

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2016年01月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2016年 01月	2015年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	271	2940	294
	勧誘に関する相談	85	593	59
	売買取引に関する相談	112	972	97
	事務処理に関する相談	75	882	88
	投資運用に関する相談	1	10	1
	投資助言に関する相談	1	28	2
	その他の相談	88	904	90
	(小計)	633	6329	632
苦情	勧誘に関する苦情	50	415	41
	売買取引に関する苦情	38	409	40
	事務処理に関する苦情	22	162	16
	投資運用に関する苦情	0	4	0
	投資助言に関する苦情	0	9	0
	その他の苦情	12	116	11
	(小計)	122	1116	111
あっせん	勧誘に関する紛争	9	76	7
	売買取引に関する紛争	5	27	2
	事務処理に関する紛争	0	3	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	106	10
合計		769	7551	755

(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	4164	347
	勧誘に関する相談	610	50
	売買取引に関する相談	1311	109
	事務処理に関する相談	1442	120
	投資運用に関する相談	12	1
	投資助言に関する相談	53	4
	その他の相談	1473	122
	(小計)	9065	755
苦情	勧誘に関する苦情	229	19
	売買取引に関する苦情	229	19
	事務処理に関する苦情	112	9
	投資運用に関する苦情	2	0
	投資助言に関する苦情	8	0
	その他の苦情	49	4
	(小計)	629	52
あっせん	勧誘に関する紛争	87	7
	売買取引に関する紛争	20	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	1	0
	その他の紛争	1	0
	(小計)	110	9
合計		9804	817

- (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	110	23	45	2	30	2	0	1	5	53	271	
	勧誘に関する相談	15	31	35	0	1	0	0	3	0	0	85	
	売買取引に関する相談	35	16	32	2	20	1	0	3	0	3	112	
	事務処理に関する相談	41	5	14	1	4	0	0	0	0	10	75	
	投資運用に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	
	投資助言に関する相談	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
	その他の相談	14	4	6	0	5	0	0	0	0	59	88	
	(小計)	216	79	133	5	60	3	0	7	5	125	633	
	苦情	勧誘に関する苦情	10	20	16	0	3	0	0	1	0	0	50
		売買取引に関する苦情	14	3	12	2	7	0	0	0	0	0	38
事務処理に関する苦情		11	3	5	0	0	0	0	0	0	3	22	
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	3	2	0	0	0	0	0	0	3	12	
(小計)		39	29	35	2	10	0	0	1	0	6	122	
あっせん	勧誘に関する紛争	1	4	3	0	1	0	0	0	0	0	9	
	売買取引に関する紛争	2	0	2	0	1	0	0	0	0	0	5	
	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)	3	4	5	0	2	0	0	0	0	0	14	
合計	258	112	173	7	72	3	0	8	5	131	769		

(参考 2015年度 (2015年04月 ~ 2016年01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	1342	238	490	19	216	19	5	10	16	585	2940	
	勧誘に関する相談	146	174	216	4	13	4	0	22	0	14	593	
	売買取引に関する相談	419	146	210	17	141	5	0	13	1	20	972	
	事務処理に関する相談	487	39	80	5	57	2	0	7	1	204	882	
	投資運用に関する相談	0	0	3	0	0	0	0	7	0	0	10	
	投資助言に関する相談	13	0	0	1	1	0	0	0	0	13	28	
	その他の相談	222	52	69	4	37	2	0	3	8	507	904	
	(小計)	2629	649	1068	50	465	32	5	62	26	1343	6329	
	苦情	勧誘に関する苦情	106	139	121	4	23	3	1	11	0	7	415
		売買取引に関する苦情	184	47	85	14	67	4	0	5	2	1	409
事務処理に関する苦情		76	17	23	5	11	0	0	4	1	25	162	
投資運用に関する苦情		0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	4	
投資助言に関する苦情		3	0	0	1	0	0	0	1	1	3	9	
その他の苦情		36	19	27	2	11	1	0	1	2	17	116	
(小計)		406	222	256	26	112	8	1	26	6	53	1116	
あっせん	勧誘に関する紛争	23	18	18	3	11	2	1	0	0	0	76	
	売買取引に関する紛争	13	2	7	1	3	0	0	1	0	0	27	
	事務処理に関する紛争	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	
	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)	38	20	25	4	14	2	1	2	0	0	106	
合計	3073	891	1349	80	591	42	7	90	32	1396	7551		

(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	166	97	8	271
	勧誘に関する相談	42	41	2	85
	売買取引に関する相談	62	46	4	112
	事務処理に関する相談	37	37	1	75
	投資運用に関する相談	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	1	0	0	1
	その他の相談	55	24	9	88
	(小計)	364	245	24	633
苦情	勧誘に関する苦情	23	26	1	50
	売買取引に関する苦情	25	12	1	38
	事務処理に関する苦情	15	7	0	22
	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	3	0	12
	(小計)	72	48	2	122
あっせん	勧誘に関する紛争	6	2	1	9
	売買取引に関する紛争	3	2	0	5
	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)	9	4	1	14
合計		445	297	27	769

(参考 2015年度 (2015年04月 ~ 2016年01月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	1749	1095	96	2940
	勧誘に関する相談	277	296	20	593
	売買取引に関する相談	525	416	31	972
	事務処理に関する相談	522	340	20	882
	投資運用に関する相談	7	2	1	10
	投資助言に関する相談	16	11	1	28
	その他の相談	467	358	79	904
	(小計)	3563	2518	248	6329
苦情	勧誘に関する苦情	203	201	11	415
	売買取引に関する苦情	242	160	7	409
	事務処理に関する苦情	113	48	1	162
	投資運用に関する苦情	1	3	0	4
	投資助言に関する苦情	8	1	0	9
	その他の苦情	77	38	1	116
	(小計)	645	451	20	1116
あっせん	勧誘に関する紛争	30	40	6	76
	売買取引に関する紛争	12	15	0	27
	事務処理に関する紛争	2	1	0	3
	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)	44	56	6	106
合計		4252	3025	274	7551

- (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。