

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2016年02月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2016年 02月	2015年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	266	3204	291
	勧誘に関する相談	81	674	61
	売買取引に関する相談	141	1111	101
	事務処理に関する相談	90	969	88
	投資運用に関する相談	1	11	1
	投資助言に関する相談	5	33	3
	その他の相談	97	999	90
	(小計)	681	7001	636
苦情	勧誘に関する苦情	46	461	41
	売買取引に関する苦情	61	473	43
	事務処理に関する苦情	17	182	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	7	125	11
	(小計)	131	1256	114
あっせん	勧誘に関する紛争	9	85	7
	売買取引に関する紛争	4	31	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)	13	119	10	
合計		825	8376	761

## (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02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	106	32	43	0	27	0	0	4	4	50	266	
	勧誘に関する相談	11	41	20	0	3	1	0	2	1	2	81	
	売買取引に関する相談	49	29	40	2	11	3	0	1	3	3	141	
	事務処理に関する相談	48	2	12	0	3	0	0	0	0	25	90	
	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	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5
	その他の相談	23	8	3	0	2	1	0	0	3	57	97	
(小計)		240	112	119	2	46	5	0	7	11	139	681	
苦情	勧誘に関する苦情	4	24	13	0	3	0	1	1	0	0	46	
	売買取引に関する苦情	20	9	20	4	4	1	0	2	1	0	61	
	事務処理に関する苦情	9	1	4	0	1	0	0	0	0	2	17	
	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	0	1	0	0	0	0	1	0	3	7	
	(小計)		35	34	38	4	8	1	1	4	1	5	131
あっせん	勧誘に関する紛争	2	3	3	0	1	0	0	0	0	0	9	
	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)		5	3	4	0	1	0	0	0	0	0	13
合計		280	149	161	6	55	6	1	11	12	144	825	

(参考 2015年度 (2015年04月 ~ 2016年02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	1447	269	533	19	243	19	5	14	20	635	3204
	勧誘に関する相談	157	216	235	4	16	5	0	24	1	16	674
	売買取引に関する相談	468	175	249	19	151	8	0	14	4	23	1111
	事務処理に関する相談	534	41	92	5	60	2	0	7	1	227	969
	投資運用に関する相談	0	0	4	0	0	0	0	7	0	0	11
	投資助言に関する相談	16	0	0	1	1	0	0	0	0	15	33
	その他の相談	243	60	72	4	39	3	0	3	11	564	999
(小計)		2865	761	1185	52	510	37	5	69	37	1480	7001
苦情	勧誘に関する苦情	110	162	135	4	26	3	2	12	0	7	461
	売買取引に関する苦情	204	57	106	18	72	5	0	7	3	1	473
	事務処理に関する苦情	86	18	27	5	12	0	0	4	1	29	182
	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	40	19	28	2	11	1	0	2	2	20	125
	(小計)		445	256	296	30	121	9	2	30	7	60
あっせん	勧誘に関する紛争	25	21	21	3	12	2	1	0	0	0	85
	売買取引に関する紛争	16	2	8	1	3	0	0	1	0	0	31
	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)		43	23	29	4	15	2	1	2	0	0
合計		3353	1040	1510	86	646	48	8	101	44	1540	8376

(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02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	162	95	9	266
	勧誘に関する相談	39	41	1	81
	売買取引に関する相談	66	68	7	141
	事務処理に関する相談	52	37	1	90
	投資運用に関する相談	0	1	0	1
	投資助言に関する相談	0	4	1	5
	その他の相談	59	33	5	97
	(小計)	378	279	24	681
苦情	勧誘に関する苦情	20	24	2	46
	売買取引に関する苦情	34	26	1	61
	事務処理に関する苦情	9	8	0	17
	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	7	0	0	7
	(小計)	70	58	3	131
あっせん	勧誘に関する紛争	5	4	0	9
	売買取引に関する紛争	2	2	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)	7	6	0	13
合計		455	343	27	825

(参考 2015年度 (2015年04月 ~ 2016年02月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	1910	1189	105	3204
	勧誘に関する相談	316	337	21	674
	売買取引に関する相談	589	484	38	1111
	事務処理に関する相談	572	376	21	969
	投資運用に関する相談	7	3	1	11
	投資助言に関する相談	16	15	2	33
	その他の相談	524	391	84	999
	(小計)	3934	2795	272	7001
苦情	勧誘に関する苦情	223	225	13	461
	売買取引に関する苦情	279	186	8	473
	事務処理に関する苦情	124	57	1	182
	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	86	38	1	125
	(小計)	722	511	23	1256
あっせん	勧誘に関する紛争	35	44	6	85
	売買取引に関する紛争	14	17	0	31
	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)	51	62	6	119
合計		4707	3368	301	8376

- (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。