

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2018年11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 11月	2018年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	50	446	56
	勧誘に関する相談	27	244	31
	売買取引に関する相談	111	725	91
	事務処理に関する相談	28	243	30
	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	27	95	12
	(小 計)	243	1,754	219
苦情	勧誘に関する苦情	31	835	104
	売買取引に関する苦情	31	239	30
	事務処理に関する苦情	5	65	8
	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	47	6
	(小 計)	72	1,187	148
あっせん	勧誘に関する紛争	141	385	48
	売買取引に関する紛争	0	10	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)	141	396	50
合 計		456	3,337	417

(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11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	19	10	7	0	0	1	0	0	0	13	50
	勧誘に関する相談	7	8	11	0	0	1	0	0	0	0	27
	売買取引に関する相談	46	28	30	0	1	0	1	1	0	4	111
	事務処理に関する相談	16	2	3	0	0	0	0	0	0	7	28
	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	14	2	4	0	0	0	0	0	0	7	27
	(小 計)	102	50	55	0	1	2	1	1	0	31	243
苦情	勧誘に関する苦情	4	8	4	0	0	0	15	0	0	0	31
	売買取引に関する苦情	16	6	8	0	0	1	0	0	0	0	31
	事務処理に関する苦情	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	5
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	4	5
	(小 計)	22	16	14	0	0	1	15	0	0	4	72
あっせん	勧誘に関する紛争	2	2	0	0	0	1	136	0	0	0	141
	売買取引に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	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	0	0	0	1	136	0	0	0	141
合 計		126	68	69	0	1	4	152	1	0	35	456

(参考 2018年度(2018年04月 ～ 2018年11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	141	78	73	4	0	4	2	0	0	144	446
	勧誘に関する相談	42	91	84	3	0	5	11	0	0	8	244
	売買取引に関する相談	308	166	200	4	1	3	6	2	0	35	725
	事務処理に関する相談	98	16	35	1	0	0	1	0	0	92	243
	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	41	10	15	0	0	0	0	0	0	29	95
	(小 計)	630	361	408	12	1	12	20	2	0	308	1,754
苦情	勧誘に関する苦情	35	75	45	2	0	3	672	0	0	3	835
	売買取引に関する苦情	115	53	55	7	0	6	0	0	0	3	239
	事務処理に関する苦情	34	6	9	0	0	0	0	0	0	16	65
	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	15	6	8	1	0	0	0	0	0	17	47
	(小 計)	199	140	117	10	0	10	672	0	0	39	1,187
あっせん	勧誘に関する紛争	11	9	6	3	0	2	354	0	0	0	385
	売買取引に関する紛争	3	0	6	1	0	0	0	0	0	0	10
	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)	15	9	12	4	0	2	354	0	0	0	396
合 計		844	510	537	26	1	24	1,046	2	0	347	3,337

- (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11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	26	20	4	50
	勧誘に関する相談	8	19	0	27
	売買取引に関する相談	55	51	5	111
	事務処理に関する相談	18	10	0	28
	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	18	9	0	27
	(小 計)	125	109	9	243
苦情	勧誘に関する苦情	17	11	3	31
	売買取引に関する苦情	19	11	1	31
	事務処理に関する苦情	4	1	0	5
	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	2	0	5
	(小 計)	43	25	4	72
あっせん	勧誘に関する紛争	99	30	12	141
	売買取引に関する紛争	0	0	0	0
	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)	99	30	12	141
合 計		267	164	25	456

(参考 2018年度 (2018年04月 ~ 2018年11月) 累計)

区 分	内 容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	249	173	24	446
	勧誘に関する相談	109	131	4	244
	売買取引に関する相談	368	341	16	725
	事務処理に関する相談	147	93	3	243
	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	59	34	2	95
	(小 計)	933	772	49	1,754
苦情	勧誘に関する苦情	537	236	62	835
	売買取引に関する苦情	130	106	3	239
	事務処理に関する苦情	45	18	2	65
	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	26	20	1	47
	(小 計)	739	380	68	1,187
あっせん	勧誘に関する紛争	267	88	30	385
	売買取引に関する紛争	5	5	0	10
	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)	272	94	30	396
合 計		1,944	1,246	147	3,337

- (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。