

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2017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	2017年 11月	2017年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	137	883	110
	勧誘に関する相談	29	231	29
	売買取引に関する相談	70	534	67
	事務処理に関する相談	50	353	44
	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	2	58	7
	(小 計)	288	2,060	258
苦情	勧誘に関する苦情	22	191	24
	売買取引に関する苦情	22	192	24
	事務処理に関する苦情	12	90	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	17	90	11
	(小 計)	73	563	70
あっせん	勧誘に関する紛争	7	60	8
	売買取引に関する紛争	2	16	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)	9	78	10
合 計		370	2,701	338

(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	64	13	18	1	0	8	0	0	0	33	137
	勧誘に関する相談	8	5	14	0	1	0	0	0	0	1	29
	売買取引に関する相談	37	15	12	2	0	1	0	0	0	3	70
	事務処理に関する相談	28	4	5	0	0	0	0	0	0	13	50
	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	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
	(小 計)	137	37	50	3	1	9	0	0	0	51	288
苦情	勧誘に関する苦情	6	9	6	0	0	1	0	0	0	0	22
	売買取引に関する苦情	13	3	3	3	0	0	0	0	0	0	22
	事務処理に関する苦情	7	1	1	0	0	0	0	0	0	3	12
	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	8	0	1	0	0	0	0	0	0	8	17
	(小 計)	34	13	11	3	0	1	0	0	0	11	73
あっせん	勧誘に関する紛争	4	2	1	0	0	0	0	0	0	0	7
	売買取引に関する紛争	2	0	0	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)	6	2	1	0	0	0	0	0	0	0	9
合 計		177	52	62	6	1	10	0	0	0	62	370

(参考 2017年度(2017年04月～2017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	365	92	159	5	0	18	1	0	0	243	883
	勧誘に関する相談	64	63	95	1	1	1	0	0	0	6	231
	売買取引に関する相談	306	73	111	11	0	6	0	0	0	27	534
	事務処理に関する相談	179	28	45	0	0	0	0	0	0	101	353
	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	24	4	11	2	0	1	0	0	0	16	58
	(小 計)	938	260	422	19	1	26	1	0	0	393	2,060
苦情	勧誘に関する苦情	67	63	48	0	0	4	4	0	0	5	191
	売買取引に関する苦情	104	31	41	10	0	6	0	0	0	0	192
	事務処理に関する苦情	47	11	12	0	0	0	0	0	0	20	90
	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	40	7	14	0	0	2	0	0	0	27	90
	(小 計)	258	112	115	10	0	12	4	0	0	52	563
あっせん	勧誘に関する紛争	20	20	15	0	0	3	2	0	0	0	60
	売買取引に関する紛争	7	2	6	1	0	0	0	0	0	0	16
	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)	28	23	21	1	0	3	2	0	0	0	78
合 計		1,224	395	558	30	1	41	7	0	0	445	2,701

- (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	72	60	5	137
	勧誘に関する相談	17	11	1	29
	売買取引に関する相談	35	32	3	70
	事務処理に関する相談	34	15	1	50
	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)	159	119	10	288
苦情	勧誘に関する苦情	10	12	0	22
	売買取引に関する苦情	16	6	0	22
	事務処理に関する苦情	6	6	0	12
	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	11	6	0	17
	(小 計)	43	30	0	73
あっせん	勧誘に関する紛争	4	3	0	7
	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)	5	4	0	9
合 計		207	153	10	370

(参考 2017年度 (2017年04月 ～ 2017年11月) 累計)

区 分	内 容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	492	350	41	883
	勧誘に関する相談	122	96	13	231
	売買取引に関する相談	285	233	16	534
	事務処理に関する相談	210	134	9	353
	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	36	22	0	58
	(小 計)	1,146	835	79	2,060
苦情	勧誘に関する苦情	94	96	1	191
	売買取引に関する苦情	108	82	2	192
	事務処理に関する苦情	61	29	0	90
	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	59	27	4	90
	(小 計)	322	234	7	563
あっせん	勧誘に関する紛争	31	29	0	60
	売買取引に関する紛争	10	6	0	16
	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)	42	36	0	78
合 計		1,510	1,105	86	2,701

- (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。