

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2016年11月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2016年 11月	2016年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	237	1335	166
	勧誘に関する相談	44	385	48
	売買取引に関する相談	108	867	108
	事務処理に関する相談	74	568	71
	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	23	120	15
	(小計)	486	3275	409
苦情	勧誘に関する苦情	51	297	37
	売買取引に関する苦情	35	286	35
	事務処理に関する苦情	14	116	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	10	72	9
	(小計)	110	771	96
あっせん	勧誘に関する紛争	5	67	8
	売買取引に関する紛争	3	25	3
	事務処理に関する紛争	0	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)	8	93	11
合計		604	4139	517

## (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 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	74	30	35	1	0	1	0	0	0	96	237
	勧誘に関する相談	5	14	25	0	0	0	0	0	0	0	44
	売買取引に関する相談	48	26	27	3	0	1	0	0	0	3	108
	事務処理に関する相談	39	2	7	2	0	0	0	0	0	24	74
	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	8	2	5	0	0	0	0	0	0	8	23
	(小計)	174	74	99	6	0	2	0	0	0	131	486
苦情	勧誘に関する苦情	10	23	17	0	0	0	0	0	0	1	51
	売買取引に関する苦情	19	3	12	1	0	0	0	0	0	0	35
	事務処理に関する苦情	5	5	3	0	0	0	0	0	0	1	14
	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	2	2	0	0	0	0	0	0	2	10
		(小計)	38	33	34	1	0	0	0	0	0	4
あっせん	勧誘に関する紛争	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	5
	売買取引に関する紛争	1	0	1	0	0	1	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)	4	1	2	0	0	1	0	0	0	0
合計		216	108	135	7	0	3	0	0	0	135	604

(参考 2016年度(2016年04月～2016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 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	464	169	225	6	0	7	1	0	0	463	1335
	勧誘に関する相談	85	134	158	0	0	3	1	0	0	4	385
	売買取引に関する相談	390	195	244	15	0	10	0	0	0	13	867
	事務処理に関する相談	316	20	70	4	0	0	0	0	0	158	568
	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	60	14	22	0	0	0	0	0	0	24	120
	(小計)	1315	532	719	25	0	20	2	0	0	662	3275
苦情	勧誘に関する苦情	55	132	98	2	0	6	1	0	0	3	297
	売買取引に関する苦情	146	47	73	10	0	8	1	0	0	1	286
	事務処理に関する苦情	57	24	15	1	0	1	0	0	0	18	116
	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	31	7	21	0	0	0	0	0	0	13	72
		(小計)	289	210	207	13	0	15	2	0	0	35
あっせん	勧誘に関する紛争	22	21	22	0	0	1	1	0	0	0	67
	売買取引に関する紛争	14	2	8	0	0	1	0	0	0	0	25
	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)	37	23	30	0	0	2	1	0	0	0
合計		1641	765	956	38	0	37	5	0	0	697	4139

- (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	144	81	12	237
	勧誘に関する相談	7	33	4	44
	売買取引に関する相談	65	37	6	108
	事務処理に関する相談	40	32	2	74
	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	11	11	1	23
	(小計)	267	194	25	486
苦情	勧誘に関する苦情	29	22	0	51
	売買取引に関する苦情	16	19	0	35
	事務処理に関する苦情	13	1	0	14
	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	7	3	0	10
	(小計)	65	45	0	110
	あっせん	勧誘に関する紛争	3	2	0
売買取引に関する紛争		3	0	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)		6	2	0	8
合計		338	241	25	604

(参考 2016年度 (2016年04月 ~ 2016年11月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	763	540	32	1335
	勧誘に関する相談	174	194	17	385
	売買取引に関する相談	447	390	30	867
	事務処理に関する相談	312	236	20	568
	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	64	54	2	120
	(小計)	1760	1414	101	3275
苦情	勧誘に関する苦情	155	138	4	297
	売買取引に関する苦情	156	127	3	286
	事務処理に関する苦情	85	31	0	116
	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	50	22	0	72
	(小計)	446	318	7	771
	あっせん	勧誘に関する紛争	34	32	1
売買取引に関する紛争		14	10	1	25
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)		48	43	2	93
合計		2254	1775	110	4139

- (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。