	13	3	3	0	0	0	0	0	0	13	32
	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	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3	6
	(小 計)	70	39	41	2	0	1	7	1	0	38	199
苦情	勧誘に関する苦情	4	11	4	0	0	3	363	0	0	2	387
	売買取引に関する苦情	15	3	3	1	0	0	0	0	0	1	23
	事務処理に関する苦情	5	0	1	0	0	0	0	0	0	2	8
	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	2	0	1	0	0	0	0	0	0	2	5
	(小 計)	26	14	9	1	0	3	363	0	0	7	423
あっせん	勧誘に関する紛争	1	0	1	0	0	1	35	0	0	0	38
	売買取引に関する紛争	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
	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)	3	0	2	0	0	1	35	0	0	0	41
合 計		99	53	52	3	0	5	405	1	0	45	663

(参考 2018年度 (2018年04月 ~ 2018年7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	69	43	40	2	0	2	1	0	0	93	250
	勧誘に関する相談	24	35	43	2	0	3	9	0	0	6	122
	売買取引に関する相談	130	57	83	1	0	0	1	1	0	15	288
	事務処理に関する相談	49	9	20	1	0	0	1	0	0	46	126
	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	10	2	2	0	0	0	0	0	0	12	26
	(小 計)	282	146	189	6	0	5	12	1	0	172	813
苦情	勧誘に関する苦情	21	31	25	2	0	3	487	0	0	3	572
	売買取引に関する苦情	55	23	30	2	0	1	0	0	0	2	113
	事務処理に関する苦情	19	3	5	0	0	0	0	0	0	9	36
	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	6	1	6	0	0	0	0	0	0	12	25
	(小 計)	101	58	66	4	0	5	487	0	0	26	747
あっせん	勧誘に関する紛争	5	6	4	2	0	1	65	0	0	0	83
	売買取引に関する紛争	3	0	3	1	0	0	0	0	0	0	7
	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)	9	6	7	3	0	1	65	0	0	0	91
合 計		392	210	262	13	0	11	564	1	0	198	1,651

- (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7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	25	13	1	39
	勧誘に関する相談	18	23	0	41
	売買取引に関する相談	46	34	1	81
	事務処理に関する相談	16	16	0	32
	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	1	0	6
	(小 計)	110	87	2	199
苦情	勧誘に関する苦情	259	98	30	387
	売買取引に関する苦情	13	9	1	23
	事務処理に関する苦情	6	0	2	8
	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	4	1	0	5
	(小 計)	282	108	33	423
あっせん	勧誘に関する紛争	26	10	2	38
	売買取引に関する紛争	0	3	0	3
	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)	26	13	2	41
合 計		418	208	37	663

(参考 2018年度(2018年04月 ～ 2018年7月) 累計)

区 分	内 容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	137	100	13	250
	勧誘に関する相談	60	60	2	122
	売買取引に関する相談	150	132	6	288
	事務処理に関する相談	70	56	0	126
	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	14	11	1	26
	(小 計)	432	359	22	813
苦情	勧誘に関する苦情	382	147	43	572
	売買取引に関する苦情	60	51	2	113
	事務処理に関する苦情	22	12	2	36
	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	13	12	0	25
	(小 計)	478	222	47	747
あっせん	勧誘に関する紛争	57	23	3	83
	売買取引に関する紛争	4	3	0	7
	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)	61	27	3	91
合 計		971	608	72	1,651

- (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。