

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2016年07月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2016年 07月	2016年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	212	750	187
	勧誘に関する相談	60	213	53
	売買取引に関する相談	124	485	121
	事務処理に関する相談	93	296	74
	投資運用に関する相談	3	11	2
	投資助言に関する相談	4	13	3
	その他の相談	96	336	84
	(小計)	592	2104	526
苦情	勧誘に関する苦情	42	162	40
	売買取引に関する苦情	42	188	47
	事務処理に関する苦情	21	71	17
	投資運用に関する苦情	0	3	0
	投資助言に関する苦情	1	5	1
	その他の苦情	13	49	12
	(小計)	119	478	119
あっせん	勧誘に関する紛争	3	37	9
	売買取引に関する紛争	8	19	4
	事務処理に関する紛争	0	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)	11	57	14
合計		722	2639	659

(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07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	20	25	1	9	2	0	0	2	91	212
	勧誘に関する相談	9	20	29	0	1	0	0	0	1	0	60
	売買取引に関する相談	41	25	35	2	19	0	0	1	0	1	124
	事務処理に関する相談	50	3	5	0	3	0	0	0	0	32	93
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
	投資助言に関する相談	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4
	その他の相談	21	4	2	0	0	0	0	0	0	69	96
(小計)		186	72	96	3	32	2	0	4	3	194	592
苦情	勧誘に関する苦情	7	17	12	0	0	3	1	1	1	0	42
	売買取引に関する苦情	19	5	10	0	5	0	0	3	0	0	42
	事務処理に関する苦情	7	3	3	0	3	0	0	0	0	5	21
	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	1	1
	その他の苦情	4	1	2	0	3	0	0	0	0	3	13
	(小計)		37	26	27	0	11	3	1	4	1	9
あっせん	勧誘に関する紛争	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	売買取引に関する紛争	4	1	2	0	1	0	0	0	0	0	8
	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	2	2	0	1	0	0	0	0	0
合計		229	100	125	3	44	5	1	8	4	203	722

(参考 2016年度(2016年04月～2016年07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	234	82	102	3	59	6	0	2	8	254	750
	勧誘に関する相談	44	73	82	0	6	1	0	5	1	1	213
	売買取引に関する相談	183	98	124	10	55	6	0	5	1	3	485
	事務処理に関する相談	157	8	29	0	17	0	0	0	0	85	296
	投資運用に関する相談	0	0	2	0	0	0	0	9	0	0	11
	投資助言に関する相談	5	0	0	0	0	0	0	0	0	8	13
	その他の相談	72	12	16	1	6	0	0	0	4	225	336
(小計)		695	273	355	14	143	13	0	21	14	576	2104
苦情	勧誘に関する苦情	22	70	54	2	4	4	1	2	3	0	162
	売買取引に関する苦情	85	27	34	6	25	5	1	5	0	0	188
	事務処理に関する苦情	29	16	9	0	5	1	0	0	0	11	71
	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	2	5
	その他の苦情	18	3	12	0	6	0	0	0	0	10	49
	(小計)		157	116	109	8	40	10	2	10	3	23
あっせん	勧誘に関する紛争	10	12	13	0	1	0	1	0	0	0	37
	売買取引に関する紛争	9	3	4	0	2	0	0	1	0	0	19
	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)		19	15	18	0	3	0	1	1	0	0
合計		871	404	482	22	186	23	3	32	17	599	2639

- (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07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	123	82	7	212
	勧誘に関する相談	31	26	3	60
	売買取引に関する相談	66	55	3	124
	事務処理に関する相談	51	39	3	93
	投資運用に関する相談	1	2	0	3
	投資助言に関する相談	2	1	1	4
	その他の相談	42	45	9	96
	(小計)	316	250	26	592
苦情	勧誘に関する苦情	23	17	2	42
	売買取引に関する苦情	27	15	0	42
	事務処理に関する苦情	19	2	0	21
	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	1	0	1
	その他の苦情	11	2	0	13
	(小計)	80	37	2	119
	あっせん	勧誘に関する紛争	2	1	0
売買取引に関する紛争		4	4	0	8
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)		6	5	0	11
合計		402	292	28	722

(参考 2016年度(2016年04月～2016年07月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	454	278	18	750
	勧誘に関する相談	111	94	8	213
	売買取引に関する相談	257	213	15	485
	事務処理に関する相談	172	109	15	296
	投資運用に関する相談	8	3	0	11
	投資助言に関する相談	9	3	1	13
	その他の相談	148	166	22	336
	(小計)	1159	866	79	2104
苦情	勧誘に関する苦情	88	70	4	162
	売買取引に関する苦情	113	72	3	188
	事務処理に関する苦情	51	20	0	71
	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	2	0	5
	その他の苦情	31	17	1	49
	(小計)	288	182	8	478
	あっせん	勧誘に関する紛争	18	18	1
売買取引に関する紛争		10	8	1	19
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)		29	26	2	57
合計		1476	1074	89	2639

- (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。