

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2018年2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 2月	2017年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	87	1,185	108
	勧誘に関する相談	35	308	28
	売買取引に関する相談	97	752	68
	事務処理に関する相談	53	508	46
	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	9	77	7
	(小 計)	281	2,831	257
苦情	勧誘に関する苦情	59	287	26
	売買取引に関する苦情	26	281	26
	事務処理に関する苦情	9	126	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	15	117	11
	(小 計)	109	811	74
あっせん	勧誘に関する紛争	4	73	7
	売買取引に関する紛争	3	23	2
	事務処理に関する紛争	0	4	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)	7	100	9
合 計		397	3,742	340

## (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

( 2018年2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	26	11	10	0	0	3	5	0	0	32	87
	勧誘に関する相談	2	9	12	0	0	0	12	0	0	0	35
	売買取引に関する相談	37	7	23	2	0	4	22	0	0	2	97
	事務処理に関する相談	29	3	5	1	0	0	0	0	0	15	53
	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	3	1	1	0	0	0	0	0	0	4	9
	(小計)	97	31	51	3	0	7	39	0	0	53	281
苦情	勧誘に関する苦情	5	4	7	0	0	1	41	0	0	1	59
	売買取引に関する苦情	13	3	2	2	0	1	4	0	0	1	26
	事務処理に関する苦情	7	1	0	0	0	0	0	0	0	1	9
	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	2	4	0	0	0	0	0	0	5	15
	(小計)	29	10	13	2	0	2	45	0	0	8	109
あっせん	勧誘に関する紛争	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	4
	売買取引に関する紛争	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	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	2	1	0	0	0	0	0	0	0	7
合計		130	43	65	5	0	9	84	0	0	61	397

(参考 2017年度 (2017年04月 ~ 2018年2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	448	127	221	6	0	30	6	0	0	347	1,185
	勧誘に関する相談	75	78	131	1	1	1	12	0	0	9	308
	売買取引に関する相談	404	97	167	17	0	11	22	0	0	34	752
	事務処理に関する相談	260	37	64	1	0	0	0	0	0	146	508
	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	35	5	13	2	0	1	0	0	0	21	77
	(小計)	1,222	344	597	27	1	43	40	0	0	557	2,831
苦情	勧誘に関する苦情	89	77	63	0	0	5	45	0	0	8	287
	売買取引に関する苦情	153	44	56	14	0	7	4	0	0	3	281
	事務処理に関する苦情	67	16	18	0	0	0	0	0	0	25	126
	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	45	10	19	0	0	2	0	0	0	41	117
	(小計)	354	147	156	14	0	14	49	0	0	77	811
あっせん	勧誘に関する紛争	25	24	17	0	0	4	3	0	0	0	73
	売買取引に関する紛争	13	2	6	2	0	0	0	0	0	0	23
	事務処理に関する紛争	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	4
	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)	39	27	25	2	0	4	3	0	0	0	100
合計		1,615	518	778	43	1	61	92	0	0	634	3,742

- (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2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	54	27	6	87
	勧誘に関する相談	17	16	2	35
	売買取引に関する相談	58	36	3	97
	事務処理に関する相談	32	19	2	53
	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	3	0	9
	(小計)	167	101	13	281
苦情	勧誘に関する苦情	42	17	0	59
	売買取引に関する苦情	17	9	0	26
	事務処理に関する苦情	8	0	1	9
	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	13	2	0	15
	(小計)	80	28	1	109
	あっせん	勧誘に関する紛争	1	3	0
売買取引に関する紛争		0	2	1	3
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)		1	5	1	7
合計		248	134	15	397

(参考 2017年度 (2017年04月 ~ 2018年2月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計	
相談	制度に関する相談	667	455	63	1,185	
	勧誘に関する相談	158	131	19	308	
	売買取引に関する相談	410	318	24	752	
	事務処理に関する相談	299	196	13	508	
	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	49	26	2	77	
	(小計)	1,584	1,126	121	2,831	
	苦情	勧誘に関する苦情	153	132	2	287
		売買取引に関する苦情	158	121	2	281
事務処理に関する苦情		85	39	2	126	
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		81	32	4	117	
(小計)		477	324	10	811	
あっせん		勧誘に関する紛争	36	36	1	73
	売買取引に関する紛争	14	8	1	23	
	事務処理に関する紛争	2	2	0	4	
	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)	52	46	2	100	
	合計	2,113	1,496	133	3,742	

- (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。