

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2016年06月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2016年 06月	2016年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	195	538	179
	勧誘に関する相談	63	153	51
	売買取引に関する相談	146	361	120
	事務処理に関する相談	82	203	67
	投資運用に関する相談	4	8	2
	投資助言に関する相談	4	9	3
	その他の相談	82	240	80
	(小計)	576	1512	504
苦情	勧誘に関する苦情	35	120	40
	売買取引に関する苦情	71	146	48
	事務処理に関する苦情	19	50	16
	投資運用に関する苦情	1	3	1
	投資助言に関する苦情	1	4	1
	その他の苦情	16	36	12
	(小計)	143	359	119
あっせん	勧誘に関する紛争	8	34	11
	売買取引に関する紛争	4	11	3
	事務処理に関する紛争	1	1	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	46	15	
合計		732	1917	639

(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06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	62	31	25	0	18	2	0	1	3	53	195
	勧誘に関する相談	15	21	22	0	1	0	0	4	0	0	63
	売買取引に関する相談	54	30	36	2	15	5	0	3	1	0	146
	事務処理に関する相談	42	2	9	0	5	0	0	0	0	24	82
	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	3	4
	その他の相談	17	2	2	0	2	0	0	0	1	58	82
(小計)	191	86	95	2	41	7	0	11	5	138	576	
苦情	勧誘に関する苦情	2	16	12	0	3	1	0	1	0	0	35
	売買取引に関する苦情	27	9	12	2	15	5	0	1	0	0	71
	事務処理に関する苦情	7	5	3	0	1	1	0	0	0	2	19
	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	その他の苦情	6	0	5	0	2	0	0	0	0	3	16
	(小計)	42	30	32	2	21	7	0	3	0	6	143
あっせん	勧誘に関する紛争	1	1	5	0	1	0	0	0	0	0	8
	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	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	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	1	7	0	1	0	0	0	0	0	13
合計		237	117	134	4	63	14	0	14	5	144	732

(参考 2016年度(2016年04月～2016年06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	172	62	77	2	50	4	0	2	6	163	538
	勧誘に関する相談	35	53	53	0	5	1	0	5	0	1	153
	売買取引に関する相談	142	73	89	8	36	6	0	4	1	2	361
	事務処理に関する相談	107	5	24	0	14	0	0	0	0	53	203
	投資運用に関する相談	0	0	2	0	0	0	0	6	0	0	8
	投資助言に関する相談	2	0	0	0	0	0	0	0	0	7	9
	その他の相談	51	8	14	1	6	0	0	0	4	156	240
(小計)	509	201	259	11	111	11	0	17	11	382	1512	
苦情	勧誘に関する苦情	15	53	42	2	4	1	0	1	2	0	120
	売買取引に関する苦情	66	22	24	6	20	5	1	2	0	0	146
	事務処理に関する苦情	22	13	6	0	2	1	0	0	0	6	50
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
	投資助言に関する苦情	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4
	その他の苦情	14	2	10	0	3	0	0	0	0	7	36
	(小計)	120	90	82	8	29	7	1	6	2	14	359
あっせん	勧誘に関する紛争	8	11	13	0	1	0	1	0	0	0	34
	売買取引に関する紛争	5	2	2	0	1	0	0	1	0	0	11
	事務処理に関する紛争	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	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)	13	13	16	0	2	0	1	1	0	0	46
合計		642	304	357	19	142	18	2	24	13	396	1917

- (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06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	113	77	5	195
	勧誘に関する相談	32	30	1	63
	売買取引に関する相談	77	66	3	146
	事務処理に関する相談	48	27	7	82
	投資運用に関する相談	4	0	0	4
	投資助言に関する相談	2	2	0	4
	その他の相談	31	46	5	82
	(小計)	307	248	21	576
苦情	勧誘に関する苦情	19	14	2	35
	売買取引に関する苦情	47	23	1	71
	事務処理に関する苦情	9	10	0	19
	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	10	6	0	16
	(小計)	87	53	3	143
	あっせん	勧誘に関する紛争	4	4	0
売買取引に関する紛争		3	1	0	4
事務処理に関する紛争		1	0	0	1
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	5	0	13
合計		402	306	24	732

(参考 2016年度(2016年04月～2016年06月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	331	196	11	538
	勧誘に関する相談	80	68	5	153
	売買取引に関する相談	191	158	12	361
	事務処理に関する相談	121	70	12	203
	投資運用に関する相談	7	1	0	8
	投資助言に関する相談	7	2	0	9
	その他の相談	106	121	13	240
	(小計)	843	616	53	1512
苦情	勧誘に関する苦情	65	53	2	120
	売買取引に関する苦情	86	57	3	146
	事務処理に関する苦情	32	18	0	50
	投資運用に関する苦情	2	1	0	3
	投資助言に関する苦情	3	1	0	4
	その他の苦情	20	15	1	36
	(小計)	208	145	6	359
	あっせん	勧誘に関する紛争	16	17	1
売買取引に関する紛争		6	4	1	11
事務処理に関する紛争		1	0	0	1
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)		23	21	2	46
合計		1074	782	61	1917

- (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。