

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2017年08月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2017年 08月	2017年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	200	1006	201
	勧誘に関する相談	30	163	32
	売買取引に関する相談	87	374	74
	事務処理に関する相談	58	346	69
	投資運用に関する相談	1	16	3
	投資助言に関する相談	10	25	5
	その他の相談	59	366	73
	(小計)	445	2296	459
苦情	勧誘に関する苦情	33	146	29
	売買取引に関する苦情	40	129	25
	事務処理に関する苦情	15	62	12
	投資運用に関する苦情	0	3	0
	投資助言に関する苦情	5	7	1
	その他の苦情	10	53	10
	(小計)	103	400	80
あっせん	勧誘に関する紛争	12	42	8
	売買取引に関する紛争	0	8	1
	事務処理に関する紛争	0	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	1	3	0
	その他の紛争	0	0	0
	(小計)	13	55	11
合計		561	2751	550

(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08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 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	61	12	29	2	12	0	1	0	6	77	200
	勧誘に関する相談	6	8	12	0	2	0	0	1	0	1	30
	売買取引に関する相談	45	10	11	4	7	0	0	0	4	6	87
	事務処理に関する相談	24	5	9	0	1	0	0	0	1	18	58
	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	6	0	0	0	0	0	0	0	0	4	10
	その他の相談	11	1	0	0	2	0	0	0	0	45	59
	(小計)	153	36	62	6	24	0	1	1	11	151	445
苦情	勧誘に関する苦情	10	9	9	0	2	0	0	1	1	1	33
	売買取引に関する苦情	20	5	6	2	2	2	0	0	3	0	40
	事務処理に関する苦情	8	3	1	0	0	0	0	0	0	3	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	3	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5
	その他の苦情	4	0	1	0	0	0	0	0	0	5	10
		(小計)	45	17	17	2	4	2	0	1	4	11
あっせん	勧誘に関する紛争	4	4	1	0	1	0	2	0	0	0	12
	売買取引に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		(小計)	5	4	1	0	1	0	2	0	0	0
合計		203	57	80	8	29	2	3	2	15	162	561

(参考 2017年度(2017年04月～2017年08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	294	81	146	6	67	4	2	9	8	389	1006
	勧誘に関する相談	41	37	62	1	6	1	0	7	3	5	163
	売買取引に関する相談	200	38	65	8	28	3	0	3	6	23	374
	事務処理に関する相談	130	25	41	0	17	1	0	2	3	127	346
	投資運用に関する相談	0	0	3	0	0	0	0	11	2	0	16
	投資助言に関する相談	14	0	0	0	0	0	0	0	0	11	25
	その他の相談	73	5	10	3	13	1	0	1	1	259	366
	(小計)	752	186	327	18	131	10	2	33	23	814	2296
苦情	勧誘に関する苦情	49	38	33	0	11	1	5	2	4	3	146
	売買取引に関する苦情	68	18	22	5	6	6	0	1	3	0	129
	事務処理に関する苦情	26	6	9	0	4	0	0	1	0	16	62
	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	4	0	0	0	0	0	0	0	0	3	7
	その他の苦情	19	2	10	0	2	2	0	1	1	16	53
		(小計)	166	64	74	5	23	9	5	8	8	38
あっせん	勧誘に関する紛争	10	12	13	0	3	2	2	0	0	0	42
	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	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		(小計)	17	14	17	0	3	2	2	0	0	0
合計		935	264	418	23	157	21	9	41	31	852	2751

(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08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	121	74	5	200
	勧誘に関する相談	11	19	0	30
	売買取引に関する相談	53	32	2	87
	事務処理に関する相談	31	24	3	58
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	4	6	0	10
	その他の相談	31	25	3	59
	(小計)	252	180	13	445
苦情	勧誘に関する苦情	19	13	1	33
	売買取引に関する苦情	28	12	0	40
	事務処理に関する苦情	10	5	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	2	3	0	5
	その他の苦情	6	4	0	10
	(小計)	65	37	1	103
あっせん	勧誘に関する紛争	6	6	0	12
	売買取引に関する紛争	0	0	0	0
	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	1	0	1
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	6	7	0	13
合計		323	224	14	561

(参考 2017年度 (2017年04月 ~ 2017年08月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	587	390	29	1006
	勧誘に関する相談	82	74	7	163
	売買取引に関する相談	203	158	13	374
	事務処理に関する相談	207	130	9	346
	投資運用に関する相談	9	6	1	16
	投資助言に関する相談	15	10	0	25
	その他の相談	200	135	31	366
	(小計)	1303	903	90	2296
苦情	勧誘に関する苦情	75	70	1	146
	売買取引に関する苦情	78	50	1	129
	事務処理に関する苦情	44	18	0	62
	投資運用に関する苦情	2	1	0	3
	投資助言に関する苦情	4	3	0	7
	その他の苦情	33	17	3	53
	(小計)	236	159	5	400
あっせん	勧誘に関する紛争	20	22	0	42
	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	1	0	3
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	28	27	0	55
合計		1567	1089	95	2751

- (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。