

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2018年3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 3月	2017年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	89	1,274	106
	勧誘に関する相談	47	355	30
	売買取引に関する相談	86	838	70
	事務処理に関する相談	38	546	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	4	81	7
	(小計)	264	3,095	258
苦情	勧誘に関する苦情	32	319	27
	売買取引に関する苦情	25	306	26
	事務処理に関する苦情	6	132	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	4	121	10
	(小計)	67	878	73
	あっせん	勧誘に関する紛争	6	79
売買取引に関する紛争		1	24	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	107	9
合計			338	4,080

(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
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

- (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3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	31	10	18	0	0	4	1	0	0	25	89
	勧誘に関する相談	9	14	17	0	0	0	5	0	0	2	47
	売買取引に関する相談	41	21	16	1	0	2	1	0	0	4	86
	事務処理に関する相談	24	1	4	0	0	0	0	0	0	9	38
	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	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	4
	(小計)	106	46	56	1	0	6	7	0	0	42	264
苦情	勧誘に関する苦情	4	10	4	1	0	0	13	0	0	0	32
	売買取引に関する苦情	10	3	10	1	0	1	0	0	0	0	25
	事務処理に関する苦情	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6
	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4
	(小計)	21	14	14	2	0	1	13	0	0	2	67
あっせん	勧誘に関する紛争	0	1	3	0	0	2	0	0	0	0	6
	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)	0	1	4	0	0	2	0	0	0	0	7
合計		127	61	74	3	0	9	20	0	0	44	338

(参考 2017年度(2017年04月～2018年3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	479	137	239	6	0	34	7	0	0	372	1,274
	勧誘に関する相談	84	92	148	1	1	1	17	0	0	11	355
	売買取引に関する相談	445	118	183	18	0	13	23	0	0	38	838
	事務処理に関する相談	284	38	68	1	0	0	0	0	0	155	546
	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	36	5	14	2	0	1	0	0	0	23	81
	(小計)	1,328	390	653	28	1	49	47	0	0	599	3,095
苦情	勧誘に関する苦情	93	87	67	1	0	5	58	0	0	8	319
	売買取引に関する苦情	163	47	66	15	0	8	4	0	0	3	306
	事務処理に関する苦情	72	17	18	0	0	0	0	0	0	25	132
	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	47	10	19	0	0	2	0	0	0	43	121
	(小計)	375	161	170	16	0	15	62	0	0	79	878
あっせん	勧誘に関する紛争	25	25	20	0	0	6	3	0	0	0	79
	売買取引に関する紛争	13	2	7	2	0	0	0	0	0	0	24
	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	28	29	2	0	6	3	0	0	0	107
合計		1,742	579	852	46	1	70	112	0	0	678	4,080

- (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3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	8	89
	勧誘に関する相談	29	17	1	47
	売買取引に関する相談	42	41	3	86
	事務処理に関する相談	25	10	3	38
	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	2	2	0	4
	(小計)	152	97	15	264
	苦情	勧誘に関する苦情	21	10	1
売買取引に関する苦情		14	10	1	25
事務処理に関する苦情		4	2	0	6
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		4	0	0	4
(小計)		43	22	2	67
あっせん	勧誘に関する紛争	1	5	0	6
	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)	1	6	0	7
合計		196	125	17	338

(参考 2017年度(2017年04月～2018年3月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	721	482	71	1,274
	勧誘に関する相談	187	148	20	355
	売買取引に関する相談	452	359	27	838
	事務処理に関する相談	324	206	16	546
	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	51	28	2	81
	(小計)	1,736	1,223	136	3,095
	苦情	勧誘に関する苦情	174	142	3
売買取引に関する苦情		172	131	3	306
事務処理に関する苦情		89	41	2	132
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		85	32	4	121
(小計)		520	346	12	878
あっせん	勧誘に関する紛争	37	41	1	79
	売買取引に関する紛争	14	9	1	24
	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)	53	52	2	107
合計		2,309	1,621	150	4,080

- (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。