

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2016年04月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2016年 04月	2016年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	171	171	171
	勧誘に関する相談	50	50	50
	売買取引に関する相談	100	100	100
	事務処理に関する相談	63	63	63
	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	27	27	27
	(小計)	411	411	411
苦情	勧誘に関する苦情	48	48	48
	売買取引に関する苦情	37	37	37
	事務処理に関する苦情	16	16	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	6	6	6
	(小計)	107	107	107
あっせん	勧誘に関する紛争	13	13	13
	売買取引に関する紛争	1	1	1
	事務処理に関する紛争	0	0	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)	14	14	14	
合計		532	532	532

## (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04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	65	21	32	0	0	1	0	0	0	52	171
	勧誘に関する相談	10	19	19	0	0	1	0	0	0	1	50
	売買取引に関する相談	49	20	26	3	0	0	0	0	0	2	100
	事務処理に関する相談	38	2	6	0	0	0	0	0	0	17	63
	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	13	2	8	0	0	0	0	0	0	4	27
(小計)		175	64	91	3	0	2	0	0	0	76	411
苦情	勧誘に関する苦情	10	21	15	2	0	0	0	0	0	0	48
	売買取引に関する苦情	23	5	5	3	0	0	1	0	0	0	37
	事務処理に関する苦情	6	6	1	0	0	0	0	0	0	3	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	1	1	0	0	0	0	0	0	2	6
	(小計)		41	33	22	5	0	0	1	0	0	5
あっせん	勧誘に関する紛争	5	2	6	0	0	0	0	0	0	0	13
	売買取引に関する紛争	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	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	2	7	0	0	0	0	0	0	0
合計		221	99	120	8	0	2	1	0	0	81	532

(参考 2016年度(2016年04月～2016年04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	65	21	32	0	0	1	0	0	0	52	171
	勧誘に関する相談	10	19	19	0	0	1	0	0	0	1	50
	売買取引に関する相談	49	20	26	3	0	0	0	0	0	2	100
	事務処理に関する相談	38	2	6	0	0	0	0	0	0	17	63
	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	13	2	8	0	0	0	0	0	0	4	27
(小計)		175	64	91	3	0	2	0	0	0	76	411
苦情	勧誘に関する苦情	10	21	15	2	0	0	0	0	0	0	48
	売買取引に関する苦情	23	5	5	3	0	0	1	0	0	0	37
	事務処理に関する苦情	6	6	1	0	0	0	0	0	0	3	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	1	1	0	0	0	0	0	0	2	6
	(小計)		41	33	22	5	0	0	1	0	0	5
あっせん	勧誘に関する紛争	5	2	6	0	0	0	0	0	0	0	13
	売買取引に関する紛争	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	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	2	7	0	0	0	0	0	0	0
合計		221	99	120	8	0	2	1	0	0	81	532

- (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04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	102	68	1	171
	勧誘に関する相談	26	20	4	50
	売買取引に関する相談	50	47	3	100
	事務処理に関する相談	38	24	1	63
	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	15	0	27
	(小計)	228	174	9	411
苦情	勧誘に関する苦情	26	22	0	48
	売買取引に関する苦情	15	21	1	37
	事務処理に関する苦情	10	6	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	2	4	0	6
	(小計)	53	53	1	107
あっせん	勧誘に関する紛争	5	8	0	13
	売買取引に関する紛争	0	1	0	1
	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	9	0	14	
合計		286	236	10	532

(参考 2016年度 (2016年04月 ~ 2016年04月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	102	68	1	171
	勧誘に関する相談	26	20	4	50
	売買取引に関する相談	50	47	3	100
	事務処理に関する相談	38	24	1	63
	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	15	0	27
	(小計)	228	174	9	411
苦情	勧誘に関する苦情	26	22	0	48
	売買取引に関する苦情	15	21	1	37
	事務処理に関する苦情	10	6	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	2	4	0	6
	(小計)	53	53	1	107
あっせん	勧誘に関する紛争	5	8	0	13
	売買取引に関する紛争	0	1	0	1
	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	9	0	14	
合計		286	236	10	532

- (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。