

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2017年09月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2017年 09月	2017年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	226	1232	205
	勧誘に関する相談	29	192	32
	売買取引に関する相談	81	455	75
	事務処理に関する相談	60	406	67
	投資運用に関する相談	1	17	2
	投資助言に関する相談	5	30	5
	その他の相談	60	426	71
	(小計)	462	2758	459
苦情	勧誘に関する苦情	24	170	28
	売買取引に関する苦情	22	151	25
	事務処理に関する苦情	11	73	12
	投資運用に関する苦情	0	3	0
	投資助言に関する苦情	2	9	1
	その他の苦情	21	74	12
	(小計)	80	480	80
あっせん	勧誘に関する紛争	9	51	8
	売買取引に関する紛争	4	12	2
	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	0	3	0
	その他の紛争	0	0	0
	(小計)	13	68	11
合計		555	3306	551

(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09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	69	10	27	0	15	2	0	3	3	97	226
	勧誘に関する相談	8	7	11	0	2	0	0	0	1	0	29
	売買取引に関する相談	40	10	19	1	7	2	0	1	0	1	81
	事務処理に関する相談	29	3	9	0	1	0	0	0	0	18	60
	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	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
	その他の相談	8	3	1	0	0	0	0	0	0	48	60
	(小計)	158	33	68	1	25	4	0	4	4	165	462
苦情	勧誘に関する苦情	6	6	6	0	3	0	1	0	0	2	24
	売買取引に関する苦情	10	4	6	1	1	0	0	0	0	0	22
	事務処理に関する苦情	8	1	1	0	0	0	0	0	0	1	11
	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	1	0	0	0	0	0	1	2
	その他の苦情	10	3	2	0	1	0	0	1	0	4	21
		(小計)	34	14	15	2	5	0	1	1	0	8
あっせん	勧誘に関する紛争	5	1	0	0	3	0	0	0	0	0	9
	売買取引に関する紛争	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	4
	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)	6	2	1	1	3	0	0	0	0	0
合計		198	49	84	4	33	4	1	5	4	173	555

(参考 2017年度(2017年04月～2017年09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	363	91	173	6	82	6	2	12	11	486	1232
	勧誘に関する相談	49	44	73	1	8	1	0	7	4	5	192
	売買取引に関する相談	240	48	84	9	35	5	0	4	6	24	455
	事務処理に関する相談	159	28	50	0	18	1	0	2	3	145	406
	投資運用に関する相談	0	0	4	0	0	0	0	11	2	0	17
	投資助言に関する相談	18	0	0	0	0	0	0	0	0	12	30
	その他の相談	81	8	11	3	13	1	0	1	1	307	426
	(小計)	910	219	395	19	156	14	2	37	27	979	2758
苦情	勧誘に関する苦情	55	44	39	0	14	1	6	2	4	5	170
	売買取引に関する苦情	78	22	28	6	7	6	0	1	3	0	151
	事務処理に関する苦情	34	7	10	0	4	0	0	1	0	17	73
	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	1	0	0	0	0	0	4	9
	その他の苦情	29	5	12	0	3	2	0	2	1	20	74
		(小計)	200	78	89	7	28	9	6	9	8	46
あっせん	勧誘に関する紛争	15	13	13	0	6	2	2	0	0	0	51
	売買取引に関する紛争	4	2	5	1	0	0	0	0	0	0	12
	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)	23	16	18	1	6	2	2	0	0	0
合計		1133	313	502	27	190	25	10	46	35	1025	3306

- (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09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	119	94	13	226
	勧誘に関する相談	16	9	4	29
	売買取引に関する相談	44	36	1	81
	事務処理に関する相談	28	31	1	60
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	3	1	1	5
	その他の相談	31	23	6	60
	(小計)	242	194	26	462
苦情	勧誘に関する苦情	11	13	0	24
	売買取引に関する苦情	11	11	0	22
	事務処理に関する苦情	8	3	0	11
	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	1	0	2
	その他の苦情	13	6	2	21
	(小計)	44	34	2	80
あっせん	勧誘に関する紛争	6	3	0	9
	売買取引に関する紛争	3	1	0	4
	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)	9	4	0	13
合計		295	232	28	555

(参考 2017年度 (2017年04月 ~ 2017年09月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	706	484	42	1232
	勧誘に関する相談	98	83	11	192
	売買取引に関する相談	247	194	14	455
	事務処理に関する相談	235	161	10	406
	投資運用に関する相談	10	6	1	17
	投資助言に関する相談	18	11	1	30
	その他の相談	231	158	37	426
	(小計)	1545	1097	116	2758
苦情	勧誘に関する苦情	86	83	1	170
	売買取引に関する苦情	89	61	1	151
	事務処理に関する苦情	52	21	0	73
	投資運用に関する苦情	2	1	0	3
	投資助言に関する苦情	5	4	0	9
	その他の苦情	46	23	5	74
	(小計)	280	193	7	480
あっせん	勧誘に関する紛争	26	25	0	51
	売買取引に関する紛争	8	4	0	12
	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)	37	31	0	68
合計		1862	1321	123	3306

- (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。