

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2017年05月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2017年 5月	2017年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	76	179	90
	勧誘に関する相談	27	47	24
	売買取引に関する相談	70	135	68
	事務処理に関する相談	30	84	42
	投資運用に関する相談	0	0	0
	投資助言に関する相談	0	0	0
	その他の相談	21	32	16
	(小計)	224	477	239
苦情	勧誘に関する苦情	24	46	23
	売買取引に関する苦情	20	36	18
	事務処理に関する苦情	8	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	10	19	10
		(小計)	62	123
あっせん	勧誘に関する紛争	9	18	9
	売買取引に関する紛争	1	2	1
	事務処理に関する紛争	0	0	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)	10	20
合計		296	620	310

(参考 前年度の状況)

区分	内容	2016年度	
		累計	月平均(累計/12)
相談	制度に関する相談	1239	103
	勧誘に関する相談	555	46
	売買取引に関する相談	1168	97
	事務処理に関する相談	644	54
	投資運用に関する相談	0	0
	投資助言に関する相談	0	0
	その他の相談	198	17
	(小計)	3804	317
苦情	勧誘に関する苦情	406	34
	売買取引に関する苦情	385	32
	事務処理に関する苦情	170	14
	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	109	9
		(小計)	1070
あっせん	勧誘に関する紛争	99	8
	売買取引に関する紛争	32	3
	事務処理に関する紛争	2	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)	133
合計		5007	417

- (注)
- 相談の計上件数は、相談対応件数(証券会社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

(2017年05月の商品別処理状況)

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 タイプ)	ラップ	第2種 関連 商品	その他	計
相談	制度に関する相談	28	8	10	1	0	2	0	0	0	27	76
	勧誘に関する相談	8	8	11	0	0	0	0	0	0	0	27
	売買取引に関する相談	45	5	15	2	0	0	0	0	0	3	70
	事務処理に関する相談	13	3	4	0	0	0	0	0	0	10	30
	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	3	7	0	0	0	0	0	0	7	21
	(小計)	98	27	47	3	0	2	0	0	0	47	224
苦情	勧誘に関する苦情	10	7	6	0	0	0	0	0	0	1	24
	売買取引に関する苦情	12	0	5	3	0	0	0	0	0	0	20
	事務処理に関する苦情	4	1	0	0	0	0	0	0	0	3	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	4	0	2	0	0	1	0	0	0	3	10
		(小計)	30	8	13	3	0	1	0	0	0	7
あっせん	勧誘に関する紛争	1	2	5	0	0	1	0	0	0	0	9
	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)	1	2	6	0	0	1	0	0	0	0
合計		129	37	66	6	0	4	0	0	0	54	296

(参考 2017年度(2017年04月～2017年05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 タイプ)	ラップ	第2種 関連 商品	その他	計
相談	制度に関する相談	64	25	30	1	0	3	0	0	0	56	179
	勧誘に関する相談	14	13	19	0	0	0	0	0	0	1	47
	売買取引に関する相談	79	15	30	2	0	2	0	0	0	7	135
	事務処理に関する相談	31	8	13	0	0	0	0	0	0	32	84
	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	9	3	9	2	0	0	0	0	0	9	32
	(小計)	197	64	101	5	0	5	0	0	0	105	477
苦情	勧誘に関する苦情	15	18	11	0	0	1	0	0	0	1	46
	売買取引に関する苦情	22	4	6	3	0	1	0	0	0	0	36
	事務処理に関する苦情	8	2	2	0	0	0	0	0	0	10	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	7	0	3	0	0	2	0	0	0	7	19
		(小計)	52	24	22	3	0	4	0	0	0	18
あっせん	勧誘に関する紛争	2	4	10	0	0	2	0	0	0	0	18
	売買取引に関する紛争	1	0	1	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)	3	4	11	0	0	2	0	0	0	0
合計		252	92	134	8	0	11	0	0	0	123	620

- (注)
1. 相談の計上件数は、相談対応件数(証券会社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

(2017年05月の男女別処理状況)

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	41	2	76
	勧誘に関する相談	13	12	2	27
	売買取引に関する相談	40	27	3	70
	事務処理に関する相談	19	11	0	30
	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	11	10	0	21
	(小計)	116	101	7	224
苦情	勧誘に関する苦情	17	7	0	24
	売買取引に関する苦情	13	7	0	20
	事務処理に関する苦情	7	1	0	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	7	3	0	10
	(小計)	44	18	0	62
あっせん	勧誘に関する紛争	3	6	0	9
	売買取引に関する紛争	0	1	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)	3	7	0	10
合計		163	126	7	296

(参考 2017年度(2017年04月～2017年05月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	97	76	6	179
	勧誘に関する相談	23	20	4	47
	売買取引に関する相談	73	56	6	135
	事務処理に関する相談	46	34	4	84
	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	14	0	32
	(小計)	257	200	20	477
苦情	勧誘に関する苦情	26	20	0	46
	売買取引に関する苦情	21	15	0	36
	事務処理に関する苦情	18	4	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	12	6	1	19
	(小計)	77	45	1	123
あっせん	勧誘に関する紛争	9	9	0	18
	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)	10	10	0	20
合計		344	255	21	620

(注)

- 1.相談の計上件数は、相談対応件数(証券会社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。