

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2016年03月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2016年 03月	2015年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	279	3484	290
	勧誘に関する相談	50	724	60
	売買取引に関する相談	127	1240	103
	事務処理に関する相談	73	1042	86
	投資運用に関する相談	1	12	1
	投資助言に関する相談	1	34	2
	その他の相談	84	1080	90
	(小計)	615	7616	634
苦情	勧誘に関する苦情	51	512	42
	売買取引に関する苦情	40	515	42
	事務処理に関する苦情	20	202	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	8	0
	その他の苦情	7	133	11
	(小計)	118	1374	114
あっせん	勧誘に関する紛争	16	101	8
	売買取引に関する紛争	5	36	3
	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)	21	140	11	
合計		754	9130	760

## (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	32	52	1	18	4	0	2	3	80	279
	勧誘に関する相談	7	15	23	0	1	1	0	3	0	0	50
	売買取引に関する相談	55	24	26	2	15	1	0	1	0	3	127
	事務処理に関する相談	36	4	4	0	3	0	0	0	0	26	73
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	その他の相談	21	2	2	0	8	0	0	2	1	48	84
(小計)		206	77	107	3	46	6	0	9	4	157	615
苦情	勧誘に関する苦情	11	14	20	0	2	1	0	3	0	0	51
	売買取引に関する苦情	15	8	7	2	6	1	0	1	0	0	40
	事務処理に関する苦情	10	1	5	0	0	0	0	0	0	4	20
	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	3	0	0	0	0	0	0	2	7
	(小計)		38	23	35	2	8	2	0	4	0	6
あっせん	勧誘に関する紛争	4	5	3	0	3	0	0	1	0	0	16
	売買取引に関する紛争	2	1	0	0	1	1	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)		6	6	3	0	4	1	0	1	0	0
合計		250	106	145	5	58	9	0	14	4	163	754

(参考 2015年度 (2015年04月 ~ 2016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	1535	302	585	20	261	23	5	16	23	714	3484
	勧誘に関する相談	164	231	258	4	17	6	0	27	1	16	724
	売買取引に関する相談	522	203	274	21	166	9	0	15	4	26	1240
	事務処理に関する相談	570	45	96	5	63	2	0	7	1	253	1042
	投資運用に関する相談	0	0	4	0	0	0	0	8	0	0	12
	投資助言に関する相談	16	0	0	1	2	0	0	0	0	15	34
	その他の相談	265	57	73	4	41	3	0	5	12	620	1080
(小計)		3072	838	1290	55	550	43	5	78	41	1644	7616
苦情	勧誘に関する苦情	121	176	155	4	28	4	2	15	0	7	512
	売買取引に関する苦情	220	65	114	20	78	6	0	8	3	1	515
	事務処理に関する苦情	96	19	32	5	12	0	0	4	1	33	202
	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	0	3	8
	その他の苦情	42	19	31	2	11	1	0	2	3	22	133
	(小計)		482	279	332	32	129	11	2	34	7	66
あっせん	勧誘に関する紛争	29	26	24	3	15	2	1	1	0	0	101
	売買取引に関する紛争	18	3	8	1	4	1	0	1	0	0	36
	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)		49	29	32	4	19	3	1	3	0	0
合計		3603	1146	1654	91	698	57	8	115	48	1710	9130

- (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	161	110	8	279
	勧誘に関する相談	16	32	2	50
	売買取引に関する相談	66	59	2	127
	事務処理に関する相談	48	22	3	73
	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	48	30	6	84
	(小計)	341	253	21	615
苦情	勧誘に関する苦情	16	34	1	51
	売買取引に関する苦情	22	17	1	40
	事務処理に関する苦情	14	6	0	20
	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)	57	59	2	118
あっせん	勧誘に関する紛争	5	11	0	16
	売買取引に関する紛争	5	0	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)	10	11	0	21	
合計		408	323	23	754

(参考 2015年度 (2015年04月 ~ 2016年03月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	2070	1301	113	3484
	勧誘に関する相談	332	369	23	724
	売買取引に関する相談	655	545	40	1240
	事務処理に関する相談	620	398	24	1042
	投資運用に関する相談	8	3	1	12
	投資助言に関する相談	17	15	2	34
	その他の相談	573	417	90	1080
	(小計)	4275	3048	293	7616
苦情	勧誘に関する苦情	239	259	14	512
	売買取引に関する苦情	302	204	9	515
	事務処理に関する苦情	138	63	1	202
	投資運用に関する苦情	1	3	0	4
	投資助言に関する苦情	7	1	0	8
	その他の苦情	92	40	1	133
	(小計)	779	570	25	1374
あっせん	勧誘に関する紛争	40	55	6	101
	売買取引に関する紛争	19	17	0	36
	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)	61	73	6	140	
合計		5115	3691	324	9130

- (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。