

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2017年12月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2017年 12月	2017年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	230	2020	224
	勧誘に関する相談	20	278	30
	売買取引に関する相談	71	673	74
	事務処理に関する相談	68	610	67
	投資運用に関する相談	7	28	3
	投資助言に関する相談	6	45	5
	その他の相談	71	644	71
	(小計)	473	4298	477
苦情	勧誘に関する苦情	23	242	26
	売買取引に関する苦情	40	254	28
	事務処理に関する苦情	16	112	12
	投資運用に関する苦情	2	7	0
	投資助言に関する苦情	3	15	1
	その他の苦情	7	114	12
	(小計)	91	744	82
あっせん	勧誘に関する紛争	6	75	8
	売買取引に関する紛争	2	18	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)	8	99	11	
合計		572	5141	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12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	52	13	26	0	17	5	0	2	4	111	230
	勧誘に関する相談	5	3	8	0	1	0	0	1	0	2	20
	売買取引に関する相談	34	10	14	2	4	1	0	0	3	3	71
	事務処理に関する相談	33	2	9	0	3	0	0	0	0	21	68
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	1	6	0	7
	投資助言に関する相談	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	6
	その他の相談	12	1	1	0	1	0	0	0	0	56	71
(小計)		139	29	58	2	26	6	0	4	13	196	473
苦情	勧誘に関する苦情	12	4	4	0	0	0	0	1	0	2	23
	売買取引に関する苦情	16	7	8	2	5	0	0	0	0	2	40
	事務処理に関する苦情	8	2	3	0	0	0	0	0	0	3	16
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
	投資助言に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
	その他の苦情	0	0	2	0	0	0	0	1	0	4	7
	(小計)		36	13	17	2	5	0	0	2	2	14
あっせん	勧誘に関する紛争	2	1	0	0	1	1	1	0	0	0	6
	売買取引に関する紛争	1	0	0	1	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	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)		3	1	0	1	1	1	1	0	0	0
合計		178	43	75	5	32	7	1	6	15	210	572

(参考 2017年度(2017年04月～2017年12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	600	137	258	7	137	25	2	17	24	813	2020
	勧誘に関する相談	71	67	104	1	13	1	0	9	4	8	278
	売買取引に関する相談	342	84	125	14	54	7	0	4	13	30	673
	事務処理に関する相談	259	37	76	0	25	2	0	2	3	206	610
	投資運用に関する相談	0	0	5	0	0	0	0	14	9	0	28
	投資助言に関する相談	27	0	0	0	0	0	0	0	0	18	45
	その他の相談	119	11	15	3	15	2	0	1	1	477	644
(小計)		1418	336	583	25	244	37	2	47	54	1552	4298
苦情	勧誘に関する苦情	79	65	52	0	21	4	6	3	4	8	242
	売買取引に関する苦情	120	38	51	12	20	6	0	1	4	2	254
	事務処理に関する苦情	55	13	15	0	4	0	0	1	0	24	112
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	4	3	0	7
	投資助言に関する苦情	6	0	0	1	0	0	0	0	0	8	15
	その他の苦情	42	7	17	0	6	2	0	4	1	35	114
	(小計)		302	123	135	13	51	12	6	13	12	77
あっせん	勧誘に関する紛争	23	21	15	0	9	4	3	0	0	0	75
	売買取引に関する紛争	7	2	6	2	1	0	0	0	0	0	18
	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)		35	24	21	2	10	4	3	0	0	0
合計		1755	483	739	40	305	53	11	60	66	1629	5141

- (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12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	134	83	13	230
	勧誘に関する相談	9	9	2	20
	売買取引に関する相談	40	28	3	71
	事務処理に関する相談	37	30	1	68
	投資運用に関する相談	6	1	0	7
	投資助言に関する相談	4	1	1	6
	その他の相談	37	28	6	71
	(小計)	267	180	26	473
苦情	勧誘に関する苦情	8	14	1	23
	売買取引に関する苦情	22	18	0	40
	事務処理に関する苦情	10	6	0	16
	投資運用に関する苦情	2	0	0	2
	投資助言に関する苦情	3	0	0	3
	その他の苦情	4	3	0	7
	(小計)	49	41	1	91
あっせん	勧誘に関する紛争	3	2	1	6
	売買取引に関する紛争	2	0	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	0	0	0
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	5	2	1	8
合計		321	223	28	572

(参考 2017年度 (2017年04月 ~ 2017年12月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	1158	784	78	2020
	勧誘に関する相談	143	119	16	278
	売買取引に関する相談	368	283	22	673
	事務処理に関する相談	362	235	13	610
	投資運用に関する相談	19	8	1	28
	投資助言に関する相談	28	15	2	45
	その他の相談	328	257	59	644
	(小計)	2406	1701	191	4298
苦情	勧誘に関する苦情	120	120	2	242
	売買取引に関する苦情	150	102	2	254
	事務処理に関する苦情	75	37	0	112
	投資運用に関する苦情	5	2	0	7
	投資助言に関する苦情	8	7	0	15
	その他の苦情	74	35	5	114
	(小計)	432	303	9	744
あっせん	勧誘に関する紛争	39	35	1	75
	売買取引に関する紛争	12	6	0	18
	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)	54	44	1	99
合計		2892	2048	201	5141

- (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。