

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2016年12月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2016年 12月	2016年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	256	1593	177
	勧誘に関する相談	56	442	49
	売買取引に関する相談	90	956	106
	事務処理に関する相談	81	648	72
	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	136	15
	(小計)	498	3775	419
苦情	勧誘に関する苦情	35	331	36
	売買取引に関する苦情	27	313	34
	事務処理に関する苦情	11	127	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	14	86	9
	(小計)	87	857	95
あっせん	勧誘に関する紛争	3	71	7
	売買取引に関する紛争	1	25	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)	4	97	10
合計		589	4729	525

## (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12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	110	17	36	2	0	0	0	0	0	91	256
	勧誘に関する相談	19	13	23	0	0	1	0	0	0	0	56
	売買取引に関する相談	48	20	20	1	0	0	0	0	0	1	90
	事務処理に関する相談	48	5	5	1	0	0	0	0	0	22	81
	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	1	0	0	0	0	0	0	5	15
(小計)		232	57	85	4	0	1	0	0	0	119	498
苦情	勧誘に関する苦情	11	11	13	0	0	0	0	0	0	0	35
	売買取引に関する苦情	13	3	9	1	0	1	0	0	0	0	27
	事務処理に関する苦情	7	2	0	0	0	0	0	0	0	2	11
	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	6	14
	(小計)		35	17	25	1	0	1	0	0	0	8
あっせん	勧誘に関する紛争	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	売買取引に関する紛争	1	0	0	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)		2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
合計		269	76	110	5	0	2	0	0	0	127	589

(参考 2016年度(2016年04月～2016年12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	576	186	261	8	0	7	1	0	0	554	1593
	勧誘に関する相談	104	147	182	0	0	4	1	0	0	4	442
	売買取引に関する相談	437	215	264	15	0	11	0	0	0	14	956
	事務処理に関する相談	363	25	75	5	0	0	0	0	0	180	648
	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	68	16	23	0	0	0	0	0	0	29	136
(小計)		1548	589	805	28	0	22	2	0	0	781	3775
苦情	勧誘に関する苦情	65	143	111	2	0	6	1	0	0	3	331
	売買取引に関する苦情	159	50	82	11	0	9	1	0	0	1	313
	事務処理に関する苦情	64	26	15	1	0	1	0	0	0	20	127
	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	35	8	24	0	0	0	0	0	0	19	86
	(小計)		323	227	232	14	0	16	2	0	0	43
あっせん	勧誘に関する紛争	22	25	22	0	0	1	1	0	0	0	71
	売買取引に関する紛争	15	1	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)		38	26	30	0	0	2	1	0	0	0
合計		1909	842	1067	42	0	40	5	0	0	824	4729

- (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12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	145	107	4	256
	勧誘に関する相談	26	29	1	56
	売買取引に関する相談	48	40	2	90
	事務処理に関する相談	50	30	1	81
	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	9	6	0	15
	(小計)	278	212	8	498
苦情	勧誘に関する苦情	21	14	0	35
	売買取引に関する苦情	14	13	0	27
	事務処理に関する苦情	6	4	1	11
	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	7	0	14
	(小計)	48	38	1	87
あっせん	勧誘に関する紛争	2	1	0	3
	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)	2	2	0	4
合計		328	252	9	589

(参考 2016年度(2016年04月～2016年12月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	910	647	36	1593
	勧誘に関する相談	202	223	17	442
	売買取引に関する相談	495	429	32	956
	事務処理に関する相談	361	266	21	648
	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	73	61	2	136
	(小計)	2041	1626	108	3775
苦情	勧誘に関する苦情	175	152	4	331
	売買取引に関する苦情	170	140	3	313
	事務処理に関する苦情	91	35	1	127
	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	57	29	0	86
	(小計)	493	356	8	857
あっせん	勧誘に関する紛争	37	33	1	71
	売買取引に関する紛争	13	11	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)	50	45	2	97
合計		2584	2027	118	4729

- (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。