

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2017年01月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

| 区分   | 内容         | 2017年<br>01月 | 2016年度 |            |
|------|------------|--------------|--------|------------|
|      |            |              | 累計     | 月平均(累計/月数) |
| 相談   | 制度に関する相談   | 224          | 1817   | 181        |
|      | 勧誘に関する相談   | 40           | 482    | 48         |
|      | 売買取引に関する相談 | 88           | 1044   | 104        |
|      | 事務処理に関する相談 | 74           | 722    | 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     | 25           | 161    | 16         |
|      | (小計)       | 451          | 4226   | 422        |
| 苦情   | 勧誘に関する苦情   | 22           | 353    | 35         |
|      | 売買取引に関する苦情 | 24           | 337    | 33         |
|      | 事務処理に関する苦情 | 13           | 140    | 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     | 9            | 95     | 9          |
|      | (小計)       | 68           | 925    | 92         |
| あっせん | 勧誘に関する紛争   | 7            | 78     | 7          |
|      | 売買取引に関する紛争 | 4            | 29     | 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)       | 11           | 108    | 10         |
| 合計   |            | 530          | 5259   | 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

( 2017年01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<br>デリバ | 金融<br>先物<br>デリバ | CFD | その他<br>デリバ | ラップ | 第2種<br>関連<br>商品 | その他 | 計   |
|------|------------|-----|----|------|-------------|-----------------|-----|------------|-----|-----------------|-----|-----|
| 相談   | 制度に関する相談   | 65  | 25 | 43   | 1           | 0               | 2   | 0          | 0   | 0               | 88  | 224 |
|      | 勧誘に関する相談   | 12  | 13 | 11   | 0           | 0               | 0   | 0          | 0   | 0               | 4   | 40  |
|      | 売買取引に関する相談 | 42  | 16 | 22   | 1           | 0               | 1   | 0          | 0   | 0               | 6   | 88  |
|      | 事務処理に関する相談 | 30  | 4  | 7    | 0           | 0               | 1   | 0          | 0   | 0               | 32  | 74  |
|      | 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     | 11  | 0  | 3    | 0           | 0               | 0   | 0          | 0   | 0               | 11  | 25  |
| (小計) |            | 160 | 58 | 86   | 2           | 0               | 4   | 0          | 0   | 0               | 141 | 451 |
| 苦情   | 勧誘に関する苦情   | 7   | 10 | 4    | 0           | 0               | 0   | 1          | 0   | 0               | 0   | 22  |
|      | 売買取引に関する苦情 | 14  | 3  | 6    | 0           | 0               | 0   | 0          | 0   | 0               | 1   | 24  |
|      | 事務処理に関する苦情 | 8   | 2  | 1    | 0           | 0               | 0   | 0          | 0   | 0               | 2   | 13  |
|      | 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     | 3   | 1  | 1    | 0           | 0               | 0   | 0          | 0   | 0               | 4   | 9   |
|      | (小計)       |     | 32 | 16   | 12          | 0               | 0   | 0          | 1   | 0               | 0   | 7   |
| あっせん | 勧誘に関する紛争   | 2   | 4  | 1    | 0           | 0               | 0   | 0          | 0   | 0               | 0   | 7   |
|      | 売買取引に関する紛争 | 2   | 0  | 2    | 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)       |     | 4  | 4    | 3           | 0               | 0   | 0          | 0   | 0               | 0   | 0   |
| 合計   |            | 196 | 78 | 101  | 2           | 0               | 4   | 1          | 0   | 0               | 148 | 530 |

(参考 2016年度(2016年04月～2017年01月)累計)

| 区分   | 内容         | 株式   | 債券  | 投資信託 | 有価証券<br>デリバ | 金融<br>先物<br>デリバ | CFD | その他<br>デリバ | ラップ | 第2種<br>関連<br>商品 | その他 | 計    |
|------|------------|------|-----|------|-------------|-----------------|-----|------------|-----|-----------------|-----|------|
| 相談   | 制度に関する相談   | 641  | 211 | 304  | 9           | 0               | 9   | 1          | 0   | 0               | 642 | 1817 |
|      | 勧誘に関する相談   | 116  | 160 | 193  | 0           | 0               | 4   | 1          | 0   | 0               | 8   | 482  |
|      | 売買取引に関する相談 | 479  | 231 | 286  | 16          | 0               | 12  | 0          | 0   | 0               | 20  | 1044 |
|      | 事務処理に関する相談 | 393  | 29  | 82   | 5           | 0               | 1   | 0          | 0   | 0               | 212 | 722  |
|      | 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     | 79   | 16  | 26   | 0           | 0               | 0   | 0          | 0   | 0               | 40  | 161  |
| (小計) |            | 1708 | 647 | 891  | 30          | 0               | 26  | 2          | 0   | 0               | 922 | 4226 |
| 苦情   | 勧誘に関する苦情   | 72   | 153 | 115  | 2           | 0               | 6   | 2          | 0   | 0               | 3   | 353  |
|      | 売買取引に関する苦情 | 173  | 53  | 88   | 11          | 0               | 9   | 1          | 0   | 0               | 2   | 337  |
|      | 事務処理に関する苦情 | 72   | 28  | 16   | 1           | 0               | 1   | 0          | 0   | 0               | 22  | 140  |
|      | 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     | 38   | 9   | 25   | 0           | 0               | 0   | 0          | 0   | 0               | 23  | 95   |
|      | (小計)       |      | 355 | 243  | 244         | 14              | 0   | 16         | 3   | 0               | 0   | 50   |
| あっせん | 勧誘に関する紛争   | 24   | 29  | 23   | 0           | 0               | 1   | 1          | 0   | 0               | 0   | 78   |
|      | 売買取引に関する紛争 | 17   | 1   | 10   | 0           | 0               | 1   | 0          | 0   | 0               | 0   | 29   |
|      | 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)       |      | 42  | 30   | 33          | 0               | 0   | 2          | 1   | 0               | 0   | 0    |
| 合計   |            | 2105 | 920 | 1168 | 44          | 0               | 44  | 6          | 0   | 0               | 972 | 5259 |

- (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

( 2017年01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   | 130      | 88  | 6  | 224 |
|            | 勧誘に関する相談   | 19       | 20  | 1  | 40  |
|            | 売買取引に関する相談 | 37       | 49  | 2  | 88  |
|            | 事務処理に関する相談 | 42       | 31  | 1  | 74  |
|            | 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       | 7   | 1  | 25  |
|            | (小計)       | 245      | 195 | 11 | 451 |
| 苦情         | 勧誘に関する苦情   | 8        | 13  | 1  | 22  |
|            | 売買取引に関する苦情 | 15       | 9   | 0  | 24  |
|            | 事務処理に関する苦情 | 10       | 3   | 0  | 13  |
|            | 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     | 9        | 0   | 0  | 9   |
|            | (小計)       | 42       | 25  | 1  | 68  |
|            | あっせん       | 勧誘に関する紛争 | 2   | 5  | 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 |            | 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        | 6   | 0  | 11  |
| 合計         |            | 292      | 226 | 12 | 530 |

(参考 2016年度(2016年04月～2017年01月)累計)

| 区分         | 内容         | 男        | 女    | 法人  | 計    |
|------------|------------|----------|------|-----|------|
| 相談         | 制度に関する相談   | 1040     | 735  | 42  | 1817 |
|            | 勧誘に関する相談   | 221      | 243  | 18  | 482  |
|            | 売買取引に関する相談 | 532      | 478  | 34  | 1044 |
|            | 事務処理に関する相談 | 403      | 297  | 22  | 722  |
|            | 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     | 90       | 68   | 3   | 161  |
|            | (小計)       | 2286     | 1821 | 119 | 4226 |
| 苦情         | 勧誘に関する苦情   | 183      | 165  | 5   | 353  |
|            | 売買取引に関する苦情 | 185      | 149  | 3   | 337  |
|            | 事務処理に関する苦情 | 101      | 38   | 1   | 140  |
|            | 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     | 66       | 29   | 0   | 95   |
|            | (小計)       | 535      | 381  | 9   | 925  |
|            | あっせん       | 勧誘に関する紛争 | 39   | 38  | 1    |
| 売買取引に関する紛争 |            | 16       | 12   | 1   | 29   |
| 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)       |            | 55       | 51   | 2   | 108  |
| 合計         |            | 2876     | 2253 | 130 | 5259 |

- (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。