

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2017年04月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2017年 04月	2017年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	213	213	213
	勧誘に関する相談	23	23	23
	売買取引に関する相談	72	72	72
	事務処理に関する相談	89	89	89
	投資運用に関する相談	3	3	3
	投資助言に関する相談	3	3	3
	その他の相談	87	87	87
	(小計)	490	490	490
苦情	勧誘に関する苦情	25	25	25
	売買取引に関する苦情	19	19	19
	事務処理に関する苦情	15	15	15
	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	9	9
	(小計)	68	68	68
あっせん	勧誘に関する紛争	9	9	9
	売買取引に関する紛争	1	1	1
	事務処理に関する紛争	0	0	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)	10	10	10	
合計		568	568	568

(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	2594	216
	勧誘に関する相談	604	50
	売買取引に関する相談	1351	112
	事務処理に関する相談	967	80
	投資運用に関する相談	29	2
	投資助言に関する相談	35	2
	その他の相談	1156	96
	(小計)	6736	561
苦情	勧誘に関する苦情	440	36
	売買取引に関する苦情	448	37
	事務処理に関する苦情	191	15
	投資運用に関する苦情	4	0
	投資助言に関する苦情	12	1
	その他の苦情	131	10
	(小計)	1226	102
あっせん	勧誘に関する紛争	112	9
	売買取引に関する紛争	37	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	1	0
	その他の紛争	0	0
(小計)	152	12	
合計		8114	676

- (注) 1. 計上件数は、受付件数である。
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04月の商品別処理状況)

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	その他デリバ	ラップ	第2種関連商品	その他	計
相談	制度に関する相談	53	20	28	0	11	1	0	5	2	93	213
	勧誘に関する相談	6	5	8	0	0	0	0	1	2	1	23
	売買取引に関する相談	34	11	15	0	3	2	0	2	1	4	72
	事務処理に関する相談	27	6	15	0	1	0	0	1	1	38	89
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
	投資助言に関する相談	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
	その他の相談	20	0	2	2	4	0	0	0	0	59	87
	(小計)	142	42	68	2	19	3	0	12	6	196	490
苦情	勧誘に関する苦情	5	11	5	0	1	1	0	0	2	0	25
	売買取引に関する苦情	10	4	1	0	3	1	0	0	0	0	19
	事務処理に関する苦情	4	1	2	0	1	0	0	0	0	7	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	3	0	1	0	0	1	0	0	0	4	9
	(小計)	22	16	9	0	5	3	0	0	2	11	68
	あっせん	勧誘に関する紛争	1	2	5	0	0	1	0	0	0	0
売買取引に関する紛争		1	0	0	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)		2	2	5	0	0	1	0	0	0	0	10
合計		166	60	82	2	24	7	0	12	8	207	568

(参考 2017年度(2017年04月～2017年04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	その他デリバ	ラップ	第2種関連商品	その他	計
相談	制度に関する相談	53	20	28	0	11	1	0	5	2	93	213
	勧誘に関する相談	6	5	8	0	0	0	0	1	2	1	23
	売買取引に関する相談	34	11	15	0	3	2	0	2	1	4	72
	事務処理に関する相談	27	6	15	0	1	0	0	1	1	38	89
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
	投資助言に関する相談	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
	その他の相談	20	0	2	2	4	0	0	0	0	59	87
	(小計)	142	42	68	2	19	3	0	12	6	196	490
苦情	勧誘に関する苦情	5	11	5	0	1	1	0	0	2	0	25
	売買取引に関する苦情	10	4	1	0	3	1	0	0	0	0	19
	事務処理に関する苦情	4	1	2	0	1	0	0	0	0	7	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	3	0	1	0	0	1	0	0	0	4	9
	(小計)	22	16	9	0	5	3	0	0	2	11	68
	あっせん	勧誘に関する紛争	1	2	5	0	0	1	0	0	0	0
売買取引に関する紛争		1	0	0	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)		2	2	5	0	0	1	0	0	0	0	10
合計		166	60	82	2	24	7	0	12	8	207	568

- (注) 1. 計上件数は、受付件数である。
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04月の男女別処理状況)

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	125	81	7	213
	勧誘に関する相談	11	10	2	23
	売買取引に関する相談	34	34	4	72
	事務処理に関する相談	45	39	5	89
	投資運用に関する相談	2	1	0	3
	投資助言に関する相談	3	0	0	3
	その他の相談	52	31	4	87
	(小計)	272	196	22	490
苦情	勧誘に関する苦情	12	13	0	25
	売買取引に関する苦情	11	8	0	19
	事務処理に関する苦情	12	3	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	3	1	9
	(小計)	40	27	1	68
	あっせん	勧誘に関する紛争	6	3	0
売買取引に関する紛争		1	0	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)		7	3	0	10
合計		319	226	23	568

(参考 2017年度(2017年04月～2017年04月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	125	81	7	213
	勧誘に関する相談	11	10	2	23
	売買取引に関する相談	34	34	4	72
	事務処理に関する相談	45	39	5	89
	投資運用に関する相談	2	1	0	3
	投資助言に関する相談	3	0	0	3
	その他の相談	52	31	4	87
	(小計)	272	196	22	490
苦情	勧誘に関する苦情	12	13	0	25
	売買取引に関する苦情	11	8	0	19
	事務処理に関する苦情	12	3	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	3	1	9
	(小計)	40	27	1	68
	あっせん	勧誘に関する紛争	6	3	0
売買取引に関する紛争		1	0	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)		7	3	0	10
合計		319	226	23	568

- (注)
1. 計上件数は、受付件数である。
 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。