

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2016年05月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2016年 05月	2016年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	148	343	171
	勧誘に関する相談	36	90	45
	売買取引に関する相談	100	215	107
	事務処理に関する相談	53	121	60
	投資運用に関する相談	1	4	2
	投資助言に関する相談	1	5	2
	その他の相談	78	158	79
	(小計)	417	936	468
苦情	勧誘に関する苦情	35	85	42
	売買取引に関する苦情	33	75	37
	事務処理に関する苦情	15	31	15
	投資運用に関する苦情	0	1	0
	投資助言に関する苦情	3	4	2
	その他の苦情	12	20	10
	(小計)	98	216	108
あっせん	勧誘に関する紛争	13	26	13
	売買取引に関する紛争	4	7	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)	17	33	16
合計		532	1185	592

(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05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	41	9	20	2	17	1	0	0	2	56	148
	勧誘に関する相談	10	13	12	0	0	0	0	1	0	0	36
	売買取引に関する相談	38	23	26	3	9	1	0	0	0	0	100
	事務処理に関する相談	27	1	9	0	5	0	0	0	0	11	53
	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	0	0	0	0	0	1	1
	その他の相談	14	2	4	0	1	0	0	0	0	57	78
	(小計)	130	48	71	5	32	2	0	2	2	125	417
苦情	勧誘に関する苦情	4	16	14	0	0	0	0	0	1	0	35
	売買取引に関する苦情	16	8	7	1	0	0	0	1	0	0	33
	事務処理に関する苦情	9	2	2	0	1	0	0	0	0	1	15
	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	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3
	その他の苦情	6	1	4	0	0	0	0	0	0	1	12
(小計)	37	27	27	1	1	0	0	2	1	2	98	
あっせん	勧誘に関する紛争	2	8	2	0	0	0	1	0	0	0	13
	売買取引に関する紛争	2	1	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)	4	9	3	0	0	0	1	0	0	0	17
合計		171	84	101	6	33	2	1	4	3	127	532

(参考 2016年度 (2016年04月 ~ 2016年05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	110	31	52	2	32	2	0	1	3	110	343
	勧誘に関する相談	20	32	31	0	4	1	0	1	0	1	90
	売買取引に関する相談	88	43	53	6	21	1	0	1	0	2	215
	事務処理に関する相談	65	3	15	0	9	0	0	0	0	29	121
	投資運用に関する相談	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	4
	投資助言に関する相談	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	5
	その他の相談	34	6	12	1	4	0	0	0	3	98	158
	(小計)	318	115	164	9	70	4	0	6	6	244	936
苦情	勧誘に関する苦情	13	37	30	2	1	0	0	0	2	0	85
	売買取引に関する苦情	39	13	12	4	5	0	1	1	0	0	75
	事務処理に関する苦情	15	8	3	0	1	0	0	0	0	4	31
	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	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4
	その他の苦情	8	2	5	0	1	0	0	0	0	4	20
(小計)	78	60	50	6	8	0	1	3	2	8	216	
あっせん	勧誘に関する紛争	7	10	8	0	0	0	1	0	0	0	26
	売買取引に関する紛争	2	2	1	0	1	0	0	1	0	0	7
	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)	9	12	9	0	1	0	1	1	0	0	33
合計		405	187	223	15	79	4	2	10	8	252	1185

- (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05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	99	46	3	148
	勧誘に関する相談	20	16	0	36
	売買取引に関する相談	55	40	5	100
	事務処理に関する相談	30	19	4	53
	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	42	32	4	78
	(小計)	248	153	16	417
苦情	勧誘に関する苦情	19	16	0	35
	売買取引に関する苦情	20	13	0	33
	事務処理に関する苦情	13	2	0	15
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	1	2	0	3
	その他の苦情	7	5	0	12
	(小計)	60	38	0	98
あっせん	勧誘に関する紛争	7	5	1	13
	売買取引に関する紛争	1	2	1	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)	8	7	2	17
合計		316	198	18	532

(参考 2016年度 (2016年04月 ~ 2016年05月) 累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	218	119	6	343
	勧誘に関する相談	48	38	4	90
	売買取引に関する相談	114	92	9	215
	事務処理に関する相談	73	43	5	121
	投資運用に関する相談	3	1	0	4
	投資助言に関する相談	5	0	0	5
	その他の相談	75	75	8	158
	(小計)	536	368	32	936
苦情	勧誘に関する苦情	46	39	0	85
	売買取引に関する苦情	39	34	2	75
	事務処理に関する苦情	23	8	0	31
	投資運用に関する苦情	1	0	0	1
	投資助言に関する苦情	2	2	0	4
	その他の苦情	10	9	1	20
	(小計)	121	92	3	216
あっせん	勧誘に関する紛争	12	13	1	26
	売買取引に関する紛争	3	3	1	7
	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)	15	16	2	33
合計		672	476	37	1185

- (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。