

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2017年07月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2017年 07月	2017年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	240	806	201
	勧誘に関する相談	37	133	33
	売買取引に関する相談	53	287	71
	事務処理に関する相談	60	288	72
	投資運用に関する相談	4	15	3
	投資助言に関する相談	6	15	3
	その他の相談	66	307	76
	(小計)	466	1851	462
苦情	勧誘に関する苦情	28	113	28
	売買取引に関する苦情	18	89	22
	事務処理に関する苦情	8	47	11
	投資運用に関する苦情	1	3	0
	投資助言に関する苦情	0	2	0
	その他の苦情	12	43	10
	(小計)	67	297	74
あっせん	勧誘に関する紛争	8	30	7
	売買取引に関する紛争	1	8	2
	事務処理に関する紛争	1	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	2	0
	その他の紛争	0	0	0
	(小計)	10	42	10
合計		543	2190	547

(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07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 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	75	25	36	1	17	1	0	1	0	84	240
	勧誘に関する相談	8	8	16	0	0	0	0	3	0	2	37
	売買取引に関する相談	28	5	13	0	4	0	0	0	1	2	53
	事務処理に関する相談	25	6	2	0	6	1	0	0	0	20	60
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	4
	投資助言に関する相談	4	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6
	その他の相談	14	1	0	0	2	1	0	0	0	48	66
	(小計)	154	45	67	1	29	3	0	7	2	158	466
苦情	勧誘に関する苦情	13	1	6	0	5	0	2	0	1	0	28
	売買取引に関する苦情	9	4	5	0	0	0	0	0	0	0	18
	事務処理に関する苦情	5	0	1	0	1	0	0	1	0	0	8
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	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	3	0	0	0	0	0	1	3	12
	(小計)	31	6	15	0	6	0	2	2	2	3	67
あっせん	勧誘に関する紛争	1	3	2	0	2	0	0	0	0	0	8
	売買取引に関する紛争	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	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)	2	4	2	0	2	0	0	0	0	0	10
合計		187	55	84	1	37	3	2	9	4	161	543

(参考 2017年度(2017年04月～2017年07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	233	69	117	4	55	4	1	9	2	312	806
	勧誘に関する相談	35	29	50	1	4	1	0	6	3	4	133
	売買取引に関する相談	155	28	54	4	21	3	0	3	2	17	287
	事務処理に関する相談	106	20	32	0	16	1	0	2	2	109	288
	投資運用に関する相談	0	0	2	0	0	0	0	11	2	0	15
	投資助言に関する相談	8	0	0	0	0	0	0	0	0	7	15
	その他の相談	62	4	10	3	11	1	0	1	1	214	307
	(小計)	599	150	265	12	107	10	1	32	12	663	1851
苦情	勧誘に関する苦情	39	29	24	0	9	1	5	1	3	2	113
	売買取引に関する苦情	48	13	16	3	4	4	0	1	0	0	89
	事務処理に関する苦情	18	3	8	0	4	0	0	1	0	13	47
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
	投資助言に関する苦情	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	その他の苦情	15	2	9	0	2	2	0	1	1	11	43
	(小計)	121	47	57	3	19	7	5	7	4	27	297
あっせん	勧誘に関する紛争	6	8	12	0	2	2	0	0	0	0	30
	売買取引に関する紛争	3	1	4	0	0	0	0	0	0	0	8
	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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(小計)	12	10	16	0	2	2	0	0	0	0	42
合計		732	207	338	15	128	19	6	39	16	690	2190

(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07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	137	97	6	240
	勧誘に関する相談	20	16	1	37
	売買取引に関する相談	24	28	1	53
	事務処理に関する相談	43	17	0	60
	投資運用に関する相談	1	3	0	4
	投資助言に関する相談	5	1	0	6
	その他の相談	37	24	5	66
	(小計)	267	186	13	466
苦情	勧誘に関する苦情	15	13	0	28
	売買取引に関する苦情	9	8	1	18
	事務処理に関する苦情	5	3	0	8
	投資運用に関する苦情	1	0	0	1
	投資助言に関する苦情	0	0	0	0
	その他の苦情	7	4	1	12
	(小計)	37	28	2	67
あっせん	勧誘に関する紛争	3	5	0	8
	売買取引に関する紛争	0	1	0	1
	事務処理に関する紛争	1	0	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)	4	6	0	10
合計		308	220	15	543

(参考 2017年度 (2017年04月 ~ 2017年07月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	466	316	24	806
	勧誘に関する相談	71	55	7	133
	売買取引に関する相談	150	126	11	287
	事務処理に関する相談	176	106	6	288
	投資運用に関する相談	8	6	1	15
	投資助言に関する相談	11	4	0	15
	その他の相談	169	110	28	307
	(小計)	1051	723	77	1851
苦情	勧誘に関する苦情	56	57	0	113
	売買取引に関する苦情	50	38	1	89
	事務処理に関する苦情	34	13	0	47
	投資運用に関する苦情	2	1	0	3
	投資助言に関する苦情	2	0	0	2
	その他の苦情	27	13	3	43
	(小計)	171	122	4	297
あっせん	勧誘に関する紛争	14	16	0	30
	売買取引に関する紛争	5	3	0	8
	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	2	0	0	2
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	22	20	0	42
合計		1244	865	81	2190

- (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。