

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	195	195	195
	勧誘に関する相談	54	54	54
	売買取引に関する相談	115	115	115
	事務処理に関する相談	68	68	68
	投資運用に関する相談	3	3	3
	投資助言に関する相談	4	4	4
	その他の相談	80	80	80
	(小計)	519	519	519
苦情	勧誘に関する苦情	50	50	50
	売買取引に関する苦情	42	42	42
	事務処理に関する苦情	16	16	16
	投資運用に関する苦情	1	1	1
	投資助言に関する苦情	1	1	1
	その他の苦情	8	8	8
	(小計)	118	118	118
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	3	3	3
	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)	16	16	16	
合計		653	653	653

(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	3484	290
	勧誘に関する相談	724	60
	売買取引に関する相談	1240	103
	事務処理に関する相談	1042	86
	投資運用に関する相談	12	1
	投資助言に関する相談	34	2
	その他の相談	1080	90
	(小計)	7616	634
苦情	勧誘に関する苦情	512	42
	売買取引に関する苦情	515	42
	事務処理に関する苦情	202	16
	投資運用に関する苦情	4	0
	投資助言に関する苦情	8	0
	その他の苦情	133	11
	(小計)	1374	114
あっせん	勧誘に関する紛争	101	8
	売買取引に関する紛争	36	3
	事務処理に関する紛争	3	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)	140	11	
合計		9130	760

- (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	69	22	32	0	15	1	0	1	1	54	195
	勧誘に関する相談	10	19	19	0	4	1	0	0	0	1	54
	売買取引に関する相談	50	20	27	3	12	0	0	1	0	2	115
	事務処理に関する相談	38	2	6	0	4	0	0	0	0	18	68
	投資運用に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	3
	投資助言に関する相談	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4
	その他の相談	20	4	8	1	3	0	0	0	3	41	80
(小計)		188	67	93	4	38	2	0	4	4	119	519
苦情	勧誘に関する苦情	10	21	15	2	1	0	0	0	1	0	50
	売買取引に関する苦情	23	5	5	3	5	0	1	0	0	0	42
	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	1	0	0	1
	投資助言に関する苦情	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	その他の苦情	2	1	1	0	1	0	0	0	0	3	8
	(小計)		42	33	22	5	7	0	1	1	1	6
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	1	0	0	1	0	0	3
	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	1	0	0	1	0	0
合計		235	102	122	9	46	2	1	6	5	125	653

(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	69	22	32	0	15	1	0	1	1	54	195
	勧誘に関する相談	10	19	19	0	4	1	0	0	0	1	54
	売買取引に関する相談	50	20	27	3	12	0	0	1	0	2	115
	事務処理に関する相談	38	2	6	0	4	0	0	0	0	18	68
	投資運用に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	3
	投資助言に関する相談	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4
	その他の相談	20	4	8	1	3	0	0	0	3	41	80
(小計)		188	67	93	4	38	2	0	4	4	119	519
苦情	勧誘に関する苦情	10	21	15	2	1	0	0	0	1	0	50
	売買取引に関する苦情	23	5	5	3	5	0	1	0	0	0	42
	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	1	0	0	1
	投資助言に関する苦情	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	その他の苦情	2	1	1	0	1	0	0	0	0	3	8
	(小計)		42	33	22	5	7	0	1	1	1	6
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	1	0	0	1	0	0	3
	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	1	0	0	1	0	0
合計		235	102	122	9	46	2	1	6	5	125	653

- (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	119	73	3	195
	勧誘に関する相談	28	22	4	54
	売買取引に関する相談	59	52	4	115
	事務処理に関する相談	43	24	1	68
	投資運用に関する相談	2	1	0	3
	投資助言に関する相談	4	0	0	4
	その他の相談	33	43	4	80
	(小計)	288	215	16	519
苦情	勧誘に関する苦情	27	23	0	50
	売買取引に関する苦情	19	21	2	42
	事務処理に関する苦情	10	6	0	16
	投資運用に関する苦情	1	0	0	1
	投資助言に関する苦情	1	0	0	1
	その他の苦情	3	4	1	8
	(小計)	61	54	3	118
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	2	1	0	3
	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	9	0	16
合計		356	278	19	653

(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	119	73	3	195
	勧誘に関する相談	28	22	4	54
	売買取引に関する相談	59	52	4	115
	事務処理に関する相談	43	24	1	68
	投資運用に関する相談	2	1	0	3
	投資助言に関する相談	4	0	0	4
	その他の相談	33	43	4	80
	(小計)	288	215	16	519
苦情	勧誘に関する苦情	27	23	0	50
	売買取引に関する苦情	19	21	2	42
	事務処理に関する苦情	10	6	0	16
	投資運用に関する苦情	1	0	0	1
	投資助言に関する苦情	1	0	0	1
	その他の苦情	3	4	1	8
	(小計)	61	54	3	118
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	2	1	0	3
	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	9	0	16
合計		356	278	19	653

- (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。