

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2016年03月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2016年 03月	2015年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	251	3008	250
	勧誘に関する相談	46	670	55
	売買取引に関する相談	111	1050	87
	事務処理に関する相談	68	944	78
	投資運用に関する相談	0	0	0
	投資助言に関する相談	0	0	0
	その他の相談	16	298	24
	(小計)	492	5970	497
苦情	勧誘に関する苦情	46	467	38
	売買取引に関する苦情	33	425	35
	事務処理に関する苦情	20	184	15
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0	0
	その他の苦情	7	114	9
	(小計)	106	1190	99
あっせん	勧誘に関する紛争	12	85	7
	売買取引に関する紛争	4	31	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	0	0
	その他の紛争	0	0	0
(小計)	16	118	9	
合計		614	7278	606

(参考 前年度の状況)

区分	内容	2014年度	
		累計	月平均(累計/12)
相談	制度に関する相談	3525	293
	勧誘に関する相談	580	48
	売買取引に関する相談	1143	95
	事務処理に関する相談	1317	109
	投資運用に関する相談	0	0
	投資助言に関する相談	0	0
	その他の相談	527	43
	(小計)	7092	591
苦情	勧誘に関する苦情	208	17
	売買取引に関する苦情	186	15
	事務処理に関する苦情	104	8
	投資運用に関する苦情	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0
	その他の苦情	46	3
	(小計)	544	45
あっせん	勧誘に関する紛争	81	6
	売買取引に関する紛争	18	1
	事務処理に関する紛争	1	0
	投資運用に関する紛争	0	0
	投資助言に関する紛争	0	0
	その他の紛争	1	0
(小計)	101	8	
合計		7737	644

- (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

(2016年03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 デリバ	ラップ	第2種 関連 商品	その他	計
相談	制度に関する相談	85	32	51	1	0	4	0	0	0	78	251
	勧誘に関する相談	7	15	23	0	0	1	0	0	0	0	46
	売買取引に関する相談	55	24	26	2	0	1	0	0	0	3	111
	事務処理に関する相談	36	4	4	0	0	0	0	0	0	24	68
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の相談	9	2	1	0	0	0	0	0	0	4	16
(小計)		192	77	105	3	0	6	0	0	0	109	492
苦情	勧誘に関する苦情	11	14	20	0	0	1	0	0	0	0	46
	売買取引に関する苦情	15	8	7	2	0	1	0	0	0	0	33
	事務処理に関する苦情	10	1	5	0	0	0	0	0	0	4	20
	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	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の苦情	2	0	3	0	0	0	0	0	0	2	7
	(小計)		38	23	35	2	0	2	0	0	0	6
あっせん	勧誘に関する紛争	4	5	3	0	0	0	0	0	0	0	12
	売買取引に関する紛争	2	1	0	0	0	1	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	6	3	0	0	1	0	0	0	0
合計		236	106	143	5	0	9	0	0	0	115	614

(参考 2015年度 (2015年04月 ~ 2016年03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 デリバ	ラップ	第2種 関連 商品	その他	計
相談	制度に関する相談	1481	299	553	18	0	21	5	0	0	631	3008
	勧誘に関する相談	160	231	257	3	0	6	0	0	0	13	670
	売買取引に関する相談	521	202	274	20	0	9	0	0	0	24	1050
	事務処理に関する相談	555	45	95	5	0	2	0	0	0	242	944
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の相談	128	39	59	4	0	2	0	0	0	66	298
(小計)		2845	816	1238	50	0	40	5	0	0	976	5970
苦情	勧誘に関する苦情	121	176	155	4	0	4	2	0	0	5	467
	売買取引に関する苦情	220	65	113	20	0	6	0	0	0	1	425
	事務処理に関する苦情	96	19	31	5	0	0	0	0	0	33	184
	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	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の苦情	42	19	29	2	0	1	0	0	0	21	114
	(小計)		479	279	328	31	0	11	2	0	0	60
あっせん	勧誘に関する紛争	29	26	24	3	0	2	1	0	0	0	85
	売買取引に関する紛争	18	3	8	1	0	1	0	0	0	0	31
	事務処理に関する紛争	2	0	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	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)		49	29	32	4	0	3	1	0	0	0
合計		3373	1124	1598	85	0	54	8	0	0	1036	7278

(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

(2016年03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	142	103	6	251
	勧誘に関する相談	15	29	2	46
	売買取引に関する相談	57	52	2	111
	事務処理に関する相談	44	21	3	68
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	0	0	0	0
	その他の相談	9	7	0	16
	(小計)	267	212	13	492
苦情	勧誘に関する苦情	15	30	1	46
	売買取引に関する苦情	18	14	1	33
	事務処理に関する苦情	14	6	0	20
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0	0	0
	その他の苦情	5	2	0	7
	(小計)	52	52	2	106
あっせん	勧誘に関する紛争	4	8	0	12
	売買取引に関する紛争	4	0	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)	8	8	0	16
合計		327	272	15	614

(参考 2015年度 (2015年04月 ~ 2016年03月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	1744	1177	87	3008
	勧誘に関する相談	306	343	21	670
	売買取引に関する相談	528	493	29	1050
	事務処理に関する相談	561	362	21	944
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	0	0	0	0
	その他の相談	154	136	8	298
	(小計)	3293	2511	166	5970
苦情	勧誘に関する苦情	220	236	11	467
	売買取引に関する苦情	234	185	6	425
	事務処理に関する苦情	127	56	1	184
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0	0	0
	その他の苦情	76	38	0	114
	(小計)	657	515	18	1190
あっせん	勧誘に関する紛争	36	45	4	85
	売買取引に関する紛争	18	13	0	31
	事務処理に関する紛争	2	0	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	0	0	0	0
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	56	58	4	118
合計		4006	3084	188	7278

- (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。