

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2016年05月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2016年 05月	2016年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	124	295	147
	勧誘に関する相談	35	85	42
	売買取引に関する相談	89	189	94
	事務処理に関する相談	47	110	55
	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	15	42	21
	(小計)	310	721	360
苦情	勧誘に関する苦情	34	82	41
	売買取引に関する苦情	32	69	34
	事務処理に関する苦情	14	30	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	12	18	9
	(小計)	92	199	99
	あっせん	勧誘に関する紛争	13	26
売買取引に関する紛争		4	5	2
事務処理に関する紛争		0	0	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)		17	31	15
合計		419	951	475

(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
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05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	39	9	19	2	0	0	0	0	0	55	124
	勧誘に関する相談	10	13	12	0	0	0	0	0	0	0	35
	売買取引に関する相談	37	23	25	3	0	1	0	0	0	0	89
	事務処理に関する相談	27	1	9	0	0	0	0	0	0	10	47
	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	1	0	0	0	0	0	0	4	15
	(小計)	121	48	66	5	0	1	0	0	0	69	310
苦情	勧誘に関する苦情	4	16	14	0	0	0	0	0	0	0	34
	売買取引に関する苦情	16	8	7	1	0	0	0	0	0	0	32
	事務処理に関する苦情	9	2	2	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	6	1	4	0	0	0	0	0	0	1	12
	(小計)	35	27	27	1	0	0	0	0	0	2	92
あっせん	勧誘に関する紛争	2	8	2	0	0	0	1	0	0	0	13
	売買取引に関する紛争	2	1	1	0	0	0	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)	4	9	3	0	0	0	1	0	0	0	17
合計		160	84	96	6	0	1	1	0	0	71	419

(参考 2016年度 (2016年04月 ~ 2016年05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	104	30	51	2	0	1	0	0	0	107	295
	勧誘に関する相談	20	32	31	0	0	1	0	0	0	1	85
	売買取引に関する相談	86	43	51	6	0	1	0	0	0	2	189
	事務処理に関する相談	65	3	15	0	0	0	0	0	0	27	110
	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	21	4	9	0	0	0	0	0	0	8	42
	(小計)	296	112	157	8	0	3	0	0	0	145	721
苦情	勧誘に関する苦情	13	37	30	2	0	0	0	0	0	0	82
	売買取引に関する苦情	39	13	12	4	0	0	1	0	0	0	69
	事務処理に関する苦情	15	8	3	0	0	0	0	0	0	4	30
	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	8	2	5	0	0	0	0	0	0	3	18
	(小計)	75	60	50	6	0	0	1	0	0	7	199
あっせん	勧誘に関する紛争	7	10	8	0	0	0	1	0	0	0	26
	売買取引に関する紛争	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	5
	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)	9	12	9	0	0	0	1	0	0	0	31
合計		380	184	216	14	0	3	2	0	0	152	951

- (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05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	81	40	3	124
	勧誘に関する相談	19	16	0	35
	売買取引に関する相談	46	38	5	89
	事務処理に関する相談	25	19	3	47
	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	13	2	0	15
	(小計)	184	115	11	310
苦情	勧誘に関する苦情	18	16	0	34
	売買取引に関する苦情	19	13	0	32
	事務処理に関する苦情	12	2	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	5	0	12
	(小計)	56	36	0	92
あっせん	勧誘に関する紛争	7	5	1	13
	売買取引に関する紛争	1	2	1	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	7	2	17	
合計		248	158	13	419

(参考 2016年度 (2016年04月 ~ 2016年05月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	183	108	4	295
	勧誘に関する相談	45	36	4	85
	売買取引に関する相談	96	85	8	189
	事務処理に関する相談	63	43	4	110
	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	25	17	0	42
	(小計)	412	289	20	721
苦情	勧誘に関する苦情	44	38	0	82
	売買取引に関する苦情	34	34	1	69
	事務処理に関する苦情	22	8	0	30
	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	9	9	0	18
	(小計)	109	89	1	199
あっせん	勧誘に関する紛争	12	13	1	26
	売買取引に関する紛争	1	3	1	5
	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)	13	16	2	31	
合計		534	394	23	951

- (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。