

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2016年06月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2016年 06月	2016年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	165	460	153
	勧誘に関する相談	57	142	47
	売買取引に関する相談	127	316	105
	事務処理に関する相談	77	187	62
	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	7	49	16
	(小計)	433	1154	384
苦情	勧誘に関する苦情	31	113	37
	売買取引に関する苦情	55	124	41
	事務処理に関する苦情	18	48	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	13	31	10
	(小計)	117	316	105
あっせん	勧誘に関する紛争	7	33	11
	売買取引に関する紛争	4	9	3
	事務処理に関する紛争	1	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)	12	43	14
合計		562	1513	504

(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06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	61	31	24	0	0	2	0	0	0	47	165
	勧誘に関する相談	15	20	22	0	0	0	0	0	0	0	57
	売買取引に関する相談	54	30	36	2	0	5	0	0	0	0	127
	事務処理に関する相談	42	2	9	0	0	0	0	0	0	24	77
	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	4	1	1	0	0	0	0	0	0	1	7
	(小計)	176	84	92	2	0	7	0	0	0	72	433
苦情	勧誘に関する苦情	2	16	12	0	0	1	0	0	0	0	31
	売買取引に関する苦情	27	9	12	2	0	5	0	0	0	0	55
	事務処理に関する苦情	7	5	3	0	0	1	0	0	0	2	18
	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	0	5	0	0	0	0	0	0	2	13
		(小計)	42	30	32	2	0	7	0	0	0	4
あっせん	勧誘に関する紛争	1	1	5	0	0	0	0	0	0	0	7
	売買取引に関する紛争	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4
	事務処理に関する紛争	0	0	1	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)	4	1	7	0	0	0	0	0	0	0
合計		222	115	131	4	0	14	0	0	0	76	562

(参考 2016年度(2016年04月～2016年06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	165	61	75	2	0	3	0	0	0	154	460
	勧誘に関する相談	35	52	53	0	0	1	0	0	0	1	142
	売買取引に関する相談	140	73	87	8	0	6	0	0	0	2	316
	事務処理に関する相談	107	5	24	0	0	0	0	0	0	51	187
	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	25	5	10	0	0	0	0	0	0	9	49
	(小計)	472	196	249	10	0	10	0	0	0	217	1154
苦情	勧誘に関する苦情	15	53	42	2	0	1	0	0	0	0	113
	売買取引に関する苦情	66	22	24	6	0	5	1	0	0	0	124
	事務処理に関する苦情	22	13	6	0	0	1	0	0	0	6	48
	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	14	2	10	0	0	0	0	0	0	5	31
		(小計)	117	90	82	8	0	7	1	0	0	11
あっせん	勧誘に関する紛争	8	11	13	0	0	0	1	0	0	0	33
	売買取引に関する紛争	5	2	2	0	0	0	0	0	0	0	9
	事務処理に関する紛争	0	0	1	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)	13	13	16	0	0	0	1	0	0	0
合計		602	299	347	18	0	17	2	0	0	228	1513

- (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06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	87	74	4	165
	勧誘に関する相談	30	26	1	57
	売買取引に関する相談	66	59	2	127
	事務処理に関する相談	45	26	6	77
	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	3	4	0	7
	(小計)	231	189	13	433
苦情	勧誘に関する苦情	16	13	2	31
	売買取引に関する苦情	36	18	1	55
	事務処理に関する苦情	8	10	0	18
	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	6	0	13
	(小計)	67	47	3	117
	あっせん	勧誘に関する紛争	3	4	0
売買取引に関する紛争		3	1	0	4
事務処理に関する紛争		1	0	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)		7	5	0	12
合計		305	241	16	562

(参考 2016年度(2016年04月～2016年06月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	270	182	8	460
	勧誘に関する相談	75	62	5	142
	売買取引に関する相談	162	144	10	316
	事務処理に関する相談	108	69	10	187
	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	28	21	0	49
	(小計)	643	478	33	1154
苦情	勧誘に関する苦情	60	51	2	113
	売買取引に関する苦情	70	52	2	124
	事務処理に関する苦情	30	18	0	48
	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	16	15	0	31
	(小計)	176	136	4	316
	あっせん	勧誘に関する紛争	15	17	1
売買取引に関する紛争		4	4	1	9
事務処理に関する紛争		1	0	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)		20	21	2	43
合計		839	635	39	1513

- (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。