

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2016年04月)

証券・金融商品あっせん相談センター

| 区分 | 内容 | 2016年 04月 | 2016年度 | |
|------|------------|--------------|--------|------------|
| | | | 累計 | 月平均(累計/月数) |
| 相談 | 制度に関する相談 | 171 | 171 | 171 |
| | 勧誘に関する相談 | 50 | 50 | 50 |
| | 売買取引に関する相談 | 100 | 100 | 100 |
| | 事務処理に関する相談 | 63 | 63 | 63 |
| | 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 | 27 | 27 | 27 |
| | (小計) | 411 | 411 | 411 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 48 | 48 | 48 |
| | 売買取引に関する苦情 | 37 | 37 | 37 |
| | 事務処理に関する苦情 | 16 | 16 | 16 |
| | 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 | 6 | 6 | 6 |
| | (小計) | 107 | 107 | 107 |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 13 | 13 | 13 |
| | 売買取引に関する紛争 | 1 | 1 | 1 |
| | 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) | 14 | 14 | 14 | |
| 合計 | | 532 | 532 | 532 |

(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04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 | 65 | 21 | 32 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 52 | 171 |
| | 勧誘に関する相談 | 10 | 19 | 19 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 50 |
| | 売買取引に関する相談 | 49 | 20 | 26 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 100 |
| | 事務処理に関する相談 | 38 | 2 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 17 | 63 |
| | 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 | 13 | 2 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 27 |
| (小計) | | 175 | 64 | 91 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 76 | 411 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 10 | 21 | 15 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 48 |
| | 売買取引に関する苦情 | 23 | 5 | 5 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 37 |
| | 事務処理に関する苦情 | 6 | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 16 |
| | 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 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 6 |
| | (小計) | | 41 | 33 | 22 | 5 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 5 |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 5 | 2 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| | 売買取引に関する紛争 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 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) | | 5 | 2 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | | 221 | 99 | 120 | 8 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 81 | 532 |

(参考 2016年度(2016年04月～2016年04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 | 65 | 21 | 32 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 52 | 171 |
| | 勧誘に関する相談 | 10 | 19 | 19 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 50 |
| | 売買取引に関する相談 | 49 | 20 | 26 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 100 |
| | 事務処理に関する相談 | 38 | 2 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 17 | 63 |
| | 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 | 13 | 2 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 27 |
| (小計) | | 175 | 64 | 91 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 76 | 411 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 10 | 21 | 15 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 48 |
| | 売買取引に関する苦情 | 23 | 5 | 5 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 37 |
| | 事務処理に関する苦情 | 6 | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 16 |
| | 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 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 6 |
| | (小計) | | 41 | 33 | 22 | 5 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 5 |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 5 | 2 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| | 売買取引に関する紛争 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | 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) | | 5 | 2 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | | 221 | 99 | 120 | 8 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 81 | 532 |

- (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04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 | 102 | 68 | 1 | 171 |
| | 勧誘に関する相談 | 26 | 20 | 4 | 50 |
| | 売買取引に関する相談 | 50 | 47 | 3 | 100 |
| | 事務処理に関する相談 | 38 | 24 | 1 | 63 |
| | 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 | 12 | 15 | 0 | 27 |
| | (小計) | 228 | 174 | 9 | 411 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 26 | 22 | 0 | 48 |
| | 売買取引に関する苦情 | 15 | 21 | 1 | 37 |
| | 事務処理に関する苦情 | 10 | 6 | 0 | 16 |
| | 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 | 2 | 4 | 0 | 6 |
| | (小計) | 53 | 53 | 1 | 107 |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 5 | 8 | 0 | 13 |
| | 売買取引に関する紛争 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | 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 | 9 | 0 | 14 | |
| 合計 | | 286 | 236 | 10 | 532 |

(参考 2016年度 (2016年04月 ~ 2016年04月) 累計)

| 区分 | 内容 | 男 | 女 | 法人 | 計 |
|------|------------|-----|-----|----|-----|
| 相談 | 制度に関する相談 | 102 | 68 | 1 | 171 |
| | 勧誘に関する相談 | 26 | 20 | 4 | 50 |
| | 売買取引に関する相談 | 50 | 47 | 3 | 100 |
| | 事務処理に関する相談 | 38 | 24 | 1 | 63 |
| | 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 | 12 | 15 | 0 | 27 |
| | (小計) | 228 | 174 | 9 | 411 |
| 苦情 | 勧誘に関する苦情 | 26 | 22 | 0 | 48 |
| | 売買取引に関する苦情 | 15 | 21 | 1 | 37 |
| | 事務処理に関する苦情 | 10 | 6 | 0 | 16 |
| | 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 | 2 | 4 | 0 | 6 |
| | (小計) | 53 | 53 | 1 | 107 |
| あっせん | 勧誘に関する紛争 | 5 | 8 | 0 | 13 |
| | 売買取引に関する紛争 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | 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 | 9 | 0 | 14 | |
| 合計 | | 286 | 236 | 10 | 532 |

- (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。