

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2018年10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 10月	2018年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	43	396	57
	勧誘に関する相談	24	217	31
	売買取引に関する相談	145	614	88
	事務処理に関する相談	38	215	31
	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	19	68	10
	(小 計)	269	1,511	216
	苦情	勧誘に関する苦情	44	804
売買取引に関する苦情		46	208	30
事務処理に関する苦情		12	60	9
投資運用に関する苦情		0	0	0
投資助言に関する苦情		0	1	0
その他の苦情		6	42	6
(小 計)		108	1,115	159
あっせん	勧誘に関する紛争	88	244	35
	売買取引に関する紛争	1	10	1
	事務処理に関する紛争	0	1	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)	89	255	36	
合 計		466	2,881	412

(参考 前年度の状況)

区 分	内 容	2017年度	
		累計	月平均(累計/12)
相談	制度に関する相談	1,274	106
	勧誘に関する相談	355	30
	売買取引に関する相談	838	70
	事務処理に関する相談	546	46
	投資運用に関する相談	1	0
	投資助言に関する相談	0	0
	その他の相談	81	7
	(小 計)	3,095	258
	苦情	勧誘に関する苦情	319
売買取引に関する苦情		306	26
事務処理に関する苦情		132	11
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		121	10
(小 計)		878	73
あっせん	勧誘に関する紛争	79	7
	売買取引に関する紛争	24	2
	事務処理に関する紛争	4	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)	107	9	
合 計		4,080	340

- (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10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 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	18	5	8	0	0	1	0	0	0	11	43
	勧誘に関する相談	5	9	10	0	0	0	0	0	0	0	24
	売買取引に関する相談	68	26	45	2	0	2	0	0	0	2	145
	事務処理に関する相談	19	0	6	0	0	0	0	0	0	13	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	10	2	4	0	0	0	0	0	0	3	19
	(小計)	120	42	73	2	0	3	0	0	0	29	269
苦情	勧誘に関する苦情	3	7	3	0	0	0	31	0	0	0	44
	売買取引に関する苦情	21	12	9	1	0	2	0	0	0	1	46
	事務処理に関する苦情	10	0	1	0	0	0	0	0	0	1	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	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	6
	(小計)	38	20	14	1	0	2	31	0	0	2	108
あっせん	勧誘に関する紛争	1	0	0	1	0	0	86	0	0	0	88
	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	0	1	1	0	0	86	0	0	0	89
合計		159	62	88	4	0	5	117	0	0	31	466

(参考 2018年度(2018年04月～2018年10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	122	68	66	4	0	3	2	0	0	131	396
	勧誘に関する相談	35	83	73	3	0	4	11	0	0	8	217
	売買取引に関する相談	262	138	170	4	0	3	5	1	0	31	614
	事務処理に関する相談	82	14	32	1	0	0	1	0	0	85	215
	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	27	8	11	0	0	0	0	0	0	22	68
	(小計)	528	311	353	12	0	10	19	1	0	277	1,511
苦情	勧誘に関する苦情	31	67	41	2	0	3	657	0	0	3	804
	売買取引に関する苦情	99	47	47	7	0	5	0	0	0	3	208
	事務処理に関する苦情	32	5	7	0	0	0	0	0	0	16	60
	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	1	0	0	0	0	1
	その他の苦情	15	5	8	1	0	0	0	0	0	13	42
	(小計)	177	124	103	10	0	9	657	0	0	35	1,115
あっせん	勧誘に関する紛争	9	7	6	3	0	1	218	0	0	0	244
	売買取引に関する紛争	3	0	6	1	0	0	0	0	0	0	10
	事務処理に関する紛争	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	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)	13	7	12	4	0	1	218	0	0	0	255
合計		718	442	468	26	0	20	894	1	0	312	2,881

- (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10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	22	16	5	43
	勧誘に関する相談	11	13	0	24
	売買取引に関する相談	65	78	2	145
	事務処理に関する相談	26	10	2	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	13	5	1	19
	(小計)	137	122	10	269
苦情	勧誘に関する苦情	23	19	2	44
	売買取引に関する苦情	26	20	0	46
	事務処理に関する苦情	10	2	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	5	1	0	6
	(小計)	64	42	2	108
	あっせん	勧誘に関する紛争	57	22	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)		57	23	9	89
合計		258	187	21	466

(参考 2018年度(2018年04月～2018年10月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	223	153	20	396
	勧誘に関する相談	101	112	4	217
	売買取引に関する相談	313	290	11	614
	事務処理に関する相談	129	83	3	215
	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	41	25	2	68
	(小計)	808	663	40	1,511
苦情	勧誘に関する苦情	520	225	59	804
	売買取引に関する苦情	111	95	2	208
	事務処理に関する苦情	41	17	2	60
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	1	0	0	1
	その他の苦情	23	18	1	42
	(小計)	696	355	64	1,115
	あっせん	勧誘に関する紛争	168	58	18
売買取引に関する紛争		5	5	0	10
事務処理に関する紛争		0	1	0	1
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)		173	64	18	255
合計		1,677	1,082	122	2,881

- (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。