

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2016年10月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2016年 10月	2016年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	172	1098	156
	勧誘に関する相談	51	341	48
	売買取引に関する相談	114	759	108
	事務処理に関する相談	79	494	70
	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	8	97	13
	(小計)	424	2789	398
苦情	勧誘に関する苦情	32	246	35
	売買取引に関する苦情	31	251	35
	事務処理に関する苦情	7	102	14
	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	11	62	8
	(小計)	81	661	94
あっせん	勧誘に関する紛争	11	62	8
	売買取引に関する紛争	3	22	3
	事務処理に関する紛争	1	1	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)	15	85	12	
合計		520	3535	505

(参考 前年度の状況)

区分	内容	2015年度	
		累計	月平均(累計/12)
相談	制度に関する相談	3008	250
	勧誘に関する相談	670	55
	売買取引に関する相談	1050	87
	事務処理に関する相談	944	78
	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	298	24
	(小計)	5970	497
苦情	勧誘に関する苦情	467	38
	売買取引に関する苦情	425	35
	事務処理に関する苦情	184	15
	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	114	9
	(小計)	1190	99
あっせん	勧誘に関する紛争	85	7
	売買取引に関する紛争	31	2
	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	0	0
	その他の紛争	0	0
(小計)	118	9	
合計		7278	606

- (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 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	63	20	40	2	0	0	0	0	0	47	172
	勧誘に関する相談	16	19	16	0	0	0	0	0	0	0	51
	売買取引に関する相談	56	21	32	1	0	3	0	0	0	1	114
	事務処理に関する相談	37	5	20	1	0	0	0	0	0	16	79
	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	5	0	1	0	0	0	0	0	0	2	8
(小計)		177	65	109	4	0	3	0	0	0	66	424
苦情	勧誘に関する苦情	6	15	9	0	0	1	0	0	0	1	32
	売買取引に関する苦情	15	4	10	0	0	2	0	0	0	0	31
	事務処理に関する苦情	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	7
	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	4	1	3	0	0	0	0	0	0	3	11
	(小計)		31	21	22	0	0	3	0	0	0	4
あっせん	勧誘に関する紛争	3	4	4	0	0	0	0	0	0	0	11
	売買取引に関する紛争	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3
	事務処理に関する紛争	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	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)		5	4	6	0	0	0	0	0	0	0
合計		213	90	137	4	0	6	0	0	0	70	520

(参考 2016年度(2016年04月～2016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 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	390	139	190	5	0	6	1	0	0	367	1098
	勧誘に関する相談	80	120	133	0	0	3	1	0	0	4	341
	売買取引に関する相談	342	169	217	12	0	9	0	0	0	10	759
	事務処理に関する相談	277	18	63	2	0	0	0	0	0	134	494
	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	52	12	17	0	0	0	0	0	0	16	97
(小計)		1141	458	620	19	0	18	2	0	0	531	2789
苦情	勧誘に関する苦情	45	109	81	2	0	6	1	0	0	2	246
	売買取引に関する苦情	127	44	61	9	0	8	1	0	0	1	251
	事務処理に関する苦情	52	19	12	1	0	1	0	0	0	17	102
	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	27	5	19	0	0	0	0	0	0	11	62
	(小計)		251	177	173	12	0	15	2	0	0	31
あっせん	勧誘に関する紛争	19	20	21	0	0	1	1	0	0	0	62
	売買取引に関する紛争	13	2	7	0	0	0	0	0	0	0	22
	事務処理に関する紛争	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	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)		33	22	28	0	0	1	1	0	0	0
合計		1425	657	821	31	0	34	5	0	0	562	3535

- (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	79	88	5	172
	勧誘に関する相談	23	25	3	51
	売買取引に関する相談	48	61	5	114
	事務処理に関する相談	43	35	1	79
	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	3	5	0	8
	(小計)	196	214	14	424
苦情	勧誘に関する苦情	17	15	0	32
	売買取引に関する苦情	12	19	0	31
	事務処理に関する苦情	6	1	0	7
	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	10	1	0	11
	(小計)	45	36	0	81
	あっせん	勧誘に関する紛争	7	4	0
売買取引に関する紛争		1	2	0	3
事務処理に関する紛争		0	1	0	1
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	7	0	15
合計		249	257	14	520

(参考 2016年度(2016年04月～2016年10月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	619	459	20	1098
	勧誘に関する相談	167	161	13	341
	売買取引に関する相談	382	353	24	759
	事務処理に関する相談	272	204	18	494
	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	53	43	1	97
	(小計)	1493	1220	76	2789
苦情	勧誘に関する苦情	126	116	4	246
	売買取引に関する苦情	140	108	3	251
	事務処理に関する苦情	72	30	0	102
	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	43	19	0	62
	(小計)	381	273	7	661
	あっせん	勧誘に関する紛争	31	30	1
売買取引に関する紛争		11	10	1	22
事務処理に関する紛争		0	1	0	1
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)		42	41	2	85
合計		1916	1534	85	3535

- (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。