

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2016年07月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2016年 07月	2016年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	193	653	163
	勧誘に関する相談	58	200	50
	売買取引に関する相談	104	420	105
	事務処理に関する相談	90	277	69
	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	9	58	14
	(小計)	454	1608	402
苦情	勧誘に関する苦情	40	153	38
	売買取引に関する苦情	34	158	39
	事務処理に関する苦情	18	66	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	9	40	10
	(小計)	101	417	104
あっせん	勧誘に関する紛争	3	36	9
	売買取引に関する紛争	7	16	4
	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)	10	53	13
合計		565	2078	519

(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07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	60	20	23	1	0	2	0	0	0	87	193
	勧誘に関する相談	9	20	29	0	0	0	0	0	0	0	58
	売買取引に関する相談	41	25	35	2	0	0	0	0	0	1	104
	事務処理に関する相談	50	3	5	0	0	0	0	0	0	32	90
	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	3	0	0	0	0	0	0	0	2	9
	(小計)	164	71	92	3	0	2	0	0	0	122	454
苦情	勧誘に関する苦情	7	17	12	0	0	3	1	0	0	0	40
	売買取引に関する苦情	19	5	10	0	0	0	0	0	0	0	34
	事務処理に関する苦情	7	3	3	0	0	0	0	0	0	5	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	4	1	2	0	0	0	0	0	0	2	9
		(小計)	37	26	27	0	0	3	1	0	0	7
あっせん	勧誘に関する紛争	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	売買取引に関する紛争	4	1	2	0	0	0	0	0	0	0	7
	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)	6	2	2	0	0	0	0	0	0	0
合計		207	99	121	3	0	5	1	0	0	129	565

(参考 2016年度(2016年04月～2016年07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	225	81	98	3	0	5	0	0	0	241	653
	勧誘に関する相談	44	72	82	0	0	1	0	0	0	1	200
	売買取引に関する相談	181	98	122	10	0	6	0	0	0	3	420
	事務処理に関する相談	157	8	29	0	0	0	0	0	0	83	277
	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	29	8	10	0	0	0	0	0	0	11	58
	(小計)	636	267	341	13	0	12	0	0	0	339	1608
苦情	勧誘に関する苦情	22	70	54	2	0	4	1	0	0	0	153
	売買取引に関する苦情	85	27	34	6	0	5	1	0	0	0	158
	事務処理に関する苦情	29	16	9	0	0	1	0	0	0	11	66
	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	18	3	12	0	0	0	0	0	0	7	40
		(小計)	154	116	109	8	0	10	2	0	0	18
あっせん	勧誘に関する紛争	10	12	13	0	0	0	1	0	0	0	36
	売買取引に関する紛争	9	3	4	0	0	0	0	0	0	0	16
	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)	19	15	18	0	0	0	1	0	0	0
合計		809	398	468	21	0	22	3	0	0	357	2078

- (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07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	112	76	5	193
	勧誘に関する相談	31	25	2	58
	売買取引に関する相談	55	47	2	104
	事務処理に関する相談	48	39	3	90
	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	6	2	1	9
	(小計)	252	189	13	454
苦情	勧誘に関する苦情	21	17	2	40
	売買取引に関する苦情	21	13	0	34
	事務処理に関する苦情	16	2	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	8	1	0	9
	(小計)	66	33	2	101
	あっせん	勧誘に関する紛争	2	1	0
売買取引に関する紛争		4	3	0	7
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)		6	4	0	10
合計		324	226	15	565

(参考 2016年度(2016年04月～2016年07月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	382	258	13	653
	勧誘に関する相談	106	87	7	200
	売買取引に関する相談	217	191	12	420
	事務処理に関する相談	156	108	13	277
	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	34	23	1	58
	(小計)	895	667	46	1608
苦情	勧誘に関する苦情	81	68	4	153
	売買取引に関する苦情	91	65	2	158
	事務処理に関する苦情	46	20	0	66
	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	24	16	0	40
	(小計)	242	169	6	417
	あっせん	勧誘に関する紛争	17	18	1
売買取引に関する紛争		8	7	1	16
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)		26	25	2	53
合計		1163	861	54	2078

- (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。