

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2016年02月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2016年 02月	2015年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	220	2755	250
	勧誘に関する相談	74	623	56
	売買取引に関する相談	126	936	85
	事務処理に関する相談	83	876	79
	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	34	285	25
	(小計)	537	5475	497
苦情	勧誘に関する苦情	42	421	38
	売買取引に関する苦情	54	390	35
	事務処理に関する苦情	16	164	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	6	107	9
	(小計)	118	1084	98
あっせん	勧誘に関する紛争	8	73	6
	売買取引に関する紛争	4	27	2
	事務処理に関する紛争	0	2	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	102	9	
合計		667	6661	605

(参考 前年度の状況)

区分	内容	2014年度	
		累計	月平均(累計/12)
相談	制度に関する相談	3525	293
	勧誘に関する相談	580	48
	売買取引に関する相談	1143	95
	事務処理に関する相談	1317	109
	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	527	43
	(小計)	7092	591
苦情	勧誘に関する苦情	208	17
	売買取引に関する苦情	186	15
	事務処理に関する苦情	104	8
	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	46	3
	(小計)	544	45
あっせん	勧誘に関する紛争	81	6
	売買取引に関する紛争	18	1
	事務処理に関する紛争	1	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	1	0
(小計)	101	8	
合計		7737	644

- (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	102	32	41	0	0	0	0	0	0	45	220
	勧誘に関する相談	11	41	20	0	0	1	0	0	0	1	74
	売買取引に関する相談	49	29	40	2	0	3	0	0	0	3	126
	事務処理に関する相談	47	2	12	0	0	0	0	0	0	22	83
	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	15	7	2	0	0	1	0	0	0	9	34
(小計)		224	111	115	2	0	5	0	0	0	80	537
苦情	勧誘に関する苦情	4	24	13	0	0	0	1	0	0	0	42
	売買取引に関する苦情	20	9	20	4	0	1	0	0	0	0	54
	事務処理に関する苦情	9	1	4	0	0	0	0	0	0	2	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	0	1	0	0	0	0	0	0	3	6
	(小計)		35	34	38	4	0	1	1	0	0	5
あっせん	勧誘に関する紛争	2	3	3	0	0	0	0	0	0	0	8
	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	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	3	4	0	0	0	0	0	0	0
合計		264	148	157	6	0	6	1	0	0	85	667

(参考 2015年度 (2015年04月 ~ 2016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	1394	266	501	17	0	17	5	0	0	555	2755
	勧誘に関する相談	152	216	234	3	0	5	0	0	0	13	623
	売買取引に関する相談	466	174	249	18	0	8	0	0	0	21	936
	事務処理に関する相談	519	41	91	5	0	2	0	0	0	218	876
	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	118	42	58	4	0	2	0	0	0	61	285
(小計)		2649	739	1133	47	0	34	5	0	0	868	5475
苦情	勧誘に関する苦情	110	162	135	4	0	3	2	0	0	5	421
	売買取引に関する苦情	204	57	105	18	0	5	0	0	0	1	390
	事務処理に関する苦情	86	18	26	5	0	0	0	0	0	29	164
	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	19	26	2	0	1	0	0	0	19	107
	(小計)		442	256	292	29	0	9	2	0	0	54
あっせん	勧誘に関する紛争	25	21	21	3	0	2	1	0	0	0	73
	売買取引に関する紛争	16	2	8	1	0	0	0	0	0	0	27
	事務処理に関する紛争	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	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)		43	23	29	4	0	2	1	0	0	0
合計		3134	1018	1454	80	0	45	8	0	0	922	6661

(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	129	83	8	220
	勧誘に関する相談	36	37	1	74
	売買取引に関する相談	55	64	7	126
	事務処理に関する相談	50	32	1	83
	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	17	16	1	34
	(小計)	287	232	18	537
苦情	勧誘に関する苦情	19	22	1	42
	売買取引に関する苦情	28	25	1	54
	事務処理に関する苦情	8	8	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	6	0	0	6
	(小計)	61	55	2	118
あっせん	勧誘に関する紛争	5	3	0	8
	売買取引に関する紛争	2	2	0	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)	7	5	0	12
合計		355	292	20	667

(参考 2015年度(2015年04月～2016年02月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	1604	1071	80	2755
	勧誘に関する相談	291	313	19	623
	売買取引に関する相談	470	439	27	936
	事務処理に関する相談	517	341	18	876
	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	144	133	8	285
	(小計)	3026	2297	152	5475
苦情	勧誘に関する苦情	205	206	10	421
	売買取引に関する苦情	215	170	5	390
	事務処理に関する苦情	113	50	1	164
	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	36	0	107
	(小計)	605	463	16	1084
あっせん	勧誘に関する紛争	32	37	4	73
	売買取引に関する紛争	14	13	0	27
	事務処理に関する紛争	2	0	0	2
	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)	48	50	4	102
合計		3679	2810	172	6661

- (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。