

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2017年02月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2017年 02月	2016年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	182	1999	181
	勧誘に関する相談	39	521	47
	売買取引に関する相談	64	1108	100
	事務処理に関する相談	64	786	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	20	181	16
	(小計)	369	4595	417
苦情	勧誘に関する苦情	28	381	34
	売買取引に関する苦情	25	362	32
	事務処理に関する苦情	15	155	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	7	102	9
	(小計)	75	1000	90
あっせん	勧誘に関する紛争	8	87	7
	売買取引に関する紛争	2	30	2
	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)	10	118	10	
合計		454	5713	519

(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

(2017年02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	40	14	32	1	0	1	0	0	0	94	182
	勧誘に関する相談	7	9	18	1	0	1	0	0	0	3	39
	売買取引に関する相談	32	9	19	1	0	1	0	0	0	2	64
	事務処理に関する相談	28	5	3	0	0	1	0	0	0	27	64
	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	7	2	9	0	0	0	0	0	0	2	20
(小計)	114	39	81	3	0	4	0	0	0	128	369	
苦情	勧誘に関する苦情	8	9	11	0	0	0	0	0	0	0	28
	売買取引に関する苦情	13	3	9	0	0	0	0	0	0	0	25
	事務処理に関する苦情	6	0	4	0	0	0	0	0	0	5	15
	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)	29	12	27	0	0	0	0	0	0	7	75
あっせん	勧誘に関する紛争	3	4	1	0	0	0	0	0	0	0	8
	売買取引に関する紛争	1	0	1	0	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)	4	4	2	0	0	0	0	0	0	0	10
合計		147	55	110	3	0	4	0	0	0	135	454

(参考 2016年度(2016年04月～2017年02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	681	225	336	10	0	10	1	0	0	736	1999
	勧誘に関する相談	123	169	211	1	0	5	1	0	0	11	521
	売買取引に関する相談	511	240	305	17	0	13	0	0	0	22	1108
	事務処理に関する相談	421	34	85	5	0	2	0	0	0	239	786
	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	86	18	35	0	0	0	0	0	0	42	181
(小計)	1822	686	972	33	0	30	2	0	0	1050	4595	
苦情	勧誘に関する苦情	80	162	126	2	0	6	2	0	0	3	381
	売買取引に関する苦情	186	56	97	11	0	9	1	0	0	2	362
	事務処理に関する苦情	78	28	20	1	0	1	0	0	0	27	155
	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	40	9	28	0	0	0	0	0	0	25	102
	(小計)	384	255	271	14	0	16	3	0	0	57	1000
あっせん	勧誘に関する紛争	28	33	24	0	0	1	1	0	0	0	87
	売買取引に関する紛争	17	1	11	0	0	1	0	0	0	0	30
	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)	46	34	35	0	0	2	1	0	0	0	118
合計		2252	975	1278	47	0	48	6	0	0	1107	5713

- (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02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	99	79	4	182
	勧誘に関する相談	17	19	3	39
	売買取引に関する相談	31	29	4	64
	事務処理に関する相談	32	32	0	64
	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	9	0	20
	(小計)	190	168	11	369
苦情	勧誘に関する苦情	17	11	0	28
	売買取引に関する苦情	14	11	0	25
	事務処理に関する苦情	11	4	0	15
	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)	47	28	0	75
あっせん	勧誘に関する紛争	4	4	0	8
	売買取引に関する紛争	1	1	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	5	0	10
合計		242	201	11	454

(参考 2016年度(2016年04月～2017年02月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	1139	814	46	1999
	勧誘に関する相談	238	262	21	521
	売買取引に関する相談	563	507	38	1108
	事務処理に関する相談	435	329	22	786
	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	101	77	3	181
	(小計)	2476	1989	130	4595
苦情	勧誘に関する苦情	200	176	5	381
	売買取引に関する苦情	199	160	3	362
	事務処理に関する苦情	112	42	1	155
	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	71	31	0	102
	(小計)	582	409	9	1000
あっせん	勧誘に関する紛争	44	42	1	87
	売買取引に関する紛争	16	13	1	30
	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)	60	56	2	118
合計		3118	2454	141	5713

- (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。