

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2017年08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	2017年 8月	2017年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	91	519	104
	勧誘に関する相談	27	143	29
	売買取引に関する相談	75	334	67
	事務処理に関する相談	39	203	41
	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	2	46	9
	(小 計)	234	1,245	249
	苦情	勧誘に関する苦情	29	129
売買取引に関する苦情		34	118	24
事務処理に関する苦情		15	56	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		9	46	9
(小 計)		87	349	70
あっせん	勧誘に関する紛争	11	39	8
	売買取引に関する紛争	0	8	2
	事務処理に関する紛争	0	2	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)	11	49	10	
合 計		332	1,643	329

(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	1,239	103
	勧誘に関する相談	555	46
	売買取引に関する相談	1,168	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)	3,804	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)	1,070	89
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	11	
合 計		5,007	417

- (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

(2017年08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	37	9	21	0	0	0	1	0	0	23	91
	勧誘に関する相談	6	8	12	0	0	0	0	0	0	1	27
	売買取引に関する相談	44	10	11	4	0	0	0	0	0	6	75
	事務処理に関する相談	17	2	8	0	0	0	0	0	0	12	39
	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	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	(小計)	106	29	52	4	0	0	1	0	0	42	234
苦情	勧誘に関する苦情	10	9	9	0	0	0	0	0	0	1	29
	売買取引に関する苦情	20	5	5	2	0	2	0	0	0	0	34
	事務処理に関する苦情	8	3	1	0	0	0	0	0	0	3	15
	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	1	0	0	0	0	0	0	4	9
	(小計)	42	17	16	2	0	2	0	0	0	8	87
あっせん	勧誘に関する紛争	4	4	1	0	0	0	2	0	0	0	11
	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)	4	4	1	0	0	0	2	0	0	0	11
合計		152	50	69	6	0	2	3	0	0	50	332

(参考 2017年度(2017年04月～2017年08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	199	64	104	4	0	4	1	0	0	143	519
	勧誘に関する相談	39	36	61	1	0	1	0	0	0	5	143
	売買取引に関する相談	198	37	65	8	0	3	0	0	0	23	334
	事務処理に関する相談	99	18	25	0	0	0	0	0	0	61	203
	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	18	3	9	2	0	1	0	0	0	13	46
	(小計)	553	158	264	15	0	9	1	0	0	245	1,245
苦情	勧誘に関する苦情	49	40	33	0	0	1	3	0	0	3	129
	売買取引に関する苦情	68	18	21	5	0	6	0	0	0	0	118
	事務処理に関する苦情	26	6	9	0	0	0	0	0	0	15	56
	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	18	2	10	0	0	2	0	0	0	14	46
	(小計)	161	66	73	5	0	9	3	0	0	32	349
あっせん	勧誘に関する紛争	10	12	13	0	0	2	2	0	0	0	39
	売買取引に関する紛争	3	1	4	0	0	0	0	0	0	0	8
	事務処理に関する紛争	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	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)	14	14	17	0	0	2	2	0	0	0	49
合計		728	238	354	20	0	20	6	0	0	277	1,643

- (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

(2017年08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	56	33	2	91
	勧誘に関する相談	11	16	0	27
	売買取引に関する相談	46	27	2	75
	事務処理に関する相談	21	16	2	39
	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	1	1	0	2
	(小計)	135	93	6	234
苦情	勧誘に関する苦情	16	12	1	29
	売買取引に関する苦情	23	11	0	34
	事務処理に関する苦情	10	5	0	15
	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	5	4	0	9
	(小計)	54	32	1	87
あっせん	勧誘に関する紛争	5	6	0	11
	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)	5	6	0	11
合計		194	131	7	332

(参考 2017年度 (2017年04月 ~ 2017年08月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計	
相談	制度に関する相談	294	208	17	519	
	勧誘に関する相談	73	63	7	143	
	売買取引に関する相談	181	142	11	334	
	事務処理に関する相談	122	75	6	203	
	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	26	20	0	46	
	(小計)	696	508	41	1,245	
	苦情	勧誘に関する苦情	65	63	1	129
		売買取引に関する苦情	69	48	1	118
事務処理に関する苦情		40	16	0	56	
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		29	15	2	46	
(小計)		203	142	4	349	
あっせん	勧誘に関する紛争	19	20	0	39	
	売買取引に関する紛争	5	3	0	8	
	事務処理に関する紛争	1	1	0	2	
	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)	25	24	0	49	
合計		924	674	45	1,643	

(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。