

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2017年11月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2017年 11月	2017年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	259	1790	223
	勧誘に関する相談	31	258	32
	売買取引に関する相談	78	602	75
	事務処理に関する相談	68	542	67
	投資運用に関する相談	2	21	2
	投資助言に関する相談	2	39	4
	その他の相談	74	573	71
	(小計)	514	3825	478
苦情	勧誘に関する苦情	24	219	27
	売買取引に関する苦情	24	214	26
	事務処理に関する苦情	12	96	12
	投資運用に関する苦情	1	5	0
	投資助言に関する苦情	3	12	1
	その他の苦情	22	107	13
	(小計)	86	653	81
あっせん	勧誘に関する紛争	9	69	8
	売買取引に関する紛争	3	16	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	4	0
	その他の紛争	0	0	0
	(小計)	12	91	11
合計		612	4569	571

(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11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	90	16	26	1	21	8	0	1	3	93	259
	勧誘に関する相談	8	5	14	0	3	0	0	0	0	1	31
	売買取引に関する相談	37	15	12	2	6	1	0	0	2	3	78
	事務処理に関する相談	32	4	8	0	1	1	0	0	0	22	68
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
	投資助言に関する相談	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	その他の相談	11	1	2	0	1	0	0	0	0	59	74
	(小計)	179	41	62	3	32	10	0	2	6	179	514
苦情	勧誘に関する苦情	6	9	6	0	1	1	0	0	0	1	24
	売買取引に関する苦情	13	3	3	3	2	0	0	0	0	0	24
	事務処理に関する苦情	7	1	1	0	0	0	0	0	0	3	12
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	投資助言に関する苦情	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
	その他の苦情	8	0	1	0	2	0	0	0	0	11	22
		(小計)	36	13	11	3	5	1	0	0	1	16
あっせん	勧誘に関する紛争	4	2	1	0	2	0	0	0	0	0	9
	売買取引に関する紛争	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
	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	0	3	0	0	0	0	0
合計		221	56	74	6	40	11	0	2	7	195	612

(参考 2017年度(2017年04月～2017年11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	548	124	232	7	120	20	2	15	20	702	1790
	勧誘に関する相談	66	64	96	1	12	1	0	8	4	6	258
	売買取引に関する相談	308	74	111	12	50	6	0	4	10	27	602
	事務処理に関する相談	226	35	67	0	22	2	0	2	3	185	542
	投資運用に関する相談	0	0	5	0	0	0	0	13	3	0	21
	投資助言に関する相談	24	0	0	0	0	0	0	0	0	15	39
	その他の相談	107	10	14	3	14	2	0	1	1	421	573
	(小計)	1279	307	525	23	218	31	2	43	41	1356	3825
苦情	勧誘に関する苦情	67	61	48	0	21	4	6	2	4	6	219
	売買取引に関する苦情	104	31	43	10	15	6	0	1	4	0	214
	事務処理に関する苦情	47	11	12	0	4	0	0	1	0	21	96
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	4	1	0	5
	投資助言に関する苦情	6	0	0	1	0	0	0	0	0	5	12
	その他の苦情	42	7	14	0	6	2	0	3	1	32	107
		(小計)	266	110	117	11	46	12	6	11	10	64
あっせん	勧誘に関する紛争	21	20	15	0	8	3	2	0	0	0	69
	売買取引に関する紛争	6	2	6	1	1	0	0	0	0	0	16
	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)	32	23	21	1	9	3	2	0	0	0
合計		1577	440	663	35	273	46	10	54	51	1420	4569

- (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11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	153	98	8	259
	勧誘に関する相談	17	12	2	31
	売買取引に関する相談	42	33	3	78
	事務処理に関する相談	46	21	1	68
	投資運用に関する相談	1	1	0	2
	投資助言に関する相談	2	0	0	2
	その他の相談	25	39	10	74
	(小計)	286	204	24	514
苦情	勧誘に関する苦情	11	13	0	24
	売買取引に関する苦情	18	6	0	24
	事務処理に関する苦情	6	6	0	12
	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	3	0	3
	その他の苦情	14	8	0	22
	(小計)	50	36	0	86
あっせん	勧誘に関する紛争	5	4	0	9
	売買取引に関する紛争	2	1	0	3
	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	5	0	12	
合計		343	245	24	612

(参考 2017年度 (2017年04月 ~ 2017年11月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	1024	701	65	1790
	勧誘に関する相談	134	110	14	258
	売買取引に関する相談	328	255	19	602
	事務処理に関する相談	325	205	12	542
	投資運用に関する相談	13	7	1	21
	投資助言に関する相談	24	14	1	39
	その他の相談	291	229	53	573
	(小計)	2139	1521	165	3825
苦情	勧誘に関する苦情	112	106	1	219
	売買取引に関する苦情	128	84	2	214
	事務処理に関する苦情	65	31	0	96
	投資運用に関する苦情	3	2	0	5
	投資助言に関する苦情	5	7	0	12
	その他の苦情	70	32	5	107
	(小計)	383	262	8	653
あっせん	勧誘に関する紛争	36	33	0	69
	売買取引に関する紛争	10	6	0	16
	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)	49	42	0	91	
合計		2571	1825	173	4569

- (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。