

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2017年03月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2017年 03月	2016年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	250	2249	187
	勧誘に関する相談	35	556	46
	売買取引に関する相談	85	1193	99
	事務処理に関する相談	99	885	73
	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	20	201	16
	(小計)	489	5084	423
苦情	勧誘に関する苦情	25	406	33
	売買取引に関する苦情	23	385	32
	事務処理に関する苦情	15	170	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	7	109	9
	(小計)	70	1070	89
あっせん	勧誘に関する紛争	11	99	8
	売買取引に関する紛争	4	32	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)	15	133	11	
合計		574	6287	523

## (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03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	87	19	19	2	0	0	0	0	0	123	250
	勧誘に関する相談	7	10	15	0	0	1	0	0	0	2	35
	売買取引に関する相談	40	21	19	1	0	1	0	0	0	3	85
	事務処理に関する相談	42	5	9	0	0	0	0	0	0	43	99
	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	8	0	3	0	0	0	0	0	0	9	20
(小計)	184	55	65	3	0	2	0	0	0	180	489	
苦情	勧誘に関する苦情	4	13	7	0	0	1	0	0	0	0	25
	売買取引に関する苦情	10	5	8	0	0	0	0	0	0	0	23
	事務処理に関する苦情	9	0	4	0	0	0	0	0	0	2	15
	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	3	1	0	0	0	0	0	0	1	7
	(小計)	25	21	20	0	0	1	0	0	0	3	70
あっせん	勧誘に関する紛争	3	2	6	0	0	0	0	0	0	0	11
	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)	6	2	7	0	0	0	0	0	0	0	15
合計		215	78	92	3	0	3	0	0	0	183	574

(参考 2016年度(2016年04月～2017年03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	768	244	355	12	0	10	1	0	0	859	2249
	勧誘に関する相談	130	179	226	1	0	6	1	0	0	13	556
	売買取引に関する相談	551	261	324	18	0	14	0	0	0	25	1193
	事務処理に関する相談	463	39	94	5	0	2	0	0	0	282	885
	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	94	18	38	0	0	0	0	0	0	51	201
(小計)	2006	741	1037	36	0	32	2	0	0	1230	5084	
苦情	勧誘に関する苦情	84	175	133	2	0	7	2	0	0	3	406
	売買取引に関する苦情	196	61	105	11	0	9	1	0	0	2	385
	事務処理に関する苦情	87	28	24	1	0	1	0	0	0	29	170
	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	42	12	29	0	0	0	0	0	0	26	109
	(小計)	409	276	291	14	0	17	3	0	0	60	1070
あっせん	勧誘に関する紛争	31	35	31	0	0	1	1	0	0	0	99
	売買取引に関する紛争	19	1	11	0	0	1	0	0	0	0	32
	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)	52	36	42	0	0	2	1	0	0	0	133
合計	2467	1053	1370	50	0	51	6	0	0	1290	6287	

- (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03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	152	93	5	250
	勧誘に関する相談	17	15	3	35
	売買取引に関する相談	45	38	2	85
	事務処理に関する相談	59	40	0	99
	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	12	8	0	20
	(小計)	285	194	10	489
苦情	勧誘に関する苦情	12	13	0	25
	売買取引に関する苦情	13	10	0	23
	事務処理に関する苦情	14	1	0	15
	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	5	2	0	7
	(小計)	44	26	0	70
	あっせん	勧誘に関する紛争	7	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		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)		10	5	0	15
合計			339	225	10

(参考 2016年度(2016年04月～2017年03月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計	
相談	制度に関する相談	1291	907	51	2249	
	勧誘に関する相談	255	277	24	556	
	売買取引に関する相談	608	545	40	1193	
	事務処理に関する相談	494	369	22	885	
	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	113	85	3	201	
	(小計)	2761	2183	140	5084	
	苦情	勧誘に関する苦情	212	189	5	406
		売買取引に関する苦情	212	170	3	385
事務処理に関する苦情		126	43	1	170	
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		76	33	0	109	
(小計)		626	435	9	1070	
あっせん		勧誘に関する紛争	52	46	1	99
	売買取引に関する紛争	17	14	1	32	
	事務処理に関する紛争	1	1	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)	70	61	2	133	
	合計		3457	2679	151	6287

- (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。