

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2018年8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 8月	2018年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	53	303	61
	勧誘に関する相談	41	163	33
	売買取引に関する相談	107	395	79
	事務処理に関する相談	32	158	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	10	36	7
	(小 計)	243	1,056	211
苦情	勧誘に関する苦情	129	701	140
	売買取引に関する苦情	26	139	28
	事務処理に関する苦情	10	46	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	2	27	5
	(小 計)	167	914	183
あっせん	勧誘に関する紛争	32	115	23
	売買取引に関する紛争	2	9	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)	34	125	25
合 計		444	2,095	419

(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8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	17	9	13	0	0	0	1	0	0	13	53
	勧誘に関する相談	3	23	12	1	0	1	1	0	0	0	41
	売買取引に関する相談	38	30	28	1	0	1	4	0	0	5	107
	事務処理に関する相談	8	2	5	0	0	0	0	0	0	17	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	0	3	0	0	0	0	0	0	5	10
	(小 計)	68	64	61	2	0	2	6	0	0	40	243
苦情	勧誘に関する苦情	7	18	9	0	0	0	95	0	0	0	129
	売買取引に関する苦情	12	5	6	2	0	1	0	0	0	0	26
	事務処理に関する苦情	2	2	1	0	0	0	0	0	0	5	10
	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	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	(小 計)	21	27	16	2	0	1	95	0	0	5	167
あっせん	勧誘に関する紛争	1	0	0	0	0	0	31	0	0	0	32
	売買取引に関する紛争	0	0	2	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)	1	0	2	0	0	0	31	0	0	0	34
合 計		90	91	79	4	0	3	132	0	0	45	444

(参考 2018年度 (2018年04月 ~ 2018年8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	86	52	53	2	0	2	2	0	0	106	303
	勧誘に関する相談	27	58	55	3	0	4	10	0	0	6	163
	売買取引に関する相談	168	87	111	2	0	1	5	1	0	20	395
	事務処理に関する相談	57	11	25	1	0	0	1	0	0	63	158
	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	12	2	5	0	0	0	0	0	0	17	36
	(小 計)	350	210	250	8	0	7	18	1	0	212	1,056
苦情	勧誘に関する苦情	28	49	34	2	0	3	582	0	0	3	701
	売買取引に関する苦情	67	28	36	4	0	2	0	0	0	2	139
	事務処理に関する苦情	21	5	6	0	0	0	0	0	0	14	46
	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	3	6	0	0	0	0	0	0	12	27
	(小 計)	122	85	82	6	0	6	582	0	0	31	914
あっせん	勧誘に関する紛争	6	6	4	2	0	1	96	0	0	0	115
	売買取引に関する紛争	3	0	5	1	0	0	0	0	0	0	9
	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)	10	6	9	3	0	1	96	0	0	0	125
合 計		482	301	341	17	0	14	696	1	0	243	2,095

- (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8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	33	19	1	53
	勧誘に関する相談	20	21	0	41
	売買取引に関する相談	57	47	3	107
	事務処理に関する相談	21	11	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	6	4	0	10
	(小 計)	137	102	4	243
苦情	勧誘に関する苦情	77	41	11	129
	売買取引に関する苦情	12	14	0	26
	事務処理に関する苦情	7	3	0	10
	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	0	2	0	2
	(小 計)	96	60	11	167
あっせん	勧誘に関する紛争	23	7	2	32
	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)	24	8	2	34
合 計		257	170	17	444

(参考 2018年度(2018年04月 ～ 2018年8月)累計)

区 分	内 容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	170	119	14	303
	勧誘に関する相談	80	81	2	163
	売買取引に関する相談	207	179	9	395
	事務処理に関する相談	91	67	0	158
	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	20	15	1	36
	(小 計)	569	461	26	1,056
苦情	勧誘に関する苦情	459	188	54	701
	売買取引に関する苦情	72	65	2	139
	事務処理に関する苦情	29	15	2	46
	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	14	0	27
	(小 計)	574	282	58	914
あっせん	勧誘に関する紛争	80	30	5	115
	売買取引に関する紛争	5	4	0	9
	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)	85	35	5	125
合 計		1,228	778	89	2,095

- (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。