

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2017年10月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2017年 10月	2017年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	299	1531	218
	勧誘に関する相談	35	227	32
	売買取引に関する相談	69	524	74
	事務処理に関する相談	68	474	67
	投資運用に関する相談	2	19	2
	投資助言に関する相談	7	37	5
	その他の相談	73	499	71
	(小計)	553	3311	473
苦情	勧誘に関する苦情	25	195	27
	売買取引に関する苦情	39	190	27
	事務処理に関する苦情	11	84	12
	投資運用に関する苦情	1	4	0
	投資助言に関する苦情	0	9	1
	その他の苦情	11	85	12
	(小計)	87	567	81
あっせん	勧誘に関する紛争	8	60	8
	売買取引に関する紛争	2	13	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	4	0
	その他の紛争	0	0	0
(小計)	11	79	11	
合計		651	3957	565

(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10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	95	17	33	0	17	6	0	2	6	123	299
	勧誘に関する相談	9	15	9	0	1	0	0	1	0	0	35
	売買取引に関する相談	31	11	15	1	9	0	0	0	2	0	69
	事務処理に関する相談	35	3	9	0	3	0	0	0	0	18	68
	投資運用に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
	投資助言に関する相談	5	0	0	0	0	0	0	0	0	2	7
	その他の相談	15	1	1	0	0	1	0	0	0	55	73
	(小計)	190	47	68	1	30	7	0	4	8	198	553
苦情	勧誘に関する苦情	6	8	3	0	6	2	0	0	0	0	25
	売買取引に関する苦情	13	6	12	1	6	0	0	0	1	0	39
	事務処理に関する苦情	6	3	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	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	5	2	1	0	1	0	0	1	0	1	11
	(小計)	30	19	17	1	13	2	0	2	1	2	87
あっせん	勧誘に関する紛争	1	5	1	0	0	1	0	0	0	0	8
	売買取引に関する紛争	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	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)	3	5	2	0	0	1	0	0	0	0	11
合計		223	71	87	2	43	10	0	6	9	200	651

(参考 2017年度(2017年04月～2017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	458	108	206	6	99	12	2	14	17	609	1531
	勧誘に関する相談	58	59	82	1	9	1	0	8	4	5	227
	売買取引に関する相談	271	59	99	10	44	5	0	4	8	24	524
	事務処理に関する相談	194	31	59	0	21	1	0	2	3	163	474
	投資運用に関する相談	0	0	5	0	0	0	0	12	2	0	19
	投資助言に関する相談	23	0	0	0	0	0	0	0	0	14	37
	その他の相談	96	9	12	3	13	2	0	1	1	362	499
	(小計)	1100	266	463	20	186	21	2	41	35	1177	3311
苦情	勧誘に関する苦情	61	52	42	0	20	3	6	2	4	5	195
	売買取引に関する苦情	91	28	40	7	13	6	0	1	4	0	190
	事務処理に関する苦情	40	10	11	0	4	0	0	1	0	18	84
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	4
	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	34	7	13	0	4	2	0	3	1	21	85
	(小計)	230	97	106	8	41	11	6	11	9	48	567
あっせん	勧誘に関する紛争	17	18	14	0	6	3	2	0	0	0	60
	売買取引に関する紛争	4	2	6	1	0	0	0	0	0	0	13
	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	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(小計)	26	21	20	1	6	3	2	0	0	0	79
合計		1356	384	589	29	233	35	10	52	44	1225	3957

(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10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	165	119	15	299
	勧誘に関する相談	19	15	1	35
	売買取引に関する相談	39	28	2	69
	事務処理に関する相談	44	23	1	68
	投資運用に関する相談	2	0	0	2
	投資助言に関する相談	4	3	0	7
	その他の相談	35	32	6	73
	(小計)	308	220	25	553
苦情	勧誘に関する苦情	14	11	0	25
	売買取引に関する苦情	21	17	1	39
	事務処理に関する苦情	7	4	0	11
	投資運用に関する苦情	0	1	0	1
	投資助言に関する苦情	0	0	0	0
	その他の苦情	10	1	0	11
	(小計)	52	34	1	87
あっせん	勧誘に関する紛争	4	4	0	8
	売買取引に関する紛争	1	1	0	2
	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)	5	6	0	11
合計		365	260	26	651

(参考 2017年度 (2017年04月 ~ 2017年10月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計	
相談	制度に関する相談	871	603	57	1531	
	勧誘に関する相談	117	98	12	227	
	売買取引に関する相談	286	222	16	524	
	事務処理に関する相談	279	184	11	474	
	投資運用に関する相談	12	6	1	19	
	投資助言に関する相談	22	14	1	37	
	その他の相談	266	190	43	499	
	(小計)	1853	1317	141	3311	
	苦情	勧誘に関する苦情	100	94	1	195
		売買取引に関する苦情	110	78	2	190
事務処理に関する苦情		59	25	0	84	
投資運用に関する苦情		2	2	0	4	
投資助言に関する苦情		5	4	0	9	
その他の苦情		56	24	5	85	
(小計)		332	227	8	567	
あっせん	勧誘に関する紛争	31	29	0	60	
	売買取引に関する紛争	8	5	0	13	
	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	2	0	4	
	その他の紛争	0	0	0	0	
	(小計)	42	37	0	79	
合計		2227	1581	149	3957	

- (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。